

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**



**NIVEL DE EXPRESIÓN ORAL EN EL FORTALECIMIENTO
DEL IDIOMA INGLÉS EN LOS TRABAJADORES DEL
HOTEL LIBERTADOR LAGO TITICACA – PUNO 2018**

TESIS

**PRESENTADA POR:
ARTURO CARI YUCRA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN
DOCENCIA EN IDIOMA EXTRANJERO INGLES**

PUNO – PERÚ

2019

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**

NIVEL DE EXPRESIÓN ORAL EN EL FORTALECIMIENTO DEL IDIOMA INGLÉS EN LOS TRABAJADORES DEL HOTEL LIBERTADOR LAGO TITICACA – PUNO 2018

**TESIS PRESENTA POR
ARTURO CARI YUCRA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN:
DOCENCIA EN IDIOMA EXTRANJERO INGLES**



APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE

.....
Dra. Haydee Clady Ticona Arapa

PRIMER MIEMBRO

.....
M.Sc. Yobana Milagros Calsin Chambilla

SEGUNDO MIEMBRO

.....
M.Sc. Roger Melenio Calizaya Condori

DIRECTOR Y ASESOR

.....
M.Sc. Juan Alexander Condori Palomino

Área : Disciplinas científicas
Tema : Oratoria (expresión oral)

Fecha de sustentación: 04 /Junio / 2019

DEDICATORIA

En principio a Dios y a nuestros padres por su amor, trabajo, sacrificio y paciencia en todos estos años, gracias a ustedes porque he logrado un peldaño más en vida profesional.

A mis docentes del Programa de Segunda Especialidad en docencia en idioma extranjero inglés por compartir sus experiencias en la formación continua y mejora de nuestro desempeño profesional.

A mis amistades y compañeros del programa y del trabajo por brindarme siempre su apoyo incondicional y comprensión en el logro de un post título.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano, por haberme brindado la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente, tanto personal como institucional para continuar aportando en el desarrollo de la Región Puno y del País.

Al Programa de Segunda Especialización de la Facultad Ciencias de la Educación, por compartir experiencias pedagógicas en la docencia del idioma extranjero inglés para el fortalecimiento en el desempeño laboral.

Al Hotel Libertador Lago Titicaca, por haberme brindado la oportunidad y el apoyo incondicional en la ejecución del presente trabajo de investigación, que permitirá tomar decisiones pertinentes y oportunas en la mejora del servicio turístico, acorde a las demandas internacionales.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Definición del problema.....	13
1.2.1 Problema general.....	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Limitaciones de la investigación.....	14
1.4 Justificación del problema.....	14
1.5 Objetivos de la investigación.....	15
1.5.1 Objetivo general.....	15
1.5.2 Objetivos específicos	15
II. REVISIÓN DE LITERATURA	16
2.1 Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1. Internacional	16
2.1.2. Nacional.....	17
2.1.3. Local	18
2.2 Marco teórico	19
2.2.1. Enfoque y competencias del área de inglés	19
2.2.1.1. Competencia.....	19
2.2.1.2. Se expresa oralmente en inglés como lengua extranjera	19
2.2.1.3. Nivel de expresión oral en inglés.....	20
2.2.1.4. Expresión oral	20
2.2.1.5. Capacidades de la expresión oral	22
2.2.1.6. Comprensión oral (Listening)	23

2.2.2. Fortalecimiento del idioma inglés.....	25
2.2.2.1 El aprendizaje de una lengua extranjera	25
2.2.2.2 Código verbal	26
2.2.2.3 Código kinésico	26
2.2.2.4 Código proxémico	27
2.2.3. Niveles del marco común europeo de referencia para las lenguas	27
2.2.3.1. Niveles de dominio en la expresión oral.....	28
2.2.3.2. Las canciones como recurso didáctico.....	29
2.2.4. Comprensión auditiva	30
2.3 Marco conceptual.....	30
2.3.1. Expresión oral	30
2.3.2. Aprendizaje del inglés como lengua extrajera	31
2.4 Hipótesis	32
2.4.1 Hipótesis general	32
2.4.2 Hipótesis específicas	32
2.5 Sistema de variables.....	33
III. MATERIALES Y MÉTODOS	35
3.1 Tipo y diseño de investigación	35
3.2 Población y muestra de investigación	36
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.4 Procedimientos de la investigación	38
3.5 Plan de tratamiento de datos	38
3.6 Diseño estadístico para la prueba de hipótesis.....	39
IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
4.1. Resultados	41
4.2. Discusión	49
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. SUGERENCIAS	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población los trabajadores del hotel libertador lago Titicaca – Puno. ...	36
Tabla 2 Muestra de los trabajadores del hotel libertador lago Titicaca – Puno .	37
Tabla 3 Nivel de expresión oral en inglés	41
Tabla 4 Fortalecimiento del idioma inglés	44
Tabla 5 Contingencia	47
Tabla 6 Frecuencia esperada.....	48
Tabla 7 Chi cuadrada χ^2	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de expresión oral de los trabajadores del Hotel Libertador	
Lago Titicaca.....	42
Figura 2. Fortalecimiento del inglés en los trabajadores del Hotel Libertador	
Lago Titicaca.....	46

RESUMEN

El estudio se realizó en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca de la ciudad de Puno en el año 2018. Con el objetivo de determinar cuál es el nivel de expresión oral en el fortalecimiento del idioma inglés. Luego de haber tabulado los datos del instrumento de aplicación se evidenció que en promedio los que laboran en dicha empresa se ubican en B1 (Nivel intermedio) según la descripción del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL) del presente año. Así la demuestran los resultados de la prueba estadística de la chi cuadrada χ^2 calculada que es de 34.26 el cual es $>$ a la chi cuadrada χ^2 tabulada de 7. 815. Entonces rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a). Sólo el 44% de los trabajadores en promedio se ubican en el nivel C2, mientras que el 26% de los mismos en el nivel C1 y 3% en el nivel B1. Estos resultados evidencian que no todos los que laboran manejan adecuadamente el inglés, la misma que repercute directamente en el fortalecimiento de las competencias comunicativas básicas de la lengua extranjera con el propósito de brindar un mejor servicio. La interacción verbal constante con los nativos hablantes del idioma inglés, fue la estrategia más eficaz en el fortalecimiento de las competencias comunicativas básicas del inglés.

Palabras clave: competencias comunicativas, expresión oral, fortalecimiento del idioma inglés y servicios turísticos.

ABSTRACT

The study was carried out in the workers of the Hotel Libertador Lake Titicaca in the city of Puno in 2018. With the objective of determining what is the level of oral expression in strengthening the English language. After having tabulated the data of the application tool it was evidenced that on average those who work in this company are located in B1 (Intermediate level) according to the description of the Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) of this year. This is shown by the results of the statistical test of the chi square calculated x^2 that is 34.26 which is $>$ the square chi x^2 tabulated of 7.815. Then rejected the null hypothesis (H_0) and the alternative hypothesis was accepted (H_a). Only 44% of workers on average are located at level C2, while 26% of them on level C1 and 3% on level B1. These results show that not all those who work properly handle English, which directly affects the strengthening of the basic communication skills of the foreign language with the purpose of providing a better service. Constant verbal interaction with the native speakers of the English language was the most effective strategy in strengthening the basic communicative skills of English.

Key words: communicative skills, expression oral, strengthening of the English language, and tourist services.

I. INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales el dominio de una lengua extranjera es vital, más aún cuando se trata del inglés, por tanto en muchas instituciones educativas y organizaciones que prestan diferentes servicios, es fundamental el manejo adecuado del inglés. Por consiguiente se ha llegado a cuestionar a muchas instituciones formadoras en el aprendizaje de inglés, sobre todo a las instituciones educativas de nivel secundario por no haber logrado un aprendizaje significativo en función a las competencias comunicativas del idioma extranjero. Una de las razones del presente estudio es conocer cuál es el nivel de expresión oral en el fortalecimiento del idioma inglés en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca de la ciudad de Puno. Esta medición se hizo según la descripción del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL), con el propósito de aportar a la base teórica en función de los resultados reflexionar y tomar decisiones pertinentes y oportunas para brindar mejores servicios de calidad. El cual consta de cuatro capítulos:

En el primer capítulo: se consideró la descripción del problema de investigación, la definición del problema, las limitaciones del estudio, la justificación del problema y los objetivos de la investigación. Los cuales están desarrollados en función al marco teórico del estudio.

En el segundo capítulo: se sustenta el marco teórico de la investigación, donde se especifica los antecedentes del estudio en función a los autores internacionales, nacionales y locales. La base teórica que la sustenta de acuerdo a las variables independiente y dependiente. Glosario de términos que la precisan los conceptos de las variables. Las hipótesis y el sistema de variables.

En el tercer capítulo: se desarrolló el diseño metodológico de la investigación, considerando la población y muestra del estudio. Técnicas e instrumentos de la investigación, el diseño estadístico para la prueba de hipótesis.

En el cuarto capítulo: los resultados de la investigación en función a los objetivos planteados en el presente estudio, en donde se evidencia los cuadros y figuras de cada una de las variables. Como producto de la tabulación de datos, la misma que fue tabulado de manera porcentual y relacionada los resultados de la chi cuadrada calculada con la tabulada. Finalmente las respectivas conclusiones, sugerencias y las referencias bibliográficas.

1.1 Planteamiento del problema

Los trabajadores del Hotel Libertador de Lago Titicaca en su gran mayoría son empíricos en el aprendizaje del idioma inglés, mas no tienen una formación formal, a diferencia de aquellos trabajadores que tienen contacto directo con los turistas.

El adulto que aprende una lengua extranjera tiene muchas dificultades en el aprendizaje de una lengua extranjera, primero porque no es una necesidad vital, posee un código que utiliza para comunicarse, no dispone de todo el tiempo, está condicionado a las horas clases del programa, aprende en situaciones artificialmente creadas. En ellas adquiere nuevos hábitos de recepción y producción en el idioma, los que entran en contradicción con los ya formados en la lengua materna, produciéndose lo que se conoce como interferencia lingüística.

