



Recibido: 28/noviembre/2024 Aceptado: 15/abril/2025

La expresión oral en inglés: una metodología para su desarrollo en la especialidad Servicios Gastronómicos (Original)

Oral Expression in English: a methodology for its development in the specialty Gastronomic Services (Original)

Bernardo Buduen Saborit. *Licenciado en Educación, Lenguas Extranjeras. Inglés. Doctor en Ciencias de la Educación. Profesor Auxiliar. Universidad de Granma. Bayamo. Cuba.*

[bbuduens2023@gmail.com] [<https://orcid.org/0000-0002-9932-8246>]

Eduardo Escalona Pardo. *Licenciado en Educación, Lenguas Extranjeras. Inglés. Master en Ciencias de la Educación. Profesor Auxiliar. Universidad de Granma. Bayamo. Cuba.*

[eescalona1312@gmail.com] [<https://orcid.org/0000-0003-2832-8828>]

Resumen

El presente artículo se dirigió a solucionar las insuficiencias en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la asignatura Inglés de la especialidad Servicios Gastronómicos de la Educación Técnica y Profesional, en función del desempeño comunicativo en inglés de los estudiantes en la prestación del servicio gastronómico al cliente extranjero. Tuvo como objetivo ofrecer una metodología para el desarrollo de la expresión oral en inglés en la mencionada especialidad. Todo ello, en consonancia con el modelo cubano de Educación Técnica y Profesional, de la escuela politécnica-entidad laboral, que fundamenta la formación de los profesionales de nivel medio en la actualidad. La investigación asumió un enfoque mixto de carácter descriptivo, de ahí que fue desarrollada, a partir de la utilización métodos teóricos (histórico-lógico, analítico-sintético, inductivo-deductivo, modelación y sistémico-estructural-funcional); empíricos (análisis de documentos, observación, encuesta, entrevista, experimento pedagógico, la evaluación por criterio de expertos, la evaluación criterio de usuarios y la triangulación) y estadísticos (estadística descriptiva e inferencial). Los resultados permitieron constatar el desarrollo de la expresión oral por los estudiantes y la consecuente preparación para el desempeño comunicativo en inglés en la prestación del servicio gastronómico al cliente extranjero. El experimento pedagógico demostró la efectividad de la aplicación de la propuesta.

Palabras claves: desarrollo; desempeño comunicativo; expresión oral; proceso de enseñanza-aprendizaje; servicio gastronómico



Abstract

This article deals with a solution to the insufficiencies in the teaching-learning process of the subject English in the Gastronomic Services specialty, within Technical and Professional Education, in terms of the students' oral communicative performance in English in the provision of gastronomic service to foreign customers. It contains a methodology for the development of speaking skills in English in the mentioned specialty, as established by the Cuban Model of Technical and Professional Education, regarding the polytechnic school-labor entity, which is the basis for the training of middle-level professionals at present. The research assumed a combined approach of descriptive character, with the use of theoretical, empirical and statistical methods. The results corroborated the development of oral expression by the students and their consequent preparation for the communicative performance in English in the provision of gastronomic service to foreign customers. The pedagogical experiment demonstrated the effectiveness of the proposal applied.

Keywords: development; communicative performance; oral expression; teaching-learning process; gastronomic services

Introducción

En el contexto actual de globalización de las comunicaciones y el fortalecimiento de las interacciones a nivel político, económico y social, el inglés se ha consolidado como la lengua internacional por excelencia. Su relevancia es particularmente notable en el ámbito de los servicios gastronómicos (SG), donde la atención a clientes extranjeros exige un dominio sólido de la comunicación oral en este idioma. Por esta razón, el Sistema Educativo Cubano ha puesto un énfasis especial en mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés en el nivel de Educación Técnica y Profesional (ETP).

Para lograr estos objetivos, es fundamental perfeccionar las habilidades de comunicación oral de los estudiantes, desarrollando no solo sus conocimientos lingüísticos, sino también habilidades prácticas y valores que les permitan ofrecer servicios de calidad en las instalaciones gastronómicas. El modelo del profesional en SG, estipulado en la Resolución Ministerial 109/2009, establece que los estudiantes deben ser capaces de comunicarse oralmente en inglés con un nivel adecuado de fluidez y claridad. Esto es esencial para brindar un servicio de excelencia y también para facilitar la comprensión y el intercambio de información con los clientes extranjeros.



Sin embargo, se ha identificado que existen insuficiencias en el proceso de enseñanza-aprendizaje, las cuales limitan el desarrollo de la expresión oral en inglés. Entre estas se encuentran incorrecciones en la pronunciación, un bajo dominio del léxico especializado y una escasa capacidad para estructurar mensajes de forma adecuada. Por lo tanto, es necesario desarrollar metodologías que aborden estas deficiencias y optimicen la formación comunicativa de los estudiantes.

Dada la creciente necesidad de mejorar la comunicación oral en inglés dentro de los SG, se ha hecho evidente la importancia de desarrollar una metodología estructurada que contemple etapas y acciones concretas. A nivel internacional, autores como Álvarez (2020) y Dovzhenko (2023) han propuesto diversos enfoques para potenciar el aprendizaje del inglés en contextos relacionados con la gastronomía. En el ámbito nacional, la propuesta de Teruel et al. (2016) resalta la necesidad de integrar los enfoques comunicativos con el aprendizaje de inglés para fines específicos, enfocado en el desarrollo de competencias comunicativas en estudiantes de SG.

