



gamelearn

formación en habilidades
a través de videojuegos

CASE STUDY MSD & GAMELEARN

Mejorar resultados y lograr engagement formando con videojuegos

Presentación

Merck Sherp & Dohme Corp (MSD) es la empresa multinacional líder de salud global, dedicada a la mejora de la salud y el bienestar de las personas. Durante años, sus investigadores han ayudado a encontrar nuevas formas de tratar y prevenir enfermedades, desde el descubrimiento de la vitamina B1 hasta la primera vacuna contra el sarampión, medicamentos para el resfriado y antiácidos, o la primera estatina para tratar el colesterol elevado.

En 2009, MSD se convirtió en una de las primeras empresas de todo el mundo en apostar por una solución de formación game-based learning. Un modelo que por aquella época se encontraba en una etapa inicial de validación y contrastación. Su programa de formación se encuentra integrado dentro de un plan global de desarrollo de talento a través de la combinación de contenidos de calidad, simuladores y técnicas de gamificación en un único formato: [Serious Games](#).

Esta solución de formación responde a la creencia de MSD en las personas y en su desarrollo y crecimiento personal y profesional como la mejor herramienta para afrontar las nuevas exigencias y retos planteados por el mercado.

Hoy, casi seis años después y tras formar a 760 empleados, los resultados obtenidos demuestran la efectividad del aprendizaje a través de videojuegos, llevando a MSD a continuar con el programa de formación desarrollado por Gamelearn.

En este sentido, el desarrollo de habilidades personales y profesionales no técnicas a través de Serious Games ya supone el 40% de la actividad total de la formación implementada por el departamento de Formación y Desarrollo de la filial española de la compañía farmacéutica.

Ibrahim Jabary

CEO de Gamelearn

Irene Rocha

Marketing Manager de Gamelearn

Tanit Ruiz

Dir. Learning & Development de MSD

César Martín

Content Marketing de Gamelearn

“Ese modelo de sentarse en un curso de formación de 2 días en su momento tenía su razón de ser y tenía impacto pero está claro que hoy por hoy no funciona”

Tanit Ruiz

El objetivo marcado por MSD siempre ha pasado por mantener su liderazgo dentro del sector, de ahí que el primer paso fue definir las principales necesidades a las que debía dar solución la compañía de salud. Su gran reto era encontrar nuevas soluciones efectivas a un mercado cada vez más exigente, volátil e incierto.

La evolución del propio mercado marcó el desarrollo del plan estratégico de la compañía, apostando por formas de

negocio más ágiles, rápidas y flexibles que obligaron a la puesta en marcha de un nuevo programa de formación.

Como solución se optó por el desarrollo y retención del talento dentro de la compañía ahondando en nuevas habilidades no técnicas. El objetivo: confeccionar equipos mejor preparados, más completos y con mayor capacidad de respuesta ante los continuos cambios planteados por el mercado.

Empresa	Merck Sharp & Dohme Corp. (MSD) Multinacional líder de salud global 1250 empleados
Formación	Programa de desarrollo y retención del talento a través de videojuegos
Habilidades trabajadas	Negociación, comunicación eficaz, resolución de conflictos, gestión del cambio, gestión del tiempo, planificación, organización, productividad personal, pensamiento analítico, iniciativa, creatividad, toma de decisiones, servicio al cliente
Programa	<ul style="list-style-type: none"> · Año de inicio: 2009 · 760 empleados formados · La formación en habilidades profesionales representa actualmente el 40% de la formación global de MSD
Serious Games	Navieros Serious Game de Negociación y Resolución de Conflictos Triskelion, Serious Game de Gestión del Tiempo y Productividad Personal



Fase I: Necesidades

Desde el Departamento de Formación y Desarrollo se empezó a trabajar en el diseño de un nuevo programa que hiciera frente a necesidades ya planteadas, pero abordadas desde planteamientos completamente diferentes dentro de la compañía:

- *Garantizar el desarrollo efectivo de estas habilidades personales y profesionales no técnicas en materia de comunicación, negociación, liderazgo, productividad, gestión del tiempo...*
- *Superar la falta de engagement de otras soluciones formativas utilizadas anteriormente.*
- *Desarrollar un contenido de calidad que garantizase su aplicabilidad en el desempeño de las funciones diarias de los empleados.*
- *Conseguir una formación unitaria, con un mensaje homogéneo y consistente, pero dentro de una plantilla de una gran dispersión geográfica.*
- *Implementar un nuevo programa de formación que no dañase los valores, la visión y la misión que definen a MSD...*
- *... y que redujese los costes medios de formación por empleado.*

