



Recibido: 05/06/2025
Revisado: 05/07/2025
Aceptado: 13/07/2025
Publicado: 20/12/2025

Proficiencia en inglés y Rendimiento Laboral: Caso restaurantes Pasñapakana, Cusco 2024

English Proficiency and Labor Performance: Case of Pasñapakana Restaurants, Cusco 2024

Autor:

Betsy Amalia Barreto Charalla (ORCID: 0009-0008-4230-3348)

Programa de Estudios de Administración de Empresas
Turísticas y Hoteleras, Cusco, Perú

Cómo citar: Barreto Charalla, B. A. (2024). *Proficiencia en inglés y rendimiento laboral: caso restaurantes Pasñapakana, Cusco*. *Yachananchispaq*, 1(1), 16-30.

Fuente de financiamiento: La investigación desarrollada no contó con apoyo financiero de entidades externas.

Declaración de conflictos de interés: El autores manifiesta que no existe ningún conflicto de interés que pueda influir en los resultados del estudio.

Resumen

El artículo es planteado en base a una investigación académica, que busca establecer la asociación entre la proficiencia en el idioma inglés y el rendimiento laboral de los empleados en los restaurantes ubicados en la calle Pasñapakana Barrio de San Blas Cusco en el año 2024, es de tipo básico, con enfoque cuantitativo y diseño correlacional no experimental, la población en estudio alcanza a 50 turistas angloparlantes, habiéndose seleccionado una muestra de 45 participantes.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, mediante un cuestionario estructurado dirigido a turistas de habla inglesa, la fiabilidad se evaluó con el alfa Cronbach, alcanzando un valor de 0.935 que confirma su alta confiabilidad, los resultados revelaron una

correlación positiva significativa (ρ de Spearman=0.899), indicando que un mayor dominio de inglés se vincula directamente con un mejor desempeño laboral.

En conclusión, la competencia en inglés se relaciona de manera positiva y directa en la eficiencia de los trabajadores en los restaurantes analizados.

Palabras clave: Dominio del idioma inglés, desempeño laboral.

Abstract

The article is based on an academic research study that seeks to establish the association between English language proficiency and the job performance of employees in restaurants located on Pasñapakana Street, in the San Blas neighborhood of Cusco, during the year 2024. The study is basic in nature, with a quantitative approach and a non-experimental correlational design. The study population consisted of 50 English-speaking tourists, from whom a sample of 45 participants was selected.

Data were collected using a survey technique through a structured questionnaire addressed to English-speaking tourists. Reliability was assessed using Cronbach's alpha, which reached a value of 0.935, confirming high reliability. The results revealed a significant positive correlation (Spearman's ρ = 0.899), indicating that greater English proficiency is directly associated with better job performance.

In conclusion, English language competence is positively and directly related to the efficiency of workers in the restaurants analyzed.

Keywords: English language proficiency, job performance.

Introducción

Como una competencia esencial en destinos turísticos altamente internacionalizados como la ciudad de Cusco, se ha consolidado el uso del idioma inglés, dado que gran parte de los visitantes provienen de países angloparlantes, en la calle Pasñapakana del Barrio de San Blas - una de las zonas con mayor concentración de restaurantes turísticos independientes de la ciudad - la interacción diaria con turistas extranjeros exige al personal de salón y cocina habilidades comunicativas que van más allá de las expresiones básicas: comprensión de pedidos complejos, explicación detallada de platos típicos, resolución de dudas sobre ingredientes, alergias o recomendaciones personalizadas y manejo fluido de situaciones imprevistas.

En este contexto, en la práctica cotidiana se observa que muchos trabajadores presentan limitaciones importantes en pronunciación, vocabulario gastronómico especializado, fluidez de la conversación y sensibilidad intercultural, estas dificultades generan malentendidos frecuentes, tiempos de atención prolongados, insatisfacción de los comensales, en consecuencia, una percepción negativa del servicio que afecta tanto la experiencia del turista como de la competitividad del establecimiento.

