

30 estrategias infalibles para mejorar el *'engagement'* de tu formación

Este *ebook* es el resultado de más de 15 años de experiencia en el desarrollo de habilidades en más de 3.000 compañías.



Índice

Introducción	3
El <i>e-learning</i> tradicional ya no funciona	4
¿Preparados para las nuevas generaciones?	5
¿Nuestra formación es una solución a la falta de motivación?	6
Un coste incalculable	7
Cómo desarrollar una formación que enganche	8
1. Conoce e investiga a tus empleados	9
2. Localiza y evalúa	10
3. Valida las mejores soluciones	10
4. Ofrece contenido de calidad	12
5. Ofrece contenido práctico	13
6. Ofrece contenido aplicable	13
7. Introduce formatos interactivos	14
8. Incorpora nuevos métodos	14
9. Entrega herramientas útiles	14
10. De LMS a CRM (Client Relationship Management)	15
11. Ofrece entornos seguros	16
12. Simula situaciones reales	16
13. Hazlo bonito	17
14. Ofrece aprendizaje experiencial	17
15. Da feedback personalizado	18
16. Garantiza libertad	19
17. Desarrolla en "soft skills"	20
18. Éxito profesional y personal	21
19. Establece retos	21
20. Genera aventura	22
21. Crea comunidad	22
22. Cohesiona	22
23. Convierte tu departamento en un departamento de marketing	23
24. Reconoce a tu equipo	23
25. Involucra	24
26. Potencia tu imagen	24
27. Gana en credibilidad	25
28. Juega	25
29. El videojuego	26
30. En definitiva, motiva y engancha	27
Referencias	28

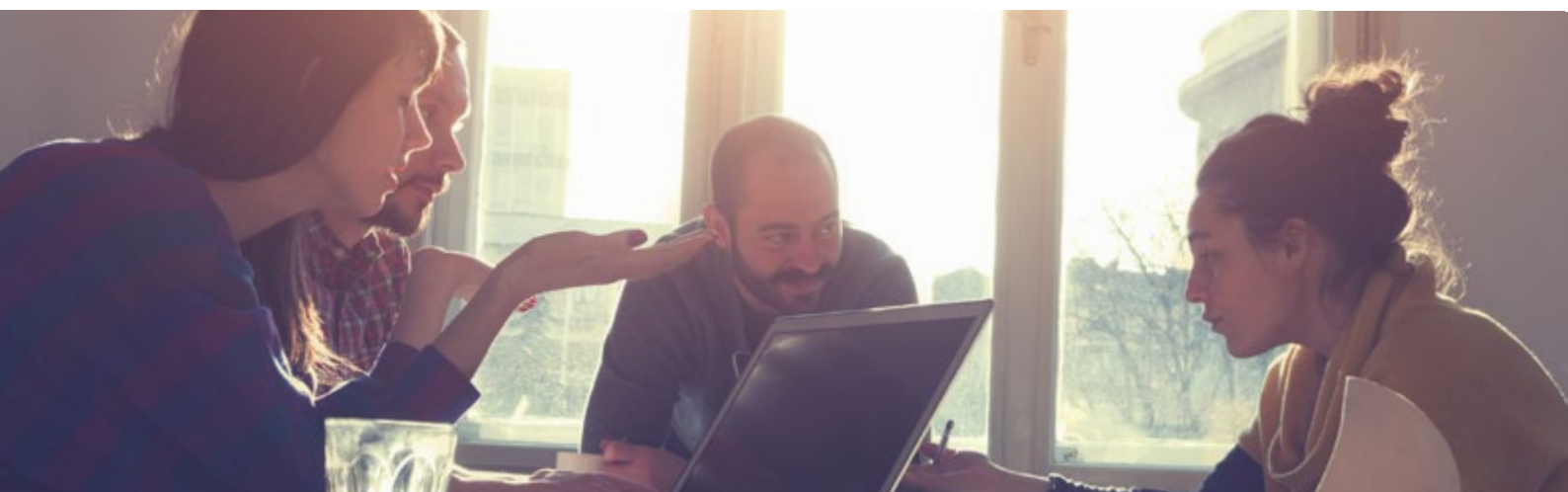
Introducción

¿Es realmente efectivo el *e-learning* tradicional?

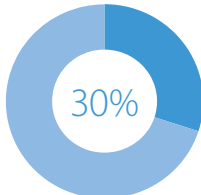
Es una de las preguntas más recurrentes en los departamentos de Formación y Desarrollo cuando se plantean poner en marcha cualquier iniciativa formativa.

Y no sorprende que los expertos y los profesionales de los Recursos Humanos de todo el mundo consideren la falta de '*engagement*' como uno de los mayores retos a los que deben enfrentarse en los próximos años.

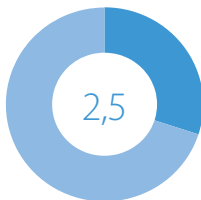
Tras más de 8 años analizando el impacto de la formación online en más de 1.000 compañías de todo el mundo, queremos mostrarte los pasos necesarios para conseguir elevar el '*engagement*' de tus programas formativos. A lo largo de este *ebook* descubrirás por qué el *e-learning* ya no funciona y aprenderás a motivar a tus empleados a través de la formación.



Los resultados de la formación *e-learning*:



El ratio de finalización es del 30%



La valoración media de los usuarios es de 2,5 sobre 10



El *e-learning* no termina de enganchar y acaba siendo aburrido



Los LMS de las compañías no acaban de enganchar a los empleado

El *e-learning* tradicional ya no funciona

Es una de las preguntas más recurrentes en los departamentos de Formación y Desarrollo cuando se plantean poner en marcha cualquier iniciativa formativa.

Los datos nos dicen que en realidad el *e-learning* no es efectivo:

- ◇ El ratio de finalización de la formación online se sitúa en el 30%.
- ◇ La valoración media de los usuarios es de 2.5 sobre 10.
- ◇ El *e-learning* no termina de enganchar y acaba siendo aburrido.
- ◇ Y aún peor son los datos de los empleados que entran voluntariamente en las plataformas formativas o LMS de cualquier empresa.

“Las organizaciones coinciden en hablar del ‘engagement’ del empleado como la mayor preocupación y el principal reto en los años venideros.”

Universidad Deloitte

Todos estos datos dejan un coste colosal para cualquier empresa, lo que termina repercutiendo en la imagen y en la motivación de cualquier departamento de RRHH o de Formación y Desarrollo.

Por ello, no sorprende que expertos y profesionales de todo el mundo coincidan en hablar del *‘engagement’* como la mayor preocupación y el principal reto de los departamentos de RRHH y de Formación y Desarrollo en los próximos años.

