

El juego de roles como estrategia para el fortalecimiento del inglés básico en el personal asistencial de la Clínica de Oftalmología San Diego, Medellín, en el primer periodo del 2025

Mario Alejandro Suaza Agudelo

Asesora

Merlys María Monterrosa Monterrosa

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias de la Educación- ECEDU

Licenciatura en Lenguas extranjeras con Énfasis en Inglés

2025

Resumen

Este documento evidencia un ejercicio de investigación, como alternativa de opción de grado, donde se plantea una reflexión sobre diferentes procesos pedagógicos propios de la enseñanza de la lengua extranjera y la investigación en entornos propios de lo académico-laboral. El estudio se llevó a cabo en la Clínica de Oftalmología San Diego, en Medellín, trabajando con empleados asistenciales de la empresa, tales como; personal de admisiones, personal de enfermería y personal de atención al usuario. El objetivo principal del proceso es fortalecer el dominio de la comunicación básica en inglés en el personal asistencial de la Clínica de Oftalmología San Diego a través del juego de roles en escenarios clínicos realistas en el primer período de 2025, utilizando un enfoque cualitativo experimental, en el que el juego de roles es la principal variable, reconociendo su efecto en la motivación y en la disminución de la timidez y el miedo al error al momento de interactuar en la segunda lengua. Con lo anterior, fue posible concluir que el juego de roles es una herramienta que, en entornos laborales, puede ser una gran estrategia para fortalecer la atención a pacientes internacionales y mejorar las habilidades de comunicativas en L2.

Palabras clave: Juego de roles-gamificación-comunicación-inglés-simulación.

Abstract

This document evidences a research exercise, develop as a degree option, this research raises a reflection on different pedagogical processes of foreign language teaching and on research in academic-labor environments. The study was carried out at the Clínica de Oftalmología San Diego, in Medellín, working with employees of the company, such as admissions staff, nursing staff and customer service staff. The main objective of the process is to strengthen the mastery of basic communication skills in English in the assisting personnel of the Clínica de Oftalmología San Diego through role playing in realistic clinical scenarios in the first period of 2025. Using a qualitative experimental approach, in which role playing was the main variable, recognizing its effect on motivation and on the decrease of shyness and fear of error when interacting in the second language. With the above, it was possible to conclude that role-playing is a tool that, in work environments, can be a great strategy to strengthen the attention to international patients from basic English.

Keywords: Role-playing-gamification-communication-English-simulation.

Tabla de Contenido

Introducción	7
Caracterización	9
Planteamiento del Problema	11
Pregunta de Investigación	14
Objetivos	15
Objetivo General:	15
Objetivos Específicos:	15
Marcos de Referencia	16
Referentes Conceptuales	16
Referentes Teóricos	19
Referentes Técnicos	21
Referentes Legales	22
Referentes Éticos	22
Herramientas y Métodos	23
Enfoque y Tipo de Estudio	23
Unidad de Análisis	24
Técnicas para la Recolección de Datos.....	25
Categorías para el Análisis de Datos	25
Resultados	27
Acercamiento de la Población a la Variable	27
Experimentación	28
Identificación de Variaciones	30

Análisis y Discusión	32
Conclusiones y Recomendaciones	36
Referencias Bibliográficas	39
Apéndices.....	42

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Muestras de investigación</i>	42
--	----

Introducción

La adquisición de una segunda lengua, en los últimos años, ha adquirido una connotación importante en los procesos laborales, en los entornos de salud no es la excepción, ya que la integración del inglés se ha vuelto crucial al momento de atender pacientes de diferentes partes del mundo. Este fenómeno se ve ligado, a su vez, al auge del turismo médico, que en la ciudad de Medellín ha venido creciendo de manera exponencial, debido a que muchas personas de otros países nos buscan por la tecnología y nuestra eficiente atención al cliente. Por tanto, se hace necesario implementar estrategias pedagógicas que promuevan y faciliten la adquisición de una segunda lengua en clínicas y hospitales, con el objetivo de mejorar y capacitar al personal en habilidades comunicativas.

En particular, en la Clínica de Oftalmología San Diego, en Medellín, se ha identificado la necesidad de capacitar al personal asistencial en las herramientas básicas necesarias para prestar una atención inicial a los pacientes de habla inglesa. Esta necesidad supedita la importancia de capacitar a los empleados con el objetivo de mejorar las experiencias y la calidad de atención a pacientes internacionales. Es allí donde el juego de roles se levanta como un pilar esencial, que permite a los empleados interactuar en simulaciones de atención real y en el aprendizaje experiencial.

El objetivo principal de esta investigación pretende fortalecer el dominio de la comunicación básica en inglés en el personal asistencial de la Clínica de Oftalmología San Diego, a través del uso de juegos de roles en escenarios clínicos realistas durante el primer período de 2025. Para lograrlo, se busca trabajar, en la identificación del nivel actual comunicativo de la muestra, en la interacción constante con los participantes en la lengua meta,

ejercicios grupales e individuales, observaciones directas a los participantes y estrategias de acompañamiento continuo.

Entre los hallazgos principales del proyecto, se resalta el juego de roles como una herramienta idónea para mejorar las habilidades comunicativas de los estudiantes, herramienta que permitió crear un entorno donde la muestra perdió el temor a participar e interactuar en la lengua meta, posibilitó crear un entorno de empatía donde el aprendizaje pudo florecer y arraigarse y por sobre todo mejoró la fluencia en la habilidad de Speaking de la muestra; por otra parte se busca evidenciar cómo los procesos pedagógicos en el entorno laboral condicionan impactos positivos para los empleados de una organización y la organización en esencia.

Caracterización

La investigación se desarrolla en un contexto institucional laboral, más específicamente en una clínica especializada en servicios oftalmológicos, en la ciudad de Medellín, en el sector de San Diego. La clínica tiene una trayectoria de 35 años prestando servicios de salud y es reconocida por su excelencia en la prestación de servicios oftalmológicos. Cuenta con especialistas sumamente calificados en diferentes ramas de la salud y es una de las clínicas más grandes de Latinoamérica. Se ofrece una amplia variedad de servicios oftalmológicos y algunas otras subespecialidades médicas. En la clínica laboran 185 empleados vinculados directamente con la organización. La clínica se encuentra en un sector social y económicamente activo y, en los últimos años, es referente en turismo médico, por lo que se destaca la necesidad de la clínica de personal que posea y domine habilidades en inglés para brindar atención de calidad y diferenciadora.

