

GAMIFICACIÓN

¿NUEVA TENDENCIA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS?

Gamification: New trend in human resources management processes?



LUIS VICTOR MIGUEL HUERTAS MUÑOZ

luisvictorhuertas@hotmail.com

Profesional en formación en Psicología por la Universidad Tecnológica del Perú, laureado con la Beca a la Excelencia Académica. Auxiliar de reclutamiento y selección en Krowdy, consultora innovadora y revolucionaria que emplea la tecnología dentro del proceso de reclutamiento y selección. Ex voluntario y vocero de prevención de la liga contra el cáncer-Perú. Coordinador de clima y cultura en Edutal Perú, organización que promueve la educación E-learning.

RESUMEN

Desde el surgimiento de recursos humanos en la década de 1920, se ha podido observar el constante y rápido avance que este ha presentado dentro de las organizaciones. En donde se obtuvieron resultados positivos en la productividad y logro de objetivos organizacionales. Por ello, la mera existencia de recursos humanos sería algo inaprensible para una organización en los tiempos actuales. Por ende, al emplear de manera monótona siempre el mismo modelo, este suele resultar siendo predecible y desanimado para los empleados. Es aquí en donde la gamificación entraría en escena, ya que muchas empresas han comenzado a utilizarla en diversos procesos y estos mismos han logrado obtener mejores resultados en productividad y alcance de logros. La Gamificación por su parte sería la implementación de juegos lúdicos en contextos que no son para juegos. En el Perú su uso e implementación en recursos humanos es muy mínimo, ya que muy pocas organizaciones las implementarían. Sin embargo, con el pasar de los años tras mostrarse resultados favorables, su implementación aumentaría progresivamente.

PALABRAS CLAVE

Gamificación, Recursos Humanos, Potencial Humano, Trabajo, Innovación

ABSTRACT

Since the emergence of human resources in the 1920s, it has been possible to observe the constant and rapid progress that this has presented in organizations. Where positive results will be obtained in productivity and achievement of organizational objectives. Therefore, the mere existence of human resources would be something elusive for an organization in current times. Therefore, by always using the same model monotonously, it tends to be predictable and discouraged for employees. This is where gamification would enter the scene, since many companies have begun to use it in various processes and these same ones have managed to obtain better results in productivity and scope of achievements. Gamification, on the other hand, would be the implementation of playful games in contexts that are not for games. In Peru, their use and implementation in human resources is very minimal, since very few organizations would implement them. However, with the passing of the years after showing favorable results, its implementation would progressively increase.

KEYWORDS

Gamification, Human Resources, Human Potential, Work, Innovation

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de nuestra sociedad como la conocemos hoy en día, es algo recurrente el dicho "Quien del trabajo huye, su porvenir destruye", en donde se haría alusión a la importancia que el trabajo tendría para todas las personas. De modo que, tras la carencia de un empleo formal o informal, el individuo no generaría ningún ingreso monetario, lo que a futuro le traería carencias económicas, alimenticias y una serie de problemáticas dentro del contexto social y familiar. Con esto en mente, se puede entender la relevancia que el trabajo tendría para todos, en donde las personas pasarían la décima parte de horas de toda su vida laborando. Por ello, sería algo fundamental e importante lograr que esas horas sean aptas, adecuadas y que el empleado no presente ninguna problemática durante su tiempo de labor. Por su parte el autor Locke (1976) indicará por su parte que la satisfacción laboral "es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

. Como consecuencia de todo ello, hemos apreciado que en todas las empresas formales se ha implementado el departamento de recursos humanos. En donde este departamento se encargaría de buscar y lograr el crecimiento de la productividad de los empleados y a la prevención de cualquier situación que perjudique el clima laboral, además de brindar los beneficios y compensaciones acorde a ley.

Sin embargo, las funciones de recursos humanos no solo se quedarían ahí, ya que está misma contaría con un amplio número de procesos, desde el reclutamiento hasta las capacitaciones, en donde cada uno de los procesos se harían a base de la experiencia y metodología de cada empresa. Pero su objetivo en común sería, poder conseguir a los empleados más adecuados y competentes para el(los) cargo(s) que se estarían requiriendo en la empresa.