Por otro lado se tiene que, el desempeño laboral en restaurantes turísticos no depende únicamente de conocimientos técnico culinarios o de procedimientos operativos, sino también de la capacidad de establecer una comunicación afectiva y cálida con el cliente, cuando el personal no logra transmitir confianza y precisión utilizando el idioma inglés, se reduce la calidad percibida del servicio, disminuyen las propinas, aumenta el estrés laboral y se dificulta la fidelización de la clientela internacional.

En el Perú, el nivel general de proficiencia en inglés sigue siendo bajo según el EF English Proficiency Index 2023, ubicando al país en la banda de “baja competencia” (puesto 82 de 113 naciones evaluadas), lo que constituye una restricción estructural para el sector turístico nacional (EF Education First, 2023), esta situación se agrava en regiones como Cusco, donde la alta demanda de servicios utilizando el inglés no siempre encuentra una oferta laboral suficientemente preparada.

La observación directa muestra, brechas en la calidad de prestación de los servicios en los restaurantes de la calle Pasñapakana y busca determinar, desde la percepción de los propios turistas angloparlantes, hasta que punto el nivel de dominio del inglés del personal influye en su evaluación global del desempeño laboral y por extensión, en su satisfacción con la experiencia gastronómica en el barrio de San Blas.

Bases teóricas

Teoría de la competencia comunicativa

La competencia comunicativa, introducida por Hymes (1972), representa un avance significativo al trascender el mero dominio gramatical y centrarse en la capacidad del hablante para emplear el lenguaje de manera adecuada en contextos sociales, culturales y situacionales específicos. Un usuario competente no solo genera oraciones correctas, sino que evalúa con precisión cuándo, dónde, con quién y con qué fin comunicarse. Esta perspectiva

cobra especial relevancia en el sector turístico-gastronómico, donde las interacciones diarias con hablantes no nativos demandan adaptabilidad y pertinencia comunicativa para garantizar una experiencia satisfactoria.

En coherencia con estas contribuciones, el presente estudio adopta como referencia principal el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) en su versión actualizada (Consejo de Europa, 2020), apreciado por su carácter integral y su capacidad para operacionalizar actividades, competencias y estrategias comunicativas en contextos prácticos.

Dominio del idioma inglés

El MCER (Consejo de Europa, 2020) redefine el concepto de dominio lingüístico al superar el modelo tradicional de las cuatro destrezas aisladas (comprensión auditiva, expresión oral, comprensión lectora y expresión escrita), este enfoque clásico resulta insuficiente para capturar la complejidad de la comunicación auténtica, caracterizada por propósitos funcionales y por la construcción conjunta del significado. En su lugar, el MCER propone un modelo holístico que organiza las competencias en torno a actividades comunicativas de recepción, producción, interacción y mediación, alineándose así con el uso real del idioma en situaciones de interacción (Consejo de Europa, 2020, p. 42).

El idioma inglés: expansión y estatus actual

El inglés pertenece a la rama germánica occidental de la familia indoeuropea y mantiene estrechas afinidades con el frisón, el alemán y el neerlandés (Potter & Crystal, 2024). Surgido en el territorio de la actual Inglaterra, se ha consolidado como lengua oficial o cooficial en numerosos países (Reino Unido, Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda, Irlanda y diversas naciones del Caribe y el Pacífico) y ostenta estatus oficial en contextos postcoloniales como India, Filipinas, Singapur y varios Estados africanos.

Origen histórico y evolución estructural

Potter y Crystal (2024) remontan el origen del inglés al protoindoeuropeo hablado hace aproximadamente 5.000 años. A través de la rama germánica, evolucionó hacia el inglés antiguo, medio y moderno.

