



Desarrollo de habilidades de *listening* y *speaking* del idioma inglés y manejo del estrés laboral en los taxistas de la ciudad de Riobamba – Ecuador

Developing of English listening and speaking skills and coping of burnout in Riobamba-Ecuador taxi drivers

GALLEGOS, Mercedes M. 1; SOLÍS, Lorena P. 2; PROCEL, Cristina A. 3 & LOAIZA, L. Esteban 4

Recibido: 29/04/2019 • Aprobado: 12/01/2020 • Publicado 31/01/2020

Contenido

- [1. Introducción](#)
- [2. Metodología](#)
- [3. Resultados](#)
- [4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

La investigación en estudio demuestra que el desarrollo de habilidades de listening y speaking del idioma inglés permite el manejo del estrés laboral en taxistas de la ciudad de Riobamba – Ecuador, para lo cual se plantea una investigación cuantitativa de corte longitudinal aplicando instrumentos para evaluar estos componentes del aprendizaje del idioma inglés y por otro lado el Test de Maslach para determinar los niveles del estrés laboral.

Palabras clave: Habilidades auditivas, habilidades orales, burnout, taxistas, inglés.

ABSTRACT:

This researching aims to demonstrate that the development of listening and speaking skills of English language helps to cope burnout states in a sample of 26 taxi drivers from Riobamba - Ecuador, so that a quantitative researching is proposed of longitudinal court, tools are applied to evaluate these English language components for learning, and on the other hand Maslach Test is used to determine levels of work stress.

Keywords: listening skills, speaking skills, burnout, taxi drivers, English.

1. Introducción

El estrés laboral es un factor de conducta presente en los profesionales del taxismo de la ciudad de Riobamba - Ecuador, estrés producido por el trato constante con usuarios de variadas personalidades, nacionalidades y de manejo de diferentes idiomas, utilizando para comunicarse medios como diccionarios, guías o frases escritas desordenadamente, siendo estos hechos los que contribuyen a la aparición de síntomas de estrés en su conducta, de tal manera que tomando como base este fenómeno, se ha considerado que el aprendizaje del inglés en términos específicos y práctica de conversaciones previamente construidas y relacionadas a lugares turísticos permiten afianzar la capacidad de comunicarse efectivamente con un usuario extranjero, evidenciado como resultado el control y prevención de dicha sintomatología en este gremio profesional.

Inicialmente se debe especificar que el objetivo de lograr un adecuado aprendizaje del inglés por parte de una determinada muestra de estudio, implicó la aplicación de una estrategia didáctica a través de dos habilidades como son el desarrollo de las destrezas orales y auditivas, logrando que este proceso de aprendizaje permita desarrollar habilidades de comunicación que puedan ser aplicadas en la vida diaria de su entorno laboral. Lo aprendido permitirá que el profesional permita comunicarse con el turista y proporcionar información básica sobre hoteles o lugares hacia donde movilizarse dentro de la ciudad, comentar sobre un lugar turístico específico, cómo llegar a él, qué características tiene y de esta manera disminuir el estrés que implica no estar en la capacidad de afrontar una adecuada comunicación con un turista extranjero. Con base a estos criterios se implementaron estrategias que permiten a los taxistas obtener el manejo de vocabulario, gramática y el uso de frases apropiadas para usar el idioma inglés al momento de atender a un turista que requiere de información.

Para lograr los objetivos propuestos se ha debido tomar en consideración que el proceso de enseñanza aprendizaje de un idioma no se basa únicamente en la comprensión de la correcta estructuración de la gramática, debiendo desarrollar adicionalmente un sinnúmero de habilidades que lo articulan. Dolly Hymes (1966) propone tomar en cuenta varias características relacionadas con el uso del idioma para darle una nueva perspectiva, porque en el proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés se utilizaba comúnmente frases gramaticales no relacionadas con el contexto, la idea fue usar el idioma para comunicarse en contextos específicos. Dado que el uso en sí del idioma no es una forma solamente de aprenderlo como una materia de contenidos o teoría, no solo se trabaja con estructuras gramaticales, sino que es una competencia comunicativa por lo que se promueve su uso práctico y efectivo, su ejecución y aprendizaje, por lo que se encuentra apropiado involucrar al estudiante en las actividades comunicativas y planificarlas dentro del contexto real donde se desenvuelva.

De esta manera Corrales (2009) determina que la habilidad comunicativa del idioma es la práctica del mismo y que a través de ella el estudiante aprende a quien dirigirse, como dirigirse, que decir, que palabras y frases utilizar para ser comprendido adecuadamente cuando pretende comunicar una idea, un criterio, una pregunta. Así el estudiante se convierte en el constructor de su conocimiento.

