



Universidad del Azuay  
Facultad de Ciencias Jurídicas  
Escuela de Estudios Internacionales

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Estudios Internacionales, mención bilingüe en Comercio Exterior

“Estudio y Análisis para la creación de un “Programa de Capacitación en Idioma Inglés para Conductores de Taxi en la ciudad de Cuenca”

Autor: Estefanía López  
Directora: Licenciada Mónica Martínez

Cuenca, Ecuador

2017

### **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo a todas las personas que han formado parte de mi vida en este trayecto académico y me han ayudado a alcanzar mis objetivos; principalmente a mi madre que es la primordial promotora de mis sueños y nunca dejo de creer en mí, a mi familia y amigos que siempre estuvieron cuando los necesité.

### **Agradecimientos**

Agradezco a mi directora de tesis Mónica Martínez, que con cariño y paciencia supo guiarme con su valioso conocimiento, también agradezco a mis demás profesores que siempre estuvieron dispuestos a ayudarme en todo momento en especial María Inés Acosta, Antonio Torres y a Paúl Cabrera director de capacitaciones en la Empresa de Movilidad Humana de Cuenca por su útil información.

## Índice de Contenido

Dedicatoria .....	I
Agradecimientos.....	II
Índice de Contenido.....	III
Índice de Gráficos .....	IV
Índice de tablas.....	IV
Índice de Anexos .....	IV
Resumen.....	V
Abstract .....	VI
Introducción .....	VII
Capítulo 1: Análisis de la Presencia de Extranjeros en la Ciudad de Cuenca .....	- 1 -
1.1 Inmigración.....	- 1 -
1.2 Teorías Migratorias .....	- 2 -
1.2.1 Teorías “Macro” .....	- 4 -
1.2.2 Teorías “Micro” .....	- 6 -
1.2.3 Migración y mundialización. ....	- 8 -
1.2.4 Teorías “Meso”.....	- 9 -
1.3 Razones del flujo migratorio hacia la ciudad de Cuenca.....	- 12 -
1.3.1 Jubilados Extranjeros. ....	- 12 -
1.3.2 Turismo extranjero.....	- 14 -
1.3.3 Comportamiento del turismo a nivel local.....	- 16 -
Capítulo 2: Diagnóstico de la Necesidad de Uso del Idioma Inglés entre los Conductores de Taxi de la Ciudad de Cuenca .....	- 17 -
2.1 Servicios de transporte en la ciudad de Cuenca .....	- 17 -
2.1.1 Problemática. ....	- 18 -
2.2 Justificación .....	- 19 -
2.3 Objetivo general.....	- 20 -
2.3.1 Objetivos específicos.....	- 20 -
2.4 Metodología de trabajo .....	- 21 -
2.4.1 Determinación de la muestra.....	- 21 -
2.4.2 Objetivos de la encuesta. ....	- 22 -
2.5 Tabulación e interpretación de datos de la encuesta.....	- 23 -
2.6 Conclusiones.....	- 29 -
Capítulo 3: Modelo de gestión tentativo de un programa de capacitación del idioma inglés para conductores de taxi.....	- 30 -
3.1 Propuesta del Programa de Capacitación Tentativo.....	- 31 -
Conclusiones generales y Recomendaciones.....	- 34 -
<b>Bibliografía</b> .....	- 34 -

Anexos.....	- 37 -
1 Encuesta .....	- 37 -
2 Entrevista.....	- 40 -

### Índice de Gráficos

<b>Gráfico No 1.</b> Necesidad del idioma inglés de los conductores de taxi para comunicarse con los clientes extranjeros, según datos obtenidos en las encuestas.....	25
<b>Gráfico No 2.</b> Interés de capacitación para comunicarse de una manera más efectiva, según datos obtenidos en las encuestas.....	25
<b>Gráfico No 3.</b> Interés en dedicar horas de la semana a una capacitación en el idioma inglés, datos obtenidos de las encuestas.....	26
<b>Gráfico No 4.</b> Horas de semana dispuestas a dedicar a la capacitación, datos obtenidos en las encuestas.....	27
<b>Gráfico No 5.</b> Método preferido para capacitarse, datos obtenidos de las encuestas.....	27
<b>Gráfico No 6.</b> Horario de preferencia para recibir la capacitación, datos obtenidos de las encuestas.....	28
<b>Gráfico No 7.</b> Días de preferencia para recibir la capacitación, datos obtenidos de las encuestas.....	29
<b>Gráfico No 8.</b> Temas de interés a tratar en la capacitación, datos obtenidos de las encuestas.....	30

### Índice de tablas

<b>Tabla No 1.</b> Flujo estimado de turistas en el último quinquenio.....	14
<b>Tabla No 2.</b> Perfil de visitantes de la Ciudad de Cuenca. ....	15
<b>Tabla No 3.</b> Datos del comportamiento del turista 2014.....	17

### Índice de Anexos

<b>Anexo No 1.</b> Encuesta realizada a los conductores de taxi de la ciudad de Cuenca para medir la necesidad de aprender el idioma inglés.....	34
<b>Anexo No 2.</b> Entrevista Realizada a Paúl Cabrera director de capacitaciones de la EMOV de Cuenca.....	35

## **Resumen**

La llegada de diferentes tipos de extranjeros a la ciudad de Cuenca crea diferentes conflictos, como por ejemplo la diferencia de idioma que puede llegar a crear malos entendidos con los nuevos integrantes de la sociedad. Es por eso que este trabajo tiene como propósito analizar la factibilidad de crear un proyecto para que los conductores de taxi de la ciudad de Cuenca aprendan inglés, con la finalidad de que puedan brindar un mejor servicio a los extranjeros que vienen a nuestra ciudad ya sea por turismo, o, para quedarse permanentemente.

El trabajo empieza analizando diferentes teorías migratorias que nos ayudan a entender de mejor manera el concepto de inmigración, para después examinar el flujo migratorio hacia la ciudad de Cuenca ya sea de los extranjeros jubilados como de los turistas extranjeros. Posteriormente se realiza un diagnóstico de la necesidad que tienen los conductores de taxi de aprender el idioma inglés mediante encuestas e interpretación de datos y por último se definen las características que debería tener la capacitación.

**Abstract**

The arrival of foreigners to Cuenca has created several conflicts such as misunderstandings because of the language. This paper aims to analyze the feasibility of teaching English to the taxi drivers of Cuenca for them to provide a better service to English speaking foreigners who come to Cuenca as tourists or residents.

The paper starts analyzing different migratory theories that help the readers understand better the concept of immigration to examine later the migratory flow to Cuenca of both, tourists and retired foreigners. Then, this paper states a diagnosis of the need to learn English that the taxi drivers, have through surveys and data interpretation, and then the features of such training are defined.

## **Introducción**

El presente trabajo de titulación tienen el objetivo de analizar la factibilidad de crear un programa de capacitación del idioma inglés para los conductores de taxi de la ciudad de Cuenca, para satisfacer la necesidad de comunicarse de una manera más adecuada con el flujo de extranjeros que llega a la ciudad como jubilados o para visitarla temporalmente.

Según el diario El Universo en el año 2013 el número de migrantes extranjeros en la ciudad de Cuenca alcanzó los 5000 y según la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, en el 2014 se receptaron 581.000 mil turistas con un gasto diario promedio de \$74,00 generando \$64'491.000 dólares de ingresos y en el 2015 esta cifra subió a 197.082 mil extranjeros.

Este hecho se da gracias a la publicidad que se ha realizado sobre la ciudad, en sitios como, Interntional Living, en donde se promociona a Cuenca como el lugar número uno para retirarse, gracias a su clima primaveral y su costo de vida accesible.

La llegada de estos extranjeros crea distintas situaciones que la sociedad no está lista para confrontar, como por ejemplo, la diferencia de idioma, la cual impide una correcta comunicación. Los conductores de taxi al ser los primeros en recibir el impacto de tratar con personas extranjeras y de manera frecuente, se han encontrado en una encrucijada inesperada y es por ello que se ha pensado en el programa de capacitación.

El análisis que se va a realizar busca una interacción entre las dos culturas, para así llegar a un punto medio, en el que éstas puedan comunicarse de una manera más abierta y constructiva, considerando al idioma inglés como factor integrador, teniendo en cuenta que es un idioma que se maneja en todas partes del mundo.



## VIII

En el primer capítulo se analizará el concepto de inmigración y las teorías migratorias que intentan describir los factores por los cuáles las personas deciden dejar sus hogares y migrar a países extranjeros buscando mejores calidades de vida y se intentara entender la razón de la existencia de un flujo migratorio de jubilados extranjeros en la ciudad al igual que el flujo turístico que viene a conocerla de manera temporal.

En el segundo capítulo se realizarán encuestas a los conductores de taxi de la ciudad de Cuenca para definir la necesidad del idioma inglés en su trabajo y su disponibilidad para aprender el idioma y asistir a un curso de capacitación detallando horarios, días de semana de preferencia, temas a tratar, y selección de la modalidad. En el tercer capítulo con los datos analizados y tabulados se creará un programa tentativo que se adapte a las características requeridas creando un modelo de gestión tentativo que da las pautas generales para que expertos en tema de pedagogía realicen un programa de capacitación estudiado y práctico para que los conductores de taxi aprendan inglés de una manera efectiva.

## Capítulo 1: Análisis de la Presencia de Extranjeros en la Ciudad de Cuenca

### 1.1 Inmigración

Se define el fenómeno de inmigración como el proceso por el cual personas no nacionales ingresan a un país con el fin de establecerse en él (Organización Internacional para las Migraciones, 2016, p.1).<sup>1</sup> Autores como Tizón García (1993) amplían este concepto y señalan que, para alcanzar un estatus de emigrantes o inmigrantes, el traslado que se realiza de un país a otro, o de una región a otra debe implicar que ésta última sea lo bastante distinta y distante, y que el traslado abarque un tiempo suficientemente prolongado como para que conlleve vivir en otro país, y desarrollar en él las actividades de la vida cotidiana (p.30).<sup>2</sup> Sin embargo, a pesar de estas precisiones, la aplicación del concepto tiene, más allá de su utilidad legal, infinidad de variables cuya categorización objetiva en situaciones de individuos particulares puede presentar diferencias.

Amparo Micolta, en su artículo *Teorías y Conceptos Asociados al Estudio de las Migraciones Internacionales*, cita a Joaquín Arango (1985, p.7-26), quien señala que a pesar del elevado número de estudios registrados, existen importantes carencias, ambigüedades conceptuales y dificultades de medición, las cuales dificultan la comprensión del fenómeno de la migración<sup>3</sup>. Además, afirma, en la literatura existente sobre la materia, hay una ruptura entre teoría y realidad (2005, p.60).<sup>4</sup> Este hecho obedece a generalizaciones o apreciaciones basadas en cifras, las cuales distan en gran medida de ofrecer una visión real de las circunstancias y la complejidad en las que se desenvuelven las vidas de los migrantes.

