



## **TÍTULO DEL TFG: GAMIFICACIÓN APLICADA A LA EMPRESA**

**CONVOCATORIA:** 11 / 06 / 2023

**ALUMNO / A:** MANUEL SANTISO FERNÁNDEZ

**TUTOR / A:** DANIEL VILLA GRACIA

**GRADO:** DISEÑO DE PRODUCTOS INTERACTIVOS

## Contenido

Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
Abstract .....	3
Keywords .....	3
Introducción .....	3
Motivación y contexto .....	4
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos del trabajo .....	5
Revisión de literatura.....	6
Conceptos teóricos de la gamificación.....	6
Aplicaciones de la gamificación en el entorno laboral.....	15
Metodología .....	24
Selección de la muestra y participantes.....	24
Descripción de la metodología empleada.....	27
Diseño del juego para evaluar perfiles:.....	29
Incorporación de elementos gamificados a la metodología de trabajo: .....	37
Diseño de incorporación del sistema gamificado: .....	39
Discusión .....	48
Interpretación de los resultados obtenidos .....	48
Limitaciones del estudio .....	49
Implicaciones para el entorno laboral y la gestión de recursos humanos.....	50
Conclusiones.....	51
Síntesis de los resultados y discusión.....	51
Recomendaciones para futuras investigaciones .....	52
Críticas a la gamificación: limitaciones y errores comunes .....	52
Bibliografía.....	54

## Resumen

En este trabajo se analizarán los conceptos básicos de la gamificación, posteriormente se hará más hincapié en la gamificación aplicada a la empresa. Una vez los conceptos teóricos estén analizados se desarrollará un diseño completo de un sistema de análisis y calificación de trabajadores basado en los principios anteriormente desarrollados sobre los procesos de gamificación.

Finalmente se concluirá con una crítica tanto al sistema propuesto como al sistema de gamificación.

## Palabras clave

Gamificación-Gamificación de empresas-Diseño de gamificación-RRHH-Recursos Humanos-Mckinsey-MDAMcKinsey-Calificación de empleados-Calificar trabajadores

## Abstract

In this work the basic concepts of gamification will be analyzed, later more emphasis will be placed on gamification applied to the company.

Once the theoretical concepts are analyzed, a complete design of a worker analysis and qualification system will be developed based on the principles previously developed on gamification processes.

Finally, it will conclude with a critique of both the proposed system and the gamification system.

## Keywords

Gamification-Gamification of companies-Gamification design-HR-Human Resources-Mckinsey-MDAMcKinsey-Qualification of employees-Qualify workers

## Introducción

El objetivo de este trabajo es dar a conocer las bases teóricas de la gamificación y su aplicación en empresas.

En primer lugar, es importante comprender los conceptos teóricos fundamentales de la gamificación aplicada a las empresas.

Una vez este apartado este terminado, se realizará un análisis de diversas empresas que han implementado sistemas de gamificación para mejorar aspectos y procesos internos y externos.

Estos casos de estudio proporcionarán ejemplos concretos de cómo la gamificación puede ser utilizada de manera efectiva en diferentes industrias y contextos empresariales.

Posteriormente, se describirá de manera exhaustiva un sistema complejo y personalizado diseñado para mejorar el departamento de recursos humanos de una empresa. Este sistema incluirá elementos de gamificación específicamente adaptados para optimizar la gestión del talento, el reclutamiento, la formación y el desarrollo del personal.

Por último, se discutirá la metodología aplicada en el estudio y se proporcionará información relevante para posibles investigaciones futuras. Se destacarán las limitaciones del estudio y se sugerirán áreas de investigación adicionales para profundizar en el campo de la gamificación aplicada a las empresas.

## Motivación y contexto

(Beza, O. 2011),

En el entorno empresarial actual, donde la eficiencia y la competencia son esenciales para el éxito, es fundamental encontrar formas innovadoras de involucrar y motivar a los empleados.

La gamificación, que combina aspectos divertidos con tareas rutinarias, puede mejorar la satisfacción y la productividad de los empleados. Los conceptos de juego pueden aumentar el rendimiento y reducir el ausentismo al hacer que las tareas sean más interesantes y difíciles. (Beza, O. 2011), La gamificación también puede aumentar la cooperación en el lugar de trabajo y la comunicación entre los empleados.

## Planteamiento del Problema

El enunciado del problema se enfoca en el desafío de mejorar el desempeño de los empleados mientras se alcanzan las metas de la organización.

Propongo la gamificación como una solución potencial después de discutir los efectos de este problema.

En el desarrollo del trabajo también proporciono discusiones detalladas sobre el problema y las posibles soluciones, junto con un análisis exhaustivo de la literatura sobre los fundamentos teóricos y las aplicaciones prácticas de la gamificación en el lugar de trabajo para solventar los problemas planteados.

## Objetivos del trabajo

El objetivo a más alto nivel del trabajo es buscar posibles usos de gamificación para mejorar los resultados sobre diferentes campos que nos rodean en el día a día . Su objetivo es adquirir una comprensión teórica de las bases de la gamificación, así como sus aplicaciones en entornos del mundo real.

El objetivo a más bajo nivel de esta investigación es determinar cómo la gamificación puede mejorar el rendimiento de las empresas. Para lograr este objetivo, se llevará a cabo un análisis exhaustivo de la literatura que aborda las bases teóricas de la gamificación, así como las posibles aplicaciones en el ámbito laboral.

Se espera que un análisis completo, tanto teórico como práctico, proporcione información útil sobre cómo implementar con éxito esta técnica en el lugar de trabajo. Se investigarán casos reales de empresas que han incorporado con éxito la gamificación en sus procesos de trabajo y relaciones con los empleados para **identificar las mejores prácticas y lecciones aprendidas.**

Para cumplir con estos objetivos, se ha hecho un sistema complejo de evaluación estableciendo unos criterios basados en la teoría previamente desglosada. Cada uno de los empleados que participan en el diseño van a ser evaluados en diferentes ramas: **capacidad para priorizar tareas y gestionar su tiempo, escuchar y comprender sus necesidades, ofrecer soluciones y resolver problemas, organizar y dirigir un equipo de trabajo, y hablar y resolver conflictos con claridad.** se presentarán conclusiones y recomendaciones para aumentar el conocimiento y comprensión de esta técnica en el. Este trabajo espero brindar suficiente información y consejos útiles a las empresas interesadas en utilizar la gamificación como una táctica para mejorar el desempeño de los empleados y su satisfacción laboral.

## Revisión de literatura

### Conceptos teóricos de la gamificación

#### Por qué Gamificar? (Beza, O. 2011),

- Activación de la motivación de aprendizaje: El juego y los elementos relacionados con el juego que se incorporan a la instrucción pueden aumentar el interés de los estudiantes en la materia y aumentar su motivación para participar y aprender.
- La gamificación permite a los estudiantes recibir retroalimentación inmediata sobre su desempeño, lo que les permite modificar su estrategia y mejorar su aprendizaje.
- Los juegos y actividades de ludificación suelen ser más memorables y atractivos, lo que puede ayudar a los estudiantes a retener mejor la información.
- Compromiso y lealtad de los estudiantes: al involucrar a los estudiantes en actividades divertidas y difíciles, puede promover su interés en aprender y aumentar su conexión con las tareas y el material que se les aporta.
- Resultados medibles: los componentes de gamificación, como niveles, puntos e insignias, pueden ayudar a medir y visualizar el progreso de los estudiantes de una manera más precisa y concreta.
- Adquisición de habilidades digitales: la gamificación puede ayudar a los estudiantes a adquirir las habilidades tecnológicas y digitales requeridas en la sociedad moderna.
- Fomento de la autonomía: los juegos y ejercicios de gamificación pueden inspirar a los estudiantes a ejercer más autodirección e iniciativa en sus actividades académicas.
- Colaboración y competencia: las actividades de gamificación y los juegos pueden fomentar la colaboración y la competencia entre los estudiantes, lo que puede contribuir a un entorno más dinámico y estimulante.

- Colaboración en línea: la gamificación permite a los estudiantes comunicarse y trabajar juntos en línea, lo que puede aumentar el alcance y la eficiencia del aprendizaje.



*Fig.1 Datos sobre motivación de empleados Fuente: <https://www.iseazy.com/es/blog/gamificacion-en-formacion-de-empresas/>*

**CONDUCTIVISMO:** (Herrnstein, R. J. 1977).

El enfoque conductista se concentra solo en cómo las personas reaccionan a los estímulos externos, sin tener en cuenta las causas de las respuestas de las personas en esos estímulos. (Herrnstein, R. J. 1977).

La gamificación puede tener usos interesantes a pesar de ser solo una teoría parcial.

La gamificación puede beneficiarse de los principios de comportamiento al centrarse en cómo las acciones de los usuarios tienen un efecto en otros usuarios y al utilizar la retroalimentación y el refuerzo para dar forma a su comportamiento. Por ejemplo, una barra de progreso que muestre el progreso del usuario puede motivarlo a seguir. Los tipos de recompensas que se pueden utilizar incluyen recompensas esperadas e inesperadas, relacionadas con la tarea y tangibles e intangibles.

Teniendo en cuenta las contingencias de la tarea, o el tipo de tarea que el usuario debe completar para recibir una recompensa, es fundamental. Si una recompensa, por ejemplo, se basa en el desempeño del usuario en comparación con otros usuarios, se considera competitiva.

Las recompensas que se pueden otorgar en diferentes momentos incluyen recompensas continuas, recompensas de tasa fija y recompensas de intervalo fijo. Sin embargo, las recompensas variables son particularmente fascinantes porque al cerebro le gustan las sorpresas. Las recompensas pueden ser competitivas o no competitivas e inciertas.

Es tan importante comprender las limitaciones del conductismo como comprender las emociones de los usuarios. Además, la gamificación no debe centrarse únicamente en el estado porque puede desmotivar a los usuarios y reducir su deseo de jugar. También se debe evitar la manipulación y el ciclo de búsqueda de placer porque los usuarios pueden acostumbrarse a recibir recompensas y perder la motivación si no lo hacen.

Los diseñadores de juegos deben considerar y aplicar adecuadamente una variedad de teorías, incluido el conductismo, si quieren crear juegos que sean fáciles de usar y motivadores.

## **COGNITIVISMO:**

El enfoque cognitivo se centra en el examen de lo que sucede en el cerebro de las personas para comprender su comportamiento. Estos son procedimientos internos.

Hay dos categorías de recompensas: intrínsecas y extrínsecas. Cuando una persona está motivada por la acción en sí misma, sin considerar los resultados, se dice que está recibiendo recompensas intrínsecas. Las recompensas extrínsecas, por el contrario, alientan a alguien a actuar de una manera que le hará ganar dinero u otros beneficios.

Hay cuatro tipos de recompensas extrínsecas identificadas por SAPS (Zichermann y Cunningham, 2011): estatus, que confiere respeto y es evidente en las clasificaciones públicas; acceso; que ofrece la oportunidad de obtener acceso exclusivo a algo que otras personas no tienen; fuerza; lo que confiere mayor influencia sobre los demás y se evidencia en comunidades donde los que tienen más puntos no requieren revisión; y recompensas tangibles.

Los motivadores extrínsecos como las recompensas tienen el potencial de contrarrestar la motivación intrínseca. Las recompensas, por ejemplo, pueden tener un efecto negativo en los esfuerzos creativos.

Algunas recompensas, como las tangibles que pueden ser desalentadoras y las inesperadas que no son particularmente desmoralizadoras, pueden ser perjudiciales. Además, la operación basada en contingencias, que enfatiza hitos o logros, puede desmotivar si el resultado final simplemente muestra que el usuario se está desempeñando bien o que la tarea se completó con éxito. Sin embargo, si se promete una recompensa a cambio de ir más allá, esto podría conducir a una desmotivación aún mayor.

## **MOTIVACIÓN:**

Las personas están motivadas para actuar debido a un impulso subyacente. La forma más efectiva de motivar a las personas, de acuerdo con la teoría de la autodeterminación (Deci y Ryan, 1985), es a través de la motivación intrínseca porque hace que las personas sientan que están creciendo por dentro.

Los tres tipos de motivación son la falta de motivación, la motivación extrínseca y la motivación intrínseca. Se dice que alguien está motivado intrínsecamente cuando participa en una actividad por puro disfrute y satisfacción.