Sin embargo, la mayor parte de la literatura existente se centra en la identificación y reproducción de las habilidades generales del idioma, relegando a un segundo plano las estrategias específicas que deben implementarse para fortalecer la expresión oral en el contexto de la atención al cliente extranjero. Esto presenta una oportunidad para realizar un estudio más profundo que examine las carencias en la enseñanza de la comunicación oral en inglés y sus implicaciones en la formación de los estudiantes.

El presente artículo propone, por tanto, ofrecer a los profesores de la asignatura de Inglés una metodología que contemple etapas, acciones y procedimientos metodológicos específicos para mejorar la expresión oral de los estudiantes en función de la prestación del SG al cliente extranjero. Al abordar las insuficiencias identificadas, se espera fortalecer las habilidades comunicativas de los estudiantes, así como contribuir a la formación de profesionales capaces de ofrecer un servicio de calidad que cumpla con las expectativas de los clientes internacionales.

Materiales y métodos

La investigación adoptó un enfoque descriptivo y mixto, guiado por el método dialéctico-materialista y utilizando métodos científicos, tanto teóricos (analítico-sintético, inductivo-deductivo, hermenéutico-dialéctico, sistémico-estructural-funcional y análisis de contenido), como empíricos. Se aplicaron encuestas a profesores de Inglés, tutores y especialistas laborales, además de observar 28 actividades docentes en un Instituto Politécnico de Granma y en cuatro



instalaciones gastronómicas en Manzanillo. Se emplearon métodos de criterio de expertos y de usuarios, así como la técnica de triangulación para obtener resultados consistentes. La información se procesó con estadísticas descriptivas, como porcentajes, moda y media.

Se identificaron dos dimensiones clave: la estructuración didáctico-metodológica del proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral en inglés para el SG, y el estado de la expresión oral de los estudiantes en este ámbito. Los indicadores lingüísticos incluyeron pronunciación, uso de léxico especializado y gramática. En cuanto a los indicadores comunicativos, se evaluaron la claridad del mensaje, fluidez verbal y uso del registro. La población estudiada abarcó 73 estudiantes de SG, de los cuales se seleccionaron 35 (47.9%), además de 12 profesores y 6 tutores y especialistas. La investigación se llevó a cabo entre septiembre de 2019 y diciembre de 2023, enfrentando limitaciones debido a la pandemia de COVID-19.

Análisis y discusión de los resultados

El proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral en inglés, con énfasis en la expresión oral desde el enfoque profesional, conduce a un análisis crítico, a partir de los juicios y hallazgos emitidos por diversos autores. Entre los autores que abordan sobre el tema, se encuentran Laurence (2011), quien plantea que el uso del enfoque profesional se define mediante características absolutas y variables. Entre las características, destacan la consideración de las necesidades de los estudiantes, y la concepción del contenido basado en sus nexos con temas, disciplinas u ocupaciones. Además, este investigador considera que el tratamiento a los contenidos lingüísticos, comunicativos y profesionales, desde este enfoque, tiene entre sus categorías esenciales la situación comunicativa, el contexto de actuación y la función comunicativa. Desde su posición teórica, le otorga la mayor jerarquía a la función comunicativa, porque a través de ella se expresan y concretan las funciones del lenguaje y la considera como el elemento unificador de las habilidades comunicativas, en particular la expresión oral, pues mediante su realización tiene lugar la producción e intercambio de mensajes orales.

Al decir de Mamani (2020), la integración del enfoque comunicativo y el enfoque profesional es una concepción teórico-metodológica de la enseñanza de lenguas extranjeras que se basa en la determinación de los conocimientos, hábitos, habilidades y valores que el estudiante necesita para su desempeño comunicativo profesional exitoso. Según sus criterios, a diferencia



de los enfoques academicistas, el profesional permite trazar objetivos mediatos desde el contexto educativo, en cuya proyección futura se anticipa el uso de la lengua en el contexto ocupacional.

Siendo así, predomina el criterio de la necesaria que debe existir entre la lengua extranjera y una especialidad técnica. Aunque en la práctica educativa, se aprecian limitaciones en el aprovechamiento de las potencialidades de las profesiones. Todo ello, desde una visión didáctica linguo-comunicativa-profesional del proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral en inglés y el desempeño comunicativo en la prestación del servicio al cliente extranjero.

De forma análoga, la expresión oral en inglés, es considerada por Mamani (2020) como la habilidad rectora en el proceso de enseñanza-aprendizaje de las lenguas extranjeras. Este autor tiene como punto de coincidencia que es un proceso productivo, complejo y planificado, de intercambio de información sobre situaciones generales y específicas, que requiere la combinación de conocimientos lingüísticos y comunicativos para la transmisión de mensajes en el acto comunicativo oral en un contexto determinado. Sin embargo, cuando se refiere a ella toma como basamento la expresión oral en un contexto comunicativo general.

En correspondencia con lo anterior, se asumen los criterios de Dávila (2018), al plantear que la expresión oral debe modular la voz y utilizar una entonación adecuada que permita expresar emociones y actitudes a un ritmo coherente a la conversación, hacer las pausas necesarias, expresar diversas intenciones y pronunciar las palabras correctamente. De esta manera el mensaje es claro y comprensible para al cliente. Esta idea es considerada en el tratamiento a la expresión para la prestación del SG al cliente extranjero en el nivel fonológico.

