

Calidad en Acción: La Misión Empresarial

Gamificación Estructural | Economía, Administración & Contaduría | Tema: ENFOQUES DE LA CALIDAD

Contexto Narrativo

Contexto Narrativo de la Experiencia Gamificada

En un mundo globalizado donde la competitividad empresarial es cada vez más intensa, la calidad se ha convertido en el pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. En esta experiencia gamificada, los estudiantes universitarios de las áreas de Economía, Administración y Contaduría asumirán el rol de consultores expertos en calidad que han sido contratados por una empresa ficticia llamada *Global Solutions S.A.*.

Ambientación: La empresa Global Solutions S.A. es una compañía mediana dedicada a la fabricación y comercialización de productos tecnológicos. Actualmente, enfrenta problemas serios en sus procesos y productos, lo que ha generado insatisfacción en sus clientes y pérdidas económicas. El director general ha convocado a un equipo multidisciplinario de consultores (los estudiantes) para que diagnostiquen la situación, propongan soluciones basadas en enfoques de calidad y diseñen un plan de acción efectivo.

Roles de los estudiantes dentro de la narrativa: Los estudiantes se organizarán en equipos de consultores de calidad, cada uno con roles específicos que pueden rotar durante las actividades para fomentar la autonomía y el trabajo colaborativo. Los roles incluyen:

- *Analista de procesos:* Encargado de identificar y describir los procesos actuales en la empresa.
- *Investigador de enfoques de calidad:* Responsable de estudiar y explicar los diferentes enfoques de calidad.
- *Diseñador de soluciones:* Diseña propuestas basadas en los enfoques aprendidos.
- *Negociador y presentador:* Encargado de negociar propuestas con otros equipos y presentar resultados al director general.

Misión principal: Como consultores, la misión de los estudiantes es analizar la situación de Global Solutions S.A., identificar los enfoques de calidad más adecuados para resolver sus problemas, argumentar y negociar la implementación de sus propuestas, y diseñar un plan de mejora basado en estos enfoques. El éxito de la misión dependerá de la calidad del diagnóstico, la pertinencia de las soluciones y la capacidad de negociación y trabajo en equipo.

Conexión con el tema de aprendizaje: Esta narrativa permite a los estudiantes sumergirse en un contexto realista y significativo donde deberán aplicar conceptos clave sobre los enfoques de la calidad (enfoque tradicional, enfoque de control estadístico, enfoque de mejora continua, enfoque basado en el cliente, entre otros). A través del rol y la misión, el aprendizaje se vuelve vivencial y centrado en la resolución de problemas reales, potenciando competencias de pensamiento crítico, autonomía y negociación.

Durante la experiencia, los estudiantes progresarán a través de niveles que representan etapas de consultoría, desde el diagnóstico inicial hasta la presentación final al director general, fomentando la motivación y la participación activa.

La narrativa se complementa con retos y recompensas que simulan escenarios reales de toma de decisiones empresariales, haciendo la experiencia dinámica, competitiva y colaborativa.

Finalmente, esta historia ofrece un marco para que los estudiantes vivan el aprendizaje no solo como la adquisición de conceptos teóricos, sino como una aventura profesional donde deben aplicar, argumentar, negociar y reflexionar sobre la calidad en las organizaciones.

Mecánicas de Juego

Mecánicas de Juego Integradas

Para estructurar la experiencia gamificada se emplearán las siguientes mecánicas de juego:

- **Sistema de puntos:** Cada equipo gana puntos por completar actividades, resolver retos, participar en discusiones y negociar con éxito. Por ejemplo, completar un análisis de procesos correctamente otorga 50 puntos, mientras que negociar una solución consensuada puede otorgar hasta 100 puntos.
- **Niveles:** La experiencia está dividida en 4 niveles que representan las etapas de la consultoría:
 - *Nivel 1: Diagnóstico de la empresa*
 - *Nivel 2: Investigación de enfoques de calidad*
 - *Nivel 3: Diseño de soluciones y negociación*
 - *Nivel 4: Presentación final y plan de mejora*

Para avanzar de nivel, los equipos deben alcanzar un mínimo de puntos y cumplir ciertos criterios de calidad en sus entregables.