Para fomentar la motivación intrínseca, se deben satisfacer tres necesidades humanas fundamentales: competencia, relaciones y autonomía. Se pueden proporcionar objetivos de aprendizaje claros con varias formas de lograrlos, una variedad de herramientas interactivas, comentarios rápidos y precisos sobre las actividades de aprendizaje, elecciones significativas con consecuencias y un entorno de aprendizaje flexible para satisfacer la necesidad de autonomía. Puede proporcionar a los estudiantes múltiples opciones para avanzar o retroceder en las rutas de aprendizaje, múltiples formas de satisfacer la necesidad de competencia, la capacidad de realizar un seguimiento de su propio progreso, tareas con comentarios positivos inesperados y actividades de aprendizaje atractivas. También puede abordar la necesidad de relaciones brindando a los estudiantes la oportunidad de descubrir y disfrutar de comunidades de aprendizaje, fomentando conexiones entre estudiantes y comunidades basadas en intereses y objetivos compartidos, utilizando una variedad de herramientas interactivas para fomentar la colaboración, el debate y la ayuda mutua, visualizando el estatus, el reconocimiento y las contribuciones de las redes sociales y fomentando la expresión de gratitud hacia los demás.

Se pueden utilizar tres perspectivas (emocional, cognitiva y conductual) para comprender la motivación. La capa más amorfa es la emocional, que habla de requerimientos emocionales.

- Las creencias y los valores se discuten en la capa cognitiva.
- La realización de acciones particulares se conoce como la capa de comportamiento.

### **Mecánicas y dinámicas:**

La gamificación es una estrategia que utiliza elementos del juego para inspirar a los usuarios y crear oportunidades de aprendizaje. La dinámica, la mecánica y los elementos del juego son los tres componentes principales de la gamificación (Herranz, 2013).

Las dinámicas son facetas amplias en las que debe concentrarse un sistema gamificado y están conectadas con los resultados, motivaciones y deseos que se pretenden producir en los participantes (Herranz, 2013). Estas dinámicas pueden incluir reglas del juego,

relaciones entre jugadores, competitividad, curiosidad y otras emociones. También pueden incluir la historia o la trama del juego.

Las mecánicas son un conjunto de pautas diseñadas para producir juegos atractivos e inspirar cierto nivel de "adicción" y dedicación en los usuarios (Cortizo, 2011). Estas mecánicas incluyen obstáculos, oportunidades, competencia y trabajo en equipo; ranking de participantes basado en puntos; definiciones de nivel; retroalimentación o retroalimentación; y recompensas escalonadas basadas en el esfuerzo, el nivel y el riesgo (Herranz, 2013).

El tipo y la cantidad de elementos del juego pueden variar según la creatividad utilizada en el diseño del juego, pero todos se relacionan de alguna manera con los dos aspectos anteriores. Los logros, los avatares, las insignias, las batallas contra jefes, el combate, el desbloqueo de contenido bloqueado, la formación de equipos, los puntos, las tablas de clasificación, las pruebas y los elementos virtuales son algunos ejemplos de los elementos del juego.

Además, hay elementos de diseño de juegos que pueden ser útiles, incluidos patrones de diseño de interfaz, mecánica de juegos y diseño de patrones, principios y heurísticas, modelos de juegos y metodologías de diseño a la vez que gamificaciones exitosas.

En pocas palabras, es crucial tener en cuenta la dinámica, la mecánica y los elementos del juego, así como los elementos del diseño del juego, para implementar la gamificación en un proyecto de manera efectiva. La creación de experiencias de gamificación interesantes y útiles para los usuarios depende de la creatividad y la adaptabilidad.

## **Mecanismos para el aprendizaje basado en juegos.**

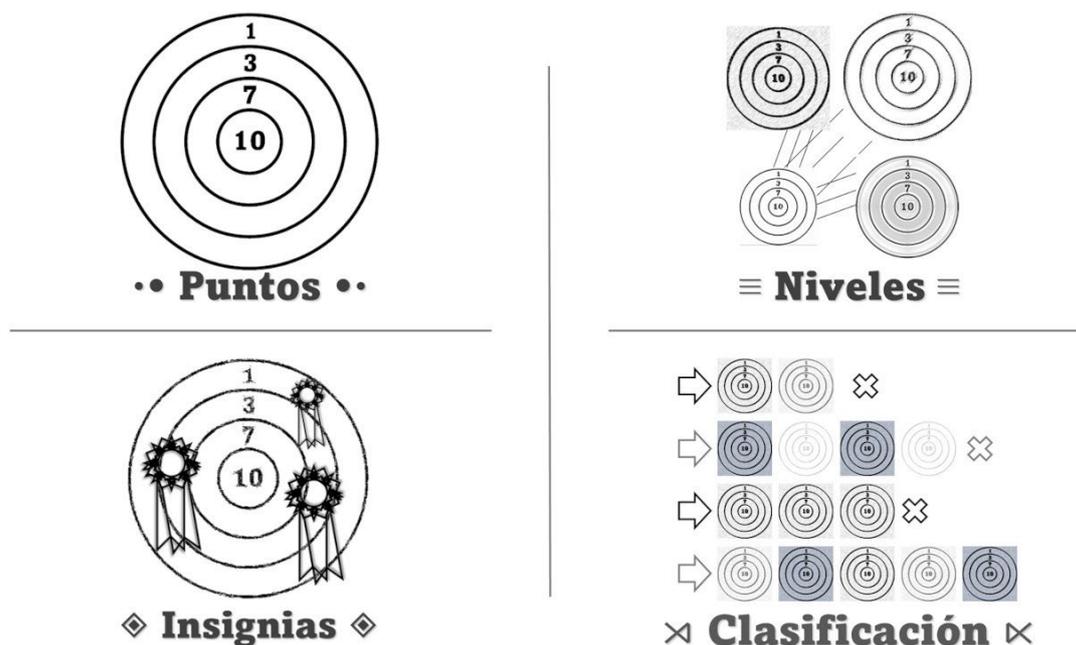


Fig 2 Elementos que componen la triada PBL Fuente: [https://www.linkedin.com/pulse/gamificaci%C3%B3n-leonel-morales-d%C3%ADaz/?trk=pulse-article\\_more-articles\\_related-content-card&originalSubdomain=es](https://www.linkedin.com/pulse/gamificaci%C3%B3n-leonel-morales-d%C3%ADaz/?trk=pulse-article_more-articles_related-content-card&originalSubdomain=es)

Este trabajo discutirá el tema de los mecanismos de gamificación con un enfoque en la tríada PBL o tríada PIC, que incluye las mecánicas de juego más comunes y es relevante para la gamificación. Tres tipos diferentes de elementos componen esta tríada:

- Puntos: Se otorgan cuando un usuario completa una acción de forma positiva y aportan a este una sensación de progreso. También están relacionados directamente con premios. Estos también son útiles para los diseñadores ya que pueden ver el progreso de los “jugadores”(Zichermann, 2011).
- Insignias o Badges: Son representaciones visuales de logros específicos dentro del sistema gamificado. Son útiles para mostrar habilidades y actuar como credenciales. específico.
- Tablas de clasificación: muestran las posiciones de los usuarios en relación con otros usuarios. Pueden ser extremadamente motivadores, pero también pueden tener el efecto contrario en personas en posiciones bajas, haciéndolas abandonar el sistema gamificado (Werbach, 2012; Zichermann, 2011).

En muchas situaciones, la motivación y las recompensas se proporcionan mediante sistemas basados en puntos (Zichermann, 2011). Hay otros sistemas de puntos utilizados en varios campos además de la tríada PIC, que se centra en poder, identidad y conexión.

Para demostrar el progreso y la mejora del jugador, los puntos de experiencia se utilizan con frecuencia en juegos de rol y videojuegos. Los puntos canjeables se utilizan en recompensas de tarjetas de crédito y programas de fidelización, donde se pueden canjear por bienes o servicios particulares.

Para completar tareas y lograr objetivos específicos, los **puntos de habilidad** se utilizan en educación y capacitación. Los **puntos de karma**, por otro lado, son un sistema utilizado en comunidades en línea donde los usuarios pueden asignar puntos positivos o negativos a otros usuarios en función de sus acciones y contribuciones.

Además, los **puntos de reputación** son una moneda común en los sitios web de preguntas y respuestas como Stack Overflow, (Barua, A., Thomas, S. H., & Hassan, A. E. 2014). donde los usuarios pueden acumular puntos de reputación respondiendo a las preguntas de otros usuarios de manera útil y con conocimientos.

Cada sistema de puntos tiene un objetivo único y se aplica con frecuencia en diversas situaciones. El objetivo común de todos ellos es animar y premiar a los usuarios por sus esfuerzos y logros y además de esto proporcionar un sistema de progreso tanto al propio jugador como a los diseñadores o personas que se encargan de analizar/ revisar el progreso.

**Hay mecanismos de gamificación adicionales disponibles** (Zichermann y Cunningham, 2011; Werbach y Hunter, 2012). Una de las mecánicas más populares son los niveles, que dividen el procedimiento en varias etapas o fases y premian al usuario cada vez que supera un nivel. Este mecanismo es especialmente útil en los sistemas de aprendizaje porque permite a los usuarios aumentar gradualmente su nivel de conocimiento.

La mecánica de desafíos y pruebas, que implica presentar obstáculos a los usuarios y recompensarlos cuando los superan, es otra característica intrigante. Individual o colectivamente, estas dificultades suelen ser más difíciles de superar para mantener el interés de los usuarios. La capacidad de evaluar el nivel de conocimiento que han adquirido los usuarios hace que este mecanismo sea particularmente útil en los sistemas

de capacitación, dado que promueve el compromiso y la participación de los usuarios mediante la generación de clasificaciones o tablas de clasificación.

La competencia es otra mecánica de uso frecuente. Los usuarios se involucran más con el sistema a medida que trabajan para superar a sus rivales y mejorar su posición en la tabla. Sin embargo, es importante tener en cuenta que esta mecánica no es apropiada en todas las situaciones y, si se aplica incorrectamente, puede generar frustración o desmotivación. inadecuado.

Otra estrategia que es muy eficaz, especialmente en entornos de trabajo en equipo, es la cooperación. Para lograr esto, se debe fomentar la cooperación entre los usuarios y recompensar a los equipos que trabajan de manera más cohesiva y eficiente. Debido a que promueve un mejor trabajo en equipo y comunicación, este mecanismo puede ser de gran ayuda en sistemas de formación o en proyectos que requieran la colaboración de muchas personas.

Respecto a la mecánica narrativa implica rodear al usuario con una historia para darle la impresión de que está participando en un viaje o experiencia única. Este mecanismo es especialmente útil en los sistemas de aprendizaje porque permite la creación de un contexto más emocional y personalizado, lo que aumenta la participación y el compromiso del usuario.

Otra estrategia sería crear tareas que sean de naturaleza similar a un juego, incluidas características como opciones significativas, tutoriales, desafíos progresivos y una narrativa o guión (Vaibhav & Gupta, 2014).

Resumiendo todo lo mencionado en este último apartado, la gamificación es una herramienta muy útil para animar a los usuarios y fomentar su participación en diversos contextos. Es necesario y una de las habilidades más importantes para un buen desarrollo, emplear adecuadamente las diversas técnicas y estrategias de gamificación, diseñadas para cada situación y propósito particular.

## Aplicaciones de la gamificación en el entorno laboral

. (Bartle, R. A. 1996) (Sodexo. 2019) ( Estrellanieto. 2023).



Fig.3 Tipos de jugadores (Bartle, R. A. 1996) Fuente: <https://blog.2brains.cl/gamification-lo-que-la-banca-tradicional-deber%C3%ADa-saber-5a89cee7d95>

La gamificación es la aplicación de la dinámica de los videojuegos en una variedad de industrias, como la fuerza laboral. En este entorno, la gamificación se utiliza para impulsar la motivación de los empleados, fomentar el crecimiento profesional, encontrar los mejores candidatos para cada puesto y gestionar el cambio organizacional. (Bartle, R. A. 1996). afirma que los empleados se clasifican en una de cuatro categorías de comportamiento: asesinos o rivales, socializadores, triunfadores o exploradores.

