

APRENDER JUGANDO, RESOLVIENDO: DISEÑANDO EXPERIENCIAS POSITIVAS DE APRENDIZAJE

Del Cerro Gómez, Gema M^{a1}

1: Departamento Dirección de empresas
Facultad Ciencias Sociales
Universidad Europa de Madrid
C/ Tajo, sn. Villaviciosa de Odón. 28670 Madrid
e-mail: gemamaria.delcerro@uem.es, <http://www.uem.es>

Resumen. *La experiencia pedagógica que se presenta pretende implicar a los alumnos del Ciclo Formativo de Alojamiento Turístico en el proceso de su aprendizaje en el módulo gestión del departamento de pisos o housekeeping.*

Asignatura que los alumnos consideran un mero trámite para la obtención de su titulación, al no ser un departamento deseado por el alumnado donde ejercer profesionalmente, aunque la formación adquirida si les permite optar a puestos de responsabilidad como jefe del departamento.

Con el propósito de fomentar la asistencia a clase, el aprendizaje significativo de los contenidos y el desarrollo competencial de los estudiantes, se diseñan actividades donde se combina el uso de metodologías de aprendizaje participativas como la educación expandida, realizando actividades en salidas a hoteles; a través de la gamificación, convirtiendo el aprendizaje en una experiencia significativa y motivadora mediante el empleo de mecánicas de juego en combinación con el uso de metodologías de aprendizaje experiencial: “learning by doing”.

Durante el desarrollo de las diferentes actividades, los alumnos estuvieron más participativos e involucrados en el desarrollo de las tareas, alcanzaron los objetivos de aprendizaje, trabajaron competencias profesionales, y valoraron de forma más positiva la labor y función del departamento de pisos dentro del hotel.

Palabras clave: Competencias transversales, gamificación, motivación al logro, aprender resolviendo, acercamiento mundo profesional, formación.

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo pretende motivar a los alumnos de segundo curso del ciclo formativo de alojamiento turístico, en la asignatura gestión del departamento de pisos o *housekeeping*, se persigue suscitar sus interés, promover un aprendizaje significativo de los contenidos conceptuales de la materia así como fomentar el desarrollo competencial de los estudiantes. Para lo que se diseñan actividades basadas en el uso de varias metodologías de aprendizaje que promueven la participación activa y la colaboración dentro y fuera del aula.

Se aplican metodologías de aprendizaje participativo, como la gamificación, que se basa en el empleo de mecánicas de juego con el fin de potenciar la motivación, la concentración y el esfuerzo. Ramírez (2014) define gamificación (o ludificación) como el uso de estrategias, modelos, dinámicas, mecánicas y elementos propios de los juegos en contextos ajenos a éstos, con el propósito de transmitir un mensaje o unos contenidos o de cambiar un comportamiento, a través de una experiencia lúdica que propicie la motivación, la implicación y la diversión.

Una vez se trataron los contenidos más teóricos mediante la gamificación, en la siguiente actividad se basó en la aplicación de la metodología de aprendizaje participativa, la educación expandida, mediante el acercamiento a la realidad laboral, con la visita al Hotel Hesperia de Madrid, donde los alumnos pudieron contrastar los conocimientos teóricos adquiridos y su aplicación práctica. Para finalizar y tratar algunos de los contenidos del tema de la unidad, fomentar un aprendizaje significativo, y desarrollo competencial se recurrió al método pedagógico aprender haciendo “*learning by doing*” en inglés. Para ello los alumnos recopilaban información, realizaron lectura de guías, legislación sobre seguridad hotelera, prevención de riesgos laborales, buscaron ejemplos, realizaron una propuesta para la prevención de riesgos musculoesqueléticos, provocados por sobreesfuerzo, malas posturas. Se organizó una presentación donde los propios alumnos explicaron los riesgos ergonómicos, las causas y los métodos correctos en el desempeño de tareas propias del departamento. Al día siguiente de la presentación la clase se desplazó a una habitación de la residencia de estudiantes de la Universidad Europea, donde pusieron en práctica los contenidos tratados en la exposición, la tarea consistía en hacer la cama de manera correcta cumpliendo la ergonomía en el trabajo según la ley de prevención de riesgos laborales. Durante el desarrollo de la práctica, el grupo que se encargó de la formación de sus compañeros, grabó en vídeo el desarrollo de la actividad, supervisó el desempeño de sus compañeros, corrigiendo malas posturas y proporcionando pautas.

