

## ***eSports*: La nueva herramienta de formación para los Recursos Humanos**

Diana Benito-Osorio, *Universidad Rey Juan Carlos*

Eva de Nova López, *Universidad Rey Juan Carlos*

Actualmente, las empresas se suman cada vez más al uso de la gamificación como proceso formativo dirigido a su personal, con el fin de que este adquiriera tanto conocimientos como habilidades nuevas. La gamificación, en la formación, consiste en la aplicación de estrategias de juego en sesiones de aprendizaje o capacitación, para hacerlas más atractivas y entretenidas para los recursos humanos de una empresa, en un entorno controlado y ajeno al mismo. En la formación corporativa, la gamificación cobra cada vez más una mayor relevancia con la llegada de nuevos formatos tecnológicos *online* e incluso con la aplicación de videojuegos, convirtiéndose en un nuevo modelo formativo denominado *game-based learning*. Ahora bien, ¿y si os dijeran que se podría formar a un grupo de empleados o de directivos a través de una competición de *eSports*?

Los *eSports*, o deportes electrónicos son conocidos como competiciones de videojuegos, tanto de consola como de ordenador, que cuentan con una gran popularidad en la actualidad. Los deportes electrónicos, por lo general, son competiciones de videojuegos multijugador profesionalizadas. Estos jugadores profesionales son formados y sometidos a entrenamientos para ganar dichas competiciones. Esta mecánica puede ser aplicada también a los recursos humanos de una organización como modelo formativo (*game-based learning*), mejorando profesional y personalmente a cada uno de los miembros que participan.

Ejemplo de todo ello es *Psicosoft*, consultora de recursos humanos, con más de 32 años de experiencia, que cuenta con diferentes certificaciones a nivel internacional y que ha formado, desde sus inicios, a más de 60.000 profesionales (comerciales y managers / gerentes) de 250 clientes en España y Portugal. *Psicosoft*, que tiene como misión la creación de soluciones de valor, innovadoras y sencillas de implementar, que ayudan a

las personas a transformarse descubriendo su potencial y aportándoles criterios para hacer más fácil en su día a día aquello que necesita una organización, fundó en el año 2018 *Psicosoft eSport Academy*, una academia de *eSports*. Esta academia cuenta con centros en Madrid y Barcelona que poseen servicios destinados, no solamente a *gamers* (jugadores) o a equipos profesionales de deportes electrónicos, sino también a los recursos humanos de las empresas, entrando desde ese momento la consultora en el mundo de los videojuegos desde una perspectiva de formación a los profesionales.

La compañía *Psicosoft eSport Academy*, partiendo de un enfoque empresarial incide en diferentes aspectos clave sobre los recursos humanos. Por un lado, diseña acciones de *employer branding* y de experiencia de candidato basadas en *eSports* dirigidas a la captación de talento por parte de las organizaciones. Por otro lado, organiza eventos y campeonatos *in Company*, con el objetivo de potenciar el *branding* empresarial, acercar generaciones o fomentar la cohesión. Y, finalmente, la organización también ofrece soluciones formativas para que los profesionales experimenten los comportamientos críticos necesarios para afrontar los retos digitales y el trabajo en equipo, viviendo las sensaciones de los *eSports*.

*Psicosoft eSport Academy* propone programas de aprendizaje basados en cinco valores (flexibilidad, confianza, responsabilidad, transparencia y respeto) y en seis comportamientos (visión global, mentalidad abierta y flexible, *feedback* permanente, confianza, empuje y motivación hacia el reto o aprendizaje continuo). El primer torneo “*eSports Business League*” se celebró el 9 de julio de 2019 y fue dirigido a empresas que pretendían formar a parte de su plantilla a través del modelo formativo *game-based learning*. La cita tuvo lugar en los centros de *Psicosoft eSport Academy* en Madrid y en Barcelona y participaron empresas tales como Indra, Banco Santander, la antigua Bankia, BMW, Altadis, Heineken, Roche, Pernod Ricar, entre otras, con el objetivo de experimentar los beneficios que poseen los deportes electrónicos. Esta liga competitiva entre empresas contó con 96 participantes, que jugaron en equipos de seis, en un formato Bo1 (mejor de uno, por sus siglas en inglés), excepto la semifinal y la final, en el que se elegía al mejor de 3 partidas. Dicha formación giraba en torno a una competición de *OverWatch*<sup>1</sup> en la que se jugaba por equipos. *OverWatch* es uno de los videojuegos más