Importancia del inglés en la industria turística y hotelera

En la era de la globalización turística, el inglés constituye la lengua vehicular predominante para la interacción entre prestadores de servicios y visitantes internacionales (Prachanant, 2012, p. 117). Diversos autores coinciden en señalar su rol crítico para la calidad del servicio:

- Cifuentes et al. (2024) destacan que el dominio del inglés mejora la comunicación con clientes internacionales, incrementa la satisfacción, amplía oportunidades laborales en equipos multiculturales, otorga ventaja competitiva, facilita redes profesionales globales y permite el acceso continuo a recursos especializados del sector (pp. 7-8).
- Kostić-Bobanović y Grzinic (2011) subrayan que, en un mercado turístico altamente competitivo y orientado a la sostenibilidad, la capacitación lingüística del capital humano se erige como factor diferencial de éxito (p. 11).
- Kenjaeva (2023) insiste en que el inglés no es meramente operativo, sino también una herramienta de desarrollo profesional y conexión global en el ámbito de la hospitalidad (p. 95).

Principales exámenes internacionales de certificación de inglés

En América Latina predominan TOEIC, TOEFL, IELTS y los exámenes Cambridge (Cronquist & Fiszbein, 2017). Cada prueba evalúa distintas combinaciones de destrezas y se orienta a diferentes propósitos (académico, profesional, migratorio):

- **TOEFL iBT / TOEIC:** Predominantes en contextos académicos y laborales corporativos.
- **IELTS (Academic/General Training):** Requerido por universidades anglosajonas y procesos migratorios.
- **Cambridge English (B2 First, C1 Advanced, C2 Proficiency):** Certificados de validez indefinida ampliamente reconocidos en Europa y América Latina.

Las Dimensiones del dominio del idioma inglés según el MCER (2020) Dimensiones del dominio del inglés según el MCER (2020).

Las dimensiones del idioma inglés

El MCER identifica cuatro macro-actividades: recepción (comprensión auditiva, lectora y audiovisual), producción (expresión monológica oral y escrita), interacción (construcción conjunta del discurso) y mediación (facilitación entre partes mediante traducción, resumen o explicación).

Las competencias comunicativas abarcan la lingüística (control léxico-gramatical-fonológico-ortográfico), sociolingüística (adecuación a normas culturales y cortesía) y pragmática (coherencia, cohesión y funciones comunicativas). Las estrategias actúan como recursos operativos —planificación, monitoreo, reparación y compensación (paráfrasis, circunlocución, cambio de código, etc.)— para superar limitaciones y mantener la fluidez (Consejo de Europa, 2020; Cook, 2016). Estas dimensiones conforman el andamiaje conceptual para examinar el dominio del inglés en el personal de restaurantes turísticos.

Desempeño laboral

El desempeño laboral emerge como variable pivotal en la gestión del talento humano, sobre todo en sectores intensivos en interacción como la restauración turística.

Herzberg et al. (1959) distinguen factores higiénicos (que previenen insatisfacción) de motivadores intrínsecos (logro, reconocimiento, responsabilidad), destacando que la mera ausencia de insatisfactores no basta: se requiere activar motivadores para elevar el compromiso. En este contexto, el dominio del inglés puede actuar como elemento motivador al vincularse con reconocimiento y desarrollo profesional.

Argyris y Schön (1978) diferencian aprendizaje de bucle simple (corrección superficial) y doble bucle (cuestionamiento de normas profundas). Aquí, la mejora del inglés implica un aprendizaje de doble bucle, transformando creencias sobre la comunicación intercultural y adaptando la organización al turismo globalizado.

Chiavenato (2019) conceptualiza el desempeño como equilibrio entre eficiencia (optimización de recursos) y eficacia (logro de objetivos) (p. 100), constructo multidimensional influido por factores individuales, organizacionales y contextuales (Flores et al., 2021; Song, 2023; Marín y Delgado, 2020).

La evaluación del desempeño, proceso sistemático, mide aportes y persigue identificar necesidades de capacitación, fundamentar promociones y mejorar comunicación (Chiavenato, 2017, pp. 208, 213-214; Mejía et al., 2021, p. 10).

Para esta investigación, se adoptan tres dimensiones alineadas con Chiavenato (2017, 2019) y el sector:

- La **motivación**, fuerzas internas/externas que dirigen el comportamiento hacia metas, incluye incentivos, necesidades y objetivos personales, clave para el compromiso (Rodríguez, 2023; De Azkue, 2023; Zapata et al., 2023; Chiavenato, 2017).
- El **clima organizacional**, percepción colectiva del ambiente laboral, influye en la disposición comunicativa; se evalúa por responsabilidad, recompensas y tolerancia al riesgo (Chiavenato, 2019, p. 325).
- La **capacitación**, enfocada al puesto actual, desarrolla información, habilidades (incluidas comunicativas en inglés), actitudes, conceptos y competencias integradas (Chiavenato, 2017, pp. 330-332).