El grupo de estudio se conforma por 6 empleados de la clínica de oftalmología Sandiego. Estos no tienen conocimientos previos en el idioma inglés. Las edades de estos oscilan entre los 22 y los 45 años, y pertenecen principalmente a diferentes áreas de la clínica, como, enfermería, admisiones y atención al usuario. El nivel educativo es muy variado, pero todos los participantes tienen educación profesional en diferentes áreas del entorno de la salud y afines; el aspecto socioeconómico del grupo principalmente es de clase media. El grupo está conformado específicamente por 6 mujeres. Entre las participantes no se evidencian condiciones de vulnerabilidad o requerimientos de inclusión especial.

La unidad de análisis son los empleados de la clínica descritos que participan en el plan de estudio: “Forjadores de Salud Global: Atención primaria para la atención de pacientes internacionales”.

El enfoque principal del proyecto es el inglés para propósitos específicos. Se busca que el grupo adquiera destrezas básicas de comunicación en la lengua inglesa, con el objetivo de fortalecer la atención de los pacientes extranjeros. Esto incluye conocimientos sobre aspectos sencillos de información personal hasta aspectos propios de enfermería. Por otra parte, se busca promulgar el conocimiento de conceptos oftalmológicos y la atención asistencial del paciente en la lengua meta. Debido a que los estudiantes tienen un nivel muy básico, se empezará con aspectos como pronunciación, y vocabulario. En este contexto, se destaca la necesidad de que los estudiantes puedan aplicar el inglés de forma práctica y eficiente en situaciones reales de atención en servicios de salud oftalmológica.

Se evidencian diferentes factores contextuales que pueden ser negativos para el aprendizaje del grupo. Para empezar, el tiempo es un limitante debido a las responsabilidades laborales. Por otra parte, la falta de conocimientos previos en inglés puede generar bloqueos o brechas debido a la inseguridad o a la ansiedad propia que se genera en algunos estudiantes al momento de aprender inglés. La motivación es otro elemento que puede interferir en el adecuado proceso de enseñanza, por lo que se hace necesario crear un ambiente de aprendizaje ameno y motivador, que se adapte a las necesidades y horarios requeridos por los estudiantes y por la clínica.

Planteamiento del Problema

Ante el creciente auge del turismo médico en la ciudad de Medellín, se ha incrementado la necesidad, por parte de las entidades de salud, de capacitar a sus empleados en atención bilingüe. La ciudad se ha destacado como un destino atractivo para pacientes que buscan servicios médicos de calidad y a menor costo que en su país de origen. La Clínica de Oftalmología San Diego, reconocida entidad oftalmológica, se enfrenta al desafío de asegurar una interacción efectiva en todos sus procesos asistenciales a pacientes internacionales, por lo que el dominio de aspectos básicos del inglés en el personal asistencial se vuelve crucial.

La presente investigación propone un estudio sobre la herramienta del juego de roles como una estrategia actual y sumamente innovadora para mejorar las habilidades comunicativas básicas del inglés. Se busca medir como el impacto del juego de roles es efectivo para diferentes aspectos como realizar una evaluación previa, realizar ejercicios para la consecución del vocabulario médico necesario en la labor del personal asistencial de la clínica de oftalmología san diego y en general mejorar su fluidez en L2.

En aras de sustentar esta idea, es importante resaltar que el autor García O (2022) presenta la gamificación como una estrategia didáctica efectiva para desarrollar la interacción y la habilidad de Speaking en diferentes contextos, sobre todo después de la pandemia. En este estudio se demostró que las actividades gamificadas y los juegos de roles son sumamente efectivos con respecto a las actividades tradicionales y estas condicionan y permiten una adquisición del vocabulario y fluidez efectiva y eficiente. De la misma manera, se espera que el presente estudio demuestre la efectividad del juego de roles en el contexto específico del personal asistencial de la clínica, contribuyendo a la expansión de la literatura de este tema en específico.

El personal asistencial demuestra gran profesionalismo en su labor habitual. La empatía y el humanismo son unas de las principales cualidades de todos los trabajadores de la institución. Adicional a esto, el personal es sumamente eficiente en las habilidades técnicas propias de su labor. A pesar de la falencia comunicativa del idioma inglés en el personal, se observa una tendencia al aprendizaje continuo y un deseo ferviente por comunicarse y brindar atención en salud con altos estándares de calidad. La disposición para aprender cómo para hacer su trabajo en un segundo idioma es destacable.

En el momento, la clínica cuenta con un traductor que tiene los conocimientos necesarios para el acompañamiento de los pacientes extranjeros, pero debido a la cantidad de pacientes que están ingresando en los últimos meses, se han presentado falencias o esperas demasiado largas en la atención, lo cual supedita la necesidad de capacitar al personal en el dominio de los aspectos básicos de la comunicación médica en un segundo idioma.

Existe una curiosidad y un interés naciente por explorar alternativas lingüísticas y pedagógicas que ayuden a superar esas limitaciones comunicativas que se están originando de acuerdo con el crecimiento del turismo médico. La introducción del programa de capacitación con fines específicos basado en el juego de roles nos presenta una opción eficiente y efectiva. Esta estrategia nos posibilita que la muestra se vincule en prácticas de situaciones reales, mejorando su proceso lingüístico y afinando sus capacidades al hablar e incluso su fluidez en la lengua meta. Por otra parte, este proceso permite la adquisición de terminología médica relevante propia de la oftalmología en el idioma inglés.

Por todo lo anterior, se destaca la necesidad de investigar cómo, a través del juego de roles aplicado al inglés para propósitos específicos, se puede afianzar la comunicación entidad-paciente extranjero y mejorar la efectividad de los procesos comunicativos por medio de la gamificación y el juego de rol, enfocándonos en cerrar una brecha de comunicación y mejorar así los procesos de atención a pacientes internacionales.

Pregunta de Investigación

¿Cómo fortalecer el dominio de la comunicación básica del idioma inglés con el personal asistencial de la clínica de oftalmología San Diego, a través del Juego de roles en escenarios clínicos realistas en el primer semestre del 2025?

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer el dominio de la comunicación básica del inglés en el personal asistencial de la Clínica de Oftalmología San Diego a través del juego de roles en escenarios clínicos realistas en el primer periodo 2025.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de inglés, la comprensión de terminología médica y el conocimiento de protocolos de comunicación básica en el idioma inglés del personal asistencial de la Clínica de Oftalmología San Diego.

Desarrollar y mejorar las habilidades comunicativas básicas en inglés del personal asistencial de la Clínica de Oftalmología San Diego a través de la experimentación y práctica con juegos de roles.

