

# GAMeeP, Plataforma gamificada de motivación y participación para el empleado

 [gecon.es/gamified-employee-engagement/](http://gecon.es/gamified-employee-engagement/)

Sergio Alloza

2017-5-30



**Author:** [Sergio Alloza Castillo](#) >> [@PsycGamer](#)

**Reviewed by:** [Flavio Escribano](#) >> [@Iudictador](#)



## Introducción

Aumentar la productividad o el compromiso de los empleados siempre ha estado en la mente de los empresarios. Sin embargo, la forma de hacerlo ha sido siempre una incógnita, así como las herramientas o metodologías que existen para ese fin. Uno de los métodos más utilizados para “aumentar la productividad” ha sido, a lo largo de la historia, el control sobre los trabajadores (Jódar y Alós, 2008).



Muchos autores (p.e. Peña, 2004) coinciden en que como humanos tenemos una tendencia a controlar el ambiente y a nosotros mismos. Buscamos eliminar inseguridades, aumentar nuestro ego o sencillamente sentirnos menos dependientes de ciertos factores. Esto en psicología se bautizó como “Necesidad de sentido de control”. En este contexto planteamos la otra cara de la moneda, el ser controlado, ya que desde luego la sensación de pérdida de libertad afecta negativamente al individuo, además de a la percepción que tenga el empleado de la empresa.

## Cómo el control afecta al rendimiento

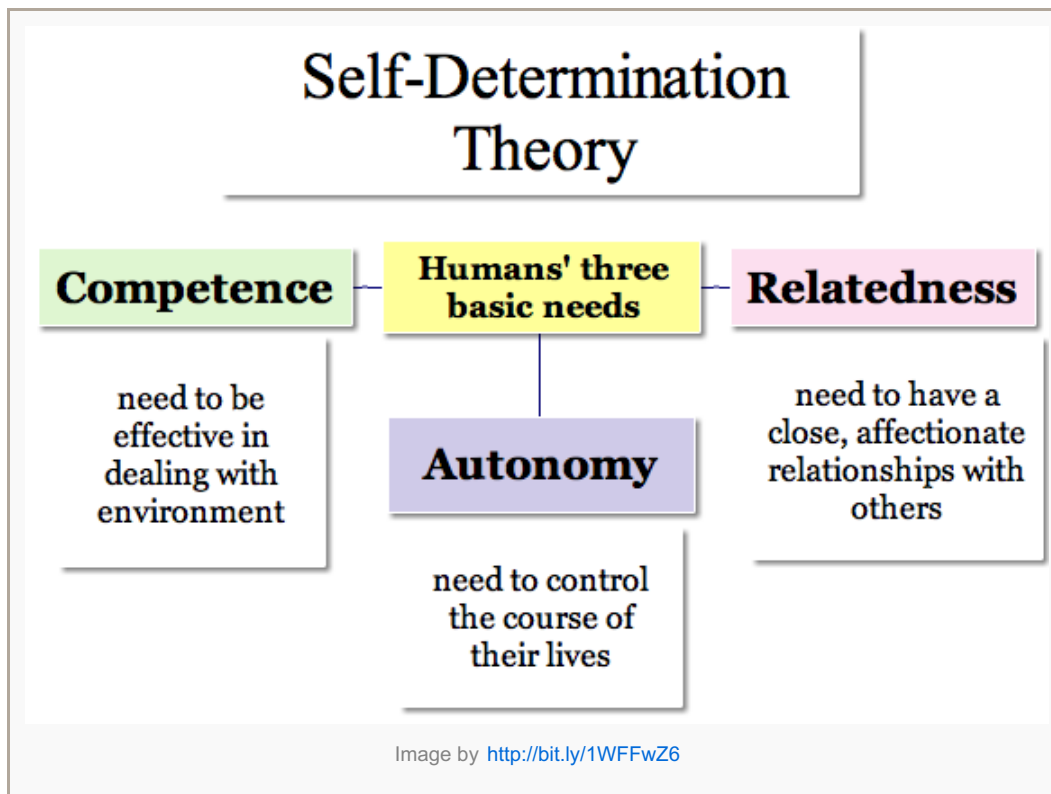
Actualmente podemos considerar una escala sobre el nivel de control que tienen las organizaciones. En un extremo se posicionan aquellas empresas con un control excesivo, en las que el trabajador se siente obligado a trabajar, únicamente está ahí por necesidad económica y se limita a seguir órdenes de “arriba”. Por el contrario, en el otro extremo encontramos aquellas empresas (horizontales) que reparten el control en los trabajadores, aumentando su autonomía, entre otras cosas (p.e. empresas como [Zappos](#), [Google](#) y [Twitter](#)).