Tras el desarrollo de las actividades, los resultados obtenidos fueron positivos los alumnos alcanzaron los objetivos de aprendizaje, trabajaron competencias profesionales, y valoraron de forma más positiva la labor y función del departamento de pisos dentro del hotel.

En los siguientes apartados se exponen los objetivos de los profesores y los propios de la actividad que debían alcanzar los alumnos, metodología utilizada, resultados de la experiencia que se presenta y conclusiones.

2. OBJETIVOS

Las actividades planificadas tienen como objetivo principal, los alumnos realicen un aprendizaje significativo, aprendan con sentido, fomenten competencias que les permitan poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos pertinentemente, en el desarrollo de futuras actividades profesionales, abordando situaciones simuladas cercanas a su futura actividad profesional, que les permitan ser capaces de resolver cuestiones y/o problemas del departamento de pisos o *housekeeping* de un hotel. Así como, aprendan a reconocer la importancia de ese departamento dentro del establecimiento.

Con el diseño de las diversas actividades, se persigue también motivar al alumnado, para fomentar el trabajo autónomo y colaborativo que permita la adquisición de conocimientos teóricos necesarios para poder desarrollar las distintas actividades que se realizan en el departamento.

Al finalizar las actividades, los resultados de aprendizaje debían ser:

- Organizar el departamento de pisos, reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos que son necesarios para controlarlos y supervisarlos.
- Identificar las normas de seguridad laboral, medioambiental e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.

3. METODOLOGÍA

Para poder dar respuesta a los objetivos planteados, se procede a diseñar un plan de actuación orientado a los resultados de aprendizaje comentados anteriormente, se diseñan actividades y dinámicas para la asignatura: gestión del departamento de pisos o *Housekeeping* de un establecimiento de alojamiento turístico. En el diseño de las actividades se recurre en primer lugar a metodologías de aprendizaje participativas: gamificación y educación expandida.

La gamificación, permite que el aprendizaje se convierta en una experiencia significativa y motivadora mediante el empleo de mecánicas de juego, favorece la adquisición, comprensión de los contenidos teóricos del tema.

Mediante la técnica de la gamificación se pretende hacer atractivos los contenidos del tema de la unidad al ser convertidos en juegos y dinámicas lúdicas. Se persigue motivar al alumnado e incentivar un cambio de comportamiento, promover el estudio, a la vez que transmitir los contenidos de la asignatura basándose en la definición de gamificación aportada por Marín y del Hierro (2013) *“La gamificación es una técnica, un método y una estrategia a la vez. Parte del conocimiento de los elementos que hacen atractivos a los juegos e identifica, dentro de una actividad, tarea o mensaje determinado, en un entorno de NO-juego, aquellos aspectos susceptibles de ser convertidos en juego o dinámicas lúdicas. Todo ello para conseguir una vinculación especial con los usuarios, incentivar un cambio de comportamiento o transmitir un mensaje o contenido. Es decir, crear una experiencia significativa y motivadora”*.

Una vez transmitidos y practicados los contenidos del tema gamificando las actividades, para alcanzar los objetivos propuestos, se continúa con uso de metodología aprendizaje participativa, educación expandida, se realiza visita a hotel Hesperia Madrid, propiciando acercamiento a su futuro mundo laboral, favoreciendo el aprendizaje fuera del aula. El estudiante puede comprobar como una empresa real lleva a cabo los procedimientos tratados en el tema de la unidad en clase y se convierte en protagonista activo en el desarrollo de la actividad: crea, opina, comparte, participa, se relaciona, lo que contribuye a su formación integral, permitiendo el desarrollo de habilidades profesionales y habilidades comunicativas, en combinación con el uso de metodologías de aprendizaje experiencial; basado en la experiencia llevando a cabo actividades aprendizaje significativo, *learning by doing*, que les permite poner en práctica los conocimientos adquiridos y comprobar los resultados de su actividad.

4. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.

En el diseño de las actividades y dinámicas, se consideró a la diversidad que conforma el alumnado para lo que se recurre a estrategias organizativas, agrupamiento; se facilita material, recursos y se presenta mediante ejemplos, demostraciones con la intención de dar un sentido a lo que aprende, se busca despertar la curiosidad, el deseo de aprender, que aprendan a colaborar, expresar con libertad las ideas, escuchen las opiniones de otros, busquen ideas innovadoras, se esfuercen por complementar sus ideas y ser más eficaces en resolver requerimientos que demanden las distintas actividades.

Para lo que se estructuran y gamifican las actividades con los resultados de aprendizaje que se pretenden alcanzar indicados previamente en objetivos.

Actividad 1. Organizar el departamento de pisos: recursos humanos, categorías profesionales necesarios.

Se comenzó realizando una breve exposición de los contenidos teóricos: personal, categorías profesionales que conforman departamento de pisos o *housekeeping*, y las actividades que desarrollan llevan a cabo. Como material adicional a los apuntes de la unidad, se proporciona el ALEH IV: acuerdo laboral de ámbito estatal para el sector de la hostelería. Posteriormente se realiza búsqueda en prensa especializada del sector, sobre nuevas categorías profesionales a nivel internacional en el departamento de pisos o *housekeeping* y las actividades, tareas que llevan a cabo estas nuevas categorías profesionales, dando respuesta a nuevas necesidades del mercado y nuevos servicios que prestan los más modernos establecimiento de alojamiento: hoteles. Con la búsqueda y lectura de artículos se pretende motivar a los alumnos, al acercarlos a las nuevas tendencias de su futuro mundo laboral y del sector hotelero. Se recoge la información en un glosario que denominamos RRHH del departamento. Posteriormente se gamifica la actividad para llevar a cabo el aprendizaje de las categorías profesionales y tareas que llevan parejas mediante juego televisivo *password*, ya que según Gallego, Molina y Llorens (2014) *Gamificar es diseñar formas óptimas para transmitir conocimiento*.

La clase la forma un grupo de 10 alumnos, para comenzar el juego *password* se divide la clase en grupos de 2/3 personas que forman equipos que compiten para adivinar el mayor número posible de palabras del glosario. El juego televisivo *PASSWORD*, tiene el objetivo adivinar palabras secretas o passwords que solo uno de los miembros de la pareja conoce. La palabra secreta utilizada en este caso era una palabra del glosario realizado. En cada ronda de un minuto la pareja tenía que descubrir el máximo de passwords posibles, para ello de forma alterna los integrantes de la pareja dicen una palabra, el compañero que conoce el password una pista. Se puede pasar a la siguiente palabra si no se sabe o acierta la primera. No está permitido dar cómo pista palabras que tengan la misma raíz que la palabra a adivinar. Cada alumno o concursante juega dos rondas con cada uno de los compañeros de su grupo, una ronda dando las pistas y la otra acertando los passwords. La pareja o grupo de estudiantes que acierta más passwords son los ganadores. De esta forma se pretendía que los estudiantes, adquieran los conocimientos y fomenten competencias: oral, trabajo colaborativo, innovación haciendo uso de su ingenio y perspicacia a la hora de dar la pista con los nuevos conocimientos adquiridos.

En la siguiente actividad de la unidad, se pretendía dar respuesta al cálculo del personal necesario del departamento, según porcentaje de ocupación del establecimiento, para lo que se procedió a diseñar la actividad con el juego kahoot.it Con el fin de potenciar la motivación, la concentración y el esfuerzo. Siguiendo a Kapp (2012) en *The Gamification of learning and instruction: "Gamification is using game-based mechanics, aesthetics and game thinking to engage people, motivate action, promote learning, and solve problems"*.

