

# Por qué es crucial detectar y entrenar Soft Skills con videojuegos–series comerciales

 [gecon.es/soft-skills-commercial-video-games/](https://gecon.es/soft-skills-commercial-video-games/)

Flavio  
Escribano

2017-5-3



**Autor:** [Flavio Escribano](#) >> [@ludictador](#)

**Revisión:** [Sergio Alloza Castillo](#) >> [@PsyncGamer](#)



“Martínez, su rendimiento en la empresa ha descendido en los últimos meses. Necesitamos que juegue al Gran Turismo dos horas al día en carreras online para superar su ansiedad y una hora al día al DOTA 2 para mejorar su habilidad de trabajar en equipo”. De esta forma tan entusiasta describía Marco Fernández recientemente en un artículo para [Pentavox](#) nuestro proyecto xBadges, basado en la identificación de competencias transversales (o soft skills en inglés) a través de videojuegos–series comerciales.

Cuando hablamos de identificación de Soft Skills se plantean varias preguntas relacionadas con su propia definición, su utilidad en la vida diaria y laboral y nuestra capacidad de sacarles el mejor partido. Analicemos

algunas de estas preguntas para saber hasta qué grado son valiosas las soft skills y su impacto en nuestra vida diaria.

## ¿Qué son las Soft Skills?

Preguntando a la madre del conocimiento popular (Wikipedia) las Soft Skills vendrían a ser 'la combinación de las habilidades interpersonales, sociales, comunicativas, rasgos de carácter, actitudes, atributos, cocientes de inteligencia social y emocional que permiten, entre otros, desenvolverse con el entorno, trabajar bien con otros, ser más productivos y alcanzar metas u objetivos complementando las Hard Skills (habilidades adquiridas en nuestra educación formal académica y profesional).

Es decir, básicamente las Soft Skills son aquellas habilidades que aprendemos de una manera no formal, es decir, no bajo el paraguas exclusivo de un programa formal curricular sino de otras múltiples maneras pero que son extremadamente útiles en nuestro entorno. Pongo un ejemplo: tenemos dos puestos de trabajo a cubrir en nuestra empresa, uno que requiere pasar muchas horas sólo en una sala de control cuidando de que sistemas informáticos estén funcionando bien y otro puesto técnico también pero en despacho y el cual requiere de mucho trabajo en equipo, entonces recibimos dos currículums con perfiles profesionales muy parecidos. Resulta que sin conocer más en profundidad a esas personas mandamos a la más sociable de las dos (con una mejor soft skill en trabajo en equipo) a la sala de control a solas y al perfil más solitario e introvertido al despacho rodeado de público... ¡¡Meck!! Al mes tenemos deprimido al perfil sociable (o invirtiendo ingente cantidad de horas en Whatsapp, Facebook, etc.) y al perfil introvertido encerrado en el baño con un ataque de agorafobia...



Source: WEF (2015) New Vision For Education – Unlocking the Potential of Technology

Quizá este ejemplo pueda resultar un poco exagerando pero lo cierto es que sirva para ilustrar claramente que las Soft Skills no sólo existen sino que influyen (y mucho) en nuestras capacidades, sean profesionales, familiares, sociales, etc.

Algunas organizaciones educativas están poniendo el énfasis en la definición de estas Soft Skills y su relación con

el mundo educativo y laboral. Por ejemplo la PPI de Australia (The Indonesian Students Association) destaca seis factores relacionados con las soft skills a desarrollar en un contexto educativo: Conocimiento y creatividad, habilidades comunicacionales, trabajo en equipo, resiliencia, planificación y organización, valores éticos e integridad (Kyllonen, 2013, p. 6)

Sobre la primera de las soft skills destacada por la PPI, es decir, la creatividad, Schulz (2008, p. 149) indica que 'por lo general pensaríamos que se trata de una habilidad casi exclusivamente artística en comparación con el pensamiento estructurado científico, pero esta percepción no es del todo correcta, aplicar la creatividad permite resultados "out-of-the-box" o disruptivos (palabra de moda) lo cual significa tener la capacidad de poner a un lado las reglas convencionales y las restricciones de manera que seamos capaces de resolver problemas de formas más innovadoras'. La propia definición de esta Soft Skill en palabras de Schulz nos induce a pensar en su utilidad, lo que nos lleva a la siguiente pregunta...

