

Uso de la Gamificación en el Proceso de Inducción de la Universidad Tecnológica de Panamá

Anthony J. Martínez R.¹, Yenny Ochomogo de López¹, Ramfis Miguelena¹

¹ CIDITIC, Universidad Tecnológica de Panamá, Panamá

¹{anthony.martinez, yenny.lopez, ramfis.miguelena}@utp.ac.pa

Resumen. Durante los últimos años hemos visto como el término “gamificación” ha estado convirtiéndose en una nueva tendencia de cómo vincular mecánicas de juego con otras áreas de conocimiento, en este caso, con educación para obtener una mejora considerable en el proceso de inducción de la UTP. Con el objetivo de tener claro lo que involucra este término, se incluye en el presente artículo una sección que lo define y el alcance que puede tener al ser aplicado en algún proceso o actividad.

Por tal razón, esta investigación pretende brindar una panorámica del estado actual de cómo se lleva a cabo el mismo, a la vez que presenta la conceptualización con miras a generar el modelo basado en gamificación del proceso de inducción de la UTP con miras a generar un prototipo basado en estas mecánicas de juego.

Palabras claves: Gamificación, Inducción, Proceso, Mecánica de Juego.

1 Introducción

El proceso de inducción en la Universidad Tecnológica de Panamá [1] tiene como objetivo primordial, en el caso de los colaboradores, sensibilizarlos y que internalicen la identidad corporativa a través del conocimiento de la misión, visión y estructura organizacional de la institución para la cual laboran. Esto garantizará el desarrollo profesional de los colaboradores, al conocer las normas, derechos y deberes que recoge el reglamento interno de la universidad.

En el caso del estudiantado, el objetivo es instruirlos sobre datos de relevancia que deben conocer para su adecuado desenvolvimiento dentro del Campus Universitario.

2 Gamificación: ¿Qué es?

Se sabe que para muchos el concepto “gamificación” no es conocido o quizás simplemente han escuchado el término pero no dan con su significado. En tal sentido, podemos decir que “Gamificación es aplicar estrategias, mecánicas y reglas de juegos y videojuegos en entornos no jugables, cotidianos [2]”. Dicho en otras palabras, gamificación es la manera en cómo aplicamos técnicas utilizadas en los videojuegos a

las actividades de la vida diaria motivando y cambiando el comportamiento de las personas para lograr un beneficio en particular.

Es por ello que, en la actualidad, se puede observar como las empresas u organizaciones ven en la gamificación una nueva forma para reclutar, formar y mejorar el rendimiento de sus colaboradores, ya sea a través del uso de un software que por ejemplo les ayude a conocer la empresa donde trabajan y de esta forma familiarizarse con términos, normas u otro tipo de actividad que les ayude a interactuar con su ambiente laboral y poder generar lo que toda empresa busca, es decir, productividad. Es importante entonces tener en cuenta qué tipo de gamificación debemos utilizar a la hora de aplicarlo en nuestro ambiente u organización ya que, no es sólo aplicar mecánica de juegos y observar qué resultados nos genera, sino saber planificar qué tipo de estrategias y acciones adecuadas debemos emplear a la hora de gamificar, lo cual permitirá conocer las posibles ventajas y evitar en lo que se pueda, errores en el camino.

Es importante resaltar el hecho de que por medio de gamificación se combinan tres (3) factores claves, los cuales hacen que las actividades sean más atractivas, participativas y divertidas:

- **Los Retos.** Se originan al proponerse metas para conseguir los objetivos que pretendemos alcanzar.
- **Los Logros.** Al conseguirlos, no está demás ofrecer un premio como recompensa a la ardua labor realizada.
- **La Colaboración.** Es un hecho de que dependemos en muchos casos del trabajo en equipo para conseguir el éxito deseado en beneficio de una entidad u organización.

3 ¿Por qué usar gamificación?

Luego de haber dejado claro el concepto que nos atañe, podemos hacernos la siguiente interrogante: ¿por qué usar gamificación? Y la respuesta que podemos ofrecer es que la gamificación es la técnica que mejor se ha utilizado en los últimos años para lograr un aprendizaje significativo y cambio de costumbres en los seres humanos. Esta aseveración nos hace remontarnos a nuestra niñez, en donde al jugar lográbamos centrar nuestro interés en factores interesantes como lo son: el aprendizaje, la diversión y la motivación. Haciendo una analogía con la vida diaria, estos factores pueden ayudarnos a la consecución de muchos de los objetivos que nos tracemos en nuestras vidas.