Probablemente una de las características del aprendizaje del inglés más estresantes y desmotivadoras para el estudiante es la inadecuada pronunciación. La asimilación del error práctico de la comunicación en el idioma es parte del proceso de enseñanza – aprendizaje el cual se promueve en el aula creando un ambiente confortable, donde se utilice material y contenidos que trabajen directamente en la habilidad oral, enfatizando que se debe buscar situaciones y contextos en los que el estudiante tenga mayor necesidad para usarlos (Rico Yate, 2016).

Lo cual nos permite inferir que el docente es el responsable de la aplicación de métodos y materiales adecuados para lograr la producción oral con pertinencia, haciendo uso de innovaciones que afiancen los conocimientos (Nino, 2014).

De esta manera se asume que a través del uso de las habilidades comunicativas la inclusión de la persona en ámbitos sociales y laborales será mayor, siguiendo el proceso de simulación de ámbitos reales donde posiblemente el estudiante se desenvuelva a futuro, por esta razón el docente debe trabajar con la mayor cantidad posible de actividades que incluyan ámbitos reales simulados donde el estudiante con confianza pueda trabajar estas habilidades sin menoscabar el desarrollo de otras como las auditivas (Marante et al., 2006).

La estrategia que se utilizó como constante, fue el trabajo realizado en grupos de dos a cuatro personas donde los taxistas tengan la oportunidad de participar y asimilar constantemente. Englander (2002) indica que la interacción en grupo permite a los alumnos practicar el papel de oradores mediante el desarrollo de dos conjuntos de habilidades necesarias. La primera es administrar una interacción, incluyendo sub-habilidades como saber cuándo y cómo tomar la palabra, cómo invitar a alguien a hablar y cómo mantener una conversación. El segundo conjunto de habilidades es negociar el significado, es decir, asegurarse de que la persona con la que está hablando lo haya entendido correctamente y que usted entendió a la otra persona.

Uno de los aspectos más importantes en el proceso de adquirir habilidades de comunicación en cualquier idioma es la comprensión auditiva. Según James (1984) esto involucra tres hechos fundamentales: 1. Para entender lo que se escucha se deben interpretar sonidos producidos oralmente, lo que a su vez implica que se tiene que distinguir los fonemas de la lengua, o sea las unidades más pequeñas del idioma. Por lo que los estudiantes aprenden a diferenciar entre su lengua nativa y la segunda lengua. 2. El hecho de escuchar es una destreza activa y no pasiva, (como se creía hasta la década de los 70, aproximadamente) por lo que cuando una persona está

escuchando, debe activar una serie de procesos mentales que le permiten comprender lo que se está diciendo. Los estudiantes no solamente deben escuchar pasivamente sino activar todas las pautas y guías que han recibido para desarrollar la habilidad de listening 3. Oír no es lo mismo que escuchar; lo que significa que para poder escuchar la persona tiene que concentrarse en lo que se está diciendo para poder descifrarlo e interpretarlo. El estudiante debe poner énfasis en descifrar lo que escucha porque es una práctica de lo que ya ha aprendido y se lo hace relacionando con la práctica de la habilidad oral transportada a la auditiva. Es decir, lo que practica oralmente se lo repite auditivamente (Córdova, 2005).

La habilidad oral es el principal factor para logra el aprendizaje de un idioma, pero para su desarrollo se debe aplicar "Estrategias Directas" que fueron la base del presente trabajo de investigación. Dentro de esta línea encontramos las estrategias memorísticas, cognitivas y compensatorias. Las estrategias de memoria tienen relación con la agrupación o el uso de la imaginación que específicamente ayudan a almacenar y retener nueva información.

La memoria de largo plazo para obtener información y deducir lo que el hablante está diciendo, respaldada de estrategias cognitivas, como el razonamiento deductivo y el resumen, permiten a los participantes entender y producir el nuevo lenguaje con nuevos significados. Igualmente se busca palabras y frases aprendidas para relacionarlas con el contexto en el que se desenvuelve la conversación. Las estrategias de compensación, como adivinar o usar sinónimos, permiten el uso del lenguaje aun cuando el conocimiento que los estudiantes puedan tener sea mínimo, enseñándolos a buscar recursos que le permitan comprender y hacerse comprender.

Las Estrategias Memorísticas ayudan al estudiante a recopilar toda la información nueva y restaurarla cuando se necesite utilizar nuevas palabras. Son subcategorizadas en tres aspectos: a. Crear conexiones mentales. Para registrar una palabra nueva es necesario aprenderla significativamente, emplearla en un contexto ya sea hablado o escrito, quizás un diálogo informal. b. Emplear imágenes y sonidos. Se representan sonidos en la memoria y de esta manera se ubica nueva información asociando sonidos de los nuevos vocablos o frases con los que se ha trabajado anteriormente. Se puede recordar una palabra en inglés al asociarla con el sonido de una palabra de la lengua materna que suene de forma parecida. c. Revisar cíclicamente. Esto involucra generar una revisión planificada, por medio de una revisión del tema frecuentemente, haciendo uso de la lengua extranjera que se está aprendiendo para que el participante relacione la información hasta el punto de comprender su significado de manera natural y real.

