

EL JUEGO DE LA VIDA

Gamificación en el día a día laboral en Chile y el mundo

Aprender, jugar y ganar, ¿es posible al mismo tiempo? Claro que sí, es más, esta forma de adquirir conocimiento puede ser aún más fructífera en varios ámbitos de la vida como la educación, formación laboral, innovación, RRHH, marketing, salud, etc.

La gamificación es una nueva forma de aprender, integral y significativa; no una moda. Además, no solo es un cambio de rumbo total en el diario vivir, de hecho, **es la constatación empírica de que los seres humanos son eternos jugadores.**

Por Carla García López, Periodista de Digital Learning

“Facilidad, inclusión, dinámica, aclaración de conceptos, conocimientos nuevos y reforzamiento de antiguos temas” son las consecuencias que, para Luis Rivera, asistente de pasillo de farmacias Cruz Verde en Temuco, trae la gamificación. Patricia Cabrera, químico farmacéutico de la misma cadena cuenta que también ha utilizado gamificación para capacitarse, tanto ella misma, como sus colaboradores en Santiago. Nos comenta, **“me parece que es una forma muy entretenida de aprender... se agradece cada regalito que llegó durante el año por las capacitaciones y estoy feliz de estar dentro de las primeras en el ranking UFCV”.**

iVen, conoce todo lo que significa y conlleva gamificación en el mundo laboral!

¿Definiciones? ¡muchas! Y todas se pueden resumir en que es un método de aprendizaje que toma las características y elementos que tienen los juegos, para llevarlos a un ambiente no lúdico. La gamificación como sistema de aprendizaje en la formación laboral cobra relevancia al ver que, por ejemplo, en Irlanda un trabajador aporta US\$ 102,7 por cada hora de trabajo, en Chile ese mismo trabajador aportó US\$27, eso sí, la particularidad que tiene este trabajador en Chile es que trabaja 207 horas más que el promedio de las horas que trabajan la mayor parte de los países de la Organización



para la Cooperación y el Desarrollo Económicos ([OCDE](#)).

Por este tipo de razones y también por la recesión económica producto de la crisis sanitaria por covid-19 es que es necesario integrar formas de capacitación y desarrollo laboral, que sean amplias y acordes a los desafíos que se presentan en todo tipo de industria.

¿Qué tan relevante es la capacitación laboral dentro en el entorno actual?

El informe anual de la OCDE sobre perspectivas, reformas y estudios económicos. Entrega ciertas recomendaciones para el progreso del país, entre ellas, destaca que **“el aumentar las competencias de la población exige mejorar las condiciones de capacitación en el lugar de trabajo”**.

El documento ahonda más allá y entrega una directriz que a nivel general podría ayudar a que en Chile se reduzca el desempleo y se ayude a las personas a encontrar un trabajo en el sector formal, señalando que **“deben instaurarse políticas eficaces de activación, búsqueda de empleo y capacitación”**.

Respecto a esta última es enfática y señala que **“fortalecer las políticas laborales activas y emprender una revisión completa de las políticas de capacitación ayudaría a enfrentar las dificultades de la transformación digital y asegurar que todos los trabajadores, sobre todo los más vulnerables, tengan oportunidades adecuadas para volver a capacitarse y encontrar empleos de calidad”**.

Como podemos ver la importancia de la capacitación en los distintos sectores económicos, ya no solo es extensible al mundo empresarial, sino que más bien, se ve como un tema social, que involucra a la comunidad en su conjunto. Recomendaciones que dan organizaciones como la OCDE cobran total relevancia para el panorama actual de Chile y el mundo.