Un ejemplo claro de esto podemos observarlo en los creadores de los videojuegos, para los cuales, el uso de las mecánicas de juego motiva comportamientos que permiten vivir situaciones que son divertidas y gratificantes, provocando en la mayoría de los casos, un aprendizaje al conseguir alcanzar las metas y superar los retos impuestos.

De esa manera podemos decir que el objetivo general de la gamificación es atraer a los consumidores e instarlos a participar, compartir e interactuar en alguna actividad o comunidad, logrando de esta forma cumplir los objetivos trazados.

Por último, apostamos por la gamificación porque creemos que mediante el uso de mecánicas y dinámicas de juego se están obteniendo resultados positivos en las organizaciones, portales web y demás entidades. De igual forma, se obtienen grandes éxitos y reconocimientos al aplicarlos a las personas ya que se consigue realmente el deseo de involucrarlas y despertar el compromiso por parte de los miembros de dichas entidades. Entendemos que para lograr un verdadero avance en proyectos en donde se utilizan estas técnicas de ludificación, necesitamos obtener de parte de los participantes un verdadero espíritu de enganche y de fidelidad para de esta forma, mantenerlos concentrados en apoyarnos de forma voluntaria y lograr la consecución de la meta real, la implementación de gamificación en el proceso de inducción de la UTP.

4 Estado del arte del proceso de inducción en la UTP

A través del tiempo, la inducción ha sido el proceso de brindarles a los colaboradores de una empresa u organización la información básica sobre los antecedentes de la misma, lo cual les permitirá realizar sus actividades de manera satisfactoria.

En tal sentido, se observa que el proceso de inducción dentro de la UTP se realiza a través de charlas que brinda el personal de la Dirección General de Recursos Humanos a los nuevos colaboradores. Estas charlas se brindan dos (2) veces al año y en la mayoría de las veces resultan un tanto tediosas, debido al hecho de que el personal que las imparte no trasmite la animosidad necesaria para poder generar en los colaboradores el deseo de conocer a fondo la organización para la cual trabajan y provocar el sentido de pertinencia necesario para la consecución de la misión y visión de esta casa de estudios. En el último año han implementado una serie de giras a las diversas instancias que componen la UTP, en donde los colaboradores pueden compartir con los demás compañeros y conocer el trabajo que realizan.

En el caso del estudiantado, es muy poca la información que se les brinda en relación con la administración de la UTP, dando como resultado que posean poco conocimiento acerca de la institución donde realizan sus estudios. Por lo general, conocen de la facultad donde estudian y las autoridades más relevantes de la misma.

Ahora bien, esto no indica que no se estén realizando esfuerzos con el objetivo de fomentar el conocimiento de la administración y de que se aumente el sentido de pertinencia por parte de toda la comunidad que conforma la UTP. Para avalar esto, podemos mencionar el proyecto "KINFO-UTP" [2], el cual busca, a través de pantallas interactivas, informar sobre las diversas unidades que conforman la universidad y su ubicación dentro de la misma, creando interés en el estudiantado, quienes son los que más acceso han tenido a este proyecto, de conocer un poco más sobre la entidad donde realizan sus estudios. El uso de este panel interactivo nos ha permitido concluir que, al animar un proceso, las personas se muestran más interesadas en conocer su desenvolvimiento y aprender de ello. Esto da como resultado que la información sea captada de forma más rápida y eficaz.

La situación antes presentada nos lleva a aseverar que de una u otra manera, es común que las personas estén, sin darse cuenta, aplicando la gamificación en las diversas actividades que llevan a cabo. Con el simple hecho de realizar algún tipo de

actividad relacionada con eventos comunes de su vida diaria, el sentido de buscar algún tipo de ganancia o premio por realizar una u otra tarea, despierta en ellos el espíritu de ser competitivos, curiosos y a la vez sentirse ganadores del reto afrontado.

En ese camino, se propone realizar proyectos que permitan utilizar las técnicas de gamificación en diversos entornos y procesos que son utilizados por toda la comunidad que conforma la UTP. En lo que atañe a este artículo, el proyecto a proponer será el relacionado con el proceso de inducción, lo cual permitirá, a través del desarrollo de plataformas o entornos interactivos en la web, el impulso de la interacción social y la competitividad.