Los distintos tipos de jugadores que se pueden observar cuando se implementan juegos dentro de una empresa son los siguientes:

- Asesinos o Competidores: Estos trabajadores están motivados para sobresalir y sobresalir entre la multitud. Disfrutan de la rivalidad y la competencia y, cuando es necesario, no dudan en usar la fuerza o entablar un conflicto.

Los asesinos o rivales pueden exhibir ciertos rasgos.

- Actúan impulsivamente y asumen riesgos.

- Disfrutan ganando y siendo los mejores entre sus compañeros.
  - Muestran frecuentemente un comportamiento agresivo y competitivo.
  - Prefieren trabajar de forma independiente porque sienten que es la mejor manera de lograr sus objetivos.
- **Socializadores:** Estos trabajadores ponen un fuerte énfasis en fomentar relaciones de trabajo positivas. Disfrutan trabajando en grupo y están interesados en el bienestar de sus amigos.

Los siguientes son algunos rasgos de los socializadores.

- Son extrovertidos y amigables.
  - Disfrutan fomentando las relaciones y el trabajo en equipo.
  - Se preocupan por el bienestar de sus amigos.
  - Por lo general, poseen habilidades efectivas de escucha y comunicación.
- **Conseguidores:** Este tipo de empleado se enfoca en alcanzar objetivos y metas específicas. Les gusta tener un plan claro y centrarse en los resultados.

Algunas características de los conseguidores son:

- Son disciplinados y se centran en la tarea.
  - Les gusta establecer metas y objetivos específicos.
  - Se enfocan en lograr resultados y superar expectativas.
  - Suelen ser organizados y planificados.
- **Exploradores:** Estos trabajadores se concentran en aprender e intentar nuevos conceptos y estrategias. Disfrutan aprendiendo cosas nuevas y experimentando.

Las características del navegador incluyen lo siguiente.

- Poseen creatividad y curiosidad.
- Disfrutan investigando conceptos y estrategias novedosas.
- Les encanta correr riesgos y superar obstáculos.
- Con frecuencia piensan de manera novedosa y disruptiva.

Como resultado, la gamificación se posiciona como una herramienta que, personalizada para cada tipo de jugador, puede inspirar y promover la participación de los empleados en una variedad de entornos de trabajo.

**¿Por qué Gamificar el trabajo?** (Sodexo.2019).

- Mayor motivación: Ayuda a aumentar la motivación de los empleados al permitirles establecer metas, recibir comentarios continuos y sentir una sensación de logro y progreso a medida que completan tareas y proyectos.
- Fortalecimiento del compromiso y la lealtad: Los empleados pueden ser más leales a la empresa y más comprometidos con sus objetivos si se sienten que toman mayor importancia en el proyecto.
- Mayor retención de conocimientos: Participar en experiencias divertidas y desafiantes puede ser más efectivo para aprender y mantener la información que los métodos de enseñanza convencionales. Esto puede ayudar a los estudiantes a retener sus conocimientos y habilidades.
- Promoción de la colaboración y la comunicación Puede alentar a los empleados a trabajar en equipo para completar tareas y proyectos y comunicarse entre sí sobre su progreso y éxitos. Esto fomentará una mayor colaboración y comunicación entre la fuerza laboral.
- Mayor productividad: al permitir que los empleados establezcan metas precisas y medibles y reciban comentarios continuos sobre su desempeño, puede ayudar a los empleados a trabajar de manera más productiva al permitirles concentrarse de manera más clara y eficiente.
- Estimulación de la creatividad y la innovación: puede estimular la creatividad y la innovación de los empleados al permitirles experimentar con nuevas ideas y conceptos, encontrar soluciones creativas a los problemas y descubrir formas novedosas de hacer las cosas.
- Evaluación del desempeño: Puede utilizarse para evaluar el desempeño de los trabajadores con mayor éxito. Los empleados, por ejemplo, pueden recibir puntos

u otros incentivos por completar con éxito determinadas tareas, y su desempeño puede evaluarse en comparación con el de sus compañeros. Como resultado, los trabajadores pueden sentirse inspirados a esforzarse más para lograr sus objetivos y ayudar a fomentar un clima de sana competencia.

- Promoción de una cultura de aprendizaje continuo: Debido que todos los días hay ciertas pruebas, los trabajadores preferirán acumular puntos de forma regular, y esto será premiado fortaleciendo el trabajo continuo.

## Gamificación: los datos clave



**Fig.4 Datos sobre la industria de la gamificación en empresas. Fuente:** <https://www.rrhddigital.com/secciones/tecnologia-e-innovacion/150518/Como-la-gamificacion-ayuda-a-mejorar-el-desarrollo-el-compromiso-y-el-rendimiento-de-los-empleados->

La gamificación en el trabajo ofrece muchas oportunidades. Por ejemplo, Brilliant Meeting, una aplicación que combina elementos de juego con funciones necesarias, como la administración del tiempo, la asignación de tareas y el establecimiento de objetivos, puede ayudarlo a maximizar la productividad en las reuniones. A través de esta herramienta, los participantes pueden evaluar su progreso durante las reuniones y monitorear su progreso, lo que les da la oportunidad de motivar a los triunfadores. Además, proporciona a los asesinos una ventaja competitiva al mostrar clasificaciones y

designar niveles de estado, lo que permite a los socializadores presentarse como "expertos en gestión de reuniones".

La utilización de sistemas gamificados para contratar nuevos empleados, especialmente aquellos que exhiben rasgos similares a los de un explorador, es otra forma en que se usa la gamificación en el lugar de trabajo. El servicio de inteligencia británico, por ejemplo, desarrolló el sitio web "¿Puedes descifrarlo?" donde someten a los candidatos a un desafío de código a cambio de una clave.

Además, la empresa cuenta con simuladores de situaciones típicas que nos permiten evaluar el estilo de juego de un candidato. Además, hay juegos que, como una prueba psicométrica, pueden predecir comportamientos futuros o identificar rasgos de personalidad específicos.

El crowdsourcing es otra técnica de ludificación que implica anunciar públicamente una necesidad comercial para que todas las partes interesadas brinden soluciones pertinentes. Todos los tipos de jugadores disfrutan usando esta estrategia porque los socializadores pueden apoyar al grupo, los competidores pueden destacarse de los otros jugadores, los triunfadores pueden superar un desafío y los exploradores pueden descubrir la respuesta. Fue utilizado, por ejemplo, por The New York Times para organizar su archivo publicitario antes de la digitalización o por LEGO para diseñar nuevos kits cuando se quedaron sin ideas.

Dado que se necesita una combinación de motivaciones para que las personas se comporten de cierta manera, es fundamental usar la gamificación con precaución. Si los trabajadores son individualistas, por ejemplo, puede ser efectivo recompensar a cada miembro del equipo por separado.

A la hora de implementar la gamificación en un negocio, deberíamos tener en cuenta una serie de factores. En primer lugar, es crucial establecer los objetivos de que se deben cumplir de forma concisa, también deberíamos hacer lo mismo con las conductas que se espera que los empleados tengan. Una vez que esto este claro, se pueden desarrollar la mecánica del juego y otras herramientas necesarias para animar y motivar a los empleados.

Un elemento crucial es también cómo se personaliza la experiencia de juego de cada empleado. Para lograr los resultados deseados, es fundamental personalizar la dinámica

del juego para cada trabajador individual porque cada uno tiene motivaciones y necesidades únicas.

Los empleados deben entender las expectativas de su desempeño, así como los criterios de evaluación para saber qué se espera de ellos. Para alentar aún más a los empleados, ya sea a través de incentivos monetarios o no monetarios, hay que brindar recompensas y reconocimiento adecuados.

Siempre que se utilice de forma adecuada e individualizada, la gamificación puede ser una herramienta muy útil para aumentar la motivación y el rendimiento de los empleados. Buena planificación y juego. El diseño dinámico puede producir excelentes resultados en el lugar de trabajo.

### **Ejemplos de empresas que han implementado la gamificación en su workflow y relaciones laborales.** ( Enríquez, D. 2023, 18 abril).

Diferentes industrias son atendidas por el uso de técnicas de gamificación tanto en grandes como en pequeñas empresas. Varias empresas han utilizado la gamificación con su personal y han visto resultados sorprendentes en los procedimientos de contratación y selección, así como en otras áreas. ¿A quién no le gusta ser recompensado por sus esfuerzos?

Varias empresas han contratado servicios de gamificación para su personal. Nawaiam, un proyecto dedicado a crear aplicaciones divertidas para empresas, sirve como ejemplo. Según Nawaiam (RRHHDigital, s. f.) , su videojuego reduce a la mitad la duración de los procesos de selección. Coca-Cola, McDonald's y Bimbo son solo algunos de sus clientes. Dado que los jugadores deben enfrentar desafíos y tomar decisiones a lo largo del juego, se puede obtener el perfil de trabajo de un candidato, así como sus habilidades naturales.

Las técnicas de gamificación también se utilizan en la formación empresarial, por lo que no se limitan únicamente a los procedimientos de selección. Se puede utilizar para finalizar cursos de formación sobre temas como peligros en el lugar de trabajo o procedimientos de incorporación. Cuando se utiliza la gamificación para presentar nuevos

empleados al equipo y a la empresa, los empleados pueden hacerlo de una manera única y productiva.

*Ejemplos de gamificación en empresas:*

( Enríquez, D. 2023, 18 abril).

Las siguientes son algunas empresas que utilizan un sistema de puntuación para evaluar internamente a sus empleados.

**Acent::** utiliza el sistema "Accenture Performance Achievement", que brinda a los gerentes la oportunidad de evaluar a los miembros del personal y les permite monitorear su desarrollo a lo largo del tiempo.

**Adobe:**"Check-in", un sistema de puntuación utilizado por la empresa, utiliza evaluaciones continuas y comentarios frecuentes. Los gerentes de los empleados los califican en una escala del 1 al 5 por varios factores, incluido el cumplimiento de los objetivos y la demostración de habilidades técnicas y sociales. Los empleados también tienen la opción de establecer objetivos con plazos y recibir comentarios regulares sobre qué tan bien lo están haciendo para lograr esos objetivos.

A diferencia de una evaluación anual que se realiza una sola vez, el sistema de puntuación "Check-in" enfatiza la retroalimentación y la mejora continua del desempeño de los empleados. De esta manera, los miembros del personal pueden estar más atentos a su desempeño y recibir consejos y apoyo de sus gerentes con mayor frecuencia.

Además, debido a que participan en el proceso de establecimiento de objetivos y fechas de vencimiento, los empleados pueden sentirse más involucrados en su propio desarrollo personal y profesional gracias al sistema de puntuación "Check-in". Además, les brinda la oportunidad de comunicarse honestamente con sus gerentes y obtener revisiones periódicas de desempeño.

En pocas palabras, Adobe emplea un sistema de calificación continuo basado en comentarios llamado "Check-in" que permite a los miembros del personal monitorear más de cerca su desempeño y recibir orientación y apoyo regulares de sus gerentes. Además,

les da la oportunidad de entablar una comunicación abierta con sus gerentes y participar en el proceso de establecimiento de metas y plazos.

Cinco áreas clave son el enfoque del sistema de puntuación "Check-in" de Adobe, que se utiliza para evaluar a los empleados.

- **Desempeño:** Se evalúa qué tan bien se desempeñan los empleados en sus deberes y tareas regulares.
- **Liderazgo:** Se juzga a los trabajadores por su capacidad para inspirar y motivar a otros, así como por su capacidad para gestionar equipos y proyectos.
- **Colaboración:** Se evalúa la capacidad de los empleados para trabajar en equipo y con otros para lograr objetivos compartidos.
- **Innovación:** Se evalúa la propensión de los trabajadores a innovar ya encontrar soluciones originales a los problemas.
- **Desarrollo personal:** Se tiene en cuenta la voluntad de los empleados de progresar profesionalmente y su capacidad para adquirir nuevas habilidades y adaptarse a las circunstancias cambiantes.

En una escala del 1 al 5, donde 1 es inadecuado y 5 es excelente, se califica cada uno de estos factores. El desempeño en estas áreas se revisa regularmente con los empleados, quienes luego pueden establecer metas y plazos para la mejora.

**General Electric:** General Electric (GE) lleva a cabo una evaluación anual de los empleados mediante un sistema de puntuación denominado "Desarrollo del desempeño de GE". Este sistema pone un fuerte énfasis en el desempeño y el potencial de los empleados, lo que significa que tanto sus logros actuales como su potencial de crecimiento futuro y se evalúa el desarrollo.

