



- LÍNEA
**INNOVACIÓN
EN EL AULA**

Santiago

2024-1

CARRERA
Enfermería

ASIGNATURA

- Cuidados del Adulto I
- Enfermería Comunitaria
- Internado Intrahospitalario
- Internado Extrahospitalario

BENEFICIARIOS
204 estudiantes

DOCENTES

Viviana Acevedo Martínez 
Konstanza Lobos González 
Claudia Pérez Acuña 

FACULTAD DE MEDICINA-CLÍNICA ALEMANA

Uso de la gamificación para el fortalecimiento de habilidades comunicacionales y trabajo en equipo en la carrera de Enfermería

RESUMEN

Este proyecto estuvo orientado a la adquisición de habilidades de comunicación efectiva entre los estudiantes de la carrera de Enfermería. Considerando que la comunicación efectiva es uno de los pilares fundamentales de las competencias que requieren los profesionales de Salud para la interacción con sus pacientes. Con esta iniciativa se buscó fortalecer las habilidades comunicacionales a través del uso de gamificación.

La problemática se basaba en las falencias que presentan los estudiantes en relación con habilidades comunicacionales que se pone de manifiesto durante el periodo de prácticas clínicas. Estas falencias se relacionan con la dificultad de fluidez en la comunicación con los equipos clínicos y la entrega de instrucciones, tanto al equipo como a los pacientes.

Esta innovación benefició a todos los estudiantes de las asignaturas de Cuidados del adulto I, Enfermería Comunitaria, Internado Intrahospitalario e Internado extrahospitalario pertenecientes a la carrera de Enfermería de la Facultad de Medicina- Clínica Alemana de la Universidad del Desarrollo.

INQUIETUD ATENDIDA CON LA INNOVACIÓN IMPLEMENTADA

Las falencias en comunicación que presentan los estudiantes repercuten directamente en su relación con los equipos clínicos. La comunicación entre los equipos clínicos en salud se describe de forma circular y requiere del desarrollo de habilidades que permitan garantizar que esta sea efectiva, es decir con respuestas claras, precisas e inmediatas (Navarro, González & Gabrielli, 2019).

La preferencia que tienen actualmente los estudiantes por la comunicación en línea se caracteriza por la ausencia de lenguaje no verbal, expresiones faciales y gestos (Varchetta, Frascchetti, Mari & Giannini, 2020). Los estudiantes están perdiendo habilidades sociales muy importantes. El enviar mensajes y comunicarse en línea genera un contexto de discapacidad no verbal, donde el lenguaje corporal, la expresión facial e incluso las reacciones verbales más pequeñas se vuelven invisibles (Ehmke, 2023).

La importancia de esta problemática se reafirma en los testimonios de estudiantes y docentes, entrevistados por el equipo del proyecto:

“La comunicación efectiva reviste una problemática importante durante el proceso de internado. Los estudiantes constantemente refieren no contar con herramientas necesarias para comunicarse con el equipo multidisciplinario. De la misma forma para dar indicaciones al personal de los centros de salud. Lo que disminuye su seguridad y a la vez hace que no sean valorados por parte del equipo como un integrante más”. (Testimonio docente internado).

“Los estudiantes en cuarto año presentan dificultades de comunicación al momento de entregar una indicación al paciente, familia y/o comunidad, generando confusión o difícil entendimiento” (Testimonio docente cuarto año)

“A veces siento que el resto no entiende lo que estoy intentando comunicar, sobre todo ahora que estoy en internado” (Testimonio estudiante quinto año).

De estos testimonios se desprende la afirmación sobre el impacto en la adquisición de la comunicación, como una habilidad no técnica, para fortalecer el desarrollo profesional de nuestros estudiantes.

Las habilidades no técnicas se definen como “las habilidades de recursos cognitivos, sociales y personales que complementan las habilidades técnicas y contribuyen a un desempeño de tareas en forma segura y eficiente” (Pucher, Aggarwal, Batrick, Jenkins, & Darzi, 2014). Dentro de ellas están la comunicación, el trabajo en equipo, el liderazgo y la conciencia de situación.

Según Pucher (2014), estas son competencias críticas que se requieren para la interacción con el equipo de trabajo y que favorecen de esta forma la seguridad de los pacientes.