Por su parte, algunos autores al referirse al nivel lexical, consideran el vocabulario como parte del léxico. Sin embargo, no consideran, suficientemente, su nexo con terminologías específicas en el proceso comunicativo oral, las que, a consideración del investigador, son necesarias en el tratamiento a la expresión oral para la prestación del SG al cliente extranjero.

Por consiguiente, se asume el término unidades léxicas especializadas, sistematizado por Acosta (2011), al plantear que son un sistema que integra palabras, vocablos, frases y expresiones, mediante las cuales se realizan las funciones comunicativas para una profesión. Asimismo, este investigador sostiene que el nivel morfosintáctico se refiere a cómo estructurar y organizar la producción del mensaje. Los conocimientos que los estudiantes tienen sobre reglas gramaticales, tipos de palabras y las relaciones entre ellas son esenciales para expresar mensajes



orales. Por lo tanto, al abordar la expresión oral en los SG con clientes extranjeros, es crucial que los estudiantes utilicen adecuadamente las formas verbales y las combinen con una unidad sintáctica coherente para comunicar un mensaje efectivo.

Por otro lado, Herrera et al. (2022) señala que la fluidez verbal establece el ritmo en la expresión oral, evitando pausas indebidas y ajustándose al contexto. La fluidez otorga al discurso en el SG un carácter natural. Sin embargo, en este contexto, aspectos como la fluidez y el ritmo no se abordan suficientemente para lograr una comunicación efectiva en la prestación de servicios a clientes extranjeros.

El análisis de estudios reveló carencias teóricas, como la falta de una perspectiva lingüo-comunicativa didáctica específica que desarrolle el proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral en función del desempeño en SG. También se identificó una insuficiente precisión en los procedimientos que articulan el contenido del curso de inglés con los aspectos profesionales, lo que limita la apropiación de los contenidos lingüísticos y comunicativos necesarios para el desempeño efectivo en este ámbito.

Estas deficiencias evidencian una fisura epistemológica, ya que faltan referentes teóricos y metodológicos que expliquen la lógica y los procedimientos necesarios para tratar la expresión oral en el proceso educativo para la atención al cliente extranjero. Esto subraya la necesidad de diseñar e implementar una metodología eficaz para desarrollar la expresión oral en la asignatura de Inglés en la especialidad de SG.

Como resultado para abordar el problema identificado, se propone una metodología para desarrollar la expresión oral en inglés en la especialidad de SG dentro de la ETP. Esta metodología se basa en los requerimientos metodológicos de Rivera (2021), Arvizu (2021) y Aguilar et al. (2021), quienes destacan que la metodología es un proceso lógico constituido por etapas y acciones condicionantes que, organizadas de forma jerárquica y flexible, permiten adquirir nuevos conocimientos y resolver problemas prácticos. Los elementos mencionados sirvieron de fundamento para estructurar la propuesta, orientada a los docentes en el desarrollo de la expresión oral en inglés. Esta metodología se caracteriza por una relación dialéctica entre sus etapas, su enfoque integral y sistemático, y por la participación activa de todos los involucrados.

El objetivo general está enfocado en brindar a los profesores herramientas para mejorar la expresión oral en inglés de los estudiantes de SG, facilitando así la atención al cliente extranjero.



La metodología se divide en tres etapas: 1) Preparación para la expresión oral en inglés; 2) Ejecución de la expresión oral para la atención al cliente extranjero, y 3) Evaluación del desarrollo de la expresión oral para dicho servicio.

Primera etapa. Preparación para la expresión oral en inglés en función de la prestación del SG al cliente extranjero.

Objetivo: ofrecer vías didácticas y metodológicas para preparar las condiciones en función del desarrollo de la expresión oral en inglés de manera que favorezca su proyección profesionalizada para la prestación del SG al cliente extranjero.

En esta etapa, se concibió la manera de organizar, planificar y estructurar de forma coherente el desarrollo de la expresión oral en inglés desde una perspectiva linguo-comunicativa profesional, desarrolladora, interdisciplinaria y sistémica, a través de las siguientes acciones y procedimientos metodológicos: Acción 1. Realizar diagnóstico para la determinación de las necesidades, potencialidades de estudiantes y profesores y caracterizar el estado actual de comunicación oral en inglés con énfasis en la expresión oral de los estudiantes para la prestación del SG al cliente extranjero.

Proceder metodológico: la realización del diagnóstico inició con el estudio del Modelo del Profesional para determinar la implicación de la expresión oral en inglés en la formación del futuro desempeño comunicativo de los estudiantes. Asimismo, el análisis del programa de la asignatura para determinar los objetivos, contenidos y sistema de evaluación concerniente a las necesidades comunicativas de la prestación del SG para satisfacer las exigencias del citado modelo del profesional. Estos aspectos permitieron orientar el estudio diagnóstico, según los indicadores predeterminados.

Siendo así, estos indicadores, favorecieron la elaboración de instrumentos como entrevista, encuesta, prueba pedagógica y técnicas para obtener la información requerida, lo cual conllevó a profundizar, en primer lugar, en los objetivos comunicativos que debieron ser cumplidos por años. En segundo lugar, se dirigieron a la constatación del vínculo entre los contenidos lingüísticos en inglés con los contenidos de la especialidad y las normas para la prestación de los diferentes tipos de servicios. Todo ello, se expresó en el dominio de los aspectos fonológicos, sintácticos y unidades léxicas especializadas en inglés y las funciones comunicativas que se utilizan en la prestación del SG.