Estrategias Cognitivas. - Las estrategias cognitivas permiten al participante entender, manejar y construir nueva información de variadas representaciones y siempre de forma significativa. Éstas afianzan la habilidad oral y permiten, por medio de los recursos lingüísticos, desarrollar destrezas comunicativas y expresivas. Son subcategorizadas en tres aspectos: A. Desarrollar práctica, por medio de cuatro subcategorías. Hay dos técnicas de repetición: la primera consiste en repetir la información de una misma manera hasta que se vuelva automática; la segunda es imitar la manera como un nativo de la segunda lengua expresa algo. Practicar formalmente con sonidos de la lengua en diferentes formas permite mejorar la habilidad de producción oral. Reconocer y usar fórmulas y rutinas, para saludar, y al ser consciente de su uso, el estudiante sentirá más confianza y tendrá más facilidad para expresarse cuando necesite comunicarse. Practicar naturalmente, dejando de lado la repetición mecánica y utilizar lo que se ha aprendido para cuando necesite usarlas en un contexto real. B. El segundo aspecto es recibir y enviar mensajes, por medio del uso de recursos que ayuden a preparar su exposición. Traducir, utilizando la lengua materna como fundamento para producir un mensaje. Se traduce una información producida en la lengua materna y se da en la segunda lengua. Transferir, al utilizar conocimientos precedentes para facilitar el aprendizaje de nueva información.

Estrategias Compensatorias. - Las estrategias compensatorias permiten al estudiante entender o construir un mensaje a pesar de las limitaciones o vacíos teóricos que tenga con respecto a la lengua no nativa, tales como poco vocabulario o poco manejo de la gramática. Que es lo que realmente ocurre el caso presentado en este artículo, los taxistas no manejan una gramática muy elaborada, por lo tanto, el recurso más adecuado era escuchar frases ya existentes para aplicarlas en contextos conocidos, como saludos, frases para hablar sobre alimentos, o lugares turísticos ya conocidos por ellos y que era de fácil traducción del español al inglés, cuando se necesita conversar sobre un lugar específico. La subcategorización se da en un solo aspecto: A. Acortar las limitaciones en el habla, dividida en siete subcategorías: a) Adaptar a la lengua materna el mensaje en lengua extranjera cuando no se acierta una palabra o una expresión; lo cual es una técnica adecuada cuando realmente no se maneja fluidamente la segunda lengua. b) Solicitar ayuda, específicamente a quien le escucha para complementar el mensaje; un recurso que en un contexto informal es muy usado, para ello el taxista tiene que sentirse muy confiado. c) Usar la

mímica, por medio de movimientos físicos como gestos, movimientos con las manos, etc., para hacer claro el discurso cuando no se puede comunicarlo verbalmente; lo cual incluso el turista lo usa. d) Evitar la comunicación parcial o totalmente, cuando se desconoce el tema o se requiere de cierto vocabulario o estructuras que no se tienen; en este caso los taxistas conocen perfectamente el tema turístico y la ciudad, por lo cual es de mayor facilidad poder traducir a la segunda lengua .e) Seleccionar el tema, durante una conversación ayuda al hablante generar seguridad, más aún si le parece interesante y sobre el cual tiene conocimiento y, cuenta con recursos necesarios para expresarse con eficiencia. Finalmente, f) Implementar el mensaje, omitiendo información o construir estructuras más sencillas para expresar las ideas de manera simple y viable. Lo cual en el caso de los taxistas se lo practicó ampliamente, pues el objetivo era lograr el uso del idioma de una manera sencilla, como competencia comunicativa y presentar una forma efectiva de servicio al cliente (Nino, 2014).

Dado que uno de los factores que se quiere resolver a través de la aplicación de las destrezas auditivas y orales del inglés es el estrés laboral o burnout de los taxistas debemos determinar que su definición ha sido uno de los temas más discutidos dentro de la Psicología, tanto en su enunciación como en sus modelos teóricos explicativos (Sandín, 2003). Sin embargo, el término burnout ha sido aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad desde lo establecido por Maslach (Maslach, 1982, 1999) en la que define el burnout como una respuesta de estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal (Moriana y Herruzo, 2003).

Investigaciones referenciales concluyeron que una muestra de choferes de transporte público en Arequipa - Perú, evidenciaron niveles preocupantes de agotamiento emocional y despersonalización, ya que un 78.7% y un 88.3% respectivamente, se ubica en un nivel alto de incidencia en estas dimensiones. Este hallazgo tiene que ver con el hecho de que los choferes laboran varias horas al día haciendo una actividad rutinaria como es conducir, lo que puede llevar al agotamiento. Se considera que existe un trato displicente marcado hacia el usuario y es consecuencia de los altos índices de despersonalización. Se indica en este estudio que una razón para el mal trato al usuario puede ser la presión por la tarjeta de control del tiempo de llegada.