Lo que se busca con esta innovación es que los estudiantes manejen correctamente los aspectos conductuales, personales y situacionales, además de considerar los aspectos verbales, no verbales y cognitivos, todos estos componentes fundamentales para el crecimiento integral de su personalidad y su desarrollo profesional (Flores, García, Calsina & Yapuchura, 2016).

Una forma que nos permite trabajar habilidades comunicacionales es la gamificación. Esta metodología está ganando un importante lugar, utilizada para motivar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje. El juego activa la atención y surge como alternativa para complementar los esquemas de enseñanza tradicionales (Carceller, 2016). La gamificación no cuenta con una definición universal. Una manera sencilla de entenderla es la utilización del juego en contextos diferentes a este. Tal como lo definen Richard N. Landers y Rachel C. Callan "la adición de elementos comúnmente asociados con los juegos". Por otro lado, se encuentra un concepto donde el objetivo se entiende como "el uso de la mecánica del juego, dinámica y los marcos para promover comportamientos deseados" (Landers, Bauer, Callan & Armstrong, 2015).

La metodología Lego ha sido utilizada como herramienta facilitadora para el desarrollo de competencias (Gkogkidis, & Dacre, 2021). A través de la construcción de modelos individuales o grupales, los estudiantes logran identificar debilidades y fortalezas, solucionar problemas, reducir incertidumbres, establecer relaciones, compartir y debatir ideas, proponer alternativas y tomar decisiones. Esto quedó evidenciado en la investigación realizada por Narváez, Otero, Portel & Pastor (2017).

El proyecto de "Gamificación para el fortalecimiento de habilidades comunicacionales en los alumnos de tercer, cuarto año e internados de la carrera de Enfermería de la Universidad del Desarrollo" consistió en la identificación de debilidades y fortalecimiento de habilidades comunicacionales a través del juego. Las habilidades comunicativas trabajadas y promovidas fueron: escucha activa, empatía, respuesta reflexiva, expresión y comprensión del lenguaje verbal y no verbal y claridad y capacidad comunicativa. Esto se intervino mediante técnicas de instrucciones y modelado; retroalimentación y refuerzo; y mantenimiento y generalización.

OBJETIVOS PROPUESTOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA INNOVACIÓN

Objetivo general

Fortalecer el manejo de habilidades no técnicas, para la comunicación efectiva, utilizando la metodología de la gamificación en estudiantes de la carrera de Enfermería.

Objetivos específicos

1. Diseñar una didáctica a través de la metodología de la gamificación con foco en la comunicación efectiva para estudiantes.
2. Entrenar habilidades de comunicación, mediante la gamificación con foco en la comunicación efectiva.
3. Evaluar el desarrollo de habilidades no técnicas, adquiridas a través de la intervención sobre técnicas de entrenamiento en habilidades comunicacionales.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DESARROLLADAS

En la primera etapa de diseño durante marzo del año 2024 se realizó la reunión con equipo docente de las asignaturas para difusión de los objetivos y la intencionalidad del proyecto. Se creó el instrumento que permite evaluar características de la comunicación otorgando un puntaje.

La implementación del proyecto inició el mes de mayo del año 2024 y concluyó el mes de diciembre del mismo año. Consistió en seis intervenciones por estudiante dentro de una muestra de 204 estudiantes. Donde cuatro de ellas fueron individuales, se trabajaron en duplas y dos grupales. Además del programa de intervenciones con la psicóloga de la carrera.

En la primera intervención se construyó una figura de 9 piezas, en la segunda intervención se realizó una figura de 27 piezas, en la tercera intervención se realizó una construcción de 9 piezas y en la cuarta intervención se construyó una figura de 27 piezas. En estas últimas dos intervenciones se agrega un componente creativo, donde ellos debían crear su propia figura.

La quinta intervención de carácter grupal. La actividad permitió demostrar la capacidad para la resolución de problemas y de ofrecer soluciones integrales. Para esta intervención se elaboró un caso clínico con una pregunta general y desafiante. La pregunta fue reflexionada por el grupo. Cada grupo tuvo un/a líder como facilitador. El grupo debía realizar una "representación". Luego fueron compartidos los resultados utilizando el modelo para explicarlo como grupo.

Para finalizar la innovación se realizó la sexta intervención. Se realizó un grupo focal con apoyo de psicóloga.