## **¿Cuán importantes son las Soft Skills...especialmente en el mundo laboral?**

Hasta aquí parece evidente que las Soft Skills son útiles e importantes en casi cualquier aspecto de nuestra vida, sin embargo y hasta recientemente, el mercado laboral industrial ha tenido poco o nada en cuenta dichas habilidades centrándose exclusivamente en nuestras competencias técnico-profesionales (Hard Skills) y muy poco en las transversales (Soft Skills). ¿Cuánto espacio ocupaban tus soft skills en el último CV que enviaste para conseguir una entrevista de trabajo? Seguramente poco o nada, es decir, que de momento pareciera que no hay mucha conciencia ni necesidad de visibilizar estas importantes habilidades.

Como indica Schulz (2008, p. 154) aunque las Soft Skills juegan un papel muy importante en la formación de la personalidad de los empleados completando de una forma muy importante el resto de las habilidades, es decir, las Hard, desafortunadamente durante la industrialización estas últimas han tomado tanta relevancia que hasta la fecha habían desplazado a un segundo lugar a las habilidades blandas. La buena noticia es que esta tendencia está cambiando y la investigación de la Ciencia del Comportamiento en Psicología y Economía comienza a destacar la relevancia que Soft Skills tales como motivación, capacidad de trabajar en equipo, organización, conciencia de cultura de empresa y comunicación eficaz juegan en situaciones de éxito tanto en el ámbito educativo como en el laboral (Kyllonen, 2013, p. 9).

En el mundo anglosajón parece que la situación sobre considerar las soft skills como algo importante en el mundo laboral comenzó a partir de los años 90 cuando la Psicología generó modelos de personalidad y algunos estudios contribuyeron a las bases de conocimiento sobre su importancia y centrándose en cinco modelos de personalidad iniciales.

La literatura económica comenzó a generar nuevos conceptos sobre el capital humano, capital que incluye un set de habilidades blandas directamente relacionadas con la productividad: habilidades cognitivas, actitudinales, de conocimiento, interés, etc. De acuerdo con Killonen 'un estudio de 2012 por Millennial Branding encontró que soft skills como "habilidades comunicativas", ser "adaptable al cambio" o "habilidades de trabajo en equipo" son las cuatro más importantes que los empleadores buscan recientemente a la hora de contratar nuevo personal'. De hecho la industria del *training* corporativo parece estar cada vez más interesada en extender sus programas para mejorar las Soft Skills en empleados. (2013, p. 3, 4 y 6)



aproximadamente un 50% de los argumentos para contratar a alguien, mientras que la 'experiencia profesional', 'capacidad comercial' y 'competencias académicas' representaban el otro 50% (Humburg, van der Velden, & Verhagen, 2013, p. 50-51).

Hasta aquí se responden someramente las cuestiones de qué son las soft skills y si son relevantes en el mundo laboral, lo que nos lleva a la tercera y quizá más importante de las cuestiones...

## ¿Es posible evaluar y desarrollar las Soft Skills?

En nuestra investigación hemos encontrado varios modelos de competencias transversales y formas de ser evaluadas. Algunos de estos modelos están basados en teorías como las formuladas durante los años 80 y 90 del siglo pasado por Gardner. Este modelo llamado de Inteligencias Múltiples propone que existen diferentes tipos de inteligencias útiles identificables y habilidades relacionadas que son susceptibles de ser mejoradas:

“La Teoría de las Inteligencias Múltiples (IM) (Gardner, 2005) apuesta por un modelo de enseñanza centrado en el aprendiz, orientado al desarrollo de habilidades que impliquen globalmente a todas las inteligencias: lingüística, musical, lógico-matemática, viso-espacial, corporal-kinestésica, interpersonal, intrapersonal y naturalista. Considerándolas susceptibles de mejora cualitativa dentro de un entorno cultural rico en estímulos, a partir de estrategias y actividades sistemáticas.” (Del-Moral-Pérez, Guzmán-Duque, & Fernández, 2014, p. 2).

Según Hampson & Junor (2009, p. 16 y 19) también es posible entrenar estas habilidades en diferentes niveles, dependiendo de la experiencia y en función de la demanda de los empleadores. Estas Skills según los niveles de desarrollo se clasificarían de la siguiente manera:

- Skills de Nivel 1. Útiles para la construcción de una base de experiencia a través de la práctica y la reflexión.
- Skills de Nivel 2. Permiten alcanzar un nivel de automaticidad para la aplicación de la experiencia obtenida con cierto grado de independencia.
- Skills de Nivel 3. Necesarias para usar una base de conocimientos a un nivel de competencia que permita resolver problemas nuevos.
- Skills de Nivel 4. Capacidad de compartir el conocimiento existente para crear nuevas soluciones.
- Skills de Nivel 5. Habilidades útiles para crear activamente soluciones a través del desarrollo de sistemas basados en la experiencia individual, colectiva y en el liderazgo necesario para implementarlas.