---

<sup>1</sup>Organización Internacional para las Migraciones. (2006). Glosario sobre Migración.

<sup>2</sup> García, J. T. (1993). Migraciones y Salud Mental. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias PPU.

<sup>3</sup> Arango, J. (1985). Las Leyes de las Migraciones de E.G. Ravenstein Cien Años Después.

<sup>4</sup> Micolta, A. (2005). Teorías y Conceptos Asociados al Estudio de las Migraciones Internacionales. Revista Trabajo Social No.7, 60.

En el Ecuador, de acuerdo al artículo 9 de la Ley de Extranjería, publicada mediante Registro Oficial N° 454 el 4 de noviembre del 2004, considera inmigrante al extranjero que se interna legal y condicionalmente en el país, con el propósito de radicarse en él (Valenzuela, 2014, p.1)<sup>5</sup>; concepto que queda ratificado en la definición de la visa ecuatoriana, en la cual se establece el concepto de “inmigrante” cuando la estadía implica permanencia, mientras que la estadía temporal se categoriza como “no inmigrante” (Consulado Virtual Ecuador, 2016, p.1)<sup>6</sup>.

Al adquirir domicilio político en el Ecuador, el inmigrante puede desarrollar actividades lucrativas y laborales una vez que obtenga su visa en la categoría correspondiente. El domicilio político no solamente permite al inmigrante instalarse legalmente en el nuevo destino, sino que le otorga la residencia en consideración a su intención, real o presuntiva, de establecerse de manera permanente en el país que lo acoge, convirtiéndose así en un miembro más de la sociedad ecuatoriana, con todos los derechos y obligaciones correspondientes. La condición de inmigrante se concreta al momento de la recepción de la cédula de identidad ecuatoriana, siendo ésta el documento que da fé de su condición legal de inmigrante en el país (Valenzuela, 2014 p.1)<sup>7</sup>.

## **1.2 Teorías Migratorias**

La migración internacional es un fenómeno de magnitud en todo el mundo. A lo largo de la historia, pueblos y etnias de múltiples nacionalidades se han desplazado en busca de

---

<sup>5</sup>Valenzuela, O. (s.f.). Los Extranjeros Migrantes. Recuperado el 12 de junio de 2016, de <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechoconstitucional/2014/01/10/los-extranjeros-inmigrantes>

<sup>6</sup> Consulado Virtual del Ecuador. (2016). Recuperado el 2016 de Junio de 2016, de ] <http://www.consuladovirtual.gob.ec/web/guest/visas>

<sup>7</sup> Valenzuela, O. (s.f.). Los Extranjeros Migrantes. Recuperado el 12 de junio de 2016, de <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechoconstitucional/2014/01/10/los-extranjeros-inmigrantes>

mejores condiciones de vida, en traslados y travesías peligrosas que, con frecuencia, han puesto en riesgo su sobrevivencia y dado lugar a grandes transformaciones sociales tanto en sus lugares de origen como en los países de destino.

Al tratarse de un fenómeno de características globales, la trascendencia de los fenómenos migratorios ha determinado la necesidad de estudiar sus causas y posibles efectos en temas tan amplios como la economía y las relaciones interculturales, por mencionar unos pocos. Para este fin, se han desarrollado teorías en el campo de la sociología y de las ciencias sociales que apuntan a establecer explicaciones fundamentadas en diversos factores como la economía, la historia, o incluso la psicología.

Andrés Tornos esboza de manera global el fenómeno migratorio y la importancia de prever su ocurrencia en los países a donde se dirigen estos flujos migratorios:

Ya a finales del siglo XIX, el geógrafo Raven aventuró en Inglaterra con muchas precauciones un primer esbozo de las causas de las migraciones, señalando que éstas se dirigen desde los contextos de más deficientes condiciones económicas y sociales a aquellos en que se espera encontrarlas mejores. Es algo que todos tenemos claro: vienen, sencillamente. Y esta previsión es absolutamente necesaria, no por curiosidad, sino porque un estado moderno tiene que tener previstos los servicios sociales que habrá de poder ofrecer, las estructuras administrativas que los dispensarán, los recursos humanos y económicos con que habrá de atender a las llegadas,

tanto en las fronteras como en los distintos ámbitos de su inserción (trabajo, municipios, etc.. (Tornos, 2006, p.2)<sup>8</sup>.

Tornos alerta sobre la importancia de poder adaptar las estructuras institucionales y sociales de un país frente a la inminencia de posibles flujos migratorios; de ahí la necesidad de poder determinar, en base de un modelo, aquellos patrones que permitan desde el campo teórico una mejor comprensión de sus causas y la manera cómo abordar la presencia de la población inmigrante en términos de inserción en la dinámica económica y social del país de destino.

Estos modelos, o teorías migratorias, corresponderían entonces a todas aquellas explicaciones que apuntan a determinar las causas que motivan a un grupo humano o a individuos aislados a desplazarse de su entorno habitual de vida y migrar a nuevos destinos. Existen múltiples teorías y escuelas que buscan dar una respuesta al porqué de los flujos migratorios, desde explicaciones en base de análisis macroeconómicos, hasta aquellas que otorgan protagonismo a la voluntad o motivación del individuo. A continuación se exponen algunas de estas ideas, de acuerdo a las categorías planteadas por Tornos, para poder enfocar con una perspectiva adecuada el fenómeno migratorio relativo al presente estudio.

### **1.2.1 Teorías “Macro”.**

Se trata de teorías que explican la migración desde las variables establecidas por indicadores económicos como la renta per cápita o el producto interno bruto de un país o

---

<sup>8</sup>Tornos, A. (28 de Febrero de 2006). *Humanismos y Teorías de las Migraciones*. Recuperado el 12 de Junio de 2016, de <https://web.unican.es/campuscultural/Documents/Aula%20de%20estudios%20sobre%20religi%C3%B3n/2005-2006/CursoTeologiaHumanismosYteorias2005-2006.pdf>

región, añadido a otros criterios como el poder político y el dominio histórico sobre aspectos territoriales.

### ***1.2.1.1 Teoría “Neoclásica-Macro”.***

Derivada de la anterior, la visión neoclásica pretende encontrar un equilibrio autogenerado por el balance de recursos en flujo entre dos economías con recursos dispares. Según esta teoría, las migraciones son directamente proporcionales a una situación económica en que no pueden menos de producirse movimientos de población desde los países que abundan en fuerza de trabajo, pero escasean en capital, hacia aquellos que escasean en fuerza de trabajo pero tienen mayor volumen de capital disponible (Tornos, 2006, p.4).<sup>9</sup>

En la segunda mitad del siglo XX la teoría neoclásica tiene un papel fundamental en el estudio de las migraciones, al aplicar sus principios a los factores del trabajo, partiendo de dos presupuestos: a) El hombre es sedentario por naturaleza, por razones económicas; y b) En su decisión de emigrar el emigrante actúa en forma racional para maximizar las ventajas del proceso. (...) las migraciones internacionales obedecen a decisiones individuales sobre costo-beneficio adoptadas para maximizar la renta, es decir, por diferencias entre las tasas salariales entre el país de origen y el país de destino. Los flujos laborales van de países de bajos salarios a países de salarios altos. Como resultado, la migración ejerce una presión a la baja sobre los salarios de los países de destino y una presión a la alza en los países emisores hasta que se

---

<sup>9</sup> Tornos, A. (28 de Febrero de 2006). Humanismos y Teorías de las Migraciones. Recuperado el 12 de Junio de 2016, de <https://web.unican.es/campuscultural/Documents/Aula%20de%20estudios%20sobre%20religi%C3%B3n/2005-2006/CursoTeologiaHumanismosYteorias2005-2006.pdf>

alcanza el equilibrio. En este sentido, la tasa de emigración se eleva cuando la disparidad salarial crece (Massey, 2005, p.59-76).<sup>10</sup>

### **1.2.1.2 Teoría “Histórico-Estructural”.**

Esta teoría afirma que la emigración desde un país se dirige hacia aquellas naciones que pudieran haber perturbado su economía, como puede ejemplificarse históricamente en el caso de la relación entre India e Inglaterra, o de los países sudamericanos en relación a España, o el de México en relación a los Estados Unidos.

La ventaja que tiene esta teoría histórico-estructural sobre la teoría neoclásica “macro” (...), es que la neoclásica no puede dar razón del por qué los emigrantes escogen un país u otro para emigrar, mientras que la histórico-estructural afirma que los emigrantes lo hacen hacia los países que han perturbado sus economías (Tornos, 2006, p.6).<sup>11</sup>

### **1.2.2 Teorías “Micro”.**

Son todas las teorías que enfatizan el poder de decisión del individuo; en el caso de la teoría neoclásica micro, el factor determinante de la migración se centra en el tema financiero. Otra variante del tema economicista lo constituye la teoría de la Nueva Economía de las Migraciones, la cual se funda en un sistema de toma de decisiones del grupo ampliado de la

---

<sup>10</sup> Massey, D. (1998). *Worlds in motion. Understanding International Migration at the End of the Millennium*. Clarendon Press. Oxford. Cit par: Micolta, A. (2005) Teorías y conceptos asociados al estudio de las migraciones internacionales. *Revista Trabajo Social* No. 7.

<sup>11</sup>Tornos, A. (28 de Febrero de 2006). *Humanismos y Teorías de las Migraciones*. Recuperado el 12 de Junio de 2016, de <https://web.unican.es/campuscultural/Documents/Aula%20de%20estudios%20sobre%20religi%C3%B3n/2005-2006/CursoTeologiaHumanismosYteorias2005-2006.pdf>

familia y en procesos de migración en cadena, influenciadas por las migraciones precedentes en el núcleo familiar o social más próximo.

### ***1.2.2.1 Teoría de los factores “Push–Pull”.***

Micolta define esta teoría como un modelo que se basa en una serie de elementos asociados tanto al lugar de origen como al lugar de destino. Implica una serie de factores que empujan (*push*) a abandonar el lugar de origen al compararlo con las condiciones más ventajosas que existen en otros lugares, las que ejercen una fuerza de atracción (*pull*), generándose de esta manera, una dinámica de expulsión (*push*) y atracción (*pull*) (Micolta, 2005, p.60).<sup>12</sup>

Factores de expulsión (*push*) pueden ser: elevada presión demográfica, falta de acceso a la tierra, bajos salarios, bajos niveles de vida, falta de libertades políticas, represión, etc. Factores de atracción al potencial lugar de destino (*pull*) serían opuestos a los anteriores, es decir, libertad política, ingresos elevados, acceso a bienes inmuebles, elevadas condiciones de vida, en general. Este modelo destaca las motivaciones personales de los migrantes que, tras una evaluación de los costos y beneficios que supone la migración, optarán por la alternativa más ventajosa.