Ponce (2009) señala que los conductores que infringen las normas de tránsito presentan mayores niveles de conducta psicopática, lo cual puede sobrevenir como producto de la despersonalización. Se especifica que quienes presentan también un alto índice de despersonalización son las mujeres, lo cual dejaba entrever cambios en su manera de ser y de actuar debido a su inmersión en un ambiente masculinizado, con todo lo que ello representa (Arias y Jiménez, 2011). Del mismo modo, los conductores pueden estar siendo afectados por el estrés de tal manera que cambian su manera de ser, es decir se despersonalizan. Estas dos variables han resultado ser las más deficitarias entre los conductores de Arequipa, ya que la baja realización personal, no ha exhibido niveles tan alarmantes en cuanto a su distribución porcentual y han mostrado relaciones inversas con el agotamiento y la despersonalización, es decir que los choferes con mayor agotamiento y despersonalización se sienten menos ineficaces. Estos resultados son similares a los encontrados en el grupo de taxistas de la ciudad de Riobamba que participaron en el proyecto (Del Solar, Gallegos y Salinas, 2017).

De esta manera se ha considerado como el objetivo general de este proyecto: Aplicar las estrategias de listening y speaking y el manejo del estrés laboral en los taxistas. Por lo que fue el primer resultado que se obtuvo, determinar el nivel de conocimientos de los taxistas en lo que respecta al uso de inglés en su trabajo diario. Los objetivos específicos que se aplicaron: 1. Determinar el nivel de manejo de las habilidades de speaking y listening por parte de los taxistas y del estrés laboral a través de los resultados obtenidos de la aplicación del Pretest de speaking y listening y la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach. 2. Aplicar las estrategias de speaking y listening con el contenido del temario sobre lugares turísticos de la ciudad de Riobamba.

Se debe tomar en cuenta además, que la enseñanza del inglés está cercanamente relacionada con la economía global, y que un alto índice de personas hablan este idioma como segunda lengua y que en términos reales sobrepasa al de los hablantes nativos, se considerará que quienes proceden de países desarrollados o con ventajas económicas necesitarán usarlo en situaciones que requieran de trabajos altamente técnicos, mientras que quienes provengan de los países de menor desarrollo requerirán de habilidades básicas en este campo para los servicios y la producción. Se puede decir que en todos los ámbitos económicos, sociales y laborales se ve la necesidad de usar el inglés con el objetivo de comunicarse (Marante et al., 2006).

2. Metodología

2.1. Diseño de investigación

El presente trabajo responde a un diseño de investigación cuantitativo, desarrollado con un planteamiento de tipo pre-experimental y un corte longitudinal, ya que se aplicó instrumentos en un período pre intervención con el fin de evaluar por un lado el nivel de manejo del idioma inglés en cuanto a las habilidades de listening y speaking. Por otro lado los niveles de burnout y posteriormente de acuerdo a los resultados obtenidos proporcionar estrategias psicológicas para la prevención del burnout o estrés laboral, como una acción orientada a facilitar el aprendizaje del idioma inglés. Y, un pos-test de la intervención a través de la aplicación de las estrategias de listening y speaking programadas para tal efecto, a fin de determinar los cambios que se lograron.

2.2. Población y muestra de estudio

La población de estudio está representada por 1948 conductores socios de 29 cooperativas que conforman la Unión de Taxistas de Chimborazo. Por el tamaño de la población se calculó una muestra al 95% de confianza, el 5% de margen de error y el 50% de heterogeneidad, permitiéndonos iniciar el estudio con una muestra de 322 conductores, a los cuales se les aplico los instrumentos de investigación planteados y permitiéndonos clasificar en una segunda muestra de 48 conductores que presentaron un nivel de burn out con su respectivo nivel de manejo del idioma inglés, al final de la investigación por el cumplimiento del 80% de asistencia a las clases propuestas para aplicación de las estrategias se determinó la muestra final de estudio de 26 conductores.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para recolectar los resultados de la habilidad de speaking tanto del pretest como del postest se usó el Oral Test de Touchstone 1. Donde se evaluaron las habilidades relacionadas con comunicación, gramática, vocabulario, estrategias de conversación y fluidez. Con un puntaje considerado cuantitativa y cualitativamente: 10 - 9 Excellent (Excelente); 8 Good (Bueno); 7 Regular (Regular); 6 - 1 Deficient (Deficiente). Y para recolectar los resultados para el pretest como el postest de listening se usaron tres conversaciones obtenidas de libro Top Notch 1 de Saslow Joan, Ascher Allen, 2015 Top Notch 1, Person Education Inc. USA. Se hicieron escuchar a los participantes los contenidos de las conversaciones las cuales van desde un contenido sencillo hasta llegar a uno de mayor complejidad por el vocabulario usado y el contenido de las conversaciones, las mismas que se referían a situaciones sobre como ubicar y describir la forma de llegar a un lugar, la atención en un restaurante y los comentarios acerca de un viaje turístico. Con base a los criterios de Rost (2013) se aplicaron las cuatro alineaciones de las habilidades auditivas: receptiva, constructiva, colaborativa y transformativa a fin de que al aplicar las estrategias de las habilidades auditivas los participantes del proyecto aprendan a decodificar el mensaje en inglés del hablante; construir y se representar el significado en inglés ; negociar el significado con el hablante y responder en inglés ; y finalmente transformar al crear el significado en inglés a través del involucramiento, la imaginación y la empatía de quien habla y de quien escucha ya de una manera transmitida en el nuevo idioma.