Es el resultado que extrae Deloitte en su estudio de investigación *Global Human Capital Trends 2015*, en el que más de 3.300 directores de RRHH y de Formación y Desarrollo de 106 países han analizado los principales retos a los que deberán enfrentarse en años venideros.

Millennials



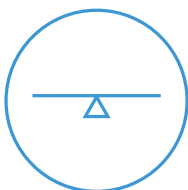
Están conectados



Son profesionales multi-tarea



Las nuevas tecnologías les hacen la vida más fácil



Buscan el equilibrio entre su vida profesional y personal



Son impacientes

¿Preparados para las nuevas generaciones?

Los *Millennials*, los nacidos entre 1980 y 2000, ya conforman el 50% de la fuerza laboral. Y en 2025 supondrán el 75%.

Una nueva fuerza laboral que está aquí, pero... ¿El *e-learning* está preparado para la irrupción de las nuevas generaciones?

Los *Millennials* no tienen nada que ver con las generaciones anteriores:

- ◇ Están conectados: la mayoría comparten sus vidas a través de las redes sociales.
- ◇ Son profesionales multi-tarea.
- ◇ Consideran que las nuevas tecnologías les harán la vida más fácil.
- ◇ Están preocupados por el equilibrio entre su vida profesional y personal.
- ◇ Son impacientes y están acostumbrados a cambiar a la velocidad de un clic.

“Las organizaciones tienen que escuchar a los Millennials: sus deseos, necesidades y motivaciones darán forma a las organizaciones en los siguientes 10 años.”
Universidad Deloitte

Por lo tanto, nos encontramos con dos tendencias (formación *e-learning* y nuevas generaciones) que tienden a chocar.

Así lo confirman los responsables de Formación y los directores de Recursos Humanos: según un estudio de Deloitte, el 68% asegura que los *Millennials* se han convertido en uno de sus mayores retos.

La realidad nos enseña que existe una falta de adaptación en las organizaciones:

- ◇ La formación online carece de la calidad suficiente en cuanto a contenidos.
- ◇ Los cursos de *e-learning* masivos no motivan a los empleados.
- ◇ El 71% de las organizaciones no utiliza las nuevas tecnologías ni formatos digitales avanzados como videojuegos o simuladores destinados al aprendizaje.



Más del 70% de los trabajadores de USA aseguran no sentirse motivados en sus puestos trabajo

¿Nuestra formación es una solución a la falta de motivación?

De acuerdo con el estudio de Gallup, *Gallup Q12 Employee Engagement Survey*, la falta de motivación e implicación de los empleados en sus puestos de trabajo tiene un impacto directo en los resultados de negocio de cualquier compañía.

Más del 70% de los trabajadores de USA aseguran no encontrar la motivación con su trabajo. Una realidad que supone un coste de 450-550 millones de dólares al año para la economía de USA.

¿Cuáles son las consecuencias de esta falta de motivación?

- ◇ No existe compromiso.
- ◇ Hay una falta de confianza.
- ◇ El número de tareas pospuestas es cada vez mayor.
- ◇ No se conocen los deadlines.
- ◇ No se alcanzan los objetivos marcados.
- ◇ Los niveles de rendimiento son bajos.
- ◇ La frustración personal y laboral crece drásticamente.
- ◇ Los niveles de estrés se incrementan dentro del equipo.
- ◇ El ambiente laboral empeora.
- ◇ Las excusas se multiplican.

La formación puede ser la solución a uno de los grandes problemas de las compañías: la falta de motivación de sus empleados. Sin embargo, no sabemos cómo hacerlo.

Las consecuencias de NO contar con empleados motivados:



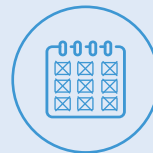
No existe compromiso.



Hay una falta de confianza.



El número de tareas pospuestas es cada vez mayor.



No se conocen los deadlines.



No se alcanzan los objetivos marcados.



Los niveles de rendimiento son bajos.



La frustración personal y laboral crece drásticamente.



Los niveles de estrés se incrementan dentro del equipo.



El ambiente laboral empeora.



Las excusas se multiplican.

Un coste incalculable

Desde su aparición, el formato *e-learning* ha representado la oportunidad de incrementar y mejorar los resultados de la formación corporativa. Y de una manera simultánea, homogénea y, en principio, más barata.

El ratio de finalización del e-learning nos dice que una empresa tira a la basura 3 de cada 4 euros invertidos en formación online.

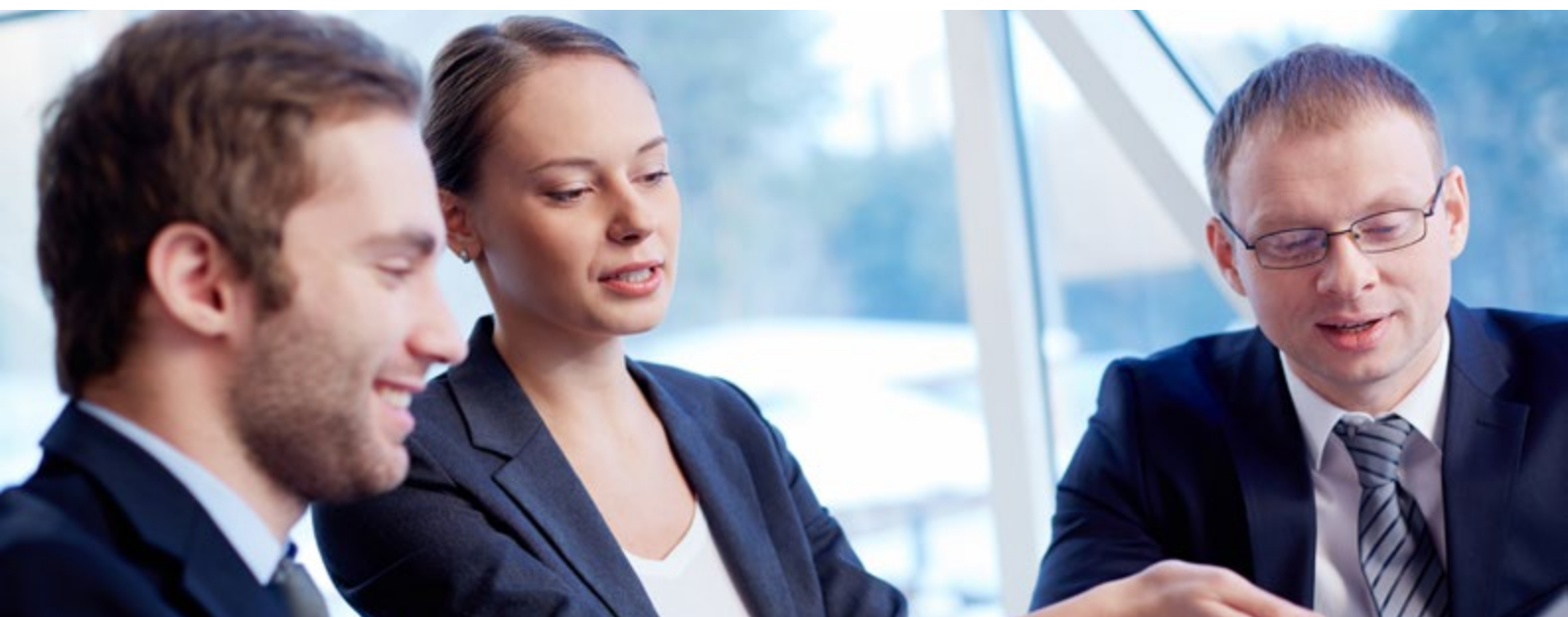
Pero el *e-learning* no es más que un formato. Y como tal no reúne las características necesarias para lograr mejorar el *engagement* de los empleados con la formación y alcanzar su gran finalidad: conseguir el desarrollo efectivo de las personas.