Con el pasar de los años, junto con la implementación de las tecnologías, se ha podido observar cómo los recursos humanos comenzaron a innovar y adaptarse. En donde si hacemos una regresión a la gestión de personas, anteriormente era muy distinto como lo conocemos en la actualidad. Por ejemplo, para el proceso de reclutamiento y selección, anteriormente se ponía un aviso en físico, en donde las personas que deseaban postular deberían de asistir a un lugar específico. En donde RR. HH tenía que poco a poco ir descartando entre múltiples personas, al candidato más idóneo. Pero en la actualidad, estarían presentes las bolsas de trabajo online, en donde las personas que postulan con un perfil y acorde a ello recursos humanos, de manera mucho más rápido descarta a los postulantes y continuaría con los que sí cumplirían con los requisitos requeridos.

Actualmente, tras el masivo descubrimiento y desarrollo de los avances tecnológicos surge la implementación de la gamificación en los procesos de recursos humanos. En donde la gamificación haría alusión en introducir juegos en los procesos del área de recursos humanos. Como lo menciona Roig (2015) "La estrategia que quieren utilizar las empresas es la ejecución de actividades de ocio dentro del entorno de trabajo y, tenemos que decir que cada vez son más las empresas que deciden introducir gamificación en sus métodos de gestión". Antes de tocar cuál sería la mejor manera de aplicar la gamificación en los procesos de recursos humanos, resulta necesario entender bien qué implica todo el término de gamificación como también cuáles serían los procesos más relevantes de recursos humanos.

2. GAMIFICACIÓN

La gamificación es una técnica, método y estrategia en donde se buscaría poder implementar y trasladar las mecánicas de los juegos lúdicos dentro del ámbito educativo/profesional o laboral, con el fin de poder conseguir mejores resultados dentro de la organización. En donde, actualmente se puede apreciar que esta misma sería una técnica mucho más frecuente dentro del ámbito escolar y universitario, en donde tras la llegada de la pandemia del COVID-19, las clases pasaron a ser virtuales con herramientas asincrónicas y sincrónicas. En donde para ejecutar y evaluar una clase se empleó la gamificación para obtener una metodología mucho más dinámica, participativa y lúdica, en donde los estudiantes serán agentes activos de su propio aprendizaje. Por ello, tras su implementación se han encontrado resultados favorables en los objetivos académicos y en el rendimiento normativo de los estudiantes. La terminología "Gamificación" procede del anglicismo de "gamification" y a su vez este derivaría de la palabra "game", que al ser traducida al español sería "juego". Por otro lado, la gamificación podría considerarse un sinónimo de la palabra ludificación, en donde su significado implicaría relativamente lo mismo.

Dentro del ámbito académico se pueden encontrar múltiples autores que definen lo que sería para ellos el término gamificación, a continuación, se mencionan los más adecuados y relevantes.

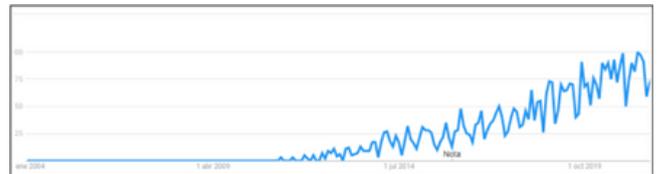
Según lo que nos manifiestan Werbach y Hunter (2012) la gamificación es "el uso de mecánicas, elementos y técnicas de diseño de juegos en contexto que no son juegos para involucrar a los usuarios y resolver problemas". De la misma forma, el autor Kapp (2012) manifiesta que la gamificación sería el uso de mecanismos basadas en el juego, estética y en el pensamiento lúdico para motivar sus acciones, promover el aprendizaje y lograr resolver problemas.

2.1. HISTORIA DE LA GAMIFICACIÓN

Basándonos en los criterios de Werbach y Hunter (2014) ellos remarcan que "el primer uso de la gamificación en sentido corriente tuvo lugar en el año 2003, cuando un creador de juegos británico, desarrolló una empresa de consultoría para crear interfaces similares a los juegos para los dispositivos electrónicos." Con esto en mente podemos comprender que fue Nick Pelin quien acuñó y empezó a aplicar el término de "gamification" en el año 2003 en Reino Unido. Pero no fue hasta la segunda mitad del año 2010 en donde comenzara a popularizarse hasta tener el sentido que presentaría en la actualidad. Por otro lado, es algo complicado señalar una fecha exacta en donde se comenzó a aplicar la gamificación dentro del contexto laboral, pero los autores Werbach y Hunter (2014) manifiestan que las empresas llevarían bastante tiempo aplicando a su gestión pensamientos que se orientarán al lúdico (juego), aproximadamente desde las fechas cercanas a la década de 1980.

