

Innovación del talento humano. Gamificación en el desarrollo de habilidades blandas en el entorno laboral

Michelle Mayanquer¹ , Gustavo Rosero Quintana¹ 

¹Instituto Superior Tecnológico Quito

bienestar.estudiantil@itq.edu.ec, talento.humano@itq.edu.ec

Corresponsal: bienestar.estudiantil@itq.edu.ec; Telf.: +593 9982 24360

Resumen: La gestión del talento humano es fundamental para el desarrollo de las empresas, ya que implica la responsabilidad de potenciar las características, cualidades y habilidades individuales que aportan vida a la organización. A medida que la tecnología avanza, es crucial integrarla de manera efectiva en el desarrollo humano. El propósito de este estudio fue demostrar, a través de una revisión de la literatura científica, cómo se puede potenciar el talento humano en el entorno laboral mediante el uso de recursos tecnológicos basados en la gamificación de las habilidades blandas. Se encontró que muchas empresas incluidas en la lista Global 200 actualmente utilizan técnicas de gamificación. En el caso de Ecuador, empresas como Kruger Corporation están a la vanguardia de esta verdadera transformación digital al promover la gamificación. En conclusión, se evidencia que la formación corporativa a través de la gamificación ofrece soluciones innovadoras para el desarrollo de competencias y habilidades de manera lúdica, práctica, interactiva, dinámica y tecnológica. El enfoque no se centra en el juego en sí, sino en alcanzar objetivos empresariales que contribuyan al éxito de la organización.

Palabras claves: Talento humano, habilidades blandas, gamificación, desarrollo tecnológico, transformación digital.

Abstract: The management of human talent is fundamental for the development of companies, since it implies the responsibility of enhancing the individual characteristics, qualities and skills that bring life to the organization. As technology advances, it is crucial to integrate it effectively in human development. The purpose of this study was to demonstrate, through a review of the scientific literature, how human talent can be enhanced in the work environment through the use of technological resources based on the gamification of soft skills. It was found that many companies included in the Global 200 list currently use gamification techniques. In the case of Ecuador, companies such as Kruger Corporation are at the forefront of this true digital transformation by promoting gamification. In conclusion, it is evident that corporate training through gamification offers innovative solutions for the development of competencies and skills in a playful, practical, interactive, dynamic and technological way. The focus is not on the game itself, but on achieving business objectives that contribute to the success of the organization.

Keywords: Human talent, soft skills, gamification, technological development, digital transformation.



Check for updates

Artículo de revisión

Cita: Mayanquer, Rosero Quintana. Innovación del talento humano. Gamificación en el desarrollo de habilidades blandas en el entorno laboral. Revista DOXA ITQ, 1(2), 004

https://itq.edu.ec/wp-content/uploads/2024/01/2023-09-17_doxa_1-2-4-.pdf

Recibido: 22/10/2022

Aceptado: 16/01/2023

Publicado: 17/09/2023

Santiago del Castillo G., MSc.

Editor en jefe, Revista DOXA ITQ

Quito, Ecuador

Nota del editor: La Revista DOXA ITQ mantiene una posición neutral con respecto a cualquier reclamo legal que pueda surgir del contenido publicado. La responsabilidad de la información recae enteramente en los autores.

1. Introducción y metodología

La influencia de la tecnología en diversas áreas de desarrollo, incluido el ámbito laboral, está en constante evolución. Cada área, ya sea administración, producción, finanzas, marketing, entre otras, depende en gran medida de un recurso fundamental: el talento humano. Según la Real Academia de la Lengua (2021), el talento humano se define como la inteligencia y aptitud de una persona para una determinada ocupación. Por lo tanto, el recurso humano es el que permite dar vida a las empresas y conlleva la responsabilidad de potenciar una organización con sus características, cualidades y habilidades individuales. En última instancia, sin el talento humano, una empresa sería simplemente una infraestructura física o digital asociada a una razón social.

La importancia del talento humano ha llevado a que varias organizaciones y universidades a nivel mundial desarrollen programas de crecimiento profesional enfocados en el coaching, mindfulness, entre otros, así como en el desarrollo de habilidades blandas o "Soft Skills". Estas habilidades se definen como el conjunto de competencias interpersonales que permiten afrontar las exigencias y situaciones desafiantes cotidianas, que demandan la toma de decisiones, la resolución de problemas, el pensamiento crítico y creativo, la comunicación efectiva, el reconocimiento de las emociones en otras personas y la construcción de relaciones saludables a nivel físico y emocional (Organización Mundial de la Salud, 2003).

