

## Curso

---

# Gamificando un CAU o Centro de Atención a Usuarios

8 horas

A Coruña, 27 y 28 de Octubre de 2017

---

Vitae Consultores

---



[www.vitae.digital.com](http://www.vitae.digital.com)

## Gamificando un CAU o Centro de Atención a Usuarios

---

### Introducción

La piedra filosofal que siempre ha buscado la psicología es descubrir qué motiva a los seres humanos. De esa búsqueda han salido cientos de teorías, como la conocida pirámide de Maslow.

Por otra parte, la piedra filosofal para las empresas es descubrir cómo obtener suficientes datos para tomar decisiones correctas. Esa preocupación ha llevado a un creciente interés por la big data o por los análisis de mercado.

En el año 2010 nace una nueva metodología que ofrece una solución única a ambas necesidades: la gamificación. Basándose en técnicas del diseño de juegos y partiendo que todos los seres humanos quieren divertirse, la gamificación orienta toda su actividad a motivar, fidelizar y detectar.

Aunque actualmente es usual su empleo en educación y sanidad, el mundo empresarial ha sido el primero en incorporar esta metodología. Los RRHH de las organizaciones fueron sensibles al detallado estudio que la gamificación hace de la motivación humana y empezaron a incorporarla para gestionar y fidelizar a su clientela y equipos de trabajo. EEUU y España son los países más punteros del mundo al respecto.

A día de hoy, empresas como el BBVA, la consultora Everis, el EVO banco o Leroy Merlin ya han incorporado sistemas gamificados en su funcionamiento diario.

El curso que presentamos tiene un eminente carácter práctico. Partiendo de unas nociones básicas, imprescindibles para comprender la metodología, los asistentes se organizarán en equipos y construirán un sistema gamificado para una empresa. En todo momento contarán con la ayuda y

orientación necesarias que les permitan ofrecer una solución final satisfactoria.

## Objetivos

- ✔ Conocer pormenorizadamente la gamificación como metodología
- ✔ Comprender su utilidad para la empresa
- ✔ Aplicar los conocimientos adquiridos en el diseño de un sistema gamificado real

## Dirigido a :

Consultores, directores, analistas de datos, profesionales de RRHH, emprendedores con StartUps, gamificadores, coach, psicólogos y, en general, todo aquel que busque un sistema para motivar, fidelizar y detectar las necesidades de las personas

## Duración :

El curso tiene una duración de **8 horas**.

## Temario ( 8 Horas )

### ✓ **Módulo 1 – Introducción a la Gamificación.**

- Origen histórico.
- Juego, juguete y la actividad de jugar en la historia.
- Valores del juego según Caillois y Huizinga
- Players y Gamers
- Definición de Gamificación.
- Metodología del diseño de juegos.
- Tipos de jugadores. Taxonomías.
- Gamificación analógica y digital.
- Aplicación, actualidad y tendencias.
- Recursos.

### ✓ **Módulo 2 – Desarrollo de Producto.**

- Definición.
- Metodología LEAN de Toyota :
  - Origen.
  - LEAN vs Producción en Cadena. Cable Andon.
- LEAN Startup de Eric Ries.
  - Metodología: la producción de las pequeñas unidades.
  - Método científico
  - Hipótesis, experimento, feedback, métricas y cohortes.
  - Early adopters y evangelizadores.
- *Kanban, model canvas y framework. Soup canvas.*

### ✓ **Módulo 3 – LEAN GAMIFICATION.**

- Protocolo. Pasos. Frameworks, M.A.G.I.C y GameLab
- Estudio de mercado. Design Thinking.
- Los tres pilares de la gamificación. Teoría MDA.
  - Pilar emocional
    1. Emoción y motivación
    2. Teorías de la motivación
    3. Taxonomía de motivadores

- Pilar matemático.
  1. Flow
  2. Balanceo de juego y curvas de dificultad.
  3. Niveles, puntos y dimensión temporal.
- Pilar narrativo
  1. Textual: temáticas, guión, universo, personajes, valores. El viaje del héroe.
  2. Audiovisual: diseño gráfico y estética, música, plataforma usada, maquetación, programación y UX.
  3. Integración transmedia
- La margarita de los elementos
  - Lógica difusa y lógica binaria
- Creación modular
- Parámetro MOFIDE
  - Motivar
  - Fidelizar
  - Detectar
- KPIs y ROI
- Metodología LEAN GAMIFICATION
  - Canvas, prototipado low cost y primeros pasos
  - Feedback, métricas e interacción. Escalabilidad.

#### **Módulo 4 (4 horas) – Taller Práctico.**

- Creación, por grupos, de un sistema gamificado básico para un CAU (3 horas).
- Estudio y análisis de las distintas propuestas en conjunto.

## Información del curso

**8 Horas Lectivas en dos Jornadas de 4 Horas cada una.**

### **A Coruña**

**Fechas** : Viernes 27 y Sábado 28 de Octubre de 2017

**Horario** : Viernes de 16:30 a 20:30 Horas y Sábado de 9:30 a 13:30 Horas.

**Lugar** : **A Coruña**

HOTEL ATTICA 21 CORUÑA (\*\*\*\*)

C/ Enrique Mariñas, 34.

15009 A Coruña (España)

Tel : 981 179 299

43°20'23"N 8°24'15'

**Parking Gratuito en el mismo Hotel**

**FORMADOR****Jacobo Feijóo**

**Licenciado en Derecho, postgrado en Bolsa y Mercados Financieros y autor con varias obras publicadas, gestiona la empresa Gamisolution Diseño de Juegos S.L**

Desde el año 2010 dispone de varias herramientas gamificadas publicadas y ha implantado sistemas gamificados para sus clientes, entre los que se encuentra el grupo BBVA en su proyección internacional, editorial Edelvives, Cálamo y Cran, asociaciones del tercer sector como UDP y otras empresas y organismos. También ha sido seleccionado por el SERGAS para el concurso Código Camiño de búsqueda de ideas para renovar la sanidad, y fue premiado en el II Hackathon Nacional de Salud con una app gamificada que busca empoderar pacientes crónicos.

Su principal foco laboral se orienta a la empresa, educación y a la gamificación de terapias para el deterioro cognitivo (ictus, alzheimer...).

**CONDICIONES ECONÓMICAS**

<b>Tarifa por asistente</b>	<b>150 €</b> <b>(Cuota Máxima Bonificable de 104 € por la Fundación Tripartita)</b>
<b>Tarifa por asistente a partir de dos personas inscritas de la misma empresa u organización</b>	<b>120 €</b> <b>(Cuota Máxima Bonificable de 104 € por la Fundación Tripartita)</b>

**Curso Bonificable por la fundación tripartita**

**Forma de Pago con posterioridad al finalizar el curso por transferencia Bancaria.**

**Datos de Contacto para inscripción :**

Marcos Carbonell : [marcos@vitaedigital.com](mailto:marcos@vitaedigital.com)  
Tlf : 986 47 21 01 / 637 82 02 57  
Mail Vitaet Consultores : [vitaet@vitaedigital.com](mailto:vitaet@vitaedigital.com)

**Plazas limitadas, reserva de plazas por riguroso orden de inscripción.**