Demostrar el avance positivo de los estudiantes, en la comunicación básica en inglés, tras la implementación de los juegos de roles.

Marcos de Referencia

El siguiente estudio pretende impactar en la comprensión y la relevancia del juego de rol en la enseñanza de las lenguas extranjeras en entornos laborales. El juego de rol, como herramienta pedagógica se ha convertido en una herramienta ideal para enseñar, nos brinda cimientos para crear escenarios simulados e inmersivos donde los participantes aprenden desde la propia experiencia y vivencia, y, además, se potencia la imaginación y los procesos creativos. En este marco de referencia establecemos los diferentes argumentos que pueden fundamentar estas ideas.

Referentes Conceptuales

En los últimos años posteriores a la pandemia hemos descubierto que la gamificación en entornos educativos es positiva para los estudiantes, y es que el juego, que fue demeritado de alguna forma en la pedagogía tradicional de antaño ahora lo entendemos como un modo de motivar y desafiar a los estudiantes. Es bien sabido que el juego nos condiciona cognitivamente, esto se correlaciona que dice Pérez Cuaces, L (2022), quien plantea el sistema de recompensas, desafíos y de retroalimentación inmediata es una medida excelente a la hora de enseñar.

En nuestro caso el juego de roles, es nuestro pilar de juego esencial, en este usamos a la teatralidad y nuestra capacidad de actuar situaciones para enfrentarnos al mundo real, es como desafiar la realidad antes de vivirla con el objetivo de aprender significativamente, como menciona Pérez Cuaces L (2022), “la gamificación continúa siendo una de las estrategias didácticas más útiles para lograr un aprendizaje significativo del inglés como segunda lengua, y la adquisición de vocabulario”.

Giménez, A. (2024) plantea, en su artículo, la relevancia del juego de roles como una de las formas más ideales para la práctica y el desarrollo de habilidades de relacionamiento y

habilidades específicas en los seres humanos. En cuanto al aspecto médico, el juego de roles posibilita tener una experiencia real de simulación con pacientes, lo que garantiza la integración de la labor diaria del personal asistencial a la adquisición de una segunda lengua, permitiendo mejorar la comunicación y los conceptos básicos necesarios para interactuar en L2, además de mejorar la capacidad de respuesta ante diferentes situaciones que se pueden plantear al momento de atender pacientes internacionales en el ámbito médico.

La realización de juegos de roles plantea, como lo menciona Giménez, A. (2024), perfeccionar el dominio de una habilidad y además la capacidad para desenvolverse en diferentes ámbitos y situaciones complejas.

También es importante resaltar el aspecto del bilingüismo. De acuerdo con las investigaciones de Nădrag (2021), se destaca la importancia del bilingüismo en el entorno académico y laboral actual, ya que permite una mayor flexibilidad cognitiva, desarrollar la conciencia metalingüística y el perfeccionamiento de habilidades de pensamiento creativo. Todo lo anterior, aplicado al entorno de la salud, esto, no solo implica el desarrollo de las habilidades de comunicación en un segundo idioma, sino que, por el contrario, implica el mejoramiento de la fluidez y también la capacidad de utilizar el inglés de manera precisa y apropiada para transmitir información médica y brindar atención de calidad.

La idea del bilingüismo ha cambiado mucho, y se ha evolucionado de un enfoque centrado en el problema a otro que tiene en cuenta las ventajas cognitivas únicas. Además, el solo hecho de hablar un segundo idioma condiciona a los participantes como profesionales más capacitados, mejora su proyección laboral y sobre todo su propia estima, mejorando su autopercepción y sus relaciones interculturales.

La interculturalidad antes mencionada es otro factor a tener en cuenta, esta nos invita a la integración con el mundo, a la colaboración y al impulso para mejorar nuestros procesos sociales, busca la igualdad en las sociedades, la disminución de la xenofobia y el racismo además que fomenta la empatía como herramienta para interconectarnos como seres humanos ya sea en procesos laborales o simplemente sociales, para adentrarnos en este concepto se resalta el aporte de Ángeles Hernández, E. (2023), quien plantea lo siguiente: “La interculturalidad admite la posibilidad de que grupos culturales distintos puedan construir relaciones basadas en el respeto y, sobre todo, que tiendan a la igualdad y no a mantener asimetrías que beneficien a un grupo cultural que esté por encima de otro”

En la salud o el entorno medico esto no es diferente, necesitamos ser empáticos, ya que la salud es un derecho de todos los seres humanos y debemos ser capaces de prestar atención idónea en todo momento, Esto indica que como clínica o institución de salud se debe trabajar en la atención efectiva de los pacientes sin ningún tipo de discriminación y se debe velar por eliminar cualquier barrera que pueda impedir el acceso a una atención en salud digna, independientemente de la cultura o lugar de origen de los pacientes.

Referentes Teóricos

En el argumento de Kolb, D. A. (1984), se indica que el aprendizaje experiencial, es un proceso cíclico que involucra diferentes experiencias concretas que se vinculan a los aspectos cognitivos humanos, como la observación reflexiva, lo abstracto y la vivencia de experiencias. Teniendo en cuenta esto elegimos el juego de roles ya que entendemos que este condiciona un aprendizaje desde la propia experiencia de los estudiantes, lo que permite a la muestra mejorar desde sus vivencias, generando reflexiones constantes y acertadas. Con estas experiencias y las reflexiones de las mismas, nos aseguramos que el proceso se convierta en un ciclo donde se vincule la experiencia en escenarios clínicos realistas para establecer las bases del conocimiento y el crecimiento personal y académico de la muestra.

Por otra parte, la motivación intrínseca, que Deci y Ryan (2000) plantean como aquella que se genera del goce y el disfrute de una actividad, demuestra ser mucho más efectiva que otras formas de aprendizaje, debido a que las actividades que generan interés o satisfacción en el ser humano son más beneficiosas para el aspecto cognitivo. Es el juego entonces la brújula que nos guía a alcanzar la motivación en la muestra, el juego nos va a permitir que la muestra mejore sus procesos cognitivos y lingüísticos, nos permite comprender que, si los estudiantes encuentran el proceso de aprendizaje como una experiencia satisfactoria, es probable que estos puedan persistir y alcanzar sus objetivos. El juego de roles, es motivador, atractivo y ayuda a promover la participación y el compromiso.