La comprensión oral es un proceso complejo si se tienen en cuenta todos los mecanismos involucrados. El acto de la comunicación empieza en la mente del

hablante, gracias a la función creativa, se concibe y se forma el mensaje. Esto es posible gracias al conocimiento profundo del funcionamiento del lenguaje almacenado en la mente. (Andrade Velásquez, 2015)

Aparece además, la contradicción entre el contenido lingüístico que domina de la nueva lengua y lo que realmente desea expresar. La pérdida de flexibilidad de los órganos fonatorios y auditivos dificulta el aprendizaje, es menor la capacidad de imitación. Sin embargo, el adulto posee un mayor desarrollo de la memoria y del intelecto, sus vivencias son más amplias y el conocimiento de la realidad objetiva más práctico y profundo, esto le permite captar mejor los elementos extralingüísticos (gestos, entonaciones, etc.), inferir significados por su contexto y establecer generalizaciones e interrelaciones. La comprensión oral es una actividad que admite el intercambio de información desde el comienzo de la vida. Los estudiantes para estudiar una lengua primero deben aprender a desarrollar la habilidad receptiva del idioma que es escuchar y luego aprende hablar, leer y escribir. (Andrade Velásquez, 2015)

1.2 Definición del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de expresión oral en el fortalecimiento del idioma inglés en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca de la ciudad de Puno en el año 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿En qué nivel se ubican en la expresión oral (Speaking) los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca de la ciudad de Puno?

- ¿Qué estrategias de fortalecimiento son los más eficaces en el logro de la expresión oral del idioma inglés en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca de la ciudad de Puno 2018?
- ¿Qué códigos verbales mejoran la relación con los clientes en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca 2018?

1.3 Limitaciones de la investigación

La presente investigación se ejecutó en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca de la ciudad de Puno en el presente año. Las principales limitaciones que tuvo el presente estudio fue la poca disposición de tiempo de los trabajadores, para aplicar los instrumentos de investigación. El cambio del personal en algunas áreas laborales que no permite recoger la información de manera oportuna en el tiempo necesario; además que los trabajadores permanentes conocen bien la dinámica del funcionamiento y las relaciones interpersonales entre sus compañeros y clientes de la empresa, la misma que permite recabar la información fidedigna para efectos de la investigación.

1.4 Justificación del problema

En los tiempos actuales aprender a hablar una lengua extranjera como el inglés es una necesidad vital. Más aún es un doble reto para el adulto, ya que el proceso de aprendizaje es más difícil al tener los órganos de fonación y habla completamente desarrollados y adaptados al código de la lengua materna, el hecho de que la adquisición de otro idioma tenga lugar en el hemisferio opuesto del cerebro donde se desarrolló el aprendizaje de la lengua materna, dificulta el traslado de la información, lo que de forma natural es, primero pensar en la lengua materna para después transportarlo al idioma que se aprende. Por

consiguiente, el presente trabajo de investigación es importante porque pretende aportar a la base teórica de la ciencia, sobre el nivel de expresión oral en el fortalecimiento del idioma inglés en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca de la ciudad de Puno. Siendo el aprendizaje de inglés, como una segunda lengua para todos los trabajadores como una necesidad importante para desempeñarse en las diferentes áreas, tuvo propias dificultades, es una de las razones que motivó seguir la siguiente línea de investigación, ya que permitirá aportar la posibilidad de mejorar en la expresión oral de la lengua extranjera, aun siendo adulto, sabiendo que las dificultades aumentarían, sin embargo las diferentes interrelaciones con el entorno fortalecieron el aprendizaje de inglés como una segunda lengua. La misma que podría ser un referente en las futuras investigaciones respecto al tema.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Determinar cuál es el nivel de expresión oral en el fortalecimiento del idioma inglés en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca de la ciudad de Puno 2018.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de expresión oral (Listening) en el fortalecimiento del idioma inglés en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca.
- Identificar las estrategias de fortalecimiento más eficaces que utilizan para mejorar la expresión oral del idioma inglés los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca.
- Establecer qué códigos verbales mejoran la relación con los clientes en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacional

En la Universidad Libre de Bogotá, Rodríguez y Jacobo en el año 2015 presentaron la investigación sobre “Desarrollo de la expresión oral en inglés a través de situaciones teatrales-*sketches* en el ciclo II de un colegio público de Bogotá” La propuesta de implementar *sketches* para que los estudiantes desarrollen su expresión oral en inglés permitió que hubiera un acercamiento a un Nivel A1 principiante según lo establecido en los Estándares Básicos de Lenguas Extranjeras: Inglés. Puesto que en su implementación se logró bajar la ansiedad y el temor de los estudiantes, promoviendo el interés en expresarse en inglés dentro de la actuación, usando accesorios para la decoración de los distintos escenarios y de los personajes. Se evidenció que los estudiantes mejoraban su expresión oral en inglés, al observar avances al saludar y al preguntar por cómo estaban, de las frases y del vocabulario usados en los diálogos de los *sketches*, la pronunciación, que mejoraba a medida que iban usando el lenguaje, ya que entre ellos se corregían o pedían ser corregidos a fin de comunicarse mejor.

El estudio realizado por Rico, Ramírez y Montiel en la Universidad Guadalajara México en el año 2016 sobre “Desarrollo de la competencia oral del inglés mediante recursos educativos abiertos” encontramos que se puede propiciar la interacción y la producción oral en un ambiente b-learning por medio de un REA específico para tal fin cuando los docentes utilizan estrategias didácticas activas que le permiten al estudiante practicar el idioma en línea y adquirir su competencia comunicativa. Nuestros hallazgos revelan que los estudiantes

extienden la práctica oral vista en las sesiones presenciales a partir de la creación de temas de discusión para cada una de las herramientas de esta plataforma.

Las investigaciones realizadas por Ricoy y Álvarez en el año 2016, sobre la enseñanza de inglés en la educación básica de personas jóvenes y adultas en el distrito federal de México. Arribaron a las siguientes conclusiones: La construcción y fortalecimiento de los contenidos actitudinales requiere del desarrollo del proceso de socialización entre las personas y la interiorización de valores y normas. Se detecta que el proceso de enseñanza-aprendizaje de la lengua inglesa con el alumnado joven y adulto continúa apoyándose al “método tradicional”, cuando el uso de la tecnología en el proceso de enseñanza-aprendizaje ha de estar enfocada principalmente a mejorar e innovar el proceso formativo. De hecho, para innovar en educación no es suficiente con utilizar recursos didácticos potentes, ya que hay que integrarlos con estrategias adecuadas y avanzar en su uso normalizado. Esto garantizaría un mayor aprovechamiento del aprendizaje, ya que en otros estudios se ha demostrado su eficacia como herramientas pedagógicas, en particular para la adquisición de vocabulario de la lengua extranjera y el desarrollo de la competencia en lecto - escritura promovida por la interacción entre los estudiantes, a partir del uso de documentos multimedia.

2.1.2. Nacional

Según los estudios de Ferro Quintanilla, Del Pozo Gamarra y Saboya Ríos en el año 2017 en la Universidad Peruana Unión de San Martín. El propósito de la investigación fue determinar la efectividad del Programa “Oral expression in the classroom” en el desarrollo de la expresión y comprensión oral del idioma inglés

del segundo año de educación secundaria. El tipo de investigación fue básica de enfoque cuantitativo, el diseño fue pre-experimental y los participantes fueron 14 estudiantes. Para el desarrollo del estudio se elaboró un instrumento que fue validado por expertos. El análisis de los resultados a través de la prueba t demostró que existen diferencias significativas ($p < 0,05$) en la variable expresión y comprensión oral donde se obtuvo una media de 28,07 antes frente a un 51,79 después, con una diferencia promedio de 23,714. Estos resultados corroboran la efectividad del programa, demostrando que los participantes mejoraron de manera significativa en la pronunciación, la precisión gramatical y lexical, la interacción, la expresión corporal y la comprensión comunicativa al comunicarse en el idioma inglés. Asimismo, todos los resultados mencionados anteriormente demostraron que los estudiantes lograron interactuar con sus compañeros y desarrollar con facilidad el proceso comunicativo.

2.1.3. Local

El estudio realizado por Condori Flores en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2017 sobre “Estrategias de la enseñanza en el aprendizaje de inglés” concluyó que el uso del karaoke, los flashcard y los cognados son las estrategias de enseñanza más eficaces en el aprendizaje del idioma inglés en los estudiantes del segundo grado de la Institución Educativa Secundaria Leoncio Prado de Karina del distrito de Chucuito de la provincia de Puno, durante el segundo trimestre del año académico 2017. Así lo demuestran los resultados de la prueba estadística de la chi cuadrada χ^2 calculada 28 que es $>$ a la chi cuadrada χ^2 tabulada 7. 815. Entonces rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_a). (Condori Flores, 2017)

2.2 Marco teórico

2.2.1. Enfoque y competencias del área de inglés

El área de inglés como lengua extranjera, corresponde al enfoque comunicativo, donde se incorporan las prácticas sociales del lenguaje y la perspectiva sociocultural al promover el desarrollo de las competencias. (Minedu, 2015.)

El área de inglés adopta el enfoque comunicativo que implica aprender el inglés a través de interacciones en situaciones comunicativas y atendiendo las necesidades e intereses de los estudiantes. Esta área tiene como finalidad el logro de la competencia comunicativa en el inglés como lengua extranjera, por ello se trabaja para lograr el desarrollo de las capacidades de la expresión y comprensión oral; comprensión de textos y producción de textos. (Minedu, 2017)

2.2.1.1. Competencia

Facultad que tiene una persona para actuar conscientemente en la resolución de un problema o el cumplimiento de exigencias complejas, usando flexible y creativamente sus conocimientos y habilidades, información o herramientas, así como sus valores, emociones y actitudes (Minedu, 2015)

La competencia se define como la facultad que tiene una persona de combinar un conjunto de capacidades a fin de lograr un propósito específico en una situación determinada, actuando de manera pertinente y con sentido ético. (Minedu, 2017)

2.2.1.2. Se expresa oralmente en inglés como lengua extranjera

Se define como una interacción dinámica entre uno o más interlocutores para comunicar sus ideas y emociones. Se trata de una comprensión y producción eficaz porque supone un proceso activo de construcción del sentido de los

diversos tipos de textos que expresa o escucha para lograr sus propósitos. Esta competencia también implica el uso adecuado de diferentes estrategias conversacionales considerando los modos de cortesía de acuerdo al contexto sociocultural, como tomar el turno oportunamente, enriquecer y contribuir al tema de una conversación y mantener el hilo temático con el fin de negociar, persuadir, cooperar, entre otros. (Minedu, 2016).