La evaluación anual considera una serie de factores, incluido el desempeño laboral, el trabajo en equipo, la innovación y las habilidades de liderazgo, y se realiza utilizando una escala de calificación que va de 1 (insuficiente) a 5 (excelente). Los empleados también tienen la oportunidad de discutir sus metas y objetivos profesionales con sus gerentes y obtener comentarios sobre cómo les está yendo para lograrlos.

La identificación de empleados de alto potencial y la provisión de oportunidades para su crecimiento y desarrollo personal y profesional dentro del contexto de la empresa son dos de los principales objetivos del sistema de puntuación "GE Performance Development". Para ello, es necesario evaluar las fortalezas y debilidades de cada empleado, establecer objetivos de mejora y desarrollar planes de desarrollo individualizados.

En conclusión, el sistema de calificación "GE Performance Development" de General Electric es un sistema de evaluación anual que enfatiza el desempeño y el potencial de los empleados en una variedad de áreas. Permite a los miembros del personal hablar sobre sus aspiraciones profesionales con sus gerentes y obtener actualizaciones periódicas sobre su desarrollo. Además, reconoce a los empleados de alto potencial y les brinda oportunidades de desarrollo profesional.

**Microsoft:** Los empleados de Microsoft son calificados según su desempeño mediante un sistema llamado "Microsoft Performance Review", que se utiliza para evaluar a los gerentes y compañeros de trabajo.

**Intel:** Los empleados de Intel son nominados por sus compañeros de trabajo y gerentes para ganar el "Premio al Logro Intel", que es un sistema para reconocer el trabajo sobresaliente.

**Deloitte:** La gamificación se ha incorporado al nuevo programa de orientación para empleados de Deloitte. Deloitte es una empresa de consultoría y auditoría. A los empleados se les asignan misiones para completar en este juego y, al hacerlo, obtienen puntos y recompensas por su éxito.

El objetivo de esta iniciativa de gamificación es potenciar el compromiso y la motivación de los empleados a lo largo de su formación. También tiene como objetivo mejorar el aprendizaje y la retención de información entre los empleados al tiempo que fomenta la sana competencia entre ellos.

Las situaciones del mundo real que puedes encontrar en el trabajo se reflejan en el diseño del juego en sí. Al simular una experiencia del mundo real, los empleados pueden aplicar mejor lo que han aprendido en el lugar de trabajo.

En conclusión, Deloitte ha mejorado la formación de sus nuevas incorporaciones utilizando la gamificación como herramienta para fomentar su compromiso y motivación a lo largo de este proceso.

**IBM:** La gamificación ha sido incorporada a su programa de formación de empleados por IBM, una empresa de tecnología y consultoría. Innov8 es un videojuego diseñado para instruir a los miembros del personal en la gestión de proyectos y procedimientos comerciales.

Los empleados deben decidir cómo guiar su negocio hacia el éxito en la simulación empresarial conocida como Innov8. Reciben comentarios del juego sobre sus elecciones, lo que ayuda en el desarrollo de sus habilidades de gestión de proyectos, toma de decisiones, detección de oportunidades y gestión de riesgos.

El objetivo del juego es inculcar en los jugadores un sentido de negocio. pensar en procesos y trabajar en equipo para lograr los objetivos de la organización. Los empleados adquieren las habilidades necesarias para reconocer procedimientos cruciales, evaluar el desempeño y realizar avances continuos a través del juego.

El curso de capacitación que IBM proporcionó para las nuevas contrataciones es un ejemplo de cómo se aplicó Innov8. Durante varias semanas, los trabajadores jugaron el juego Innov8 y recibieron comentarios sobre sus elecciones todo el tiempo. Después del juego, se llevó a cabo una sesión de retroalimentación para repasar las opciones de los equipos y evaluar los resultados.

Los empleadores de todo el mundo han utilizado Innov8 debido a su éxito en la enseñanza de la perspicacia comercial de los empleados.

## Metodología

### Selección de la muestra y participantes

Es igual de desafiante crear un sistema político o un juego que crear un sistema de gamificación impecable que esté libre de fallas.

Aliviará los problemas que tenemos con esa organización, que es lo que se puede decir objetivamente.

Aunque podemos diseñar algunas mecánicas para usar y anticipar algunas dinámicas como resultado, realmente no tenemos idea de cómo interactuará la gente o qué acciones resultarán de la combinación de estas mecánicas.

En lugar de gamificar un solo departamento como hacen muchas empresas, mi objetivo es diseñar un sistema que cubra la mayoría de los departamentos de una empresa.



*Fig 5. McKinsey MDA Fuente: <https://managementconsulted.com/mckinsey-digital-assessment/>*

### **Evaluación digital por McKinsey (MDA).** (MConsultingPrep Official Channel, 2021)

McKinsey Digital Assessment (MDA) es la herramienta de evaluación utilizada por McKinsey and Company, una muy buena empresa de consultoría empresarial.

El MDA es un componente crucial del proceso de contratación cuando alguien quiere trabajar en McKinsey.

La MDA tiene como objetivo principal evaluar las habilidades digitales y analíticas de los candidatos. La capacidad de razonamiento, resolución de problemas y análisis de datos se miden. La evaluación se lleva a cabo en línea y consta de una serie de consultas y tareas interactivas basadas en casos reales.

Este se divide en varias partes, cada una de las cuales utiliza un método diferente. Estas secciones incluyen análisis de datos, interpretación de gráficos y diagramas, toma de decisiones basadas en información escasa y resolución de problemas. El objetivo de los ejercicios es evaluar cómo los candidatos abordan los desafíos digitales utilizando herramientas y técnicas analíticas para resolver problemas desafiantes.

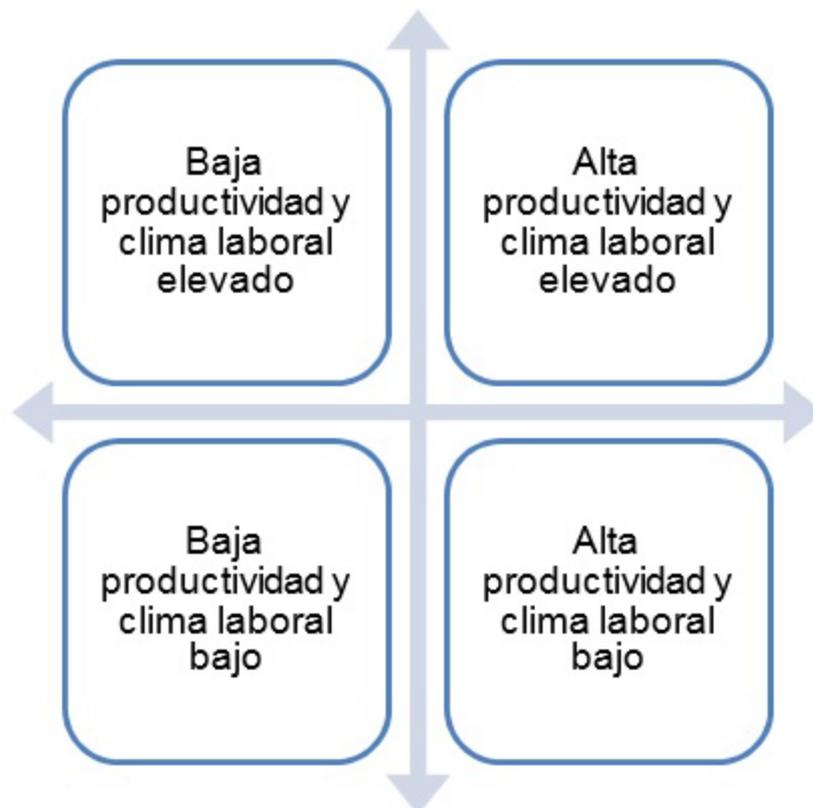
Es importante tener en cuenta que la MDA pone igual énfasis en la aplicación del conocimiento en la práctica y la teoría. Los candidatos deben mostrar fuertes habilidades analíticas, pensamiento crítico, capacidad de síntesis y una mentalidad centrada en la solución.

Mientras se preparan para el MDA, los candidatos pueden aprender los conceptos básicos del análisis de datos, familiarizarse con las herramientas y técnicas analíticas,

practicar la lectura de gráficos y diagramas y resolver problemas basados en casos comerciales. McKinsey también proporciona herramientas y materiales de práctica para ayudar a los candidatos a prepararse.

**¿Que espero mejorar con este diseño de un sistema convencional?** (Estrellanieto, 2023).

- Conocimiento de los trabajadores
- Mejora de la productividad
- Evaluación del desempeño
- Mayor retención de conocimientos
- Creación de una cultura de aprendizaje continuo
- Mejora del compromiso y la fidelización



*Fig 6 Clima laboral como factor de rendimiento Fuente: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>*

## Descripción de la metodología empleada.

### **Conocimiento de los trabajadores:**

Clasificaremos a las personas en Asesinos o rivales, Socializadores, Triunfadores y Exploradores cuando llegue el momento de contratarlos.

Haremos esto para tener claro el tipo de persona que queremos para la empresa, actuar con rapidez y evitar perder el tiempo categorizando a personas que sabemos que no son el tipo y no son de interés inicial.

### **Definición de habilidades y competencias clave:**

Para cada categoría de solicitantes, se definen las competencias y habilidades clave que son pertinentes al puesto de trabajo y que pueden evaluarse a través de tareas y actividades específicas. Por ejemplo, los Asesinos o los rivales pueden estar buscando personas con habilidades de resolución de problemas complejos, adaptabilidad y toma de decisiones bajo presión. Los socializadores pueden querer habilidades como ser compasivos, comunicarse bien y trabajar en equipo. Los triunfadores pueden necesitar habilidades como el liderazgo, la planificación y la organización, así como el establecimiento de metas. Los exploradores pueden valorar habilidades como la imaginación, la curiosidad y la capacidad de pensamiento no convencional.

Si queremos evaluar de manera justa las habilidades y competencias de los candidatos, es esencial definir las habilidades y competencias esenciales para cada categoría de candidatos.

Los asesinos o rivales pueden valorar habilidades como la resolución de problemas complejos, la adaptabilidad y la toma de decisiones bajo presión. En este sentido, pueden surgir problemas que deben resolverse rápidamente.

Por el contrario, los socializadores pueden buscar habilidades como ser compasivos, trabajar en equipo y comunicarse bien. Aquí puede presentar problemas que requieran una resolución cooperativa de problemas y una comunicación efectiva con los clientes o compañeros de trabajo.

El liderazgo, las habilidades de planificación y organización y el establecimiento de metas son habilidades que pueden ser necesarias para los seguidores. En esta situación, pueden surgir desafíos que requieran habilidades de liderazgo, motivación del equipo y organización de proyectos y tareas.

Finalmente, las habilidades de los exploradores incluyen la imaginación, la curiosidad y la creatividad. Pueden surgir problemas que requieran la creación de nuevos conceptos y soluciones ingeniosas.

Es importante tener en cuenta que estas habilidades y competencias fundamentales pueden cambiar según el puesto de trabajo y la cultura organizacional, por lo que es recomendable cambiarlas para adaptarlas a los requerimientos particulares de cada situación.

### **Diseño de desafíos y actividades:**

Un juego de rol donde los candidatos deben interactuar con otros personajes y tomar decisiones en una situación simulada sería una actividad para calibrar las personalidades de los candidatos.

Los juegos de rol, por ejemplo, podrían desarrollarse en los que los candidatos se encuentren en un entorno de oficina simulado y tengan que comunicarse con compañeros de trabajo, clientes y jefes, todos con personalidades y requisitos diferentes.

Se les puede pedir que aborden una variedad de problemas y situaciones que requieren juicios críticos en este juego de rol, como manejar problemas con clientes desafiantes, establecer prioridades y administrar un proyecto.

A través de sus decisiones y comportamientos, los candidatos pueden demostrar sus habilidades interpersonales, de liderazgo, de resolución de conflictos y de trabajo en equipo. Cada candidato también podría ser evaluado en función de sus decisiones y acciones, con una puntuación o evaluación objetiva utilizada para medir qué tan bien podrían adaptarse a las nuevas circunstancias y tomar decisiones inteligentes en un entorno simulado.