Con lo mencionado anteriormente, podemos entender cómo ha ido evolucionando la gamificación a lo largo de los años, en donde tras el gráfico obtenido desde Google Trends en octubre del 2021, podemos apreciar la evolución histórica de la "gamificación" como término de búsqueda. Desde el año 2004 hasta la actualidad, en donde se visualizará la marcada popularidad que ha ido obteniendo con el pasar de los años

Imagen N.º1 (El crecimiento y aumento de búsquedas de "Gamification" en los buscadores de Google Trends desde el año 2004 hasta la actualidad).



Fuente: Google Trends (2021).

Como se puede apreciar en la imagen, se observaría que desde el año 2004, hasta la actualidad, la búsqueda por la palabra gamificación ha ido aumentando notablemente, en donde de manera progresiva va aumentando con el pasar de los años. En donde esto sería un indicador, que a futuro la gamificación sería un término y proceso muy conocido y aplicado en nuestra sociedad. Según nos manifiesta la empresa Gartner, siendo esta la principal empresa consultora de tecnología de la información en todo el mundo, la gamificación se ha ido convirtiendo en una tendencia que progresivamente ha comenzado a tomar protagonismo en múltiples áreas. En donde desde su criterio, rara vez una tendencia emergente impactaría en tantas áreas de negocio/sociedad.

3. TIPOS DE (GAMIFICACIÓN)

Dentro de la gamificación podemos encontrar tipos, en donde Werbach & Hunter (2012) proponen 3:

1. Interna: Esta se centraría en los recursos humanos, en donde se buscaría poder mejorar la motivación dentro de una empresa y a la vez poder mejorar su productividad.

2. Externa: Por su parte, está buscaría involucrarse con los clientes, para poder mejorar las relaciones entre estos y la empresa.

3. Cambio de comportamiento: Por otro lado, está buscaría poder reorientar las costumbres y hábitos de los empleados a favor de la causa social u objetivos de la empresa.

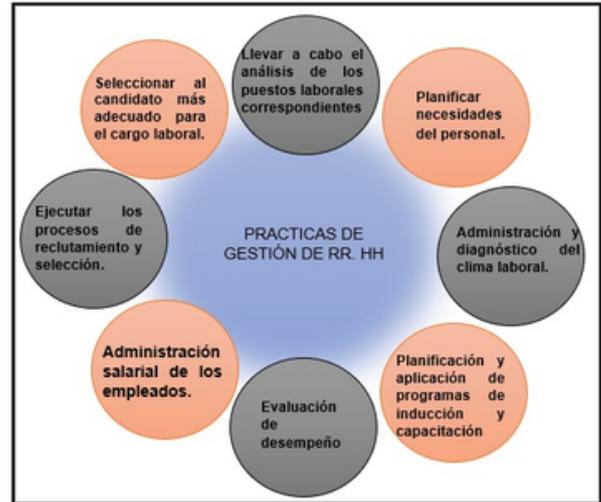
Un ejemplo de ello, es lo ejecutado por la empresa hotelera Marriott, quienes llevaron a cabo una intensa campaña de selección de personal por medio de la gamificación externa, en donde implementaron un videojuego en Facebook llamado "My Marriott Hotel" (La dinámica del juego era similar a la de Farmville o los Sims). Este mismo tenía como propósito poder atraer a los jóvenes hacia la hotelería, además de recrear el trabajo dentro del hotel y así poder evaluar las habilidades de los trabajadores. Todo el proceso fue un éxito y se logró reclutar a los candidatos más adecuados para los cargos de manera lúdica e innovadora. Además de ayudar a aumentar la popularidad del hotel Marriot en Facebook. (Ureña, 2014).