5 ¿Cómo aplicar gamificación en el Proceso de Inducción de la UTP?

Analizando los puntos que conlleva todo proceso de inducción en una empresa u organización, consideramos oportuno elaborar un plan a seguir para poder esquematizar, de forma gráfica, todos los elementos que se deben tomar en cuenta, para así poder desarrollar un prototipo a seguir, lo cual permitirá llevar a cabo la secuencia lógica de cada uno de los procesos que lleva a cabo la UTP, permitiendo de esta manera la fácil adquisición de los conocimientos por parte de la comunidad que la conforma.

5.1 De lo Rutinario a lo Innovador

Como hemos visto a lo largo de este artículo, el proceso de inducción que en la actualidad se lleva a cabo en la UTP, no es significativo ni garantiza la adquisición del conocimiento por parte de aquellos que así lo requieran; por lo que creemos conveniente el desarrollo de una plataforma que permita aplicar las técnicas de gamificación con el objetivo de innovar y permitir a la mayor cantidad de personas, el acceso a la información a través de un sistema de recompensas que incluya logros, bonificaciones o puntos por lograr alcanzar metas o cumplir retos, en base al dominio correcto de la misma. Para ello, consideramos oportuno crear directrices concretas sobre el diseño del proceso de inducción y de cómo se aplicarán las técnicas de gamificación para obtener un mejor resultado. En tal sentido, se deberán listar los puntos más importantes que debe conocer la comunidad UTP para de esa manera ir definiendo roles, metas y retos a cumplir, así como las premiaciones que obtendrán a la hora de cumplir las mismas.

5.2 ¿A dónde queremos llegar?

Esta iniciativa busca promover el uso de las técnicas de gamificación en los diversos procesos que lleva a cabo la UTP, con el objetivo primordial de acrecentar su uso entre la comunidad que la conforma y puedan de esta manera, recibir una adecuada inducción que favorezca su integración de manera rápida y efectiva.

5.3 Nuestra Propuesta

Basados en lo antes descrito, consideramos oportuno definir una serie de pasos que nos permitan elaborar un prototipo que sirva de referencia para el producto final que es, aplicar las técnicas de gamificación en los procesos que lleva a cabo la UTP, tal como se observa en la Fig. 1.

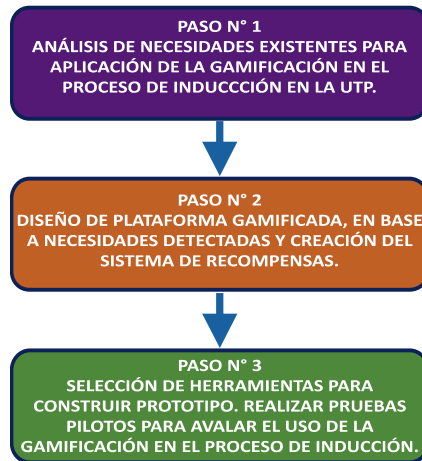


Fig. 1. Pasos para la elaboración de un prototipo aplicando gamificación.

Ahora bien, pensando en la forma en que podríamos aplicar estas técnicas de la mejor manera, hemos diseñado el siguiente diagrama (Ver Fig. 2), el cual permitirá observar los dos grandes bloques que buscamos abarcar a la hora de aplicar la gamificación en el proceso de inducción de la UTP.

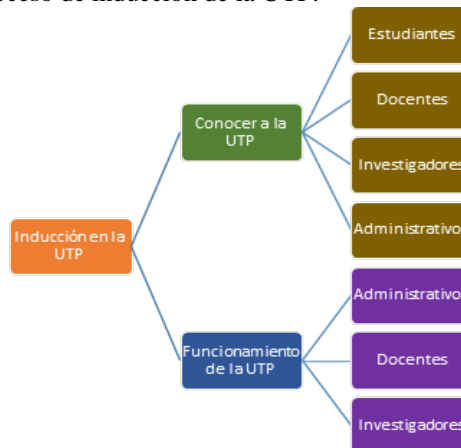


Fig. 2. Bloques a gamificar dentro del proceso de inducción de la UTP.

En base al diagrama propuesto, en la Tabla 1 procedemos a explicar lo que abarca cada bloque y a quienes está dirigido:

Tabla 1. Descripción de los bloques a gamificar dentro del proceso de inducción de la UTP.