Otro factor a tener en cuenta es la teoría de las inteligencias múltiples que Macias, M (2002) expone, en este postula que los seres humanos no contamos con una inteligencia con una identidad individual, sino que la inteligencia humana tiene capacidades diversas. En el contexto del aprendizaje de idiomas, esta teoría implica que los estudiantes tienen a aprender de diferentes

maneras, algunos son más auditivos, otros más kinestésicos, etc. Por lo tanto, al estudiar inglés, es necesario crear actividades y estrategias que se adapten a las diferentes inteligencias de los estudiantes. Como menciona Macias, M (2002), “se debe construir un sistema educativo que eduque para la comprensión, lo que se ve cuando la persona posee cierta cantidad de modalidades para representar un concepto o habilidad”. Llevando esto al entorno médico y a la pluralidad tan amplia en los estudiantes de la muestra de la presente investigación, es necesario plantear una evaluación inicial que permita entender las inteligencias de los estudiantes, en aras de generar un nivel de personalización que abarque todos los tipos de aprendizaje o inteligencias que encontremos.

Referentes Técnicos

La Política de Atención Integral en la Resolución 429 de 2016 establece en Salud y habla sobre la importancia de garantizar los procesos de comunicación con pacientes internacionales de forma eficiente y respetuosa, independientemente de su cultura o país de origen. Por lo tanto, la presente investigación busca desarrollar una estrategia de capacitación que permita al personal asistencial de la Clínica de Oftalmología San Diego cumplir con los estándares de calidad establecidos por el ministerio.

El Programa Nacional de Bilingüismo resalta la relevancia de lograr que todos los colombianos adquieran un nivel comunicativo de inglés (B1). En nuestro proyecto esto es esencial ya que muchos participantes están en A2 y condicionar su ascenso a B1 supedita un gran logro, por otra parte, por medio de la simulación de escenarios reales se trabaja el enfoque comunicativo, que es sumamente recomendado por el plan nacional de bilingüismo y que posibilita no solo se mejorar las habilidades lingüísticas, sino que también se optimiza la fluidez y aspectos técnicos del manejo de inglés de la muestra.

Referentes Legales

La Ley 1751 de 2015, en su artículo 6, establece los elementos esenciales del derecho a la salud, como la atención oportuna, la calidad en la atención, la posibilidad de agendamiento e implícitamente la atención idónea a pacientes de todas las nacionalidades. Por lo tanto, garantizar los servicios de salud, su efectividad y calidad es indispensable. Esta ley ha sido crucial para definir y regular el sistema de salud en Colombia, asegurando la prestación de un servicio óptimo, lo que en nuestro proyecto se ve reflejado en la atención a todas aquellas personas no hispanohablantes que merecen ser vinculadas a los procesos de salud de manera idónea y en sus condiciones idiomáticas. El apartado de calidad e idoneidad nos lleva a la premisa de mejorar nuestros servicios de salud y extenderlos a la población extranjera en aras de garantizar lo que la ley supedita.

Referentes Éticos

La Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural, en su Artículo 6 – Hacia una diversidad cultural accesible a todos, nos habla sobre la importancia de “velar porque todas las culturas puedan expresarse y darse a conocer”. Para nuestro proyecto, esto es algo sumamente esencial ya que, en consideración, es necesario respetar cada etnia, religión o creencia en todas las etapas de la investigación y con todos los implicados. Se entiende que el programa de capacitación sea sensible a estas diferencias culturales propias de la atención a pacientes internacionales, por lo que el objetivo principal es el respeto por la diversidad cultural y velar por garantizar que todos los procesos sean transparentes e inclusivos.

Herramientas y Métodos

Enfoque y Tipo de Estudio

En la presente investigación se integra una metodología cualitativa de tipo experiencial, dando prioridad, en mayor medida, a las experiencias y significados que los participantes de la investigación construyen en torno a los procesos de obtención de aprendizaje y vocabulario en la lengua meta por medio del juego de roles. El trabajo cualitativo en nuestro proyecto es la forma en que abordamos la incertidumbre de las relaciones humanas, como lo menciona Hernández Sampieri (2014) sobre el pensamiento de Richard Grinnell: “Un planteamiento cualitativo es como ‘ingresar a un laberinto’. Sabemos dónde comenzamos, pero no dónde habremos de terminar. Entramos con convicción, pero sin un mapa detallado, preciso. Y de algo tenemos certeza: deberemos mantener la mente abierta y estar preparados para improvisar”.

En este proceso se pretende analizar en detalle la subjetividad propia e inherente a los procesos de adquisición de una segunda lengua, capturando la esencia del aprendizaje individual de los participantes y logrando contextualizar cómo la muestra se desenvuelve en un entorno comunicativo donde prima el inglés como medio para realizar su labor. La elección del enfoque cualitativo en la presente investigación es la mejor opción por su capacidad intrínseca de dilucidar los matices tan variados de los procesos educativos de enseñanza del inglés, más allá del aspecto estricto y cerrado que sugiere lo cuantitativo.

Como se mencionó antes, la esencia de este proyecto es la investigación cualitativa experiencial, y se pretende básicamente identificar el impacto generado por el juego de roles en la adquisición de vocabulario básico en la comunicación del personal asistencial con el paciente extranjero. Facilitando la exploración de la adquisición de conocimientos básicos de conceptos médicos en un grupo de estudiantes y cómo se manifiesta el mismo, dilucidando a su vez, cómo

las dinámicas y los diferentes significados infieren en la enseñanza, en las experiencias de vida y en situaciones concretas y específicas del aprendizaje. Como menciona Vasilachis de Gialdino, I. (2006), “Las ciencias sociales recurren a la historia de vida no solo interesadas por la información que esta pueda proporcionar acerca de un sujeto individual, sino que buscan expresar, a través del relato de una vida, problemáticas y temas de la sociedad, o de un sector de esta”. Se plantea entonces, desde nuestro proceso de identificación, un estudio en profundidad basado en el contexto real, en las experiencias de vida y en los juegos de roles como variable principal en un contexto laboral que exige la integración del conocimiento en el día a día.

Unidad de Análisis

La unidad de análisis central, en específico, son 6 trabajadores de la Clínica de Oftalmología San Diego pertenecientes al área asistencial. La clínica está ubicada en Medellín. El grupo en mención está conformado exclusivamente por personal que interactúa directamente con los pacientes en los procesos de atención (tales como admisiones, enfermería y atención al usuario). En este caso, se excluye al personal médico especializado, ya que el nivel de inglés de estos es muy diferente, debido a sus niveles educativos, por lo que nos enfocamos en participantes de la primera línea de contacto para los visitantes internacionales que evidencian el deseo de obtener conocimientos básicos. Por otra parte, buscamos ahondar en la muestra y definir bien sus necesidades, por esto y basándonos en los conceptos de Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. (2014): “Nos conciernen casos o unidades (participantes, organizaciones, manifestaciones humanas, eventos, animales, hechos, etc.) que nos ayuden a entender el fenómeno de estudio y a responder a las preguntas de investigación. El muestreo adecuado tiene una importancia crucial en la investigación.”