3.1. GESTION DE RECURSOS HUMANOS (RR. HH)

Por otro lado, sería de suma importancia poder entender qué significa y qué procesos estarían presentes dentro de la gestión de recursos humanos. Por su parte el término gestión haría referencia al manejo de una problemática y a la ocupación administrativa. Además, este mismo se suele emplear para referirse a un conjunto de acciones que permitirían la realización de cualquier actividad o planificación. En pocas palabras, se referiría a todos los trámites que se ejecutarán con la finalidad de poder resolver una situación dentro del entorno empresarial o comercial. Por el contrario, podemos entender que el término de recursos humanos según Margarita Álvarez (directora de Marketing y Comunicación del Grupo Adecco) indica es "el departamento encargado del corazón de las empresas", lo que haría referencia a las personas. Por su parte, fuera del contexto de un departamento de una empresa, recursos humanos sería un sinónimo de capital humano, o sea, los empleados de la empresa. Con esto en mente, al juntar gestión de recursos humanos este haría alusión a las actividades administrativas que se encontrarían orientadas a la coordinación del capital humano. En donde se indagaría en poder obtener un desempeño y una productividad de forma más eficiente en la empresa. De la misma forma, poder desarrollar al máximo las capacidades y habilidades de los empleados, permitiéndoles un desarrollo personal como también un desarrollo con la organización en conjunto. Según Marius F. (2013), manifiesta que el capital humano presentaría una importancia dentro del desarrollo de la empresa, siendo más específico, dentro del desarrollo de sus competencias. Esto significaría que el factor humano le proporcionaría a la empresa cualidades difíciles de imitar por otras empresas. En donde tras obtener empleados más competentes y preparados, junto con una correcta gestión del departamento de recursos humanos, se podrá observar como la productividad y el desempeño laboral aumentaría favorablemente.

Por su parte Dessler y Varela (2004), sostienen que la gestión de recursos humanos haría referencia a las prácticas necesarias para manejar asuntos enfocados a las relaciones de personas de las funciones gerenciales, tales como son: el reclutamiento, capacitación, evaluación, remuneración y a la creación de un ambiente laboral adecuado. Algunas de estas prácticas consistirán en:

Imagen N.º2 (Prácticas presentes en gestión de recursos humanos)



Fuente: Dessler & Varela, Administración de RRHH, Enfoque latinoamericano (2004).

Algo que sería de suma importancia poder aclarar, sería sobre la creencia popular en donde se pensaría que solo los procesos de recursos humanos o departamento de recursos humanos sería algo exclusivo de las grandes empresas y que para las MYPES (Micro y pequeñas empresas) sería algo imposible por los altos costos que estas implicaría. Pero en la actualidad se estarían presentando los modelos de outsourcing en los procesos de recursos humanos, en donde se estarían confiando los servicios del capital humano a terceros (externalizando). Según Ramos & Saenz (2002) el ORM (Outsourcing en Recursos Humanos) consistiría en el desplazamiento de los procesos y funciones de recursos humanos a otra empresa cuya competencia distintiva sería el ejercicio de dichas funciones. Por lo cual, al momento de ejecutarse la externalización de los procesos, se observaría una reducción de costes de manera positiva, lo que sería algo positivo para las MYPES. Con esto en mente podemos comprender que muchas empresas como empresarios siempre buscarían poder reducir los costes dentro de los procesos de la empresa. En este punto es pertinente poder mencionar la siguiente frase de Benjamín Franklin, "El camino hacia la riqueza depende de dos palabras: trabajo y ahorro".

Por ello, para muchas organizaciones, los objetivos de la externalización de los recursos humanos serían:

- Poder moderar de manera positiva los recursos humanos.
- Llevar a cabo la creación de valor para los empleados existentes.
- Disminuir la carga administrativa.

Por otro lado, por su parte Cardon (2004) manifiesta que también se podría aplicar los recursos humanos en las organizaciones pequeñas, pero de forma adaptativa, en donde se tendría en cuenta que en las pequeñas organizaciones no se puede tener el mismo nivel de gestión del personal, que se tendrían en organizaciones más grandes y más establecidas.

Es por ello, que el departamento de recursos humanos sería de suma importancia dentro de la empresa, ya que este mismo ayudaría a poder potenciar las habilidades y capacidades de los trabajadores, en donde estos serían el capital humano de la empresa, para que así se pueda lograr un correcto rendimiento y una productividad positiva. Con los conocimientos sobre gamificación y gestión de recursos humanos ya asimilados, se podrá profundizar sobre la implementación de esta increíble e innovadora técnica dentro del área de recursos humanos.