Fase II: La solución

“Con la formación lo que hacemos es ayudar a nuestra gente a entender mejor en qué consisten los cambios y retos del mercado y proporcionarles herramientas que les ayuden a afrontarlos de la manera más exitosa posible”

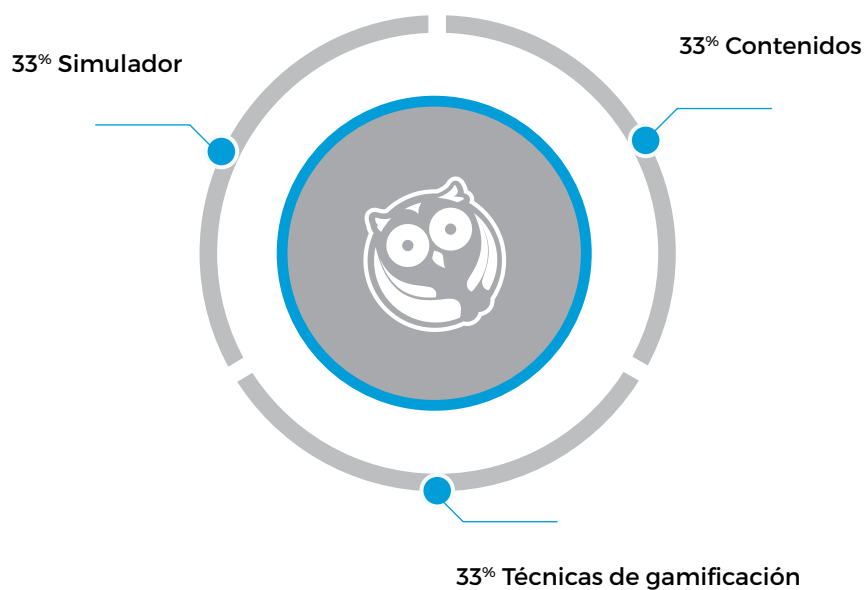
Tanit Ruiz

Definidas las necesidades, el departamento de Formación y Desarrollo consideró que la solución pasaba por hallar un formato innovador que garantizase una evolución con respecto a la metodología e-learning, implementada dentro de la compañía desde 2002. Así, el desafío pasaba por resolver los problemas de la formación online:

- *Ratios de finalización con margen de mejora.*
- *Programas más centrados en la cantidad que en cuidar la calidad de los contenidos ofrecidos.*
- *Contenidos de poca aplicabilidad al puesto de trabajo.*
- *Falta de engagement y motivación del alumno durante el desarrollo de la formación.*

La solución elegida por MSD fue arriesgada, al ser una de las primeras compañías en adoptar una metodología que acababa de nacer, no contrastada y de la que todavía no existían experiencias anteriores: el game-based learning para la formación corporativa.

1. Encontrar un diseño pedagógico que permitiera a los empleados poner en práctica las habilidades y competencias enseñadas al mismo tiempo que aprendían de sus errores y recibían feedback personalizado para su mejora.
2. Contar con un contenido de alta calidad equivalente a un curso de formación presencial de dos días, pero manteniendo los costes de la formación e-learning.
3. Garantizar un aprendizaje efectivo situando al alumno ante situaciones similares a las que se enfrenta en su día a día.
4. Utilizar técnicas de gamificación para mejorar el engagement y la motivación del empleado durante el programa de formación.



Para resolver este reto, MSD recurrió a un formato revolucionario que combina la metodología game-based learning, el contenido de calidad y la gamificación: los Serious Games de Gamelearn.

Estos Serious Games responden a los requisitos planteados por MSD con:

1. Un potente simulador que ha permitido a los empleados de MSD poder poner en práctica las habilidades aprendidas y recibir feedback personalizado.
2. Contenidos con un enfoque eminentemente práctico y preservando la calidad y aplicabilidad de los contenidos de un curso presencial.
3. Técnicas de gamificación mediante el uso de dinámicas como el storytelling, badges, rankings, retos...

