



# apto

## Reporte estratégico

Impulsando la transformación digital desde una  
cultura organizacional abierta al cambio

---

Convirtiendo el trabajo en diversión

*Gamificación en el ámbito profesional*

# Impulsando la transformación digital desde una cultura organizacional abierta al cambio

# Una cultura abierta al cambio

---

“

Según Entrepreneur, más del 70% de las transformaciones digitales en los negocios fracasan por falta de compromiso.



Para lograr una transformación digital exitosa, un cambio en la cultura organizacional es esencial, ya que modifica la operación dentro de la misma. Ese proceso de digitalización debe iniciar desde arriba, porque el impulso de la alta dirección es necesario para lograr una transición adecuada en todas las áreas. Para empezar, se tienen que fijar mecanismos de acción de la mano de un plan estratégico para materializarlo, pues hay que considerar que siempre existirá cierta resistencia al cambio. Un facilitador que ha acompañado a las empresas en su transformación digital es la gamificación, reinventando así la manera de trabajar y de vivir el ambiente laboral.

¿Cómo aplicarla?

## La clave de la transformación digital

Según un estudio de Boston Consulting Group en el que evaluaron aproximadamente 40 esfuerzos de transformación digital, las empresas que se enfocaron en la cultura organizacional reportaron un desempeño financiero cinco veces mayor, en comparación con aquellas empresas que la descuidaron.<sup>1</sup>

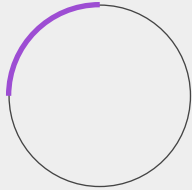
La transformación digital ya forma parte del plan de muchas empresas a nivel mundial. Los esfuerzos por implementarla van más allá de transformar los productos y servicios; en la actualidad, vemos un crecimiento de estos enfocados en la operación y en la cultura organizacional.

Algunos puntos que caracterizan una cultura de innovación y transformación abierta al cambio son:

- » Un enfoque usuario-céntrico.
- » Empoderamiento de los colaboradores.
- » Mentalidad abierta al cambio.
- » Planificación en ciclos cortos, con iteraciones rápidas.
- » Creación de prototipos.
- » Valora el trabajo en equipo.

# Convirtiendo el trabajo en diversión

---

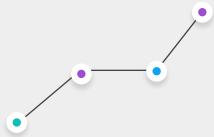


## +25%

En los próximos años, la consultora Deloitte asegura que 25% de los procesos de las compañías pasarán a incluir dinámicas de gamificación. Ese porcentaje puede elevarse hasta un 50% en procesos relacionados con la innovación.<sup>2</sup>

La innovación de las empresas debe ser constante para seguir siendo eficientes y evitar el riesgo de quedarse obsoletos. Por esta razón, se necesitan empleados comprometidos, motivados y dedicados.

Una herramienta útil, que ha funcionado como un apoyo para la transformación digital de las organizaciones, ha sido la gamificación. Este es un método en el que una tarea o actividad adopta elementos de juego para cumplir con diversos objetivos, mientras se incrementa la motivación y compromiso del usuario al realizarla.



## +30%

Según un estudio de Gallup, la gamificación es capaz de incrementar casi un 30% la lealtad y el compromiso de los individuos.<sup>3</sup>

Con lo anterior en mente, es importante considerar el diseño adecuado de las aplicaciones de gamificación en una organización. Para poder adoptar este método, como con cualquier iniciativa, lo fundamental es fijar un objetivo (aprendizaje, compromiso, entrenamiento, etc) y enfocarse en la motivación detrás del esfuerzo, en lugar de las mecánicas del juego (puntos, niveles, dinero, etc).

Algunas aplicaciones pueden centrarse en:

- » Entrenamiento y aprendizaje
- » Procesos administrativos
- » Wellness
- » Cultura empresarial
- » Team Building
- » Evaluación de competencias
- » Desempeño y feedback
- » Onboarding

Una actividad divertida

# Gamificación en el ámbito profesional

---

El uso de la gamificación en el ámbito profesional puede hacer que el trabajo se vuelva una actividad divertida, generando un aprendizaje y desarrollo acelerado, un cambio de comportamiento entre los trabajadores y un mejor clima laboral.



Reducción de la rotación de personal.



Atracción, retención y desarrollo de talento competitivo.



Mayor productividad.



Mayor participación de los colaboradores.



Mejora en las relaciones interpersonales.



Mayor compromiso con la organización.



Fomento de habilidades de liderazgo.

---

**90%**

de los empleados demuestran ser más productivos

**48%**

aumento en el compromiso dentro de la empresa

**72%**

creen que la gamificación les anima a trabajar mejor

**95%**

de los empleados disfrutan usar sistemas gamificados

# Herramientas tecnológicas en la cultura organizacional



American Express, un cambio en la cultura organizacional con apoyo de herramientas digitales

Cada vez más negocios han comenzado a aplicar diferentes tipos de herramientas tecnológicas para mejorar su cultura organizacional e impulsar, a su vez, su transformación digital. Un claro ejemplo de éxito, al llevar a cabo un esfuerzo de innovación enfocado en esto, es el caso de American Express.

American Express es una empresa que ha aplicado alternativas como la gamificación con enfoque en el entrenamiento y aprendizaje de sus colaboradores exitosamente. El problema que buscaban abordar era en torno a la retención del conocimiento y la puesta en práctica de nuevos hábitos. Por lo tanto, la herramienta que necesitaban aplicar en su organización debía medir la eficiencia y el impacto de los cursos impartidos, convertir los conocimientos adquiridos en nuevas prácticas, además de reforzar los temas aprendidos.

Con lo anterior en mente, se desarrolló un juego donde los empleados debían superar misiones diarias para conseguir monedas, lo que servía para poner en práctica hábitos positivos, junto con lo aprendido dentro de sus sesiones de capacitación. Asimismo, los usuarios completaban semanalmente una evaluación sobre su ambiente de trabajo, para comprobar que los hábitos que estaban creando a través del juego tuvieran un impacto positivo en su vida cotidiana.

+86%

De esta forma, American Express cumplió con sus objetivos y, no sólo mejoró sus resultados, sino que también consiguió empleados más motivados. Hubo un crecimiento del 86% de sus KPIs en tan sólo un mes y el 70% de los usuarios estuvieron satisfechos con el impacto de la herramienta tanto en la comunicación con sus compañeros, como en la generación de nuevas prácticas.



# Conclusiones

---

Lograr un cambio en la cultura organizacional, implica siempre un reto para las empresas. Existen distintas herramientas digitales que nos apoyan a lograrlo; una de las más efectivas, ha sido la gamificación. Dentro de las organizaciones ha demostrado su efectividad mediante los siguientes resultados a través de la tecnología y el juego:

- Reinventa la manera de trabajar
- Genera un cambio en los sistemas de retroalimentación y en la forma de medir el rendimiento.
- Mayor gratificación emocional de los colaboradores.
- Optimiza la capacitación y el desarrollo del talento humano.
- Aumenta la productividad, superando los objetivos de las empresas (KPIs/OKRs).

Fuentes:

<sup>1</sup> <https://occ-solutions.com/culturadigital/>

<sup>2 3</sup> <https://playmotiv.com/nada-mejor-que-una-dosis-de-datos-para-comprender-mejor-la-repercusion-de-la-gamificacion-en-los-negocios/>