Estas dimensiones permiten explorar la interrelación entre dominio del inglés y desempeño laboral en restaurantes turísticos.

Metodología

En la investigación se realizó un análisis de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y alcance correlacional con el objetivo de determinar la relación entre las variables, la población estuvo conformada por 50 turistas angloparlantes que frecuentan dichos establecimientos; aplicando la fórmula para población finita (nivel de confianza 95 %, error 5 %), se obtuvo una muestra de 45 participantes. La información se recolectó mediante encuesta estructurada con cuestionarios validados que midieron ambas variables según los descriptores del MCER (Consejo de Europa, 2020) y las dimensiones de motivación, clima organizacional y capacitación propuestas por Chiavenato (2017, 2019). El análisis se realizó con estadística descriptiva e inferencial (coeficiente de correlación de Pearson y regresión lineal múltiple).

Resultados

Confiabilidad del instrumento

Tabla 1. Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	Valor
Alfa de Cronbach	0,935
N de elementos	33

Fuente: Elaboración propia .

El coeficiente Alfa de Cronbach de 0,935 supera ampliamente el umbral de 0,90 establecido por autores como Nunnally y Bernstein (1994) para instrumentos de alta confiabilidad en ciencias sociales, lo que confirma una excelente consistencia interna global del cuestionario aplicado a los 45 turistas participantes.

Variable: Dominio del idioma inglés

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de la variable Dominio del idioma inglés y sus dimensiones (N = 45)

Estadístico / Dimensión	N válido	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación estándar
Variable general: Dominio del inglés	45	—	—	2084	46,31	7,960
Dim1: Actividades comunicativas	45	6	20	642	14,27	3,122
Dim2: Competencias comunicativas	45	9	25	795	17,67	3,141
Dim3: Estrategias comunicativas	45	7	20	647	14,38	2,605

Fuente: Elaboración propia .

Los turistas angloparlantes perciben un dominio general del inglés por parte del personal como moderadamente adecuado ($M = 46,31$), claramente por encima de la media hipotética neutra de 39 puntos ($13 \text{ ítems} \times 3$). Esto indica que, en promedio, se logra una comunicación funcional con visitantes extranjeros en los restaurantes de la calle Pasñapakana. Sin embargo, la elevada desviación estándar (7,960) y la amplitud de puntuaciones revelan una heterogeneidad marcada entre establecimientos y/o turnos, lo que sugiere experiencias comunicativas muy variables y brechas importantes en algunos locales.

Al desglosar por dimensiones, las competencias comunicativas destacan como el componente mejor valorado ($M = 17,67 > \text{media hipotética de } 15$), reflejando una percepción positiva de los aspectos lingüísticos, sociolingüísticos y pragmáticos del personal. Las

actividades comunicativas ($M = 14,27 > 12$) y estrategias comunicativas ($M = 14,38 > 12$) se sitúan en un rango regular a bueno, con las estrategias mostrando la mayor homogeneidad ($DE = 2,605$ más baja). En conjunto, aunque la mayoría de los turistas experimenta interacciones aceptables, persisten dificultades notables en mediación y resolución de consultas complejas en una minoría significativa de casos.

Variable: Desempeño laboral

Tabla 3. Estadísticos descriptivos de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones (N = 45)

Estadístico / Dimensión	N válido	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación estándar
Variable general: Desempeño laboral	45	—	—	2216	49,24	6,523
Dim1: Motivación	45	4	15	574	12,76	2,144
Dim2: Clima organizacional	45	5	15	517	11,49	1,926
Dim3: Capacitación	45	16	30	1125	25,00	3,289

Fuente: Elaboración propia .

