

PROYECTO I+D PERSOGAM

Sistema gamificado de comunicación, reconocimiento y motivación para el personal

Actualmente **4set** está llevando a cabo un proyecto I+D denominado **PersoGam**. Este proyecto persigue desarrollar una plataforma gamificada orientada a la comunicación, motivación y reconocimiento de los/las empleados/as de una compañía.

1. Descripción general del proyecto

Dadas las sinergias existentes, es necesario que **PersoGam** se pueda integrar con los sistemas de gestión, calidad y comunicación de los Recursos Humanos ya existentes en la empresa, o pueda desplegarse en paralelo a la implantación de alguno de ellos. De esta forma **PersoGam** aprovecha la información recogida de los sistemas de calidad (encuestas de satisfacción, procedimientos internos,...), ERP (gestión del desempeño, portal del empleado, etc.), CRM, y sistemas de información en general (protocolos de comunicación interna, recursos de formación, sistemas de planificación,...).

Además **PersoGam** gestiona información nueva, no recogida a través de un sistema "al uso" orientado al proceso desde el punto de vista industrial o mercantil, sino a través de un sistema gamificado orientado al reconocimiento y la motivación del empleado.

Este sistema incide con especial atención en implicar al trabajador en la relación que hay entre su puesto particular de trabajo y la actividad y servicio finales realizados por la empresa, dando valor a la utilidad de su trabajo y generando dinámicas de reconocimiento.

El sistema se integra en una visión de proponer un **programa de motivación interna** que incluye:

- Conocimiento empresarial global. Interiorización de valores y misión de la empresa. Implicación en ellos.
- Información cotidiana de la relación entre el éxito de la empresa y el desempeño realizado por cada trabajador.
- Definición e incorporación de las necesidades de formación, como elemento esencial dentro del sistema.
- Reconocimiento de la empresa hacia el trabajador. Reglas y protocolos de méritos, insignias y puntuación de actividad.
- Adecuados contextos de socialización y de compartición de intereses y opiniones con otros trabajadores y con la dirección (socialización y comunicación interna).

2. Papel de los participantes

Los diferentes participantes de este proyecto se complementan entre sí, aportando su experiencia y know-how tecnológico y de producto para establecer tanto los requisitos como los mecanismos de evaluación y validación de los resultados de **PersoGam**.

Los roles que adoptan cada uno de ellos son:

	<p>4set, líder de este proyecto, aporta su experiencia y especialización en la consultoría, implantación, formación, mantenimiento y soporte de soluciones de Gestión del Capital Humano en cualquier tipo de organización y sector.</p> <p>Adopta en este proyecto el rol de “coach”, definiendo los requerimientos que la solución debe implementar. Asimismo, finalizados los prototipos del proyecto PersoGam realizará el análisis de resultados, evaluando el futuro comercial de la plataforma y sus posibilidades, definiendo un plan de explotación final acorde a las conclusiones extraídas en todo el proyecto.</p> <p>Su participación garantiza la eficacia de la solución a construir, trasladando para ello en base a su amplia experiencia, su conocimiento en soluciones de gestión del capital humano al resto de participantes del proyecto.</p>
	<p>Virtualware aporta su experiencia de empresa proveedora de servicios tecnológicos basados en las tecnologías multimedia e interactivas.</p>
	<p>Gaia representa a todas aquellas empresas y agentes tecnológicos domiciliados en la CAPV. Su participación garantiza el acceso a la realidad cotidiana de las empresas y a los vectores estratégicos claves del sector TIC.</p>
	<p>Fundación Deusto Tech como organismo de investigación, está en constante contacto con los últimos avances del mercado, garantiza la vigilancia tecnológica y el carácter formativo y motivador del proyecto.</p>

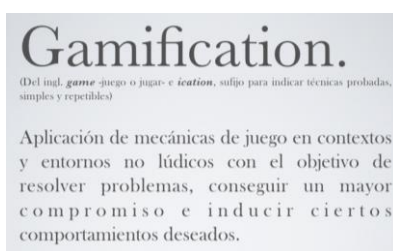
3. Gamificación – Engagement - Motivación

Por gamificación se entiende el uso de mecánicas y dinámicas de juego en contextos ajenos a los juegos con el fin de incentivar ciertos comportamientos positivos en los usuarios finales.

Gracias a la gamificación se puede incentivar a las personas a realizar tareas que normalmente consideran de bajo interés o incluso aburridas como realizar acciones cotidianas de la vida laboral, leer o redactar un informe, aportar sugerencias de mejora, etc. Todo ello gracias a despertar los deseos e instintos naturales de las personas como la competición, el reconocimiento social o el altruismo.

