

**PROPUESTA PARA APLICAR LA TÉCNICA DE GAMIFICACIÓN  
EN LA EMPRESA MENTIUS S.A.S.**

**AUTORES:  
NICOLÁS CRISTANCHO CASTELLANOS  
PAULA NATALIA GARCÍA RAMÍREZ**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
BOGOTÁ COLOMBIA  
2021**

**PROPUESTA PARA APLICAR LA TÉCNICA DE GAMIFICACIÓN EN  
LA EMPRESA MENTIUS S.A.S.**

**AUTORES:**

**NICOLÁS CRISTANCHO CASTELLANOS  
PAULA NATALIA GARCÍA RAMÍREZ**

**PROYECTO DE GRADO**

**ASESOR:**

**JAIRO ANTONIO PRECIADO LÓPEZ**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
BOGOTÁ COLOMBIA  
2021**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. PREGUNTAS DE REFELXIÓN	2
3. DISEÑO DEL CASO	3
4. NARRACIÓN DEL CASO	6
5. LECCIONES Y RECOMENDACIONES	23
6. BIBLIOGRAFÍA	24

## **Lista de ilustraciones**

Ilustración 1. Metodología de Gamificación .....	4
Ilustración 2. Sala de Trabajo.....	8
Ilustración 3. Sala de Entretenimiento y Cafetería.....	9
Ilustración 4. Sala de Capacitación .....	10
Ilustración 5. Modalidad de Trabajo .....	11
Ilustración 6. Oportunidades de Crecer en la Empresa .....	11
Ilustración 7. Oportunidades de Crecimiento Profesional y Personal .....	12
Ilustración 8. Oportunidad de Innovar .....	13
Ilustración 9. Puesto de Trabajo.....	13
Ilustración 10. Aspectos que Mejoran la Productividad .....	14
Ilustración 11. Motivación en el Trabajo .....	15
Ilustración 12. Presión Psicosocial .....	15
Ilustración 13. Entorno Laboral .....	16
Ilustración 14. Incentivos.....	17
Ilustración 15. Procesos de Juegos.....	17

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Lluvia de Ideas .....	18
--------------------------------	----

## 1. INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto se realiza con el objetivo de presentar una propuesta de innovación al aplicar la técnica de gamificación en la empresa Mentius S.A.S. ubicada en la ciudad de Bogotá, en la localidad de Suba, la cual es una empresa de contact center que busca simplificar, optimizar y desarrollar estrategias comerciales a sus clientes de los cuales se destacan: Movistar, Vanti y Claro.

Para la elaboración de este proyecto se tienen en cuenta diferentes herramientas como lo son la entrevista, la técnica de observación y la aplicación de una encuesta, las cuales permiten identificar las falencias y conocer en qué área de la empresa, ya sea, operaciones, comercial, recursos humanos, administrativa, financiera o tecnológica, es necesario aplicar una técnica innovadora para mejorar el servicio que se ofrece.

Para el levantamiento de información se realizó un encuentro con el gerente general y la gerente administrativa y financiera, donde respondieron una serie de preguntas que permitieron encaminar y enfocar el proyecto hacia los agentes contact center dado que son quienes se comunican con el cliente y de ellos depende la productividad de la empresa.

La principal dificultad que se encuentra en los trabajadores es que al momento de ofrecer los servicios y/o productos o responder las preguntas de los clientes, se percibe en ellos una actitud pasiva, respondiendo de manera mecánica, pero sin brindar un valor agregado que permita el crecimiento de la empresa.

Se observa que los empleados se limitan a cumplir las funciones asignadas, pero no muestran un sentido de pertenencia debido a que no hay estrategias de motivación que los incentive a cumplir los objetivos y metas planteadas a nivel administrativo y a su vez mejorar la imagen de la empresa.

El propósito del presente estudio es aplicar la técnica de gamificación al desarrollar estrategias de motivación, para alentar a los trabajadores a cumplir los objetivos y metas planificadas ofreciendo incentivos, reconocimientos y recompensas que les genere un valor agregado y que además se refleje en su rendimiento y productividad al hacer un buen trabajo a partir de una competencia sana, logrando de esta manera fidelizar los clientes actuales y llegar a nuevos clientes en el mercado.

## **2. PREGUNTAS DE REFELXIÓN**

Las siguientes preguntas permiten tener una visión más centrada sobre cómo se desarrollará el caso frente a la propuesta planteada:

- ¿Qué hace que el rendimiento de los agentes contact center no sea el esperado por la empresa?
- ¿Cómo la técnica de gamificación puede contribuir a la productividad dentro de la empresa?

### 3. DISEÑO DEL CASO

Los países de América Latina tienen un proceso competitivo de lento desarrollo en comparación a otros países que tienen economías modernas, debido a que América Latina no invierte en infraestructura inteligente, capital intelectual y por supuesto en innovación lo que mejoraría la productividad de todas aquellas empresas que busquen competir y ofrecer un valor agregado [1].

Hoy en día las empresas buscan diferentes técnicas de motivación ya que esta contribuye con la productividad y la obtención de objetivos planteados. Muchas de las compañías tienen éxito gracias a la motivación de sus empleados ya que ellos comienzan a trabajar con sentido de pertenencia con la organización, lo cual sería ideal para una empresa lograrlo en un 100% [2].

Los juegos han dejado de ser un componente de diversión y pérdida de tiempo para convertirse en una metodología enfocada en aprender, desarrollar destrezas y habilidades. La aplicación de juegos establece aspectos como la superación, la práctica y el entrenamiento mediante estrategias que conllevan al éxito y superar dificultades [3].

La técnica de gamificación utiliza la mecánica de los juegos para conseguir mejores resultados que pueden ser absorber conocimientos más fáciles, perfeccionar habilidades o remunerar acciones. Esta metodología ha tenido gran impacto por su modo recreativo en interiorizar conocimientos lo que genera una experiencia positiva para quienes participan, además que al ser un modelo de juego logra motivar al usuario, comprometerse e incentivar a la superación [4].

Aplicar la gamificación consta de 4 fases: la primera es crear una motivación para que el usuario entre en el juego, la segunda es la acción que debe realizar para conseguir el reconocimiento, la tercera es la recompensa que se otorga por las acciones realizadas y la cuarta fase es la satisfacción que le provoca al jugador por cumplir un logro, lo que hace que la motivación sea adicional y vuelva al primer paso [5].