El personal asistencial de la Clínica San Diego se distingue por su profesionalismo y vocación de servicio. Son mujeres en su totalidad, con diferentes niveles académicos a partir del bachillerato, y ninguna presenta situaciones de vulnerabilidad o discapacidad evidente. Son mujeres entre los 23 y 45 años. El estudio se centra en evaluar cómo, a partir del impacto del juego de roles, se pueden mejorar sus habilidades comunicativas en inglés, específicamente en el contexto de la terminología médica oftalmológica y el requerimiento de datos personales.

Técnicas para la Recolección de Datos

Con el objetivo de entender el trasfondo y el impacto del juego de roles en las habilidades comunicativas del personal asistencial, se implementa un método de recolección basado en la observación participante. La observación es nuestro principal insumo ya que permite entender a cabalidad los procesos, emociones y el desempeño de la muestra, además que permite que la recolección de datos sea constante y tenga una estructura definida. A su vez, permite un registro sistemático de acompañamiento, buscando el avance de los estudiantes y su dominio del vocabulario médico empleado, la fluidez y claridad en la expresión oral. Como menciona Vasilachis de Gialdino, I. (2006), “Si bien existen distintas técnicas de observación, la llamada ‘observación participante’ (OP) supone un tipo de propuesta en la cual intervienen distintas técnicas y métodos, vinculados tanto con formas de observación y modalidades de interacción”.

Categorías para el Análisis de Datos

En el proceso de analizar los datos, se plantean tres pilares esenciales, erigidos de acuerdo con los objetivos de la investigación y que aseguran la calidad en la información. En primer lugar, nos enfocaremos en el nivel comunicativo de la muestra. Es decir, llevar a cabo actividades iniciales que nos permitan evidenciar el nivel de los estudiantes, y su desempeño en las diferentes habilidades comunicativas, esto con el objetivo de identificar correctamente el

nivel de la muestra y plantear estrategias de acuerdo con las necesidades individuales de cada uno de ellos.

A su vez, se realiza una evaluación continua con retroalimentación inmediata en todos los procesos, validando la forma en que los estudiantes se valen de su nivel comunicativo para atender las necesidades de los pacientes internacionales. Se evalúa, entre otras cosas, la empatía y la calidad del servicio, pero principalmente la pronunciación, la fluidez y la comprensión o Listening. La segunda categoría se basa en el aprendizaje y desarrollo. Esta nos permite identificar la adaptación del participante al proceso, en aras de comprender cómo el juego de roles facilita y posibilita el proceso, la adquisición de conocimientos propios de la atención y el servicio al cliente.

Finalmente, la categoría de percepción y satisfacción, basada también en la observación participante, busca identificar los aspectos del programa que han sido más valorados y aquellos que pueden presentar opciones de mejora o características de insatisfacción.

Todo esto está basado en la premisa de adentrarnos en el estudio del sujeto no solo para meramente observar, sino que es mucho más. En palabras de Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. (2014): “No es mera contemplación (‘sentarse a ver el mundo y tomar notas’); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.”

Resultados

Los resultados de la investigación permitieron ver que muchos de los procesos lingüísticos básicos de la muestra mejoraron a través del proceso de implementación del juego de roles, la muestra evidenció un incremento en su seguridad al hablar, erradicaron ese nerviosismo propio de la interacción en la segunda lengua y se concedieron a sí mismos el permiso de ver el proyecto como una estrategia para mejorar sus conocimientos, la observación permitió evidenciar la calidad de la prestación del servicio a pacientes extranjeros.

Acercamiento de la Población a la Variable

En el primer acercamiento con el proceso de investigación y en el marco de la atención a pacientes, se realizó una evaluación inicial individualizada a todos los participantes, en aras de determinar y validar el nivel de competencia lingüística. En la evaluación inicial se llevó a cabo un ejercicio de comprensión auditiva, en donde la muestra, debía escuchar un interlocutor y entender lo que este decía, y un ejercicio de juego de roles inicial basado en el Speaking, que consistía en responder a preguntas básicas que realizan pacientes extranjeros en la cotidianidad.

Durante esta fase, se identificó que los niveles de inglés de los estudiantes variaban entre el nivel A1 hasta el B1, lo que condicionó la realización de una segregación más individualizada de los procesos de enseñanza, se priorizó el nivel y las necesidades específicas de los estudiantes. En el contexto y de acuerdo con el MCER, los niveles no solo representan cierta etiqueta, sino que condicionan cualidades diferentes en el desarrollo del aprendizaje de una segunda lengua, ya que un estudiante ubicado en el nivel A2 se caracteriza por una capacidad de interacción muy limitada, mientras que un estudiante de nivel B1, puede ser muy proficiente para el objetivo del proyecto; por lo anterior se determinó que la realización de los ejercicios de juegos de rol también debían ser individualizados. Esto no se entendió como una segregación rígida, sino

como el establecimiento de estrategias que aportaron flexibilidad al proyecto en aras de responder a las necesidades individuales.

Por otra parte, la identificación permitió vislumbrar que, aunque en el apartado de Listening la muestra presentó resultados alentadores, en el área de Speaking se vislumbró, en general, timidez y ansiedad en los participantes, además de una notable dificultad léxica en todos ellos. En profundidad, en cuanto al Listening, es de notar que, en casi todas las preguntas realizadas, los estudiantes lograban entender el aspecto más básico de las mismas, pero se encontró cierta dificultad en la comprensión de dos preguntas específicas: *Do you have any pain, itching or burning in your eyes?* - *Do you need to reschedule your appointment?*

¿Estas dos preguntas nos evidenciaron que, aunque en casi todos los participantes de la muestra la comprensión de preguntas básicas, como “What is the name of the patient?”, es buena, en las preguntas más relacionadas con aspectos técnicos oftalmológicos o referentes a agendamientos hay una brecha en el conocimiento que se debe abordar. Además, en el primer encuentro con el juego de roles, se identificó que la fluidez verbal de casi toda la muestra es poco eficiente, y que la riqueza del vocabulario en muchos de los participantes es vaga o incipiente. En un apartado positivo, noté que las participantes empezaron a practicar entre ellas, lo que, de acuerdo con (Russell & Shepherd, 2010), es importante porque: “Los estudiantes deben interactuar entre sí, en el papel, para hacer frente al escenario a medida que se desarrolla”.