Kahoot.it es una plataforma de aprendizaje mixto basado en el juego, puede jugarse on line o a través de los teléfonos móviles. Permite: crear cuestionarios de preguntas, permite subir en cada pregunta que se plantea una imagen o insertar un vídeo para ilustrarla y pueden darse entre dos y cuatro respuestas con cada una o varias de ellas correctas, también se puede limitar el tiempo de respuesta a cada pregunta individualmente. Kahoot también permite colaborar y compartir conocimientos, permite tener feedback en tiempo real del resultado de aprendizaje de los alumnos y guardar el resultado en archivo pdf. Se pretendía mediante este juego captar la atención de los

alumnos y promover el aprendizaje, resuelvan los problemas de la unidad de una forma lúdica, al motivar a los alumnos a conseguir el mayor número de puntos.

Se continua con los contenidos de la unidad, se finaliza gamificando los repasos, mediante la confección de crucigramas, y el juego televisivo pasapalabra, con el objetivo de afianzar y recordar conceptos tratados durante el trimestre. Para realizar el repaso final de los contenidos teóricos tratados, cerrar el tema y con el objetivo que los alumnos realicen estudio previo a la prueba conceptual de la evaluación, se recurre al juego de mesa *trivial pursuit*, se utiliza el tablero del juego original, se confeccionan preguntas con los contenidos tratados durante el trimestre. Las categorías de las preguntas son: procesos, productos de limpieza, agua, PH, quesito azul, categorías profesionales, tareas, actividades realizadas por el departamento en las distintas áreas del establecimiento quesito rosa, Actividades desarrolladas por el jefe del departamento housekeeper quesito amarillo, maquinaria utilizada, mantenimiento, tipos de mantenimiento quesito marrón, gestión medioambiental, tarjeta ecológica quesito verde, organización del subdepartamento de lavandería-lencería quesito naranja.

Se divide la clase en 3 grupos de tres personas, que conforman 3 equipos, el equipo que consiga los 6 quesitos, llegue al centro del tablero y responda correctamente a la pregunta final gana el juego.

Actividad 2. En esta actividad el resultado de aprendizaje que se pretende alcanzar al finalizar la actividad es que los alumnos sepan identificar las normas de seguridad laboral, medioambiental e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas. Para ello se recurre a la metodologías aprendizaje participativas, aprender haciendo o *learning by doing*, cómo pasos previos a la actividad se procede a recolección de información, a través de los recursos colgados en la plataforma moodle, se realizan visualización de vídeos, lecturas de manuales de empresa, normativa prevención de riesgos laborales, seguridad en el trabajo, se realizan visitas a páginas web cómo la página de la Federación Española de Hostelería, FERH, y vista de la página web de European Agency for Safety and Health at work. Una vez identificados los tipos de riesgos tales cómo riesgos de incendio, explosión, riesgos de almacenamiento y manipulación, riesgos de contacto con la corriente eléctrica, riesgos ligados al medio ambiente de trabajo. Los alumnos forman grupos de 3 personas, cada grupo elige un riesgo ligado a las condiciones de trabajo del departamento de pisos o housekeeping e identifica las medidas a adoptar por el personal así como proponer un EPI, equipo de protección individual para la categoría profesional. El resultado de su investigación la presentaron a la clase de forma oral, utilizando los medios que consideraron oportunos cada grupo, unos realizaron la presentación en power point otros fueron más creativos y confeccionaron un prezi en el que insertaron vídeos, esquemas. El grupo que se encargaba de los riesgos ergonómicos presentó su actividad con un carácter formativo a la clase. El resto de la clase debía estar atenta pues posteriormente debía poner todos los consejos en práctica para el desarrollo de la siguiente actividad. Ya que en la clase siguiente se procedió a realizar una práctica en las instalaciones de la residencia de la universidad donde el grupo clase se desplaza a una habitación solicitada y que amablemente nos cedió la residencia de la Universidad Europea de Madrid. En esta dinámica los alumnos ponen en práctica los contenidos tratados en la exposición, la tarea que llevan a cabo es hacer la cama teniendo en cuenta la ergonomía en el trabajo según la ley de prevención de riesgos laborales. Durante la dinámica los alumnos se graban en vídeo tutelados por el grupo que se encargó de la formación, que valora si el

desempeño ha sido correcto o si por el contrario detecta que se han adoptado posturas que puedan derivar en dolores articulares o incluso lesiones.