La estrategia principal de la mayoría de las estrategias de gamificación más eficientes es recompensar a los usuarios por realizar aquellas acciones deseadas mediante técnicas como otorgar puntos, insignias o roles. La competición es otro aspecto importante a tener en cuenta en las estrategias de gamificación, es por ello que siempre se debe dar visibilidad a los logros, méritos, puntuaciones o insignias que consigue cada usuario, e incluso realizar rankings de puntuaciones o de usuarios destacados.

PersoGam pretende ir un paso más allá, y demostrar cómo el uso de los juegos serios combinados con la gamificación puede ayudar a mejorar tanto la adquisición de conocimiento como el “engagement” y motivación de los empleados. Para ello, el proyecto analiza cómo la integración de factores tecnológicos, psicológicos y educativos puede impactar en el aprendizaje de los empleados mejorando con ello su compromiso e implicación en la cultura de la organización.



Queda patente el impacto y la relevancia creciente de la gamificación y los juegos serios en el ámbito educativo, motivacional y profesional. Supone un claro centro de interés de la investigación actual. Es por ello que el propósito de este proyecto de investigación aplicada es desarrollar estos principios en un sistema integrado con todos los elementos profesionales "serios" que tienen que ver con los recursos humanos, de modo que ayude a mejorar tanto la motivación y el *engagement*, como el reconocimiento, la comunicación y la formación interna de los empleados. Además se busca obtener resultados del verdadero impacto en la empresa de estos entornos de gamificación y juegos serios.

4. Solución técnica propuesta

PersoGam es un **sistema web gamificado** accesible desde cualquier navegador e integrable en los protocolos de acceso desde puestos de trabajo digitales de cualquier empresa.

Las partes componentes de este sistema son:

1. Subsistema de captura de información. Dedicado a recuperar toda la información relevante del resto de los sistemas existentes en la empresa que sean significativos para **PersoGam**: ERP, CRM, sistema de información y comunicación, plataforma de formación interna, etc.

2. Subsistema de gamificación. Dedicado a gestionar todas las reglas de gamificación que contempla la solución. Pueden personalizarse, modificarse y validarse en función de los resultados de su uso.

3. Subsistema de administración. Permite acceder al sistema por parte de los administradores.

4. Subsistema de acceso. Permite a los usuarios, de acuerdo a sus distintos roles, acceder a la información e interactuar con la solución. Se encarga además de activar los mecanismos secundarios de comunicación (avisos, alarmas, emails).

5. Subsistema de juegos serios. Permite acceder a los apartados específicos de formación en competencias de la solución. Los empleados pueden jugar con ellos para progresar en esas capacidades y a la vez el registro de su actividad será incorporado al resto del sistema gamificado.

6. Subsistema de medición. Recoge indicadores agregados de forma continua, para elaborar las métricas de todo el sistema y permitir a los responsables acceder a cuadros de mando que permitan saber la evolución y visualizar de un modo objetivo la eficacia de la implantación, organizada por distintos ámbitos, a través de diferentes períodos de tiempo.

5. Innovación del proyecto

A pesar de todo el potencial motivador y formativo de la gamificación y los juegos serios, la incorporación reciente al mundo profesional e industrial hace que su simple aplicación sea innovadora. De hecho, aún hay muchas reticencias en el mundo empresarial al respecto de este tipo de aplicaciones y falta por establecer una ingeniería o sistemática que permita realizarlas de un modo estandarizado. Por ello también entendemos una novedad significativa del proyecto el hecho de que contemple como un elemento básico las herramientas de medición y seguimiento de indicadores que permitan validar de un modo objetivo la eficacia real del sistema aparte de otros elementos habitualmente intangibles (motivación, satisfacción, reconocimiento, comunicación...).

Algunos de estos medidores incluirán:

- Incremento de los valores de satisfacción/motivación de las herramientas de calidad interna.

- Mejora del rendimiento en calidad/producción, de empleados y de equipos.
- Incremento de participación en plataformas o actividades de formación interna existentes.
- Incremento de la colaboración entre empleados.
- Aumento del conocimiento y empatía entre departamentos y tipos de trabajo dentro de la misma empresa.
- Disminución de la conflictividad laboral.

El sistema implementa una **comunicación formativa** que tiene como objeto que todos los miembros comprendan la misión, visión y valores de la compañía y su aplicación en cada uno de los procedimientos operativos de la organización.

También desarrolla una **comunicación participativa** de todos los miembros de la organización. No se limita a trasladar información sino que proporciona mecanismos ágiles de interacción entre las diversas áreas de la empresa.