La decisión de emigrar se analiza a partir de una racionalidad instrumental que induce a elegir libremente entre las oportunidades que ofrece el mercado dentro y fuera del país. Desde esta perspectiva, las migraciones se consideran funcionales, al contribuir al equilibrio del sistema, y rentables tanto para los países como para los migrantes. La migración internacional se conceptúa como una forma de inversión en capital humano. Así las personas hacen una

---

<sup>12</sup> Micolta, A. (2005) Teorías y conceptos asociados al estudio de las migraciones internacionales. Revista Trabajo Social No. 7. P. 60



inversión en dinero que luego esperan recuperar, escogen ir a donde pueden conseguir empleo de acuerdo a sus habilidades, y de esta forma maximizar sus ingresos. Como resultado de este movimiento poblacional, la oferta de trabajo disminuye y los salarios aumentan en los países con capital escaso, mientras que en los más ricos la oferta aumenta y los salarios caen, lo que conduce a un equilibrio (Massey, 2005, p.5-76).<sup>13</sup>

Micolta acota que las críticas hacia este modelo se centran en su historicidad e individualismo, así como en no tener en cuenta los entornos sociales y políticos que limitan la acción de los sujetos, considerando que éstos serían la gente más pobre de los países menos desarrollados, pero el modelo falla al quedar demostrado que no es este grupo social quien emigra necesariamente, sino personas de clase media.

Añade la autora que este modelo no explica por qué los migrantes eligen unos destinos y no otros, y no tiene en cuenta que las migraciones no son individuales, sino sociales. Pese a todo, es en cada caso particular en donde debe analizarse la aplicabilidad de la teoría, pues como ya se observó anteriormente, las dificultades de cuantificación y análisis no permiten realizar generalizaciones en el caso de fenómenos en los que el establecimiento de un criterio como el de clase media puede, por sí mismo, resultar de difícil definición.

### **1.2.3 Migración y mundialización.**

Los flujos migratorios que tienen lugar en el presente se enmarcan dentro del contexto de un mundo globalizado, caracterizado por amplias desigualdades económicas y sociales, en el

---

<sup>13</sup> Massey, D. (1998). *Worlds in motion. Understanding International Migration at the End of the Millennium*. Clarendon Press. Oxford. Cit. par: Micolta, A. (2005) *Teorías y Conceptos Asociados al Estudio de las Migraciones Internacionales*. Revista Trabajo Social No. 7, págs. 59-76.

que los conflictos políticos e ideológicos se agregan a la intensificación de las circunstancias que motivan grandes desplazamientos humanos. Frente a la gran apertura de mercados y los flujos de información y de bienes existentes en el mundo actual, el trabajo humano se encuentra sujeto a restricciones tanto por temas de movilidad humana como por las imposiciones y limitantes de los mercados laborales en los países de origen y de destino.

La globalización y las limitaciones impuestas al traslado de personas desde el Sur hasta el Norte, la amalgama de crisis que coinciden al tiempo (política, del modelo productivo, cultural) conforman el ámbito en el que hoy tienen cabida las migraciones. De allí que otra forma de entenderlas tiene que ver con el agravamiento de las divergencias en la distribución internacional de la renta, por un lado, y por la evolución a sensu contrario de las tendencias demográficas Norte/Sur, con sus consiguientes efectos en los mercados de trabajo. Por otro lado la retirada de las barreras nacionales y la libertad de movimiento del capital están coincidiendo con una oleada de iniciativas políticas destinadas a proteger las fronteras y restringir la libertad de movimientos en los mercados internacionales de trabajo (Abad, 2002, p).<sup>14</sup>

#### **1.2.4 Teorías “Meso”.**

Según Tornos (2006), “Esta palabra viene del griego y quiere decir “lo del medio”. Estas teorías no se limitan a pensar en las cifras macro-económicas (lo grande), pero tampoco en las magnitudes pequeñas (lo que se refiere a las decisiones personales e individuales de emigrar), sino que se ocupan de los ambientes sociales que median entre las grandes cifras y las

---

<sup>14</sup> Abad, L. (2002). Contradicciones de la globalización: Migraciones y convivencia interétnica tras el 11 de septiembre. En Revista Migraciones Número 11.

personas, unos ambientes que, según estas teorías meso, son los decisivos a la hora de tomar la decisión (p.9).<sup>15</sup>

#### ***1.2.4.1 Teoría de la Segmentación del Mercado Laboral.***

Esta teoría no apunta a determinantes macroeconómicas ni a condicionantes de tipo individual, en las que el sujeto migrante tiene un protagonismo en la toma de decisiones, sino que se enfoca a contextos sociales específicos cuyas características influyen en el mercado laboral a partir del mejoramiento de las condiciones de vida de un segmento joven de la sociedad, el cual puede optar por eludir su inserción en el sector secundario del mercado laboral al ser reemplazada su fuerza de trabajo por poblaciones inmigrantes dispuestas a asumir los trabajos más duros y menos remunerados. Este es el caso de países como España o los Estados Unidos de Norte América, en los cuales la fuerza de trabajo en el sector secundario es provista por la población migrante de América Latina.

#### ***1.2.4.2 Teoría del Capital Social.***

Se entiende por capital social el valor adquirido en las relaciones sociales, mediante el cual se puede hacer uso de influencias personales para insertarse ya sea en el mercado laboral o en el medio social dependiendo de los diferentes objetivos. De la misma manera, en el contexto de las migraciones, es esta cadena de interrelaciones personales la que garantiza el éxito de la inmigración. Esta teoría resulta de particular interés para el presente estudio pues ejemplifica, al menos desde una perspectiva operativa, el fenómeno de la inmigración de expatriados norteamericanos de la tercera edad a la ciudad de Cuenca; hecho que, sin embargo, presenta una serie de facetas y no puede ser encasillado únicamente a la luz de una teoría, ya que

---

<sup>15</sup> Tornos, A. (28 de Febrero de 2006). *Humanismos y Teorías de las Migraciones*. Recuperado el 12 de Junio de 2016, de <https://web.unican.es/campuscultural/Documents/Aula%20de%20estudios%20sobre%20religi%C3%B3n/2005-2006/CursoTeologiaHumanismosYteorias2005-2006.pdf>

existen múltiples factores de orden económico que constituyen, paralelamente, causas importantes de este fenómeno.

Las teorías (...) del capital social lo que dicen es que lo decisivo para migrar en cantidades significativas es el establecimiento de redes de relación entre los países de origen y los destinos, redes principalmente constituidas por unos pocos inmigrantes pioneros que luego atraen y ayudan a situarse a los demás. Y confirman este punto de vista los estudios hechos sobre las redes de información y apoyo que existen entre los inmigrantes ya llegados y sus parientes y conocidos de los países de origen. Los que ayudan a los inmigrantes a venir y a encajar son otros inmigrantes (Tornos, 2006, p.11).<sup>16</sup>

#### ***1.2.4.3.1 Teoría de la Causación Cumulativa.***

Esta teoría plantea la generación de una tendencia a auto-reproducirse por parte de las migraciones debido a factores de influencia social, beneficios económicos y prestigio entre los beneficiarios de los emigrantes en sus países de origen. Parte de la teoría del capital social y añade a ésta el elemento de la información que se genera en grandes flujos y que influye en la toma de decisiones del posible migrante. En contraste, tanto esta teoría, como la Teoría del Capital Social, parecerían aplicar a la situación del migrante ecuatoriano en Estados Unidos o Europa.

---

<sup>16</sup> Tornos, A. (28 de Febrero de 2006). *Humanismos y Teorías de las Migraciones*. Recuperado el 12 de Junio de 2016, de <https://web.unican.es/campuscultural/Documents/Aula%20de%20estudios%20sobre%20religi%C3%B3n/2005-2006/CursoTeologiaHumanismosYteorias2005-2006.pdf>

### **1.3 Razones del flujo migratorio hacia la ciudad de Cuenca**

La ciudad de Cuenca empieza a destacarse a nivel internacional como destino para inmigrantes extranjeros desde hace aproximadamente 10 años. Artículos publicados en revistas internacionales como: *International Living*, *Lonely Planet* y *Outside Travel Abroad*, de manera reiterada, han posicionado a Cuenca como la ciudad que reúne las mejores condiciones para ofrecer a los inmigrantes extranjeros un espacio de vida para su jubilación. Los medios internacionales ya mencionados destacaron a Cuenca entre los primeros destinos a nivel mundial para jubilados en los años 2009, 2010, 2011, 2013 y 2014.

Esta promoción en medios digitales e impresos tuvo amplia acogida, demostrada en las cifras de crecimiento de la población inmigrante, proveniente en su mayor parte de los Estados Unidos de Norteamérica. Según el diario El Universo, en el año 2013 el número de migrantes extranjeros en la ciudad de Cuenca alcanzó la cifra de 5000.<sup>17</sup> De acuerdo a la teoría del capital social, en este caso las corrientes migratorias aumentarían por la influencia de redes de información y apoyo, las cuales han generado grandes volúmenes de datos y contactos en los cuales los posibles migrantes se han apoyado para iniciar su travesía.

Las cifras correspondientes al turismo receptivo han incrementado notablemente en la última década, habiéndose registrado 581.000 turistas durante el año 2014, con un 32% de turismo receptivo. (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca).<sup>18</sup>

#### **1.3.1 Jubilados Extranjeros.**

Para entender el fenómeno de la inmigración extranjera a la ciudad de Cuenca es necesario observar las condiciones que han motivado este movimiento de un segmento de población mayoritariamente de la tercera edad, proveniente de los Estados Unidos de Norteamérica. Al

---

<sup>17</sup> Diario El Universo. (12 de Abril de 2013). *Ya son 5000 extranjeros que viven en Cuenca. 95% son de EE.UU.* Recuperado el 1 de Agosto de 2016, de <http://www.eluniverso.com/2013/04/12/1/1447/ya-son-5000-extranjeros-viven-cuenca-95-ellos-eeuu.htm>

<sup>18</sup> Datos facilitados por la Fundación Municipal Turismo para Cuenca. (2016)

tratarse de un grupo de jubilados, los enfoques de las teorías que apuntan al atractivo de un mercado laboral con mejores oportunidades queda descartado, pues la mayor parte de retirados no asume un rol productivo, ni ingresa al mercado laboral ecuatoriano. Constituyen limitadas excepciones el caso de los inversionistas, a quienes, de ejercer actividad laboral de alguna naturaleza, se los consideraría como auto-empleados.

Tanto los medios de comunicación como diversos estudios realizados a nivel local e internacional se enfocan en los aspectos positivos que implica la elección de Cuenca como lugar de retiro. Entre los factores más destacados se encuentran los bajos costos de vida, las bondades del mercado inmobiliario, la oferta de los servicios de salud, y los encantos paisajísticos de la ciudad, junto con su vida cultural y sus servicios de calidad.

