

# Case Study AXA

## Game-based learning: La primera formación online que no requiere dinamización

AXA pone en marcha un programa basado en la integración de videojuegos y simuladores capaces de lograr la motivación y el *engagement* del empleado.



◆ **Compañía:** AXA

◆ **Industria:**  
Seguros y servicios financieros

◆ **Datos del programa:**

Empleados:

 **+400**

- ◇ Ruta de formación y desarrollo
- ◇ Ruta de formación en liderazgo: Manager@AXA

◆ **Reto:**  
Fomentar el autoaprendizaje y el autodesarrollo en habilidades transversales de una forma homogénea y atractiva

◆ **Solución:** Metodología game-based learning

◆ **Resultados:**

 **93%**  
Ratio de finalización

 **97%**  
Ratio de recomendación

 **9,7/10**  
Evaluación media

### AXA: Creando una ruta de desarrollo en habilidades transversales

*“A diferencia de formaciones anteriores, con las soluciones de Game Strategies nunca nos ha hecho falta dinamizar la formación online.”*

Yolanda Otero | Responsable de Formación en Liderazgo y Gestión del Conocimiento

AXA Seguros ha creado toda una ruta de desarrollo para sus empleados en habilidades transversales. A través de los cursos en formato videojuego de Game Strategies, la compañía de seguros ha encontrado un formato atractivo y efectivo para establecer las bases de desarrollo de sus trabajadores en soft skills.

De esta manera, los videojuegos y simuladores se han convertido en la estación inicial de los programas formativos de la compañía en materia de competencias como el liderazgo, la negociación y la productividad. Así ocurre en las dos iniciativas puestas en marcha dentro de AXA: La ruta de formación y desarrollo y el programa Manager@AXA.

Con la aplicación del videojuego, el departamento de Recursos Humanos ha encontrado una solución que garantiza un aprendizaje basado en la práctica y capaz de lograr la motivación del empleado.

De la mano de los simuladores ha logrado ofrecer a sus empleados un entorno sin riesgo que eleva la seguridad del participante, facilitando un desarrollo efectivo de las habilidades a partir de la repetición y el feedback recibido. Por su parte, el uso del juego y de las técnicas de gamificación han resultado vitales para conseguir que la formación enganche al empleado, sin necesidad de poner en marcha, por vez primera dentro de la organización, acciones de dinamización.

El desarrollo de las habilidades transversales ha impulsado la creación de programas de desarrollo de talento para diferentes perfiles dentro de la compañía.

*“Es una metodología que nos permite, sobre todo, aprender de una manera divertida porque tiene esa parte de simulación en la que te enfrentas a situaciones del día a día.”*

Yolanda Otero | *Responsable de Formación en Liderazgo y Gestión del Conocimiento*

Así, la especialización técnica o las funciones diarias no se han convertido en un problema, sino todo lo contrario: AXA ha logrado estandarizar una formación con impacto directo en la forma en la que sus empleados negocian, coordinan sus equipos, comunican o gestionan sus tareas.

### **El reto: Fomentar el autoaprendizaje y el autodesarrollo de una forma atractiva**

El gran reto definido por el departamento de Recursos Humanos de AXA ha pasado por fomentar el autoaprendizaje y el autodesarrollo en habilidades transversales de una forma homogénea y atractiva para el empleado.

Por lo tanto, la búsqueda de una solución que permitiera un aprendizaje efectivo en diferentes perfiles y colectivos se convirtió en el gran problema a superar por el departamento. Executives, comerciales, managers, técnicos, especialistas, administrativos... la especialización de la plantilla ya era de por sí un escollo de grandes dimensiones para la puesta en marcha de una formación homogénea.

De ahí que la selección de habilidades se convirtió en el remedio. Encontrar habilidades y competencias comunes a cualquier perfil profesional y con un impacto real en las funciones diarias de los empleados.

Esta iniciativa, además, debía enmarcarse dentro de dos grandes programas de desarrollo establecidos en AXA: la ruta de formación y desarrollo y el programa de liderazgo Manager@AXA para managers.

Ambos programas, dirigidos a diversos perfiles situados en diferentes zonas geográficas, definieron una nueva prioridad: encontrar una solución que garantizase los resultados de una formación presencial, pero en clave online.

### **Solución: Metodología game-based learning + catálogo de soft skills**

La solución elegida finalmente fue la metodología game-based learning desarrollada por Game Strategies y su catálogo de formación en habilidades.

#### **Metodología game-based learning**

Este modelo está diseñado para lograr que el aprendizaje sea efectivo, enganche al participante y potencie su autodesarrollo y motivación dentro de la formación.





A través de la combinación de contenidos de calidad con enfoque práctico, avanzados simuladores y las técnicas de gamification, los cursos en formato videojuego consiguen responder a las nuevas necesidades de los departamentos de formación de grandes compañías.