- **Insignias:** Se otorgan insignias digitales por logros específicos, tales como:
 - “Detective de procesos” - por una identificación completa y detallada de procesos.
 - “Experto en calidad” - por dominar y explicar con claridad un enfoque de calidad.
 - “Negociador estrella” - por lograr acuerdos sólidos con otros equipos.
 - “Líder estratégico” - por presentar un plan de mejora convincente y viable.

Las insignias se muestran en un tablero visible para motivar y reconocer el esfuerzo.

- **Retos:** En cada nivel, los equipos enfrentan retos específicos que deben superar para avanzar, por ejemplo:
 - Identificar cuellos de botella en los procesos reales de la empresa.
 - Comparar y contrastar enfoques de calidad para decidir cuál aplicar.
 - Negociar con otros equipos para lograr consenso en soluciones.
 - Presentar un plan final convincente al director general.

Los retos fomentan la aplicación práctica y el pensamiento crítico.

- **Recompensas:** Además de puntos e insignias, se pueden otorgar “recursos especiales” como:
 - Tiempo extra para una actividad.
 - Asesoría express del docente para resolver dudas.

- Opciones para modificar propuestas en la negociación.

Estas recompensas se consiguen mediante logros o desempeño destacado, incentivando la participación.

- **Progresión y retroalimentación inmediata:** La plataforma o sistema (puede ser un tablero físico o digital) muestra en tiempo real la puntuación y posición de cada equipo en la tabla de clasificación. El docente provee retroalimentación inmediata tras cada actividad para orientar y motivar la mejora continua.

Estas mecánicas están diseñadas para incentivar la competencia sana, la colaboración, la autonomía y el pensamiento crítico, alineadas con los objetivos de aprendizaje y competencias del siglo XXI.

Actividades Gamificadas

Actividades Gamificadas Paso a Paso

Actividad 1: Exploradores de Procesos (Nivel 1)

Descripción: Los equipos analizan la descripción de la empresa Global Solutions S.A. para identificar y mapear los procesos clave que generan problemas de calidad.

Instrucciones:

- Se entrega a cada equipo un dossier con información de la empresa (diagramas de flujo incompletos, reportes de calidad, quejas de clientes, etc.).
- Los estudiantes deben identificar al menos 5 procesos clave y describirlos con sus entradas, actividades y salidas.
- Cada equipo elabora un mapa de procesos (puede ser en papel o digital).
- Se presenta el mapa al docente para revisión.

Tiempo estimado: 60 minutos.

Materiales: Dossier de empresa, papelógrafos o software para mapas de procesos (ej. Canva, Draw.io), marcadores.

Integración mecánicas: Por cada proceso correctamente identificado y mapeado, el equipo gana 10 puntos. Completar el mapa con todos los procesos clave otorga la insignia “Detective de procesos”. Retroalimentación inmediata con recomendaciones para mejorar el mapeo.

Actividad 2: Investigadores de Calidad (Nivel 2)

Descripción: Cada equipo investiga uno o más enfoques de calidad asignados y prepara una presentación para explicar sus características, beneficios y limitaciones.

Instrucciones:

- Asignar a cada equipo un enfoque de calidad (Ej.: enfoque tradicional, control estadístico, mejora continua, basado en el cliente).
- Los estudiantes investigan el enfoque asignado usando materiales proporcionados (lecturas, videos, artículos).
- Preparan una presentación breve (máximo 10 minutos) para explicar el enfoque a sus compañeros.

- Durante la presentación, se fomenta el debate y preguntas para profundizar el conocimiento.

Tiempo estimado: 90 minutos (60 min investigación + 30 min presentaciones).

Materiales: Material de lectura impreso o digital, acceso a internet, computadora o dispositivo para presentaciones.

Integración mecánicas: Las presentaciones se califican con puntos según claridad, profundidad y capacidad de responder preguntas (hasta 100 puntos). El equipo que mejor domine y explique su enfoque obtiene la insignia “Experto en calidad”.

Actividad 3: Diseñadores y Negociadores de Soluciones (Nivel 3)

Descripción: Los equipos diseñan propuestas de mejora basadas en los enfoques de calidad investigados y negocian con otros equipos para combinar ideas y llegar a acuerdos.