Por otro lado se debe tomar en cuenta la crisis financiera que afecta a los sectores más vulnerables de la población estadounidense, entre ellos los grupos de la tercera edad y jubilados, para quienes es cada vez más difícil su sobrevivencia en base de una pensión que los mantiene en un nivel de escasa capacidad adquisitiva. Este fenómeno de pauperización de la sociedad norteamericana es, posiblemente, la causa principal de la inmigración de jubilados estadounidenses a nuestro país, pues el bajo costo de vida les permite optimizar notablemente sus recursos y, adicionalmente, mantener un estilo de vida que, de otra manera, no podrían sostener en su país de origen.

Los rubros de gastos más importantes en los que incurre la población extranjera en la ciudad de Cuenca son: gastos inmobiliarios, alimentación, seguros de salud y gastos médicos, movilización dentro y fuera de la ciudad, y otros rubros menores como actividades recreativas o servicios técnicos y profesionales.

Según datos del Censo de Población y Vivienda de 2010, del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC, en Cuenca hay 9.077 extranjeros de más de 90 nacionalidades que constan como residentes permanentes en la ciudad (Ortega, 2012).<sup>19</sup>

Datos más recientes de la *Coordinación Zonal 6 de la Cancillería en Cuenca* revelan que en el año 2015 se registró -mediante visado- un total de 4848 residentes de nacionalidad estadounidense en la ciudad de Cuenca (Cancillería de Cuenca, 2015).<sup>20</sup>

### 1.3.2 Turismo extranjero.

Como puede observarse en la tabla a continuación, el flujo de turistas extranjeros aumentó en un 45% en el período comprendido entre 2010 y 2015, siendo las nacionalidades más representadas en este grupo, aquellas provenientes de países como Argentina, Estados Unidos, Francia, España, Alemania, Canadá, Perú, Colombia y Chile. Del total de turistas que visitaron Cuenca en 2014, el 32% correspondió a turismo receptivo y el 68% a turismo nacional. (Fundación de Turismo para Cuenca, 2016).<sup>21</sup>

**Tabla N° 1. Flujo estimado de Turistas en el último quinquenio**

<b>Año</b>	<b>Turistas Nacionales</b>	<b>Turistas Extranjeros</b>	<b>Total</b>
<b>2010</b>	289.261	136.123	425.384
<b>2011</b>	315.212	148.335	463.547
<b>2012</b>	351.362	165.347	516.709

<sup>19</sup> Ortega, G. (2012) Inmigrantes de 92-países viven en Cuenca. Recuperado el 1 de Agosto, de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias-cuenca/111953-9-077-inmigrantes-de-92-paa-ses-viven-en-cuenca/>

<sup>20</sup> Datos facilitados por Cancillería Región 6, Cuenca. (2015). Cit. por: Vintimilla, P. (2016). Análisis del impacto de los medios de comunicación digital que promocionan a Cuenca como destino residencial para jubilados estadounidenses, período 2010-2015.

<sup>21</sup> Datos Facilitados por Fundación Turismo Para Cuenca, 2016.

<b>2013</b>	376.820	177.327	554.147
<b>2014</b>	395.080	185.920	581.000
<b>2015</b>	410.969	197.082	608.051

Fuente: Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016

Cabe destacar que el 56% de los visitantes encuestados tiene como propósito para su visita el turismo. Estas cifras pueden interpretarse erróneamente pues, en muchos casos, los inmigrantes inician sus trámites de residencia permanente únicamente a partir de haber recorrido el país con el fin de identificar posibles lugares donde radicarse de forma definitiva, para de allí proceder a retornar a su país de origen y organizar su regreso definitivo; o, incluso, proceden a establecerse de forma definitiva a partir de una visa con estatus temporal.

**Tabla N° 2. Perfil del Visitante**

<b>Mercados Emisores (Turismo Receptivo)</b>	Argentina, Estados Unidos, Francia, España, Alemania, Canadá, Perú, Colombia y Chile.
<b>Mercados Emisores (Turismo Nacional)</b>	Guayaquil, Quito, Macha y Loja.
<b>Ocupación:</b>	57% Empleados privados  22% Trabajadores independientes  21% Otras ocupaciones
<b>Nivel de Estudios</b>	80% con estudios superiores



<b>Motivos de Viaje:</b>	56% Turismo  16% Visita a amigos / familiares  14% Negocios  14% Otras motivaciones
<b>Grupo de Viaje</b>	2-3 personas (Grupo familiar)
<b>Tipo de Alojamiento</b>	69% Hoteles  26% Casa de familiares  5% Otros
<b>Percepción del Destino</b>	46% considera satisfactoria su visita  70% considera volver a visitar Cuenca

Fuente: Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016

### **1.3.3 Comportamiento del turismo a nivel local.**

En lo que respecta a la demanda generada por los turistas, de acuerdo a datos recopilados por la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, en 2014 se receptaron 581.000 turistas con un gasto diario promedio de \$74,00 generando \$64'491.000 dólares de ingresos. Cabe recalcar que del gasto diario promedio de cada turista \$33,00 son destinados a alojamiento. (Fundación de Turismo para Cuenca, 2016)<sup>22</sup>

### **Tabla N° 3. Datos de comportamiento del Turismo en el año 2014**

---

<sup>22</sup> Datos facilitados por Fundación Municipal Turismo Para Cuenca, 2016: s/n.

Número de Turistas 2014	581.000
Estancia Promedio	1,5 noches
Gasto Promedio Diario por Turista	USD \$74,00
Gasto Promedio en Alojamiento	USD \$33,00
Ingresos por Turismo	USD \$64'491.000

Fuente: Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2016.

## **Capítulo 2: Diagnóstico de la Necesidad de Uso del Idioma Inglés entre los Conductores de Taxi de la Ciudad de Cuenca**

### **2.1 Servicios de transporte en la ciudad de Cuenca**

La infraestructura de servicios de la ciudad de Cuenca ha debido adaptarse en la última década a la afluencia cada vez más numerosa de una población extranjera que hace uso de sus diversas prestaciones. Entre los servicios requeridos de manera inmediata al arribo a cualquier destino, se encuentran todos aquellos relacionados al transporte. Tanto el turista que llega por primera ocasión a la ciudad, como el extranjero que busca establecerse en una base permanente, hacen uso de estos servicios de manera inmediata y frecuente.

De acuerdo a la página web Cuenca High Life: Resources for Expat Living, los extranjeros jubilados gastan, en promedio, de 50 a 350 dólares mensuales en el rubro que incluye uso de taxi y facilitadores de transporte. Estas cifras revelan el uso frecuente de este medio de transporte por parte de los extranjeros; factor que se ve reforzado por la necesidad

de ayuda adicional para facilitar la visita a diferentes tipos de servicios tales como médicos, abogados, trámites legales y de viaje, e inclusive compras (2015).<sup>23</sup>

El servicio de taxis en Cuenca tiene una trayectoria de casi un siglo, tiempo a lo largo del cual los choferes se han ido aglutinando en núcleos legalmente organizados como la Unión de Cooperativas de Taxis del Azuay y el Frente Unitario de Taxistas del Azuay. En la actualidad en la ciudad de Cuenca circulan alrededor de 3.700 unidades de taxis de cooperativas legalmente constituidas. (El Telégrafo, 2014, p.1).<sup>24</sup>

### **2.1.1 Problemática.**

Tras haber analizado no sólo el incremento del turismo extranjero sino la creciente presencia de una población angloparlante con residencia fija en la ciudad de Cuenca, nace la necesidad para los conductores de taxi de poder ofrecer un servicio de calidad que, al mismo tiempo, no se vea entorpecido por causa de las dificultades en trabar comunicación con personas que carecen de conocimientos del idioma castellano. El director de capacitaciones para los conductores de taxi de la EMOV, Paúl Cabrera mencionó en una entrevista:

De acuerdo al análisis que hemos tenido en las necesidades de capacitación con este modo de transporte comercial de taxi, hemos consensuado con los representantes del mismo y hemos visto que es el contacto diario y frecuente con los extranjeros en donde surgen ciertas problemáticas al momento de poder comunicarse y es ahí donde nace la necesidad de la capacitación en la temática de inglés para que ellos puedan mejorar la prestación del servicio (Cabrera, 2016).<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Cuenca High Life. (2015). Cost of Living Survey shows that prices are rising – no surprise there – but it also reveals some new expat trends. Recuperado el 3 de Marzo del 2016, <http://www.cuencahighlife.com/cuencahighlifes-2015-cost-of-living-survey-reveals-some-surprises>

<sup>24</sup>El Telégrafo. (2014). Desde \$ 25 mil cuesta un cupo en una cooperativa de taxis Ecuador. Recuperado el 5 de Agosto de, <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional-sur/1/desde-25-mil-cuesta-un-cupo-en-una-cooperativa-de-taxis>

<sup>25</sup> Cabrera, P. (12 de 10 de 2016). Capacitación del Idioma Inglés a los Conductores de Taxi de Cuenca. (E. López, Entrevistador)

Una de las mayores dificultades, tanto para los usuarios del servicio, como para los propios conductores, reside en el tema de la comunicación. Si bien se esperaría que todo inmigrante hiciera un esfuerzo por incorporarse a la cultura del país que lo acoge mediante un primer acercamiento básico como es el aprendizaje de la lengua de su nuevo destino, el motivo del presente trabajo es determinar si la población local, en este caso los conductores de taxis, pueden encontrar deseable o ventajoso el hecho de incorporar habilidades comunicativas del idioma inglés para mejorar los resultados de su trabajo.

Aunque Cuenca es una ciudad intermedia, la llegada de estos extranjeros crea distintas situaciones que la sociedad no está lista para enfrentar de manera adecuada, como por ejemplo, la diferencia de idioma, la cual impide una correcta comunicación al momento de convivir día a día y generar diferentes tipos de relaciones. La Fundación de Turismo de Cuenca en el año 2015, mediante reporte de sus oficinas iTur, aseveró haber atendido a más de 10.000 extranjeros que buscaron informarse sobre los diferentes eventos que existen en Cuenca. Este hecho demuestra la creciente necesidad de poder mejorar los canales de comunicación con los extranjeros visitantes, al igual que con aquellos que han optado por residir en esta ciudad.

## **2.2 Justificación**

En nuestro mundo globalizado el choque cultural, que se puede dar gracias a la interacción entre dos culturas diferentes, es un tema de estudio cada vez más crítico, ya que este define el nivel de tolerancia que pueden llegar a tener las personas que viven dentro de una sociedad ya establecida. La interculturalidad entre personas que comparten un sistema simbólico en su cultura como el idioma es más fácil de llevar que dos personas que carecen

---

del mismo, por lo que se crea improvisadamente uno para establecer contacto (Rich y Ogawa, 1982, 43-49).<sup>26</sup> Es por ello, que el presente trabajo nace con la idea de crear un proyecto para que los conductores de taxi aprendan inglés con la finalidad de que brinden un mejor servicio a los extranjeros y puedan sentirse más cómodos con su trabajo día a día. El hecho de optimizar los niveles de comunicación con los extranjeros que hacen uso de sus servicios, implica para el taxista la posibilidad de que éstos sean solicitados con mayor frecuencia por parte de aquellos que residen de manera permanente en la ciudad.