2.2.1.3. Nivel de expresión oral en inglés

La habilidad expresión oral está muy vinculada con la categoría competencia comunicativa. Este modelo se divide en cuatro competencias fundamentales: gramatical, sociolingüística, discursiva y estratégica. Se destaca que la competencia comunicativa es vista como una configuración psicológica relacionada con los procesos cognitivos, metacognitivos, comunicativos y socioculturales que inciden en las esferas de la personalidad para la comprensión y producción de significados en diferentes códigos. Se le atribuye suma importancia a los aspectos psicológicos articulados con la capacidad comunicativa en dependencia del contexto donde tenga lugar la comunicación, lo que resulta novedoso. Por lo que se deben realizar ajustes a los contextos de aprendizaje de los estudiantes y sus intereses comunicativos. (Escalona Sánchez, 2010)

2.2.1.4. Expresión oral

La expresión oral es una serie de técnicas que establecen pautas generales a seguir para ejecutar la comunicación oral más efectiva, es decir, expresar lo que pensamos y sentimos, sin excederse ni causar daños a terceras personas. (Cardona & Celis, 2011).

La comprensión oral es una actividad que admite el intercambio de información desde el comienzo de la vida. Los estudiantes para estudiar una lengua primero deben aprender a desarrollar la habilidad receptiva del idioma que es escuchar y luego aprende hablar, leer y escribir. (Andrade, 2015).

Es de conocimiento general que cuando se desea aprender una segunda lengua o lengua extranjera, es necesario dominar las cuatro destrezas lingüísticas: habla, escucha, lectura y escritura.

La adquisición de una lengua extranjera es un proceso complejo en el cual intervienen múltiples variables de carácter cognitivo y afectivo inherentes al individuo así como factores propios del contexto sociocultural y educativo tales como el currículo, la metodología utilizada y la formación y actualización del docente de lengua extranjera, entre otros. Ahora bien para comprender cómo el niño aprende la lengua extranjera, se hace necesario analizar los fundamentos teóricos que explican el proceso de aprendizaje o adquisición de una segunda lengua (L2) y cómo se relaciona este proceso con la lengua materna (Alcedo y Chacón, 2011, p.70).

La teoría de la actividad verbal se refiere a la relación activa entre el hombre y el medio, caracterizada por la conexión directa a las situaciones comunicativas y a otros factores extralingüísticos, así como por la intención de tener objetivos definidos. Ella considera el habla como una actividad compuesta de cuatro aspectos en los que se realiza: la audición, la expresión oral, la lectura y la escritura. (Vygotski, s/f).

2.2.1.5. Capacidades de la expresión oral

a. Obtiene información de textos orales

Consiste en recuperar y extraer información explícita expresada por los interlocutores.

b. Infiere e interpreta información de textos orales

El estudiante construye el sentido del texto a partir de relacionar información explícita e implícita para deducir una nueva información o completar los vacíos del texto oral. A partir de estas inferencias, el estudiante interpreta el sentido del texto, los recursos verbales, no verbales y gestos, el uso estético del lenguaje y las intenciones de los interlocutores con los que se relaciona en un contexto sociocultural determinado.

c. Adecúa, organiza y desarrolla las ideas de forma coherente y cohesionada

Consiste en desarrollar ideas adecuándolas al propósito, destinatario, características del tipo de texto, registro y contexto, considerando las normas y modos de cortesía. Organiza la información en torno a un tema y usa diversos recursos cohesivos para relacionar las ideas del texto oral.

d. Utiliza recursos no verbales y paraverbales de forma estratégica

El estudiante emplea variados recursos no verbales (como gestos o movimientos corporales) o paraverbales (como el tono de la voz o silencios) según la situación comunicativa para enfatizar o matizar significados y producir determinados efectos en los interlocutores.

e. Interactúa estratégicamente con distintos interlocutores

El estudiante intercambia los roles de hablante y oyente alternada y dinámicamente, participando de forma pertinente, oportuna y relevante para lograr su propósito comunicativo.

f. Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y el contexto del texto oral.

Los procesos de reflexión y evaluación están relacionados porque ambos suponen que el estudiante se distancie de los textos orales en los que participa. Para ello, compara y contrasta los aspectos formales y de contenido con su experiencia, el contexto donde se encuentra y diversas fuentes de información. Asimismo, emite una opinión personal sobre los aspectos formales, el contenido y las intenciones de los interlocutores con los que interactúa, en relación al contexto sociocultural donde se encuentran. (Minedu, 2016).

2.2.1.6. Comprensión oral (Listening)

La comprensión oral es una actividad que admite el intercambio de información desde el comienzo de la vida. Los estudiantes para estudiar una lengua primero deben aprender a desarrollar la habilidad receptiva del idioma que es escuchar y luego aprende hablar, leer y escribir (Andrade, 2015, p.110).

Antes de la pubertad, el cerebro tiene mayor plasticidad para el aprendizaje del lenguaje. Es decir, a menor edad mayores la plasticidad cognitiva del individuo para aprender una lengua extranjera (LE). Desde una perspectiva psicolingüística se muestra la viabilidad de la enseñanza y aprendizaje del inglés desde la Educación Primaria para aprovechar el potencial de desarrollo cognitivo y las características biosicosociales del niño de esta etapa, quien, a través de

actividades lúdicas centradas en sus intereses puede aprender la LE desde temprana edad (Alcedo y Chacón, 2011, p.69).

Desde el punto de vista de la psicología cognitiva, existen diferencias entre las capacidades cognitivas del niño y del adulto en relación con la cognición y la afectividad, las cuales se manifiestan en la motivación, creatividad, espontaneidad y flexibilidad que caracterizan a los niños y que distan mucho del adulto, quien, por lo general, es más proclive al bloqueo afectivo en el momento de expresarse en otra lengua. De los planteamientos anteriores, se desprende que la edad es un factor que incide en el aprendizaje del inglés como LE, particularmente en la adquisición de la pronunciación. Es decir, a menor edad, mayor es la probabilidad del niño o niña para desarrollar la pronunciación de un nativo (Ausbel, 1986, p.78).

El lenguaje es indispensable para la producción del pensamiento, entre ambas existe un círculo genético tal, que uno de ambos términos se apoya necesariamente en el otro. (Piaget, 1992)

En el caso de los adultos, por la experiencia acumulada en la interacción con el medio poseen conocimientos amplios y profundos de la realidad que les rodea, vivencias que marcan su forma de actuar, pensar y comportarse ante lo nuevo lo que puede constituir una barrera para el aprendizaje efectivo y duradero; esto evidencia la importancia de analizar las diferencias entre el adulto, el niño y el adolescente relacionado con la enseñanza-aprendizaje de un idioma extranjero, las necesidades, las motivaciones y las temáticas que prefieren con vistas a lograr mejores resultados.

2.2.2. Fortalecimiento del idioma inglés

2.2.2.1 El aprendizaje de una lengua extranjera

El aprendizaje de una lengua extranjera es un proceso complejo debido a que el aprendizaje debe comprender, además de las estructuras de su primer lenguaje, los principios de la lengua extranjera; dejando atrás las distribuciones mentales propias de su idioma nativo para adoptar aquellas que presenta el nuevo idioma. Es decir, la enseñanza se encarga de guiar y facilitar el aprendizaje, dándole la oportunidad al estudiante de aprender, por medio de estrategias previamente elegidas por el educador para este fin. (Piñeiro R. M., 2014)

Afirman que el verdadero aprendizaje en los discentes se da siempre y cuando el profesor enseñe el vocabulario y las estructuras gramaticales de forma adecuada, propicie un ambiente de aprendizaje agradable, que estimule la participación y presente variedad de actividades que posibiliten la comprensión de lo estudiado para ser utilizado en situaciones reales.

Las estrategias de aprendizaje son conductas en las que los estudiantes se involucran o técnicas que deliberadamente se aplican para llevar a cabo una tarea o resolver un problema. Las estrategias de enseñanza son consideradas planes intencionales que guían la enseñanza. Los profesores deben asumir las estrategias que los estudiantes aplican por su cuenta como ventanas que se abren arriba en su cognición. Desde esa perspectiva, los profesores estarán mejor preparados para evaluar las condiciones en que esas estrategias pueden favorecer el aprendizaje (Nubia, Bolaños y otros, 2014, p.17).

2.2.2.2 Código verbal

El hombre, como ser social, necesita de la lengua para interactuar. Esta relación explica la aparición tanto de la lengua misma dadas las necesidades de comunicación como de los diferentes registros lingüísticos, en cuanto el hombre se enfrenta constantemente a diversas situaciones de comunicación en los contextos sociales y culturales en que interactúa con individuos cuya distribución social es igualmente disímil. La comunicación entre los individuos es esencial por un conjunto de razones que incluyen el acceso y el intercambio de información, la discusión abierta de ideas y la negociación de desacuerdos y conflictos. En los grupos humanos, la comunicación se ha convertido en un factor esencial de supervivencia no solo para la especie humana, sino para todo lo que gira a su alrededor: las costumbres, los ritos, las tradiciones sociales y culturales, y la historia, entre otras. (Fajardo Uribe, 2009)

2.2.2.3 Código kinésico

El código kinésico es el estudio de los movimientos corporales y gestuales. Desde sus inicios se define como la disciplina que estudia la gestualidad de las personas, desde las expresiones faciales a los movimientos del cuerpo. Incluye gestos, movimientos de cabeza, expresiones faciales, movimientos oculares, y otras manifestaciones físicas que pueden utilizarse para comunicar. En la actualidad, la importancia prestada ante el fenómeno de la comunicación no verbal está generalizada. Esta importancia se sostiene ante todo, por su funcionalidad comunicativa, en cuanto a comunicar actitudes y emociones, que pueden desarrollar gestos propios. Al mismo tiempo, se relaciona con la comunicación verbal, a través de los siguientes procesos: completa significados ilustrando, clarificando, elaborando, explicando, reforzando o repitiendo lo que

se está diciendo; acentúa el mensaje verbal, enfatizando algunos aspectos; contradice el mensaje verbal, voluntaria o involuntariamente; regula la interacción. Controla los turnos de comunicación de cada hablante, mediante desviaciones de miradas, inclinaciones de cabeza. (Vila Baños, 2012)

2.2.2.4 Código proxémico

Estudia las relaciones espaciales: por ejemplo, las distancias en la conversación, la colocación del individuo en torno a la mesa, la tendencia a ocupar unos lugares concretos. En este ámbito destaca Hall, quien intenta sistematizar todos los signos que se dan en las relaciones espaciales del individuo y clasifica también las distancias de los hablantes según el tipo de conversación de que se trate o según las diferentes culturas. Hall establece cuatro tipos de distancias en función de la relación entre los interlocutores y el acto.

