GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

GAMIFICACIÓN



El poder del juego en la gestión empresarial y la conexión con los clientes

IMMA MARÍN • ESTHER HIERRO

EMPRESA ACTIVA

GAMIFICACIÓN

Imma Marín - Esther Hierro

Gamificación

El poder del juego en la gestión empresarial y la conexión con los clientes

EMPRESA ACTIVA
Argentina – Chile – Colombia – España
Estados Unidos – México – Perú – Uruguay – Venezuela

1.ª edición Noviembre 2013

Reservados todos los derechos. Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita de los titulares del *copyright*, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o procedimiento, incluidos la reprografía y el tratamiento informático, así como la distribución de ejemplares mediante alquiler o préstamo público.

Copyright © 2013 by Imma Marín y Esther Hierro
All Rights Reserved
© 2013 *by* Ediciones Urano, S.A.
Aribau, 142, pral. – 08036 Barcelona
www.empresaactiva.com
www.edicionesurano.com

ISBN: 978-84-96627-83-3
E-ISBN: 978-84-9944-651-6
Depósito legal: B-24.838-2013

Fotocomposición: Ediciones Urano, S.A
Impreso por: Romanyà-Valls – Verdaguer, 1 – 08786 Capellades (Barcelona)

Impreso en España – *Printed in Spain*

Índice

Prólogo 9

Las instrucciones 11

La presentación 13

Los retos 19

Los personajes 21

Helena: Ventas, alineación con la cultura de la empresa, trabajo en equipo 23

Hugo: Marketing, gran consumo, ROI,. 39

Xavier: Pyme, fidelización, optimización de recursos . . 49

Pablo: ONG, sensibilización, implicación de la organización 63

María: Innovación, gamificación interna de procesos, pensamiento creativo 77

Ariadna: Educación, proceso enseñanza-aprendizaje, transformación organizacional. 91

Epílogo. ¡Hasta pronto! 107

Bonus track 109

La definición de gamificación en cinco puntos 111

Términos marcados en el libro 115

¡Siga a ese coche! 119

Juega, luego existe 121

Agradecimientos. 123

Prólogo

«Lo único importante es encontrar el juguete que llevan dentro», le he escuchado decir a Gabriel García Márquez sobre la educación de los niños, pero que podría ser una máxima igual de válida para adultos.

Cuando jugamos de verdad, cuando encontramos el juguete que llevamos dentro, el tiempo no existe y la innovación es sencilla. Cuando lo aplicamos a la empresa y a nuestra vida conseguimos, además, que nuestros equipos innoven y vayan más allá… y es lo que han explicado con auténtica maestría Imma Marín y Esther Hierro en las siguientes páginas. Una «partida rápida» que recomiendo a todos los interesados en ver brillar los ojos de sus colaboradores.

Gamificación es un libro coherente, ya que propone jugar y juegan; generoso, porque no sólo comparte su metodología y nos dan sus claves, sino que también sus autoras nos prometen seguir compartiéndolas. Y es un libro además divertido, ya que su lenguaje directo, dinámico y visual hace sentir y sonreír. Sólo puedo decirles: «Gracias». Con su esfuerzo lúdico están contribuyendo a derribar el inconsciente de «la letra con sangre entra», pero con sangre, como bien sabemos, sólo entra miedo y el miedo bloquea y la innovación se esfuma.

¡Gamificar las organizaciones! aunque suena raro es revolucionario y tendría que ser asunto serio y estratégico para los comités de dirección. La dificultad reside en hacerles comprender hasta dónde las personas que afrontan los retos, su día a día, desde la actitud del juego, multiplican su EBITDA frente a un profesional que simplemente trabaja. Cuando no disfrutamos con nuestro trabajo, no damos lo mejor de nosotros mismos y perdemos energía en cada instante. Supongo que más de uno lo ha podido experimentar y, por si fuera poco, la neurociencia hoy lo está demostrando.

Cuando jugamos, fluimos, como dice Mihaly Csikszentmihalyi, director del *Quality of Life Research Center* de la Claremont Graduate University de California, y es ahí cuando desarrollamos todo nuestro talento, somos capaces de innovar y, podríamos añadir, somos más felices.

Como bien apuntan Imma y Esther «la madre del cordero de la gamificación no es diseñar un juego, es convertir en juego lo que antes no lo era». Sin duda, cosa de maestros, pero es el gran desafío de las organizaciones que deseen innovar, transformarse y dar lo mejor de ellas mismas, como ocurrió con aquel profesor de García Márquez, un mal estudiante, que le ayudó a encontrar su propio juguete: las palabras, con las que más tarde crearía sensaciones inolvidables para todos sus lectores.

Enhorabuena por el libro.

Pilar Jericó
Presidenta de Be-Up

Las instrucciones

A todos nos gustan los relatos coherentes, en los que forma y contenido se corresponden. Si un texto elogia el caos, por ejemplo, sería genial que el propio libro fuera caótico.

Así, en un libro sobre gamificación, resulta razonable encontrar en sus páginas un ejemplo de lo que cuenta. Él mismo tendría que ser, por tanto, un juego.

Sí, queremos jugar y queremos hacerlo contigo. Te invitamos a tomar parte en esta aventura de caminos diversos. Porque éste es un libro en el que tú eres el protagonista.

Imma y Esther nos esperan en la sala para realizar una presentación. Después tú decidirás en qué personaje te conviertes primero y qué caminos prefieres tomar ante las distintas situaciones que se te presentan.

Pero no adelantemos acontecimientos: la charla está a punto de empezar. ¿Vienes?

Nota: Los números entre paréntesis que aparecen en el texto remiten a notas que encontrarás en el *bonus track*.