4. GAMIFICACIÓN EN PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Al observar la gran acogida e impacto que tendrían los juegos dentro de nuestra sociedad, en donde tras realizarse múltiples estudios neurológicos, se pudo encontrar que los juegos mejorarían considerablemente las capacidades cognitivas de las personas. No sería raro observar su implementación en diversas áreas y sistemas. Por ende, las organizaciones no serían la excepción, en donde estas mismas pudieron comprender la excepción, en donde estas mismas pudieron comprender las múltiples ventajas de aplicar elementos de juegos, como son las reglas, las recompensas y niveles en los bases a objetivos, en donde se podría convertir cualquier proceso cotidiano en actividades lúdicas con resultados positivos por parte de sus empleados. Por su parte Gartner (2011), predijo que con el pasar de los años las empresas aplicarían el modelo de gamificación en sus procesos, en donde este indicó que para el 2015 más del 70% de las empresas que se encontraban dentro del ranking global 200 de Forbes, la estarían aplicando correspondiente, cosa que en la actualidad sería cierto con base en la extensa acogida y expansión que tendría esta técnica en la actualidad dentro de las áreas laborales/escolares/universitarias. Por otro lado, al comprender de manera mucho más clara la definición, terminología, historia y tipos de la gamificación. Asimismo, se llevaría a cabo el análisis a profundidad sobre las oportunidades y beneficios que nos proporciona esta técnica dentro de los procesos del departamento de recursos humanos. Cabe mencionar que el objetivo de la implementación de la gamificación dentro de los procesos de gestión sería poder obtener empleados que presenten la sensación de estar divirtiéndose mientras se encontraban dentro de los procesos, con el objetivo de poder mejorar el rendimiento laboral a futuro y promoviendo actitudes positivas e innovadoras para ellos (Mollick & Rothbard, 2014). Además, esta implementación en el área de personal proporcionará un modelo de “ganar para ganar”, debido a que tanto los empleados como la empresa misma, obtendrían beneficios del proceso (Holgado, 2015). A continuación, se mostrarán los procesos de gestión en donde se implementaría la gamificación junto con su correspondiente explicación.

4.1. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

En primera instancia, al escuchar las palabras reclutamiento y selección se nos viene a la mente las veces en donde muchos de nosotros hemos asistido a una entrevista de trabajo, en donde hemos entablado conversaciones serias y formales con los reclutadores esperando que posterior a ello, estos mismos se contactaran con nosotros para poder obtener el cargo laboral. Además de encontrarse presente esta famosa frase que suena muy recurrente dentro de esta área que sería “En dos semanas nos comunicaremos contigo”, siendo para muchos las palabras “malditas” dentro de este proceso. En base a ello, se puede entender que estos dos procesos serían los más conocidos dentro de gestión de recursos humanos, ya que estos mismos abarcaría el primer objetivo explícito de recursos humanos que sería “atraer”. Con eso en mente, la técnica de la gamificación proporciona beneficios ideales dentro de estas dos fases, tanto para los postulantes como para los reclutadores.

Con eso en mente, la técnica de la gamificación proporciona beneficios ideales dentro de estas dos fases, tanto para los postulantes como para los reclutadores. En donde al inicio de estas técnicas, al ejecutarse procesos de juegos lúdicos, el postulante se sentiría mucho más cómodo y por ende aumentaría su nivel de expresividad y desenvolvimiento. Por lo cual el postulante se olvidaría de la tensión que este proceso de selección le produciría. Gracias a esto, los reclutadores podrán observar su desenvolvimiento y comportamiento verbal y no verbal de una manera mucho más amplia y adecuada en comparación a un postulante con el sesgo del nerviosismo y tensión. En donde gracias a esto, se seleccionaría al personal más adecuado acorde con su currículum vitae, resultados de pruebas psicológicas, su desenvolvimiento y comportamiento. Por su parte Heger (2014), haría referencia a la docente Allen Huffcutt de la Universidad de Bradley, siendo esta misma una de las que han estudiado durante mucho tiempo los problemas presentes dentro de la fase de reclutamiento, en donde este apoyaría la idea de la docente que manifestaría que “aquí es donde la gamificación puede ayudar”. Acciones como estas se han podido encontrar en un caso real, en donde la multinacional cosmética L'Oreal, implementó un juego llamado Reveal en donde este mismo buscaba poder motivar y desafiar a los jugadores a crear un nuevo producto, en donde se simulaba pertenecer a la compañía y ejecutar diversas tareas. Una vez culminado se evaluaban los productos, en donde gracias a este se seleccionaba a las personas con mayor potencial y competentes en base a sus habilidades. Con esto la multinacional logró poder movilizar a cien mil personas entre las que consiguió nuevo talento potencial gracias a la gamificación.