Fase III: Habilidades & Serious Games

“Se habla mucho de la gamificación y de cómo incorporar la gamificación a entornos empresariales y yo creo que esto es la esencia de la gamificación: contenidos y aprendizajes que sean realmente relevantes para la función”

Tanit Ruiz

Plan integral de formación en habilidades · MSD



Para el correcto desarrollo de la solución formativa en MSD se definió un plan de desarrollo en formato modular en los que se desarrollarán, de forma integral, las competencias deseadas:

1. Negociación y resolución de conflictos

Para lograr un aprendizaje efectivo de estas habilidades se optó por el Serious Game “Navieros®” de Gamelearn, que incluye 6 casos de negociación “reales”.

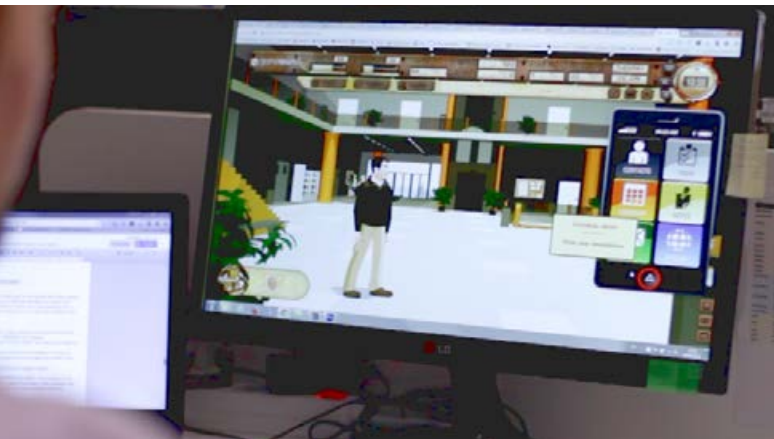
Al tener que enfrentarse a estos 6 casos, el alumno pone en práctica:

- *Técnicas contrastadas para preparar, conducir y cerrar una negociación.*
- *Claves para comunicar de una forma efectiva una propuesta o un proyecto.*
- *Su autoconfianza y creatividad para desarrollar y perfeccionar su capacidad de respuesta.*
- *Su resolución para alcanzar acuerdos win-win y evitar las trampas de la negociación.*
- *Una mentalidad enfocada a la obtención de resultados.*



2. Gestión del Tiempo y Productividad Personal

Para mejorar la productividad de los trabajadores y de los equipos se utilizó el Serious Game "Triskelion", compuesto por 21 días virtuales en los que el alumno, por medio de situaciones similares a las de su día a día, pone en práctica:



- *Técnicas para crear su propio sistema de gestión del tiempo.*
- *Su proactividad e iniciativa, aprendiendo a evitar la procrastinación.*
- *Estrategias para aprender a planificar, priorizar e incrementar su rendimiento.*
- *Su capacidad para enfocar, simplificar y tomar las decisiones más importantes para cumplir sus objetivos.*
- *Habilidades para lograr el equilibrio entre su vida personal, familiar y profesional.*

3. Liderazgo y gestión de equipos



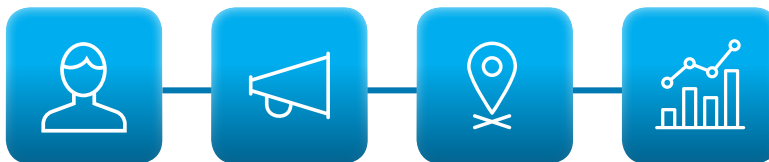
En los próximos meses MSD entrará en la siguiente (tercera) etapa de su plan integral de formación en habilidades. En ella se trabajarán las competencias de liderazgo y gestión de equipos mediante el Serious Game "Pacific".

"Pacific" es un manual, paso a paso, de cómo convertirse en un líder efectivo. A través de 6 etapas modulares, el empleado pone a prueba sus habilidades de liderazgo, aprende cómo gestionar equipos y personas y descubre los secretos mejor guardados por los CEOs de grandes empresas, obtenidos a través de las entrevistas realizadas durante más de 6 meses y que han sido añadidos al contenido del curso.

Fase IV: Integración e Implementación

“A día de hoy no hay soluciones que ofrezcan el valor en contenido, en formato, en innovación, en cercanía, a nivel de mercado, como ésta”

Tanit Ruiz



Prueba piloto

Plan de Marketing y Comunicación

Inicio programa (con servicios de atención al empleado)

Análisis y mejora

La integración de la solución formativa ha sido rápida, sencilla y ágil a través de la plataforma online de Gamelearn. Gracias a esta plataforma no fue necesaria ninguna integración con el LMS de la compañía de salud.

