

# Case Study BBVA Bancomer



## BBVA Bancomer apuesta por los videojuegos de Game Strategies para mejorar las habilidades de su plantilla

Más de 250 empleados reciben una formación práctica, interactiva y divertida que consigue llegar a todas las generaciones y perfiles de la compañía.



■ **Empresa:** BBVA Bancomer.

■ **Industria:** Servicios financieros.

■ **Datos del programa:**

Empleados: **250**

■ **Retos:**

Mejorar y completar el ecosistema de capacitación de BBVA Bancomer para llegar a través de distintos formatos a todas las generaciones de empleados.

Fortalecer las habilidades de negociación del departamento de desarrollo de producto de la empresa.

Ofrecer una capacitación práctica e interactiva, que se diferencie del e-learning tradicional y utilice el espíritu competitivo de los empleados.

■ **Solución:**

Metodología *game-based learning*.

**Resultados:**

- **90%** Ratio de finalización.
- **90%** Ratio de recomendación.
- **100%** Ratio de aplicabilidad.



### BBVA Bancomer: un gran ecosistema de capacitación para todas las generaciones

BBVA Bancomer es el mayor banco de México, con más del 20% del mercado y cerca de 20 millones de clientes. En un contexto de creciente competencia e irrupción de nuevas tecnologías (banca *online*, *big data* o *fntech*), la empresa apuesta por la innovación y el talento para mantenerse como líder del mercado.

Para ello, el departamento de recursos humanos de BBVA Bancomer se ha volcado en crear un ecosistema de capacitación que sea capaz de integrar todo tipo de formatos y llegar a todas las generaciones de su empresa. El objetivo es contar con una plataforma de calidad que sea multicanal y multidisciplinar, pudiendo seducir a empleados desde los 18 hasta los 65 años (*millenials*, *baby boomers*, generación X, etc.).

*“En una serie de situaciones creíbles y reales, tú puedes ver si estás fallando o estás teniendo éxito. Navieros nos pareció muy útil, como una práctica real”.*

Carlos Gallardo Flores | *Director de Formación en BBVA Bancomer*

## **Reto: fortalecer las habilidades de negociación de la plantilla**

Como en cualquier banco, las habilidades de negociación son fundamentales para la plantilla de BBVA Bancomer. Sus empleados tienen que elaborar y presentar propuestas todos los días a sus clientes, buscando la forma de convencer a sus interlocutores, identificar sus intereses y crear valor juntos. El reto para el departamento de recursos humanos era por lo tanto afianzar y fortalecer esas habilidades de negociación para seguir impulsando el negocio y mejorar la presentación de nuevos productos.

Por otro lado, pensando en ese gran ecosistema de capacitación, BBVA Bancomer quería utilizar todas las nuevas tecnologías a su disposición. De esta forma se aseguraba el poder contar con una capacitación multicanal y multiformato, capaz de llegar a todos los departamentos y perfiles de la empresa. Uno de los retos era escapar de los aburridos formatos de *e-learning* (con escasa interactividad) para ofrecer otras propuestas más atractivas, prácticas e innovadoras. Fue así como la compañía decidió apostar por la gamificación y los videojuegos.

*“Si quieres llegar a todo el mundo en tu empresa, tienes que hacer uso de todas las tecnologías, incluidas la gamificación y el videojuego”.*

Carlos Gallardo Flores | *Director de Formación en BBVA Bancomer*



## **Solución: el juego serio (*serious game*) de Game Strategies**

Para enfrentarse a estos retos, BBVA Bancomer apostó por el videojuego Navieros, diseñado por la empresa Game Strategies y ganador de numerosos premios internacionales. En este juego serio (*serious game*) el alumno se convierte en un mercader veneciano que tendrá que negociar con importantes personalidades (entre ellas Maquiavelo) cuestiones como el comercio de la seda, la soberanía de varias islas o las distintas rutas comerciales del Mediterráneo.



*“Navieros ha tenido tal éxito que las oficinas centrales decidieron extender a todo el mundo la formación.”*

Carlos Gallardo Flores | *Director de Formación en BBVA Bancomer*

Este videojuego ofrecía a la empresa al menos tres ventajas:

- **Contenidos de máxima calidad.** El curso de Navieros ofrece las mejores técnicas, consejos y habilidades de negociación, con ejemplos y conceptos que han sido probados con éxito en cientos de empresas de todo el mundo. El *serious game* hace especial énfasis en la búsqueda de alternativas en cualquier negociación, en hacer más grande el pastel y en buscar acuerdos en los que puedan ganar todas las partes (*win-win*).
- **Práctica directa y aprendizaje experiencial.** Desde que los directores de departamento de BBVA Bancomer realizaron Navieros, éstos quedaron sumamente sorprendidos con la capacidad de practicar de forma directa las habilidades aprendidas. Gracias a su sofisticado simulador, este *serious game* reproduce seis situaciones reales en las que los alumnos tienen que negociar y poner en práctica todo lo aprendido. Diversos estudios científicos han demostrado que el aprendizaje experiencial (*experiential learning*) y el aprender haciendo (*learning by doing*) obtienen mejores resultados pedagógicos.
- **Competición y retos para una plantilla motivada.** Entre los empleados de la banca, a quienes suele gustar la competición y los retos, el *serious game* Navieros consiguió motivar y enganchar a los alumnos gracias a sus técnicas de gamificación y clasificaciones. Los jugadores podían ver en todo momento el lugar que ocupaban en el *ranking* respecto a sus compañeros de trabajo, lo que aumentaba su motivación y *engagement*, mejorando el impacto de la capacitación.

Ratio de finalización:



Ratio de recomendación:



Ratio de aplicabilidad:



## Resultados: un gran éxito que extiende la capacitación a otros departamentos y países

La implantación del curso Navieros fue todo un éxito en BBVA Bancomer. El 90% de los empleados finalizó el curso, el 90% lo recomendaría y el 100% lo consideró aplicable a su puesto de trabajo o vida personal. Esta excelente recepción provocó que la formación, que en un primer momento estaba pensada sólo para los directores de departamento, se extendiera también a otros máangers y puestos intermedios de la empresa.

Tras conocer la experiencia de BBVA Bancomer en México, la sede central de este banco en España decidió ampliar el programa a todos los países en los que tiene presencia. Además, las ventajas del formato videojuego han hecho que BBVA Bancomer comience también a utilizar otros *serious games* de Game Strategies como Triskelion (para mejorar la productividad y gestión del tiempo) o Pacific (sobre liderazgo y gestión de equipos). En la actualidad, el departamento de Recursos Humanos de la compañía en México está diseñando un programa en el que participarán otros 750 empleados.

*“Lo que más me gustó de Navieros fue el hecho de tener que superar cada reto. La gente del banco es competitiva, le gustan los retos. Y el aprendizaje se fija de manera más potente en un ambiente de competición.”*

Carlos Gallardo Flores | *Director de Formación en BBVA Bancomer*