Para evaluar el desempeño de los candidatos en el juego de rol, se utilizará un sistema de puntuación objetiva basado en las decisiones y acciones que tomen durante el juego.

Cada situación tendrá un conjunto de criterios de evaluación específicos, tales como **habilidad para escuchar y entender las necesidades de los clientes, capacidad para ofrecer soluciones y resolver problemas de manera efectiva, habilidad para tomar decisiones rápidas y efectivas, capacidad para priorizar tareas y manejar el tiempo de manera efectiva, habilidad para liderar y coordinar un equipo de trabajo y capacidad para comunicarse de manera efectiva y resolver conflictos.**

Diseño del juego para evaluar perfiles:

En este apartado, describo an un nivel básico cada uno de los aspectos destacados de mi juego.

Varios aspectos han sido alterados en relación con lo que se escribió anteriormente, incluyendo las configuraciones de mi videojuego, ya que después de ver el modelo MDA de Mckinsey, creo que fue mejor imitar las situaciones de la vida real para generar mayor hostilidad en el proceso.

### **"SkillSprint: Building Professional Profiles"**

"SkillSprint: Building Professional Profiles" es un juego interactivo que representa escenarios y dificultades del mundo laboral. El objetivo principal del juego es dar a los jugadores la oportunidad de experimentar diferentes roles y perfiles profesionales, así como enfrentarse a los desafíos típicos que se encuentran en el entorno laboral.

El juego presenta a los jugadores una cantidad de escenarios y situaciones laborales (niveles) en las que deben tomar decisiones y enfrentar una variedad de desafíos. Los jugadores pueden seleccionar una serie de personajes ficticios que representan diferentes perfiles laborales, como asesinos o rivales, socializadores, conseguidores y exploradores. Cada perfil tiene sus propias características, habilidades y formas de lidiar con los desafíos en el trabajo.

A medida que avanzan en el juego, se presentan a los jugadores tareas y problemas relacionados con el mundo laboral. Estos problemas incluyen resolver problemas complejos, establecer relaciones laborales efectivas, alcanzar objetivos y superar

obstáculos. Para cada situación, los jugadores deben utilizar las habilidades y características distintivas de su personaje para tomar decisiones y encontrar soluciones.

A continuación, se describen algunos ejemplos de personajes ficticios y su vinculación con los perfiles de trabajadores:

### **1. Elección de personaje:**

En este apartado de elección de personajes, se realiza la sustitución de las características de los perfiles existentes por ciertas características que poseen algunos de los personajes ficticios propuestos.

El objetivo de esto es que los jugadores no se identifiquen automáticamente con el rol que creen que es mejor para la empresa, sino que busquen a un personaje con el que se sientan relacionados. Para lograrlo, me inspiré en el horóscopo, que considero un método para describir características de personalidad de manera subjetiva, permitiendo que los usuarios reconozcan como propios los elementos que más los caracterizan.

- Asesino o competidor:

Nombre: Zephyr Lanzaveloz

Características: Zephyr es un elfo guerrero ágil y astuto. Con su aspecto fiero y mirada penetrante, demuestra su determinación para superar cualquier obstáculo. Su armadura reluciente y su espada afilada reflejan su enfoque en la resolución de problemas complejos. Aunque su apariencia imponente puede parecer intimidante, también tiene un corazón noble y valora el trabajo en equipo.

- Socializador:

Nombre: Aurora Encantadora

Características: Aurora es una hada radiante y carismática. Su belleza y encanto natural atraen a todos a su alrededor. Con sus alas brillantes y su sonrisa cálida, crea un ambiente acogedor y armonioso. Siempre encuentra la manera de comunicarse de manera efectiva y establecer relaciones sólidas. Aunque su presencia brilla en la sociedad, también necesita momentos de paz y tranquilidad para recargar energías.

- Conseguidor:

Nombre: Maximus

Características: Maximus es un enano líder y ambicioso. Con su imponente estatura y barba robusta, irradia confianza y determinación. Su armadura resistente y su martillo de batalla reflejan su enfoque en la planificación estratégica y la organización eficiente. Es un líder nato que sabe cómo motivar a su equipo hacia el éxito. Aunque es serio en su trabajo, también tiene un lado divertido y disfruta de momentos de celebración.

- Explorador:

Nombre: Lyra

Características: Lyra es una viajera intrépida y aventurera. Con su vestimenta práctica y cómoda, está lista para explorar cualquier rincón del mundo. Su mochila cargada con herramientas y mapas refleja su pasión por descubrir nuevos territorios y desafiar los límites establecidos. Siempre está en busca de nuevas ideas y perspectivas, aprovechando su mente inquieta y su curiosidad sin límites. Aunque disfruta de la soledad y la introspección, también valora la conexión con los demás y la colaboración en equipo. Lyra es una fuente constante de inspiración y creatividad, capaz de encontrar soluciones innovadoras incluso en los lugares más remotos.

Los personajes que se plantean anteriormente además tienen una representación gráfica. Esta esta basada en arquetipos, para que los jugadores además de la personalidad, puedan elegir a su jugador por cierto apego visual.

Me gustaría recalcar que estos personajes tendrán formas pertenecientes a la cultura fantástica y mágica. (Rodríguez Olmos, P. 2016).

## **2. Situación con un cliente difícil:**

Ahora los jugadores se tienen que enfrentar a un personaje que sea imponente. La elección en este caso es un troll muy grande de tamaño con un carácter hostil. El jugador deberá atender a este cliente y satisfacer como pueda y de la mejor manera posible los problemas que se presente..

El personaje presentará desafíos únicos que pondrán a prueba las habilidades de los candidatos. Se evaluará su capacidad para escuchar y comprender las necesidades y preocupaciones del cliente fantástico. Deberán usar su ingenio para ofrecer soluciones creativas y adaptarse al mundo de fantasía y a las peculiaridades del cliente.

En este nivel, eres el responsable de una armería y un Troll Hostil llega a tu tienda con un problema y de mal humor, quejándose de que su espada está en mal estado.

A continuación, se muestra un ejemplo de una conversación en este nivel que presenta varias respuestas y rasgos de cada perfil:

Troll Hostil: "¡Mi espada está en mal estado! ¡Es una basura de arma!"

Opción 1 - Asesino o competidor:

Candidato: "Entendemos su preocupación. Resolveremos rápidamente el problema con su espada. Nuestro equipo de afilado experto la dejará perfecta. Además, le ofrecemos un descuento en su próxima compra como agradecimiento."

Opción 2 - Socializador:

Candidato: "Lamentamos los inconvenientes. Tomaremos su espada y la afilaremos correctamente. También le daremos consejos sobre cómo mantenerla en buen estado."

Opción 3 - Conseguidor:

Candidato: "Agradecemos su retroalimentación. Corregiremos el afilado de su espada de inmediato. También podemos ofrecerle un servicio personalizado para mantenerla en perfectas condiciones."

Opción 4 - Explorador:

Candidato: "Entendemos la importancia de una espada afilada. Investigaremos nuevas técnicas de afilado para garantizar su satisfacción. Además, le ofrecemos una garantía extendida para su tranquilidad."

### 3. Priorización de tareas

En este nivel, el jugador se sumergirá en el mágico Reino Fantástico y se enfrentará a cuatro tareas distintas, cada una representando un perfil de trabajador previamente definido. El objetivo del nivel es evaluar las preferencias y prioridades del jugador para determinar qué perfil de trabajador se ajusta mejor a su estilo de juego. El escenario del juego muestra al jugador en un entorno encantado con cuatro tareas destacadas:

- Investigación de misterios: Las acciones son explorar antiguas ruinas y descifrar enigmas mágicos para desentrañar secretos ocultos.
- Ayuda a los necesitados: El jugador tiene que brindarles su apoyo a los habitantes del reino e ir resolviendo problemas y brindando asistencia a quienes lo necesiten.
- Entrenamiento de habilidades: Tiene la oportunidad de mejorar y dominar sus habilidades mágicas, practicando conjuros y realizando ejercicios de entrenamiento.
- Exploración de nuevos territorios: El jugador se aventura en tierras desconocidas, descubriendo lugares encantados y expandiendo el conocimiento del Reino Fantástico.

Cada tarea tendrá un nivel de importancia asignado y el jugador deberá asignar puntos según su preferencia. Al darle mayor importancia a una tarea, el jugador indicará qué perfil de trabajador se ajusta más a sus inclinaciones:

- Asesino o competidor: Si el jugador asigna más puntos a la tarea de "Investigación de misterios", mostrando un enfoque en la resolución de problemas y desafíos complejos.

- Socializador: Si el jugador prioriza la tarea de "Ayuda a los necesitados", demostrando empatía y una inclinación hacia el trabajo en equipo y el apoyo a los demás.
- Conseguidor: Si el jugador muestra una predilección por la tarea de "Entrenamiento de habilidades", evidenciando una pasión por la superación personal y el logro de metas.
- Explorador: Si el jugador otorga más puntos a la tarea de "Exploración de nuevos territorios", demostrando una inclinación por la aventura, la curiosidad y la búsqueda de experiencias nuevas.

En función de las puntuaciones asignadas a cada tarea, al final del nivel se determinará qué perfil de trabajador es más acorde con las preferencias del jugador. El análisis del perfil laboral del jugador y su adecuación al Reino Fantástico se basará en esta información.

#### **4. Liderazgo de proyecto:**

En este nivel, los jugadores se desempeñarán como líderes de proyectos en el Reino Épico mágico. El objetivo será coordinar y dirigir un equipo de personajes ficticios para que puedan completar con éxito un proyecto importante. El nivel evaluará sus habilidades de liderazgo, comunicación y colaboración, resolución de conflictos y toma de decisiones.

##### **Escenario del juego:**

En este nivel el jugador tiene que construir un puente entre dos ciudades que se encuentran divididas por un río. Para poder hacer este proyecto el jugador tiene que controlar a un equipo de criaturas fantásticas que son las siguientes:

- El Guerrero Leal:

Habilidades: Fuerza física, determinación y habilidades de combate.

Rol en el proyecto: Encargado de asegurar la seguridad del equipo y proteger el área de construcción.

- La Hechicera Sabia:

Manuel Santiso Fernández

Habilidades: Conocimientos mágicos y capacidad para resolver problemas complejos.

Rol en el proyecto: Encargada de la planificación y supervisión de los aspectos mágicos del puente.

- El Arquero Preciso:

Habilidades: Puntería excepcional y habilidades de tiro con arco.

Rol en el proyecto: Encargado de la construcción precisa de la estructura del puente.

- El Sanador Compasivo:

Habilidades: Habilidades curativas y empatía hacia los demás.

Rol en el proyecto: Encargado de brindar apoyo emocional y cuidado al equipo durante el proceso de construcción.

### **Evaluación del liderazgo:**

El liderazgo del jugador se evaluará en función de sus acciones y decisiones durante el juego. Aquí hay un ejemplo de cómo se puede evaluar el liderazgo en un contexto particular:

**Situación:** *El equipo se encuentra trabajando en el puente mágico, pero surge un conflicto entre dos miembros del equipo. El Guerrero Leal y la Hechicera Sabia tienen diferencias de opinión sobre el enfoque a seguir en la construcción de una sección clave del puente.*

### **Opciones de liderazgo del jugador:**

- **Toma de decisiones autoritaria:**

El jugador decide imponer su propia opinión y le indica al equipo seguir la visión de uno de los miembros, sin permitir discusiones o consideración de otras perspectivas.

Resulta que los miembros del equipo se enfurecen, la creatividad disminuye y se dificulta la colaboración, lo que puede afectar la calidad del trabajo y el entorno de trabajo.

- **Toma de decisiones consultiva:**

El jugador decide imponer su propia opinión y le indica al equipo seguir la visión de uno de los miembros sin permitir discusiones o consideración de otras perspectivas.

Los miembros del equipo se enfurecen, pierden la creatividad y tienen dificultades para colaborar, lo que puede tener un impacto en la calidad del trabajo y el entorno de trabajo.

- **Liderazgo participativo:**

El jugador permite que los dos miembros en conflicto colaboren en una solución que combine sus ideas y habilidades. Facilita una reunión que fomenta el trabajo en equipo y la colaboración para llegar a un consenso.