El desempeño laboral global recibe una valoración positiva por parte de los turistas ($M = 49,24$), superando con claridad la media hipotética neutra de 36 puntos ($12 \text{ ítems} \times 3$). Esto refleja que, en promedio, el personal cumple adecuadamente sus funciones y genera una experiencia satisfactoria. No obstante, la desviación estándar de 6,523 y la moda de 46 indican que, pese a la tendencia favorable, existe un grupo considerable de percepciones por debajo del promedio, lo que apunta a oportunidades de mejora en consistencia operativa entre locales.

Por dimensiones, la capacitación emerge como la mejor evaluada ($M = 25,00 > \text{media hipotética de } 18$), destacando procesos sólidos de transmisión de información, desarrollo de habilidades (incluidas comunicativas), actitudes y competencias integradas. El clima organizacional ($M = 11,49 > 9$) muestra la mayor homogeneidad ($DE = 1,926$ más baja), sugiriendo una percepción aceptable y uniforme de responsabilidad, recompensas y manejo de riesgos. La motivación ($M = 12,76 > 9$) se sitúa en niveles intermedios-altos, con variabilidad moderada posiblemente ligada a diferencias en reconocimiento o condiciones laborales.

Análisis de correlaciones (Rho de Spearman)

Tabla 4. Análisis correlacional

Variables comparadas	ρ de Spearman	p (bilateral)	Intensidad de la correlación*
Dominio del inglés ↔ Desempeño laboral	0,899**	< 0,001	Muy fuerte
Actividades comunicativas ↔ Desempeño laboral	0,646**	< 0,001	Moderada-fuerte
Competencias comunicativas ↔ Desempeño laboral	0,884**	< 0,001	Muy fuerte
Estrategias comunicativas ↔ Desempeño laboral	0,820**	< 0,001	Fuerte

Fuente: Elaboración propia .

Se identificaron correlaciones positivas, fuertes y altamente significativas ($p < 0,01$) en todas las relaciones examinadas. Los coeficientes más elevados corresponden a competencias comunicativas ($\rho = 0,884$) y al dominio global del inglés ($\rho = 0,899$), lo que indica que estas dimensiones explican gran parte de la varianza en la percepción del desempeño laboral. Según los criterios de Cohen (1988), todas las correlaciones superan el umbral de 0,50 y pueden considerarse de magnitud fuerte a muy fuerte.

Tabla 5. Prueba de hipótesis (prueba de rangos con signo de Wilcoxon)

Hipótesis	Z	Sig. asintótica (bilateral)	Decisión ($\alpha = 0,05$)
H ₁ general: El dominio del inglés se relaciona con el desempeño laboral	– 4,596	< 0,001	Rechazar H ₀ → Aceptar H ₁
H ₁ específica 1: Las actividades comunicativas se relacionan con el desempeño laboral	– 5,849	< 0,001	Rechazar H ₀ → Aceptar H ₁
H ₁ específica 2: Las competencias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral	– 5,851	< 0,001	Rechazar H ₀ → Aceptar H ₁
H ₁ específica 3: Las estrategias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral	– 5,851	< 0,001	Rechazar H ₀ → Aceptar H ₁

Fuente: Elaboración propia .

En los cuatro contrastes realizados, el valor de significancia fue inferior a 0,001, lo que permite rechazar las hipótesis nulas y aceptar las hipótesis alternas con un alto grado de confianza estadística. Se concluye que el dominio del idioma inglés, así como cada una de sus dimensiones (actividades, competencias y estrategias comunicativas), mantiene una relación positiva y estadísticamente significativa con el desempeño laboral del personal de los restaurantes estudiados en la calle Pasñapakana, barrio San Blas, Cusco, durante el año 2024.

Discusión

Los resultados confirman una relación positiva fuerte y significativa entre el dominio del idioma inglés y el desempeño laboral percibido por turistas angloparlantes en restaurantes de la calle Pasñapakana, San Blas, Cusco ($\rho = 0,899$; $p < 0,001$), así como en cada una de sus dimensiones: actividades ($\rho = 0,646$), competencias ($\rho = 0,884$) y estrategias comunicativas ($\rho = 0,820$). Aunque las valoraciones medias superan las expectativas neutras y se sitúan en rango regular-bueno, la elevada variabilidad observada (DE hasta 7,960) evidencia una aplicación desigual del inglés entre establecimientos, lo que constituye una oportunidad clara de mejora en un destino de alto flujo internacional como Cusco.