Para facilitar el desarrollo del programa, la plataforma ofrece servicio cloud-base (en la nube), por lo que el alumno, para acceder al curso elegido, tan sólo requiere de un ordenador y de conexión a Internet.

Definida la integración, la implementación del programa de formación se divide en 4 etapas

Etapa 1

MSD realiza una prueba piloto para validar los criterios de calidad y la adaptación de las soluciones elegidas a sus necesidades.

Etapa 2

Una vez contrastados y validados los contenidos y el formato, se crea el plan de marketing interno, consistente en la definición de la campaña de comunicación interna vía email, la producción de materiales de comunicación, redacción de contenidos...

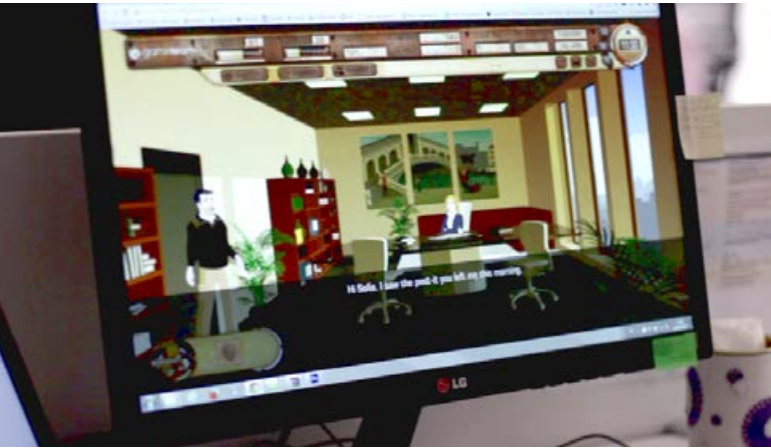
Etapa 3

Se procede al lanzamiento de la campaña de comunicación interna y se pone en marcha el programa de formación, que incluye la elaboración y envío de informes detallados por promociones y alumnos, así como un servicio de ayuda online y un servicio de tutorización.

Etapa 4

Los resultados son analizados y se mide el impacto real de la acción formativa.

Fase V: Midiendo la formación



Para medir el alcance que ha tenido la formación implementada en 2009 se ha utilizado el modelo de evaluación de programas de formación Kirkpatrick's Level, ideado en 1959 por el profesor de la Universidad de Wisconsin Donald Kirkpatrick.

Según este modelo, el alcance de toda formación se divide en 4 niveles interconectados. De esta manera, se considera que la formación ha sido completa si los 4 niveles han sido cubiertos.

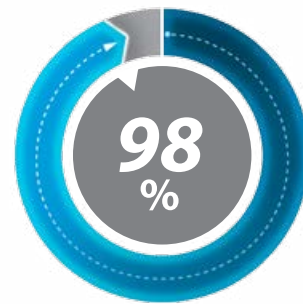
Level 1: Reacción

“Evaluar la reacción es lo mismo que medir la satisfacción de los participantes. Si la formación es eficaz, es importante que los alumnos reaccionen favorablemente”

Kirkpatrick



Valoración
satisfacción
sobre 5



Ratio de
finalización

En este nivel se evalúa la respuesta de los alumnos ante el programa de formación implementado:

1. El impacto en las personas fue sorprendente. Se generaron muchos comentarios positivos, surgió una comunicación informal y hubo felicitaciones personales al departamento de formación por la idoneidad de la acción.
2. La nota media de valoración de la formación es de 9,4 sobre 10, según las encuestas realizadas por Gamelearn.
3. La valoración media extraída de los cuestionarios de satisfacción realizados por MSD es de 4,8 sobre 5. Esta nota media mejora en 0,5 puntos (4,3) la obtenida en anteriores soluciones de formación.
4. El ratio de finalización va intrínsecamente unido a la satisfacción del alumno. Según éste, el programa formativo de MSD ha contado con un ratio de finalización del 98%, lo que supone una mejora del 12,7% con respecto a la media de la compañía: 87%.