Adicionalmente, la oferta turística de la ciudad como tal, eleva su calidad al poder ofrecer un servicio que facilita la estadía y movilización del turista extranjero, convirtiendo al conductor en el primer promotor y vendedor de servicios turísticos de la ciudad.

La propuesta que se va a realizar busca una interacción entre las dos culturas, para así llegar a un punto medio, en el que estas puedan comunicarse de una manera más abierta y constructiva, considerando que, según afirma Brooks Peterson, en su libro *Cultural Intelligence*, un vendedor que pueda interactuar con sus clientes en su lengua nativa tiene mucho más oportunidad de convencerlos y cerrar una venta (Peterson, 2004, p90).<sup>27</sup>

### **2.3 Objetivo general**

Analizar la posibilidad de implementación de un programa de capacitación en idioma inglés para conductores de taxi de la ciudad de Cuenca.

#### **2.3.1 Objetivos específicos.**

1. Determinar, mediante investigación documental, el flujo de los extranjeros en la ciudad de Cuenca en el período 2010-2015

---

<sup>26</sup> Rich A, y Ogawa, D. (1982). Intercultural and Interracial Communication: An Analytic Approach. En Gary R. (1998). Communication and Conflicts. Reading in International Relations. United States: Simon & Schuster Publishing.

<sup>27</sup> Peterson, B. (2004). Cultural Intelligence. United States: Intercultural Press.

2. Diagnosticar la necesidad de manejo del idioma inglés en los conductores de taxi de la ciudad de Cuenca mediante encuestas y entrevistas.
3. Analizar la factibilidad de ejecución y diseño de un programa de capacitación de inglés para conductores de taxi.

## **2.4 Metodología de trabajo**

El presente trabajo cuenta con la ayuda directa de la empresa pública EMOV quien fue facilitadora de datos e información necesaria para que se pueda realizar el análisis de una manera práctica y eficaz.

Para determinar de qué manera se puede plantear un curso de capacitación en habilidades de comunicación en idioma inglés, es necesario partir de una encuesta mediante la cual se planificará la mejor estrategia para el diseño del mismo.

Se tomará como referencia el universo de conductores de taxi registrados, el cual alcanza una cifra aproximada de 3700. A partir de esta cifra se calculará la muestra a la cual debe aplicarse la encuesta.

Adicionalmente, una vez determinados los resultados de las encuestas, se procederá a realizar entrevistas a las autoridades de la Unión de Cooperativas de Taxis del Azuay con el objeto de determinar la aplicabilidad del proyecto. Este paso permitirá diseñar una propuesta que se adapte a las necesidades de los conductores de taxi que hayan manifestado un interés por recibir el curso de capacitación.

### **2.4.1 Determinación de la muestra.**

Para determinar el tamaño de la muestra de población a la cual deberá aplicarse la encuesta, se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot a^2 \cdot Z^2}{(e^2)(N - 1) + a^2 \cdot Z^2}$$

En la cual:

**n** = tamaño de la muestra a obtener

**N** = **3700** (población)

**Z** = **1,75** (equivalente al 92% de nivel de confianza)

**a** = **50%** (varianza positiva y negativa)

**e** = **8%** (nivel de error)

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{3700 \cdot 0,5^2 \cdot 1,75^2}{(0,08^2)(3700 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,75^2} = 116$$

De esta operación se concluye que la encuesta deberá realizarse a un total de 116 individuos aplicando un muestreo aleatorio simple (Rodríguez, 2008).<sup>28</sup>

#### **2.4.2 Objetivos de la encuesta.**

Las preguntas de la encuesta estarán enfocadas a resolver los siguientes temas, relacionados a la factibilidad de la implementación de un programa de capacitación en habilidades lingüísticas en idioma inglés:

---

<sup>28</sup> Rodríguez, S. (2008). Cómo Determinar el Tamaño de una Muestra aplicada a la investigación Archivística. México. Recuperado el 8 de Agosto del 2016 de, <http://www.monografias.com/trabajos60/tamano-muestra-archivistica/tamano-muestra-archivistica2.shtml>

- a) Necesidad y pertinencia del idioma inglés para su trabajo.
- b) Disposición personal al aprendizaje.
- c) Disponibilidad de tiempo y preferencia de horarios.
- d) Método de aprendizaje preferido.
- e) Tópicos a cubrir en la capacitación.

## **2.5 Tabulación e interpretación de datos de la encuesta**

### **❖ Diseño del cuestionario**

Para este fin se recibió valiosa cooperación de la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte (EMOV EP), de la ciudad de Cuenca, entidad que además de proporcionar información relativa a las cooperativas de taxis que se encuentran en funcionamiento en la ciudad, aportó con criterios acerca de experiencias previas, y observaciones sobre el tema de investigación de este proyecto. El funcionario Paúl Cabrera, agente civil de tránsito y mediador del Área de Capacitación de esta empresa, colaboró mediante una entrevista, aportando criterios que permitieron establecer los parámetros a ser obtenidos mediante las encuestas. (Ver entrevista en: Anexos)

Se procedió de esta manera a diseñar las encuestas mediante un cuestionario consistente en ocho preguntas enfocadas a dilucidar la necesidad de los conductores de taxi de capacitarse en el idioma inglés, a la vez que se buscó determinar la pertinencia de otros aspectos fundamentales, tales como la disponibilidad de tiempo, los métodos más adecuados para el proceso de enseñanza/aprendizaje, y los tópicos de aprendizaje a ser desarrollados.

### **❖ Aplicación de la encuesta**

La encuesta fue aplicada a un total de 120 conductores, pertenecientes a varias cooperativas de taxis de la ciudad de Cuenca, entre ellas las asociaciones de El Vergel, Mall del Río y Plaza Milenium. (Anexo 1)



Ver cómputos de resultados de encuesta en: Anexo

## ❖ **Análisis e interpretación de datos**

### **1. Pregunta N° 1**

Ante la pregunta sobre cuan necesario considera el uso del idioma inglés para poder comunicarse con sus clientes en el trabajo, de un total de 120 entrevistados, 113 considera que es altamente necesario, 5 consideran que es medianamente necesario, y 2 poco necesario, de lo cual se puede establecer claramente que la mayoría de la población entrevistada siente la necesidad de poder contar con la herramienta del idioma inglés para facilitar sus labores de comunicación con los clientes extranjeros.

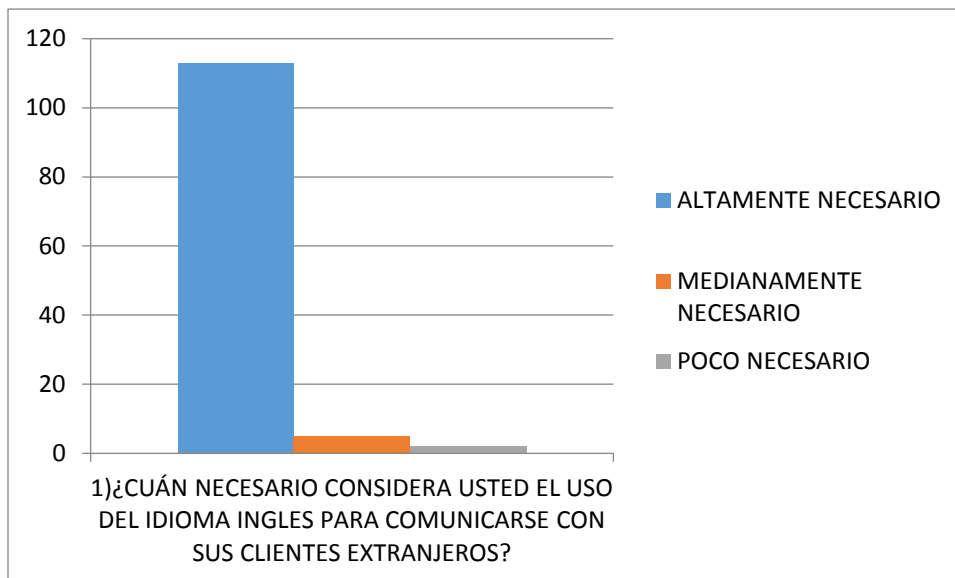


Gráfico N° 1. Resultados Pregunta N° 1. Elaborado por: Estefanía López

### **2. Pregunta N° 2**

Ante la pregunta que busca identificar si estarían interesados en una capacitación del idioma inglés, del total de 120 entrevistados, 116 estuvieron de acuerdo en que les interesaría recibir capacitación y solamente 4 de los entrevistados manifestaron un criterio negativo al respecto.

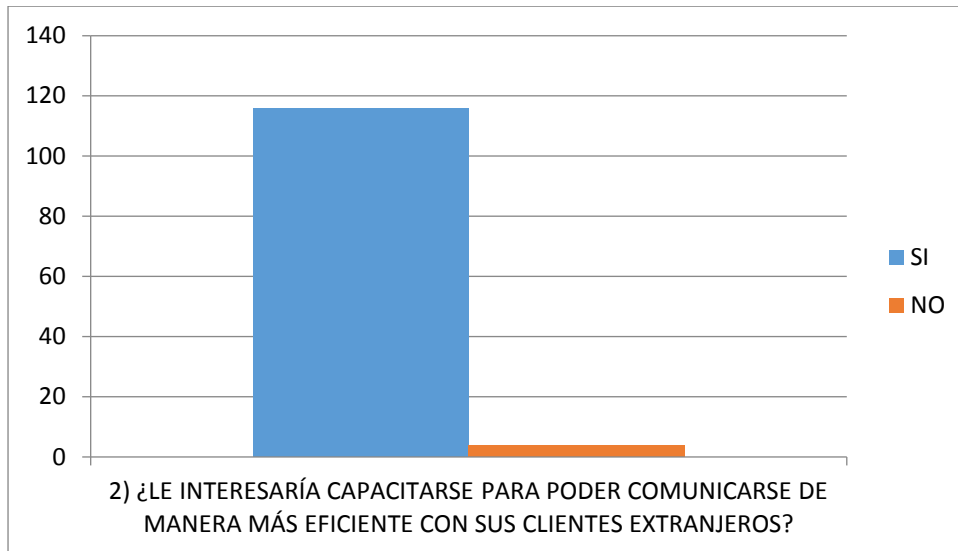


Gráfico N°2. Resultados Pregunta N° 2. Elaborado por: Estefanía López.