- a) Distancia íntima: contacto físico o a 0,50 metros.
- b) Distancia personal: reuniones sociales o en la calle, a 0,50 - 1,20 metros.
- c) Distancia social: entrevistas de trabajo o presentaciones formales, a 1,20 - 2,70 metros.
- d) Distancia pública: actos académicos, políticos, discursos, conferencias, a 2,70 metros (límite de lo visible o audible). (Nikleva, 2009)

2.2.3. Niveles del marco común europeo de referencia para las lenguas

El Marco común europeo de referencia para las lenguas (MCERL) forma parte del proyecto de política lingüística del Consejo de Europa, proporcionando una base común para la elaboración de programas de lenguas, orientaciones curriculares, exámenes y manuales para el aprendizaje de lenguas extranjeras. Favorece además la cooperación internacional en el campo de las lenguas

modernas y el reconocimiento mutuo de las titulaciones obtenidas en distintos contextos de aprendizaje.

El MCERL define los siguientes niveles de dominio:

- Nivel A1: Corresponde al nivel principiante.
- Nivel A2: Corresponde al nivel elemental.
- Nivel B1: Corresponde al nivel intermedio.
- Nivel B2: Corresponde al nivel intermedio alto.
- Nivel C1: Corresponde al nivel avanzado.
- Nivel C2: Corresponde al nivel muy avanzado.

2.2.3.1. Niveles de dominio en la expresión oral

- **Nivel A1:** Utiliza expresiones y frases sencillas para describir el lugar donde vivo y las personas que conoce.
- **Nivel A2:** Utiliza una serie de expresiones y frases para describir con términos sencillos a la familia y otras personas, sus condiciones de vida, el origen educativo y del trabajo actual o el último que tuvo.
- **Nivel B1:** Sé enlaza con frases de forma sencilla con el fin de describir experiencias y hechos, sueños, esperanzas y ambiciones. Pueden explicar y justificar brevemente sus opiniones y proyectos. Pueden narrar una historia o relato, la trama de un libro o película y describir sus reacciones.
- **Nivel B2:** Presenta descripciones claras y detalladas de una amplia serie de temas relacionados con la especialidad. Explican un punto de vista sobre un tema exponiendo las ventajas y los inconvenientes de varias opciones.

- **Nivel C1:** Presenta descripciones claras y detalladas sobre temas complejos que incluyen otros temas, desarrollando ideas concretas y terminando con una conclusión apropiada.
- **Nivel C2:** Presenta descripciones o argumentos de forma clara y fluida y con un estilo que es adecuado al contexto y con una estructura lógica y eficaz que ayuda al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas.

2.2.3.2. Las canciones como recurso didáctico

Las canciones constituyen un buen recurso didáctico a la hora de realizar determinadas actividades en la clase de lengua inglesa. A través de las canciones los jóvenes podrán aprender no sólo la lengua inglesa, sino también aspectos culturales. Una de las bases del enfoque comunicativo es la de presentar las actividades dentro de un contexto coherente, y no de forma inconexa como los ejercicios. De esta manera, la música desarrolla las distintas competencias comunicativas:

- a. La competencia lingüística:** en el nivel fonético-fonológico, se trabaja con los rasgos suprasegmentales; en el nivel gramatical se analizan estructuras morfológicas y sintácticas; y en el nivel semántico, se puede aprender nuevo léxico.
- b. La competencia discursiva:** a través de las canciones los estudiantes aprenden a desarrollar la coherencia y cohesión, elementos fundamentales para dotar de significado el texto o discurso producidos; de hecho, es más fácil trabajar con canciones debido a que son textos breves, cerrados y unidades completas del discurso (Silva, 2006, p.111).

2.2.4. Comprensión auditiva

La comprensión auditiva no es una destreza pasiva, sino que el oyente juega un papel activo, pues interpreta lo que escucha aplicando sus conocimientos previos, e intenta dotar la información con un significado coherente y comprensible. El desarrollo de esta destreza es especialmente importante en el caso de las lenguas extranjeras, ya que así se evitará que el alumnado internalice unas características suprasegmentales no propias de la nueva lengua. Si lo primero que hacen los alumnos es escuchar, luego serán capaces de leer y hablar mejor dicha lengua, porque la práctica auditiva no sólo permite entender el significado de lo que se habla en la lengua extranjera, sino que también sirve como modelo lingüístico para acostumbrar el oído a los sonidos, pronunciación, formas gramaticales y vocabulario de la nueva lengua (Silva, 2006, p.203)

2.3 Marco conceptual

2.3.1. Expresión oral

La expresión oral se basa en cinco competencias: competencia lingüística, funcional, estratégica, socio cultural y social. La competencia lingüística es la habilidad de producir e interpretar expresiones significativas, formadas por las reglas adecuadas de la lengua. La competencia funcional sería la habilidad de elegir y utilizar las funciones comunicativas adecuadas. En lo que es la competencia estratégica se refiere a la aplicación de estrategias discursivas que son necesarias para un desarrollo apropiado de una conversación, incluidas las estrategias compensatorias. Por competencia sociocultural entiende la habilidad de hacer uso de los conocimientos y de la comprensión del contexto sociocultural

de la lengua meta. Finalmente, con la competencia social se refiere a la habilidad y la disposición a la interacción. (Wijgh, 1999. En Macuyama, 2013).

La expresión oral es una interacción dinámica entre uno o más interlocutores para comunicar sus ideas y emociones. Se trata de una comprensión y producción eficaz porque supone un proceso activo de construcción del sentido de los diversos tipos de textos que expresa o escucha para lograr sus propósitos. Esta competencia también implica el uso adecuado de diferentes estrategias conversacionales considerando los modos de cortesía de acuerdo al contexto sociocultural, como tomar el turno oportunamente, enriquecer y contribuir al tema de una conversación y mantener el hilo temático con el fin de negociar, persuadir, cooperar, entre otros. (Minedu, 2016).

2.3.2. Aprendizaje del inglés como lengua extranjera

La autonomía, parte constitutiva de la formación integral, es un proceso que se apoya en el uso adecuado de estrategias de aprendizaje, con las cuales se movilizan procesos intelectuales, tanto básicos como observar, comparar, ordenar, clasificar, como de orden superior de análisis, síntesis, crítica, argumentación, reflexión, creatividad, imaginación, en la adquisición de las lenguas extranjeras. (Orrego, 2010, p.110).

Estrategias directas como la memoria se especializan en el recuerdo o evocación de lo aprendido en la lengua. Conocidas también como mnemotecnia, son acciones intelectuales que se concentran en la creación de enlaces visuales o auditivos especialmente que favorecen el recuerdo de la información aprendida con acciones como: crear asociaciones, inferir relaciones, recordar, rimar, hacer imágenes mentales claras, visualizar, imitar, combinar imágenes con sonidos,

hacer listados de palabras, buscar la definición de las palabras nuevas, repasar y refrescar lo aprendido. (Orrego, 2010, p.112).

Estrategias sociales como las indirectas permiten ver, en el proceso del aprendizaje, el papel que desempeña la interacción con otros. Estas estrategias incluyen formas como solicitar colaboración, dejar que los demás evalúen y corrijan el propio desempeño, formular preguntas, compartir información, identificar con quién se estudia mejor, estar atento a lo que sientan los demás. (Orrego, 2010, p.113).

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La expresión oral de los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca se encuentra en el nivel B1 según la descripción del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL), la misma que fortalece en el aprendizaje del idioma inglés.

2.4.2 Hipótesis específicas

- La expresión oral frecuente (Speaking), mejora en el fortalecimiento del idioma inglés en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca.
- La interrelación con los turistas, mejora el uso variado de recursos expresivos del idioma inglés en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca.
- El código verbal de uso formal mejora positivamente en la relación con los clientes en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca.

2.5 Sistema de variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Criterios de valoración
<p>Nivel de expresión oral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expresa con claridad ideas, sentimientos y hechos • Interactúa mostrando interés en su interlocutor • Utiliza estratégicamente variados recursos expresivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Se hace entender con expresiones breves. • Utiliza expresiones léxicas básicas para darse a entender. • Intercambia información oportuna con su interlocutor. • Interactúa utilizando expresiones en diálogos o conversaciones. • Narra una historia o relato breve • Explica brevemente opiniones y proyectos personales • Interactúa con facilidad con hablantes nativos. • Explica su punto de vista sobre un tema. • Presenta argumentos en forma clara y fluida. • Comprende textos orales y escritos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre (6, C2) • La mayoría de las veces sí (5, C1) • Algunas veces sí (4, B2) • La mayoría de las veces no (3,B1) • Algunas veces no (A2) • Nunca (A1)

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Criterios de valoración
Fortalecimiento del idioma inglés	<ul style="list-style-type: none"> • Código verbal • Código kinésico • Código proxémico 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendo mejor el inglés al interactuar con los turistas. • Dominan otra lengua, fundamentalmente el Inglés. • Utilizas con frecuencia el lenguaje formal al interactuar • Se muestra con una sonrisa amable y cortés al dirigirse al cliente. • El tono de voz es pausado al hablar, desconocen otros elementos. • Consideras importante cómo le dices las palabras en inglés. • Interactúa a un metro de distancia con el cliente. • Consideras que su tono de voz es adecuado • Los códigos facilitan la buena relación con el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre (6, C2) • La mayoría de las veces sí (5, C1) • Algunas veces sí (4, B2) • La mayoría de las veces no (3,B1) • Algunas veces no (A2) • Nunca (A1)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Tipo y diseño de investigación

Según el propósito de la investigación que se realizó corresponde al tipo básico. Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) las investigaciones básicas se caracterizan, porque los resultados de la investigación son conocimientos acerca de la realidad que se pretende investigar, en el caso del presente estudio se trata de determinar cuál es el nivel de expresión oral en el fortalecimiento del idioma inglés en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca de la ciudad de Puno. En tanto que según la estrategia de la investigación corresponde al no experimental.