Para finalizar la experiencia, en los días posteriores se realiza actividad motivadora, se visita el hotel de cinco estrellas Hesperia Madrid, se acerca a los alumnos su futuro mundo laboral, favoreciendo el aprendizaje fuera del aula. En la visita los alumnos pudieron comprobar cómo una empresa real lleva a cabo los procedimientos tratados durante el trimestre, guiados por la directora de calidad del hotel quien explicó de forma dinámica con un recorrido por las instalaciones del hotel, los aspectos de la organización del hotel, procesos y estrategias que llevan a cabo para alcanzar los objetivos.

Después de la visita, con la información obtenida, los alumnos tenían que analizar: la información recabada. Una vez realizado el análisis personal por cada alumno, se procede a poner en común las conclusiones alcanzadas por el grupo clase. Tras la cual, la profesora, realiza un resumen de las conclusiones y matización de los aspectos importantes.

5. RESULTADOS

Los estudiantes han conocido el funcionamiento y actividades propias del departamento de *housekeeping* de un hotel, han podido comprobar como las lleva a cabo una empresa real con la visita al hotel Hesperia Madrid.

Durante el desarrollo de las actividades y dinámicas los estudiantes estuvieron involucrados, más motivados, participaron más y mejor. El uso de la gamificación, ludificar las actividades y tener sistema de recompensa con puntos o simplemente alzarse como ganador/a ante su grupo clase, favoreció que el aprendizaje de los contenidos. Con la aplicación de metodologías participativas como la educación expandida y aprendizaje significativo permitió que los estudiantes trabajaran de forma colaborativa y participativa logrando la consecución de los objetivos marcados. La gran mayoría se esforzó en ser resolutivos, sorprender, ser los ganadores indiscutibles en todas las pruebas, se fomentó el afán de superación. Entre algunos de los grupos de alumnos aumentó su deseo y empeño por ser los mejores. Con el uso de la gamificación de actividades en la asignatura, también se consiguió mejorar la asistencia a clase por parte de los alumnos, en especial en las tres últimas horas de los viernes por la tarde, día en el que asistencia el primer mes de la asignatura estaba entre un 20% y 30%, de una clase formada por diez alumnos. Pasando a tener una asistencia a clase los viernes de entre un 60% y un 80%. Se puede decir que la asistencia era mayor cuando ese día se realizaba el uso de herramientas de aprendizaje basado en el juego, sobre todo con la mencionada kahoot, que tuvo un efecto significativo en la mejora del aprendizaje de los alumnos ya que se involucraron más en el desarrollo de las clases más teóricas. Prestaban más atención, trabajaron involucrados, realizaban los cálculos y pensaban la respuesta con gran rapidez, situación que no se daba cuando tenían que resolver los mismos cálculos y resolución de problemas de forma convencional a través de la plataforma además de la forma convencional solo trabajaban unos pocos, de esta forma mediante el uso de la herramienta kahoot, durante el desarrollo de las clases más teóricas consultaban dudas, se anticipaban con preguntas, e incluso al finalizar la clase, consultaban si iba a entrar en el próximo kahoot para estudiarlo y ganar a sus compañeros.

Los resultados, a la vista de la nota final obtenida en la asignatura por parte de los alumnos, también sugiere que un sistema de preguntas basado en el juego mejora los resultados en comparación con un sistema de respuesta tradicional.

Esta es una asignatura en la que el 50% de la calificación se obtiene mediante elaboración y presentación de proyectos, actividades realizadas en clase. Inicialmente la mayoría de los alumnos que conformaba el grupo clase, un 70%, además de tener un elevado índice de faltas de asistencia, se tomaba poco en serio esta parte, la trataba como una mera cuestión burocrática para aprobar, participaba solo en algunas ocasiones. Los trabajos y proyectos presentados eran regulares. Con el uso de ambas metodologías de aprendizaje participativas: gamificación y educación expandida, aprender haciendo, mejoró la asistencia y el rendimiento de la clase, superando finalmente el 80% de los alumnos con éxito la primera evaluación. Mejoraron en sus calificaciones finales, los resultados obtenidos por la clase (10 alumnos) fueron: un 50% de los alumnos obtuvo notable, 10% sobresaliente y un 40% aprobados y hubo un 0% de suspensos.