Para determinar los niveles de burnout se aplicó el Test de Maslach, analizando sus componentes:

1. Agotamiento emocional.
2. Despersonalización.
3. Realización personal.

Los test descritos tanto para determinar el nivel de burnout o estrés laboral como el manejo del listening and speaking en relación al manejo del idioma ingles se aplicaron en la muestra calculada en el inicio de la investigación.

2.4. Descripción metodológica de la intervención

La metodología con la cual se trabajó durante la intervención fue analizar el contenido de temas relacionados con lugares turísticos de la ciudad de Riobamba – Ecuador, como los parques, los museos, el viaje en tren hacia la Nariz del Diablo, la ciudad de Guano. Para lograr el aprendizaje del idioma inglés a través de la habilidad oral se aplicaron Estrategias Directas. Se implementaron

actividades de speaking como conversaciones sobre los lugares turísticos de la ciudad, role plays donde los participantes construían conversaciones relacionadas con los temas sobre los lugares turísticos revisados, donde se enfatizó en el uso de vocabulario, práctica de la fluidez, uso de la gramática, aplicación de estrategias de conversación; actividades que se desarrollaron durante 20 semanas por dos horas presenciales y las estrategias de listening durante las mismas 20 semanas que se trabajaron por parte de los taxistas en un promedio de dos horas diarias y su aplicación fue en forma virtual, la docente grababa las lecturas de los temas turísticos y los enviaba a través del grupo de WhatsApp formado por los taxistas participantes incluida la docente. Igualmente, los participantes tenían como actividad semanal enviar una actividad de speaking grabada a través del mismo medio de WhatsApp para demostrar su avance. Se aplicaron las cuatro alineaciones de las habilidades auditivas: receptiva, constructiva, colaborativa y transformativa a fin de que al aplicar las estrategias de las habilidades auditivas los participantes del proyecto aprendan a decodificar el mensaje en inglés del hablante; construir y se representar el significado en inglés ; negociar el significado con el hablante y responder en inglés ; y finalmente transformar al crear el significado en inglés a través del involucramiento, la imaginación y la empatía de quien habla y de quien escucha ya de una manera transmitida en el nuevo idioma Las estrategias de speaking se trataron en el aula con un máximo de 15 participantes con el objetivo de que el contacto entre el docente y los participantes sea personalizado.

Una vez determinado que la muestra de estudio presentaba sintomatología asociada al burnout aplicando el Test de Maslach y tomando en cuenta que podían tener un impacto negativo, ya sea ocasionando conflictos personales, o alterando las actividades del trabajo, ya que el burnout puede ser "contagioso" y persistir a través de las interacciones en el área de trabajo, por lo que se implementó en el mismo periodo de desarrollo de la investigación planteado anteriormente, estrategias que permitieron prevenir alteraciones en la salud física, así como en el bienestar psicológico. La metodología que se utilizó fue grupal, la misma que implicó la participación activa de los integrantes del proyecto. Se trabajó con técnicas de intervención psicoterapéuticas como: psicoeducación, entrenamiento de relajación, entrenamiento asertivo, reestructuración cognitiva y resolución de problemas.

Como requisito fundamental y referenciándonos en la dificultad y novedad del contenido de las estrategias utilizadas se planteó que para aprobar el programa propuesto se necesitaba el 80% de asistencia tanto a las clases teóricas como prácticas.

2.5. Tratamiento estadístico de los resultados del estudio

Para el análisis estadístico de la investigación se aplicó el paquete SPSS versión 24, aplicando un análisis descriptivo de las variables cuantitativas que caracterizaron la muestra de estudio la cual determinó valores medios y sus respectivas desviaciones estándares y un análisis de frecuencias y porcentajes para las variables cualitativas. El análisis de general de comprobación de diferencias significativas entre los resultados se realizó aplicando una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk que definió la aplicación de pruebas no paramétricas para muestras relacionadas, siendo la prueba de Wilconxon la que permitió comparar los valores medios entre las variables y niveles de listening y speaking en los periodos pre y post intervención.

3. Resultados

3.1. Caracterización de la muestra de estudio.

Las características de muestra de estudio conformada por 26 conductores especificaron que se encontraban en edades entre 29 y 58 años con una media de 42.92 ± 7.23 , las características sociodemográficas de la misma se pueden observar en la tabla No. 1.

