

# Case Study Bombardier

## Bombardier: Mejorar la productividad para optimizar sus resultados de negocio

Programa para el desarrollo de competencias funcionales (eficacia organizativa y productividad personal) a través de la plataforma de Game Strategies.

### BOMBARDIER

◆ **Compañía:** Bombardier

◆ **Industria:**  
Ingeniería de aviones y trenes

◆ **Datos del programa:**

Empleados:



◆ **Retos:**

- ◇ Garantizar una gran flexibilidad de aprendizaje.
- ◇ Adaptar la formación a las características y necesidades de las nuevas generaciones.
- ◇ Diseñar una solución e-learning con la calidad de una formación presencial.
- ◇ Ofrecer una formación efectiva en competencias funcionales.

◆ **Solución:**

Metodología game-based learning.

**Resultados:**

- ◆ Reducción del 4% en el número de acuerdos de nivel de servicio (ANS) cerrados en más de 5 días.
- ◆ Incremento del 2% en el número de acuerdos de nivel de servicio (ANS) cerrados en menos de 2 días.

### Bombardier: Liderazgo a través de una formación en competencias funcionales

Bombardier es considerada la empresa líder mundial en la producción de materiales de ferrocarril y uno de los mayores fabricantes aeronáuticos del mundo. Como líder del mercado, esta compañía, con sede en Canadá, ha puesto en marcha un programa para el desarrollo de competencias funcionales con el que mantener su liderazgo en el sector.

Este programa forma parte de un plan estratégico de la compañía canadiense, que busca incrementar el desempeño, el rendimiento y la competitividad de su plantilla incidiendo en el desarrollo del talento a través de nuevas competencias profesionales de carácter no técnico.

Mediante el simulador de gestión del tiempo Triskelion, Bombardier ha conseguido que su oferta de formación en competencias tenga un impacto real en los resultados de negocio de la compañía.

### Retos: de los Millennials a una formación libre

La inclusión del simulador dentro del programa de competencias responde a una serie de necesidades definidas por el departamento de Formación y Desarrollo de la compañía. Necesidades que han estado marcadas por la irrupción de las nuevas generaciones, los llamados Millennials (la edad media de la plantilla es de tan sólo 27 años).

De esta manera, los retos formativos han sido:

- ◇ Encontrar una metodología capaz de responder a las características de una nueva generación radicalmente opuesta a todas las anteriores.
- ◇ Diseñar un programa que mantenga los niveles de calidad y efectividad de la formación presencial, pero de naturaleza e-learning, como respuesta a la imposibilidad de los empleados de Bombardier para participar en clases presenciales: gran dispersión geográfica, agendas colapsadas...

*“La respuesta ofrecida al curso ha sido muy positiva, hasta tal punto que hemos identificado casos en los que el empleado ha invertido tiempo de su vida privada para completar la formación.”*

Miklos Szaszky | HR SSO Learning & Development Lead at Bombardier

- ◇ Crear un nuevo programa a nivel organizacional que facilite el desarrollo de las competencias funcionales necesarias para la compañía, permitiendo al empleado realizar autoevaluaciones y definir un ritmo de aprendizaje autónomo con los que poder establecer su propio desarrollo de carrera profesional.

A raíz de estos retos marcados, surgió una petición expresa del área de negocio de la compañía. Tras las experiencias anteriores y viendo el papel que juegan las nuevas generaciones dentro de la organización, se estableció como requisito indispensable facilitar a los empleados una solución que garantizase una gran flexibilidad de aprendizaje.

Una petición expresa que busca mejorar la rentabilidad, la efectividad y el engagement de las inversiones realizadas gracias a una formación libre: el empleado elige.

### La solución: metodología *game-based learning*

Para abordar el gran reto definido por el área de negocio de Bombardier se eligieron metodologías de aprendizaje innovadoras que rompieran con todas las experiencias formativas anteriores.

De esta manera, el simulador de gestión del tiempo Triskelion (curso online en formato videojuego) fue la solución seleccionada para el desarrollo de competencias de eficacia organizativa: habilidades de productividad personal, gestión del tiempo, organización, planificación, coordinación...