A continuación, se presentan las 4 fases de la gamificación:

*Ilustración 1. Metodología de Gamificación*



*Fuente: cecarm.com/emprendedor/estrategia/metodologia-y-tecnicas-de-gamificacion-36958*

Existen varias técnicas de gamificación como pueden ser: las comerciales; una que busca nuevos usuarios, otra que pretende visibilidad frente a la audiencia que no se tiene y por último otra que se enfoca en fidelizar a los clientes antiguos. Otra técnica como la educación y por último la laboral, en la cual se va a enfocar el presente estudio, donde se establecen unos retos que al ser cumplidos se brindan recompensas lo que genera un ambiente de competencia sana entre los trabajadores, además de tener un personal motivado, efectivo y productivo [5].

Para el desarrollo de este trabajo se plantean 3 estrategias que permiten impulsar la gamificación en la empresa Mentius S.A.S. las cuales serán presentadas más adelante en el presente documento, alineadas de acuerdo a lo que establece el Blog Contact Center Inteligente, que plantea para su implementación: unir la gamificación con las metas y objetivos corporativos, generar una competencia y colaboración entre los agentes, lograr que las recompensas sean significativas para los participantes y clasificar a los agentes mediante insignias que representan los retos cumplidos [6].

Uno de los casos en los que se utiliza la gamificación en los Contact center es en la capacitación de los empleados debido a que se obtienen mayores y mejores resultados, esta herramienta puede ser útil para seleccionar personal, capacitar, incentivar, desarrollar estrategias de marketing o comunicación y en lo que se va a centrar esta propuesta, es decir, motivación. Los trabajadores encuentran las actividades más atractivas y entretenidas gracias a la aplicación de la gamificación ya que esta les permite absorber más información, demostrar conocimientos y reforzarlos [7].



Por otra parte, y como se mencionó en la introducción, para la recolección de información se utilizó la entrevista, la técnica de observación y la encuesta.

Existen varios tipos de entrevistas como el discurso público, entrevista libre, entrevista dirigida y la conversación, sin embargo, para este trabajo se aplica la entrevista libre ya que esta le permite al entrevistado estar en un estado de confianza frente al entrevistador, de esta manera permite hacer la conversación más amena sin seguir un guion, sin cumplir un tiempo establecido, motivando al entrevistado hablar sobre un tema de su interés [8].

La técnica de observación es esencial cuando se requiere conocer contextos, culturas o aspectos de algún grupo o individuo, actividades, procesos, vínculos e identificar problemas, existen dos tipos de observación, la directa y la simple, la primera se da cuando el investigador hace parte del grupo en observación, mientras que la segunda el investigador no participa y se dedica a recopilar la información, este método permite obtener la información con mayor exactitud sin incurrir en errores dado que se realiza en el momento en que sucede sin embargo no se puede conocer las actitudes, motivos, creencias u opiniones [9].

Las encuestas pueden ser clasificadas de acuerdo a su objetivo, como lo son las descriptivas que buscan conocer las cualidades y/o actitudes de alguna población y la encuesta que se ha diseñado para la presente propuesta que es de tipo analítica puesto que no solo permite recopilar datos de un grupo, sino que también formular hipótesis que pueden ser afirmadas o negadas [10].

#### 4. NARRACIÓN DEL CASO

La puesta en marcha de esta propuesta surge por el interés de implementar la técnica de la gamificación en el mundo empresarial, además al realizar un Diplomado Internacional en Gestión Estratégica de la Innovación surge mayor motivación ya que en este se adquieren conocimientos y habilidades que permitieron generar esta propuesta.

Para su desarrollo se seleccionó el contact center MENTIUS S.A.S que lleva 7 años en el sector de BPO (Business Process Outsourcing) como empresa tercerizadora de procesos de negocios en los sectores de telecomunicaciones, salud, financiero, investigación de mercados y retail, destacándose por trabajar con las campañas más arduas realizando análisis de datos de manera excesiva y extensiva logrando ser el aliado más grande en telefónica. Además, es una de las empresas que ha generado gran cantidad de empleos lanzando convocatorias tanto internas como externas y hoy día cuenta con 550 empleados vinculados directamente a la empresa.

Se tuvo como principales aliados al gerente general Jackson Javier Castellanos y la gerente administrativa Lina María Devia, quienes fueron de gran ayuda e importancia en la realización de la presente propuesta.

Se implementaron diferentes recursos como una entrevista con los gerentes, la técnica de observación la cual se hizo al entorno de la empresa y la encuesta que se aplicó a los trabajadores como instrumentos de investigación.

En la entrevista respondieron una serie de preguntas que permitieron encaminar y enfocar el proyecto hacia los agentes Contact center dado que son quienes se comunican con el cliente y de ellos depende la productividad de la empresa. En la observación se pretende analizar cada uno de los componentes de la empresa a nivel operativo al momento de prestar el servicio, y en la encuesta se obtiene una serie de datos de una muestra significativa de la empresa, de esta se pretende describir y explorar actitudes o condiciones sobre cada una de las labores realizadas por los trabajadores.

Dado que se realizó una entrevista libre a los gerentes y no todas las respuestas contribuyeron al desarrollo del proyecto por ende se mencionan las más relevantes que permitieron dirigir la investigación en sentido de los trabajadores de contact center.

1. ¿Cuántos trabajadores se encuentran en teletrabajo?

Respuesta: el 25% de los trabajadores se encuentran laborando desde la casa

2. ¿Cuáles fueron las variables para determinar por qué un trabajador se encuentra en la capacidad de realizar sus labores por medio de teletrabajo?

Respuesta: Existen varias razones por las cuales un trabajador se encuentra en su casa, una de estas es por buen rendimiento, por empatía hacia el trabajador, es decir, se le dio esta posibilidad a mujeres y hombres cabezas de hogar, y a agentes que se encuentren realizando sus estudios desde casa, además brindándoles las principales herramientas para cumplir sus labores.

3. ¿De qué manera la empresa controla el rendimiento constante de sus trabajadores?