Tabla 1
Características sociodemográficas
de la muestra de estudio

Variable		n	Frecuencia	Porcentaje	Total
Género	Masculino	26	19	73.1%	100%
	Femenino		7	26.9%	

Nivel de estudios	Primaria	26	2	7.7%	100%
	Secundaria		13	50.0%	
	Tercer nivel		11	42.3%	
Etnia	Mestizos	26	26	100%	100%
Estado Civil	Soltero	26	1	3.8%	100%
	Casado		18	69.2%	
	Divorciado		1	3.8%	
	Unión libre		6	23.1%	

Con base a la situación laboral se analizaron los tiempos de experiencia y el tiempo diario de trabajo (Tabla 2.).

Tabla 2
Caracterización de aspectos laborales de la muestra de estudio

Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	S
Años de experiencia	26	1	29	12.54	±6.31
Años de afiliación		2	18	8.46	±4.30
Días de trabajo en la semana		1	8	5.50	±1.60
Horas diarias de trabajo		3	14	8.96	±3.09

Resultados del análisis de las variables de estudio en los periodos pre y post intervención y su correlación.

Al inicio de la intervención se determinaron los resultados de los niveles de listening y Speaking, analizando en el segundo sus componentes (Tabla 3.)

Tabla 3
Resultados de los test de Listening y Speaking en el periodo pre-intervención

Variables	N	Media	S
Listening	26	2.00	±1.96
Speaking quiz communication		1.88	±1.07
Speaking quiz grammar		1.65	±0.84
Speaking quiz vocabulary		1.58	±0.85
Speaking quiz fluency		1.23	±0.43
Speaking quiz conversation strategies		1.19	±0.49

La evaluación de las habilidades auditivas o listening a fin de determinar el manejo del idioma a través de esta habilidad y medir el nivel de los taxistas. Se lo hizo a través de la aplicación de varios audios relacionados con conversaciones sobre comida, restaurantes, etc., y se usaron para determinar el nivel de la habilidad oral o speaking, preguntas sobre lugares turísticos de la ciudad de Riobamba revisando el uso de la gramática, la variedad de vocabulario, la fluidez y los tipos de estrategias de conversación que usaban. Los resultados que se presentan fueron de un conocimiento limitado y muy básico. De acuerdo con el Marco Común Europeo presentaron características relacionadas al nivel A1 donde se especifica que en cuanto al aspecto cualitativo del manejo del idioma y su alcance: El estudiante dispone de un repertorio básico de palabras y frases sencillas relativas a sus datos personales y a situaciones concretas. En tanto a Corrección: el estudiante muestra un control limitado de unas pocas estructuras gramaticales sencillas y de modelos de oraciones dentro un repertorio memorizado. Con respecto a Fluidez: el estudiante sólo maneja expresiones muy breves, aisladas y preparadas de antemano, utilizando muchas pausas para buscar expresiones, articular palabras menos habituales y corregir la comunicación. En cuanto a Interacción: el estudiante plantea y contesta preguntas relativas a datos personales. Participa en una conversación de forma sencilla, pero la comunicación se basa totalmente en la repetición, reformulación y corrección de frases". En lo referente a Coherencia: el estudiante es capaz de enlazar palabras o grupos de palabras con conectores muy básicos y lineales como «y» y «entonces». De esta manera podemos encajar los resultados del pretest de listening en las características presentadas en el MCER. (Consejo de Europa, 2002).

En el proyecto con la muestra de estudio de taxistas de la ciudad de Riobamba se trabajó estrategias para usar el aprendizaje del inglés con énfasis en las habilidades orales y auditivas. Cuya aplicación ha obtenido resultados positivos de acuerdo a la tabla No 5, donde lo que se pretendía era mejorar el desempeño laboral en la atención al cliente, a fin de disminuir la incapacidad de conversar y entender a un turista de habla inglesa es decir las habilidades de Speaking.

Se determinaron los valores de los componentes de Test de Maslach para determinar los niveles de burnout (Tabla 4).

Tabla 4
Niveles de burnout
periodo pre-intervención

Variable	N	Media	S
Agotamiento emocional	26	8.81	±6.67
Despersonalización		3.27	±4.62
Realización personal		38.19	±7.41

Los diferentes ambientes laborales pueden generar altos niveles de estrés en una persona más que en otra, por ejemplo la actividad del sector del transporte se caracteriza por un alto dinamismo, asociado a una alta carga física y mental debido a situaciones como el tráfico, ruido, fatiga por jornadas largas e irregulares de trabajo, problemas familiares, emocionales y las relaciones interpersonales son factores considerados como generadores de estrés en los conductores (Salazar y Pereda, 2010).

Los resultados muestran que los participantes no presentan burnout, sin embargo, se evidencia sintomatología como agotamiento físico y emocional, preocupaciones, presencia de valoraciones negativas hacia su trabajo debido a una falta de reconocimiento social y económico.