Proceso	Bloque	Descripción
Inducción a la UTP	Conocer a la UTP	Este bloque está dirigido a todos los miembros de la comunidad UTP, entre los cuales podemos mencionar: estudiantes, docentes, investigadores y administrativos; y tiene como objetivo primordial informar sobre la misión, visión y objetivos generales y específicos de la UTP. De igual forma, busca de manera general, brindar información relacionada con la estructura organizacional de la institución, principales autoridades que la administran, principales servicios que brinda y las ubicaciones donde se pueden solicitar.
	Funcionamiento de la UTP	A este bloque sólo podrán acceder los docentes, investigadores y administrativos de la UTP, ya que en él se abarcarán temas que se relacionan con el funcionamiento interno de la institución, tales como: procesos generales relacionados con la gestión de recursos humanos, de proveedurías y compras, estamentos administrativos, de docencia e investigación, entre otros.

Una vez definidos los bloques que conformarían el proceso de inducción, debemos hacernos las siguientes preguntas: de qué forma y qué mecánicas de juego aplicaremos para llevar a cabo este prototipo, con el único propósito de sumar éstas para llamar la atención y las acciones de los miembros de la UTP y lograr que adquieran el conocimiento. Para ello, lo primero que debemos saber es que una mecánica de juego no es más que, definir los elementos o componentes habituales que vemos en los videojuegos como lo son: puntos, medallas, ranking, logros, niveles, trofeos, entre otros, los cuales son habituales para desarrollar determinados comportamientos en nuestros usuarios del proyecto a realizar y establecer reglas al inicio y al final de la construcción o elaboración de un sistema, en este caso, una plataforma de inducción basada en gamificación [3].

La idea que nos surge entonces es la siguiente, ¿De qué manera aplicamos esos elementos o qué componentes de los listados serán los adecuados para definir nuestro proyecto? y la respuesta es simple, realizar un sondeo de la población que estamos manejando y de esta forma, conocer qué componentes les resulta entretenidos y cuáles aburridos y así, ir armando un modelo de gamificación que nos apoye en la realización del prototipo por el cual pretendemos obtener un resultado de este escrito.

En ese sentido, en la Tabla 2 se detallan las estrategias necesarias a tomar cuenta para lograr el éxito al momento de desarrollar esta plataforma:

Tabla 2. Estrategias a seguir para la implementación de la plataforma gamificada.

N°	Estrategia	Descripción
1	Establecer metas y extensión de la estrategia a seguir	Definición de objetivos que se desean cumplir y qué es lo que queremos gamificar?, incluyendo los canales tanto en línea como fuera de línea que quisiéramos afectar.
2	Determinar la comunidad a la que queremos impactar	Definición de categorías de jugadores que existirán, en virtud de su comportamiento (Ver Fig. 2): ambiciosos, triunfadores, sociables y exploradores [3][4].

3	Determinar la motivación intrínseca de nuestro proyecto	¿Qué motiva al usuario a utilizar la plataforma: el deseo de entretenerse, socializar, obtener estatus o reconocimiento, el compartir con otros, el simple hecho de ganar por ganar, etc., aspectos que toman en cuenta a la hora de entrar al juego?
4	Investigar sobre los hábitos y tendencias que los usuarios están siguiendo	Esta estrategia permitirá que seamos asertivos a la hora de generar el prototipo que proyecte la experiencia de juego adecuada.
5	Iniciar el diseño del prototipo	Plasmear las experiencias al nivel del proceso de inducción que deseamos sean experimentadas por los miembros de la comunidad UTP que utilicen la plataforma.
6	Definir el sistema de juego, los elementos de ambientación que lo rodearán, y las herramientas	Una vez se cuente con el diseño del prototipo, es necesario darle la forma que requiere en base a las características definidas.
7	Medir la experiencia del usuario	Es entendible que todo no pueda tener la posibilidad de ser “gamificado”, pero eso no quiere decir que no se puedan extraer las metas principales y traducirlas en logros que el miembro de la Comunidad UTP experimente de manera divertida.