Experimentación

Durante toda la investigación, la metodología de observación participante, centrada en la interacción constante con la muestra, permitió un eje idóneo de trabajo con cada uno de los participantes. Gran parte del proceso se realizó de manera individualizada; yo, desde mi rol de investigador, asumí el rol de paciente extranjero en cada uno de los ejercicios de juego de rol.

Observé una gran empatía en las participantes y una constante práctica entre ellas. Por mi parte, ser parte activa del proceso fue fundamental para la obtención de resultados, ya que me permitió estar en contacto con las emociones y pensamientos de la muestra, lo que generó un entorno ameno de confianza y se evidenció la importancia del vínculo empático con los estudiantes. Esto último se fundamenta en el aporte de (Russell & Shepherd, 2010), quienes indican que “Las simulaciones de procesos sociales se centran en las interacciones entre las personas y en cómo sus creencias, suposiciones, objetivos y acciones influyen en las decisiones. Los resultados del aprendizaje son la capacidad de trabajar en sistemas sociales, desarrollar la comprensión o la empatía o desarrollar habilidades de comunicación”. A partir de esto, se marcó un antes y un después, porque, en el momento en que los estudiantes se sentían más confiados, la timidez en los procesos de juego de rol fue desapareciendo, y logré percibir una apropiación activa de la muestra en los ejercicios y el proyecto en general.

Por otra parte, el juego de roles individual con cada una de las estudiantes me permitió entender en qué me debía enfocar con cada una de ellas, esto se registró por medio de un diario de campo. Por ejemplo, entendí que: la estudiante número 1, demostró buena pronunciación, pero falta de vocabulario; en la estudiante número 2, por el contrario, identifiqué varias falencias en pronunciación, pero conocimientos de vocabulario médico eficiente. Con esto en mente, logré establecer acciones individualizadas que establecieron las bases del progreso. Al enfocarme en ello, en dos semanas logré ver resultados globales en la muestra e intuir los matices en su forma de adquirir conocimiento, por otra parte, en la aplicación de la segunda conferencia, potencializamos y trabajamos en cada una de las necesidades individuales.

Estos matices fueron detectables a partir de una observación comprometida y constante, y constituyeron aportes sumamente significativos no solo para el análisis de la experiencia

educativa y el trabajo con pacientes internacionales, sino también para el diseño de futuras intervenciones que busquen fortalecer habilidades blandas desde la vivencia simbólica y relacional.

En la última fase realizamos una sesión grupal final con el objetivo de evaluar los procesos y generar una reflexión profunda del proyecto en general, además de registrar hallazgos y aspectos a mejorar, durante esta fase, se llevaron a cabo dinámicas de discusión abierta, donde se plantearon preguntas reflexivas sobre la experiencia, autoevaluación del proceso y aquellas características que resultaron trascendentales, fue gratificante en esta fase identificar que la motivación en el proyecto se originó desde la seguridad del entorno y la empatía entre los participantes. Esta sesión final proporcionó información valiosa sobre la importancia de la retroalimentación y la adaptación continua de estrategias pedagógicas innovadoras.

Identificación de Variaciones

A través del análisis comparativo entre los datos recolectados en la fase inicial y los obtenidos después de los ejercicios individualizados de juego de roles, observé cómo emergieron patrones que demostraron un cambio relevante en las percepciones, actitudes y comportamientos de la muestra.

En la etapa previa a la intervención, predominaban el miedo, la risa y esa notable ansiedad o incomodidad que puede generar el encuentro con la lengua inglesa. Sin embargo, al transcurrir los ejercicios y tras participar activamente en los juegos de rol con el “paciente extranjero”, la muestra se mostró más activa, comprometida e incluso me permitió generar una reflexión sobre preguntas como: ¿qué siente alguien que llega a un país extranjero sin conocer a nadie y sin hablar el idioma del país?, o ¿si yo estuviera en un país extranjero, ¿cómo querría que

me atendieran? Esto suscitó una reflexión sobre la importancia del proyecto y demostró el compromiso de la muestra con el proceso.

Además, se identificó una variación en un aspecto muy importante: el miedo al error, aspecto que en el aprendizaje de lenguas puede condicionar para mal a los estudiantes. El error en la enseñanza del inglés y en el proyecto en general es relevante, ya que permite a los estudiantes identificar lo que se debe mejorar y, a partir de ello, construir conocimiento. Según Bultena et al. (2020), “la detección interna de errores durante el aprendizaje de una segunda lengua está influenciada por representaciones conflictivas y la incertidumbre, lo que sugiere que, al enfrentar y corregir errores, los estudiantes pueden desarrollar una mayor precisión y confianza en el uso del idioma”. Durante las sesiones finales, aquellas participantes que demostraron mayor temor o ansiedad al responder fluían de manera idónea e incluso se corregían a sí mismas cuando cometían errores.

Por otra parte, a través de la observación participante, se pudieron registrar comportamientos como la iniciativa en la respuesta, la motivación y el uso de la lengua en su totalidad acorde a la necesidad del proyecto. Es preciso reconocer, la mejoría en la empatía con los pacientes extranjeros, lo cual propone un desarrollo progresivo de competencias socioemocionales a la par con las competencias lingüísticas.

Análisis y Discusión

En el ejercicio de este proceso de investigación sobre como el juego de rol puede influir en el perfeccionamiento de las habilidades comunicativas básicas del idioma inglés, logramos evidenciar a través de la metodología observación participante, una mejoría en los procesos de comunicación oral de los trabajadores asistenciales de clínica de oftalmología San Diego. El enfoque de la investigación se centró en demostrar como la variable, en este caso el juego de roles, no solo impactó el resultado lingüístico de la muestra sino también como influyó en aspectos ontológicos y actitudinales de los participantes, revelando aspectos de transformación y mejora en la timidez al interactuar, fluidez al hablar y dominio de vocabulario médico importante; por otra parte, se evidencia el avance de los estudiantes y su apreciación del resultado final del proyecto.