Entonces... ¿Es efectivo pagar menos a costa de disfrutar de una menor calidad?

Si nos basamos en los datos actuales de la formación online, la respuesta es NO.

El ratio de finalización del *e-learning* nos dice que una empresa tira a la basura 3 de cada 4 euros invertidos en formación online.

Un coste desmesurado e inasumible para cualquier compañía.



Cómo desarrollar una formación que enganche

Llegados a este punto, surge la gran pregunta: ¿cómo consigo mejorar el 'engagement' de mis acciones formativas online?

Aquí tienes 30 estrategias infalibles que nacen de más de 15 años de investigación y experiencia en el desarrollo de habilidades directivas en más de 1.000 clientes y 100.000 profesionales de los cinco continentes.

*Más de 15 años de
investigación.
Más de 1.000 organizaciones e
instituciones.
Más de 100.000 profesionales
formados.*

1. Conoce e Investiga a tus empleados
2. Localiza y evalúa
3. Valida las mejores soluciones
4. Ofrece contenido de calidad
5. Ofrece contenido práctico
6. Ofrece contenido aplicable
7. Introduce formatos interactivos
8. Incorpora nuevos métodos
9. Entrega herramientas útiles
10. De LMS a CRM (Client Relationship Management)
11. Ofrece entornos seguros
12. Simula situaciones reales
13. Hazlo bonito
14. Ofrece aprendizaje experiencial
15. Da feedback personalizado
16. Garantiza libertad
17. Desarrolla en "soft skills"
18. Éxito profesional y personal
19. Establece retos
20. Genera aventura
21. Crea comunidad
22. Cohesiona
23. Convierte tu departamento en un departamento de marketing
24. Reconoce a tu equipo
25. Involucra
26. Potencia tu imagen
27. Gana en credibilidad
28. Juega
29. El videojuego
30. En definitiva, motiva y engancha

1. Conoce e investiga a tus empleados

Es el primer paso. Antes de iniciar cualquier iniciativa formativa de carácter *e-learning*, tienes la responsabilidad de investigar sobre el perfil de trabajador que hay en tu compañía:

- ◇ Conoce sus intereses.
- ◇ Descubre sus necesidades.
- ◇ Aprende a partir de sus ambiciones.
- ◇ Descubre la forma de hacerles crecer en sus puestos de trabajo.
- ◇ Conoce aquello que realmente les motiva.

Es clave llegar a conectar con tus empleados. Sólo si realmente les conoces encontrarás las mejores soluciones formativas para potenciarles y desarrollarles.

5 maneras de conocer a tus empleados:



Descubre sus intereses



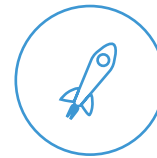
Conoce sus necesidades



Aprende a partir de sus ambiciones



Descubre la forma de hacerles crecer



Conoce aquello que realmente les motiva



2. Localiza y evalúa

Si estás aquí es porque te preocupa que a tus empleados no les interesa tu oferta *e-learning*. Pero no te preocupes porque la solución está en tus manos.

Primero debes comprender que Internet ofrece más e incluso mejores contenidos que muchas plataformas o LMS actuales. Por esta razón, tus empleados pueden encontrar contenidos de calidad en diversos formatos y además de forma gratuita.

“El 73% de las compañías utilizan actualmente un LMS (Learning Management System).”
Training Mag

¿Por qué van a preferir entrar en tu LMS antes que buscar en Internet lo que realmente necesitan?

El trabajo del departamento de formación pasa por detectar las necesidades formativas de la compañía y seleccionar la forma idónea de cubrir esas necesidades. Busca, localiza y evalúa las mejores opciones entre toda la formación disponible.

Y bajo ningún concepto pretendas que sean tus empleados los que busquen y seleccionen las soluciones formativas por ellos mismos navegando por catálogos infinitos de cursos online.

3. Valida las mejores soluciones

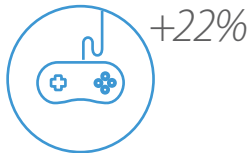
No podemos pedir al empleado que elija él la solución formativa. Pero eso es precisamente lo que sucede cuando le estamos ofreciendo un catálogo con miles de cursos.

Tu empleado espera de ti que le ayudes a elegir. Y, sobre todo, que le propongas cursos verdaderamente útiles para su desarrollo personal y para su desempeño profesional.

La solución no está en diseñar internamente los contenidos, ya que es imprescindible priorizar y focalizar tu tiempo en las tareas que verdaderamente aportan valor a la organización.



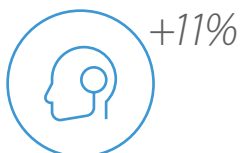
El índice de crecimiento de las principales soluciones formativas (2016-2021)



Game-based learning



Simuladores



Aprendizaje cognitivo



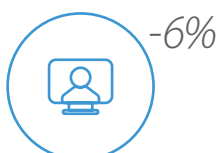
Mobile learning



Digital Reference-ware



Aprendizaje colaborativo



e-learning

El objetivo del departamento de formación debe centrarse en investigar, localizar, evaluar y validar las mejores soluciones disponibles para cada una de las necesidades de la compañía.