Para (Hernández *et al.*, 2014), en las investigaciones no experimentales no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

El diseño de investigación que se asume corresponde a la investigación causal explicativa, cuyo modelo es el siguiente:

Donde:

X: variable independiente (Nivel de expresión oral)

Y: variable dependiente (Fortalecimiento del idioma inglés)

En función a estas variables se recogió los datos correspondientes del estudio. Luego a través del modelo estadístico de la Chi Cuadrada χ^2 calculada y tabulada se comprobó la relación causal existente.

3.2 Población y muestra de investigación

Tabla 1

Población los trabajadores del hotel libertador lago Titicaca – Puno.

Nº	PERSONAL DE ÁREA	POBLACIÓN
1.	RECEPCIÓN	14
2.	RESTAURANTE	15
3.	HOUSE KEEPING (personal de limpieza en habitaciones)	15
4.	COCINA	14
5.	CONTABILIDAD	10
6.	MANTENIMIENTO	08
7.	LAVANDERÍA	07
	TOTAL	83

FUENTE: CAP Hotel Libertador

La muestra de investigación se determinó aplicando la regla de tres simples si la población de estudio es menor de 500 se recomienda tomar el 40%. (Mendoza, 1999).

Donde:

83 → 100%

n → 40%

N: población de estudio 83 trabajadores

n: tamaño de la muestra 34 trabajadores

Tabla 2

Muestra de los trabajadores del hotel libertador lago Titicaca – Puno

Nº	PERSONAL DE ÁREA	MUESTRA
8.	RECEPCIÓN	6
9.	RESTAURANTE	6
10.	HOUSE KEEPING (personal de limpieza en habitaciones)	6
11.	COCINA	6
12.	CONTABILIDAD	4
13.	MANTENIMIENTO	3
14.	LAVANDERÍA	3
	TOTAL	34

FUENTE: CAP Hotel Libertador

Por consiguiente se aplicó el instrumento de investigación a los 34 trabajadores de Hotel Libertador, que forman parte de la muestra del estudio.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación: son procedimientos técnicos que se han cumplido para recoger los datos requeridos con la finalidad de comprobar la hipótesis central o probar la posición que hemos asumido cuando nos planteamos un problema de investigación científica (Charaja, 2011).

Por tanto, el instrumento a ser utilizado es el cuestionario.

Cuestionario: conjunto de preguntas formuladas por escrito a los sujetos de la investigación para que opinen sobre un asunto. Según (Hernández *et al.*, 2006), el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

3.4 Procedimientos de la investigación

En la presente investigación, el proceso de recolección de datos se desarrolló de la siguiente manera:

Primero: se coordinó con el Administrador de Hotel Libertador Lago Titicaca, en estudio para aplicar los instrumentos de la investigación. Para este proceso se presentó el oficio de ejecución del proyecto de tesis, refrendada por la directora de la Investigación del Programa de Segunda Especialización de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Altiplano.

Segundo: se aplicó los instrumentos de investigación a los trabajadores de Hotel Libertador Lago Titicaca en estudio considerados en la muestra de la investigación.

3.5 Plan de tratamiento de datos

Primero: los datos recogidos a través del cuestionario fueron tabulados y sistematizados en función a los objetivos planteados en el informe de tesis.

Segundo: los datos se organizaron y se elaboraron en los cuadros de frecuencia porcentual y los gráficos en el programa Excel. Además se aplicó el diseño estadístico para comprobar la hipótesis planteada.

Tercero: los resultados de la investigación se analizaron y se interpretaron los resultados de los cuadros y gráficos correspondientes.

Cuarto: se redactó el informe final de la investigación de acuerdo a la estructura y perfil del Programa de Segunda Especialización de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Altiplano.

3.6 Diseño estadístico para la prueba de hipótesis

Para comprobar la hipótesis planteada se aplicó el diseño estadístico de la Chi Cuadrada χ^2 cuyo procedimiento es el siguiente:

a) Hipótesis estadísticas:

$$H_i: Z = F (X \rightarrow Y)$$

La expresión oral de los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca se encuentra en el nivel B1 según la descripción del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL), la misma que fortalece en el aprendizaje del idioma inglés

$$H_o: Z \neq F (X \neq F)$$

La expresión oral de los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca se encuentra en el nivel A1 según la descripción del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL), la misma que fortalece en el aprendizaje del idioma inglés.

b) Margen de error:

$\alpha = 0,05 = 5\%$ el margen de error que se asumió es de 0,05 lo que representa en porcentajes el 5%.

c) Grados de libertad

Los grados de libertad que se obtuvo mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$gl = (c - 1) (F - 1)$$

Donde:

gl: grados de libertad

c: es la columna de una tabla que se trabajan

f: es la fila con la que se trabaja.

d) Estadística de prueba:

Para probar la hipótesis se aplicó el diseño estadístico de la Chi Cuadrado χ^2 calculado cuya fórmula es la siguiente:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

χ^2 : Chi cuadrado calculado

\sum : sumatoria

f_o: frecuencia observada

f_e: frecuencia esperada

e) Regla de decisión

El valor de la Chi Cuadrado calculado fue superior a la Chi Cuadrado tabulado, por tanto se comprobó como cierta la hipótesis de la investigación:

$$\chi^2 \text{ calculada} > \chi^2 \text{ tabulada} = H_i.$$

Caso contrario si la Chi Cuadrado calculado es menor o igual a la Chi

Cuadrado tabulado se asumirá que la hipótesis de la investigación es falsa:

$$\chi^2 \text{ calculada} \leq \chi^2 \text{ tabulada} = H_o.$$

IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados

Tabla 3
Nivel de expresión oral en inglés

Dimensione Ítems	Escala	Siempre (C2)		La mayoría de las veces sí (C1)		Alguna veces sí (B2)		La mayoría de las veces no (B1)		Alguna veces no (A2)		Nunca (A1)		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		Utilizo expresiones breves y sencillas en inglés	15	44	12	35	6	18	1	3	0	0	0	0	34
Utilizo expresiones léxicas básicas en inglés para hacerme a entender	14	41	9	26	9	26	1	3	1	3	0	0	34	100	
Intercambio información oportuna con los turistas.	16	47	10	29	7	21	1	3	0	0	0	0	34	100	
Interactúo en conversaciones para describir sobre temas de interés personal	14	41	7	21	11	32	1	3	1	3	0	0	34	100	
Sé narrar una historia o un relato breve en inglés	14	41	8	24	10	29	1	3	1	3	0	0	34	100	
Explico y justifico brevemente mis opiniones y proyectos personales.	13	38	7	21	11	32	2	6	1	3	0	0	34	100	
Interactúo con facilidad con hablantes nativos de inglés	15	44	9	26	7	21	2	6	1	3	0	0	34	100	
Sé explicar sobre un punto de vista sobre un tema.	12	35	12	35	8	24	1	3	1	3	0	0	34	100	
Presento argumentos de forma clara y fluida las diferentes ideas.	17	50	8	24	8	24	1	3	0	0	0	0	34	100	
Soy capaz de comprender con facilidad todo lo que oigo o leo.	15	44	11	32	7	21	1	3	0	0	0	0	34	100	
Promedio	15	44	9	26	8	24	1	3	1	3	0	0	34	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores

Según la tabla 3 se evidencia los resultados de la investigación sobre el nivel de expresión oral en el fortalecimiento del idioma inglés en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca de la ciudad de Puno en el año 2018. El 44% en promedio de los trabajadores su nivel de expresión oral está siempre en nivel C2 según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL). El 26% de los que laboran en dicha organización indicaron que su nivel de expresión oral está en mayoría de las veces en C1, el 24% de los mismos su nivel de expresión oral está en B2, mientras que sólo el 3% de los trabajadores están en nivel B1 de la misma forma un 3% de los trabajadores están se ubican en el nivel A2, mientras que ningún trabajador se ubica en el A1.

Por consiguiente, cabe mencionar a Rodríguez y Jacobo respecto a sus resultados de la investigación en el año 2015, donde demostraron que el desarrollo de la expresión oral en inglés alcanza mejores resultados con la implementación de sketches para los estudiantes, aunque este último corresponde a una formación formal, respecto al anterior, pero igualmente funcional.

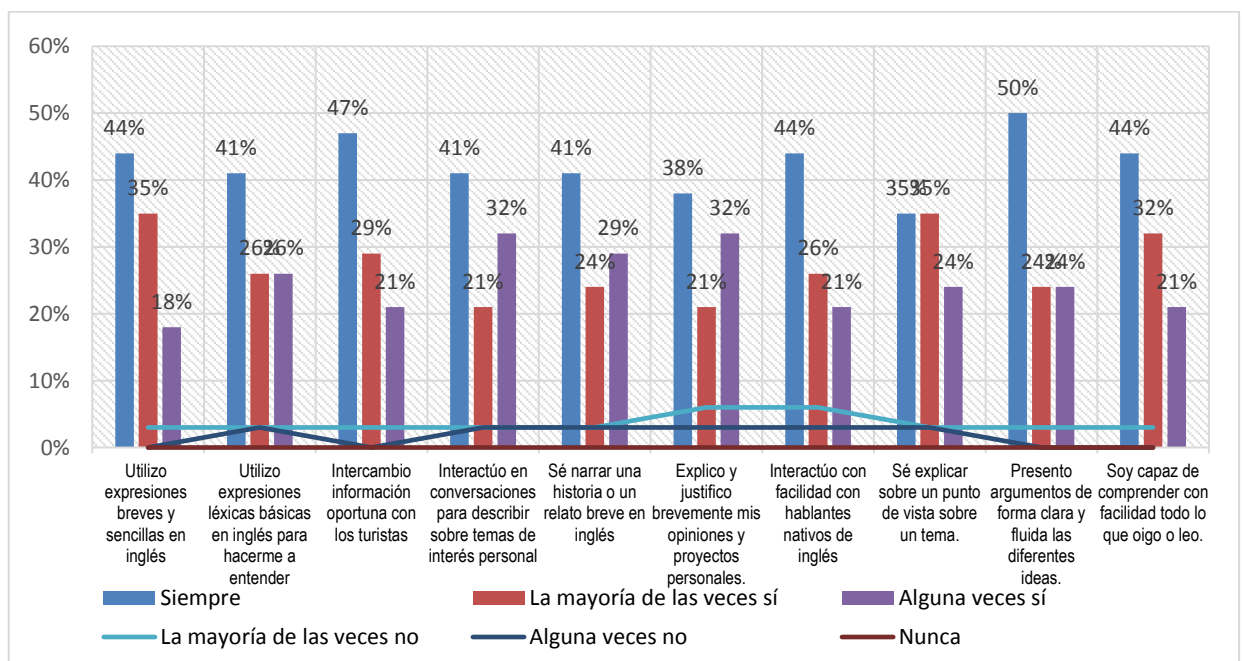


Figura 1. Nivel de expresión oral de los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca

En la figura 1 se muestran los resultados de las preguntas de la variable independiente sobre el nivel de expresión oral del idioma inglés a los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca de la ciudad de Puno del presente año. 44% de los investigados indicaron que siempre utilizan expresiones breves, el 47% de los mismos manifestaron que siempre intercambian información oportuna con los turistas, el 41% de los trabajadores siempre narran una historia o un relato breve en inglés; mientras que sólo el 38% pueden explicar sus proyectos personales; sin embargo el 44% de los investigados siempre interactúan con facilidad con hablantes nativos en inglés. En consecuencia el 50% de los trabajadores siempre presentan sus argumentos en forma clara y fluida en el idioma extranjero el inglés.