Respuesta: La empresa lleva un registro por medio de indicadores donde se evidencia sus tiempos de conexión y sus ventas diarias demostrando su rendimiento continuo

4. ¿Se han presentado problemas con los trabajadores que se encuentran en modalidad de teletrabajo? si es así, ¿Cuáles han sido los problemas evidenciados?

Respuesta: Si, se ha identificado que el agente puede estar conectado, pero no significa que esté activo realizando sus funciones, además que la productividad de ellos ha disminuido y con ello la prestación de servicio ha bajado de calidad, es decir, se percibe una actitud pasiva por parte de los agentes donde se limitan a solucionar los requerimientos del cliente.

5. ¿Qué oportunidades brinda a los empleados para que crezcan de manera satisfactoria en el ámbito profesional?

Respuesta: Mentius brinda a sus trabajadores convenios con diferentes universidades como lo son la Uniminuto, El Politécnico y Unicompensar, financiando hasta el 20% de su carrera para las personas que lleven trabajando un tiempo estimado de 6 meses en adelante.

Por otro lado, la empresa dispone de un salón de juegos y una cafetería propia buscando siempre la comodidad y el ahorro al trabajador, además busca beneficiar con préstamos mensuales (vales) para poder acceder a los productos que ofrece la cafetería los cuales serán descontados de su nómina al final de mes

6. ¿Cuáles son las tareas asignadas a los agentes?

Respuesta: Las tareas asignadas dependen de la campaña que se esté realizando, las más comunes son: venta de planes móviles (cambio de operadores, aumento de sus paquetes prepago y pospago), soporte técnico, solución de PQR y cobro de cartera.

7. ¿Qué requisitos exige Mentius para ser parte de la empresa?

Respuesta: No existen muchos requisitos dado que aceptan profesionales, personas cabezas de hogar, bachilleres, con o sin experiencia, los únicos requisitos son que tengan una buena actitud de emprender y aprueben la capacitación de 15 días.

Una vez realizada la entrevista se aplicó la técnica de observación donde se evidencio la distribución de los puestos de trabajo teniendo en cuenta cada una de las áreas que tienen implementadas (Operaciones, comercial, recursos humanos, administrativa, financiera y tecnología) basándonos en cada una de las tareas asignadas, además se observa la ubicación y la distribución de las salas de capacitación, el salón de entretenimiento, la cafetería, los baños, y las salas donde se encuentran los computadores, con el fin conocer el comportamiento de cada uno de los trabajadores y como se desarrollan en cada una de las áreas determinadas.

*Ilustración 2. Sala de Trabajo*



*Fuente: Propia*

Como se puede evidenciar en la anterior imagen, los trabajadores se encuentran dispersos, es decir, cada uno en su puesto de trabajo sin interacción uno del otro lo que hace ver que esta función no requiere de un trabajo en equipo.

Por otro lado, los escritorios están diseñados de manera rígida y en espacios comprimidos que le dificulta al trabajador tener una mayor visión de su entorno y afecta su movilidad en general.

*Ilustración 3. Sala de Entretenimiento y Cafetería*



*Fuente: Propia*

En el tercer piso se encuentra un salón de juegos que le permite a los trabajadores salir de su rutina habitual, de tal manera que los lleva a un ambiente agradable a su entorno laboral, sin embargo, este lugar es reducido por lo cual no es adaptable a una cantidad significativa de empleados.

Conforme a lo que se observa en la imagen, en la parte posterior se encuentra un pequeño balcón con 3 mesas, cada una con 4 puestos especiales para la hora de almuerzo y refrigerio de los trabajadores.

*Ilustración 4. Sala de Capacitación*

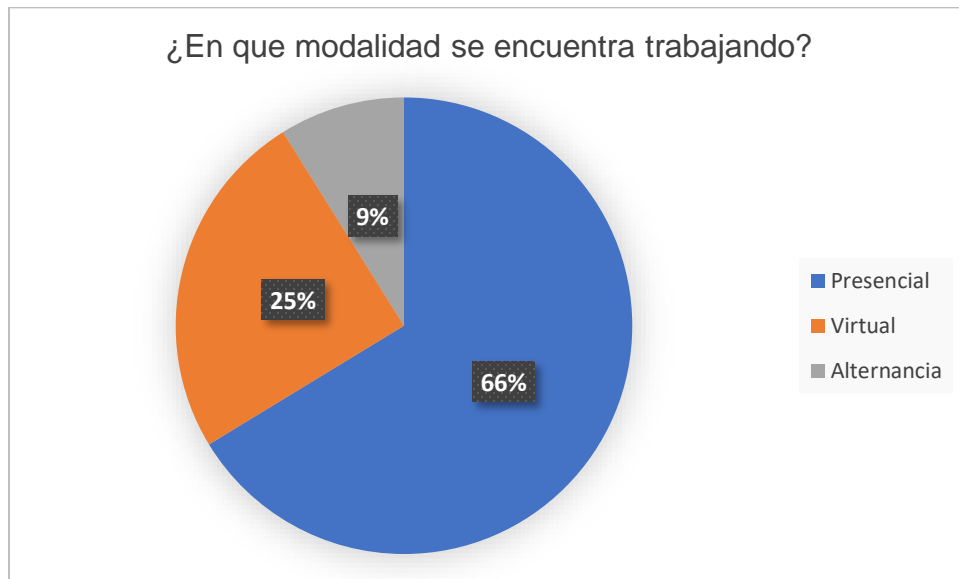


*Fuente: Propia*

En primer piso del edificio, se encuentra una sala de capacitación dispuesta para 10 personas, con disponibilidad de sillas, un escritorio, un televisor, buena iluminación y 4 tableros que facilita compartir la información deseada, sin embargo, esta sala es reducida por lo cual la temperatura aumenta de manera progresiva lo que puede generar dificultad en el trabajador.

Para la encuesta se obtuvo una muestra de 270 trabajadores, cada uno de estos respondió 10 preguntas de opción múltiple y 5 de respuesta abierta, para un total de 15 preguntas.

Ilustración 5. Modalidad de Trabajo



Fuente: Propia

El 66% de los encuestados se encuentran laborando de manera presencial en las instalaciones de la empresa, este porcentaje equivale a 179 trabajadores, mientras que el 25% que equivale a 67 trabajadores, se encuentran trabajando de manera virtual con las herramientas que dispone la empresa y el 9% restante son los trabajadores que unos días de la semana van a las instalaciones y otros días están conectados de manera virtual.