### 3. Pregunta N° 3

La disposición voluntaria a dedicar tiempo para su formación personal en el tema dio como resultado 114 personas que respondieron positivamente, 2 de forma negativa, y 4 personas que dejaron en blanco sus respuestas. Los resultados indicaron, por lo tanto, que existe una alta disposición a asumir un proceso de formación en el área del idioma inglés.

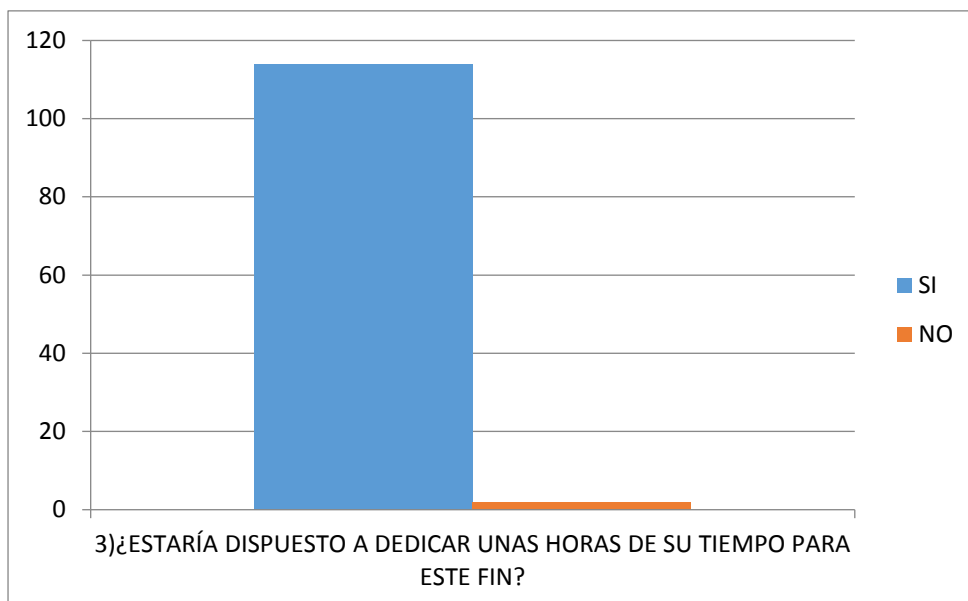


Gráfico N° 3. Resultados Pregunta N° 3. Elaborado por: Estefanía López.

#### 4. Pregunta N° 4

El criterio mayoritario en las respuestas indica una disposición a destinar de 2 a 3 horas semanales para su capacitación, habiendo compartido este criterio 83 de los encuestados. En número proporcionalmente menor, 19 encuestados respondieron que estarían dispuestos a dedicar 1 hora semanal, y 13 que se encontrarían dispuestos a capacitarse entre 3 y 5 horas por semana. Un total de 5 encuestados dejaron la respuesta en blanco.

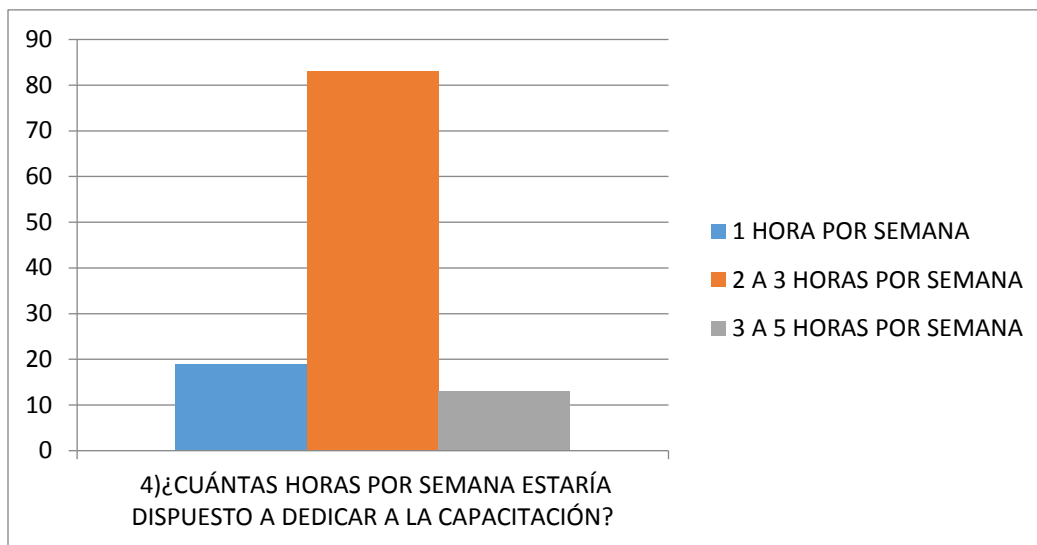


Gráfico N° 4. Resultados Pregunta N° 4. Elaborado por: Estefanía López.

#### 5. Pregunta N° 5

En lo que respecta al método de aprendizaje o capacitación, los criterios fueron los siguientes: 50 entrevistados prefieren un método de auto-capacitación mediante el uso de material didáctico; 14 entrevistados prefieren un método de capacitación mediante una página de internet; 20 de los entrevistados seleccionaron el método de capacitación mediante un facilitador; 31 entrevistados eligen un método mixto, que incluye todos los demás y, finalmente, 5 dejaron sin responder la pregunta.

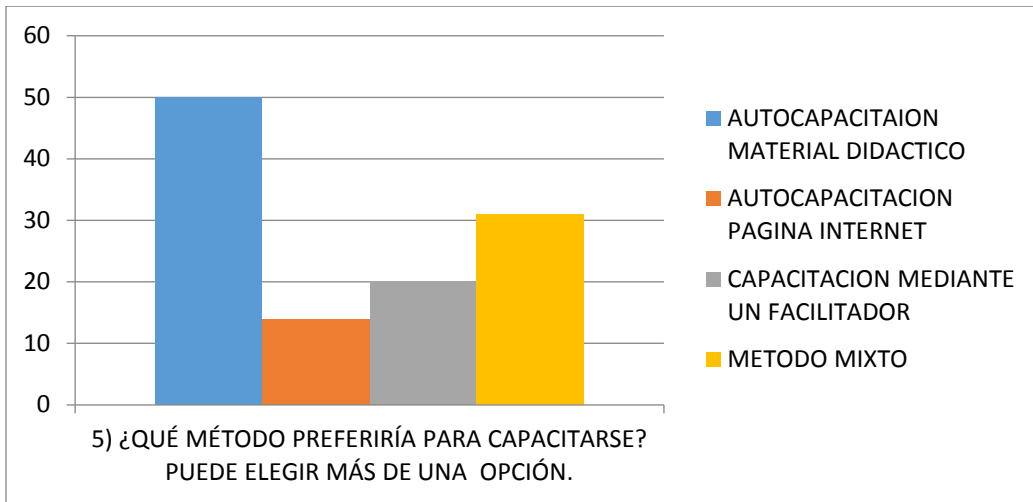


Gráfico N° 5. Resultados Pregunta N° 5. Elaborado por: Estefanía López

## 6. Pregunta N° 6

A la pregunta referente a los horarios de capacitación, los encuestados respondieron de la siguiente manera. Veinte de los entrevistados prefieren el horario matutino. Solamente 8 de los entrevistados se inclinan por un horario vespertino, mientras que una gran mayoría, 87 en total, prefieren un horario nocturno. Cinco de los entrevistados dejaron la respuesta en blanco.

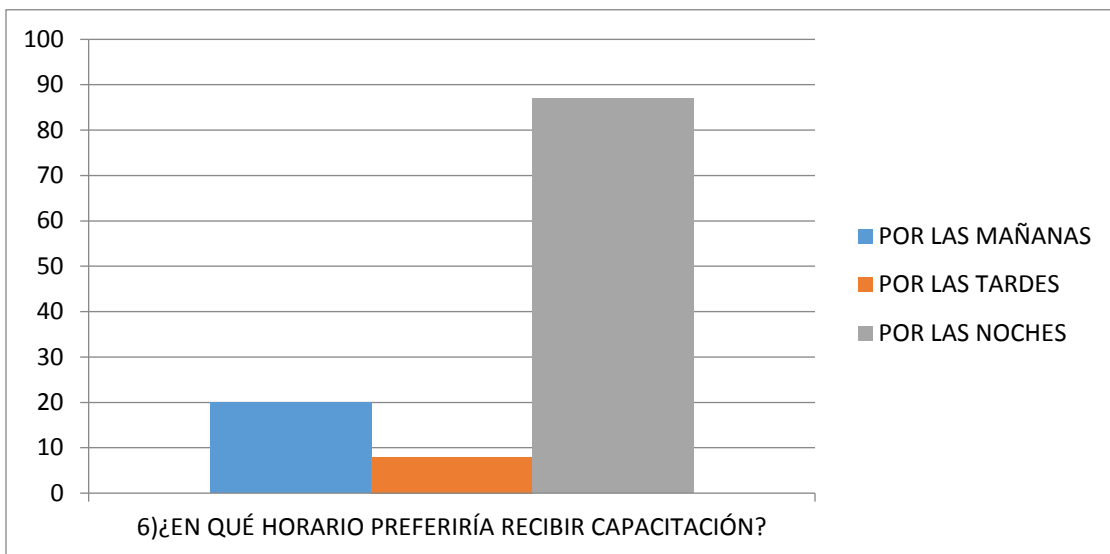


Gráfico N°6. Resultados Pregunta N° 6. Elaborado por: Estefanía López.

### 7. Pregunta N° 7

En relación a los días elegidos para recibir las capacitaciones, 87 entrevistados señalaron preferir los días de semana, mientras que 28 indicaron su preferencia por los fines de semana. Hubo 5 respuestas en blanco.

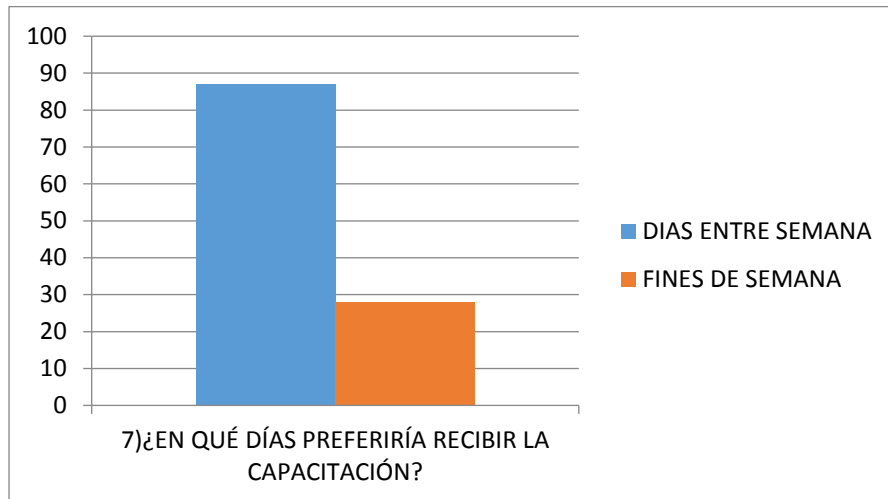


Gráfico N° 7. Resultados Pregunta N° 7. Elaborado por: Estefanía López.