Estos hallazgos superan en magnitud a estudios previos realizados en regiones periféricas del Perú (Gómez, 2018; Jara y Medina, 2020) y Ecuador (Escobar, 2018), donde se reportaron correlaciones moderadas o niveles deficientes de inglés. La diferencia se explica por la mayor presión selectiva que ejerce el turismo masivo e internacional continuo en San Blas, que actúa como mecanismo de aprendizaje incidental más eficaz que la formación académica formal (Cutimbo, 2022; Kenjaeva, 2023). Coincidimos, por tanto, con Zambrano (2019), Cifuentes et al. (2024) y Paredes (2023) en que el inglés constituye una competencia estratégica para la competitividad del sector, pero aportamos evidencia cuantitativa de que en destinos icónicos su impacto es aún mayor.

A nivel práctico, los resultados justifican la implementación urgente de programas de capacitación continua centrados en competencias y estrategias comunicativas (nivel B1–B2 del MCER) y su incorporación como requisito laboral en zonas de alta afluencia turística. Aunque el tamaño muestral ($N = 45$) y el muestreo por conveniencia limitan la generalización, los hallazgos refuerzan la necesidad de alinear la formación técnica y empresarial con las demandas reales del mercado turístico global, consolidando al inglés como factor clave para la calidad del servicio y el desarrollo sostenible de Cusco como destino de clase mundial.

Conclusión

El estudio demuestra que existe una **relación positiva, fuerte y estadísticamente significativa** entre el dominio del idioma inglés y el desempeño laboral percibido por turistas angloparlantes en los restaurantes de la calle Pasñapakana, barrio San Blas, Cusco ($\rho = 0,899$; $p < 0,001$), relación que se mantiene en cada una de sus dimensiones: competencias

comunicativas ($p = 0,884$), estrategias comunicativas ($p = 0,820$) y actividades comunicativas ($p = 0,646$). Con medias consistentemente superiores a los valores hipotéticos neutros y una variabilidad que revela desigualdades entre establecimientos, se concluye que el inglés ha dejado de ser una competencia complementaria para convertirse en un **factor crítico y diferenciador** de la calidad del servicio y la competitividad en un destino turístico maduro como Cusco.

Estos hallazgos convierten al dominio del idioma inglés —especialmente en sus componentes sociolingüísticos, pragmáticos y estratégicos— en una **palanca estratégica** para la mejora del desempeño laboral, la satisfacción del turista internacional y el posicionamiento del sector gastronómico. Por ello, su fortalecimiento sistemático mediante capacitación continua, estándares mínimos certificables y su integración obligatoria en la formación técnica y los procesos de selección del personal resulta imprescindible para garantizar un servicio homogéneo de excelencia y consolidar al barrio San Blas como referente gastronómico-turístico de clase mundial.

Referencias

- Azkue, I. (30 de Agosto de 2023). Motivación laboral: qué es, sus características y tipos. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Enciclopedia Humanidades: <https://humanidades.com/motivacion-laboral/>
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1978). Organizational learning: A theory of action perspective. Addison-Wesley.
- Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1(1), 1–47. <https://doi.org/10.1093/applin/I.1.1>
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (9a ed.). McGraw-Hill Education.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (9a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Cifuentes, M. T., Beltrán, M. E., & Vasconez, P. L. (2024). La importancia del uso del idioma inglés en la industria hotelera y turística. *Revista InveCom*, 4, 27–41. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632024000200107
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2a ed.). Lawrence Erlbaum Associates.