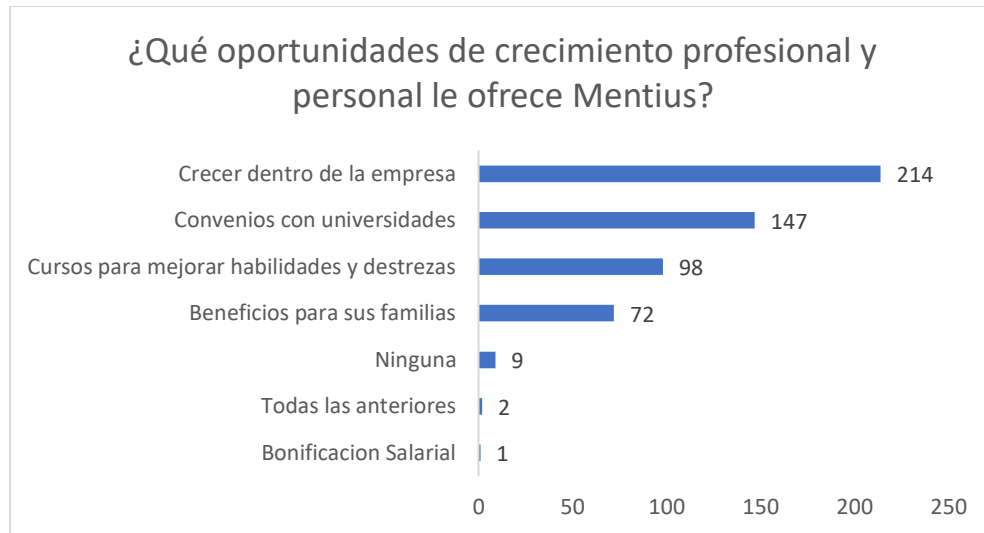
Ilustración 6. Oportunidades de Crecer en la Empresa



Fuente: Propia

El 87% de los encuestados consideran que la empresa Mentius les ofrece oportunidades de crecer dentro de la empresa, tanto el ascender en cargos profesionales, aumento de salario y beneficios académicos, mientras que el 13% no creen que puedan tener estas oportunidades de crecimiento.

*Ilustración 7. Oportunidades de Crecimiento Profesional y Personal*

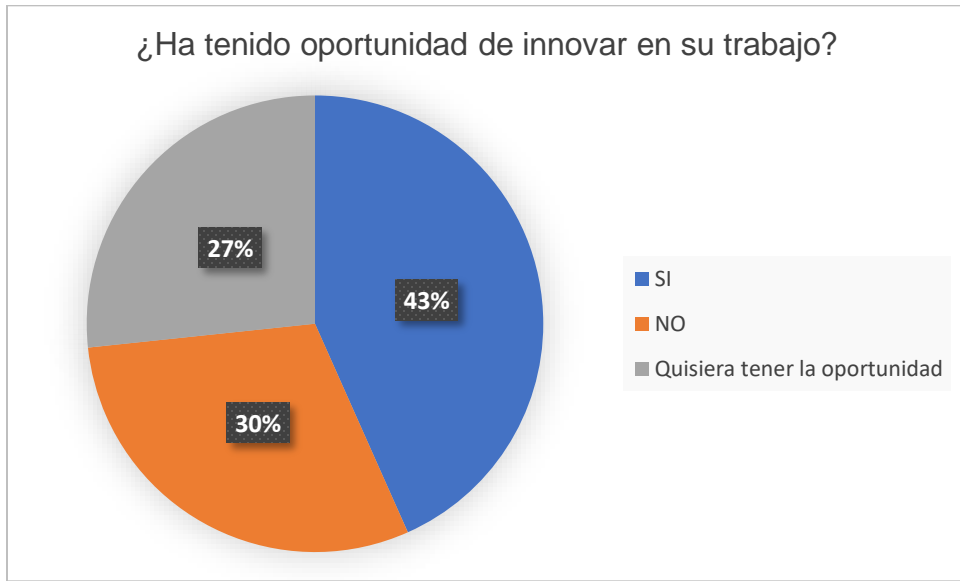


*Fuente: Propia*

Así como se ha mencionado en la gráfica anterior, la mayoría de los encuestados consideran que el crecimiento en la empresa es posible, en este caso, hay 214 votos de 270 posibles que afirman lo antes mencionado, 147 empleados creen que la empresa les ofrece convenios académicos para culminar sus estudios, 98 trabajadores opinan que se ofrecen cursos internos o webinars que les ayude a mejorar sus habilidades y destrezas, 72 de los encuestados afirman que la empresa también ofrece beneficios para sus familiares. Cabe resaltar que existen más de 270 respuestas dado que cada encuestado podía elegir más de una opción.