---

<sup>1</sup> Resulta relevante mencionar que, previamente a la fecha del torneo de *eSports*, los empleados que formaban parte de los equipos realizaban una serie de sesiones en las que se preparaban teniendo una

populares del actual panorama competitivo. Cada miembro del equipo escogía un héroe entre varios disponibles, cada uno con movimientos y habilidades únicas. Los jugadores de cada equipo trabajaban juntos para atacar y defender puntos de control o para atacar/defender "cargas" (objetivos móviles que se movían alrededor del mapa). Al terminar la partida los jugadores acumulaban puntos, por lo que el equipo que obtuvo una mayor puntuación ganó la competición. Esta liga formó parte de un total de tres grandes eventos en los que los equipos competieron por un lugar en la gran final, que reunió a las empresas vencedoras en una última lucha por la victoria. El torneo finalizó con la entrega de premios y una reflexión colectiva sobre esta experiencia y cómo se puede trasladar lo vivido y aprendido a la vida laboral. Así, se puso de relieve como a través de la "jugabilidad" estratégica de *OverWatch* se trabajaron comportamientos como el *feedback* permanente, la confianza en tu equipo y la visión global, entre otros, realmente importantes para alcanzar el éxito también en las empresas. Precisamente ese es el éxito de dicha competición para las empresas, el conocimiento de la productividad conjunta y el funcionamiento de sus equipos de trabajo. Esta metodología innovadora y de inmersión, a través de los *eSports*, permite a las empresas tanto entrenar a sus recursos humanos en competencias digitales como conocer cómo actúan y reaccionan los profesionales fuera de su zona de confort y analizar qué comportamientos muestran en diversas situaciones de forma espontánea.

A través de los videojuegos, en este caso los *eSports*, se puede entrenar y mejorar multitud de competencias y habilidades útiles, tanto para líderes como para empleados, especialmente teniendo en cuenta el contexto en el que se encuentra inmerso el mercado laboral, un entorno de cambio constante en plena transformación digital. Estas competiciones virtuales son una nueva herramienta para los departamentos de recursos humanos, con la que se puede medir el trabajo en equipo, la competitividad, la capacidad de reacción en situaciones límites o la capacidad de resolver problemas en tiempo real bajo presión, entre otras. La finalidad es que el empleado utilice estas nuevas capacidades adquiridas en su puesto de trabajo.

En definitiva, los *eSports* se han convertido en una excelente herramienta de formación de recursos humanos, puesto que sirve tanto para medir y desarrollar competencias clave

---

primera toma de contacto con el videojuego *OverWatch*, probando de forma individual el mismo para pasar, posteriormente, a la competencia por equipos.

como para abordar procesos de transformación en un entorno laboral, permitiendo también mejorar la capacitación y el desarrollo de habilidades organizacionales e, incluso, la constitución de una nueva cultura de trabajo.

### **Fuentes de información empleadas**

- Torres, F.J. (2018). “El entrenamiento en *eSports* da juego al talento empresarial”. *ABC Economía*. Disponible en: [https://www.abc.es/economia/abci-entrenamiento-esports-juego-talento-empresarial201812250248\\_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.abc.es%2Feconomia%2Fabci-entrenamiento-esports-juego-talento-empresarial-201812250248\\_noticia.html](https://www.abc.es/economia/abci-entrenamiento-esports-juego-talento-empresarial201812250248_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.abc.es%2Feconomia%2Fabci-entrenamiento-esports-juego-talento-empresarial-201812250248_noticia.html)

**Palabras clave:** formación, gamificación, recursos humanos, videojuegos, *eSports*.

**Fecha del caso:** enero, 2022.

### **Preguntas sobre el caso**

1. ¿Qué ventajas e inconvenientes plantea la formación a través de herramientas de gamificación como los *eSports*? ¿Te parece adecuado optar por jugar a un videojuego como herramienta formativa para los recursos humanos de una organización?
3. ¿Qué otros resultados, tanto positivos como negativos, se podrían haber obtenido en el torneo de *eSports Business League* de cara al desarrollo personal y profesional de los empleados de las empresas partícipes?
4. Comenta y justifica otro ejemplo de videojuego (distinto de *OverWatch*) que conozcas y que pudiera utilizar una empresa para la formación y desarrollo de sus recursos humanos.