### 8. Pregunta N° 8

En lo relativo a los tópicos de aprendizaje, los entrevistados manifestaron intereses variados, a saber: 4 indicaron su interés por saludos y frases; nadie se interesó en el tema en particular de números, pagos y cobros; 13 entrevistados eligieron el tema de atractivos turísticos y sugerencias para el cliente; mientras que la gran mayoría, 85, prefirieron una combinación de todos los temas ya mencionados hasta aquí. Se presentaron 3 opciones adicionales: la primera, que une los tópicos a) y b) no fue seleccionada por los entrevistados; la suma de las opciones a) y c) fue seleccionada por 5 entrevistados; las opción de b) y c) fue seleccionada por 8 participantes; finalmente 5 respuestas fueron dejadas en blanco.

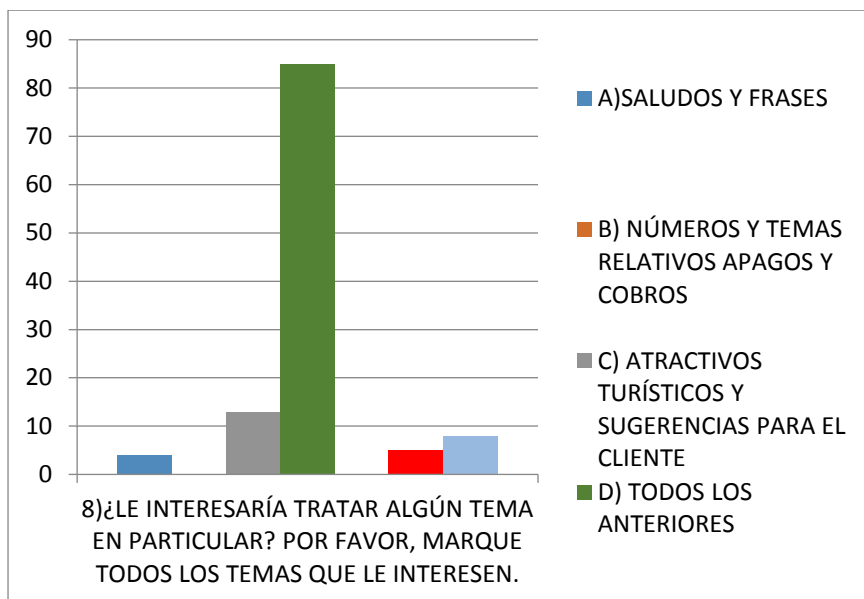


Gráfico N° 8. Resultados Pregunta N° 8. Elaborado por: Estefanía López.

## 2.6 Conclusiones

A partir del presente análisis, es posible concluir que es factible concretar la propuesta de este trabajo y realizar un proceso de capacitación a los conductores de taxi de la ciudad de Cuenca. De acuerdo a las opiniones vertidas por los entrevistados, el 94% considera necesario el uso del idioma inglés y el 96 % de los entrevistados estuvieron de acuerdo en que les interesaría recibir capacitación en este idioma.

La mencionada capacitación deberá realizarse durante días de semana, en horarios nocturnos de preferencia. El tiempo destinado a las sesiones de capacitación deberá estimarse en 2 a 3 horas por semana ya que el 69% de los entrevistados prefiere emplear este tiempo a las capacitaciones, mientras que el 72% de los entrevistados prefieren recibir capacitaciones en horarios nocturnos, y el mismo porcentaje señala preferir los días de semana.

En cuanto a la metodología, se preferirá optar por un método mixto que ponga énfasis en la auto-capacitación a largo plazo mediante la preparación de material didáctico de uso personal, o que se encuentre disponible mediante una página de internet ya que el 41% de los

entrevistados prefieren un método de auto-capacitación mediante el uso de material didáctico, mientras que el 26% prefiere un método mixto que integre, además, el uso de una página de internet y la capacitación mediante un facilitador. Es importante mencionar que en una entrevista realizada a Paúl Cabrera, encargado de las capacitaciones que se realizan en la EMOV a los conductores de taxi, mencionó que:

“Los conductores estuvieron muy atentos realizando preguntas y demostrando mucho interés ya que surgió la idea de crear un CD interactivo para que ellos puedan estar escuchando todo el tiempo y puedan familiarizarse con las palabras en inglés sobre todo en el tema de saludos, pasajes y carreras ya que ellos no pueden estar asistiendo a clases en los días laborales”.

En lo relativo a los temas a tratar, el 71% de los entrevistados indicaron su interés por una combinación de todos los temas planteados, a saber: saludos y frases; números, pagos y cobros; atractivos turísticos y sugerencias para el cliente.

### **Capítulo 3: Modelo de gestión tentativo de un programa de capacitación del idioma inglés para conductores de taxi**

El constante traslado de personas a diferentes partes del mundo ha creado la necesidad de utilizar un idioma en común, el cual claramente es el inglés, siendo utilizado como idioma intermedio, ya sea para negociaciones internacionales entre empresas de países que hablan diferentes idiomas, o hasta para que un turista pueda pedir una dirección en una ciudad en donde no hablen su lengua nativa, convirtiéndolo en una necesidad básica para cualquier persona que trabaje directamente con personas provenientes de distintos lugares del mundo, como por ejemplo los conductores de taxi.

Algunas ciudades españolas, como Barcelona y Madrid, ya han visto esta necesidad y la han intentado suplir creando un programa online gratuito de lecciones de inglés para los conductores de taxi de su ciudad<sup>29</sup>. Sin ir muy lejos Quito, nuestra capital, creo un programa de capacitación para 233 conductores de taxi del idioma inglés para recibir a los 30000 visitantes extranjeros que llegaron para celebrar el evento internacional Hábitat III, con la finalidad de que estos reciban una excelente atención por parte de los conductores.<sup>30</sup>

Tras haber analizado el flujo migratorio y turístico que tiene la ciudad de Cuenca y haber determinado la necesidad que tienen los conductores de taxi de nuestra ciudad de aprender el idioma inglés, se propone el siguiente Programa de Capacitación tentativo el cual tiene como finalidad crear una pauta desde la cual expertos en el tema de pedagogía e instituciones que realicen programas de capacitación o vinculación con la sociedad, puedan partir y mejorarlo creando un programa de capacitación desde una perspectiva más calificada que pueda llegar a los conductores de taxi de la ciudad de Cuenca de una manera más eficiente.

### 3.1 Propuesta del Programa de Capacitación Tentativo

Gracias al análisis de las encuestas realizadas a los conductores de taxi la siguiente tesis sugiere crear un manual con frases y palabras que se utilizan frecuentemente en el momento de relacionarse con extranjeros en su trabajo día a día, ya que ellos no tienen tiempo de asistir a lecciones regularmente. El manual contara con 8 capítulos en donde se especificará la palabra de uso frecuente, la traducción en inglés y la manera en la que se pronuncia (Auto Inglés para el Turismo Taxista).<sup>31</sup> Ejemplo:

<b>Spanish</b>	<b>English</b>	<b>Pronunciation</b>
Adiós	Good-bye	Gud BÁI

<sup>29</sup> El Periódico de Barcelona. (2016) Los taxistas de Barcelona podrán aprender inglés gratis por internet. Recuperado el 26 de Marzo del 2017. <http://www.elperiodico.com/es/noticias/barcelona/los-taxistas-barcelona-podran-aprender-ingles-gratis-por-internet-5672005>

<sup>30</sup> Ministerio de Turismo. (2016). Conductores de taxi se capacitan para recibir Hábitat III. Recuperado el 26 de Marzo del 2017. <http://www.turismo.gob.ec/conductores-de-taxi-se-capacitan-para-recibir-habitat-iii/>

<sup>31</sup> Auto Inglés para el Turismo Taxista. (s.f) Recuperado el 14 de Febrero del 2017. <http://ipap.chaco.gov.ar/uploads/publicacion/6befbfff7a61662ebb583a757d5070ce7b546a06.pdf>



Buenas noches (despedida)

Good night

Gud NÁIT

Los títulos de los capítulos serán los siguientes:

1. Generalidades

- ❖ Saludos y Despedidas
- ❖ Pronombres
- ❖ Abecedario y Números
- ❖ Tratamientos Formales
- ❖ Fechas días y Horas
- ❖ Parentesco, Juguetes y Mascotas
- ❖ Palabras Frases y Preguntas muy Usuales

2. Del Aeropuerto Al Hotel

En esta Lección, el estudiante aprenderá las palabras y frases de uso común vinculadas a la salida del turista del aeropuerto y su primer traslado por la ciudad rumbo a su destino final ya sea hotel o a un lugar donde se alojara permanentemente en el caso de los migrantes.

3. Paseando por la Ciudad de Cuenca

En esta Lección, el estudiante aprenderá las palabras y frases de uso común vinculadas todos los atractivos turísticos que tiene la ciudad de Cuenca como sus monumentos, parques importantes, restaurantes etc.

4. Servicios Básicos y Movimientos de Urgencia

En esta Lección, el estudiante aprenderá las palabras y frases de uso común vinculadas a todos los servicios básicos que un migrante puede necesitar como por ejemplo agua, luz, internet y a las situaciones de urgencia que tanto turistas y migrantes pueden llegar a necesitar como doctores, abogados, policías, etc.

5. Buscando una Dirección

En esta Lección, el estudiante aprenderá las palabras y frases de uso común vinculadas sobre donde hallar una dirección la cual es de vital importancia para los taxistas ya que básicamente ese es su objetivo, llevarte a una dirección en específico.

#### 6. Al Cine, Teatro o algún Entretenimiento Cultural

En esta Lección, el estudiante aprenderá las palabras y frases de uso común vinculadas a cuando un extranjero o un migrante deseen ir a algún evento cultural de la ciudad ya sea una obra de teatro, un concierto o el cine en los últimos casos.

#### 7. De Regreso a Casa

En esta Lección, el estudiante aprenderá las palabras y frases de uso común vinculadas a cuando el turista este de regreso a su país natal y deba coger un avión o un bus, o buseta que lo lleven a su destino.

#### 8. Ejemplos

En esta Lección, el estudiante aprenderá diálogos que se pueden dar en las situaciones anteriormente estudiadas, para que así puedan estar listos de antemano.

A más del manual anteriormente descrito, se debería crear una página de internet donde los conductores de taxi puedan escuchar diferentes conversaciones en inglés y también puedan practicar lo aprendido con profesores, que en este caso serían los estudiantes de la carrera de Estudios Internacionales de la Universidad de Azuay, quienes podrían conectarse con ellos vía internet y hablar con ellos el tiempo que se considere necesario de preferencia en las noches que es cuando los conductores de taxi tienen un poco más de tiempo.