Gracias a la metodología de aprendizaje que envuelve a Triskelion (contenidos de calidad, avanzado simulador y técnicas de gamificación), Bombardier también encontró la respuesta al resto de retos marcados:

- ◇ Adaptación a las características y necesidades de una **nueva generación** → Apuesta por las **nuevas tecnologías** a través del videojuego.
- ◇ Desarrollo de una **formación de calidad presencial** y naturaleza e-learning → Diseño de **contenidos altamente cualificados** para practicar y ensayar en casos reales simulados.
- ◇ **Autoevaluación** del aprendizaje → Cuadros de mando individuales para **medir el progreso del alumno** dentro del simulador.
- ◇ **Autodesarrollo** de la formación → Una solución de fácil acceso y adaptación a cualquier **dispositivo con conexión a Internet**: PC, tablet o smartphone.





Triskelion desarrolla las siguientes habilidades:

- ◇ Aprendizaje continuo
- ◇ Autoconfianza
- ◇ Autocontrol
- ◇ Autoconciencia
- ◇ Búsqueda de información
- ◇ Equilibrio
- ◇ Foco
- ◇ Flexibilidad
- ◇ Gestión del cambio
- ◇ Iniciativa
- ◇ Innovación y creatividad
- ◇ Integridad
- ◇ Liderazgo
- ◇ Orientación a resultados
- ◇ Planificación
- ◇ Resolución de problemas
- ◇ Tolerancia a la presión
- ◇ Toma de decisiones
- ◇ Trabajo en equipo

## Resultados: Mejora en los indicadores de negocio a través de los acuerdos de nivel de servicio

El programa para el desarrollo de competencias funcionales (eficacia organizativa) a través de videojuegos ha contado con la participación de 170 empleados de Bombardier, obteniendo resultados incluso inesperados por la compañía canadiense.

### A. Incremento del rendimiento y la productividad

Para medir el impacto de la formación, desde el área de negocios se ha comenzado a evaluar su influencia a través de un indicador estratégico para la compañía:

- ◇ Número de acuerdos de nivel de servicio (ANS) cerrados. Este tipo de acuerdo se presenta como un contrato por escrito entre el proveedor (Bombardier) y sus clientes para fijar la calidad del servicio y la relación entre las dos partes durante el mismo: tiempos de respuesta, disponibilidad horaria, personal asignado, documentación disponible... Una vez cerrado el acuerdo, el proyecto con el cliente se pone en marcha.

De esta manera, se ha identificado:

- ◇ El número de acuerdos de nivel de servicio (ANS) cerrados en más de 5 días **se ha reducido en un 4%**.
- ◇ El número de casos cerrados en menos de 2 días ha experimentado un **incremento del 2%**.

Resultados que cobran mayor importancia tras el crecimiento experimentado por la compañía en el número de nuevos proyectos abiertos.

### B. Impacto directo en el puesto de trabajo

El 92% de los empleados que han realizado la formación asegura estar aplicando las habilidades aprendidas en sus puestos de trabajo, demostrando un impacto directo en su productividad personal.

*“La flexibilidad que garantiza esta metodología dentro de un entorno en constante cambio y la apuesta por el aprendizaje experiencial demuestra que estamos ante uno de los métodos más eficaces de formación con un impacto real en los resultados estratégicos de la compañía.”*

Miklos Szaszky | HR SSO Learning & Development Lead at Bombardier

## RESULTADOS

4% ↓

Reducción del 4% en el número de acuerdos de nivel de servicio (ANS) cerrados en más de 5 días.

2% ↑

Incremento del 2% en el número de acuerdos de nivel de servicio (ANS) cerrados en menos de 2 días.

### C. Mejora del nivel de engagement de la formación

Gracias al uso de la plataforma online de Game Strategies, el participante ha podido definir su propio ritmo de aprendizaje. Al ser una plataforma de acceso online, el usuario sólo ha requerido de un dispositivo con conexión a Internet (PC, tablet o smartphone) para poder realizar el curso. De esta manera, ha elegido en qué momentos realizar la formación y a través de qué dispositivo.

Era el requisito indispensable definido por el área de negocios de la compañía y los resultados hablan por sí solos:

- ◇ El ratio de finalización ha sido del 97%.
- ◇ El 90% de los participantes asegura que repetiría el curso.

Una mejora considerable del nivel de engagement alcanzado por una formación que además ha supuesto un ahorro del 40% en los costes de formación por empleado de la compañía.