Estos resultados reflejan el esfuerzo personal de cada uno de los trabajadores por aprender el inglés por la necesidad laboral, por tanto no necesariamente es producto de la educación básica regular; en algunos son motivados por la formación de educación superior.

Tabla 4
Fortalecimiento del idioma inglés

Dimensión	Ítems	Escala		Siempre (C2)		La mayoría de las veces sí (C1)		Alguna vez sí (B2)		La mayoría de las veces no (B1)		Alguna vez no (A2)		Nunca (A1)		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		Fortalecimiento del idioma inglés	Consideras que su tono de voz es adecuado	14	41	12	35	7	21	1	3	0	0	0	0	34	100
Dominas otras lenguas, fundamentalmente el Inglés.	14		41	8	24	9	26	3	9	0	0	0	0	34	100		
Aprendes más el inglés al interactuar con los turistas	17		50	10	29	6	18	1	3	0	0	0	0	34	100		
Consideras importante cómo le dices las palabras en inglés.	20		59	7	21	6	18	1	3	0	0	0	0	34	100		
Se muestra con una sonrisa amable y cortés al dirigirse al cliente.	21		62	7	21	5	15	1	3	0	0	0	0	34	100		
Utilizas con frecuencia el lenguaje formal al interactuar.	16		47	9	26	8	24	1	3	0	0	0	0	34	100		
Su tono de voz es pausado al hablar, a veces desconoces otros elementos lingüísticos en inglés	16		47	12	35	6	18	0	0	0	0	0	0	34	100		
Se siente cómodo durante su trabajo	20		59	7	21	6	18	1	3	0	0	0	0	34	100		
Interactúas a un metro de distancia con el cliente.	21		62	8	24	5	15	0	0	0	0	0	0	34	100		
Los códigos verbales te facilitan la buena relación con los clientes	21		62	7	21	6	18	0	0	0	0	0	0	34	100		
Promedio	18	53	9	26	6	18	1	3	0	0	0	0	34	100			

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores

De acuerdo a la tabla 4 se puede observar los resultados de los ítems de la variable dependiente sobre el fortalecimiento del idioma inglés, según sus dimensiones. Donde el 53% en promedio los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca, siempre aprenden más el inglés al interactuar con los turistas; utilizando un lenguaje formal en marco de la cordialidad. Por tanto el ambiente laboral resulta ser cómodo. Mientras que sólo el 26% de los que laboran sostienen que la mayoría de las veces sí, lo que evidencia que estos trabajadores están en el nivel C1. Por tanto dominan el inglés tanto oral como la comprensión para la interacción con los clientes extranjeros. El 18% de los investigados sostuvieron que sólo algunas veces sí, interactúan en inglés tanto con los turistas como con sus compañeros; sin embargo consideran importante cómo las dicen las palabras. Por otro lado el 3% de los trabajadores aún la mayoría de las veces no utiliza el inglés en su centro laboral. En consecuencia a la luz de los resultados podemos sostener que la mayoría de los trabajadores de la empresa manejan las competencias comunicativas básicas del idioma inglés, encontrándose en los niveles C2, C1 y B1 mínimamente, según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL), por tanto esto genera y facilita un mejor servicio en la organización.

Por otro lado Ferro, Del Pozo y Saboya en el año 2017 lograron la efectividad en el desarrollo de la expresión y comprensión del inglés, esto se comprobó a través de la prueba t. evidenciándose que los estudiantes podían interactuar con sus compañeros y con los demás.

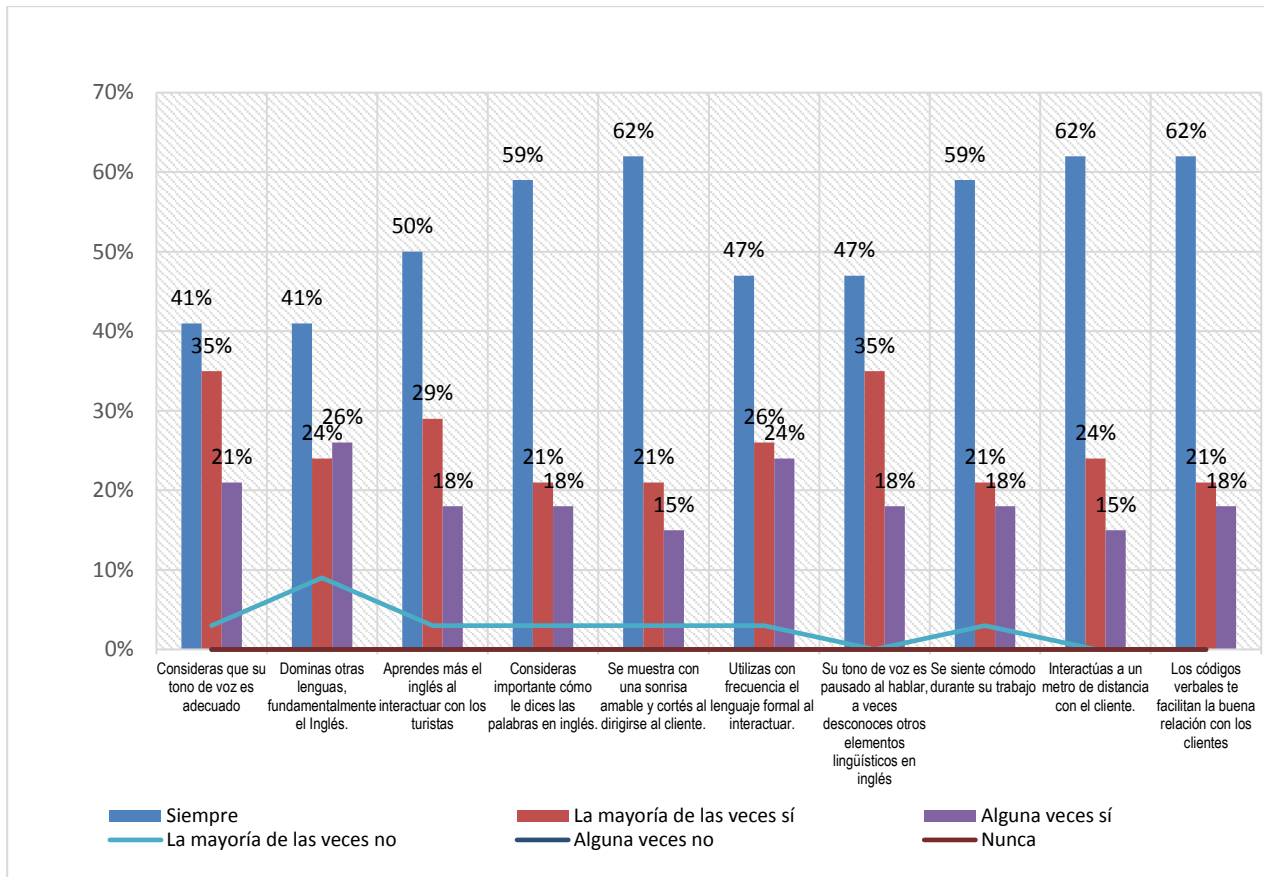


Figura 2. Fortalecimiento del inglés en los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca

En la figura 2 se evidencia los datos porcentuales alcanzados en cada uno de los criterios del fortalecimiento del idioma inglés según las dimensiones de la variable dependiente. El 41% de los trabajadores considera siempre que su tono de voz es adecuado en el momento de hablar el inglés, además que dominan la lengua extranjera como una segunda lengua. Mientras que el 50% de los mismos indicaron que la mayoría de las veces sí, se fortalecen mejor interactuando con los turistas extranjeros. Mientras que un 62% manifestaron siempre se muestran respetuosos y cortés con los visitantes sin que implique el uso del inglés. Por consiguiente podemos suscribir dan mejores resultados en las competencias comunicativas del inglés, mejores relaciones y se garantiza un servicio de calidad en la organización.

En contraste con los resultados obtenidos por los investigadores Rico, Ramírez y Montiel que lograron mejores resultados en el desarrollo de la competencia oral, mediante los recursos educativos abiertos. Sin embargo con la interacción directa con los turistas se aprende mejor el inglés, así demuestran nuestros resultados.

Tabla 5
Contingencia

Variable independiente	Variable dependiente	Totales
15	18	33
9	9	18
8	6	14
1	1	2
1	0	1
0	0	0
Totales	34	68

Fuente: tabla 3 y 4

Según la tabla 7 que corresponde a la contingencia se tabuló las frecuencias observadas y esperadas del diseño estadístico de la chi cuadrada χ^2 . Luego se calculó las frecuencias esperadas para cada celda. En esencia la chi cuadrada es una comparación entre la tabla de frecuencias observadas (f_o) y tabla de frecuencias esperadas (f_e) La frecuencia esperada de cada recuadro, se calculó mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

$$F_e = \frac{(Total\ de\ renglones) (Total\ de\ columnas)}{N_j}$$

Tabla 6
Frecuencia esperada

Variable independiente	Variable dependiente	Total
16.5	16.5	33
9	9	18
7	7	14
1	1	2
0.5	0.5	1
0	0	0
Total :	34	68

Fuente: tabla 5

Según la tabla 8 son los resultados de la frecuencia esperada de las dos variables de investigación. Donde se halla el producto calculando para cada celda, para la aplicación de la fórmula de la chi cuadrada χ^2 .