Además de los niveles experienciales de las skills González & Wagenaar (2006, p.9) agrupan estas competencias en función de su tipología funcional en tres grandes grupos:

- Skills Instrumentales. Habilidades cognitivas, metodológicas, técnicas y lingüísticas.
- Skills Interpersonales. Habilidades individuales como competencias sociales (interacción social y cooperación).
- Skills Sistémicas. Habilidades y competencias relativas al sistema (combinación de comprensión, sensibilidad y conocimiento previa adquisición de la competencias instrumentales e interpersonales requeridas).

Para Kyllonen (2013, p. 9) los empleadores están buscando métodos para reducir los costes de identificación de estas habilidades a través de entrevistas de comportamiento, en principio usando tecnologías de la comunicación para la identificación de las mismas de forma remota pero lamentablemente requieren de la intervención de un especialista-entrevistador humano lo que hace que estos procedimientos sigan siendo caros y limitados y tampoco se pueden utilizar para hacer un filtrado en contextos en los cuáles hay que efectuar un triaje inicial de CVs recibidos masivamente.

En el mundo de la educación formal el panorama de identificación y evaluación de competencias transversales es quizá más complejo aún que en el laboral dado que apenas se están evaluando y entrenando dichas competencias. En la mayoría de las ocasiones no hay un sistema estándar y cuantitativo disponible para un profesorado que apenas llega a evaluar y entrenar las competencias académicas (hard) del currículum, sería pues muy complicado sobrecargar un temario docente con un añadido en soft skills sin aumentar también la carga lectiva con lo que eso supondría en costes tanto económicos como de tiempo.

¿Resumen? Aunque evaluar y desarrollar competencias es posible y necesario parece que ni el sector de la educación ni el laboral han desarrollado estrategias accesibles y asequibles para lograrlo.

## **Evaluando y entrenando Soft Skills con Videojuegos (xBadges Prototype)**

Detectada la demanda nos pusimos a trabajar en un modelo que pudiera demostrar lo que ya intuíamos (y vivido en carne propia), esto es, que los videojuegos pueden ser utilizados para identificar, evaluar y hasta entrenar Soft Skills y nos equivocamos porque no es que “puedan ser utilizados” sino que YA lo están siendo.

En nuestra investigación sobre posibles sistemas de evaluación para ser usados tanto dentro como fuera del espacio formativo nos encontramos de nuevo con Del Moral en *Evaluación y diseño de videojuegos: generando objetos de aprendizaje en comunidades de práctica* donde se comparte una lista de habilidades desarrolladas por éstos, habilidades que podrían llegar a ser mensurables o parametrizables a posteriori si somos capaces de desarrollar un sistema de control de uso y muestreo dentro de los propios juegos (Del Moral Pérez et al., 2012, p.8):

- Skills Psicomotrices.
- Skills de Asimilación y Retención de Información.
- Skills de Búsqueda y Tratamiento de Información.
- Skills Organizativas.
- Skills Creativas.
- Skills Analíticas.
- Skills para la Toma de Decisiones.
- Skills para la Resolución de Problemas.
- Skills Metacognitivas.
- Skills Interpersonales.

Esta línea de investigación se vio reforzada gracias a la tesis de Triplett sobre cómo los videojuegos pueden ayudar a desarrollar habilidades necesarias para futuros pilotos de drone. Triplett enumera un listado de ‘habilidades o características que adquieren los videojugadores cuando juegan habitualmente a sus juegos favoritos’ (2008, p. 64). Entre las más relevantes que se listan están las siguientes: encontrar recursos de información fuera del juego, memorización gracias a trabajar con combinación de botones, rápido procesamiento de información, gestión de

inventarios y recursos, trabajo con diversas culturas, entender el estado de una situación, toma de decisiones en la vida real, aprender habilidades de los adversarios, conciencia de la situación del entorno, reconocimiento de patrones, toma de decisión rápida, gestión de la información, anticipación de situaciones, interacción social y evaluación de situaciones, entre otras. Todas ellas Soft Skills aplicables a muchos ámbitos, profesionales o no.