Al inicio del proyecto, la muestra demostró cierta ansiedad; se notaba que los participantes, presentaban timidez, incluso risas nerviosas propias de una inseguridad intrínseca que genera el miedo al error. Esto fue interesante de observar, pero no una sorpresa, ya que en general los procesos de inicio en la educación de lenguas extranjeras suelen generar este tipo de sensaciones o emociones en los estudiantes; sin embargo, y para mi sorpresa la actitud positiva y resiliente de la muestra a lo largo del proyecto fue notable, puesto que siempre se mostraron interesados, empáticos y una apertura solidaria hacia los objetivos del proyecto.

durante la fase de experimentación, el juego de roles demostró ser una herramienta ideal en el contexto laboral de entornos asistenciales, puesto que permitió a los participantes practicar actividades genuinas y significativas, basadas contextos reales, aspecto que a su vez permitió que los estudiantes perdieran el miedo y la timidez.

En general las simulaciones sociales por medio del juego de roles favorecieron la empatía, permitieron a los estudiantes alcanzar la fluidez y desarrollar habilidades comunicativas eficientes, se observaron mejoras en los procesos lingüísticos, en la espontaneidad y en el vocabulario; además, afianzaron su pronunciación. Las sesiones individuales permitieron que la muestra fortaleciera sus necesidades personales y superara sus falencias específicas.

En un nivel ontológico se constató que los estudiantes cambiaron su percepción sobre su propio proceso lingüístico, se manifestó una conexión con su necesidad de mejorar su habilidad en el idioma inglés y, además, se identificó un compromiso propio de sus ganas de mejorar sus procesos como usuarios del idioma; pasaron de ser temerosos y tímidos a mostrar una actitud segura, mejoraron sus procesos lingüísticos en general; y pasaron de tener una actitud más pasiva a un dinamismo efectivo para el proyecto, a partir de la observación, se identificaron también aspectos en las respuestas espontáneas de la muestra, se reveló cierto tipo de sensibilidad creciente, frente a las experiencias de las personas extranjeras en otros países y la dificultad en la comunicación, a medida que avanzaban los juegos de rol, cada vez más se pudo observar una postura más segura, participativa y reflexiva por parte de los estudiantes.

Estos hallazgos nos posibilitaron contrastar las ideas de Kolb (1984) quien planteó que: “las experiencias concretas se transforman en conocimiento a través de la reflexión y la experimentación activa”, en este orden de ideas, el juego de roles trazó un contexto que facilitó a la muestra interactuar en situaciones de simulación, realizando esa experimentación activa que dio lugar a la adquisición de conocimientos básicos de lenguas extranjeras, y, que además, generó una reflexión en ellos sobre su propio desempeño. Por otra parte, la teoría de la motivación intrínseca Deci y Ryan (2000) se reflejó en la empatía y la actitud positiva de los estudiantes, y también en esa disposición de los estudiantes a superar el miedo a errar y a romper

las barreras que se presentaron al inicio de la muestra; finalmente la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner retomada por Macías (2002) nos confirma la importancia de diversificar los procesos académicos, en busca de adaptar el aprendizaje a las necesidades de cada estudiante, permitiendo así verificar niveles de avance e identificar diferencias en los procesos de aprendizaje en aras de atender las necesidades individuales.

Entre las principales limitaciones del estudio, considero que la cantidad de participantes de la muestra fue limitada, en parte, por el contexto laboral en el que nos encontramos que no permite mayor adherencia de las personas por lo complejo del recurso tiempo en medio de la actividad laboral, por otra parte, la duración de las sesiones también jugó en contra, ya que, al estar en un contexto laboral el tiempo dedicado fue limitado, por esta razón nos enfocamos en la individualización del proceso permitiendo maximizar el tiempo disponible.

Los resultados del estudio permiten entender que en la enseñanza del inglés con fines específicos en el entorno médico, además de ser algo necesario en la actualidad, es una forma de potencializar los procesos de turismo médico en el país; por otra parte, la implementación de juegos de roles no solo favorecen la habilidad de comunicación de los participantes, sino que también dio lugar a fortalecer algunas habilidades socio-afectivas tales como la empatía, la comunicación afectiva, y la confianza.

En conclusión, el ejercicio del juego de roles mostró avances en los procesos lingüísticos de la muestra; además, dejó entrever procesos actitudinales y motivacionales en el aprendizaje de la lengua inglesa. Dio cuenta de cómo los procesos basados en situaciones reales son en extremo beneficiosos en entornos laborales, tanto desde lo relacional como desde lo simbólico.

A partir de esta investigación, surgen nuevas dudas sobre qué aspectos de la educación en el entorno laboral se pueden trabajar, como, por ejemplo: ¿cuál es la relación entre la timidez

y la desconfianza al hablar un nuevo idioma? o ¿cómo influye el juego de roles en la empatía entre el docente y estudiante en el proceso de enseñanza?

Conclusiones y Recomendaciones

En el transcurso de la investigación se suscitaron varias reflexiones propias de los procesos académicos que, desde mi perspectiva son sumamente, gratificantes y a falta de mejores palabras, enternecedoras. Evidenciamos que el juego de roles es una estrategia pedagógica acertada y valiosa en el entorno académico e incluso laboral para la enseñanza del inglés comunicacional. A través de los ejercicios los estudiantes demostraron mejorar su fluidez en la lengua meta, mostraron resultados positivos en su forma de pronunciar y, no menos importante, afinaron su confianza al hablar el inglés, lo cual es sumamente importante en cuanto a lo que hablar una segunda lengua se refiere.

La observación participante, no solo nos permitió mejorar los procesos de la muestra en el ámbito lingüístico de forma acertada, sino que también facilitó comprender y trabajar una parte que, a primera vista parecería no ser importante, pero lo es, y es esa contraparte actitudinal y socioemocional de la muestra. Esto estuvo muy ligado a la consecución de los objetivos. Se identifico por medio de la observación, que se requiere ese apoyo emocional en este tipo de procesos, apoyo que regala el docente a sus estudiantes, y que, con cosas simples como resaltar la importancia del error, o simplemente demostrar empatía, permiten una transformación en la autopercepción de los estudiantes. Estos transitaron de la timidez, la risa y la inseguridad, hacia la empatía, la reflexión y la fluidez. Adicionalmente, esto no solo permitió vislumbrar el aspecto lingüístico, sino también observar cómo la muestra se reconoce a sí misma en su entorno profesional y cómo esto se relaciona con el deseo de mejorar sus habilidades comunicativas para optimizar su desempeño laboral.

En cuanto al juego de roles como variable pedagógica, este es la herramienta ideal para este tipo de procesos, ya que enfrenta a la muestra con su labor diaria, nos permite crear proyecciones y escenarios posibles y factibles donde el corazón de la enseñanza de idiomas palpita fuertemente. El juego de roles mejoró la motivación, encendió el deseo de los estudiantes por interactuar de forma correcta sin errores y también les permitió ver la importancia de prestar una excelente atención tanto en español como en inglés. Y si bien el impacto podría haber sido mayor con una muestra más amplia, en general, los hallazgos son satisfactorios.