4.2 INDICACIONES Y CAPACITACIONES

En segunda instancia, tanto las inducciones como las capacitaciones son procesos de suma importancia dentro de recursos humanos. Ya que de por sí gracias a las inducciones, el nuevo personal se adentraba poco a poco al clima y al ambiente laboral de la organización, en donde se le capacitaba sobre los reglamentos, beneficios y toda la información que el área encargada crea pertinente. De la misma forma esto aplicaría a las capacitaciones, en donde gracias a estas él personas adquieren nuevos conocimientos y habilidades necesarias para la empresa. A pesar de ello, no todas las empresas suelen emplear adecuadamente los procesos de formación, lo cual sería un grave error debido a la importancia que estos procesos tendría, ya que, al momento de implementarse de forma correcta, se obtendría a nuevos trabajadores o trabajadores de la empresa más competentes con los conocimientos necesarios para poder desenvolverse dentro de la empresa, en donde la productividad sería positiva desde una primera incorporación del empleado. Por lo tanto, la gamificación sería una técnica complementaria que ayudaría dentro del proceso de capacitaciones para así obtener resultados favorables, en donde la motivación e integrantes de los empleados mejoraría positivamente. Un caso, por ejemplo, sería la empresa Deloitte, quienes crearon e implementaron una app en línea llamada Academia de Liderazgo Deloitte para todos sus empleados. En donde este aplicativo contaba con tableros de clasificaciones y niveles, en donde esto fomenta que sus empleados participen en todas las capacitaciones y formaciones que tenían que presentar. Por lo que, mientras se capacitaban se divertían por medio del sistema de niveles y tableros. Cosa que favorecía a futuro a la empresa, al momento de la realización de las funciones de cada empleado. De la misma forma, dentro de mi propia experiencia esta misma técnica estaría presente en la empresa KONECTA, en donde esta misma implementaría por medio de su plataforma en línea didactiK, la gamificación durante sus procesos de formación, en donde esté haría uso de un juego del espacio en donde por medio de la exploración de planetas, se capacitarán y explicarían todas las políticas, beneficios y reglas de la empresa.

Cosa que de por sí es muy entretenida y dinámica, en donde por medio de la personalización de un astronauta comenzarás tu aventura espacial, cosa que me animó y motivó para poder continuar durante todo el proceso de capacitación.

5. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y RETRIBUCIONES

Por última instancia, estarían presentes los procesos de la evaluación del desempeño y retribuciones, en donde por parte de procesos de evaluación se podría tener una idea más clara sobre el nivel y porcentaje del desempeño laboral que presentaría un empleado o un área en general, en donde por medio de diversas pruebas se cuantifican y se obtendría un resultado. Por su parte, la retribución sería la abonación de la cantidad de dinero que se le brindaría a una persona por su servicio realizado dentro de la empresa respectivamente. Por ello, la técnica de la gamificación brindaría un apoyo al área gerencial para poder conseguir un proceso de evaluación más eficiente y por ello una justa remuneración para los empleados. Ya que al ser un proceso cuantificable en muchos casos resulta siendo una gran amargura para la empresa. Todo ello cambiaría al implementarse la gamificación dentro del proceso, en donde por ejemplo se haría uso de **Zepplean**. Este sería una herramienta, que haría que los procesos de evaluación de desempeño se lleven a cabo por medio de un juego. En donde el empleado ingresa con una cuenta asociada a este y ahí se vería reflejado su puntualidad, responsabilidad, indicadores, etc. En donde mientras más positivo son sus resultados, la aplicación le daría trofeos y cromos, en donde tras obtener una puntuación positiva dentro de un mes se le brindaría alguna recompensa, que podría ser alguna retribución económica o en pago en especies. Por la novedad y resultados positivos ya serían muchas las empresas que emplearían a **Zepplean**, como sería **American Express** o **La Tienda Home**, en donde de la misma forma estas presentan resultados fantásticos. Con todo ello en mente, se puede entender y observar como la técnica de la gamificación ayudaría dentro de los procesos, en donde haría que estos mismos sean más dinámicos, interactivos e innovadores para los empleados.