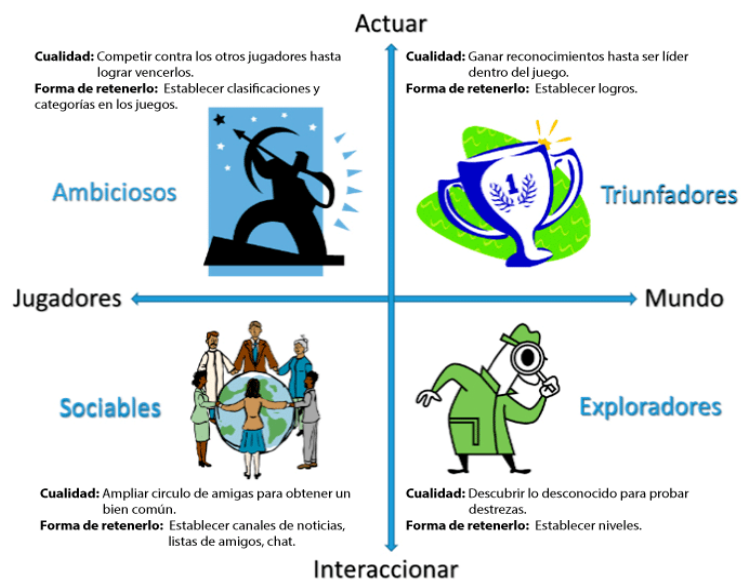


Fig. 2. Tipos de jugadores.

6 Resultados esperados

Al proponer utilizar técnicas de gamificación dentro del proceso de inducción de la UTP buscamos obtener los siguientes resultados:

- Capacitar al personal en el área de tecnologías emergentes, tales como gamificación y serious games, para su aplicación en el desarrollo de nuevos modelos de inducción y aprendizaje.
- Proponer proyectos en el área de e-learning en la línea de investigación de gamificación y serious games, las cuales son las tecnologías emergentes más utilizadas en la actualidad.
- Formar redes de colaboración a nivel internacional para generar investigación e innovación en el área de las tecnologías emergentes.
- Establecer lazos de colaboración interuniversitarios con instituciones que realizan investigación en el área de las tecnologías emergentes, para el desarrollo conjunto de futuros proyectos de investigación.

7 Conclusiones y trabajos futuros

La adopción de mecánicas de juego empleando la gamificación como base, nos permite cambiar de una forma positiva y entretenida las actividades rutinarias empleadas en situaciones que para las personas resultan aburridas, convirtiéndolas en algo más motivador e impulsando el trabajo en equipo en muchos casos. Adoptar este tipo de cultura, provoca cambios de comportamiento; entendiendo que para algunos estos cambios pueden resultar inaceptables. En tal sentido, es necesario elaborar una metodología que permita ir mermando los obstáculos que se vayan presentando y de esta manera, ir adecuando a las personas a los nuevos entornos ludificados.

Además, se podrá inducir a más personas y apoyar a los nuevos colaboradores, estudiantes o visitantes, permitiendo de esta manera que su paso, ya sea temporal o permanente, sea tan placentero y confortable en todos los aspectos culturales e informativos relacionados con la UTP.

En un futuro no muy lejano, se busca aplicar técnicas de gamificación en otras actividades de la UTP sin perder el indicador clave que es “culturizar” y motivar la participación de los usuarios en el sistema diseñado, tratando de lograr con esto el mejoramiento del rendimiento de muchas de éstas que actualmente son rutinarias y de naturaleza desmotivadora.

8 Referencias

1. Sitio Web UTP: Introducción - Conoce la UTP. <http://www.utp.ac.pa/introduccion-conoce-la-utp> (2014). Accedido el 9 de abril de 2014
2. Lee, N., Santana G., Martínez, A., Rangel, N.: Kiosco Informativo Interactivo (KINFO-UTP). ciditic.utp.ac.pa/documentos/2013/pdf/Kinfo_UTP.pdf Accedido el 21 de Junio del 2014.
3. Valera, J.: Gamificación en la Empresa – Lo que los videojuegos nos enseñan sobre gestionar personas. Edición 2013, pp. 36-37.
4. Ramírez, J.L.: Gamificación – Mecánicas de Juegos en tu vida personal y profesional. Editorial SCLIBRO, pp. 27–32 (2014)
5. Centro de Innovación BBVA: Gamificación, el negocio de la diversión. *Innovation Edge*. <https://www.centrodeinnovacionbbva.com/innovation-edge/2-gamificacion> (Num. 3, Septiembre 2012). Accedido el 10 de abril de 2014.