El foco de la plataforma esta en la persona, y de forma secundaria en el equipo como primer nivel de relación, y en la empresa en su conjunto como siguiente nivel.

Además también se observa que dentro de las TICs se descubre el nuevo concepto de Inteligencia Ambiental, por la cual los usuarios están rodeados de interfaces inteligentes e intuitivas, y de un entorno capaz de reconocer y responder a la presencia de diferentes individuos en modo fluido, no- intrusivo y poco visible. El rasgo central es que las personas son el punto central de la Sociedad de la información. La Inteligencia Ambiental permitirá al usuario gestionar el intercambio de información y la interacción con el entorno de una manera eficaz y sin esfuerzo, por ejemplo, a través de interfaces que trabajen con la persona en su vertiente psicológica y emocional.

En el contexto de la Inteligencia Ambiental el proyecto **PersoGam** da respuesta a la Información, a las Tecnologías para el tratamiento del contenido y tecnologías semánticas, entre otras.

6. Oportunidad del proyecto

En un mercado saturado de "soluciones software", la diferenciación en cuanto a prestaciones no exclusivamente tecnológicas o procedimentales es clave para las empresas proveedoras de servicios. En este sentido, la diferenciación comunicativa y motivacional de un servicio de estas características es evidente para las posibilidades de negocio de **4set** y la comercialización futura de **PersoGam**.

La siguiente evolución de los sistemas de información es acercarse al usuario y, en particular, a su faceta humana: sus emociones, sus motivaciones, sus particularidades. En este sentido, en el espacio de los sistemas de información empresariales aún existe el campo abierto, ya que hasta ahora su único objetivo ha sido la funcionalidad, la especificación y el proceso pero no el usuario.

Otras razones que refuerzan la oportunidad de este proyecto:

- Está documentado y avalado por estudios científicos que en los países occidentales la mayor generación de valor pasa ahora por las profesiones creativas y no exclusivamente mecánicas, en las que es especialmente importante la motivación intrínseca y el encuentro de autonomía, maestría y propósito. El espacio de los juegos serios y la gamificación específicamente trabaja esos motivadores intrínsecos que son menos habituales en el día a día empresarial.
- La formación interna tiene una estrecha e importante relación con el desempeño, la productividad y la eficiencia en cuanto a calidad y a recursos. Los proyectos como este que facilitan y favorecen la eficacia de esa formación, en aspectos competenciales clave para la empresa, pueden ser una pieza fundamental en la competitividad.
- La comunicación formativa y participativa que permitirá el sistema amplía el concepto de compromiso y visión empresarial a todos los empleados. Esta cohesión humana es otro elemento clave de motivación, esencial para la responsabilidad individual y compartida que es imprescindible en el contexto empresarial actual.
- La integración en el sistema de los mecanismos de medición y validación generan valor en sí mismos tanto para la empresa comercializadora como para las empresas clientes, permitiendo la creación de un ecosistema de competitividad mejorada para todas las empresas participantes, de una u otra manera.

7. Riesgos de mercado del proyecto

Entre los riesgos de mercado ante los que se encuentra el proyecto se pueden destacar los siguientes:

- **Irrupción de nuevas plataformas tecnológicas que ofrezcan los mismos servicios:** Actualmente, no existe ninguna solución en el mercado que trabaje en particular en este contexto, ni siquiera en el mercado americano o europeo, con lo cual este producto tiene un valor sin competidor en el mercado actual.
- **Rechazo de este tipo de soluciones por parte de los usuarios:** Será importante ir sensibilizando tanto a las empresas como a los empleados para incorporar estas nuevas maneras de relacionarse con los sistemas de un modo natural y evitar suspicacias y desconfianzas. Contamos con que la implantación de pilotos será valiosa para recoger información que pueda utilizarse de cara a futuras implantaciones y negociaciones con otros clientes.
- **Precio de venta del producto demasiado alto:** si el precio de venta es elevado, puede imposibilitar su aplicación. Uno de los objetivos del proyecto es su bajo coste de replicación, con lo que se solucionaría este problema.

8. Plan de explotación comercial y difusión de resultados

El éxito del Plan de Explotación dependerá de la posibilidad de explotación del sistema, la capacidad de los participantes para la puesta a disposición del sistema entre el público objetivo y las estrategias que se definan para llevar a cabo esto último.

El prototipo y piloto del proyecto deberá convertirse en una solución física, que permita que sea patentable y no solamente registrado como propiedad intelectual.

Se realizarán actividades de difusión para promocionar y comercializar tanto como sea posible los resultados del proyecto.