La aplicación de este combinado de metodologías, fomentó el desarrollo de competencias profesionales. Los estudiantes encontraron significado a los conocimientos transmitidos, practicados con las actividades desarrolladas y el acercamiento al mundo laboral.

Según el análisis y comentarios aportados por los propios estudiantes, reconocieron la importancia de los conocimientos que se trabajan en ella, supieron valorar de forma positiva el desempeño que llevan a cabo las distintas categorías profesionales. Valoraron positivamente el resultado al indicar haber sacado provecho de las actividades realizadas, comprobar la aplicación práctica de los conocimientos. Además durante la visita al hotel disfrutaron con las explicaciones y anécdotas comentadas por parte del responsable de Calidad del hotel. Lo que permitió que los alumnos comprendieran que la consecución de objetivos de este departamento, ayudan en gran medida a la consecución de los objetivos generales del hotel, y con ello ofrecer un servicio de calidad y en consecuencia fidelizar los clientes.

6. CONCLUSIONES

Uno de los objetivos del Centro Profesional Europeo de Madrid y de la Universidad Europea de Madrid, es formar profesionales y técnicos capaces de responder con excelencia y flexibilidad a las necesidades de cualificación de los sectores productivos y adaptarse a los cambios de una sociedad globalizada. Así, se recurrió al uso de metodologías y actividades que promueven la participación activa, la colaboración y el aprendizaje significativo, que es precisamente en lo que se basa este trabajo.

Los resultados del aprendizaje fueron positivos, ya que los alumnos alcanzaron los objetivos de aprendizaje de la asignatura y finalizaron el curso, con una visión más positiva del departamento de pisos o *housekeeping*, así como de la labor que realizan las diferentes categorías profesionales que lo conforman. Reconocieron la importancia que tiene y merece el departamento de pisos dentro del hotel, para realizar una buena gestión del mismo y ofrecer un servicio de calidad.

Los resultados obtenidos indican que la aplicación *blended* de metodologías activas basadas en la gamificación y la educación expandida, aprendizaje significativo, *learning by doing* favoreció el aprendizaje de los alumnos y el desarrollo competencial. Por lo que se puede afirmar que gamificar el proceso de aprendizaje, ludificar las actividades de la asignatura como si fueran juegos, mejoró la involucración de los alumnos en las

clases teóricas. Se produce una percepción subjetiva de los alumnos sobre la carga de trabajo, que ésta es moderada y fácil de sobrellevar, también les ayuda a tomar sus propias decisiones, les motiva por lo que les ayuda a mejorar, asumen nuevos retos, participan y colaboran más. Lo que manifiesta que los métodos de enseñanza con participación del alumno, donde la responsabilidad del aprendizaje depende directamente de su actividad, implicación y compromiso son más formativos, genera aprendizaje significativo, aprenden con sentido, saben el porqué y el para qué de lo que hacen y facilita la transferencia de los contenidos a contextos más heterogéneos, lo que permite su aplicación a cualquier disciplina.

7. BIBLIOGRAFÍA/REFERENCIAS

Hosteltur: Nuevo blog especializado, dirigido al personal de pisos. OCTUBRE 2009.
http://www.hosteltur.com/64000_crear-nuevo-blog-especializado-dirigido-al-personal-pisos.html

Kapp, K.M. (2012). *The Gamification of learning and instruction*. Ed Pfeiffer. San Francisco.

Marin I., del Hierro, E (2013). *Gamificación: el poder del juego en la gestión empresarial y la conexión con los clientes*. Ed. Empresa Activa.

Ramirez, J:L (2014). *Gamificación: mecánicas de juegos en tu vida personal y profesional*. Ed. RC Libros. ISBN 9788494127267

Zicherman & Cunnigham (2012) *The gamification of learning and instruction: game based methods and strategies for training and education*.