Instrucciones:

- Cada equipo diseña una propuesta de mejora para Global Solutions S.A. basada en su enfoque asignado y el diagnóstico realizado.
- Se realiza una ronda de negociación entre equipos para intercambiar ideas, ajustar propuestas y buscar consensos que combinan enfoques para soluciones integrales.
- Los equipos documentan el acuerdo alcanzado y las modificaciones a sus propuestas.
- Se presentan los acuerdos ante el docente para validación.

Tiempo estimado: 120 minutos.

Materiales: Plantillas para propuestas, hojas para negociación, pizarras o papelógrafos, material para tomar notas.

Integración mecánicas: Cada acuerdo logrado suma puntos a los equipos involucrados (hasta 150 puntos). Se otorga la insignia “Negociador estrella” a los equipos que logren acuerdos más sólidos y creativos. Las negociaciones también pueden usar recompensas especiales (tiempo extra o asesoría) para incentivar la estrategia.

Actividad 4: Presentación Final y Plan de Mejora (Nivel 4)

Descripción: Los equipos preparan y presentan un plan integral de mejora para Global Solutions S.A. ante un “director general” (docente o jurado), integrando el diagnóstico, los enfoques de calidad y las soluciones consensuadas.

Instrucciones:

- Usando toda la información y acuerdos previos, cada equipo elabora un plan de mejora estructurado que incluye objetivos, actividades, indicadores y cronograma.
- Preparan una presentación formal (máximo 15 minutos) para el director general.
- Luego de la presentación, se abre una sesión de preguntas y respuestas para defender su propuesta.
- El docente/jurado evalúa el plan y retroalimenta a cada equipo.

Tiempo estimado: 90 minutos (60 min preparación + 30 min presentaciones y feedback).

Materiales: Computadoras, software de presentación (PowerPoint, Google Slides), material para notas, plantilla para plan de mejora.

Integración mecánicas: Puntos por calidad del plan, claridad en la presentación y defensa (hasta 200 puntos). Insignia “Líder estratégico” para el equipo con mejor plan y presentación. La tabla de clasificación muestra el resultado final y determina la posición de cada equipo.

Actividades Complementarias

- **Mini-retos de pensamiento crítico:** Durante cada nivel, el docente plantea preguntas o casos sorpresa que los equipos deben resolver para ganar puntos extra y recursos especiales.
- **Autoevaluación y coevaluación:** Al final de cada nivel, los equipos evalúan su desempeño y el de sus compañeros para fomentar la reflexión y mejora continua.

Esta secuencia de actividades, cuidadosamente diseñada, permite que los estudiantes se involucren activamente con el contenido, desarrollen competencias esenciales y vivan la experiencia de la calidad desde un enfoque práctico y motivador.

Reglas y Condiciones

Reglas Claras del Juego

Para garantizar un desarrollo ordenado y justo de la experiencia gamificada, se definen las siguientes reglas:

- **Condiciones de victoria:** Ganará el equipo que, al finalizar el Nivel 4, haya acumulado la mayor cantidad de puntos, haya obtenido al menos 3 insignias y entregue un plan de mejora que cumpla con los criterios establecidos en la rúbrica de evaluación.
- **Turnos y roles:** Las actividades se desarrollan en equipo. En negociaciones, cada equipo toma turnos para exponer y responder. Los roles asignados deben rotar entre actividades para fomentar la autonomía y el desarrollo de habilidades diversas.
- **Penalizaciones:**
 - Plagio o copia de propuestas de otros equipos: pérdida de 100 puntos y posible exclusión de la tabla de clasificación.
 - Falta de participación o inasistencia injustificada: reducción de puntos proporcional al impacto.
 - No respetar el tiempo asignado en presentaciones o negociaciones: reducción de puntos hasta 20%.
- **Tabla de puntos:** Se actualiza al finalizar cada actividad y se muestra en un lugar visible (físico o digital). Los puntos se asignan según desempeño, cumplimiento y creatividad.
- **Sistema de logros:** Las insignias se otorgan inmediatamente tras completar condiciones específicas y se registran en el perfil del equipo. Acumular insignias puede desbloquear recompensas especiales.
- **Restricciones:** Está prohibido el uso de dispositivos no autorizados durante actividades específicas. El respeto y la colaboración entre equipos son obligatorios; cualquier conducta antideportiva será sancionada con reducción de puntos.