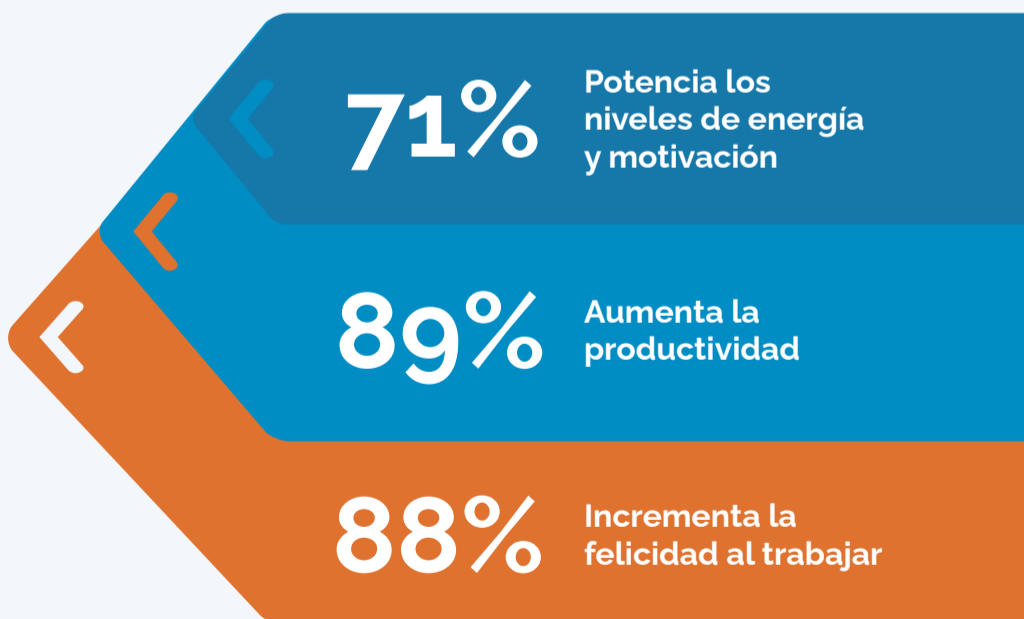
En un informe del [Banco Interamericano de Desarrollo \(BID\)](#), se dice que la insuficiencia y asimetría en la formación, puede afectar tanto al trabajador, como a la empresa y a quienes proveen la capacitación. Y ahí está la relevancia de entender que estas nuevas metodologías de aprendizaje son también sinónimo de progreso y avance para el país, el sector productivo y sobre todo para los trabajadores menos calificados.

¿De qué se trata todo esto? ¿Qué tanto podría servir la gamificación en mi lugar de trabajo?

Historias como las del comienzo del reportaje se repiten día a día, es más la efectividad de esta metodología de trabajo está dada porque en ella convergen ciertos elementos que son claves a la hora de fomentar el aprendizaje corporativo. Esto se produce porque dentro de los elementos que motivan a los colaboradores dentro de su vida laboral están, el reconocimiento, la recompensa y el sentido de pertenencia.

Es más, la efectividad de la metodología está dada porque ella aprovecha los mismos componentes motivadores -que mencionamos anteriormente-, para mantener el compromiso de los colaboradores durante la capacitación. La plataforma líder en software de investigación y negocios, [financesonline](#) señaló que el 89% de los empleados piensa que, si el trabajo se parece más a un juego, su eficiencia laboral será mayor.

En [elearningindustry](#) se indica que el 71% de los trabajadores piensa que la gamificación potencia los niveles de energía y motivación. En un estudio de la empresa [talentslms](#), el 89% de los trabajadores dice que la gamificación los hace sentir más productivos, mientras que un 88% indica que es más feliz en el trabajando junto a esta metodología.



Cifras y estudios como los que acabamos de ver hay por montones, de hecho, según [Mordorintelligence](#), este mercado (el de la gamificación) en el 2020 a nivel mundial se valoró en USD 10,19 millones y de cara al año 2026 se espera que alcance los USD 38,42 millones.



Sin embargo, todas estas cifras pierden relevancia si no entendemos el impacto que a nivel psicológico tiene la gamificación, en los seres humanos. Los principales componentes que hacen que tenga tanta efectividad: son el reconocimiento, la recompensa y la asignación de puntaje (rankings).

Expertos alrededor del mundo nos explican

Gabe Zicherman, uno de los principales expertos de gamificación en el mundo, señala que esta es “un 75% psicología y un 25% tecnología”. Para [Jaime Constenla](#), director de INNOVAPEDIA, y jefe del programa Magister en Pedagogía para la Educación Superior de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (UCSC), esto se explica porque “la gamificación no solo motiva el proceso mientras se desarrolla, si no que convoca a la participación e inmersión en ella y eso es lo que lleva a los estudiantes a la realización de sus actividades”.

Para Constenla esto es finalmente reconocer “que la gamificación también tiene incidencia en lo actitudinal y emocional, ya que a través de ella se puede trabajar en el desarrollo de determinadas emociones como la curiosidad, el optimismo, el orgullo, o la seguridad”. Esto se presenta a través del tratamiento positivo del fallo o “error” mediante el juego, que finalmente permite aprender a través de la repetición sin correr riesgos.

Para [Tíscar Lara](#), directora de Tecnologías y Contenidos Digitales del Instituto Cervantes y ex Vicedecana de la Escuela de Organización Industrial (EOI), esto se basa en que, la gamificación “afecta fundamentalmente desde el punto de vista emocional en todo lo que implica desarrollar la motivación y el interés por el aprendizaje, así como el autoconocimiento y la posibilidad de llevar un seguimiento tanto individual como social de los avances adquiridos”.