En este proceder, se consideró necesaria la utilización de los métodos de búsqueda parcial, análisis de documentos, inductivo, deductivo y analítico sintético. Estos métodos permitieron al profesor conocer y determinar, qué aprender por los estudiantes, qué aspectos deben ser atendidos y qué exigencias deben tenerse en cuenta para estimular la apropiación de los contenidos lingüísticos y comunicativos en inglés, a partir de su articulación con aspectos relacionados con el contexto real de formación profesional de los estudiantes de la especialidad SG para la prestación del servicio al cliente extranjero.

Acción 2. Precisar los contenidos en inglés que se deben utilizar para la prestación del SG al cliente extranjero.

Proceder metodológico: en este proceder se seleccionaron y establecieron los nexos entre los contenidos profesionales y los contenidos lingüísticos en inglés, funciones comunicativas con los actos del habla que identifican la prestación del SG, aspectos de pronunciación, estructuras gramaticales y unidades léxicas especializadas en inglés contenidas en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral en inglés para la prestación del SG al cliente extranjero.

Acción 3. Estructurar el contenido en correspondencia con los intereses, habilidades, conocimientos previos, que garanticen la expresión oral de los estudiantes para la prestación del SG al cliente extranjero durante el proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral en inglés.

Proceder metodológico: en este proceder el profesor aseguró la organización y distribución de los contenidos de manera tal que su sistematización permitió transitar de una unidad de estudio a otra. Se asignó el tiempo suficiente que cada contenido requería según su grado de complejidad. Igualmente, se consideró la disposición de los contenidos de lo simple a lo complejo y de lo general a lo particular, el ajuste al tiempo establecido para la práctica comunicativa según los objetivos y la prioridad asignada a la expresión oral y la comprobación y establecimiento de nexos entre los contenidos precedentes, actuales y sucesivos de la especialidad con las funciones comunicativas, unidades léxicas especializadas, estructuras gramaticales y sonidos inherentes a palabras, vocablos, frases y expresiones utilizadas para la prestación del SG al cliente extranjero, así como, los valores profesionales.

Acción 4. Crear las condiciones educativas y materiales para el desarrollo a la expresión oral para la prestación del SG al cliente extranjero.



Proceder metodológico: para el desarrollo de la expresión oral para la prestación del SG al cliente extranjero, fue necesario la creación de las condiciones educativas y materiales que contribuyan a la creación de un ambiente psicológico de familiarización por los estudiantes ante el contenido, así como la motivación atendiendo a las exigencias de la especialidad SG.

En tal sentido se garantizó, la existencia de un local ambientado con medios de enseñanza reales contentivos de las entidades laborales, los cuales mostraron información visual de la prestación del SG correspondiente a un restaurante (mesas con manteles, utensilios de trabajo y de servicio, envases, barra, mostrador para elaborar platos). Estas condiciones permitieron a los estudiantes aplicar en la práctica lo aprendido de forma situacional en el aula, así como comunicarse y expresarse oralmente al visualizar y utilizar todos los medios a su alcance.

Segunda etapa. Ejecución del desarrollo de la expresión oral en inglés para la prestación del SG al cliente extranjero.

Objetivo: ofrecer vías didácticas y metodológicas para ejecutar acciones que favorezcan el desarrollo de la expresión oral en la prestación del SG al cliente extranjero desde el proceso de enseñanza-aprendizaje de la asignatura Inglés en la especialidad SG de la ETP.

En esta etapa, se ejecutaron tareas comunicativas orales en circunstancias propias del SG, teniendo en cuenta las funciones y ocupaciones que el estudiante realiza en el recibimiento al cliente, la prestación del SG en el salón, en la cantina, el cobro de la cuenta y la despedida al cliente, a través de las siguientes acciones y procedimientos metodológicos:

Acción 1. Motivar la producción comunicativa oral en inglés del ejercicio profesional de la prestación del SG.

Proceder metodológico: para motivar la producción comunicativa oral en inglés del ejercicio profesional de los estudiantes se realizó una preparación previa a los estudiantes sobre la necesidad de expresarse oralmente en la lengua extranjera, la cual constituye medio de comunicación para la prestación de SG a clientes extranjeros en el contexto laboral.

Además, se reforzó la importancia del contenido objeto de aprendizaje y su carácter utilitario para la vida profesional, con énfasis en la prestación del SG. De manera similar, se argumentaron las particularidades de la expresión oral, su interdependencia y relación con las otras habilidades de la lengua, así como sus ventajas para el intercambio cultural y profesional con el cliente extranjero.



Acción 2. Orientar los objetivos de la expresión oral desde el proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral en inglés teniendo en cuenta los requerimientos del modelo del profesional de la especialidad SG.

Proceder metodológico: la orientación de los objetivos respondió a las aspiraciones y propósitos comunicativos del Modelo del Profesional. En este sentido, se facilitó la movilización de todos los conocimientos, hábitos, habilidades y valores posibles para la solución de los problemas y contradicciones cognitivas que se plantean durante el acto comunicativo oral para la prestación del SG.