Según *Training Mag*, el uso de la tecnología es cada vez mayor:

- ◇ El 73% de las compañías utilizan un LMS (*Learning Management System*).
- ◇ El 51% de las compañías apuesta por una herramienta "rapid-learning" (frente al 48% del año anterior).
- ◇ El 40% de las compañías utilizan simuladores (frente al 33% del año anterior).
- ◇ El 23% de las compañías utilizan sistemas o herramientas para la gestión del conocimiento.
- ◇ El 16% de las compañías apuestan por los *podcasts* entre su oferta formativa.

"Los ratios de crecimiento del game-based learning y de los simuladores de aprendizaje son los más altos de entre todas las soluciones formativas."
Ambient Insight

Según *Ambient Insight*, éstas son las tendencias actuales en formación:

- ◇ *Game-based learning*
- ◇ *e-learning*
- ◇ *Digital Reference-ware* (video, audio o texto)
- ◇ Aprendizaje colaborativo
- ◇ Simuladores
- ◇ *Mobile learning*
- ◇ Aprendizaje cognitivo

4. Ofrece contenido de calidad

¿Por qué tu empleado va a encontrar lo que realmente está buscando en tu formación? Porque le estás ofreciendo contenido de calidad.

Hay que tener en cuenta que nuestra gente no es idiota. Las personas de tu organización tienen criterio y son capaces de diferenciar los cursos de calidad de los que no lo son.

La clave del éxito no está en el formato, sino en el contenido de lo que estás ofreciendo

El problema es que consideras que tu oferta *e-learning* es de calidad, cuando en realidad aburre a tu empleado y no logra su motivación. Sin embargo, la culpa no es del formato (*e-learning*), sino de la calidad de los contenidos que estás ofreciendo.

Es preferible tener menos variedad a sacrificar la calidad. No puedes permitirte ningún mal curso en tu plataforma porque dañará la imagen de tus soluciones formativas de forma irreparable y perderás la confianza de tus empleados.

Antes de lanzarte, pregúntate:

- ◇ ¿Mi formación muestra un beneficio real?
- ◇ ¿Ofrezco herramientas realmente aplicables al puesto de trabajo?
- ◇ ¿Mis empleados van a poder practicar las habilidades sin riesgo?
- ◇ ¿Realmente estoy ofreciendo lo que necesitan mis empleados?



5. Ofrece contenido práctico

Es importante que te asegures de que los cursos son eminentemente prácticos.

Evita el uso indiscriminado de modelos, teorías o definiciones que en realidad sólo transmiten obviedades.

“El factor más importante de motivación para un empleado es su capacidad de crecer.”

Glenn Llopis, Forbes

Para lograr que tus contenidos sean prácticos y útiles para tus empleados es esencial convertirlos en un conjunto de herramientas directamente aplicables a la vida real.

Si quieres formar en gestión del tiempo o mejorar la productividad personal de tus empleados, de nada servirá hablar de la teoría. Lo que tus empleados te pedirán será un sistema que ellos puedan implementar en su día a día y que realmente les ayude a gestionar eficientemente su tiempo.

6. Ofrece contenido aplicable

Si quieres que tus empleados sean proactivos dentro de tu formación, primero debes convencerles de que ésta formación es beneficiosa para ellos.

Enséñales que los contenidos son directamente aplicables a cada puesto de trabajo. Si quieres formar líderes, facilita un manual práctico para aprender a gestionar un equipo, paso a paso y en situaciones similares a las que deberá enfrentarse más adelante.

La inmensa mayoría de los cursos online son meras acumulaciones de textos y tests. Al final se acaban convirtiendo en un conjunto de píldoras sin un nexo en común. Y debes tener en cuenta que desarrollar una habilidad requiere tiempo, esfuerzo y práctica.

Si lo basas todo en pequeñas píldoras quizás logres que tus empleados finalicen la formación, pero no lograrás motivarles ni que aprendan la habilidad.



7. Introduce formatos interactivos

Estamos convirtiendo el *e-learning* en *e-reading*. Ofrece cursos que realmente sean interactivos. Debes ir un paso más allá.

En algunos cursos online se incorporan presentaciones e incluso videos. Pero las lecturas, los audios, los videos o las presentaciones en PowerPoint no son formatos interactivos.

Tus empleados necesitan sentirse partícipes del proceso de aprendizaje, por eso debes encontrar soluciones que motiven el aprendizaje colaborativo, el auto-desarrollo, la auto-gestión o la generación de un aprendizaje social que se retroalimenta a partir de las experiencias de los propios participantes.

8. Incorpora nuevos métodos

No temas lo nuevo ni romper con lo establecido.

Posiblemente has invertido cientos de horas y euros en desarrollar e instalar un LMS que, en muchas ocasiones, no es capaz de incorporar ni gestionar las innovaciones del sector: nuevos productos, nuevos formatos o nuevas metodologías.

Hubo un momento en el que lo más importante era la cantidad y nos hemos basado en rellenar nuestra oferta formativa con cursos de todo tipo sin pararnos un segundo a pensar en lo innovador de lo que estamos ofreciendo.

Asegúrate de que tu plataforma corporativa no se convierte en un obstáculo para que puedas ofrecer los mejores productos existentes en el mercado.

9. Entrega herramientas útiles

Todos hemos realizado alguna vez cursos *e-learning* en los que nos lo hemos pasado bien, pero en cambio no nos han servido o no han satisfecho nuestras necesidades.

No sólo debemos preocuparnos de motivar y olvidarnos del resto. Si no conseguimos ofrecer herramientas útiles para nuestros empleados, que cubran sus necesidades o contribuyan a su desarrollo, nuestra imagen puede quedar dañada.

Estamos convirtiendo el e-learning en e-reading: "El 72% de las compañías utilizan servicios de webcasting y video.", Training Mag

Herramientas formativas realmente útiles



Serious Games



Equipos virtuales



Compañías virtuales



Team Building



Business Games



Case Study-based learning



Simuladores



Grupos cooperativos de aprendizaje

Y en muchas ocasiones desarrollarse es razón suficiente para lograr motivar, enganchar y atraer a tus trabajadores.

Encuentra formatos que sean aprovechables:

- ◇ *Serious Games*
- ◇ Equipos virtuales
- ◇ Compañías virtuales
- ◇ *Team Building*
- ◇ *Business Games*
- ◇ *Case Study-based learning*
- ◇ Simuladores
- ◇ Grupos cooperativos de aprendizaje

10. De LMS a CRM (Client Relationship Management)

Quizá te vamos a hablar de un cambio de mentalidad.

De una forma u otra, si quieres elevar el 'engagement' de tus empleados ha llegado el momento de dejar de utilizar tu LMS o plataforma de formación como un simple gestor de contenidos.