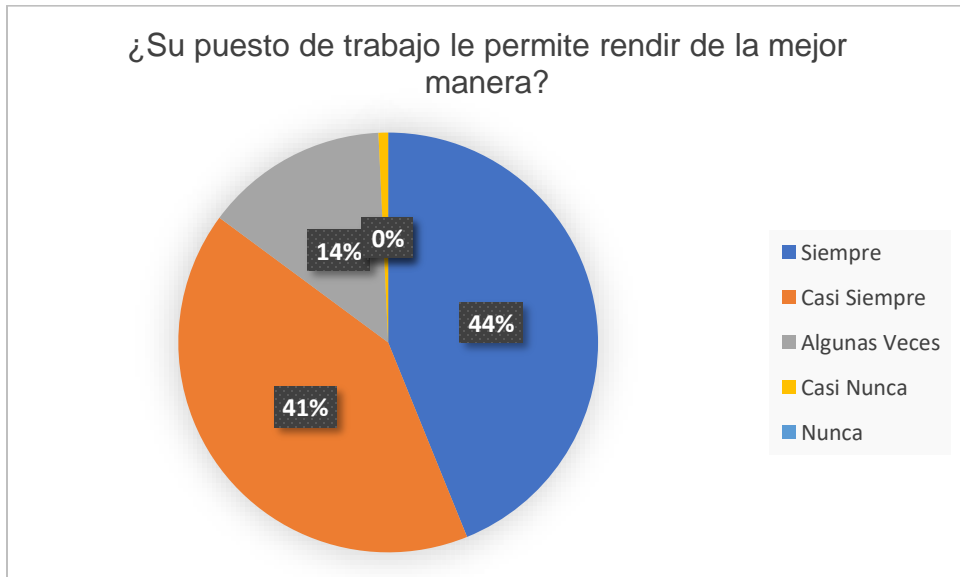
Ilustración 8. Oportunidad de Innovar



Elaboración: Propia

De acuerdo con el gráfico anterior, solamente el 43% de los trabajadores han podido innovar dentro de la empresa, el 27% quisiera tener la oportunidad de innovar, sin embargo, puede que no hayan sido escuchados o no estén informados sobre el procedimiento para realizar algún tipo de innovación y el 30% opina que no ha tenido la oportunidad de aplicar innovación en su trabajo.

Ilustración 9. Puesto de Trabajo



Elaboración: Propia

En cuanto al puesto de trabajo, la mayoría de los encuestados afirman que su puesto de trabajo les permite rendir de la mejor manera, es decir, el 44% no tiene problema con su lugar de trabajo, el 41% consideran que casi siempre pueden trabajar sin conflictos, mientras que el 14% algunas veces han tenido problemas con su puesto de trabajo.

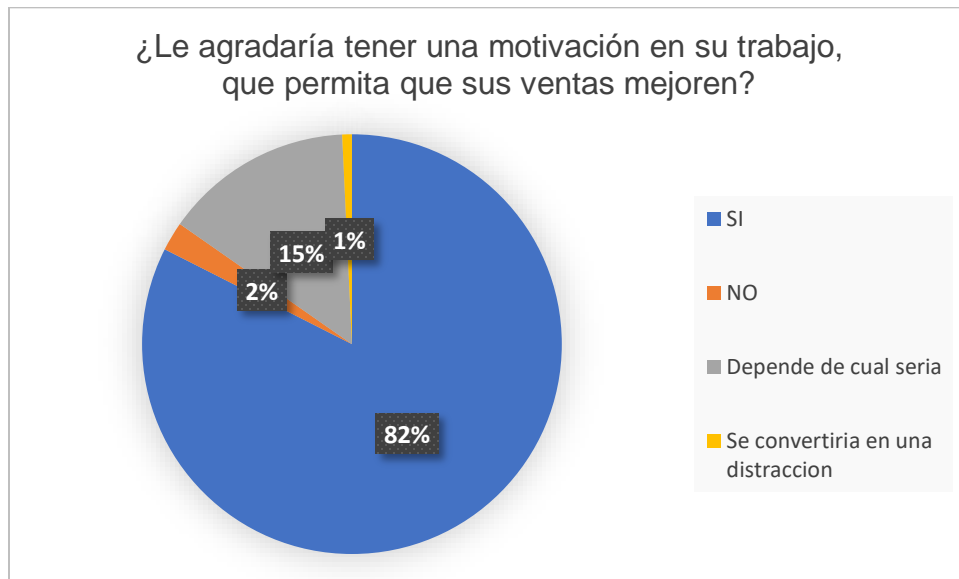
Ilustración 10. Aspectos que Mejoran la Productividad



Elaboración: Propia

150 encuestados opinan que implementar una competencia sana entre los trabajadores ayudaría a mejorar la productividad debido al esfuerzo que harían por conseguir los beneficios y/o reconocimientos dispuestos por la empresa, 87 empleados consideran que permitir que cada miembro de la organización tenga un rol de liderazgo podría mejorar la productividad puesto que esto brinda más compromiso por parte de los empleados y 79 de los encuestados consideran que un webinar aumentaría la productividad de los trabajadores además de mejorar habilidades y destrezas en el personal de la empresa.

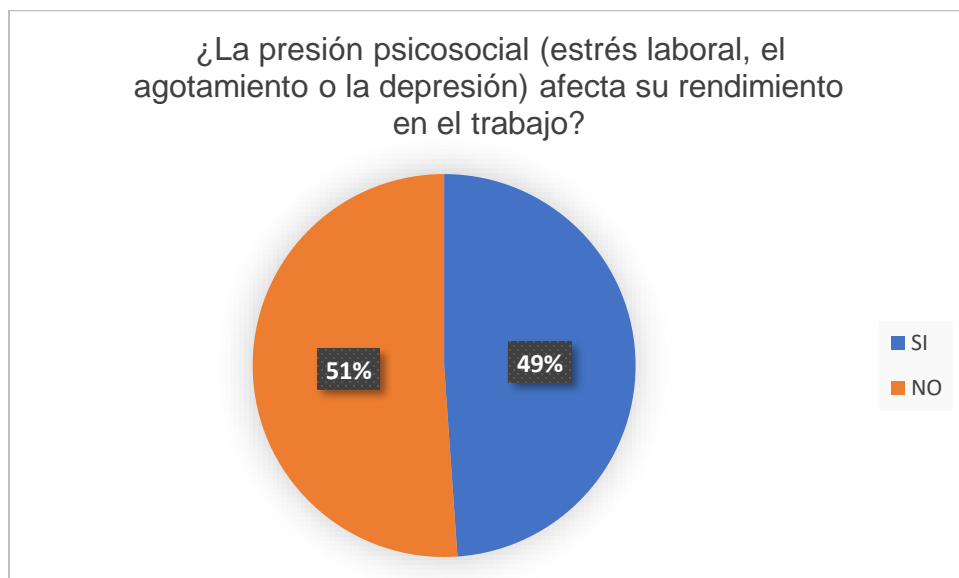
Ilustración 11. Motivación en el Trabajo



Fuente: Propia

El 82% de los empleados les gustaría que hubiera una motivación adicional para que ellos se esfuercen por conseguir los objetivos y aumentar la productividad, mientras que el 15% quisiera conocer cuál sería la motivación para así poner su empeño en lograr las ventas deseadas por la empresa.