Resulta que se mejoran las relaciones entre los miembros del equipo, se fomenta la creatividad y se logra una solución que combina diferentes puntos de vista y habilidades, lo que aumenta la calidad del trabajo y el compromiso del equipo.

- **Liderazgo orientado a las relaciones:**

El jugador se acerca individualmente a los dos miembros en conflicto para comprender sus preocupaciones y puntos de vista. Luego, convoca una reunión para fomentar la comprensión mutua y la comunicación efectiva para llegar a una solución mutuamente beneficiosa.

Resulta que se resuelven los conflictos entre los miembros del equipo, se fortalecen las relaciones interpersonales y se crea un entorno de trabajo positivo. Esto mejora la colaboración y el trabajo en equipo.

La elección del jugador en esta situación revelará qué tipo de liderazgo prefiere y cómo maneja los conflictos y la toma de decisiones del equipo. La evaluación se basará en la eficacia de las decisiones tomadas, así como en cómo afectan la dinámica del equipo y el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

## **5. Evaluación y puntuación objetiva:**

Cada respuesta en el sistema de puntuación del juego se asignará a uno de los cuatro

perfiles predeterminados. Estas respuestas se calcularán utilizando el porcentaje correspondiente a cada perfil y empresa.

Es importante destacar que este juego no tiene como objetivo establecer una puntuación para determinar quién es mejor que quién, ya que sería una falacia hacerlo sin tener en cuenta el desempeño real de las personas en el trabajo. El objetivo, por otro lado, es utilizar el juego como una herramienta para evaluar la personalidad de los jugadores cuando se encuentran fuera de su zona de confort. Esto permitirá obtener un porcentaje de cada perfil para cada empleado, lo que permitirá a la empresa elegir el perfil más adecuado para sus necesidades.

Es importante mencionar que algunas respuestas podrían ser valoradas positivamente porque la empresa puede considerar que es importante que el empleado tenga ideas o técnicas específicas para resolver tareas específicas. Esto ayudará a destacar los perfiles en cada perfil establecido.

Después de seleccionar los perfiles, se revisarán otros requisitos para la contratación de estas personas. Esto asegurará que el proceso y el objetivo de la selección de personal sean completos.

#### Incorporación de elementos gamificados a la metodología de trabajo:

Para hacer que el proceso de evaluación sea más emocionante y motivador para los candidatos, se pueden incorporar elementos de juego, como recompensas, puntuaciones y tablas de clasificación. Por ejemplo, se podría asignar una puntuación a cada desafío o actividad y utilizar un sistema de puntuación ponderada para determinar la clasificación general de cada candidato.

También se podría ofrecer recompensas a los candidatos que obtengan una puntuación alta, como entrevistas con el equipo de gestión de la empresa o la oportunidad de participar en desafíos adicionales.

#### **Uso de tecnología:**

Se pueden utilizar diversas tecnologías para hacer que el proceso de evaluación sea más eficiente y accesible.

Por ejemplo, se podrían utilizar plataformas en línea para que los candidatos puedan acceder a los desafíos y actividades desde cualquier lugar y en cualquier momento. La intención del anterior ejemplo es que sea un juego con un diseño interesante y completo, sería para jugar en ordenador, sobre todo la intención es que no sea un juego de bajo nivel como puede ser muchos juegos que presentan empresas para navegador. Va a ser un apartado importante para la empresa, ya que la selección de los trabajadores dependerá de estos resultados en una gran medida y ahorrara tiempo a personas de por ejemplo RRHH.

Además, se pueden utilizar tecnologías avanzadas, como la realidad virtual y aumentada, para crear desafíos más inmersivos y realistas, aunque no es una tecnología que se utilice ahora mucho debido a la complejidad que existe tanto con su portabilidad como con el costo económico que acarrea para lo que puede llegar a proporcionar.

### **Evaluación del desempeño**

En este caso crearemos un diseño para conseguir evaluar a nuestros trabajadores, para esto destacaremos ciertas habilidades y haremos una función en la que incluyamos una nota de estas habilidades. Dependiendo del rol que tenga cada persona basándonos en los diferentes tipos de trabajadores que hemos analizado en el proceso de reclutamiento, las habilidades tendrán diferente importancia en esta función para así intentar premiar las características importantes y sacar una nota lo mas justa para el trabajador y lo mas objetiva para la empresa.

Cada trabajador tendrá una nota máxima de 10 en cada uno de los apartados, la nota final propia de su desempeño estará representada sobre 1 y los porcentajes como menciono anteriormente serán personalizados para cada rol.

Diseño de incorporación del sistema gamificado:

**Definir objetivos y criterios de evaluación:** Es necesario definir los objetivos específicos de la evaluación del desempeño y los criterios que se utilizarán para evaluar el desempeño de los empleados. Estos criterios deben ser claros y objetivos.

Los criterios de evaluación sobre los que trabajaremos son los siguientes:

- **Cantidad de trabajo:** Aquí evaluaremos que porcentaje del trabajo que se le había asignado a esta persona ha realizado en su totalidad. En el caso de que se le mandasen hacer 3 entregas y solo haya realizado 2 tendrá una nota de 7.
- **Calidad del trabajo:** En este apartado evaluaremos las dependencias técnicas del trabajador, como su nivel de creatividad etc.
- **Básicamente se contemplará como de bien ha hecho su trabajo, o que problemas ha creado su trabajo para el resto del equipo.** Con esto me refiero si se ha tenido que volver a diseñar, si a otra persona se le ha tenido que asignar parte de este trabajo.
- **Sociabilidad:** Aquí evaluaremos como de sociable es esta persona, a lo que me refiero con esto es, si esta persona muestra interés en conocer a el resto del equipo, si se integra en el grupo o incluso si crea problemas para el entorno de trabajo. Se evalúa la capacidad del empleado para comunicarse claramente, tanto de manera oral como escrita, y su habilidad para escuchar y entender a los demás. Se evalúa la capacidad del empleado para trabajar con otros miembros del equipo, su capacidad para colaborar, compartir conocimientos y apoyar a otros. En el caso de este apartado habrá a muchos perfiles a los que no se le valorará en la ecuación ya que no queremos que un perfil de asesino sea degradada su nota trabajo porque no sea sociable. Un ejemplo de esto es , un programador que sea muy bueno en su trabajo, pero no tiene habilidades sociales o incluso le cuesta mucho a nivel personal el socializar, o incluso no le apetece.

Este perfil ha sido contratado para que realice su trabajo que es el programar, no necesita el componente social como lo necesitaría un diseñador, por lo que lo social que es este trabajador se cuantificará claro que si pero fuera de la ecuación. En el caso de que se necesitase un lead de programación en un estudio muy grande, podríamos ver que la mayoría son perfiles de asesinos, pero elegiríamos los perfiles con más nota a nivel social ya que serían perfiles que tendrían mayores habilidades sociales para lidiar con problemas de convivencia o hablar con el resto del equipo que dirige para ayudarlos en sus tareas.

- Compromiso: Con la gamificación y con los refuerzos que se hacen a los trabajadores el compromiso y fidelización son unos de los principales apartados que queremos reforzar para que los trabajadores sientan que el proyecto es suyo y que una parte por pequeña que sea de la empresa y su trabajo es suyo.

En esta dependencia evaluaremos:

- Proactividad: Esto es una de las características más importantes, y evalúa sobre todo la capacidad que tienen los trabajadores de adelantarse a los problemas que pueden tener, sobre todo refuerza a perfiles como los consecuidores ya que en muchos casos ahorrarán muchos problemas al resto del equipo, aunque hayan conseguido esto de manera individual.
- Actitud y comportamiento: se evalúa la actitud del trabajador hacia su trabajo, su equipo y la organización en general. Se busca evaluar su capacidad para adaptarse a cambios, manejar situaciones difíciles, y su disposición para seguir aprendiendo y creciendo.
- Responsabilidad y compromiso: se evalúa la dedicación y la responsabilidad del trabajador con su trabajo, su capacidad para cumplir con los plazos y las expectativas, y su compromiso con la organización.

**Recopilar información:** Es importante recopilar información relevante sobre el desempeño de los empleados. Esta información puede obtenerse a través de diferentes métodos, como observación directa, entrevistas, encuestas.

- Cantidad de trabajo:
  - En este caso es fácil recopilar la información del trabajo, será ver el trabajo que ha hecho este trabajador en el sprint y ver el trabajo que tenía que haber entregado.
- Calidad del trabajo:
  - En este caso será por feedback de la persona superior al trabajador, que tendrá que notificar la calidad de este trabajo de forma objetiva. Funcionaría de forma parecida a una entrega de un trabajo en una universidad.
- Sociabilidad:
  - La sociabilidad de la persona será medida mediante un sistema de peer review donde estarán el círculo de personas con el que trabaja. Los trabajadores tendrán las dependencias antes mencionadas y solo será neutro o positivo
  - Posibles respuestas:
    - No tengo trato/Neutro
    - Cordial
    - Bueno/Bien
    - Muy excelente
    - Excelente
- Compromiso:
  - Puntualidad de la persona: Se mirará la hora a la que fichan la entrada
  - Métodos de trabajo: A la hora de entregar los trabajos, o de trabajar día a día si sigue la metodología de trabajo
  - Horas extras: Se cuantifican las horas extras que hace voluntarias el trabajador
  - Participación en actividades gamificadas:

**Establecer un sistema de evaluación:** El sistema de evaluación debe ser justo y consistente, y debe incluir diferentes formas de evaluación para recopilar información sobre el desempeño de los empleados.

Como menciono anteriormente se sacará de cada trabajador una nota máxima de 1. Cada uno de los apartados tendrá una nota que estará entre el 0 y el 10, luego dependiendo del perfil que tenga cada trabajador estas tendrán un multiplicador que variará su valor final.

Ahora daré un ejemplo de cómo sería una evaluación de una persona.

Un trabajador (Artista 3d) tiene en Cantidad de trabajo un 7.5, en calidad de trabajo un 5 por que ha dado muchos problemas (ha presentado errores en la malla ) es una persona muy sociable y sus compañeros en las notas del peer review le han dado un 7 y es una persona muy comprometida con su trabajo, tiene un 8 no le importa trabajar horas extras sigue todos los métodos de trabajos(ha entregado todos los procesos hasta llegar a su trabajo final como se piden por el lead de su campo mockups , referencias etc...).

Todas las notas de este trabajador se multiplicarían dependiendo de su personalidad, quiero remarcar que esto es un ejemplo, posteriormente estarán los datos exactos.

(MarcadorDePosición1)

$$7.5 \times 1.2 = 9$$

$$5 \times 1.4 = 7$$

$$7 \times 0.2 = 1.4$$

$$8 \times 0.8 = 6.4$$

Sumariamos todas estas cifras y las dividiríamos entre 40 para tener una nota final sobre 1.

Esta persona tendría una nota de:

$$23.8 / 40 = 0.595$$

Todas las notas que se tengan de los trabajadores ,se harán una media, es decir que si la media de los trabajadores es hacer de 3 trabajos 2 pues si los trabajadores hacen todos 2 no quiere decir que estén trabajando mal , sino que igual se le está mandando mucho trabajo o incluso hay un problema de metodología de trabajo.

- Cantidad de trabajo:
  - El trabajador tiene unos trabajos que entregar, estos trabajos si se entregan todos son un 10, en el caso que este entregue menos , la nota se dividirá entre los que ha entregado.Si el trabajador tiene entregados 2 trabajos de 3 ,tendrá una nota de 6.6 .
  
- Calidad del trabajo:
  - Los trabajadores tendrán una nota inicial de 7, dependiendo de la supervisión de sus superiores tendrán la opción de poner un positivo en su entrega para aumentar puntos.
  - Para que la nota baje, estos evaluarán las entregas con negativos.
  - Con estos se espera que la nota de los trabajadores sea de 7 si se entrega el trabajo como se espera.
  
- Sociabilidad:
  - Dentro de las posibles respuestas cada una valdrá lo siguiente:
    - No tengo trato/Neutro =2
    - Cordial=4
    - Bueno/Bien=6
    - Muy excelente=8
    - Excelente=10
  - La nota mínima en este caso será de 2, pero cualquier nota podrá ser modificada por algún reporte externo a este método de evaluación.
  