Llegados a este punto, se pueden establecer ciertas premisas básicas relacionando el nivel de control y la productividad. Podemos encontrar multitud de ejemplos en nuestro alrededor. A nivel cotidiano podemos observar que si hacemos algo que surge de nosotros mismos lo hacemos de una manera mucho más eficiente que si nos lo ordenan. De hecho, existen muchos estudios empíricos que ya en su día demostraron que el [liderazgo transformacional](#) (Mendoza et al., 2007), de cara a procesos de gestión más dictatoriales, se asocia a un mayor sentimiento de control por parte de la persona, así como a una mejora del rendimiento en el trabajo (Howell y Avolio, 1993).

La manera de percibir las distintas organizaciones es clave en el proceso productivo, puesto que la motivación intrínseca se suele ver mermada cuanto más control haya. Adentrémonos más en este concepto.

## La motivación como motor de trabajo

Gracias a la evolución del mercado de trabajo y de los sistemas de recursos humanos, es posible observar la necesidad de dar más valor a los empleados, empoderarlos y dotarlos de más poder de decisión y motivación. Según algunos autores, lo que también se percibe es que cuanto más autonomía y control tienen los empleados, más productivos son y más aumenta su sentido de pertenencia. Para enfatizar, Deci y Ryan (1985) ya explicaron a través de su teoría de la autodeterminación (TAD) que hay tres necesidades psicológicas que deben satisfacerse para que los individuos se desarrollen personal y profesionalmente: autonomía, sentirse competente y relacionarse con los demás.



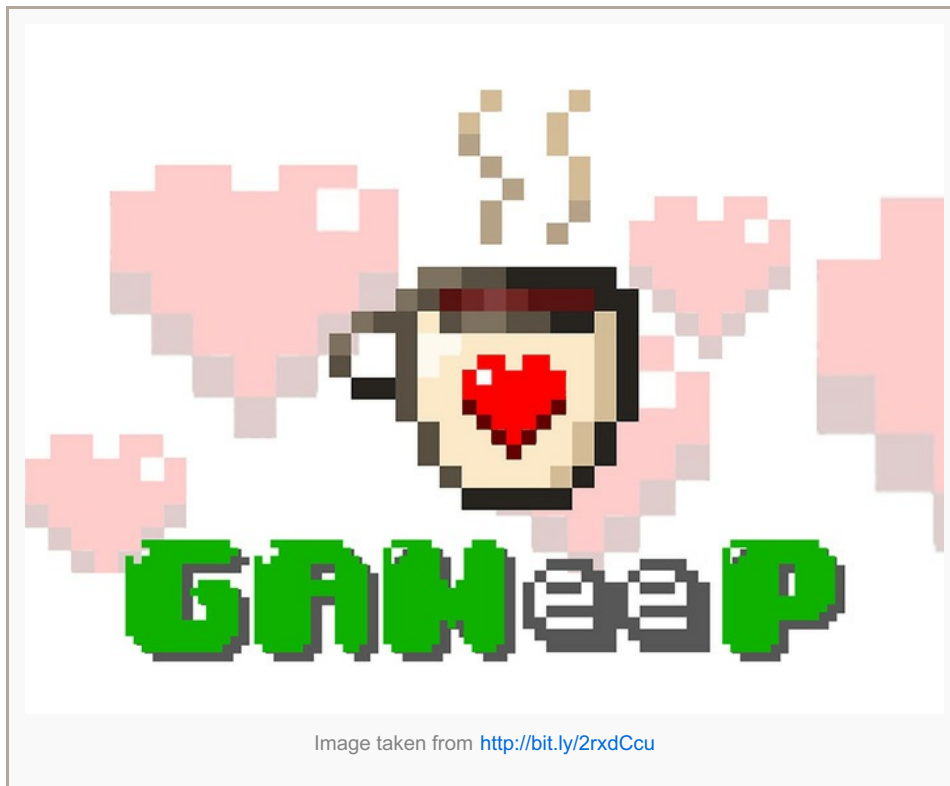
Invitamos al lector a pensar en la importancia de la motivación del trabajador vinculada a la productividad. Para ello, presentamos la última encuesta State of the Global Workplace (O'Boyle and Harter, 2013) de la prestigiosa firma Gallup. Ésta expuso que un 63% de los empleados a nivel mundial están desmotivados, lo que significa que dedicarán menos esfuerzos a lograr los objetivos de las organizaciones. Además, el 24% del total están activamente desmotivados, lo que significa que además de estar desmotivados e improductivos, son propensos a difundir la negatividad a sus compañeros de trabajo.