Piensa en quién recibe la formación. Y no es un simple proceso que debes realizar antes de seleccionar tu solución formativa. Tu función es la de analizar el comportamiento, conocer las necesidades y recibir el *feedback* de tus empleados para mejorar, de forma constante, tu oferta formativa.

Es el turno de dejar atrás el LMS y dar la bienvenida al CRM (*Client Relationship Management*) en los departamentos de Formación y Desarrollo.



11. Ofrece entornos seguros

Si quieres elevar la motivación de tus empleados dentro de tus soluciones formativas, consigue antes incrementar su auto-confianza.

Un empleado que afronta la formación con seguridad es susceptible de ser un empleado motivado. Genera un entorno seguro en el que el participante pueda probar los contenidos sin riesgo, elevando así su confianza.

Un paso previo para lograr la proactividad y que se traducirá en una auto-gestión de la formación por parte del empleado.

12. Simula situaciones reales

Hemos hablado de ofrecer contenidos de calidad, eminentemente prácticos y directamente aplicables, pero para que esta combinación funcione es necesario un entorno que garantice estas tres características.

El uso de los simuladores se ha visto incrementado en más de un 7% en el último año

- ◇ Debes permitir que el empleado pueda practicar y experimentar los conceptos que va aprendiendo.
- ◇ Observar el resultado de sus decisiones dentro de un entorno sin riesgo.
- ◇ E incluso recibir *feedback* o consejos de mejora para lograr el desarrollo efectivo de cada habilidad..

Todos los estudios confirman la efectividad de los simuladores en el proceso de aprendizaje

Y para conseguirlo uno de tus grandes aliados son los simuladores. Todos los estudios confirman la efectividad de los simuladores en el proceso de aprendizaje.

No olvides que su gran cualidad es la de representar situaciones similares a la vida real en las que el participante practica las habilidades en un entorno seguro, lo que reduce su nivel de estrés.

13. Hazlo bonito

Actualmente vivimos en la era de la imagen. Debido a ello, tu responsabilidad no sólo se limita a seleccionar y validar las mejores soluciones y garantizar la calidad de los contenidos.

Ahora es necesario algo más. El diseño debe estar realmente cuidado y tienes que conseguir que sea lo suficientemente atractivo como para despertar la curiosidad de tus empleados.

Mantener un diseño moderno y actualizado te hará ganar puntos, especialmente cuando hablamos de las nuevas generaciones.

14. Ofrece aprendizaje experiencial

*"El aprendizaje ocurre cuando alguien quiere aprender."
Roger Schank*

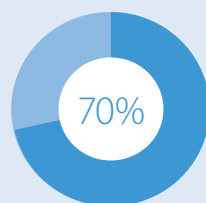
Aprendizaje experiencial: aprender a partir de la práctica. Es la evolución del famoso modelo 70:20:10 que ha imperado en el sector de la formación durante los últimos años.

Este modelo, basado en las investigaciones de Michael M. Lombardo y Robert W. Eichinger, establece que el desarrollo de cualquier individuo se divide en las siguientes proporciones:

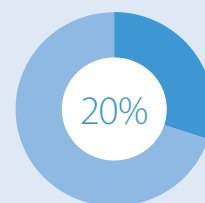
- ◇ El 70% del aprendizaje procede de la experiencia.
- ◇ El 20% se adquiere a través de la observación del entorno y de otras personas.
- ◇ El 10% restante procede de cursos, lecturas y programas estructurados.

Lo que te decimos es que ofrezcas una formación basada en el *"learning by doing"*. De esta forma lograrás que sea un aprendizaje voluntario: "el aprendizaje ocurre cuando alguien quiere aprender", Roger Schank.

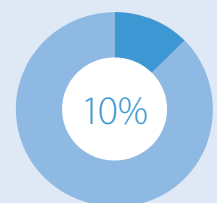
Modelo 70:20:10:



Aprendizaje procede de la experiencia.



Observación del entorno y de otras personas.



Cursos, lecturas y programas estructurados.

15. Da feedback personalizado

Un aspecto importante dentro de tu labor no sólo es buscar cursos que permitan al alumno practicar, sino también observar el resultado que tienen tus decisiones y, especialmente, recibir *feedback* sobre sus áreas de mejora.

Feedbacks permanentes, personalizados y que permitan la adaptabilidad y escalabilidad por parte del usuario, dejando el tiempo suficiente como para que el empleado interiorice las mejoras y las ponga en práctica de nuevo.

- ◇ Explica a tu gente que están recibiendo *feedback* y por qué.
- ◇ Consigue que lo perciban como una herramienta útil.
- ◇ Sé claro y directo.
- ◇ Entrega *feedback* inmediato y constructivo.
- ◇ Ten en cuenta que debe hablarse de hechos, no de personas.
- ◇ El *feedback* no debe calificar ni juzgar, sólo describir.
- ◇ Proporciona *feedback* acerca de hábitos, comportamientos, hechos... que puedan ser cambios o mejorados.



16. Garantiza libertad

Es una de las claves que van a marcar el futuro de la formación corporativa. Especialmente tras la llegada de las nuevas generaciones. Garantizar la "libre-formación" supondrá un gran paso adelante para mejorar el *engagement* de tus iniciativas.

Garantizar la "libre-formación" supone un paso adelante en la mejora del engagement

Facilita a tus empleados una formación que ellos puedan auto-gestionar. De esta manera, el empleado crea su propio ritmo de aprendizaje, definiendo cuándo realiza la formación (bien en el trabajo o bien durante su tiempo libre, en casa, los fines de semana...) y cómo: en el ordenador del trabajo, en su *tablet* o *smartphone*...

Sólo así motivarás el auto-desarrollo de la formación por parte del empleado, mejorando así su implicación.



17. Desarrolla en "soft skills"

Según Forbes, el 92% de los empleadores considera que una buena actitud por parte de los trabajadores es una cualidad clave. Bien sabes que las *soft skills* o habilidades blandas son las más difíciles de encontrar, pero las que generan un impacto más positivo para cualquier negocio.

"Los seres humanos superamos a las máquinas en la única cosa en la que éstas nunca serán mejores que nosotros: las habilidades sociales."
Foro de Davos

¿Pero por qué buscarlas cuando puedes desarrollarlas dentro de tu propia organización? Aprovecha tu formación para que tus empleados se desarrollen en las habilidades mejor valoradas por empresarios y managers.