Como anteriormente hemos podido ver, la gamificación ha estado presente ya hace bastante tiempo, pero que realmente sería en la actualidad en donde verdaderamente se la tomaría en cuenta y la sociedad en general sería consciente de la relevancia y resultados que esta tendría dentro de los diversos contextos. Por ello, se puede denotar la creciente aplicación de esta técnica dentro del mundo empresarial en donde ella misma se ha encargado de poder motivar y potenciar a los empleados. En donde gracias a su implementación se lograría llegar a los indicadores y objetivos de la empresa de manera más lúdica e interactiva. Además de lograr mejorar de forma positiva el clima y funcionamiento organizacional. Por su parte **Fuente (2018)** manifiesta que la implantación de la gamificación interna proporciona ventaja dentro de la empresa, las cuales son:

- La mejora de la productividad laboral.
- El aumento de la motivación.
- La fomentación de la creatividad.
- El fortalecimiento de los procesos de comunicación.
- La introducción de dinámicas innovadoras.
- El desarrollo de habilidades concretas.

Por su parte, dentro del Perú, se puede ver que serían pocas las organizaciones que aplicarían esta técnica dentro de sus empresas.

En donde el diario **El Comercio (2018)** se manifestó frente al tema indicando que, a pesar de que esta sería una gran tendencia que las grandes empresas de educación o consumo masivo del mundo la presentan y emplearían, dentro del país serían pocas las organizaciones que se animaron a emplearla ya sean para sus consumidores o colaboradores, para así lograr favorecer los diversos objetivos que se plantearían. Esto se refleja tristemente, ya que la gamificación en el Perú se encuentra en un nivel inicial, y aún faltarían algunos años más para que esta técnica sea mucho más usada dentro de las organizaciones peruanas.

EMPRESAS QUE EMPLEAN LA GAMIFICACIÓN

A base de toda la información ya asimilada, todos conocemos a fondo los beneficios y resultados que la implementación de la gamificación traerá consigo dentro de una empresa. Por lo que sería algo obvio que diversas compañías internacionales la emplearían dentro de sus procesos. De los cuales según **Albert (2015)**, indicaría que múltiples empresas emplearán diversas técnicas de gamificación dentro de recursos humanos, en donde los resultados terminaron siendo exitosos y favorables. De los cuales a continuación, mencionaré algunas de ellas:

- **PWC (Price Waterhouse Coopers):** Esta gran organización galardonada por ser la mejor empresa para laboral en España en el año 2014. Ellos aplicarían la gamificación dentro de sus procesos de formación, en donde estos mismos obtuvieron resultados positivos. Por su parte **Julia Guzmán**, líder de Training en **PwC Chile**, manifestó que dichos procesos de agregar juegos dentro de actividades relativamente serias y no lúdicas, se han ocupado de poder enseñar y en la actualidad sería una herramienta exitosa dentro del ambiente empresarial.
- **Deloitte:** Esta compañía sería la autora de un programa llamado **Leadership Academy**, la cual tendría como función poder formar a los usuarios con herramientas de gamificación para que así estos puedan resolver cualquier reto o problema que se les presente en el área laboral. Además, que la misma empresa reconocería la importancia y aceptaría que la gamificación junto con las herramientas cognitivas sean incluidas dentro del proceso de adquisición de talento.
- **Google:** Por su parte la empresa **Google** es bastante conocida por la implementación y uso de la gamificación. En donde esta misma contaría con políticas bastante rígidas, pero a la vez esta mostraría una preocupación por el bienestar y clima laboral de sus empleados tanto dentro como fuera de la empresa. En donde para hacernos una idea, el 80% corresponde a la jornada laboral y el otro 20% restante sería para la incentivación de la creatividad de sus trabajadores.

CONCLUSIÓN

Por medio del presente artículo, se pudo entender y comprender sobre la gamificación en gestión de recursos humanos, la cual sería una técnica innovadora y con un crecimiento global que aumenta con el pasar de los años, a pesar de que este estaría presente hace muchos años atrás. No sería recién en el 2010 hasta la actualidad en donde su popularidad aumentaría considerablemente. Esto gracias al importante papel complementario que presentaría para los procesos de recursos humanos, junto con resultados cuantitativamente positivos.