Al ser el síndrome de burnout un tipo de estrés, en el que las personas pierden paulatinamente el interés en sus tareas y el sentido de responsabilidad, se debe tomar énfasis en que si no es oportunamente prevenido puede afectar su salud física y mental, así como también desencadenar consecuencias en el ambiente laboral y social.

El modelo de estrategias psicológicas propuesto estuvo enfocado en técnicas cognitivas conductuales orientadas a disminuir síntomas asociados al burnout, mediante el entrenamiento de estrategias para identificación de problemas, la forma de interpretarlos y evaluarlos; además se promovió el empleo de conductas adaptativas a través de la psicoeducación y actividades

individuales y grupales con el objetivo de desarrollar habilidades conceptuales, sociales y prácticas que les permita enfrentar los problemas y facilitar el proceso de aprendizaje del idioma inglés.

Tabla 5
Resultados de los test de Listening y Speaking
en el periodo post-intervención

Variables	N	Media	S
Listening	26	6.46	±2.19
Speaking quiz communication		7.58	±0.90
Speaking quiz grammar		7.54	±0.90
Speaking quiz vocabulary		7.54	±0.90
Speaking quiz fluency		7.58	±0.90
Speaking quiz conversation strategies		7.50	±0.90

De acuerdo con Nino (2014), las estrategias memorísticas ayudan al estudiante universitario a almacenar toda la información nueva y recuperarla cuando la necesite con el fin de aprender más vocabulario, lo cual interviene para la producción oral. A partir de la pregunta de investigación y los objetivos propuestos se establecieron los siguientes hallazgos.

De esta forma con la aplicación de las estrategias memorísticas que implica utilizar recursos ya aprendidos por parte de los señores taxistas enfocados en la habilidad de Speaking se lograron resultados donde mejoraron su manejo del idioma inglés. Especialmente enfocándonos en la evaluación de comunicación, gramática, uso de vocabulario, fluidez, y estrategias de conversación, sobre los cuales se generaron valiosos resultados en personas que manejaban el idioma de una manera muy básica.

Los resultados en el periodo post-intervención determinaron que estadísticamente existió diferencias significativas en los resultados globales de listening y speaking.

Tabla 6
Resultados de correlación de los
resultados pre y post intervención

Variables	N	Media	S	P
Listening pre-intervención	26	2.00	±1.96	0.00*
Listening post-intervención		6.46	±2.19	
Speaking quiz pre-intervención	26	2.00	±1.96	0.00*
Speaking quiz post-intervención		7.54	±0.90	

*P≤0,05

Al comparar los resultados obtenidos desde la pre-intervención y luego de la post-intervención encontramos una mejora en el manejo del idioma, representados con características relacionadas con lo que indica el Marco Común Europeo de Referencia de las Lenguas en cuanto a las características de un nivel A2 en lo referente a interacción oral en general y que para el cumplimiento de los objetivos de uso del idioma que los taxistas le dan, es decir comunicarse con un turista en términos sencillos y definidos, las metas se lo ha logrado satisfactoriamente, como así lo evidencias los resultados.

Los procedimientos estadísticos realizados para determinar las diferencias significativas entre los periodos de la investigación determinaron que el estudio fue favorable y los resultados no son

coincidencia.

De acuerdo al nivel A2 el estudiante puede participar en conversaciones con razonable comodidad en situaciones estructuradas y en conversaciones breves siempre que la otra persona le ayude si es necesario. Se desenvuelve en intercambios sencillos y habituales sin mucho esfuerzo; plantea y contesta preguntas, e intercambia ideas e información sobre temas cotidianos en situaciones predecibles de la vida diaria. Se comunica en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio sencillo y directo de información, tratando asuntos cotidianos relativos al trabajo y al tiempo libre (Consejo de Europa, 2002).

4. Conclusiones

Según el estudio realizado y los datos obtenidos se logró mejorar el nivel de comunicación entre el turista y el profesional de transporte, acompañados de estrategias psicológicas grupales, que permitieron contribuir a la prevención del burnout o estrés laboral.

Las estrategias psicológicas empleadas tuvieron efectos positivos en el manejo de síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, logrando que los participantes se entrenen en habilidades psicológicas que les ayude a enfrentarse a las diferentes situaciones de estrés de una manera adecuada, así como la adquisición de una segunda lengua.

La habilidad de speaking, donde se determina el nivel del manejo de estrategias de conversación, gramática, fluidez, comunicación y vocabulario; así como listening con la aplicación de conversaciones relacionadas a la atención al cliente, a lugares turísticos y a la atención en un restaurante, demostraron que los manejos por parte de los taxistas de la ciudad de Riobamba de estas habilidades mejoraron posterior a la aplicación de la propuesta planteada.