Tiempo de Duración: 6 meses

Profesores: Estudiantes de Estudios Internacionales

Estudiantes: 300 conductores de taxi

### **Conclusiones generales y Recomendaciones**

Como conclusión general podemos decir que una de las mayores dificultades que enfrentan los conductores de taxi de la ciudad de Cuenca, gracias a la migración actual de jubilados extranjeros de habla inglesa y al gran flujo turístico que recibe la ciudad, es la comunicación; la cual crea una necesidad evidente, por lo que se ha determinado que es factible realizar un programa de capacitación del idioma inglés para los conductores de taxi, ya que estos si desean incorporar habilidades comunicativas del idioma inglés para mejorar los resultados de su trabajo.

Esta necesidad podría ser tomada en cuenta y acogida por organismos estatales que apoyen este tipo de iniciativas en sus programas de vinculación con la sociedad. Se recomienda que el programa sea realizado por expertos en el área pedagógica desarrollando un proyecto de capacitación óptimo que llegue de manera eficaz a los conductores de taxi de la ciudad.

### **Bibliografía**

- ABAD M., Luis V. “Contradicciones de la globalización: Migraciones y convivencia interétnica tras el 11 de septiembre”. En Revista Migraciones Número 11. 2002
- ARANGO, Joaquín “Las Leyes de las Migraciones de E. G. Ravenstein, cien años después”. Revista Española de Investigaciones Sociales (REIS), No. 32. Pp. 7-26. 1985
- AUTO INGLÉS PARA EL TURISMO TAXISTA. (s.f) Recuperado el 14 de Febrero del 2017.  
<http://ipap.chaco.gov.ar/uploads/publicacion/6befbbff7a61662ebb583a757d5070ce7b546a06.pdf>
- CONSULADO VIRTUAL ECUADOR. En línea:  
<http://www.consuladovirtual.gob.ec/servicios/184-VisasGuiaspanol.pdf>

- CUENCA HIGH LIFE. Revista digital. Cuenca, Ecuador. 2015. En línea:  
<https://www.cuencahighlife.com/cuencahighlifes-2015-cost-of-living-survey-reveals-some-surprises/>
- EL PERIÓDICO DE BARCELONA. (2016) Los taxistas de Barcelona podrán aprender inglés gratis por internet. Recuperado el 26 de Marzo del 2017. <http://www.elperiodico.com/es/noticias/barcelona/los-taxistas-barcelona-podran-aprender-ingles-gratis-por-internet-5672005>
- EL TELÉGRAFO. Diario digital. Ecuador. En línea: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional-sur/1/desde-25-mil-cuesta-un-cupo-en-una-cooperativa-de-taxis>
- FUNDACIÓN DE CUENCA. (2016) Datos sobre el flujo turístico.
- HERRERA, Gioconda, et al. Ecuador: las cifras de la migración internacional  
Quito: UNFPA - Ecuador: FLACSO. 2006. En línea:  
[http://www.flacsoandes.edu.ec/biblio/shared/biblio\\_view.php?bibid=104032&tab=opac](http://www.flacsoandes.edu.ec/biblio/shared/biblio_view.php?bibid=104032&tab=opac)
- <http://es.slideshare.net/milit/muestreo-aleatorio-simple>
- <http://normasapa.net/2017-edicion-6/>
- <http://www.monografias.com/trabajos60/tamano-muestra-archivistica/tamano-muestra-archivistica2.shtml>
- INEC. *Ecuador en Cifras*. 2010. <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

- MASSEY, Douglas. “Worlds in motion. Understanding International Migration at the End of the Millennium”. Clarendon Press. Oxford. 1998.  
cit por: Micolta León, Amparo
- MICOLTA LEÓN, Amparo. Teorías y conceptos asociados al estudio de las migraciones internacionales. Trabajo Social No. 7. 2005. Páginas 59-76. Revista del Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia.
- MINISTERIO DE RELACIONES EXTERNAS. Visas emitidas en el periodo 2012-2015)
- MINISTERIO DE TURISMO. (2016). Conductores de taxi se capacitan para recibir Hábitat III. Recuperado el 26 de Marzo del 2017.  
<http://www.turismo.gob.ec/conductores-de-taxi-se-capacitan-para-recibir-habitat-iii/>
- OIM. En línea: [http://publications.iom.int/system/files/pdf/iml\\_7\\_sp.pdf](http://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_7_sp.pdf))
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES. Glosario sobre Migración. Suiza. 2006. En línea: <http://www.iom.int>
- ORTEGA, Gabriela. Inmigrantes de 92-países viven en Cuenca. En línea: <http://www.eltiempo.com.ec/noticias-cuenca/111953-9-077-inmigrantes-de-92-paa-ses-viven-en-cuenca/>
- PAYNE, Amber. American Retirees Flock to Ecuador and Fight “Gringo” Stereotype. En línea: <http://www.nbcnews.com/news/world/american-retirees-flock-ecuador-fight-gringo-stereotype-n61966>
- PETERSON, Brooks. Cultural Intelligence. United States: Intercultural Press.

- RICH, Andrea, y OGAWA, Dennis. Intercultural and Interracial Communication: An Analytic Approach. Culture Communication and Conflicts, Reading in International Relations. Gary R. Weaver. Simon & Schuster Publishing. United States.
- TIZON, Jorge L. et al. “Migraciones y Salud Mental” Promociones y publicaciones Universitarias PPU. Barcelona. 1993.
- TORNOS, Andrés. Humanismos y teorías de las migraciones. En línea: <https://web.unican.es/campuscultural/Documents/Aula%20de%20estudios%20sobre%0religi%C3%B3n/2005-2006/CursoTeologiaHumanismosYteorias2005-2006.pdf>
- VALENZUELA, Oscar. Los extranjeros inmigrantes. 2014. En línea: <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechoconstitucional/2014/01/10/los-extranjeros-inmigrantes>
- VINTIMILLA, Paúl. Análisis del impacto de los medios de comunicación digital que promocionan a Cuenca como destino residencial para jubilados estadounidenses, período 2010-2015. En línea: [http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5694/1/12015\\_esp.pdf](http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5694/1/12015_esp.pdf).

## **Anexos**

### **1 Encuesta**

Reciba un cordial saludo. Mi nombre es Estefanía López, estudiante de la carrera de Estudios Internacionales, mención en Comercio Exterior, de la Universidad del Azuay. Me encuentro realizando mi proyecto final de tesis que se titula: Estudio y Análisis para la creación de un “Programa de capacitación en idioma inglés para conductores de taxi en la

ciudad de Cuenca”. Con este fin solicito su valiosa colaboración para responder a esta encuesta.

**1. ¿Cuán necesario considera usted el uso del idioma ingles para comunicarse con sus clientes extranjeros?**

- a. Altamente necesario
- b. Medianamente necesario
- c. Poco necesario

**2. ¿Le interesaría capacitarse para poder comunicarse de manera más eficiente con sus clientes extranjeros?**

- a. sí\*
- b. no\*\*

\*En caso de haber respondido afirmativamente, por favor continúe hasta el final de la encuesta.

\*\*En caso de haber respondido “no”, agradecemos su colaboración y le solicitamos que entregue el formulario de encuesta a la persona encargada.

**3. ¿Estaría dispuesto a dedicar unas horas de su tiempo para este fin?**

- a. si
- b. no

**4. ¿Cuántas horas por semana estaría dispuesto a dedicar a la capacitación?**

- a. 1 hora por semana
- b. 2 a 3 horas por semana

- c. 3 a 5 horas por semana

**5. ¿Qué método preferiría para capacitarse? Puede elegir más de una opción.**

- a. Auto-capacitación mediante material didáctico escrito (modalidad no presencial, no requiere asistencia a clases)

- b. Auto-capacitación mediante una página de internet (audio y video) (modalidad no presencial, no requiere asistencia a clases)

- c. Capacitación mediante un facilitador o maestro, con asistencia a clases (Presencial)

- d. Método mixto con la presencia de un facilitador y el apoyo de una página de internet (semipresencial)

- e. Otro (por favor, especifique):

.....

.....

.....

**6. ¿En qué horario preferiría recibir capacitación?**

- a. Por las mañanas

- b. Por las tardes

- c. Por las noches

**7. ¿En qué días preferiría recibir la capacitación?**

- a. Días entre semana

- b. Fines de semana



**8. ¿Le interesaría tratar algún tema en particular? Por favor, marque todos los temas que le interesen.**

- a. Saludos y frases de uso común
- b. Números y temas relativos a pagos y cobros
- c. Atractivos turísticos y sugerencias para el cliente
- d. Otros: .....

Agradecemos su valiosa participación en este proyecto.

## **2 Entrevista**

**Entrevista a Paúl Cabrera encargado de las diferentes capacitaciones que se les brinda a los conductores de taxi en la ciudad de Cuenca en la EMOV el 12/10/2016**

**¿Por qué piensa usted que es importante que los conductores de la ciudad de Cuenca hablen el idioma inglés?**

-De acuerdo al análisis que hemos tenido en las necesidades de capacitación con este modo de transporte comercial de taxi, hemos consensuado con los representantes del mismo y hemos visto que es el contacto diario y frecuente con los extranjeros en donde surgen ciertas problemáticas al momento de poder comunicarse y es ahí donde nace la necesidad de la capacitación en la temática de inglés para que ellos puedan mejorar la prestación del servicio.

Es diferente con otras modalidades de transporte, como por ejemplo el transporte comercial de bienes y de personas el cual no es utilizado por extranjeros o por ejemplo el transporte público rural el cual tampoco es utilizado por los mismos sin embargo, el traslado diario del transporte comercial de taxis es muy frecuente.

**¿Cuáles fueron los resultados después de la capacitación?**

Hay que ser muy sinceros, la mayoría que sería entre 80% al 85% tuvo bastante interés en la temática del inglés, hubo cierta reticencia de algunas personas lo cual puede ser por el rango de edad los cuales no le ven fundamental tener conocimientos sobre el idioma, sin embargo los demás conductores estuvieron muy atentos realizando preguntas y demostrando mucho interés ya que surgió la idea de crea un CD interactivo para que ellos puedan estar escuchando todo el tiempo y puedan familiarizarse con las palabras en inglés sobre todo en el tema de saludos, pasajes y carreras ya que ellos no pueden estar asistiendo a clases en los días laborales.

**¿Cree que se debería seguir promoviendo este proyecto?**

Por supuesto, estos días hemos estado hablando justamente con ellos, hemos llamado a cooperativas y compañías de taxi para ver si están interesados que exista un proceso educativo netamente de inglés y que sean clases de 10 o 12 horas, lo que determinen los profesionales en este caso ustedes.

■