Así lo interpreta AXA Seguros, que extrae las siguientes ventajas de implementar el videojuego en sus dos rutas de formación:

- ◇ **Autodesarrollo:** la naturaleza online de los videojuegos permite al empleado establecer su propio ritmo de desarrollo, decidiendo cuándo, dónde y a través de qué dispositivo realizar la formación.
- ◇ **Automotivación:** Las técnicas de gamification implementadas elevan el engagement del empleado con la formación. Al estar más motivado gracias al juego y a la competición que se genera, existe una mayor predisposición a finalizar cada curso.
- ◇ **Aprendizaje basado en la práctica:** el simulador se convierte en un elemento diferencial para AXA. A través de casos prácticos que emulan la realidad, el participante desarrolla la habilidad en un entorno seguro, elevando así su autoconfianza.

*“Son aventuras muy potentes que te permiten entrenar esas habilidades, técnicas y herramientas a las que vuelves cuando finalizas la formación.”*

Yolanda Otero  
*Responsable de Formación en Liderazgo y Gestión del Conocimiento*

### Catálogo de habilidades transversales

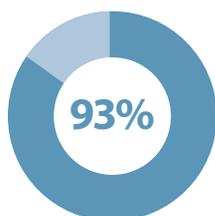
La plataforma game-based learning de Game Strategies ofrece un amplio catálogo de habilidades transversales y comunes a cualquier profesional. Gracias a la simulación y a la representación de casos prácticos, el empleado puede entrenar, trabajar y desarrollar paquetes de habilidades, como por ejemplo:

- ◇ **Simulador de liderazgo Pacific:** En este curso se desarrollan las habilidades de liderazgo, gestión de equipos, autoconfianza, autocontrol, coaching, gestión del cambio, impacto e influencia, iniciativa, integridad, tolerancia a la presión y toma de decisiones.
- ◇ **Simulador de negociación Navieros:** El participante trabaja las habilidades de negociación, comunicación eficaz, foco, gestión de conflictos, innovación y creatividad, orientación a resultados, pensamiento analítico y resolución de problemas.
- ◇ **Simulador de productividad Triskelion:** Gracias a este simulador el empleado es capaz de crear su propio sistema de productividad personal gracias al desarrollo de habilidades como la gestión del tiempo, equilibrio entre vida personal y profesional, flexibilidad, planificación, organización y coordinación.

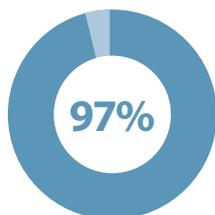
*“Cuando pones en marcha una actividad formativa potente en liderazgo, es complicado encontrar algo que sorprenda. Pacific ha logrado sorprender.”*

Yolanda Otero | Responsable de Formación en Liderazgo y Gestión del Conocimiento

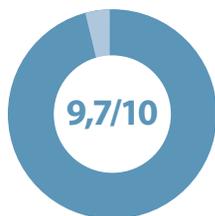
## RESULTADOS



Ratio de finalización



Ratio de recomendación



Evaluación media

### Resultados: La primera iniciativa formativa “autosuficiente”

En total, han sido más de 400 los empleados que han desarrollado nuevas soft skills mediante el uso de videojuegos. Para el departamento de Recursos Humanos ha resultado fundamental garantizar el autodesarrollo y el autoaprendizaje dentro de la formación.

Por esta razón, se establecieron las siguientes referencias para medir el éxito o fracaso del programa:

- ◇ **Ratio de finalización.** Para medir si realmente la iniciativa ha contribuido al autodesarrollo de la formación por parte del empleado, desde AXA se fijaron el reto de mejorar los ratios de finalización de experiencias anteriores. En su caso, el 93% de los más de 400 participantes completaron la formación.
- ◇ **Feedback.** Los comentarios y las valoraciones recibidas por parte de los empleados han sido más que positivas. El 97% de los participantes recomiendan el uso de esta metodología y la evaluación media de los cursos implementados en los programas es de 9,7 sobre 10.
- ◇ **Acciones de dinamización.** Sin duda, la mejor medida para valorar el grado de engagement alcanzado con esta formación. Por primera vez dentro de la compañía, desde el departamento de Formación y Desarrollo no ha sido necesario realizar ninguna acción de dinamización para conseguir que los participantes finalizaran la formación, a diferencia de otras soluciones utilizadas.

### Conclusión

AXA Seguros se convierte en una de las primeras compañías en apostar por un programa de desarrollo básico en nuevas habilidades no técnicas. Los paquetes de competencias se transforman en la piedra angular sobre la que se levanta el desarrollo de carrera de los empleados dentro de la compañía.

Todo ello dentro de colectivos de diferente especialización: desde los executives y managers hasta técnicos y administrativos. Con independencia de su naturaleza, todos han realizado el mismo programa, una formación homogénea en soft skills:

- ◇ Contenido de calidad, capaz de convertir la habilidad en un conjunto de herramientas y técnicas útiles con el objetivo de conseguir un aprendizaje efectivo.
- ◇ Simuladores que permiten un aprendizaje basado en el caso práctico.
- ◇ Técnicas de gamification que complementan todo lo anterior al influir en un aspecto clave de toda formación de éxito: la motivación del participante.