Según el último Foro de Davos, el encuentro anual entre los grandes líderes del mundo, las *soft skills* dominarán el mercado en los próximos años. Y éste es el listado de las 10 competencias clave para 2020:

- ◇ Resolución de problemas complejos.
- ◇ Pensamiento crítico.
- ◇ Creatividad.
- ◇ Gestión de personas.
- ◇ Coordinación con otros.
- ◇ Inteligencia emocional.
- ◇ Análisis y toma de decisiones.
- ◇ Orientación al servicio.
- ◇ Negociación.
- ◇ Flexibilidad cognitiva.

Competencias para 2020



Resolución de problemas complejos



Pensamiento crítico



Creatividad



Gestión de personas



Coordinación con otros



Inteligencia emocional



Análisis y toma de decisiones



Orientación al servicio



Negociación



Flexibilidad cognitiva

18. Éxito profesional y personal

Quizá estemos ante el primer paso y la condición sine qua non para lograr que nuestros empleados entren en nuestra formación y finalicen nuestra formación: asegurarnos que los contenidos tienen un vínculo directo con su éxito personal y profesional.

Toda formación conlleva una gran inversión personal, en tiempo y esfuerzo, por lo que resulta capital hacer ver a tu empleado que tu formación tiene un beneficio real.

Para lograrlo hay que ser proactivos y convencerles de que lo que le estamos ofreciendo tiene una implicación real en sus éxitos desde el punto de vista tanto personal como profesional.

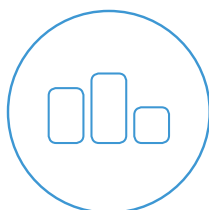
19. Establece retos

Una de las principales técnicas para lograr el 'engagement' de tu formación es convertir el aprendizaje en un reto personal o una competición colectiva. Ofrece un enfoque diferente a tu formación y consigue que sea vista como una experiencia divertida y entretenida por parte de tus empleados.

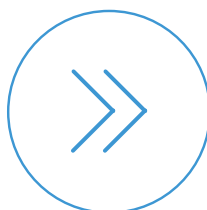
Sin duda, la gamificación se convierte en uno de tus mejores aliados. Algunas de las dinámicas que puedes utilizar son éstas:

- ◇ Rankings: clasificaciones que elevan la motivación de los participantes al competir unos con otros.
- ◇ Challenges: retos o pequeñas misiones que ponen a prueba al participante.
- ◇ Badges: también conocidos como recompensas personales. Una de las formas más efectivas para lograr enganchar al empleado al inicio de tu formación.
- ◇ Niveles: a medida que el usuario avanza en la formación va alcanzado ciertos 'status', lo que le empuja a seguir.

Técnicas de gamificación:



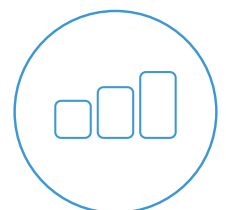
Rankings



Retos



Recompensas



Niveles

Convierte tus cursos en una aventura:



Utiliza técnicas de gamificación



Ofrece videojuegos



Introduce simuladores



Aprovecha el *mobile-learning*

20. Genera aventura

¿Y si conviertes tu formación en una aventura? Uno de los principales inconvenientes del *e-learning* es que es aburrido. Y como consecuencia los cursos acaban convirtiéndose en una sucesión de lecturas y tests.

Sin embargo, no es suficiente y en muchas ocasiones pasamos del *e-learning* al *e-reading*. Aquí te dejamos algunas ideas para acabar con ello y convertir tus cursos formativos en una aventura inmersiva que enganche a tus empleados hasta el final:

- ◇ Utiliza técnicas de gamificación.
- ◇ Ofrece videojuegos.
- ◇ Introduce simuladores.
- ◇ Aprovecha el *mobile-learning*.

21. Crea comunidad

Para conseguir que tu oferta formativa sea todo un éxito es fundamental tener a los empleados "de tu parte". Innova y sorprende para generar un impacto positivo en la plantilla. Y ésta ya se encargará de hacer una buena parte del trabajo.

Si tu formación logra ese impacto positivo, se producirá un alto grado de boca a boca dentro de tu empresa, lo que contribuirá al éxito de tu proyecto. No hay nada como un programa que se retroalimenta a partir de las experiencias de la "comunidad" que forma parte de él.

22. Cohesiona

Tus empleados pueden desarrollar un vínculo gracias a una experiencia especial que comparten juntos. A través de tu formación puedes alcanzar este vínculo si tus empleados se sienten protagonistas de una experiencia diferente.



De esta manera, los participantes desarrollan una conciencia de pertenencia a un grupo único, potenciando así su cohesión. Y si existe esta cohesión, se incrementa el rendimiento, la comunicación y la motivación de los empleados participantes dentro de tu formación.

Por lo tanto, no dudes en apostar por una iniciativa de calidad que sea revolucionaria, innovadora, diferente... Así lograrás que tus empleados se sientan parte de algo único y crearás cohesión.

23. Convierte tu departamento en un departamento de marketing

Una vez que has localizado, evaluado y validado las mejores opciones o soluciones formativas, ha llegado el momento de que empieces a vender tu oferta. Tu reto es convertir tu formación en una experiencia apetecible y atractiva para tus empleados.

Para ello, no dudes en convertir tu departamento en un departamento de marketing: lanza campañas de comunicación o de emailing, utiliza la publicidad, crea promociones o programas de fidelidad, utiliza el video y la imagen, sé innovador...

24. Reconoce a tu equipo

El reconocimiento es un proceso y un esfuerzo permanente que no deberías hacer sólo al final de un proceso. Y es que, una buena forma de conseguir que tu formación motive es mantener "motivado" a tu propio equipo.

Un departamento de Formación y Desarrollo motivado ofrecerá mejores soluciones y mejores contenidos a tus empleados

Reconocer a tu equipo es tan importante como ofrecer los mejores cursos *e-learning*. Las personas de tu departamento tienen que entender que les dirás tanto lo que tienen que mejorar como lo que



hacen bien. Y si esto se produce, debes reconocer el esfuerzo, el buen trabajo, los resultados, los progresos...

Un departamento de Formación y Desarrollo motivado ofrecerá mejores contenidos a tus empleados.

25. Involucra

Cuando nos referimos a involucrar no nos limitamos exclusivamente a tus empleados. No debes olvidarte de las altas esferas. Consigue que la dirección de tu compañía entienda la importancia absoluta e innegable que la formación tiene a efectos de captación y retención del talento, de motivación, de rendimiento y de desempeño...

Haz que apoyen sin fisuras tus iniciativas personales y no sólo nos referimos a un apoyo moral. Consigue que ellos prueben y realicen la formación porque, si mantienes la máxima de ofrecer contenidos de calidad, ellos serán los primeros en darse cuenta de la implicación y el alcance que puede tener tu formación en los resultados de negocio de la empresa.