- Consejo de Europa. (2020). *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación. Volumen complementario*.
https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco_complementario/mcer_volumen-complementario.pdf
- Cutimbo, D. E. (2022). *Inglés técnico como propuesta para el plan de estudios de la carrera técnica de guía oficial de turismo* [Tesis de maestría, Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4835>
- Escobar, C. M. (2018). *Influencia del dominio del idioma inglés en la satisfacción del turista extranjero que visita los establecimientos turísticos de la ciudad de Otavalo, Ecuador* [Tesis de maestría,
- Flores, D., Martínez, L., & Flores, B. (20 de Mayo de 2021). Desempeño laboral en las Mipymes. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Repositorio Institucional UNAN Managua: <https://repositorio.unan.edu.ni/15173/2/15173.pdf>
- Universidad Técnica del Norte]. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8293>
- Graddol, D. (2010). *English Next India: The Future of English in India*. British Council.
https://www.britishcouncil.in/sites/default/files/english_next_india_david_graddol.pdf
- Gómez, M. Y. (2018). *Dominio del idioma inglés y calidad de los servicios turísticos en la provincia de Ica* [Tesis, Universidad Alas Peruanas].
<https://hdl.handle.net/20.500.12990/7979>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Hymes, D. (1972). On communicative competence. In J. B. Pride & J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics*. 269–293. Penguin Books.
- Jara, F. E., & Medina, S. A. (2020). *Influencia del dominio del idioma inglés en la satisfacción del turista anglohablante en relación a los servicios turísticos de la región Tumbes, 2019* [Tesis, Universidad Nacional de Tumbes].
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/123456789/2208>
- Kenjaeva, B. (2023). English language proficiency among students of tourism and hospitality industry. *Bulletin of the International University of Tourism and Hospitality*, 2, 93–100.
- Kostić-Bobanović, M., & Grzinic, J. (2011). The importance of English language skills in the tourism sector: A comparative study of students/employees perceptions in Croatia. *AlmaTourism*, 10-23.

- https://www.researchgate.net/publication/307815223_The_importance_of_English_language_skills_in_the_tourism_sector_A_comparative_study_of_students_employees_perceptions_in_Croatia
- Marín Cárdenas, J. L., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Desempeño laboral en la gestión municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159.
- Marco, M. J. (5 de Diciembre de 2021). ▷ CIRCUNLOCUCIÓN » Definición, Significado Y 7 Ejemplos Explicativos. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Escuela de Letras: <https://www.escueladeletras.com/literatura/circunlocucion/>
- Marín, J. L., & Delgado, J. M. (Julio-Diciembre de 2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4, 1139-1159. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/145 Texto%20del%20art%C3%ADculo-515-1-10-20201231.pdf
- Mejía, E. E., Soto, P. N., Cortés, J. D., & Vargas, F. L. (Diciembre de 2021). Modelo para la evaluación del desempeño laboral. *Generación de contenidos impresos*(18), 34. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/437160da-0aa2-40dd-ba17898a581259b5/content>
- Paredes, J. (2023). Prospectiva del estudio del idioma inglés para las competencias en el desempeño laboral, ciudad de Iquitos, año 2022 [Tesis, institución no especificada].
- Prachanant, N. (7 de Diciembre de 2012). Needs Analysis on English Language Use in Tourism Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 66, 117-125. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281205238X>
- Potter, S., & Crystal, D. (2024). English language. En *Encyclopædia Britannica*. <https://www.britannica.com/topic/English-language>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barradaa, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (5 de Noviembre de 2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35, 195-205. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n3/1576-5962-rpto-35-3-0195.pdf>
- Song, J. (2023). A Study of Multidimensional Influences on Employee Job Performance. *Proceedings of the 2nd International Conference on Social Psychology and Humanity Studies*, 121-130.

<https://lnep.ewapublishing.org/media/8625a577cee9469f8722067177279067.marked.pdf>

Zambrano, A. (2019). La mejora en el nivel del idioma inglés para optimizar la calidad en la prestación de servicios de los profesionales de turismo y hotelería en el área de recepción hotelera [Tesis, institución no especificada].

Zapata, Z. A., Napán, A. C., & Meza, R. (Agosto de 2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *Revista Científica de la UCSA*, 10(2), 20-31. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v10n2/24098752-ucsa-10-02-20.pdf>