Desde la fundación Grilli, la profesora [Sol Volman](#), nos explica otra de las razones que hacen a la gamificación tan preponderante: “Hoy en día el juego está en el centro de la atención y en un proceso de cambio constante en el cual la tecnología está en el centro. Se le impone a la escuela como organización que enseña, que se adapte”.

Volman recalca que todo esto no es por mérito de la tecnología educativa “sino por los cambios que esta ejerce sobre la cultura y sobre los modos en que se producen y consumen los bienes culturales”.

Para Sol, que día a día disfruta su trabajo como educadora en Argentina, el futuro es gamificado, mientras que el proceso de adaptación es distinto para todos, “los docentes comenzamos a descubrir el potencial que tienen ciertos videojuegos que no habían sido pensados a priori para el sistema educativo (como el Fortnite, Minecraft o League of Legends)”.

Se entiende entonces, que la fuerza de los juegos se despliega porque esta produce estímulos sobre quienes aprenden, una buena parte de los softwares educativos incorporaron elementos de los mismos, provocando así un proceso gamificado en palabras de la educadora esto tiene éxito porque “se logra adecuar a nuestras (a veces llenas de polvo) planificaciones el hecho de que alguno de estos juegos sea utilizado como herramienta didáctica, es todo un éxito”.

[Clara Cordero](#), Profesora de Máster en gamificación y videojuegos educativos, en la [Universidad de Alfonso X el sabio](#) (UAX), ve a la gamificación como “una estrategia que tiene mucho potencial en diferentes ámbitos, porque es un producto del avance social y digital”.

Para Cordero, la importancia de esta estrategia está dada porque “ella puede marcar la diferencia de centrarse en las personas que intervienen y no en otros elementos. El impacto es claramente social. El juego y sus elementos actúan como mediadores de otro tipo de conciencia organizativa”.

TIPS

PARA LA INCORPORACIÓN DE GAMIFICACIÓN EN LAS EMPRESAS

LA GAMIFICACIÓN EN EL TRABAJO SIRVE PARA

- ✓ Elaborar soluciones entretenidas
- ✓ Desarrollar conocimientos de forma innovadora y original
- ✓ Fomentar ideas y estimular la creatividad
- ✓ Persuadir
- ✓ Generar cambio conductual
- ✓ Causar motivación e interés

PROCESOS QUE SE PUEDEN ABORDAR CON GAMIFICACIÓN

- ✓ Inducción e incorporación de colaboradores
- ✓ Entrenamiento para los equipos de venta
- ✓ Desarrollo de habilidades blandas
- ✓ Desarrollo de habilidades profesionales
- ✓ Formación laboral para la simulación de aplicaciones
- ✓ Capacitación para aseguramiento de la calidad

GAMIFICACIÓN

MITO

VS

VERDAD



"La gamificación no puede impulsar el desempeño de quién está aprendiendo"

"La gamificación no genera un valor efectivo, en los trabajadores y en las organizaciones"

"Esta metodología no fomenta el proceso de aprendizaje"

"La gamificación solo es efectiva y sirve para los *Millennials*."

Muchos elementos del aprendizaje como, la retención, el desempeño en el trabajo o cambio de actitudes y comportamientos, pueden verse influenciados fuertemente por la gamificación.

Tanto trabajadores como organizaciones ven el valor de este método en forma multidimensional.

Provee una estrategia eficaz en términos de diseño instruccional para estimular el aprendizaje.

Si se utilizan acertadas técnicas de gamificación, se garantiza que será una enseñanza bien lograda a nivel multigeneracional

De la teoría a la práctica, el caso de Cruz Verde.

Para conocer en profundidad decidimos conversar con una de las cadenas de farmacias más grandes del país, Cruz Verde, que tiene un equipo de capacitaciones siempre alerta. Hace un año, decidieron implementar gamificación y KPIs dentro de la empresa para incentivar a los trabajadores a cumplir su capacitación laboral.

Para entender este proceso y conocer sus resultados, nos entrevistamos con dos personas clave: Priscilla Kirkman, jefa de capacitación y Camila Cassanova, supervisora de capacitación. Ambas relataron su experiencia con la implementación de gamificación a través de la App CapacitaDL, para Camila esta metodología realmente fue significativa *"finalmente las personas ven, que capacitarse es un aporte y puedes ganar algo. Cuando ves que el hacer una capacitación y terminarla significa un beneficio económico o algún regalo, lo haces"*.

La supervisora de capacitaciones siempre intentó idear una fórmula para que los colaboradores se conecten y realicen sus actividades, y por eso hoy nos señala *"considero que las personas lo están valorando desde esta perspectiva; ya que, primero le estoy cumpliendo a mi trabajo y a mi jefe, segundo esto me aporta al trabajo que realizo y tercero y más importante recibo un beneficio económico, recompensa o estímulo. Lo que me hace querer participar del juego y aprender"*.