La evaluación de las intervenciones individuales y grupales se realizó mediante pauta de “Comunicación efectiva a través de uso de la gamificación” y “Comunicación Efectiva a través del juego con Legos” respectivamente. Se determinó como puntaje de corte 10 puntos, considerando alcanzar al menos un logro del 60% de las pautas. Los logros iguales o inferiores a 10 puntos ingresaron al programa de intervención con psicóloga experta en comunicación.

La evaluación del proyecto se desarrolló a través del análisis de los datos obtenidos por las pautas de cotejo aplicadas a los estudiantes. La evaluación cuantitativa se obtuvo a partir del análisis de los datos de las pautas de “Comunicación efectiva a través del uso de la gamificación”. La evaluación cualitativa se obtuvo a través de una encuesta sobre la percepción de la experiencia realizada de los estudiantes participantes. Durante las tres etapas participaron las tres integrantes del equipo y la psicóloga de la carrera.

RESULTADOS

Las asignaturas que fueron intervenidas fueron las siguientes: Adulto I (97 estudiantes), Enfermería Comunitaria (50 estudiantes), Internado Intrahospitalario e Internado Extrahospitalario (57 estudiantes). Considerando las cuatro asignaturas se realizaron 816 intervenciones individuales y 8 intervenciones grupales. Este proyecto se realizó con un universo total de 204 estudiantes.

Los resultados se expondrán en relación con cada curso en torno a las intervenciones individuales y a las intervenciones grupales. Las intervenciones contaron con la participación de las tres integrantes del equipo y la psicóloga de la carrera.

El proyecto consideró para su realización dos etapas:

La primera es la etapa de intervenciones individuales, donde los estudiantes en duplas debían entregar indicaciones para lograr una figura que iba incrementando complejidad a medida que iban avanzando en las intervenciones.

La segunda es la etapa de intervenciones grupales, donde los estudiantes en grupos de seis o siete personas debían seguir un caso clínico que abordaba un error de medicación. Pero el foco del caso clínico era la comunicación con actores claves para la resolución del conflicto.

	1era intervención	2da intervención	3era intervención	4ta intervención
3er año	11,82	12,46	13,25	13,78
4to año	12,77	12,66	13,2	14,14
5to año	12	12,5		

Tabla 1: Promedio obtenido en pautas de cotejo por estudiantes 3er, 4to y quinto año.

Se puede ver un incremento en el promedio de los puntajes a medida que se avanza en las intervenciones.

Los estudiantes de quinto año no realizaron la tercera y cuarta intervención, debido al acotado tiempo que presentan por sus actividades clínicas.



Figura 4: "Estudiantes con puntaje ≤ 10 "

En el gráfico se presentan la cantidad de estudiantes por curso, que obtuvieron un puntaje igual o inferior a 10 en cada intervención. Estos estudiantes debieron ser intervenidos por la psicóloga de la carrera. Se puede observar que la cantidad de estudiantes que obtenía un puntaje igual o inferior a 10 puntos a medida que se les entregaba el feedback y avanzaban en las intervenciones disminuía. Obteniéndose de esta forma en la cuarta intervención ningún estudiante con puntaje igual o inferior a 10 puntos.

Con respecto a la quinta intervención grupal que se realizó en todos los cursos. Todos los grupos de estudiantes obtuvieron el puntaje máximo 16 puntos. La actividad permitió demostrar la capacidad de los estudiantes para la resolución de problemas. Los estudiantes construyeron simbólicamente o representativamente este error de comunicación y explicaron como resolverían este suceso comunicacionalmente.

En la sexta intervención realizada por el equipo en conjunto con la psicóloga de la carrera. Se realizó un resumen de los errores más comunes que cometían los estudiantes en las pautas de cotejo y en relación a estos errores se les entregaron herramientas para lograr una comunicación efectiva.

En relación a la percepción de los estudiantes sobre las intervenciones, un 95,5% considera que la intervención fue un aporte a contribuir en la mejora de la comunicación efectiva con sus pares y un 91,1% considera que los cambios que pueda realizar posterior a las intervenciones facilitarían su cercanía con sus equipos y pacientes durante su práctica clínica. Un estudiante de cuarto año da su opinión respecto a la innovación "Me gustó mucho la instancia de aprender la comunicación efectiva y lo importante que es el trabajo en equipo".