Ilustración 12. Presión Psicosocial

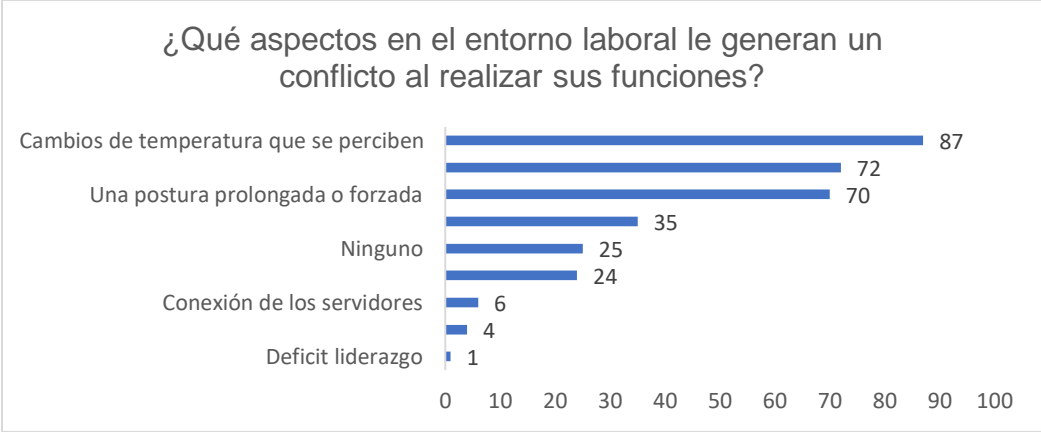


Fuente: Propia

Con base al gráfico, el 49% de los encuestados se ven afectados por el estrés laboral, el agotamiento o la depresión, por lo cual también afecta su rendimiento en

el trabajo dado que no están en las mejores condiciones para trabajar, este porcentaje resulta muy alto puesto que es casi el 50% de los trabajadores quienes sufren algún riesgo psicosocial. Por otro lado, el 51% no presenta ninguno de estos problemas.

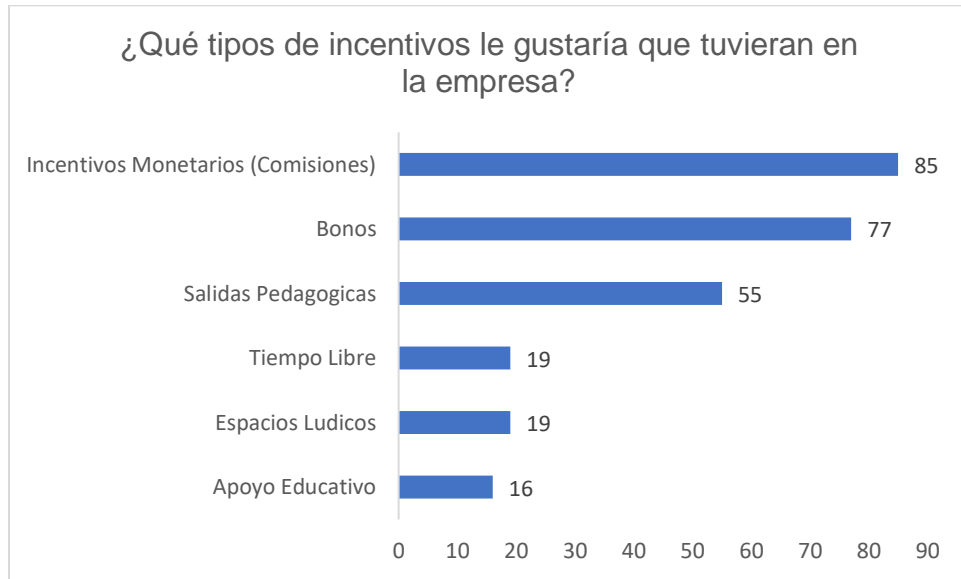
Ilustración 13. Entorno Laboral



Fuente: Propia

El peligro físico se encuentra presente en muchas situaciones como los cambios de temperatura, el ruido que se percibe y la iluminación del espacio, según los encuestados, quienes consideran que los cambios de temperatura con 87 votos, el ruido que proviene tanto del exterior como del interior con 72 votos y la iluminación de su puesto de trabajo con 35 votos les genera un conflicto a la hora de realizar sus funciones, sin embargo, los peligros biomecánicos también se encuentran presentes en cuanto a las posturas prolongadas o forzadas con una votación de 70 empleados, aun así, 25 de los trabajadores opinan que ninguno de estos conflictos están presentes.

Ilustración 14. Incentivos



Fuente: Propia

De acuerdo con la gráfica, los resultados obtenidos se asocian a que de los trabajadores 85 de ellos requieren de incentivos monetarios, 77 bonos, 55 salidas pedagógicas, 19 espacios lúdicos, 19 tiempo libre y 16 apoyo educativo, para que su rendimiento sea el esperado por la empresa.

Ilustración 15. Procesos de Juegos



Fuente: Propia

Basado en los resultados obtenidos, el 87% de los encuestados afirman que les agradecería tener una experiencia diferente basada en un proceso de juego, mientras que el 13% no está de acuerdo con esta misma.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante las herramientas anteriormente presentadas, según la entrevista realizada a los gerentes, se percibe que la productividad se ha visto afectada debido a que los agentes no rinden un 100% a la hora de prestar el servicio, quizás porque los beneficios y motivaciones que les ofrece la empresa no es suficiente para que se esfuercen en hacer un excelente trabajo y ofrecer un valor agregado al cliente.

En cuanto a la observación llevada a cabo, se logra identificar que hay un espacio diseñado para que los trabajadores apliquen una pausa activa a través de unos juegos instalados especialmente para ellos que les permite despejar la mente. Por otro lado, se encontró deficiencias en la capacidad de trabajo en equipo dado que los colaboradores están dedicados a su trabajo de manera individual y no pensando en el trabajo colectivo.

Finalmente, en la encuesta aplicada, se percibe que a los trabajadores les motivaría que la empresa desarrollará una competencia sana donde se les brinde incentivos económicos y bonos.

Una vez identificada la oportunidad de mejora se aplica la técnica de Brainstorming (Lluvia de Ideas) para el surgimiento de nuevas ideas que contribuyan a la implementación de la gamificación dentro de la empresa.