Concerniente a la literatura existente, se encuentra poca información sobre cómo afectan este tipo de metodologías en los entornos laborales, lo que resalta la importancia de adaptar procesos académicos en las organizaciones. Esto permite mejorar no solo los procesos profesionales de las personas, sino también reforzar habilidades socioemocionales en el transcurso.

Desde lo teórico mencionado previamente, es necesario resaltar que el ciclo de aprendizaje desde la experiencia, impulsado por Kolb, abarca la reflexión y la conceptualización desde lo abstracto; además, el aprendizaje activo por medio del juego de rol, esto permite concluir que efectivamente el aprendizaje experiencial consolida el aprendizaje desde la vivencia directa. Por otra parte, y en consonancia con la naturaleza inherente de la lúdica; se identificó que el juego potencia la motivación intrínseca tal como lo postulan Deci y Ryan, generando goce y disfrute en el proceso, lo que se traduce en una mejoraría en los procesos cognitivos, y también en mayor persistencia, perseverancia y efectividad en la adquisición de una segunda lengua. finalmente, como lo señala Macias en relación a la teoría de Gardner, el juego de roles facilitó ese espacio flexible para que los estudiantes se involucraran y demostraran su conexión,

promoviendo una comprensión más amplia y multifacética del inglés, desde la personalización del aprendizaje.

En torno a los resultados obtenidos, se recomienda al 100% el uso del juego de roles en entornos laborales para el aprendizaje del inglés, considero que trabajando desde la empatía hacia las necesidades individuales y reconociendo las emociones de los estudiantes, se pueden lograr resultados increíbles en corto tiempo. La investigación posibilitó comprender que esto nos la aceptación del error es una oportunidad de crecimiento en el estudio de lenguas extranjeras.

Este proyecto contribuye a la literatura existente demostrando que el juego de rol en entornos asistenciales es una poderosa herramienta en la enseñanza de las lenguas extranjeras. Enfocarse en entornos asistenciales es sumamente importante dado a la globalización y a las problemáticas que plantea el turismo médico y la atención en la comunicación eficaz con necesidades lingüísticas especiales, este proyecto nos invita comprender como el juego de rol enriquece los procesos pedagógicos en entornos realistas.

Para futuras investigaciones considero sumamente, trabajar con una muestra más amplia, esto permitiría observar de forma más detallada la incidencia de los procesos de adaptación al juego de roles. Además, se podría explorar el uso de otras variables como la realidad virtual, el video auto-feedback y chatbots. También, sería interesante estudiar cómo el juego de roles influye en diferentes áreas asistenciales en otras empresas o entidades que requieran la atención de pacientes extranjeros.

Referencias Bibliográficas

- Ángeles Hernández, E. (2023). Multiculturalismo, multiculturalidad e interculturalidad. Una aproximación a sus significados = Multiculturalism, multiculturality and interculturality. An approach to their meanings. *Revista de Estudios para el Desarrollo Social de América Latina*, (18), 107-120. <https://doi.org/10.37227/REDES.v18i0.714>
- Bultena, S., Daniel meier, C., Bekkering, H., & Lemhöfer, K. (2020). The role of conflicting representations and uncertainty in internal error detection during L2 learning. *Language Learning*, 70(S2), 15–44. <https://doi.org/10.1111/lang.12374>
- Congreso de la República de Colombia. (2015, 16 de febrero). *Ley 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65353>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- García, O., & Li Wei. (2017). *Translanguaging: Language, bilingualism and education*. Palgrave Macmillan. https://www.researchgate.net/publication/326227505_Translanguaging_Language_Bilingualism_and_Education_by_Ofelia_Garcia_and_Li_Wei
- Giménez, A. (2024). The effects of role-playing games in second language acquisition: Los efectos de los juegos de rol en la adquisición del segundo lenguaje. *Ñemityrã: Revista Multilingüe de Lengua, Sociedad y Educación*, 6(3), 34–55. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/catart?codigo=9978228>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*.

https://www.fullerton.edu/cice/_resources/pdfs/sl_documents/Experiential%20Learning%20-%20Experience%20As%20The%20Source%20Of%20Learning%20and%20Development.pdf

Macias, E., Aquino, M., Silva, J., & Vásquez, E. (2023). Teaching English from the Multiple Intelligences Theory Approach for Bilingualism Development / Enseñanza de inglés desde el enfoque de la teoría de las inteligencias múltiples para el desarrollo del bilingüismo. *ESPOCH Congresses: The Ecuadorian Journal of S.T.E.A.M.*, 3(1).

<https://doi.org/10.18502/epoch.v3i1.14453>

Ministerio de Educación Nacional. (s.f.). *Programa Nacional de inglés*.

https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-343837_Programa_Nacional_Ingles.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). *Resolución número 0429 de 2016, por la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud (PAIS)*.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%200429%20de%202016.pdf

Nădrag, L., & Gălbează (Buzarna-Tihenea), A. (s.f.) 2021. Multilingualism, multiculturalism, and the interculturally competent teachers.

https://www.diversite.eu/pdf/21_2/DICE_21_2_Fulltext_p7p24_Lavinia_NADRAG_Ali_na_GALBEAZA.pdf

Pérez Cuaces, L. A. (2022). Gamificación como estrategia didáctica para la adquisición de vocabulario en inglés en la postpandemia. *Mendive*, 20(3), 867–877.

<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/3004>

UNESCO. (2001). *Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural*.

<http://portal.unesco.org/es/ev.php->

[URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

Vasilachis de Gialdino, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Espacio Editorial.

<http://paginaspersonales.unam.mx/files/981/2015-02-17->

[002627_VASILACHIS_Estrategi.pdf](http://paginaspersonales.unam.mx/files/981/2015-02-17-002627_VASILACHIS_Estrategi.pdf)

Wiley. (2010). Online role-play environments for higher education. *British Journal of*

Educational Technology, 41(6), 992–1002. <https://doi.org/10.1111/j.1467->

[8535.2009.01048.x](https://doi.org/10.1111/j.1467-8535.2009.01048.x)

Apéndices

Apéndice A

Muestras de investigación:

https://docs.google.com/document/d/1HcUz5mnWwYM6_-mgbqO0zXSopuDPpZY/edit?usp=sharing&oid=105471431709495623597&rtpof=true&sd=true