En el ámbito laboral, la potenciación de estas habilidades con programas o proyectos de desarrollo profesional, así como en actividades de indoor training, outdoor training o adventure based learning, ha cobrado fuerza en los últimos años. El gran impacto de estas actividades radica en que se llevan

a cabo en espacios diferentes a los laborales. Sin embargo, en el caso del indoor training, si bien es necesario, no resulta tan productivo debido a la dificultad para desconectarse de las tareas diarias en el mismo entorno. Esta situación ha dado lugar a la iniciativa de la gamificación de las dinámicas, juegos y actividades ancladas al campo tecnológico, que actualmente están adquiriendo notoriedad.

El objetivo del presente trabajo fue demostrar, a partir de una revisión de literatura científica, la potenciación del talento humano a través de recursos tecnológicos basados en la gamificación de las habilidades blandas. Este enfoque busca aprovechar el potencial de la gamificación para mejorar el desarrollo de habilidades blandas en el entorno laboral.

2. Discusión de resultados

En el contexto mundial, se han llevado a cabo numerosas investigaciones desde el siglo XIX, abordando temas relacionados con el desarrollo de habilidades blandas en los ámbitos educativo, social y laboral. Un estudio realizado por Manpower (2013) en 42 países sobre la escasez de talento humano reveló que el 34% de los encuestados considera que la dificultad para cubrir puestos de trabajo radica en la falta de habilidades. Una de las estrategias propuestas para compensar esta carencia es la gestión del talento. Este estudio no muestra diferencias significativas entre los resultados a nivel mundial y latinoamericano, ya que el 33% de las personas encuestadas también considera que las habilidades representan un obstáculo para cubrir puestos de trabajo, y sugieren que las prácticas y la gestión del talento podrían compensar estas deficiencias. Por otro lado, un estudio realizado por el Instituto Universitario Politécnico Grancolombiano en 2022 reconoce que el verdadero valor del capital humano radica en las habilidades y competencias que contribuyen al crecimiento de la empresa. Por lo tanto, es crucial lograr un desarrollo y

aprovechamiento adecuado de estas habilidades a nivel personal, con un énfasis particular en el aspecto tecnológico (María, Brenda, Luis, Paula, & Lina, 2020). Reconocer esta realidad permite establecer objetivos que respondan verdaderamente a las necesidades y fomenten el desarrollo personal, profesional y, por ende, económico (ManpowerGroup, 2013).

En Ecuador, se han iniciado estudios con la misma finalidad. Los datos generados son de gran importancia; uno de ellos revela que más del 90% de los encuestados considera que las habilidades blandas son indispensables en el ámbito laboral. Además, se propone que el desarrollo de estas habilidades comience desde niveles educativos inferiores, con programas y actividades que permitan desarrollar estas habilidades para lograr una inserción laboral adecuada (Gallegos & Espinoza, 2022). La implementación de programas educativos centrados en el desarrollo de habilidades blandas desde etapas tempranas puede contribuir significativamente a preparar a los individuos para enfrentar los desafíos del mercado laboral con éxito.

Tabla 1

Resultados de encuesta realizada con base en las habilidades que se necesitan desarrollar en el entorno laboral.

Habilidad blanda	Indispensable	Sumamente importante	Muy importante	Poco importante	No se toman en cuenta
Capacidad para buscar, hacer análisis críticos de información y aplicar el enfoque sistemático para resolver problemas.	42,4%	39,6%	12,4%	3,2%	2,3%
Capacidad para determinar el rango de tareas para lograr el objetivo y elegir las mejores maneras de resolverlas.	40,6%	42,4%	12,4%	3,7%	0,9%
Capacidad para organizar y gestionar el trabajo en equipo.	47,9%	35%	10,6%	3,7%	2,8%
Capacidad para aplicar tecnologías de comunicación modernas.	38,2%	35,5%	19,8%	5,10%	1,4%
Capacidad para analizar y tener en cuenta la diversidad de culturas.	37,8%	36,9%	21,7%	2,8%	4,08%
Capacidad para administrar el tiempo, construir e implementar un camino de auto-desarrollo.	43,8%	34,1%	18,4%	2,3%	1,4%
Capacidad para mantener un nivel adecuado de aptitud física para garantizar actividades sociales.	37,3%	36,4%	20,7%	4,1%	1,4%
Capacidad para crear y mantener condiciones de vidas seguras.	47,5%	33,2%	15,7%	2,3%	1,4%

Nota. El estudio propuesto por Gallegos & Espinoza, 2022, detalla el grado de importancia de habilidades blandas en el entorno laboral.

El concepto de gamificación ha emergido en

el mundo empresarial desde 2008, y su impacto es significativo. Según un estudio de Report Linker, citado por Tigua & Marianela Marcillo (2022), la gamificación generó un volumen de negocios de 6,8 billones de dólares en 2018, y se prevé que alcance los 40 billones en 2024. Además, un informe de Gartner señala que el 70% de las empresas incluidas en la lista Global 200 actualmente utilizan técnicas de gamificación. En Ecuador, Kruger Corporation es una de las empresas pioneras en promover la gamificación en el mercado laboral, liderando una auténtica transformación digital mediante el uso de tecnologías disruptivas, innovación empresarial y gestión del talento humano (Kruger Corporation, 2022).