Tabla 7
Chi cuadrada χ^2

fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	$\frac{(fo - fe)^2}{fe}$
15	33	18	324	9.81
9	18	9	81	4.5
8	14	6	36	2.57
1	2	1	1	0.5
1	1	0	0	0
0	0	0	0	0
18	33	15	225	6.81
9	18	9	81	4.5
6	14	8	64	4.57
1	2	1	1	0.5
0	1	1	1	0.5
0	0	0	0	0
				34.26

χ^2

Fuente: tablas 5 y 6.

La tabla 9 se indica los resultados de la operación de la chi cuadrada x^2 calculada, que fue relacionada con la chi cuadrada x^2 tabulada.

Para obtener grados de libertad:

$$gl = (r-1) (c-1)$$

$$gl = (4-1) (2-1) = 3$$

El valor calculado de x^2 es igual o superior al de la tabla, entonces decimos que las variables están relacionadas (x^2 fue significativa) el valor que se requiere empatar o superar al nivel 0.05 es 7.815. Donde el valor de la x^2 calculado de la presente investigación es de 34.26 que es superior a la x^2 tabulada, por tanto, resultó significativa.

Según los resultados la x^2 (calculada) es $>$ a la x^2 (tabulada), es decir que $36.26 > 7.815$, entonces rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_a).

Según los resultados obtenidos por Ricoy y Álvarez el aprendizaje de inglés en los jóvenes y adultos es vital el aprovechamiento consiente el uso de tecnologías, principalmente para mejorar e innovar en su proceso formativo. Sin embargo, se ha evidenciado que muchos jóvenes como adultos en los diferentes centros de formación continúan apoyándose en el método tradicional centrado en la transmisión de reglas gramaticales y a la retención de verbos y palabras sueltas.

4.2. Discusión

A continuación, se presenta el análisis de los resultados de la investigación, según los objetivos del presente estudio. El nivel de expresión oral de los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca de la ciudad de Puno, en promedio se ubica en B1 (Nivel intermedio) según la descripción del Marco

Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL) del presente año. Así la demuestran los resultados de la prueba estadística de la chi cuadrada χ^2 calculada que es de 34.26 el cual es $>$ a la chi cuadrada χ^2 tabulada de 7. 815. Entonces rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_a).

La interacción verbal constante con los nativos hablantes del idioma inglés, como estrategia más eficaz en el fortalecimiento de las competencias comunicativas básicas del inglés. Así demuestran los resultados de la investigación el 50% de los trabajadores manifiestan que aprenden mejor interactuando con los turistas extranjeros y les permite precisar no sólo en la pronunciación sino también en la comprensión de los mismos.

Con estos resultados se evidencia que el nivel de expresión oral del idioma inglés se fortalece más en el proceso de interacción con los hablantes nativos de la lengua extranjera; por consiguiente, es la estrategia más eficaz en el fortalecimiento de las competencias comunicativas del mismo.

Estos resultados contradicen al método tradicional de enseñanza del inglés e incluso mejora al uso de la tecnología en el proceso de enseñanza aprendizaje para aprender no es suficiente (Ricoy y Álvarez, 2016).

V. CONCLUSIONES

- Primera:** El nivel de expresión oral de los trabajadores del Hotel Libertador Lago Titicaca de la ciudad de Puno, en promedio se ubica en B1 (Nivel intermedio) según la descripción del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL) del presente año. Así la demuestran los resultados de la prueba estadística de la chi cuadrada x^2 calculada que es de 34.26 el cual es $>$ a la chi cuadrada x^2 tabulada de 7.815. Entonces rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_a).
- Segunda:** El nivel de expresión oral en el fortalecimiento del idioma inglés se encuentran en nivel intermedio; porque así demuestran los resultados de la investigación sólo el 44% de los trabajadores en promedio se ubican en el nivel C2 (Nivel muy avanzado) mientras que el 26% de los mismos en el nivel C1 (Nivel avanzado) y 3% en el nivel intermedio. Estos resultados evidencian que no todos los que laboran manejan adecuadamente el inglés, la misma que repercute directamente en el fortalecimiento de las competencias comunicativas básicas de la lengua extranjera con el propósito de brindar un mejor servicio.
- Tercera:** La interacción verbal constante con los nativos hablantes del idioma inglés, como estrategia más eficaz en el fortalecimiento de las competencias comunicativas básicas del inglés. Así demuestran los resultados de la investigación el 50% de los trabajadores manifiestan que aprenden mejor interactuando con los turistas extranjeros y les permite precisar no sólo en la pronunciación sino también en la comprensión de los mismos.

VI. SUGERENCIAS

- Primera.** Se sugiere a la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Puno (DIRCETUR), promover proyectos de capacitación y fortalecimiento en el tratamiento de lenguas extranjeras para los trabajadores que prestan servicio turístico; donde se desarrolle estrategias de sensibilización y concientización en función a los rubros y servicios de la región Puno.
- Segunda.** Se sugiere a los promotores y empresarios en los diferentes rubros del servicio turístico promover talleres de fortalecimiento y pasantías entre los trabajadores según las necesidades de servicio, para mejorar el clima laboral por ende la atención al cliente.
- Tercera.** A los tesisistas e investigadores y a la comunidad científica realizar estudios sobre los niveles de satisfacción de los turistas en función a los servicios brindados mientras su estadía, los mismos que permitirá mejorar o reorientar las estrategias no sólo de servicio sino también como desarrollo personal.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcedo, Y. C. (2011). *Enfoque lúdico como estrategia metodológica para promover el aprendizaje del inglés*. Universidad del Oriente : SABER.
- Alcedo, Y., Chacón, C. (2011). El enfoque lúdico como estrategia metodológica para promover el aprendizaje de inglés en niños de Educación primaria. *SABER*, 35-36.
- Andrade Velásquez, M. (2015). Desarrollo de la comprensión oral del idioma inglés a través del aprendizaje combinado B. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 109-124.
- Cardona J., Celis M. (2011). *Estrategias para mejorar la expresión oral en el cuarto grado de Educación Primaria*. Florencia: Universidad de Amazonía.
- Condori Flores, R. (2017). *Estrategias de la enseñanza en el aprendizaje de inglés*. Puno.
- Escalona Sánchez, U. &. (2010). Exresión oral en inglés. *Ciencias Holguin* , 1-11.
- F., C. (2011). *EL MAPIC en la metodología de investigación* . Puno: Sagitario.
- F., M. G. (1999). *Inferencia Estadística en Educación* . Puno.
- Fajardo Uribe, L. (2009). A propósito de la comunicación verbal . *Forma y función* , 121-142.
- Ferro Q., Del Pozo G., Saboya R. (2017). Programa "Oral expresión in the classroom" para el desarrollo de la expresión y comprensión oral del idioma inglés. *Revista de investigación* , 1-10.
- Fleta. (2007). *Aprendizaje y técnicas de enseñanza del inglés en la escuela. The british Council School*. Madrid.
- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2006). *Metodología de investigación*. México: Mc Graw Hill.

- J., B. (1984). *El desarrollo de los procesos de representación. Acción, pensamiento y lenguaje* . Madrid: Alianza ED.
- J., P. (1992). *Psicología para Maestros*. México: Grijalvo.
- Macuyama R., Ruíz S., Saavedra D. (2013). *Efecto del enfoque de aprendizaje basado en tareas en la expresión oral en inglés en los estudiantes del segundo grado de secundaria del casa de la niña*. Iquitos - Perú.
- Minedu. (2015). *Rutas de Aprendizaje* . Lima: Ministerio de Educación.
- Minedu. (2016). *Currículo Nacional* . Lima: Ministerio de Educación.
- Minedu. (2016). *Programa Curricular de Educación Secundaria* . Lima: Ministerio de Educación.
- Minedu. (2017). *Orientaciones Pedagógicas para la elaboración de herramientas curriculares para IIEE JEC*. Lima: Ministerio de Educación.
- N., P. (2014). *Procesos de enseñanza y aprendizaje del inglés de la región occidente: fortalezas y limitaciones en didáctica, estrategias de evaluación y destrezas lingüísticas y comunicativas* . San Pedro de Montes de Oca - Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Nikleva, D. (2009). Recursos no verbales en la aplicación de los códigos semióticos. *Revista Didáctica Español Lengua Extranjera*, 1-15.
- Nubia, Bolaños, Bárbara y Vargas . (2014). *Estrategias metodológicas para la enseñanza y aprendizaje del inglés en el grado octavo*. Medellín - Colombia.
- Orrego L., Díaz M. . (2010). Empleo de estrategias de aprendizaje de lenguas extranjeras: Inglés y Francés. *Lenguaje y Cultura*, 105-142.
- P., A. D. (1983). *Psicología Educativa*. México: Trillas.
- Piaget, J. (1992). *Pensamiento Psicológico y Pedagógico*. México .

- Piñeiro R. M., N. R. (2014). *Procesos de enseñanza y aprendizaje del inglés de la región de occidente: fortalezas y limitaciones en didáctica y estrategias de evaluación y destrezas lingüísticas*. Costa Rica .
- R., C. (2017). *Estrategias de la enseñanza en el aprendizaje del idioma inglés en los estudiantes del segundo grado de la IES. Leoncio Prado de Karina*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Rico Y., Ramírez M., Montiel B. (2016). Desarrollo de la competencia oral del inglés mediante recursos educativos abiertos . *Apertura*, 1-15.
- Ricoy, M. A. (2016). La enseñanza del inglés en la educación básica de personas jóvenes y adultas. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 385-409.
- Rodríguez M., Jacobo S. (2015). *Desarrollo de la expresión oral en inglés a través de situaciones teatrales - sketches en el ciclo II de un colegio público* . Bogotá : Universidad Libre de la Facultad Ciencias de la Educación.
- Silva. (2006). *La enseñanza del inglés como lengua extranjera en la titulación de filología inglesa: el uso de canciones de música popular no sexista como recurso didáctico*. Málaga: Universidad Málaga.
- V., A. (2015). Desarrollo de la comprensión oral del idioma inglés a través del aprendizaje combinado B- learning en estudiantes universitarios. *Ciencias Sociales*(23).
doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476147263005>
- Vila Baños, R. (2012). Los aspectos no verbales en la comunicación intercultural. *Ra Ximhai*, 223-239.
- Vygotski. (s/f). *La teoría de aprendizaje y desarrollo*.