## **GAMeeP, un modelo alternativo**

Hay ya muchos casos de éxito donde se observan empresas que ofrecen herramientas de autogestión a los trabajadores. Incluso las hay que los refuerzan y los motivan no sólo a través de recompensas económicas, siguiendo las múltiples teorías relacionadas con el aumento de la productividad.

Este es el modelo que sigue GAMeeP (Gamified Employee Engagement). GAMeeP es un proyecto de investigación en el ámbito de la calidad de la vida laboral. Está cofinanciado por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) (2015-2017) en el marco de proyectos de investigación y desarrollo y por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), el programa de crecimiento inteligente FEDER 2014-20.

El proyecto propone un sistema informatizado de gestión de equipos cuyo desafío es mejorar la calidad de vida laboral y aumentar la productividad general. Además, simplifica la gestión de los recursos humanos, al tiempo que aumenta la sensación de bienestar y compromiso de los empleados. En el contexto de los juegos, un estudio de Ryan, Rigby y Przybylski (2006) concluye que los individuos se sienten atraídos por jugar en parte precisamente porque experimentamos autonomía, competencia e interrelación cuando jugamos (necesidades psicológicas de TAD).



El diseño gamificado de la plataforma permite a cada trabajador auto-asignarse tareas (de una lista). Se potencia así la autonomía de los trabajadores, dándoles a elegir lo que quieren hacer. La realización de esta tarea será recompensada con una cantidad de puntos. Dicha cantidad varía teniendo en cuenta la calidad y el tiempo de entrega de la tarea. Además, el sistema no sólo penaliza al trabajador disminuyendo la cantidad de puntos que gana si no completa la tarea a tiempo, si no que también se otorgan más puntos por acabar la tarea antes de tiempo.

Por encima de todo el sistema de recompensas hay un jefe de equipo, en este caso bajo el nombre de “maestro”. Sus funciones, además de crear y gestionar las tareas que deben realizarse, contemplan también la creación de los diferentes incentivos que pueden tener los usuarios (el único límite aquí es la imaginación).