En donde múltiples empresas internacionales la implementan en sus procesos y así estas mismas obtendrían resultados favorables, tanto en el rendimiento como en la productividad laboral. Por su parte en el Perú, sería una técnica aún no tan aplicada ni explorada, en donde muy pocas empresas la implementaron de manera mínima. Por un lado, esta misma parecía que se tratara de poner juegos en el trabajo, pero en el fondo se requiere de conocimientos amplios sobre los procesos de Gestión de Recursos Humanos, Gamificación y de las necesidades y beneficios de su implementación para así al momento de aplicarla los resultados sean positivos y se pueda gestionar a empleados motivados y comprometidos. Por ello, con el aumento tecnológico dentro de nuestra sociedad se puede entender y visionar que esta técnica con el transcurso de los años estaría presente en la mayoría de las empresas a nivel global, en donde la gestión de recursos humanos la implementaría parcial o completamente.

REFERENCIAS

- recursos humanos la implementaría parcial o completam
Arzadun, P. y Vuotto, M. (2007). El buen trabajo y la satisfacción laboral [Archivo PDF]. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/docin/docin_cesot_059
- Cardon, M. S., & Stevens, C. E. (2004). Managing human resources in small organizations: What do we know? *Human Resource Management Review*, 14(3), 295-323. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2004.06.001>
- Dessler, G., & Varela, R. (2004). Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano. (5° ed., Vol. 1). Pearson. <https://www.cucjonline.com/biblioteca/files/original/oe49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Fuentes Gaudioso, S. (2018). Análisis sobre la percepción del uso de la gamificación interna en Eboca [Trabajo Fin de grado, Universidad Zaragoza]. <https://zaguan.unizar.es/record/77751/files/?ln=es>
- Galián Jiménez, M. (2018). Nuevas tendencias en los procesos de reclutamiento y selección de personal [Trabajo Fin de grado, Universidad de Jaén]. <http://tauja.ujaen.es/jspui/bitstream/10953.1/79071/TFG-%20GALIAN%20JIMENEZ%2c%20MARIA.pdf>
- Gómez, B., Mendiberry, C., Raschella, C., & Scopa, L. (2017). Una innovadora herramienta como método de capacitación en las empresas: gamificación. [Archivo PDF]. <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/6330/Scopa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hidalgo Aguilar, O. S. (2019). La utilización de la gamificación como herramienta para implementar estrategias de marketing interno basado en el nivel de valoración del lugar de trabajo que otorgan los colaboradores, hombres y mujeres entre 18 y 25 años, que laboren en establecimientos de comida rápida en Lima Metropolitana [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC.
- Horna Torres, S. E., & Yaranga Lara, I. A. (2019). La gamificación como herramienta para la implementación de la estrategia. Caso: Institución de enseñanza de idiomas (Lima, Perú). [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Marín, I., & Hierro, E. (2013). Gamificación: el poder del juego en la gestión empresarial y la conexión con los clientes. *Empresa Activa*.
- Martínez Jarque, S., & Redondo Pérez, M. M. (2015). Gran Hotel. La gamificación como herramienta estratégica en los Recursos Humanos [Tesis de Maestría, Universidad de Barcelona].
- Paixão, W. B. da, & Cordeiro, I. J. D. e. (2021). Práticas de gamificação em turismo: Uma análise a partir do modelo de Werbach & Hunter (2012). *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo*, 15(3), 2067. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v15i3.2067>
- Tamargo Plaza, F. (2019). Gamificación como nueva tendencia en gestión de recursos humanos. [Archivo PDF]. http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/112731/TFG_FINAL.pdf
- Valda Sanchez, F., & Arteaga Rivero, C. (2015). Diseño e implementación de una estrategia de gamificación en una plataforma virtual de educación. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 9(9), 65-80. http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v9n9/v9n9_a06.pdf
- Werbach, K., y Hunter, D. (2012). *For the Win: How Game Thinking Can Revolutionize Your Business*. Wharton Digital Press.
- Werbach, K., y Hunter, D. (2014). *Gamificación: revoluciona tu negocio con las técnicas de los juegos*. Pearson Educación.