- **Feedback:** El docente proporcionará retroalimentación constructiva tras cada actividad para que los equipos puedan mejorar y ajustar sus estrategias.

Evaluación Gamificada

Evaluación Gamificada del Aprendizaje

La evaluación se integra dentro del sistema gamificado y se realiza de manera formativa y sumativa a través de:

- **Criterios de evaluación:**
 - Precisión y profundidad en el diagnóstico de procesos.
 - Comprensión y explicación clara de los enfoques de calidad.
 - Creatividad, pertinencia y factibilidad de las soluciones propuestas.
 - Habilidad para negociar y llegar a acuerdos efectivos.
 - Calidad y coherencia del plan de mejora final.
 - Participación activa y trabajo en equipo.
- **Rúbricas integradas:** Cada actividad principal cuenta con rúbricas detalladas que evalúan aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales. Por ejemplo, la rúbrica para la presentación final evalúa:
 - Contenido y fundamentación teórica (30%)
 - Estructura y claridad (20%)
 - Argumentación y defensa (20%)
 - Creatividad e innovación (15%)
 - Trabajo en equipo (15%)
- **Evidencias de aprendizaje:** Mapas de procesos, presentaciones sobre enfoques de calidad, propuestas de mejora, acuerdos de negociación y plan final. Estas evidencias se documentan y pueden ser digitalizadas para revisión.
- **Reflexión final:** Al concluir la experiencia, se realiza una sesión de reflexión donde cada equipo comparte aprendizajes, dificultades superadas y cómo aplicarán los enfoques de calidad en contextos reales. Esta reflexión puede ser escrita o en formato de debate.
- **Cierre de la narrativa:** El docente, en el rol de director general, felicita a los equipos e indica cómo las propuestas presentadas podrían transformar a Global Solutions S.A., reforzando la relevancia del aprendizaje aplicado y motivando la transferencia a la vida profesional.

Este enfoque integral de evaluación gamificada permite medir no solo el conocimiento teórico, sino también las competencias transversales y la capacidad de aplicar el aprendizaje en escenarios reales.

Recomendaciones Logísticas

Recomendaciones para la Implementación

- **Tiempo necesario:** Se recomienda dedicar al menos 6 sesiones de clase de 2 horas cada una para completar toda la experiencia, incluyendo actividades, negociaciones y presentaciones finales.
- **Espacio físico:** Aula amplia con disposición flexible para trabajo en equipo y negociaciones cara a cara. Ideal contar con pizarras, papelógrafos y espacios para exposiciones.
- **Materiales y herramientas TIC:**
 - Computadoras o dispositivos móviles con acceso a internet para investigación y presentaciones.
 - Software para creación de mapas de procesos (Draw.io, Canva) y presentaciones (PowerPoint, Google Slides).
 - Plataforma digital o tablero físico para mostrar puntos y clasificación (puede usarse Google Sheets o pizarras).
- **Tamaño del grupo:** Optimal entre 20 y 30 estudiantes, divididos en equipos de 4 a 5 participantes para favorecer la colaboración y gestión de roles.
- **Preparación previa del docente:**
 - Preparar el dossier de la empresa y materiales de lectura sobre enfoques de calidad.
 - Diseñar rúbricas claras para evaluación de actividades.
 - Familiarizarse con las herramientas TIC y técnicas de gamificación estructural.
 - Definir y comunicar claramente reglas y expectativas a los estudiantes.
- **Posibles dificultades y cómo superarlas:**
 - *Baja participación de algunos estudiantes:* Asignar roles rotativos y usar auto/co-evaluación para fomentar compromiso.
 - *Desconocimiento previo de los enfoques de calidad:* Proveen recursos accesibles y guías claras para la investigación.
 - *Conflictos durante negociaciones:* El docente debe actuar como mediador y promover respeto y escucha activa.
 - *Dificultades técnicas con TIC:* Tener opciones alternativas (material impreso, pizarras) y apoyo técnico disponible.

Con una adecuada planificación y seguimiento, esta experiencia gamificada puede ser implementada exitosamente, generando un aprendizaje significativo y el desarrollo de competencias clave para la vida profesional de los estudiantes.