26. Potencia tu imagen

Ten siempre presente que seleccionar un mal contenido tiene una repercusión directa en tu imagen como departamento. Ofrecer contenidos de calidad y herramientas útiles a tus empleados no sólo contribuye a elevar el *engagement* de tu formación, sino que



también ayuda a mejorar la imagen de tu departamento a ojos de la plantilla y de la propia dirección.

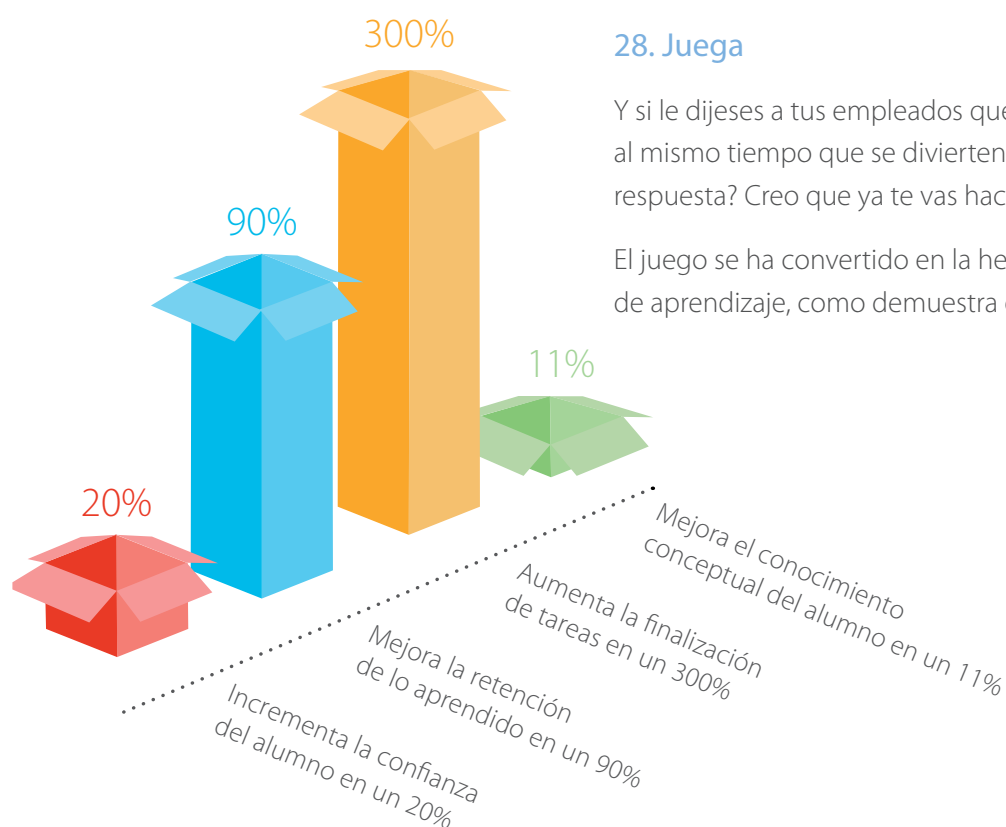
Y potenciar la imagen de tu departamento se traduce en una mayor confianza en tus iniciativas formativas. Eso sí, esto es una consecuencia del trabajo bien hecho; baja el nivel y descenderá la consideración de tu departamento a ojos de los demás.

27. Gana en credibilidad

Este punto, al igual que el anterior, también es una consecuencia de tu trabajo. Sin embargo, lo hemos separado para darle la importancia que se merece. Y es que, si quieres que tus iniciativas enganchen a tus empleados y alcancen altos ratios de finalización, antes debes ganarte su credibilidad.

Por ello, debes centrar tus esfuerzos iniciales en conseguir que tu formación genere beneficios reales en la carrera profesional e incluso en la vida personal de tus empleados. Si tus empleados creen en el trabajo del departamento de Formación y Desarrollo, acabarán regresando a tu plataforma formativa o LMS para descubrir nuevos cursos online o para ampliar sus conocimientos y habilidades.

El juego se convierte en la herramienta más efectiva y poderosa de aprendizaje:



28. Juega

Y si le dijese a tus empleados que se pueden formar y desarrollar al mismo tiempo que se divierten jugando, ¿cuál crees que sería su respuesta? Creo que ya te vas haciendo a la idea.

El juego se ha convertido en la herramienta más eficaz y poderosa de aprendizaje, como demuestra el estudio de Traci Sitzmann:

- ◇ Incrementa la confianza del alumno en un 20%,
- ◇ mejora la retención de lo aprendido en un 90%,
- ◇ mejora el conocimiento conceptual del alumno en un 11% y
- ◇ aumenta la finalización de tareas en un 300%.

29. El videojuego

Y puestos a jugar, nada mejor que un videojuego. Gracias a él, en Gamelearn hemos logrado ratios de finalización superiores al 90% en más de 100.000 alumnos de 1.000 clientes de los cinco continentes.

¿Pero por qué son tan efectivos nuestros videojuegos?

Porque combinan:

- ◇ Contenidos de alta calidad, equivalentes a un curso presencial de dos días de duración, con un enfoque eminentemente práctico, que permiten al empleado aprender a partir de su experiencia.
- ◇ Sofisticados simuladores que representan situaciones similares a la vida real para que el empleado pueda practicar la habilidad, al mismo tiempo que recibe *feedback* con consejos de mejora. Y esto sucede en un entorno seguro, elevando así su autoconfianza y reduciendo su nivel de estrés.

Nuestros serious games combinan:



Contenidos de alta calidad



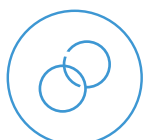
Sofisticados simuladores



Técnicas de gamificación



El videojuego como la herramienta de aprendizaje más poderosa:



Engancha



Genera confianza



Mejora el rendimiento



Se basa en la práctica

- ◇ Técnicas de gamificación como el *storytelling*, *rankings*, *badges*, *challenges* o niveles, logrando convertir el aprendizaje en una experiencia diferente, divertida y atractiva para el empleado.