Además, se propició el tránsito gradual para el tratamiento al contenido. En este empeño resultó imprescindible el análisis del sistema de clases, de manera que se afianzaron los nexos entre lo conocido y lo desconocido en la prestación del SG. De ahí, la constante orientación hacia la comunicación oral para la prestación del SG al cliente extranjero, que posibilitó en los estudiantes la motivación, interés y estados de ánimos favorables para la precisión de lo que se requirió hacer, cómo hacer y para qué hacer.

Acción 3. Producir la expresión oral para la prestación del SG al cliente extranjero, teniendo en cuenta los mecanismos de combinación y anticipación durante el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral en inglés.

Proceder metodológico: la producción de la expresión oral se logró, teniendo en cuenta la formación de combinaciones de palabras y oraciones, a través de la sistematización y la ejercitación de los contenidos lingüísticos y profesionales articulados a las dimensiones de la expresión oral para la prestación del SG al cliente extranjero. Se emplearon de forma constante los contenidos aprendidos por los estudiantes, así como su aplicación a nuevas situaciones comunicativas de la prestación del SG. De forma análoga, se propició el desarrollo de hábitos y habilidades que garantizaron a los estudiantes la creación de mecanismos de combinación y anticipación que les permitió preparar toda la estructura a enunciar para la prestación del SG al cliente extranjero con mayor fluidez en el habla.

Acción 4. Utilizar la conversación o diálogo como forma de la comunicación oral en la práctica comunicativa para la prestación del SG al cliente extranjero.

Proceder metodológico: se condicionó la participación interactiva y de intercambio de información de los estudiantes en la conversación de forma consciente. Aquí se emplearon los aspectos fonológicos, morfosintácticos, unidades léxicas especializadas y las funciones



comunicativas con sus actos del habla; que les son necesarias para la prestación del SG al cliente extranjero. Se propiciaron conversaciones o diálogos, donde los estudiantes asumieron roles mediante los cuales pusieron en práctica las funciones y ocupaciones a desempeñar en la prestación del SG. También fue necesario lograr durante la conversación, la expresión con claridad, fluidez, el registro formal y cortés por el estudiante para el recibimiento al cliente, la prestación del SG en el salón, en la cantina, el cobro de la cuenta y la despedida al cliente.

Acción 5. Utilizar métodos, procedimientos y técnicas que propicien la práctica de funciones y nociones comunicativas.

Proceder metodológico: El profesor se apoyó en diferentes métodos o la combinación de estos, para dinamizar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral y en particular la expresión oral, tales como: método comunicativo, método nocional-funcional, método audio-visual. Estos se combinaron con otros métodos de enseñanza como: el explicativo-ilustrativo, la elaboración conjunta y el trabajo independiente para la actividad cognoscitiva y práctica oral de los estudiantes. Igualmente, por las características de la expresión oral en inglés, el profesor se apoyó en procedimientos como las preguntas y respuestas, la repetición, la exposición oral, la reproducción de conversaciones, entre otros. Entre las técnicas se utilizaron el trabajo en parejas y trabajo grupal.

Acción 6. Sistematizar el contenido lingüo-comunicativo profesional sobre la base de un enfoque comunicativo que identifique la particularidad de la expresión oral para la prestación del SG al cliente extranjero.

Proceder metodológico: este proceder, permitió al profesor de inglés la presentación y realización de las funciones comunicativas de mayor grado de generalidad, lo que conllevó a presentar primeramente las comunes a diferentes contextos comunicativos y después las del contexto comunicativo de la prestación del SG en el contexto laboral.

La gramática se analizó, a partir de la forma en que se estructuró y organizó el mensaje en el momento de los actos del habla que se utilizaron en el recibimiento al cliente durante la prestación del SG en el salón, la prestación del SG en la cantina, el cobro de la cuenta y la despedida al cliente. De manera similar, se procedió a enseñar a los estudiantes a operar con las estructuras fonéticas, a partir del uso de la entonación y el ritmo antes de llegar a la explicación sobre el acento oracional y de las unidades léxicas especializadas.



También se tuvo en cuenta la tipología de clase práctica para garantizar los conocimientos, hábitos, habilidades y valores a dominar por el estudiante para la aplicación contextualizada del contenido como consecuencia de una práctica mediada. Esta transitó desde la práctica guiada controlada, hasta la práctica semicontrolada con el objetivo de garantizar la interiorización e integración de procedimientos, acciones y operaciones a realizar para la aplicación, la práctica libre, y la materialización y aplicación integrada del contenido de forma independiente en la expresión oral para la prestación del servicio gastronómico al cliente extranjero.

Acción 7. Integrar el contenido lingüo-comunicativo profesional en inglés en situaciones comunicativas de la prestación del SG al cliente extranjero.

Proceder metodológico: la integración del sistema de conocimiento se realizó, a partir de la introducción de las unidades léxicas especializadas a través de la semantización de sus términos y frases en función de la producción oral dirigidas a las funciones y ocupaciones a realizar por los estudiantes en la prestación del SG al cliente extranjero.

Asimismo, se ponderó la presentación y práctica de las funciones comunicativas que identifican la prestación del SG, con la pronunciación y las estructuras gramaticales que permitieron la realización correcta de las funciones. En este orden, se emplearon láminas, posters, utensilios de trabajo y de servicio de la prestación del SG en aras de la comprensión y aplicación del contenido.

Tercera etapa. Evaluación de los resultados del desarrollo de la expresión oral en inglés para la prestación al cliente extranjero.

Objetivo: ofrecer vías didácticas y metodológicas para valorar los resultados alcanzados en la expresión oral en inglés de los estudiantes de la especialidad para la prestación del SG al cliente extranjero.