ANEXOS

ANEXO 1 INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN

Hotel Libertador Lago Titicaca

Fecha

Estimado compañero(a):

Con el presente cuestionario se desea conocer su opinión sobre el nivel de expresión oral en el fortalecimiento del idioma inglés al interactuar con los turistas y con los demás desde su postura personal. La información suministrada será confidencial y se utilizará única y exclusivamente para efectos de la investigación. Se agradece su valiosa colaboración.

Instrucciones: marque con una (x) uno de los valores de la escala de cada ítems.

ESCALA DE VALORACION	
Siempre	6
La mayoría de las veces sí	5
Algunas veces sí	4
La mayoría de las veces no	3
Algunas veces no	2
Nunca	1

Variables	Ítems	Escalas de valoración					
		6	5	4	3	2	1
Nivel de expresión oral	Utilizo expresiones breves y sencillas en inglés						
	Utilizo expresiones léxicas básicas en inglés para hacerme a entender						
	Intercambio información oportuna con los turistas.						
	Interactúo en conversaciones para describir sobre temas de interés personal						
	Sé narrar una historia o un relato breve en inglés						
	Explico y justifico brevemente mis opiniones y proyectos personales.						
	Interactúo con facilidad con hablantes nativos de inglés						
	Sé explicar sobre un punto de vista sobre un tema.						
	Presento argumentos de forma clara y fluida las diferentes ideas.						
	Soy capaz de comprender con facilidad todo lo que oigo o leo.						
Fortalecimiento del idioma inglés	Aprendo mejor el inglés al interactuar con los turistas						
	Dominas otras lenguas, fundamentalmente el Inglés.						
	Utilizas con frecuencia el lenguaje formal al interactuar						
	Se muestra con una sonrisa amable y cortés al dirigirse al cliente.						
	Su tono de voz es pausado al hablar, a veces desconoces otros elementos lingüísticos en inglés						
	Consideras importante cómo le dices las palabras en inglés.						
	Interactúas a un metro de distancia con el cliente.						
	Se siente cómodo durante su trabajo						
	Consideras que su tono de voz es adecuado						
	Los códigos te facilitan la buena relación con los clientes						

ANEXO 2 TABULACIONES DE DATOS

Variables	Ítems	Escala de valoración					
		6	5	4	3	2	1
Nivel de expresión oral	Utilizo expresiones breves y sencillas en inglés	15	12	6	1	0	0
	Utilizo expresiones léxicas básicas en inglés para hacerme a entender	14	9	9	1	1	0
	Intercambio información oportuna con los turistas.	16	10	7	1	0	0
	Interactúo en conversaciones para describir sobre temas de interés personal	14	7	11	1	1	0
	Sé narrar una historia o un relato breve en inglés	14	8	10	1	1	0
	Explico y justifico brevemente mis opiniones y proyectos personales.	13	7	11	2	1	0
	Interactúo con facilidad con hablantes nativos de inglés	15	9	7	2	1	0
	Sé explicar sobre un punto de vista sobre un tema.	12	12	8	1	1	0
	Presento argumentos de forma clara y fluida las diferentes ideas.	17	8	8	1	0	0
	Soy capaz de comprender con facilidad todo lo que oigo o leo.	15	11	7	1	0	0
	Fortalecimiento del idioma inglés	Consideras que su tono de voz es adecuado	14	12	7	1	0
Dominas otras lenguas, fundamentalmente el Inglés.		14	8	9	3	0	0
Aprendes más el inglés al interactuar con los turistas		17	10	6	1	0	0
Consideras importante cómo le dices las palabras en inglés.		20	7	6	1	0	0
Se muestra con una sonrisa amable y cortés al dirigirse al cliente.		21	7	5	1	0	0
Utilizas con frecuencia el lenguaje formal al interactuar.		16	9	8	1	0	0
Su tono de voz es pausado al hablar, a veces desconoces otros elementos lingüísticos en inglés		16	12	6	0	0	0
Se siente cómodo durante su trabajo		20	7	6	0	0	0
Interactúas a un metro de distancia con el cliente.		20	8	7	6	0	0
Los códigos verbales te facilitan la buena relación con los clientes		21	7	6	0	0	0

ANEXO 3 TABULACIONES DE DATOS PORCENTUALES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Dimensiones	Escala	Siempre		La mayoría de las veces sí		Alguna veces sí		La mayoría de las veces no		Alguna veces no		Nunca		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		Ítems													
Nivel de expresión oral	Utilizo expresiones breves y sencillas en inglés	15	44	12	35	6	18	1	3	0	0	0	0	34	100
	Utilizo expresiones léxicas básicas en inglés para hacerme a entender	14	41	9	26	9	26	1	3	1	3	0	0	34	100
	Intercambio información oportuna con los turistas.	16	47	10	29	7	21	1	3	0	0	0	0	34	100
	Interactúo en conversaciones para describir sobre temas de interés personal	14	41	7	21	11	32	1	3	1	3	0	0	34	100
	Sé narrar una historia o un relato breve en inglés	14	41	8	24	10	29	1	3	1	3	0	0	34	100
	Explico y justifico brevemente mis opiniones y proyectos personales.	13	38	7	21	11	32	2	6	1	3	0	0	34	100
	Interactúo con facilidad con hablantes nativos de inglés	15	44	9	26	7	21	2	6	1	3	0	0	34	100
	Sé explicar sobre un punto de vista sobre un tema.	12	35	12	35	8	24	1	3	1	3	0	0	34	100
	Presento argumentos de forma clara y fluida las diferentes ideas.	17	50	8	24	8	24	1	3	0	0	0	0	34	100
	Soy capaz de comprender con facilidad todo lo que oigo o leo.	15	44	11	32	7	21	1	3	0	0	0	0	34	100
Promedio		15	44	9	26	8	24	1	3	1	3	0	0	34	100

ANEXO 4 TABULACIONES DE DATOS PORCENTUALES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Dimensiones	Escala	Siempre		La mayoría de las veces sí		Alguna veces sí		La mayoría de las veces no		Alguna veces no		Nunca		Total			
		Ítems		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Fortalecimiento del idioma inglés	Consideras que su tono de voz es adecuado	14	41	12	35	7	21	1	3	0	0	0	0	34	100		
	Dominas otras lenguas, fundamentalmente el Inglés.	14	41	8	24	9	26	3	9	0	0	0	0	34	100		
	Aprendes más el inglés al interactuar con los turistas	17	50	10	29	6	18	1	3	0	0	0	0	34	100		
	Consideras importante cómo le dices las palabras en inglés.	20	59	7	21	6	18	1	3	0	0	0	0	34	100		
	Se muestra con una sonrisa amable y cortés al dirigirse al cliente.	21	62	7	21	5	15	1	3	0	0	0	0	34	100		
	Utilizas con frecuencia el lenguaje formal al interactuar.	16	47	9	26	8	24	1	3	0	0	0	0	34	100		
	Su tono de voz es pausado al hablar, a veces desconoces otros elementos lingüísticos en inglés	16	47	12	35	6	18	0	0	0	0	0	0	34	100		
	Se siente cómodo durante su trabajo	20	59	7	21	6	18	1	3	0	0	0	0	34	100		
	Interactúas a un metro de distancia con el cliente.	21	62	8	24	5	15	0	0	0	0	0	0	34	100		
	Los códigos verbales te facilitan la buena relación con los clientes	21	62	7	21	6	18	0	0	0	0	0	0	34	100		
Promedio		18	53	9	26	6	18	1	3	0	0	0	0	34	100		

ANEXO 5 PROMEDIO GENERAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Expresión oral		
Escala	fi	%
Siempre	15	44
La mayoría de las veces sí	9	26
Algunas veces sí	8	24
La mayoría de las veces no	1	3
Algunas veces no	0	0
Nunca	0	0
Total	34	100

Fuente : tabla 3

Elaboración : el ejecutor.

Anexo 6 promedio general de la variable dependiente

Fortalecimiento del idioma inglés		
Escala	fi	%
Siempre	18	53
La mayoría de las veces sí	9	26
Algunas veces sí	6	18
La mayoría de las veces no	1	3
Algunas veces no	0	0
Nunca	0	0
Total	34	100

Fuente : tabla 4

Elaboración : el ejecutor.

ANEXO 7 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Nombre del experto :
- 1.2 Actividad laboral del experto :
- 1.3 Institución laboral del experto:
- 1.4 Título del proyecto de tesis : Nivel de expresión oral en el fortalecimiento del idioma inglés en los trabajadores del Hotel Libertador de Lago Titicaca.
- 1.5 Nombre del instrumento : cuestionario
- 1.6 Autor del instrumento : Arturo Cari Yucra

II. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Muy deficiente (MD):0,0 Deficiente (D):0,5 Regular (R): 1,0 Bueno (B):1,5 Muy bueno (MB): 2,0

Nº	CRITERIOS DE VALORACIÓN	MD:0,0	D:0,5	R:1,0	B:1,5	MB:2,0
1.	CLARIDAD: Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.					
2.	OBJETIVIDAD: Está expresado en forma de indicadores observables o medibles.					
3.	ACTUALIDAD: Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación.					
4.	ORGANIZACIÓN: La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar.					
5.	COHERENCIA ESTRUCTURAL: La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir.					
6.	COHERENCIA SEMÁNTICA: Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de la investigación.					
7.	CONSISTENCIA TEÓRICA: Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.					
8.	METODOLOGÍA: Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.					
9.	ESTRUCTURA FORMAL: El instrumento contiene todos los elementos estructurales básicos.					
10.	ORIGINALIDAD: Este instrumento es elaboración propia de lo contrario se menciona la fuente.					
	PUNTAJES PARCIALES					
	PROMEDIO FINAL					

OPINIÓN:.....

Puno,.....de.....de 2018