La aplicación de las estrategias memorísticas, cognitivas y compensatorias para speaking y listening cuyo contenido temático sobre los lugares turísticos de la ciudad de Riobamba, basados en la mejora de la gramática, estrategias de conversación, fluidez, vocabulario, comunicación, permitieron lograr mejoras que se evidencian en resultados estadísticamente significativos.

Finalmente es posible recomendar el uso de las estrategias de listening y speaking enfocadas en las estrategias memorísticas, cognitivas y compensatorias para lograr una mejoría en el manejo de las habilidades auditivas y orales del idioma inglés y de esta manera prevenir el síndrome de Burnout en este tipo de profesiones a través de la mejora de la comunicación en otros idiomas con sus clientes.

Referencias bibliográficas

- Águila, J. R. T. (2005). El mito del período crítico para el aprendizaje de la pronunciación de un idioma extranjero. *Phonica*, 1.
- Allegra, M., & Rodríguez, M. (2010). Actividades controladas para el aprendizaje significativo de la destreza de producción oral en inglés como LE. *Revista ciencias de la educación*, 20(35), 133-152.
- Bañuelos, C & otros. (2006). Una metodología para la producción oral. México, D.F.: 12vo. Encuentro Nacional de Profesores de Lenguas Extranjeras, UNAM
- Concepción, S. I. S., & De los Santos, E. C. P. (2015). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores.
- Copca Guzmán, A. et al. (2017) Burnout syndrome as an influential factor in the academic performance of the university student. *Educación y salud boletín científico de ciencias de la salud del ICESA*.
- Córdoba Cubillo, P., Coto Keith, R., & Ramírez Salas, M. (2005). La comprensión auditiva: definición, importancia, características, procesos, materiales y actividades. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 5(1).
- Corrales Wade, Kathleen, *Construyendo un segundo idioma. El constructivismo y la enseñanza del L2*. Zona Próxima [en línea] 2009, (Julio-Sin mes) : [Fecha de consulta: 16 de diciembre de 2018] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85312281011>> ISSN 1657-2416
- CONSEJO DE EUROPA (2002), Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación. Madrid. MECD y Annya
- Del Solar, L. M., Gallegos, W. L. A., & Salinas, M. A. M. (2017). Síndrome de burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(2), 111-122.

- Englander, K. (2002). Real life problem solving: A collaborative learning activity. *Forum. English Teaching Journal*, 8-13.
- Marante Pozo, E., Candelaria Domínguez, M., Gener Ramírez, A. E., & Barrizonte Zayas, L. (2006). Desarrollo de la habilidad oral de inglés para estudiantes de enfermería y medicina. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 10(2), 21-30.
- McCarthy, M., McCarten, J., & Sandiford, H. (2005). *Touchstone Level 1 Student's Book (Vol. 4)*. Cambridge University Press.
- Monreal-Gimeno, C., Macarro, M. J. M., & Muñoz, L. V. A. (2001). El adulto: etapas y consideraciones para el aprendizaje. *Eúphoros*, (3), 97-112.
- Moriana Elvira, J. A., & Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International journal of clinical and health psychology*, 4(3).
- Nino, J. B. N. (2014). Una revisión de las estrategias que se usan para la enseñanza de las lenguas en programas de licenciatura. *Entramados: educación y sociedad*, 1(1), 293-311.
- Ricardo, Y. R., & Paneque, F. R. R. (2013). Burnout estudiantil universitario. *Conceptualización y estudio. Salud mental*, 36(4), 337-345.
- Rico Yate, J. P., Ramírez Montoya, M. S., & Montiel Bautista, S. (2016). Desarrollo de la competencia oral del inglés mediante recursos educativos abiertos. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 8(1), 0-0.
- Salazar, S. y Pereda, E. (2010). Síndrome de Burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Psicología*, 12.
- Saslow, J. M., Ascher, A., Morsberger, R. E., Laporte, P., Long, W. P., & Ruzicka, D. (2005). *Top notch*. Pearson Education.
- Vizcardo Vallejos, W. G., & José, D. K. A. J. (2017). *Adaptación del inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte*, 2016.

-
1. Coordinación de Competencias Lingüísticas. Universidad. Universidad Nacional de Chimborazo Master en (Desarrollo de la Inteligencia y Educación). mgallegos@unach.edu.ec
 2. Coordinación de Competencias Lingüísticas. Universidad Nacional de Chimborazo Master en (Lingüística Aplicada al Aprendizaje de Inglés). isolis@unach.edu.ec
 3. Carrera de Psicología Clínica. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Nacional de Chimborazo Magister en (Psicología Clínica) cprocel@unach.edu.ec
 4. Doctor en Ciencias Pedagógicas PhD. Especialización en Cultura Física y Deporte. Investigador Externo. estebanloaiza51@hotmail.com
-

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 41 (Nº 02) Año 2020

[Índice]

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a webmaster]

revistaESPACIOS.com



This work is under a Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0 International License