De acuerdo con Del Moral (2012) y Triplett (2008) dichas soft skills están siendo YA entrenadas a través de sistemas digitales de simulación como son los videojuegos por lo que, en caso de establecer un método cuantitativo/cualitativo para reconocer las competencias entrenadas gracias al uso de videojuegos específicos, estaríamos así en situación de certificar dichas soft skills como *CV Attributes* gracias a esos mismos videojuegos lo cual beneficiaría tanto a organizaciones educativas o de *training* y también a las de *recruitment*. Con este método deberíamos ser capaces de identificar las Soft Skills que un determinado juego entrena y luego poder medir hasta qué grado han sido desarrolladas éstas en un perfil concreto para así comunicar a esta persona (y a sus profesores, empleadores, etc.) su adquisición, uso e impacto en distintos sectores.

Estas premisas fueron presentadas para su investigación y prototipado de modelo tecnológico en la convocatoria de investigación Acción Estratégica Economía y Sociedad Digital (conocida como AEESD) con el nombre de [xBadges](#). Afortunadamente nuestro proyecto fue aprobado y pudimos iniciar tanto la investigación como el diseño del prototipo demostrativo desde 2015 hasta ahora. Esta investigación y prototipo nos están sirviendo para generar experimentos que nos ayudan a comprobar hasta qué grado estas premisas son ciertas:

1. Que usando ciertos videojuegos comerciales es posible desarrollar ciertas Soft Skills,
2. Por lo tanto, que el uso de los videojuegos por parte de un público masivo ya está entrenando a millones de personas en la adquisición de competencias transversales (Soft Skills) aunque éstas no se estén parametrizando de ninguna manera a día de hoy.
3. Que no es necesario crear videojuegos específicos (o serious games) si ya hay un catálogo suficientemente extenso y masivo de títulos -mucho más atractivos a nivel gráfico y de gameplay (además de baratos)- capaces de entrenar determinadas competencias.
4. Que este catálogo de videojuegos puede ser utilizado en diferentes sectores para entrenar sus *Key Soft Skills* específicas (competencias transversales claves).

Algunos de los resultados ya los hemos publicado y se pueden consultar en [Soft Skills And Video Games: Love At First Sight](#), un excelente artículo de nuestro compañero y autor del experimento [Sergio Alloza](#). En él podéis comprobar cómo las Soft Skills Razonamiento Espacial, Persistencia/Control de Estrés y Toma de Riesgos/Adaptabilidad son potencialmente medibles y entrenables con videojuegos comerciales clásicos.

## Referencias Bibliográficas

- Del Moral Pérez, M. E., Villalustre Martínez, L., Yuste Tosina, R., & Esnaola, G. (2012). *Evaluación y diseño de videojuegos: generando objetos de aprendizaje en comunidades de práctica*. RED. Revista de Educación a Distancia, (33), 17.
- Del-Moral-Pérez, M. E., Guzmán-Duque, A. P., & Fernández, L. C. (2014). *Serious Games: escenarios lúdicos para el desarrollo de las inteligencias múltiples en escolares de primaria*. EDUTEC, Revista Electrónica de Tecnología Educativa, (47).

- González & Wagenaar (2006). *Introduction to Tuning*. Tuning Educational Structures in Europe. Lifelong Learning Programme. EU Commission.
- Hampson I. & Junor A (2009). *'Employability' and the Substance of Soft Skills*. University of New South Wales. Industrial Relations Research Centre.
- Humburg, M., van der Velden, R., & Verhagen, A. (2013). *The Employability of Higher Education Graduates: The Employers' Perspective*. Maastricht, The Netherlands. doi:10.2766/54258
- Patrick C. Kyllonen (2013). *Soft Skills for the Workplace*. Change: The Magazine Of Higher Learning Vol. 45 , Iss. 6,2013
- OECD. (2015). *OECD Skills Outlook 2015: Youth, Skills and Employability*. Paris, France: OECD Publishing. doi:10.1787/9789264234178-en
- Schulz, B. (2008). *The Importance of Soft Skills: Education beyond academic knowledge*. NAWA Journal of Language and Communication, June 2008. p. 146-154
- Triplett, J. E. (2008). *The Effects of Commercial Video Game Playing: A Comparison of Skills and Abilities for the Predator UAV*. Air Force Institute of Technology. Air University.

## Otras Referencias:

- [5 great benefits of game-based learning in soft skills training](#)
- [5 Life Skills That Video Games Can Help You Develop](#)
- [9 Soft Skills To Develop With Online Business Games: The Simformer Case](#)
- [5 Foolproof Reasons for Using Video Games in Soft Skills Learning](#)
- [Cognitive Benefits of Playing Video Games](#)