En esta etapa se realizó una valoración de los resultados obtenidos en el desarrollo de la expresión oral en inglés de los estudiantes de la especialidad SG para la prestación del SG al cliente extranjero. La valoración de los resultados de la expresión oral en inglés, posibilitó el análisis de los resultados alcanzados, la toma de decisiones y la planificación de actividades para la mejora de los resultados obtenidos. En este sentido se consideraron las siguientes acciones:

Acción 1. Realizar el análisis colectivo de las actividades evaluativas para promover la expresión oral en inglés para la prestación del SG al cliente extranjero.



Proceder metodológico: en este proceder, se analizaron los recursos para la evaluación de la expresión oral. En particular, aquellos que permitieron medir los elementos fonéticos, lexicales especializados y gramaticales. Así como los actos del habla para la realización de las funciones comunicativas, que propiciaron la producción e intercambio del mensaje para la prestación del SG al cliente extranjero. Esto implicó la valoración crítica del cumplimiento de los objetivos específicos, las debilidades, fortalezas, potencialidades, logros y fracasos en la ejecución de las acciones y actividades llevadas a cabo durante el proceso de desarrollo a la expresión oral desde su proyección hasta su sistematización.

Acción 2. Evaluar el desarrollo de la expresión oral en inglés para resolver las situaciones comunicativas relacionadas con la prestación del SG por el estudiante.

Proceder metodológico: este proceder requirió la evaluación de las dimensiones establecidas para la expresión oral en inglés en la prestación del SG al cliente extranjero y las habilidades comunicativas-profesionales (tomar pedidos, servir diferentes modalidades de alimentos y bebidas, cobrar el consumo, despedir al cliente extranjero, entre otras).

Se enfatizó en la realización de las funciones comunicativas como elemento esencial a evaluar, dado su carácter de elemento unificador de la comunicación oral en inglés, pues mediante su realización tuvo lugar la producción e intercambio de mensajes orales. Las funciones se evaluaron en el contexto comunicativo donde estas adquirieron un verdadero significado en dependencia de la intención del hablante en la prestación del SG.

Acción 3. Retroalimentar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral en inglés y tomar decisiones oportunas para reorientarlo.

Procedimiento metodológico: el profesor retomó los resultados del diagnóstico inicial realizado en la primera etapa de la metodología, de manera que se actualizaron y compararon los resultados. Las decisiones tomadas contribuyeron al reajuste del proceso. En este sentido, se utilizaron nuevos recursos como ejercicios, actividades, métodos y procedimientos, que permitieron, a través de la heteroevaluación y coevaluación, determinar el nivel de expresión oral para la prestación del SG al cliente extranjero.

Por otra parte, se posibilitó evaluar los resultados integrales del proceso mediante la autoevaluación, los resultados de las visitas y los despachos. Se aplicaron encuestas, entrevistas y técnicas participativas para conocer el criterio de los estudiantes sobre la efectividad de los



métodos y procedimientos del proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral en inglés en la especialidad SG.

Para evaluar la efectividad de la metodología se aplicó el experimento pedagógico en su variante de pre-experimento, por lo que se realizó una prueba pedagógica inicial y final. En este sentido, se determinaron y operacionalizaron las variables relevantes.

Variable independiente: la metodología

Variable dependiente: el desarrollo de la expresión oral en inglés de los estudiantes para la prestación del SG al cliente extranjero.

Operacionalización de la variable dependiente: se realizó mediante la determinación de dimensiones e indicadores que posibilitaron la medición de las transformaciones operadas en ella por la acción de la variable independiente. De este modo se utilizaron dos dimensiones con sus indicadores estrechamente relacionados, que permitieron evaluar el nivel de desarrollo de la expresión oral en inglés de los estudiantes para la prestación del SG al cliente extranjero utilizando este idioma de forma oral.

Las principales dimensiones e indicadores son:

Dimensión linguo-profesional: se definió como la dimensión que evaluó el uso de la lengua extranjera como medio de comunicación para la prestación de los servicios gastronómicos. Esta dimensión consideró la activación y articulación de conocimientos lingüísticos, es decir, conocimientos fonológicos, lexicales y gramaticales que constituyen componentes de la expresión oral en inglés y los contenidos profesionales de las asignaturas de la especialidad SG.

Indicadores:

1. Uso correcto de la pronunciación
2. Uso correcto de las unidades léxicas especializadas de la prestación del SG.
3. Uso correcto de la gramática.

Dimensión comunicativa profesional: se definió como la dimensión que evaluó el uso de la lengua inglesa como medio de comunicación para la prestación de los servicios gastronómicos, a través una adecuada claridad para comprender, producir mensajes orales, la fluidez verbal, el conocimiento apropiado del nivel de formalidad del acto comunicativo para la transmisión del mensaje en el que se desarrolla la situación comunicativa para la prestación del SG al cliente extranjero.



Indicadores

1. Claridad del mensaje.
2. Fluidez verbal.
3. Uso del registro adecuado.

Escala valorativa

En esta evaluación se tuvieron en cuenta las escalas valorativas: nivel de desarrollo de la expresión oral en inglés para la prestación del SG al cliente extranjero Alto (A), Medio (M) y bajo (B).