A Continuación, se presentan las ideas planteadas:

*Tabla 1. Lluvia de Ideas*

Idea	Ventaja	Desventajas
Implementar medios tecnológicos como Atrivity y Socrative	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementa juegos empresariales estructurados</li> <li>● Aumento del conocimiento</li> <li>● Permite un análisis de los resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se debe adquirir una licencia la cual tiene un costo</li> <li>● Fomenta la individualidad</li> <li>● Existen dificultades con la conexión</li> <li>● Falta de interacción física</li> </ul>

<p>Realizar actividades basadas en la motivación y el trabajo en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aumento de la eficiencia y la producción</li> <li>● El nivel de estrés se reduce</li> <li>● Fortalecimiento de la creatividad y el aprendizaje</li> <li>● No implica grandes costos</li> <li>● La carga del trabajo disminuye</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Temor a la crítica por parte de los trabajadores</li> <li>● Falta de compromiso al realizar las actividades</li> </ul>
<p>Realizar competencias deportivas e interactivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fomenta el trabajo en equipo</li> <li>● Saca a los trabajadores de la rutina habitual</li> <li>● Genera mayor participación en actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Requiere de tiempos extensos</li> <li>● Puede generar conflicto</li> <li>● Produce agotamiento en el trabajador</li> <li>● Requiere espacios adecuados para las competencias los cuales la empresa no dispone</li> </ul>
<p>Realizar un viaje de forma periódica con el equipo de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Saca a los trabajadores de la rutina habitual</li> <li>● Integra a los trabajadores</li> <li>● Conocer nuevas culturas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Costos elevados</li> <li>● Reposición de personal que se encuentra de viaje</li> <li>● No brinda beneficios a la empresa directamente</li> <li>● No aporta conocimiento a los trabajadores</li> </ul>

*Elaboración: Propia*

Conforme a cada una de las ventajas y desventajas de las anteriores ideas, la más fácil de implementar, es diseñar actividades basadas en la motivación y el fortalecimiento del trabajo en equipo puesto que esto le permite al empleado el

aumento de su productividad y el sentido de pertenencia en su puesto de trabajo generando mayor satisfacción a la empresa.

En la conversación con los gerentes, se recalcó que el objetivo de la empresa Mentius S.A.S. según esta establecido en los documentos de constitución de la empresa, es catalogarse como una organización innovadora, especializada en la automatización y contando con un portafolio de servicios disruptivo, con desarrollos constantes y que vincule a personas, robots e inteligencia artificial.

A continuación, se presentan las propuestas para la implementación de la gamificación basadas en las problemáticas evidenciadas y adecuando estas al objetivo de la empresa, teniendo en cuenta a los principales actores que son los agentes de contact center.

Propuestas:

1. Brindar un espacio de enseñanza que promueva la participación para que los agentes de contact center aporten e investiguen acerca de ideas innovadoras vinculadas con la inteligencia artificial.

¿Como?

- Una vez a la semana se reunirá un grupo de 5-10 agentes durante 10-20 minutos donde se creará un espacio de investigación y desarrollo

- Se aplicará una prueba diagnóstica donde mida qué conocimientos tiene del tema a tratar, para ello se utilizará como recurso electrónico la aplicación Kahoot que permite crear encuestas y cuestionarios conociendo la respuesta de los agentes en tiempo real a través de ordenadores digitales.

- A partir de los resultados obtenidos en dicha prueba, se brindará información que ayude a fortalecer el conocimiento del tema a tratar (Inteligencia Artificial), mediante diapositivas informativas y vídeos complementarios.

- Diseñar el prototipo de un robot el cual permita solucionar una necesidad que los agentes evidencian en la empresa

- Se dará un reconocimiento al prototipo que sea más innovador y de esta manera aumentaremos la motivación al libre desarrollo de expresión.

2. Ofrecer un espacio agradable donde el trabajador salga de su rutina diaria y se permita reforzar el trabajo en equipo mediante una actividad lúdica para la adquisición de nuevos conocimientos

¿Como?



- En un grupo de 15 agentes, se conformarán 5 equipos de 3 personas cada uno, para que investiguen y exploren cultura general del país que se les otorgue aleatoriamente
  - Cada miércoles dos grupos expondrán, con un límite de 10 minutos cada uno, sus investigaciones realizadas a los demás y diseñará una actividad lúdica que promueve el trabajo en equipo
  - Ítems para evaluar al ganador: 1. Dominio del tema a exponer; 2. Ayudas audiovisuales (diapositivas o videos); 3. Elementos característicos del país (Accesorios, prendas, objetos, etc.); 4. Innovación en la actividad lúdica; 5. El grupo que expone califica a los demás grupos en base a sus resultados en la actividad lúdica
  - Recompensa: El grupo que tenga la mayor puntuación recibirá un refrigerio en relación con el país expuesto
3. Motivar a los agentes a partir de su desarrollo laboral y profesional logren cumplir su objetivo deseado durante un mes de tal manera que se puedan otorgar reconocimientos por su esfuerzo continuo

¿Como?

- Se incorpora una tabla de clasificación, en ella se evidenciará el nombre de todos los agentes y sus respectivos resultados basados en los objetivos a cumplir donde se otorgan puntuaciones teniendo en cuenta el rendimiento
- Los supervisores y líderes se encargarán de llevar un registro de esta tabla que les permite identificar qué tipo de logros han cumplido sus agentes y así mismo evidenciar las personas que por su rendimiento requieren una capacitación
- Los 3 agentes más destacados en esta tabla serán reconocidos en un cuadro de honor cada mes
- Teniendo en cuenta el puesto en la tabla, al primer puesto se le otorgará un bono de \$100000, para el segundo puesto un bono de \$50000 y para el tercer puesto un bono de \$35000, que podrán ser redimidos por ropa.

4. Realizar actividades en los tiempos de pausas activas de tal manera que relajen y despejen al trabajador del estrés laboral, además con el propósito de fomentar el trabajo en equipo y un excelente clima laboral.

¿Cómo?

- Durante los minutos de pausas activas, se realizan actividades en las cuales se integren los agentes formando equipos de acuerdo a las instrucciones de cada juego.