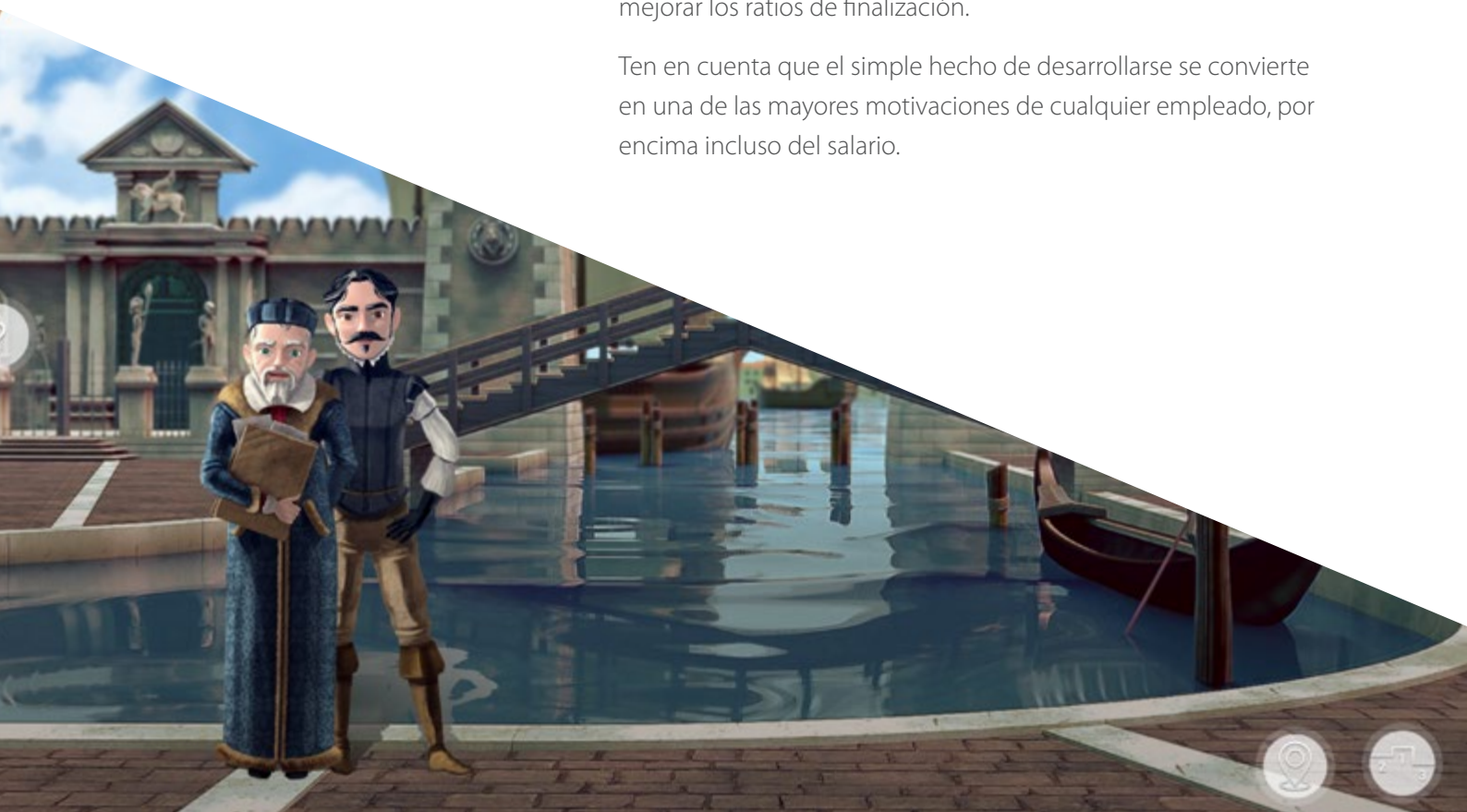
Así, el videojuego se ha transformado en una poderosa herramienta de aprendizaje:

- ◇ Engancha. A través de la aventura que se genera en ellos se consigue convertir el aprendizaje en algo entretenido, divertido e incluso adictivo.
- ◇ Genera confianza. Al ser un videojuego, el usuario se relaja y gana en confianza y seguridad, permitiendo al alumno retener mejor lo aprendido.
- ◇ Mejora el rendimiento. Los elementos de gamificación contribuyen a motivar al alumno, incrementando su esfuerzo para finalizar el mayor número de tareas posible.
- ◇ Basado en la práctica. El contenido del curso es eminentemente práctico. El alumno aprende y domina mejor la habilidad al ponerla en práctica.

30. En definitiva, motiva y engancha

Si has seguido esta guía habrás alcanzado tu gran objetivo: elevar la motivación y el nivel de *engagement* de tu formación *online* y mejorar los ratios de finalización.

Ten en cuenta que el simple hecho de desarrollarse se convierte en una de las mayores motivaciones de cualquier empleado, por encima incluso del salario.



Referencias

- ◇ Forrester Research (Schooley, 2002)
- ◇ Global Human Capital Trends 2016. Deloitte.
<http://www2.deloitte.com/global/en/pages/human-capital/articles/introduction-human-capital-trends.html>
- ◇ The Deloitte Millennial Survey. Deloitte.
<http://www2.deloitte.com/global/en/pages/about-deloitte/articles/millennialsurvey.html>
- ◇ Gallup Q12 Employee Engagement Survey. Gallup.
<https://q12.gallup.com/public/en-us/Features>
- ◇ 2015 Training Industry Report. Training Mag.
<https://trainingmag.com/trmag-article/2015-training-industry-report>
- ◇ Corporate Learning Goes Digital. Roland Berger.
http://www.rolandberger.com/media/pdf/Roland_Berger_TAB_Corporate_Learning_E_20140602.pdf
- ◇ The 2014-2019 Global Edugame Market. Ambient Insight.
http://www.ambientinsight.com/Resources/Documents/AmbientInsight_2014_2019_Global_Edugame_Market_Whitepaper.pdf
- ◇ The Relative Influence of Total Rewards Elements on Attraction, Motivation and Retention. WorldatWork.
<https://www.worldatwork.org/waw/adimLink?id=37008>
- ◇ World Economic Forum Annual Meeting 2016. Foro Económico Mundial.
http://www3.weforum.org/docs/WEF_AM16_Report.pdf
- ◇ A Meta-Analytic Examination of the Instructional Effectiveness of Computer-Based Simulation Games, Traci Sitzmann.
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1744-6570.2011.01190.x/abstract>
- ◇ The Gamification of Learning and Instruction.
https://www.amazon.com/Gamification-Learning-Instruction-Game-based-Strategies/dp/1118096347?ie=UTF8&qid=1346347311&ref_=la_B001JSC78K_1_1&sr=1-1
- ◇ Habilidades y Competencias Sociales en Juegos en Línea, Universidad Técnica Federico Santa María Valparaíso, Chile.
https://www.inf.utfsm.cl/~guerra/publicaciones/Habilidades_y_Competicencias_Sociales_en_Juegos_en_Linea3.pdf



www.game-learn.com