Por consiguiente, la formación corporativa a través de la gamificación ofrece soluciones innovadoras para desarrollar competencias y habilidades de manera lúdica, práctica, interactiva, dinámica y tecnológica. Es importante destacar que el enfoque no se centra únicamente en el juego, sino en alcanzar objetivos empresariales que contribuyan al éxito de la organización. La gamificación se presenta como una herramienta efectiva para potenciar el desarrollo del talento humano y fomentar un ambiente laboral más dinámico y productivo.

3. Aportes principales en tecnología e innovación

La gamificación en el ámbito laboral puede adoptar diversas formas, y cada empresa adapta el mejor recurso tecnológico de acuerdo con sus necesidades, visión y objetivos. Según Gallego, Molina, & Llorens (2022), la gamificación se refiere al uso de elementos propios de los juegos en contextos que no son juegos, con el fin de fortalecer aspectos como la motivación, la fidelización y el desarrollo de habilidades en el ámbito empresarial. Gali (2022) menciona que la mecánica del juego puede incluir puntos para cuantificar el progreso de los colaboradores, medir el nivel de avance del juego, así como el incremento de la

dificultad por niveles, desafíos para incentivar la motivación de los usuarios, tablas de clasificación que aportan al cumplimiento de actividades, regalos o productos virtuales; elementos que multiplican la diversión, la persistencia y la autoexpresión, permitiendo a los participantes proyectar su propia identidad dentro de la comunidad virtual. Estas son solo algunas de las formas en que se puede implementar la gamificación, y su aplicación y adaptación dependerán de los objetivos y recursos disponibles.

En el ámbito tecnológico, existen diversos programas, aplicaciones y servidores que pueden ser utilizados para implementar la gamificación. Por ejemplo, el modelo actualmente implementado dentro de la Unidad de Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Quito se centra en el desarrollo de tres habilidades blandas fundamentales: la comunicación, la negociación y la planificación, las cuales son esenciales para la dirección de equipos en cualquier organización. El diseño del juego se lleva a cabo de forma presencial y/o virtual a través de la herramienta Jamboard.

Es importante destacar que la gamificación, al aprovechar elementos lúdicos y tecnológicos, puede ser una herramienta efectiva para potenciar el desarrollo de habilidades y competencias en el entorno laboral, fomentando un ambiente dinámico y motivador para los colaboradores.

4. Conclusiones

Los elementos de la gamificación y los juegos serios son dos aspectos distintos: la gamificación se centra en motivar a las personas para que disfruten de lo que hacen, mientras que los juegos serios se enfocan en el aprendizaje a través de los juegos.

Crear interés entre los colaboradores en una actividad gamificada se basa en tres partes principales: las mecánicas, los componentes y las

dinámicas del juego. Es fundamental considerar que la gamificación toma elementos de un juego y los adapta al entorno laboral, teniendo en cuenta el objetivo que se busca alcanzar. Por lo tanto, si el objetivo no puede lograrse mediante la actividad gamificada, es necesario buscar otro método más adecuado.

La importancia de los elementos gamificados radica en su capacidad para romper la rutina y monotonía en las organizaciones. Se ha evidenciado que, al generar entornos más divertidos, se puede lograr una mayor productividad entre los colaboradores, lo que a su vez potencia el desarrollo de habilidades blandas y, por ende, el recurso más importante de las empresas: el talento humano.

En este sentido, es crucial comprender el impacto positivo que la gamificación puede tener en el ámbito laboral, ya que puede contribuir significativamente al desarrollo del talento humano y al fomento de un ambiente laboral más dinámico y motivador.

Contribución de los autores: Los autores han contribuido en todos los apartados de la investigación.

Financiamiento: Los autores financiaron totalmente el estudio.

Conflictos de intereses: Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Referencias

- Gallego, F., Molina, R., & Llorens, F. (2022). *Gamificar una propuesta docente, diseñando experiencias positivas de aprendizaje*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Gallegos, D., & Espinoza, M. (2022). *Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el*. Ecuador: Revista Espacios.

Kruger Corporation. (2022). *Kruger Corporation*. Obtenido de <https://krugercorp.com/>

ManpowerGroup. (2013). *Estudio ManpowerGroup sobre la escasez del talento humano*. Barcelona.

María, G., Brenda, E., Luis, A., Paula, T., & Lina, A. (2020). *importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones*. Colombia: Politécnico Grancolombiano.

Organización Mundial de la Salud. (2003). *Informes sobre la salud del mundo*. Ginebra, Suiza: World Health Report.

Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/talento?m=form>

Tigua, J., & Marianela Marcillo, E. J. (2022). *La gamificación como estrategia de enseñanza aplicada*. Polo del conocimiento.