- Compromiso:
  - La nota máxima es de 10 puntos.
  - Puntualidad de la persona: Si no es puntual se descontará 1 punto cada día que esto ocurra, si esto es reiterado se descontaran 3 puntos y se tomaran medidas mas personalizadas externas al sistema de puntuación.

- Métodos de trabajo:
- Horas extras: Cada hora extra tendrá
- Participación en actividades gamificadas: Si no acude a actividades gamificadas obligatorias .

### **Sistema de evaluación dependiendo del rol que ocupa:**

En nuestra función hay como máximo un multiplicador de 4 sumando todos los apartados.

- Asesinos o competidores:
  - Cantidad de trabajo: 2
  - Calidad de trabajo: 1
  - Sociabilidad: 0
  - Compromiso: 1
  
- Socializadores:
  - Cantidad de trabajo: 0.5
  - Calidad de trabajo: 1
  - Sociabilidad: 2
  - Compromiso: 0.5
  
- Conseguidores:
  - Cantidad de trabajo: 0.8
  - Calidad de trabajo: 0.8
  - Sociabilidad: 0.7
  - Compromiso: 1.5
  
- Exploradores:
  - Cantidad de trabajo: 1.3
  - Calidad de trabajo: 2
  - Sociabilidad: 0.5

- Compromiso: 0.2

### **Identificar fortalezas y debilidades:**

Después de recopilar todos los datos necesarios para evaluar el desempeño de los empleados, es crucial identificar sus puntos fuertes y débiles en relación con los objetivos y criterios de evaluación establecidos. Para lograr esto, el evaluador debe ser justo y objetivo al realizar la evaluación, evitando cualquier sesgo o prejuicio que pueda afectar los resultados.

Es esencial que el evaluador tenga en cuenta los aspectos positivos y negativos del desempeño del empleado y que sea capaz de brindar una retroalimentación constructiva y específica sobre su desempeño. Los empleados podrán mejorar su desempeño y alcanzar sus objetivos de esta manera.

Es importante destacar que la identificación de las fortalezas y debilidades de los empleados debe ser individualizada y adaptada a cada uno de ellos, teniendo en cuenta su papel en la empresa y las habilidades y competencias clave necesarias para su desempeño. Además, es necesario establecer objetivos de mejora y desarrollar planes de desarrollo personalizados para abordar las áreas de mejora identificadas en la evaluación.

Es igual de importante atacar los datos de los trabajadores como el luego analizar estos para tener claras cuales son las debilidades y las fortalezas de nuestro equipo. De esta manera podremos atacar a estas de forma personalizada y conseguir mejorarlas de forma óptima.

### **Proporcionar retroalimentación:**

Una parte importante del proceso de evaluación del desempeño de los empleados es brindarles retroalimentación constructiva y específica. La retroalimentación puede ayudar

a los empleados a mejorar su desempeño y lograr sus objetivos. La gamificación también puede ser una herramienta útil para proporcionar comentarios a los empleados de manera más atractiva y motivadora.

Un sistema de puntos o recompensas es una forma gamificada de brindar comentarios a los empleados. Los empleados pueden recibir puntos por completar tareas específicas o por alcanzar objetivos específicos, por ejemplo. Estos puntos se pueden convertir en recompensas como días libres, bonos o premios públicos.

Los juegos o desafíos son otra forma gamificada de brindar retroalimentación. Se puede crear, por ejemplo, un juego en el que los empleados compiten entre sí para lograr objetivos específicos o completar tareas específicas. Los empleados pueden obtener comentarios en tiempo real sobre cómo se desempeñan en el juego y recibir recompensas por su éxito.

### **Diseño de retroalimentación:**

El diseño en este caso se basará en primas en los salarios de los trabajadores.

Un bote trimestral para los empleados se distribuirá entre la nota de los empleados. Calcula la suma total de las notas de todos los trabajadores. Por ejemplo, si tienes 300 trabajadores y cada uno tiene una nota del 0 al 1, sumarías todas las notas para obtener un valor total.

Divide la nota de cada trabajador entre la suma total de las notas. Esto te dará la proporción de cada trabajador con respecto a la suma total.

Multiplica la proporción de cada trabajador por el total del bote (300.000 euros). Esto te dará la cantidad que corresponde a cada trabajador según su proporción.

### **A continuación, proporcione un ejemplo:**

Supongamos que la suma total de las notas de los 300 trabajadores es 250.

La nota de cada trabajador dividida entre la suma total sería:

Manuel Santiso Fernández

Trabajador 1:  $0.6 / 250 = 0.0024$

Trabajador 2:  $0.8 / 250 = 0.0032$

Trabajador 300:  $0.5 / 250 = 0.002$

Multiplica la proporción de cada trabajador por el total del bote (300.000 euros):

Trabajador 1:  $0.0024 * 300.000 = 720$  euros

Trabajador 2:  $0.0032 * 300.000 = 960$  euros

Trabajador 300:  $0.002 * 300.000 = 600$  euros

### **Planificar el desarrollo:**

Es fundamental tener en cuenta las áreas de mejora identificadas en la evaluación al planificar el desarrollo de los empleados y mejorar su desempeño. La capacitación, el entrenamiento o la asignación de nuevas responsabilidades son métodos efectivos para abordar estas áreas de mejora.

La capacitación puede ser una forma útil de mejorar las habilidades y el conocimiento de los empleados en áreas particulares. Por ejemplo, si se determina que un empleado necesita mejorar sus habilidades de comunicación, se puede ofrecer capacitación especializada en este campo. La capacitación también puede ser beneficiosa para mantener a los empleados informados sobre las últimas tendencias y tecnologías en su campo.

Otra forma efectiva de mejorar el desempeño de los empleados es la capacitación. Un coach puede ayudar a un empleado a encontrar áreas de mejora y brindarle retroalimentación específica y constructiva para ayudarlo a mejorar. El coaching también puede ser útil para ayudar a los empleados a establecer metas y objetivos de carrera y brindar apoyo y orientación en el camino hacia el logro de estos objetivos.

La asignación de nuevas tareas a los empleados también puede ser una forma efectiva de mejorar su desempeño. Los empleados pueden desarrollar nuevas habilidades y conocimientos y asumir un mayor nivel de responsabilidad en su trabajo al recibir nuevas tareas. Esto puede motivar a los empleados y ayudarlos a avanzar en su carrera..

## Discusión

Al desarrollar un sistema de gamificación para una empresa, es importante tener en cuenta que ningún sistema es perfecto ni impecable. Es difícil predecir cómo interactuarán las personas y qué resultados se obtendrán cuando se combinan las mecánicas de juego. Como resultado, pueden ocurrir errores y problemas cuando se implementa el sistema sugerido.

Además, es esencial considerar las limitaciones del estudio y las posibles restricciones del sistema de gamificación. Es posible que algunos empleados se sientan incómodos o no estén interesados en participar en actividades gamificadas. Además, las limitaciones tecnológicas o de recursos pueden impedir la implementación completa del sistema.

Otro problema puede ser que el sistema no se adapte a los requisitos particulares de la empresa. Para que el sistema de gamificación sea efectivo, debe adaptarse a las necesidades de la empresa.

En cuanto a las limitaciones del estudio, es importante recordar que sus resultados pueden no ser válidos para otros negocios o circunstancias. Además, es posible que la metodología utilizada o la muestra de trabajadores examinados hayan fallado.

En conclusión, es importante pensar en las limitaciones del estudio y del sistema en sí, así como en los errores y problemas que pueden surgir al implementar un sistema de gamificación en una empresa. El sistema debe adaptarse a los requisitos únicos de la empresa y tener en cuenta las limitaciones de recursos y tecnología. Además, es esencial considerar las limitaciones del estudio y cualquier sesgo potencial en los resultados.

## Interpretación de los resultados obtenidos

Se ha investigado cómo la gamificación puede mejorar el rendimiento de una empresa. Se ha propuesto un sistema propietario que tenga en cuenta y responda a las características distintivas de la empresa. Para evaluar su desempeño, se utiliza un sistema de puntuación objetivo que se basa en las elecciones y acciones que realizan los candidatos durante el

juego. Este sistema utiliza un juego de rol en el que los candidatos reciben una variedad de situaciones y desafíos para resolver.

La empresa valora mucho la evaluación del desempeño de los empleados porque les ayudará a ahorrar tiempo y tendrá un gran impacto en la forma en que se eligen los empleados. Además, con la ayuda de tecnologías de vanguardia como la realidad virtual y aumentada, se pueden realizar desafíos más inmersivos y realistas.

Se han establecido criterios de evaluación específicos para evaluar el desempeño de los candidatos en el juego de rol. Estos criterios incluyen la capacidad de escuchar y comprender las necesidades del cliente, la capacidad de ofrecer soluciones y resolver problemas con éxito y la capacidad de tomar decisiones rápidamente. liderar y organizar un equipo de trabajo, establecer prioridades para las tareas, resolver conflictos y administrar el tiempo de manera efectiva

Además, se evalúa la capacidad del empleado para escuchar y comprender a los demás, así como su habilidad para comunicarse claramente tanto por escrito como por oído. Además, se evalúa la capacidad del empleado para colaborar, trabajar en equipo, compartir conocimientos y ayudar a los demás.

El estudio presentará sus resultados, que incluyen una descripción detallada de los hallazgos y recomendaciones para investigaciones futuras. Además de la bibliografía completa, se incluirán anexos que brinden información adicional sobre la metodología y los resultados, junto con las referencias consultadas durante la investigación.

Es fundamental tener en cuenta que cualquier evaluación debe ser justa e imparcial, evitando prejuicios o sesgos que puedan afectar los resultados. Es fundamental que el evaluador considere las características de desempeño positivas y negativas del empleado y que pueda brindar comentarios constructivos y detallados sobre su trabajo. De esta manera, los empleados podrán lograr sus objetivos y mejorar su desempeño.

### Limitaciones del estudio

Me encontré con una serie de obstáculos a medida que desarrollaba este estudio y profundizaba en el tema.

Mi investigación inicial sobre la gamificación me llevó a una gran cantidad de artículos y estudios publicados que me ayudaron a citarme correctamente.

Pero a medida que aprendí más sobre el uso de la gamificación en las empresas, aparecieron varios problemas. En primer lugar, poco se sabe públicamente sobre qué empresas utilizan procesos internos gamificados, y mucho menos sobre las herramientas o métodos que emplean.

Traté de ponerme en contacto con pequeñas empresas que sabía que usaban sistemas gamificados y les pedí cortésmente información pertinente sobre sus sistemas porque las grandes empresas que usaban sistemas gamificados no compartían sus datos.

Desafortunadamente, este enfoque también fracasó. Finalmente, en un afán por conocer más sobre su experiencia en esta área y descubrir las funcionalidades más demandadas, tomé la decisión de ponerme en contacto con firmas españolas especializadas en gamificación.

Finalmente, quiero llamar la atención sobre un cambio menor que sufrió el tema de mi obra. Encontré más interesante concentrarme en el área de Recursos Humanos debido a algunos juegos que encontré durante la investigación, como McKinsey Digital Assessment (MDA), aunque el enfoque principal seguía siendo desarrollar un sistema gamificado para múltiples procesos de una empresa existente. .

Como no tenía una base sólida para implementar el sistema gamificado en un negocio ya existente, tomé la decisión de crearlo para un negocio ficticio que hice solo para ese propósito.

## Implicaciones para el entorno laboral y la gestión de recursos humanos

(Rodríguez-Sánchez, J. L. 2020)

Cuando una empresa implementa un sistema de gamificación, puede tener un impacto significativo en la gestión de recursos humanos y el lugar de trabajo. Por un lado, la gamificación puede ayudar a los empleados a ser más comprometidos y motivados, lo que puede conducir a un mayor rendimiento y nivel de satisfacción laboral. La gamificación también puede ayudar a reconocer las fortalezas y debilidades de un empleado para que pueda recibir críticas constructivas y mejorar su desempeño.

Sin embargo, es importante recordar que la gamificación puede no beneficiar a todos los empleados y que puede haber problemas técnicos o de recursos que impidan la implementación completa del sistema. Además, es crucial adaptar el sistema de gamificación a las necesidades particulares de la empresa y tener en cuenta las limitaciones del sistema y del estudio.