Para los indicadores: se considera un nivel Alto (A) cuando el estudiante demuestra el desarrollo de la expresión oral en inglés cumpliendo con todos los requerimientos establecidos para un desempeño comunicativo adecuado. Es decir, se cumple con A=6 indicadores.

Se considera un nivel Medio (M) cuando el estudiante demuestra desarrollo de la expresión oral en inglés con algunas limitaciones, pero garantiza el desempeño comunicativo de este para la prestación de servicio al cliente extranjero, a partir del cumplimiento de tres a cinco de los indicadores de las dos dimensiones declaradas. Es decir, se cumple con M =3 a 5 indicadores.

Se consideran los estudiantes en un nivel Bajo (B) cuando demuestran limitaciones en el desarrollo de la expresión oral en inglés y no garantizan el desempeño comunicativo para la prestación del SG al cliente extranjero y solo cumplen con dos indicadores de las dimensiones declaradas. Es decir, se cumple B=2 indicadores.

Los resultados comparativos por indicadores de la prueba pedagógica inicial y final, después de aplicada la metodología, fueron los siguientes:

Prueba pedagógica inicial.

Dimensión linguo-profesional:

En el indicador: uso correcto de la pronunciación, de un total de 4 estudiantes que se encontraban en el nivel alto, representando el 11,4 %, aumentaron en 7 para un 20 % como resultado de la prueba final. Por otra parte, de 25 estudiantes representando el 71%, en el test inicial 5 estudiantes (14,3%) se ubicaron en el nivel Medio, y en el test final ascienden al número de 8 para un (22,8%).

En el indicador: uso correcto de unidades léxicas especializadas, en el nivel Bajo, se encontraron 24 estudiantes para el 68,6%, y en el test final disminuyeron en 5 estudiantes, lo cual



representó el 14,3% y 6 estudiantes (17,1%) se ubicaron en el nivel Alto, y en el test final escalaron 22 estudiantes para el 62,9%.

En el indicador: uso correcto de la gramática, en el nivel Bajo, se encontraron 25 estudiantes lo cual representó el 71,5% y en el test final disminuyó con 3 estudiantes representando el 8,5%. De estos estudiantes, 6 que representaron el 17,1% se encontraron en el nivel Medio, lo que ascendió a 17 estudiantes para el 48,6%. También, de 6 estudiantes que representa el 17,1% que se encontraban en el nivel Alto, se logró un ascenso a 17 estudiantes para el 48,6%.

En la dimensión comunicativa profesional: en el indicador, claridad del mensaje, inicialmente 2 estudiantes se ubicaron en la categoría de nivel Alto, lo cual representó el 5,7%, mientras que, en el test final, hubo un aumento a 9 estudiantes lo que representó el 22,8%. En la categoría de nivel Medio al aplicar el test inicial, se ubicaron 8 estudiantes para un (22,8%).

Prueba pedagógica final

Al analizar los resultados de la prueba pedagógica final hubo un aumento de 21 estudiantes para un 60%. En la categoría nivel Bajo, al aplicar el test inicial se ubicaron 25 estudiantes lo que representó un 71,5%, mientras que la prueba final arrojó que hubo una disminución a 5 estudiantes para el 14,3%.

En el indicador fluidez verbal, en la categoría de nivel alto se ubicaron inicialmente 2 estudiantes representando el (5,7%), mientras que en el test final hubo un aumento a 10 estudiantes para un (28,6%). En la categoría de nivel medio se ubicaron primeramente 4 estudiantes para un 11,4%, mientras que el test final arrojó un aumento a 14 estudiantes para un 40%. En la categoría no adecuado se ubicaron, primero, 29 estudiantes que representó un 82,9%, mientras que el test final arrojó una disminución de 11 estudiantes, lo cual representó un (31,4%).

En el indicador registro, en la categoría de nivel alto se ubicaron, inicialmente, 6 estudiantes para un 17,1%, mientras que el test final, hubo un aumento a 20 estudiantes lo que representó un 57,1%. En la categoría de nivel medio se ubicaron inicialmente 8 estudiantes para un 22,9 %, mientras que el test final arrojó que hubo un aumento a 13 estudiantes para un 37,1%. Por su parte, en la categoría, no adecuado, se ubicaron inicialmente 21 estudiantes lo que representó un 60%, mientras que el test final arrojó solo 2 estudiantes para un 5,7 %.



El análisis realizado en las pruebas pedagógicas, permitió demostrar la efectividad de la metodología aplicada. Se constataron avances significativos que se operaron en el nivel de expresión oral de los estudiantes para la prestación del SG al cliente extranjero y que se concretaron en la articulación correcta de los sonidos y palabras en la cadena hablada, el empleo de las pausas necesarias, la capacidad de expresar diversas intenciones, emociones y actitudes mediante la entonación. Además, los estudiantes demostraron habilidades en el empleo adecuado de las unidades léxicas especializadas, la estructuración y organización adecuada del mensaje oral para la prestación del SG al cliente extranjero.

Asimismo, con respecto a la claridad del mensaje, se comprobó el desarrollo de hábitos, habilidades y valores para la producción oral de ideas comprensibles y concretas, con frases bien construidas y el uso de una terminología al alcance del cliente extranjero, con actos del habla bien construidos y unidades léxicas especializadas precisas que permitieron la comprensión del mensaje para la prestación del SG al cliente extranjero. El análisis realizado evidencia la pertinencia y efectividad de la metodología para el desarrollo a la expresión oral y su contribución al desempeño comunicativo en inglés de los estudiantes para la prestación del SG al cliente extranjero.