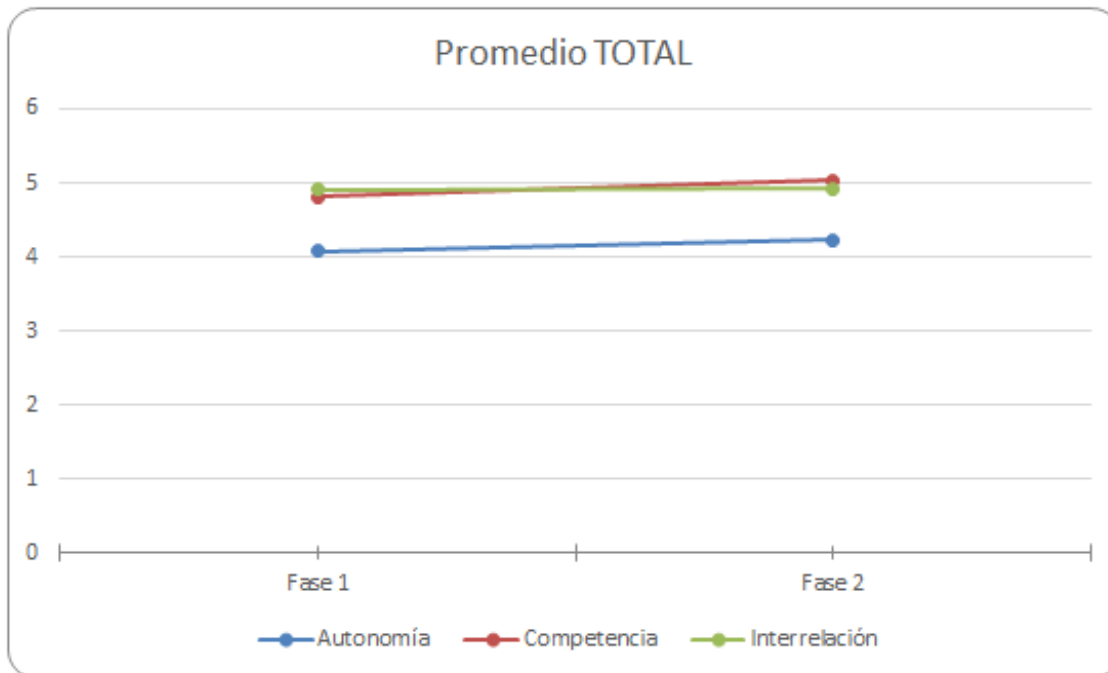
Adicionalmente se creó un ranking, una mecánica de competición que podía llegar a potenciar mucho la productividad de los jugadores. La plataforma permite la apertura y cierre de competiciones en las que el propio sistema genera una clasificación de jugadores de acuerdo a su desempeño y más indicadores.

Para demostrar que realmente nuestro sistema mejoraba la productividad de las personas, se realizó un experimento con el que poder obtener datos reales y así poder contrastar nuestras hipótesis.

Con un modelo pre-post test y dos grupos experimentales (total de usuarios = 13), se midieron una serie de indicadores. Por una parte: Autonomía, Competencia e Interrelación (medidos con la Versión en español de Escala de satisfacción de necesidades psicológicas básicas en el trabajo; Vargas Téllez and Soto Patiño, 2013; Deci & Ryan, 2000) y por otra, indicadores de rendimiento: Implicación/Compromiso, Colaboración, Eficiencia, Productividad (medidos en base a los puntos ganados dentro de la plataforma y con la visión objetiva del project manager del grupo experimental).

## Resultados

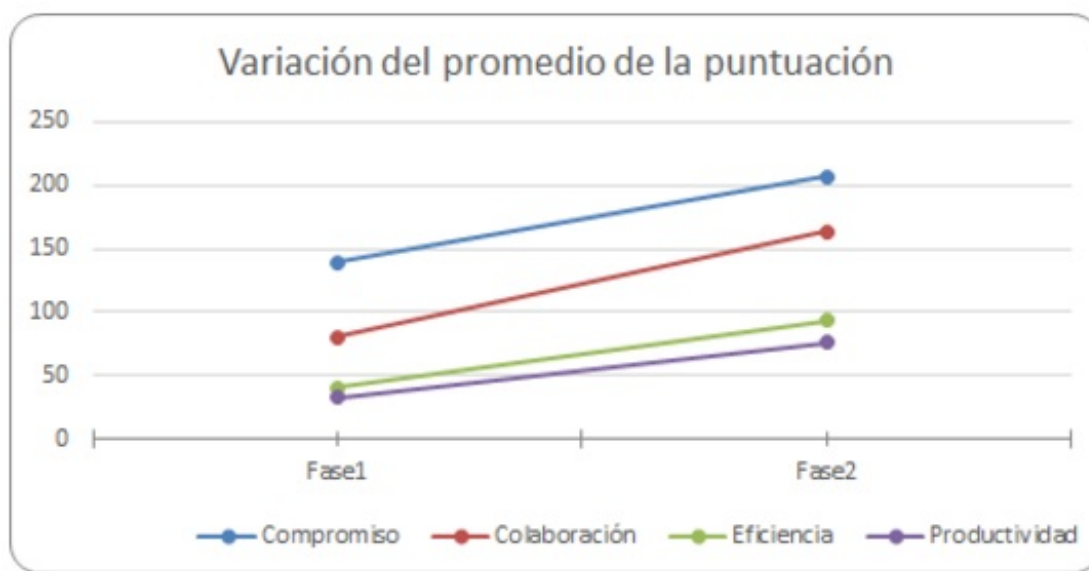
Los resultados fueron alentadores. Por una parte, gráficamente mostramos lo que parece un incremento de los 3 indicadores principales que medíamos:



Sin embargo, tras el análisis estadístico, únicamente es significativo el aumento en la Competencia en uno de los dos grupos ( $t = -2,316$ ;  $p = 0,04$ ). Se destacan también la cuasi significancia de las diferencias en autonomía en el mismo grupo ( $t = -1,805$ ;  $p = 0,065$ ) y de las diferencias en las medidas de competencias totales ( $t = -1,362$ ;  $p = 0,09$ ).

En cuanto al resto de indicadores, tras en análisis estadístico correspondiente, los resultados fueron:

- Un aumento significativo de los niveles de Compromiso ( $t = -2,724$ ;  $p = 0,02$ ).
- Un aumento significativo de los niveles de Colaboración ( $t = -4,290$ ;  $p = 0,003$ ).
- Un aumento casi significativo de los niveles de Eficiencia ( $t = -1,915$ ;  $p = 0,056$ ).
- Un aumento significativo de los niveles de Productividad ( $t = -2,247$ ;  $p = 0,037$ ).



Resumiendo el conjunto de datos, podemos ver en general que la gamificación ha tenido un impacto positivo moderado. Los usuarios son más comprometidos, colaborativos y productivos, además de aumentar los niveles de competencia en ciertos contextos.

## Conclusión

GAMeeP, como modelo alternativo de la gestión de equipos de trabajo, ha demostrado ser una herramienta válida y útil. Tanto como para potenciar la motivación de los usuarios como para promover ciertos valores empresariales como la competencia o el clima laboral, muy en la línea de las ideas y teorías expuestas al inicio del artículo.

No obstante, no paramos la evolución del proyecto en este punto. Somos conscientes de que el mundo seguirá cambiando al igual que las empresas y también los estilos de liderazgo. Con este cambio, se pueden observar las necesidades actuales y futuras del mercado (especialmente en determinados sectores como el entretenimiento, los contenidos, etc.).

En la actualidad, donde la era de la información da paso a la edad de las personas y el talento, los trabajadores identifican las habilidades (de carácter creativo) y, por parte de las empresas, nuevos modelos (como GAMeeP) para potenciar la humanidad y ciertas metodologías que conducen a una mayor satisfacción laboral y productividad.

## Referencias bibliográficas

- Deci, E.L. and Ryan, R.M., (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Boston, MA: Springer US.
- Deci, E.L. and 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.
- Howell, J. M. and Avolio, B. J. (1993). Transformational Leadership, Transactional Leadership, Locus of Control, and Support for Innovation: Key Predictors of Consolidated-Business-Unit Performance. *Journal of Applied Psychology*, 78 (6), 891-902.
- Jódar, P. and Alós, R. (2008). Estrategias empresariales, empleo y relaciones laborales. *Gaceta sindical: reflexión y debate*, 11, 221-241.
- Mendoza, M. I. A., Ortiz, A. M. F. and Parker, R. H. C. (2007). Dos décadas de investigación y desarrollo en Liderazgo Transformacional. *Revista del Centro de Investigación*, 7 (27), 25-41.
- O'Boyle, E. and Harter, J. (2013). *State of the Global Workplace: Employee Engagement Insights for Business Leaders Worldwide*. Washington, DC.
- Peña, M. D. (2004). Necesidad de control: análisis conceptual y propuesta experimental. *Revista Profesional Española de Terapia Cognitivo-Conductual*, 2, 70- 91.
- Ryan, R. M., Rigby, C. S. and Przybylski, A. (2006). The Motivational Pull of Video Games: A Self-Determination Theory Approach. *Motivation and Emotion*, 30 (4), 344–360.
- Vargas Téllez, J. A. and Soto Patiño, J. C. (2013). Validación preliminar de la Escala de Satisfacción de Necesidades Básicas en el Trabajo (Basic Need Satisfaction at Work). Versión en español. In: *XVII CONGRESO INTERNACIONAL EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS*. Guadalajara, México.