Se alcanzaron todos los objetivos definidos durante la implementación de la innovación. Obteniendo todos los estudiantes las herramientas comunicacionales necesarias para poder relacionarse con otros.

RECOMENDACIONES METODOLÓGICAS PARA FUTURAS IMPLEMENTACIONES

Considerando el éxito obtenido de la innovación, se recomienda realizar un proceso ordenado y detallado paso a paso de la metodología a utilizar, considerando los posibles escenarios desfavorables para anticiparse y poder resolverlos de forma previa.

CONCLUSIONES

El diseño y desarrollo de pautas de ejercicios y de validación de resultados fueron fundamentales para el desarrollo de las actividades y a la vez permitió la entrega de feedback a los estudiantes. La existencia de estándares a través de las pautas de cotejo favoreció el proceso de evaluación y a la vez permitió demostrar a los docentes el uso de la gamificación como herramienta didáctica.

De lo anterior se puede concluir que el proyecto contribuyó grandemente, tanto a docentes y a estudiantes, quienes se permitieron interactuar a través del juego y a la vez detectar falencias en comunicación tan importantes para los equipos de salud, así como entregar recomendaciones que permitan mejorar las capacidades de comunicación.

De la misma forma levanta la necesidad de refuerzo de estas habilidades que requieren desarrollo y que a la vez pueden ser mejoradas dentro de un ámbito protegido a fin de que los estudiantes enfrenten sus ambientes profesionales de la mejor forma.

REFLEXIÓN DOCENTE

Los docentes y el personal de salud deben darle importancia a las capacidades comunicacionales de los estudiantes, ya que es un elemento primordial para el buen desarrollo de las actividades dentro de los equipos.

La relevancia que se le dé al tema en la formación de los estudiantes nos permitirá establecer una marcada ventaja diferenciadora en su formación. De la misma forma la Gamificación como didáctica de enseñanza permite abrir muchas posibilidades dentro del ámbito de la docencia con grandes ventajas para los estudiantes y también para los docentes.

REFERENCIAS

Navarro, S. F., González, C. S., & Gabrielli, N. M. (2019). Evaluación de las habilidades no técnicas en cirugía. *Revista de cirugía*, 71(4), 359. Recuperado el 8 de julio de 2023, de:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2452-45492019000400359&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Varchetta, M., Frascchetti, A., Mari, E., & Giannini, A. M. (2020). Adicción a redes sociales, miedo a perderse experiencias (FOMO) y vulnerabilidad en línea en estudiantes universitarios. *Docencia Universitaria*, 14(1), e1187. Recuperado el 8 de julio de 2023, de:

<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/1187>

Ehmke, R. (2023). ¿Cómo afecta el uso de las redes sociales a los adolescentes? *Child Mind Institute*. Recuperado el 9 de julio de 2023, de

<https://childmind.org/es/articulo/como-afecta-el-uso-de-las-redes-sociales-los-adolescentes/>

Pucher, P. H., Aggarwal, R., Batrick, N., Jenkins, M., & Darzi, A. (2014). Nontechnical skills performance and care processes in the management of the acute trauma patient. *Surgery*, 155(5), 902–909.

Flores Mamani, E., Garcia Tejada, M. L., Calsina Ponce, W. C., & Yapuchura Sayco, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 5–14. Recuperado el 9 de julio de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Carceller, C. J. (2016). La gamificación en aplicaciones móviles ecológicas: análisis de componentes y elementos de juego. *Sphera Publica*, 1(16), 95-113. Recuperado el 8 de julio de 2023, de:

https://www.academia.edu/28477626/La_gamificaci%C3%B3n_en_aplicaciones_m%C3%B3viles_ecol%C3%B3gicas_an%C3%A1lisis_de_componentes_y_elementos_x_de_juego

Landers, R. N., Bauer, K. N., Callan, R. C., & Armstrong, M. B. (2015). Psychological theory and the gamification of learning. En T. Reiners & L. C. Wood (Eds.), *Gamification in Education and Business* (pp. 165–186). Springer International Publishing. Recuperado el 8 de julio de 2023, de

https://link.springer.com/10.1007/978-3-319-10208-5_9