

# Índice

<b>Presentación</b> .....	11
<b>Introducción</b> .....	11
PRIMERA PARTE	
<b>¿Qué es la gamificación?</b> .....	15
Definiciones .....	15
<i>Definición 1</i> .....	15
<i>Definición 2</i> .....	16
<i>Definición 3</i> .....	16
Nuestra definición «de cabecera» .....	17
¿Qué no es la gamificación? .....	19
<b>¿Qué es un juego?</b> .....	20
Definiciones .....	20
Características propias de los juegos .....	20
Diferencias entre <i>game</i> y <i>play</i> .....	22
<i>Libertad para fracasar</i> .....	23
<i>Libertad de experimentar</i> .....	23
<i>Libertad para adoptar identidades</i> .....	24
<i>Libertad de esfuerzo</i> .....	24
<i>Libertad de interpretación</i> .....	24
<i>El play y el juego adulto</i> .....	24
El Círculo Mágico .....	25
<b>Alternate Reality Games (ARG)</b> .....	27

<b>La generación Y .....</b>	<b>28</b>
<b>Gamificación y psicología.....</b>	<b>30</b>
Gamificación y motivación: la base.....	31
<i>La Teoría de la Autodeterminación.....</i>	31
<i>Motivación 3.0.....</i>	32
<i>La motivación intrínseca.....</i>	32
<i>El modelo RAMP y la motivación intrínseca.....</i>	34
<i>La Teoría del Flujo de Csikszentmihalyi.....</i>	36
<i>La teoría del establecimiento de objetivos de</i> <i>Locke y Latham.....</i>	39
<i>La motivación extrínseca .....</i>	42
El concepto de «diversión» ( <i>fun</i> ) en los juegos.....	44
<i>La diversión fuerte (Hard Fun).....</i>	45
<i>La diversión sencilla (Easy Fun).....</i>	46
<i>La diversión seria (Serious Fun) .....</i>	46
<i>El factor gente (People Factor) .....</i>	46
La motivación de los jugadores.....	48
<i>Tipos de «jugadores» y gamificación.....</i>	50
<i>¿Por qué los juegos provocan emociones positivas? .....</i>	54
<b>Diseño de un sistema de gamificación .....</b>	<b>55</b>
Elementos de los juegos .....	55
<i>Mecánicas y componentes .....</i>	55
<i>Dinámicas .....</i>	66
<i>Estética .....</i>	73
Bucles de actividad .....	74
<i>Bucles de implicación (engagement loops).....</i>	74
<i>Bucles de progresión (progression loops) .....</i>	75
¿Cómo diseñar un sistema gamificado?.....	78
Medir el éxito de la gamificación.....	82
¿Por qué un sistema gamificado puede no funcionar? .....	83

## SEGUNDA PARTE

<b>La gamificación en la empresa</b> .....	87
Márketing y comercial.....	88
<i>Ventas</i> .....	88
<i>Fidelización de clientes</i> .....	91
Recursos humanos .....	96
<i>Atracción, gestión y retención de talento</i> .....	98
<i>Consolidación de la cultura de empresa</i> .....	99
<i>Motivación para la formación y el cumplimiento             con la burocracia interna</i> .....	100
Mejora de procesos de negocio .....	100
<b>La gamificación en la educación y la formación</b> .....	102
Aprendizaje de idiomas .....	103
Gamificación en el aula.....	104
<b>La gamificación en el gobierno</b> .....	112
<b>La gamificación y la salud</b> .....	114
<b>La gamificación y el <i>crowdsourcing</i></b> .....	118
<b>La gamificación y la vida cotidiana</b> .....	123
<b>Bibliografía y fuentes</b> .....	129