Los resultados obtenidos a través de la aplicación de la técnica de la triangulación permitieron concluir que existe coincidencia en las informaciones obtenidas de los diferentes métodos de investigación aplicados, los que evaluaron la calidad de la metodología, así como la efectividad que se pudiera obtener con su aplicación en la práctica educativa. Estos resultados fueron corroborados estadísticamente al aplicar la prueba no paramétrica Q de Cochran la cual proporcionó evidencias suficientes para plantear, con un nivel de confiabilidad del 95 %, que no hubo diferencias significativas en los datos entre los elementos que conformaron el conjunto de métodos aplicados para la corroboración de los resultados de la aplicación de la metodología en la práctica social.

Resultados del procesamiento:

Tabla 1. Estadística descriptiva

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Criterio de usuarios	6	1,0	0	0	1
Pre-experimento	6	1,0	0	0	1



Tabla 2. Frecuencias

Fuentes de información	Valor	
	0	1
Criterio de usuarios	0	6
Pre-experimento	0	6

Tabla 3. Pruebas

Estadísticos de prueba	
N	6
Q de Cochran	,000 (a)
gl	2
Sig. Asintót.	1,000

(a).1 se trata como un éxito. Como el valor de Q de Cochran calculado es de 0,0 con dos grados de libertad y la probabilidad asociada es $p=1,0 > \alpha$, entonces se acepta H1, entre los elementos que conforman el conjunto de fuentes de información no existe diferencia significativa en los datos.

Conclusiones

La metodología implementada para el tratamiento de la expresión oral en la especialidad de SG proporciona una interpretación lógica dentro de las relaciones esenciales que surgen de sus etapas. Esta metodología se presenta como una alternativa viable para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral, específicamente enfocado en la atención al cliente extranjero. A través de una aproximación lógico-dialéctica y mediante la interpretación cualitativa de los resultados obtenidos en la valoración de la pertinencia de los hallazgos, se ha corroborado la efectividad de la metodología.

Los resultados del pre-experimento, así como la evaluación de expertos y el criterio de usuarios, han evidenciado cambios positivos y significativos en la expresión oral de los estudiantes. Entre las mejoras destacadas se encuentran una mejor pronunciación, el uso



adecuado de léxico especializado y una mayor organización gramatical al emplear frases de cortesía en saludos y despedidas, así como al tomar pedidos, describir platos y sugerir precios.

También se ha observado una mayor claridad y fluidez en la interacción con clientes extranjeros durante todo el proceso de atención, lo que resalta la adecuación del nivel de formalidad en la comunicación. La metodología aplicada al tratamiento de la expresión oral no solo beneficia a los estudiantes, sino que también impacta positivamente en el desempeño de los profesores. Se ha identificado un mayor vínculo entre la enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral en inglés y el ejercicio profesional en el ámbito de los servicios gastronómicos. Esto ha llevado al mejor aprovechamiento de los métodos.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, Y. E., Mena, J. A., & Mena, J. L. (2021). Aprendizaje del estudiante de la Educación Técnica y Profesional. Métodos y procedimientos. *Mendive*, 19(3), 794-808.
<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/2508>
- Álvarez, S. (2020). *Propuesta de b-learning para la enseñanza aprendizaje del idioma inglés para la licenciatura en gastronomía* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Querétaro]. Repositorio Institucional DGBSI-UAQ. <https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/2352>
- Arvizu, E. V. (2021). *Enseñanza del idioma inglés desde el enfoque comunicativo: un estudio de caso*. XVI Congreso Nacional de Investigación Educativa.
<https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v16/doc/0446.pdf>
- Dávila, M. M. (2018). *La lectura comprensiva y la expresión oral en los estudiantes de educación básica, Tungurahua* [Tesis doctoral, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27849>
- Dovzhenko, I. (2023). Métodos y técnicas activos de enseñanza de inglés para futuros profesionales de servicios. *Apuntes Universitarios*, 13(1), 333-347.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9045596>
- Herrera, M., Gómez, Y., & Guelmes, E. L. (2022). El proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés desde una mirada pedagógica centrada en la vivencia. *EduSol*, 22(79), 126-139.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-80912022000200126&script=sci_arttext
- Laurence, A. (2011). *English for Specific Purposes: What does it mean? Why is it different?* Okayama University of Science. www.antlab.sci.waseda.ac.jp/abstracts/ESParticle.html



- Mamani, D. S. (2020). *La expresión oral en los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria “Industrial 32” de Puno y estudiantes de la Institución Educativa Secundaria “Alfonso Torres Luna” de Ácora* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional Digital UNAP.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9407>
- Ministerio de Educación. (2009). *Resolución Ministerial 109/2009. Planes de estudio de las familias de especialidades de la Educación Técnica y Profesional*. Impresiones Gráficas.
- Rivera, R., Castellano, A., & Loor, J. (2021). Método comunicativo en la enseñanza del Idioma Inglés en contextos no formales de aprendizaje para desarrollar la expresión oral en estudiantes de Básica Superior de la Escuela Ángel Héctor Cedeño. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 414-444.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2151>
- Teruel, O., Ayala, M. E., & Medina, A. R. (2016). La competencia comunicativa de la lengua inglesa con fines ocupacionales en la Educación Técnica y Profesional. *Luz*, 14(3).
<https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/708>