A la hora de sacar cuentas la gamificación también ha sido certera en Farmacias Cruz Verde, de hecho, Cassanova, nos dice *"antes cuando hacíamos capacitación elearning llegábamos a 300 o 400 personas anuales, ahora estamos llegando a cerca de 1800 o 2000. ¡Imaginate ahora llegando a un promedio de 1500 1600 personas que siguieron el programa este año!"*. Cabe recordar, que a nivel de área la gamificación se insertó en conjunto con los KPIs, lo que ayudo considerablemente a lograr la meta.

Camila recalca, que distintos trabajadores, efectivamente si preguntaban por su puntaje y si este no aparecía, entonces hacían el reclamo correspondiente *"ahí vimos que la gente si estaba interesada en sus puntos y quería estar dentro del ranking"*. En el formato de capacitaciones de Cruz Verde, si los colaboradores no hacen la capacitación dentro del mismo mes, perdían el 25% del puntaje.

Y eso es clave porque, nos comenta que no todas las capacitaciones del mes entraban en el KPIs zonal -acá cada jefe de local debía motivar a los trabajadores- y algunos colaboradores efectivamente realizaron sus



capacitaciones dentro del mismo mes, porque no querían perder el puntaje, en consecuencia ilas personas realizaron sus capacitaciones antes de que se cumpliera el plazo, porque los estimulaba el proceso de canje en puntos, que se implementó con la App CapacitaDL!

Frente a esto nos preguntamos si en Cruz Verde, seguirán utilizando gamificación, y Priscilla nos comenta que *"ya se instauró y se va a mejorar, los resultados que mostramos este año en capacitación fueron demasiados altos vs los que habíamos tenido"*. La jefa de capacitaciones que lleva 11 años en la compañía, nos comenta *"en el primer año que llegué, se instaló el elearning y jamás habíamos subido del 10% de gente capacitada, ahora vamos en un 40%, eso se logró ahora, este último año"*.

Priscilla recomienda este tipo de metodología para cargos masivos y operativos, mientras que Camila señala que en otros casos *"tienes que transformar al grupo de interés objetivo y las mallas, por ej. Spotify gratis todo el año o canjear cierto puntaje por una tarde libre"*.

La efectividad de la gamificación

En la vereda de los usuarios de gamificación nos encontramos con trabajadores como Luis, que cuenta con poco tiempo para capacitarse -por circunstancias personales-, pero que sin embargo esta instancia le pareció buena y motivadora. Luis nos indica *"cuando no existía este sistema, solo participaban los vendedores y jefes de local. Luego ya se amplió a nosotros (los asistentes de pasillo)"*.

Para él, adaptarse no fue fácil de hecho, fue engorroso *"la conexión desde PC o Tablet se veía complicada e infructuosa a veces. Pero esta aplicación en celulares la hace más cómoda y fácil. Me gusta mucho, ya que con ella me pude acostumbrar y acomodar"*.

La mayor ganancia para Luis fue, *"ampliar mis conocimientos en áreas no necesariamente de mi trabajo, como atención al cliente, control de emociones, temas familiares, ambientales y recreación. Reforzar temas que ya sabía y corregir aquellas conductas erróneas. Además, en poco tiempo y por pocos minutos"*.

Lo que el más destaca de este tipo de capacitación es, **"Por supuesto que me entretuve... sobre todo con los videos. Y obvio que, para mí, se cumplió el objetivo de abarcar mucho contenido diverso con entretención"**.



Luis Rivera,

Asistente de pasillo
Farmacias Cruz Verde,
Temuco.

**Usuario de gamificación
aplicado a la capacitación**



Patricia Cabrera,

Químico Farmacéutico Farmacias Cruz Verde.
**Usaria de gamificación aplicado a la
capacitación**

Para Patricia la situación fue similar *"me pareció bastante entretenido... los cursos eran prácticos... cortitos y orientados a las necesidades diarias del local"*. Ella tiene un sentido del deber ante todo y nos comenta que en su caso *"hacia los cursos con o sin premios... desde el día 1 que partieron las capacitaciones... por su modalidad de video y practicidad los hacia... no sabía en ese entonces que habría un premio por esto"*.

Ella agradece la oportunidad de poder capacitarse de esta forma y además la motiva mucho estar siempre en el primer lugar de los rankings *"feliz de haber estado dentro de las primeras en el ranking de UFCV -ranking de puntajes en capacitaciones de Cruz Verde-, sobretodo porque pude canjear como \$40.000 en Starbucks"*.