Por último, la implementación de un sistema de gamificación en una empresa puede tener un impacto significativo en la gestión de recursos humanos y el clima laboral. El sistema debe evaluarse minuciosamente con respecto a sus beneficios y desventajas para que sea efectivo. Además, debe adaptarse a las necesidades únicas de la organización.

## Conclusiones

### Síntesis de los resultados y discusión

Es crucial considerar las limitaciones del estudio, así como cualquier sesgo potencial en los hallazgos. Se evalúa la capacidad del empleado para la comunicación verbal y escrita, así como para escuchar y comprender a los demás. También evalúa la capacidad de un empleado para el trabajo en equipo, la colaboración, el intercambio de conocimientos y el apoyo a los demás. Con el fin de intentar premiar las características importantes y obtener la calificación más justa para el trabajador y lo más objetivo para la empresa, las competencias tendrán una importancia variable en esta función en función del rol que cada persona tenga en función de los distintos tipos de trabajadores que hemos analizado en el proceso de selección.

Cuando se trata de cómo se deben interpretar los resultados, se dará un análisis exhaustivo y se discutirán sus implicaciones para la gestión de los recursos humanos y el lugar de trabajo. Toda evaluación debe ser imparcial y objetiva para evitar que los sesgos o los prejuicios empañen los resultados. Es fundamental que el evaluador considere tanto el desempeño positivo como el negativo del empleado para poder ofrecer críticas constructivas y comentarios detallados.

Con el fin de mejorar el rendimiento de una empresa, este trabajo tiene como objetivo investigar cómo se puede utilizar la gamificación. La gamificación se implementará en esta empresa mediante un sistema personalizado que se adapta a sus requisitos y tiene en

cuenta sus características únicas. En las conclusiones del estudio, que también se presentarán, se incluirá un resumen completo de los hallazgos y sugerencias específicas para futuras investigaciones. También se cubrirán las limitaciones del estudio y los posibles errores y problemas que pueden ocurrir al poner en práctica el sistema sugerido.

### Recomendaciones para futuras investigaciones

Se recomienda realizar investigaciones adicionales para evaluar la efectividad del sistema sugerido en diferentes entornos y contextos comerciales. Esto permitirá recopilar información crucial sobre cómo implementar con éxito esta estrategia en el lugar de trabajo.

Además, se debe considerar cómo la gamificación puede fomentar el compromiso y la motivación de los empleados al mismo tiempo que fomenta la creatividad y la innovación en el lugar de trabajo.

También se debe investigar cómo se puede aplicar la gamificación a otras funciones comerciales, como la capacitación y el desarrollo de habilidades.

Es importante tener en cuenta que la gamificación no es una solución ideal y que pueden surgir problemas durante la implementación. Como resultado, se requiere investigación adicional para descubrir y resolver estos problemas.

Se recomienda también investigar cómo se puede utilizar la gamificación para mejorar la selección de candidatos, la evaluación del desempeño de los empleados y fomentar una cultura de aprendizaje continuo en la organización.

La investigación futura debería enfocarse en mejorar la comprensión de la gamificación en las empresas y encontrar nuevas formas de aumentar la eficiencia y la productividad tanto de los empleadores como de los empleados.

### Críticas a la gamificación: limitaciones y errores comunes

El uso de la gamificación como una solución rápida para varios problemas conlleva una serie de riesgos cuando no se utiliza un diseño inadecuado. Los siguientes son algunos problemas potenciales.

Al utilizar la gamificación de forma inadecuada, se corre el peligro de fomentar entornos hostiles, tensos e intensamente competitivos (Werbach y Hunter, 2012)

"Calificación": este riesgo es el resultado de que la gamificación se base únicamente en puntos, niveles e insignias sin un propósito subyacente convincente.

Por otro lado, también ha habido detractores que sostienen que la gamificación se aplica simplemente por su novedad.

Según (Vaibhav y Gupta 2014), podría haber problemas con la competencia.

- Acciones poco éticas.
- La ausencia de colaboración y cooperación.

Uno de los problemas de la gamificación es que todos los sistemas se basan en la tríada PBL (puntos, niveles y medallas), sin tener en cuenta otras consideraciones de diseño del juego.

La gamificación que se basa en puntos no tiene suficiente evidencia o ejemplos para probar cuán efectiva es. Además, puede hacer que los participantes se sientan menos comprometidos e incluso aburridos.

Otro peligro es la justificación excesiva, que puede resultar en una dependencia de las recompensas de fuentes externas.

Persuadir a las personas para que participen en actividades que en realidad no encuentran interesantes constituye el "exploitationware", un riesgo. La gamificación puede crear una sensación de control en lugar de motivación.

Olvidar que los jugadores son el objetivo del sistema porque son ellos quienes piensan y actúan es otro error común en los sistemas gamificados. También es importante tener en cuenta que los jugadores pueden actuar sin darse cuenta mientras juegan, incluido el uso de trucos para lograr objetivos. De vez en cuando, es mejor mantenerse alejado de estas trampas.

Es esencial prever el comportamiento humano potencial, por lo que las pruebas preliminares para identificar comportamientos inesperados son cruciales.

Adicionalmente, hay consideraciones legales que se deben hacer:.

- Privacidad: La información a la que se accede debe manejarse con cuidado.
- Leyes laborales y de empleados.
- Publicidad falsa.
- Bienes intangibles.
- Licencia vs. propiedad (Derechos de Propiedad Virtual).

## Bibliografía

Bartle, R. A. (1996). Hearts, clubs, diamonds, spades: Players who suit MUDs. Disponible en: <http://mud.co.uk/richard/hcde.htm>

Beza, O. (2011), Gamification – How games can level up our everyday life?, Universidad de Ambsterdan, Holanda.

Barua, A., Thomas, S. H., & Hassan, A. E. (2014). What are developers talking about? An analysis of topics and trends in Stack Overflow. *Empirical Software Engineering*, 19(3), 619-654. <https://doi.org/10.1007/s10664-012-9231-y>

borras gene, O. (2015). *Fundamentos De Gamificacion*. [https://oa.upm.es/35517/1/fundamentos%20de%20la%20gamificacion\\_v1\\_1.pdf](https://oa.upm.es/35517/1/fundamentos%20de%20la%20gamificacion_v1_1.pdf).

Recuperado 4 de abril de 2015, de [https://oa.upm.es/35517/1/fundamentos%20de%20la%20gamificacion\\_v1\\_1.pdf](https://oa.upm.es/35517/1/fundamentos%20de%20la%20gamificacion_v1_1.pdf)

Branco, A. (2019, 24 julio). *La gamificación en el sector laboral, ¿cómo se aplica y qué beneficios tiene?* El Español.

Deci E. y Ryan R. M. 1985. *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Springer

Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., & Nacke, L. (2011, September). From game design elements to gamefulness: defining gamification. In *Proceedings of the 15th International Academic MindTrek Conference: Envisioning Future Media Environments* (pp. 9-15). ACM.

Enríquez, D. (2023, 18 abril). *10 ejemplos exitosos de gamificación en las empresas*. Thinking for Innovation. <https://www.iebschool.com/blog/ejemplos-gamificacion-empresas-innovacion/#:~:text=Ejemplos%20de%20gamificaci%C3%B3n%20en%20empresas%201%201.%20Salesforce,Edici%C3%B3n%20de%20Kahoot%21%20.%20More%20items>

Estrellanieto. (2023, 15 febrero). *Uso de la gamificación en la gestión laboral*. Prevención Integral & ORP Conference. <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2023/02/15/uso-gamificacion-en-gestion-laboral>

Herranz, E. (2013). *Gamification*, I Feria Informática (febrero 2013), Universidad Carlos III Madrid España.

Vaibhav, A., & Gupta, P. (2014). Gamification of MOOCs for increasing user engagement. In *MOOC, Innovation and Technology in Education (MITE)*, 2014 IEEE International Conference on (pp. 290-295). IEEE.

Werbach, K., & Hunter, D. (2012). *For the Win: How Game Thinking Can Revolutionize*

Zichermann, G. (2011). Gamification - The New Loyalty. Retrieved from

Herrnstein, R. J. (1977). The evolution of behaviorism. *American Psychologist*, 32(8), 593-603. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.32.8.593>

[https://www.elespanol.com/omicrono/20190704/gamificacion-sector-laboral-aplicacion-beneficios/411210019\\_0.html](https://www.elespanol.com/omicrono/20190704/gamificacion-sector-laboral-aplicacion-beneficios/411210019_0.html)

[https://zagan.unizar.es/record/87335/files/TAZ-TFG-2019-4497\\_ANE.pdf](https://zagan.unizar.es/record/87335/files/TAZ-TFG-2019-4497_ANE.pdf)

MConsultingPrep Official Channel. (2021, 2 agosto). *McKinsey Problem Solving Game (Solve) Explained - with Footage* [Video]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=5B--hYDUgmE>

Ortiz-Colón, A. (s. f.). *Gamificación en educación: una panorámica sobre el estado de la cuestión.*

<https://www.redalyc.org/journal/298/29858802073/html/#:~:text=Scott%20y%20Neustaedter%20%282013%29%20recogen%20cuatro%20conceptos%20fundamentales,se%20enfrenta%20un%20docente%20de%20cara%20al%20aprendizaje.>

Rodriguez olmos, P. (2016). *CREACIÓN LITERARIA Y ARQUETIPOS: APROXIMACIÓN AL PERSONAJE EN LA FANTASÍA DEL SIGLO XXI.*

<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/64429/TFG%20FINAL%20.pdf?sequence=1>

&isAllowed=y. Recuperado 4 de enero de 2016, de

<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/64429/TFG%20FINAL%20.pdf?sequence=1>

&isAllowed=y

Rodriguez-Sanchez, J. L. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000200207>

RRHHDigital. (s. f.). *Descubre las nuevas tendencias en gamificación y metaverso aplicadas a los RRHH*. <https://www.rrhhdigital.com/secciones/tecnologia-e-innovacion/151806/Descubre-las-nuevas-tendencias-en-gamificacion-y-metaverso-aplicadas-a-los-RRHH>

Sodexo. (2019). La gamificación aplicada a los Recursos Humanos. *Sodexo*. [https://www.sodexo.es/blog/gamificacion-aplicada-a-recursos-humanos/#:~:text=La%20gamificaci%C3%B3n%20\(o%20ludificaci%C3%B3n\)%20es,menos%20agobiados%20por%20la%20rutina.](https://www.sodexo.es/blog/gamificacion-aplicada-a-recursos-humanos/#:~:text=La%20gamificaci%C3%B3n%20(o%20ludificaci%C3%B3n)%20es,menos%20agobiados%20por%20la%20rutina.)

Zichermann, G., & Cunningham, C. (2011). *Gamification by Design: Implementing Game Mechanics in Web and Mobile Apps*. <https://ci.nii.ac.jp/ncid/BB08348570>

## Imágenes

isEazy. (2023, 23 mayo). #3 Ejemplos de gamificación en formación de empresas. *iseazy*. <https://www.iseazy.com/es/blog/gamificacion-en-formacion-de-empresas/>

Manuel Santiso Fernández

Díaz, L. M. (s. f.). Gamificación. *www.linkedin.com*.

[https://www.linkedin.com/pulse/gamificaci%C3%B3n-leonel-morales-d%C3%ADaz/?trk=pulse-article\\_more-articles\\_related-content-card&originalSubdomain=es](https://www.linkedin.com/pulse/gamificaci%C3%B3n-leonel-morales-d%C3%ADaz/?trk=pulse-article_more-articles_related-content-card&originalSubdomain=es)

Zúñiga, F. (2022, 2 septiembre). Gamification, lo que la banca tradicional debería saber.

*Medium*. <https://blog.2brains.cl/gamification-lo-que-la-banca-tradicional-deber%C3%ADa-saber-5a89cee7d95>

RRHHDigital. (s. f.-a). *Cómo la gamificación ayuda a mejorar el desarrollo, el compromiso y el rendimiento de los empleados.*

<https://www.rrhhdigital.com/secciones/tecnologia-e-innovacion/150518/Como-la-gamificacion-ayuda-a-mejorar-el-desarrollo-el-compromiso-y-el-rendimiento-de-los-empleados->

Joshuacogar. (2023). McKinsey Digital Assessment. *Management Consulted*.

<https://managementconsulted.com/mckinsey-digital-assessment/>

Lucas, C. F. P. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.*

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>