- Dentro de los juegos que se proponen se encuentran:
  - Preguntas de Trivia: Este juego permite romper el hielo, trabajar en equipo y competir al responder una serie de preguntas sobre temas variados donde se otorgan puntos por aciertos.
  - Charadas: Un juego muy popular donde mezcla la comunicación, la competencia y el trabajo en equipo. Consiste en adivinar una palabra o frase mediante señas que sus compañeros de equipo realizaran sin hablar, para ello se establece un límite de tiempo y un sistema de puntos para el equipo que tenga la mayor cantidad de aciertos en el menor tiempo.
  - La búsqueda del Tesoro: Un juego entretenido que genera comunicación, colaboración y resolución de conflictos. Se basa en encontrar o identificar los objetos que se encuentran en una lista, este juego es idóneo para que las personas nuevas en la empresa se familiaricen con los espacios de esta.
  - Comida de Equipo: Mas que un juego se trata de una integración de los participantes para mejorar el ánimo. Requiere que cada participante traiga algo de comer o beber para compartir con los demás, sin embargo, para que sea un poco más interesante, quienes traigan lo mismo deberán cumplir una penitencia, de esta manera se busca que los participantes se comuniquen entre sí.
  - Nudo Humano: Este juego es esencial para impulsar la comunicación, la toma de decisiones y la resolución de conflictos, dado que implica que los participantes formen un nudo al unir sus manos entre sí y después buscar la manera de deshacerlo sin soltar sus manos.
  - Jenga Gigante: Un juego divertido que implica estrategia, toma de decisiones, trabajo en equipo y mejorar el ánimo. Es ideal para eliminar el estrés laboral, el objetivo de este juego no es ganar sino impedir que la torre construida por bloques no se derrumbe al sacar uno de estos y ubicarlo en la parte superior de la torre, este juego fomenta la concentración y habilidad.
- Los supervisores y lideres estarán a cargo de estos juegos para que se puedan llevar a cabo sin ningún problema.
- Estas actividades serán realizadas dos veces a la semana durante las pausas activas.
- El equipo que gana recibe un premio como una gorra con el logotipo de la empresa o un kit escolar.

## 5. LECCIONES Y RECOMENDACIONES

Hoy en día las empresas deben mantener satisfechos a sus empleados y hacerles sentir que son parte fundamental de ella, es por ello que aplicar la técnica de la gamificación motiva a los trabajadores para que ellos compitan entre sí en búsqueda de reconocimientos, recompensas e incentivos al realizar un buen trabajo y destacarse frente a los demás, por lo cual, también contribuye al aumento de la productividad de la empresa logrando fidelizar a los clientes antiguos y en la búsqueda de clientes nuevos.

Por otro lado, recalcando la importancia del trabajo en equipo ya que es un factor clave para el cumplimiento de las metas establecidas estimulando la creatividad y la motivación del personal.

Los beneficios de la gamificación en la empresa Mentius S.A.S. es que involucra a los agentes para aumentar su productividad y reforzar comportamientos positivos, por otro lado, le permite al líder de contact center llevar un control del rendimiento de los trabajadores, sin embargo, se debe tener en cuenta que no todos los trabajadores se encuentran en las instalaciones de la empresa por lo cual no todas las actividades propuestas podrán ser realizadas.

Es recomendable que la empresa busque la manera de reestructurar sus técnicas de motivación para sus empleados dado que ellos son la clave fundamental de la prestación del servicio, así mismo requiriendo ser valorado en su puesto de trabajo al reconocer sus logros, creando un entorno laboral agradable y un sentido de pertenecía hacia la empresa.

El desarrollo de esta propuesta deja como aprendizaje que la innovación en el área de recursos humanos además de ser fundamental también brinda enormes beneficios y permite tener un equipo de trabajo sólido.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- [1] L. A. Benites Gutiérrez, M. Ruiz Toledo, A. Matheu Pérez, M. Inca Alayo y P. Juica Martínez, «Analysis of competitiveness factors for the sustainable productivity of SMEs in Trujillo (Peru),» *Revista de Metodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, vol. 29, nº 1, pp. 208 - 236, 2020.
- [2] I. A. Lopez, «Contribución de la Gamificación en los sistemas de motivación actuales de empresas en Argentina. Casos de estudio,» Repositorio Institucional Abierto, 13 03 2020. [En línea]. Available: <https://ria.utn.edu.ar/xmlui/handle/20.500.12272/4407>. [Último acceso: 2021].
- [3] J. Gil Quintana y E. Prieto Jurado, «Juego y gamificación: Innovación educativa en una sociedad en continuo cambio,» *Revista Ensayos Pedagógicos*, vol. 14, nº 1, pp. 91-121, 2019.
- [4] Z. M. Zapata Vega, «Estrategias metodológicas de la gamificación en el aprendizaje,» *Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación*, vol. 1, nº 1, p. 123, 2019.
- [5] Region de Murcia, «Metodología y técnicas de gamificación,» *Negocio Online Integra Digital*, 31 08 2016. [En línea]. Available: <https://www.cecarm.com/emprendedor/estrategia/metodologia-y-tecnicas-de-gamificacion-36958>. [Último acceso: 2021].
- [6] Blog Contact Center Inteligente, «Cómo usar la gamificación en los call center para mejorar el rendimiento de los agentes,» *Masvoz*, 03 01 2019. [En línea]. Available: <https://www.masvoz.es/blog/como-usar-la-gamificacion-en-los-call-center-para-mejorar-el-rendimiento-de-los-agentes/>. [Último acceso: 2021].
- [7] B. Gomez, C. Mendiberry, C. Raschella y L. Scopa, «Una innovadora herramienta como método de capacitación en las empresas: Gamificación,» *REPOSITORIO INSTITUCIONAL UADE*, vol. 1, nº 1, p. 98, 2017.

- [8] F. Alba Sanmartín, «La entrevista libre como método para evitar la paradoja del observador», *CHIMERA: Revista de Corpus de Lenguas Romances y Estudios Lingüísticos*, vol. 5, nº 2, pp. 141-196, 2018.
- [9] N. D. Piza Burgos, F. A. Amaquema y G. E. Beltrán Baquerizo, «Methods and techniques in qualitative research. Some necessary details», *Scielo*, vol. 15, nº 70, pp. 3-5, 2019.
- [10] G. Westreicher, «Tipos de encuesta», *Economipedia*, 22 06 2020. [En línea]. Available: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-encuesta.html>. [Último acceso: 2021].