Level 2: Aprendizaje

“Es importante medir este aprendizaje porque no podríamos esperar modificaciones en el comportamiento al menos que cierto conocimiento se haya logrado aprender”

Kirkpatrick



aplicabilidad de los contenidos



mejora de habilidades y competencias

En este nivel se busca obtener información que ayude a determinar si el aprendizaje ha sido efectivo:

1. De la encuesta de evaluación de la calidad de la formación realizada por Gamelearn se desprende que el 99% de los alumnos garantizan aplicar las habilidades y competencias aprendidas en el desempeño de sus funciones diarias.
2. Los cuestionarios de MSD que evalúan los conocimientos aprendidos durante el programa de formación arrojan una mejora de las habilidades y competencias planteadas superior al 25%.

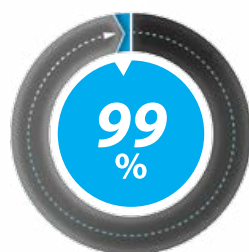
Level 3: Comportamiento

“¿Cómo impacta la formación en el desempeño del propio empleado? ¿Qué sucede cuando los empleados concluyen la acción formativa y regresan a su puesto de trabajo?”

Kirkpatrick

6% mejora clima laboral

6% Incremento engagement empleado MSD



lo recomiendan

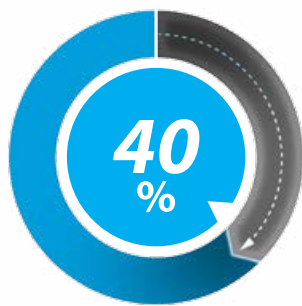
En este nivel se evalúa la respuesta de los alumnos ante el programa de formación implementado:

1. Las encuestas internas de MSD, de carácter periódico, confirman una mejora del clima laboral del 6%.
2. Las mismas encuestas establecen un incremento de la motivación y del engagement del empleado superior al 6%, lo que se traduce en un aumento de los niveles de productividad de los diferentes departamentos de MSD.
3. Según la encuesta de valoración de Gamelearn, realizada una vez finalizada la solución, el ratio de recomendación de la formación se sitúa en el 99%, muy por encima del 25% obtenido por programas formativos anteriormente implementados por la compañía.

Level 4: Resultados

“Podríamos pensar que un programa de estas características tiene un coste adicional porque está añadiendo valores y beneficios adicionales, sin embargo, nosotros tuvimos una reducción en los costes que giraba en torno al 58%”

Tanit Ruiz



**de la formación
de MSD**



**ahorro de costes en
formación**

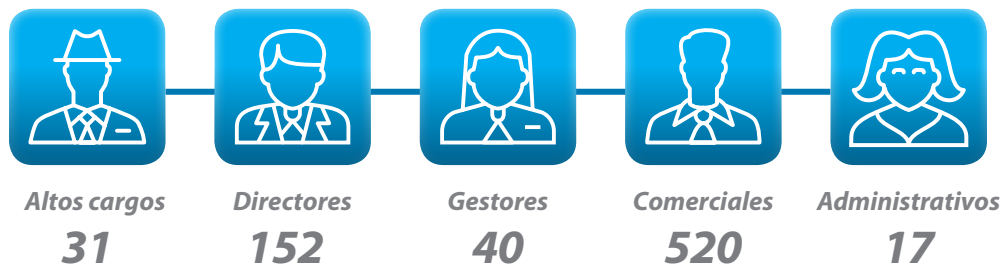
8% mejora de
productividad

En este nivel se busca conocer en qué medida el programa de formación ha influido en los resultados de negocio de la compañía:

- Las nuevas habilidades y competencias aprendidas por los empleados ha contribuido en la mejora del 4,7% de los resultados de negocio experimentados por MSD con respecto al ejercicio de 2014. Esta influencia ha sido más patente en los equipos comerciales y las fuerzas de venta, con mayor representación a lo largo del programa con un total de 520 empleados.
- Pese a tratarse de una apuesta arriesgada, el coste de formación por empleado ha experimentado una importante reducción, viéndose rebajado en un 58,3%.
- Los equipos comerciales, las fuerzas de venta y los ejecutivos que han realizado la formación han experimentado una mejora de su productividad, llegando a incrementar en un 8% el número de reuniones cerradas y oportunidades de negocio generadas.

Fase VI: Conociendo al Empleado de MSD

Formación con Gamelearn.
760 empleados



Uno de los aspectos que más preocupan a la hora de implementar un programa formativo game-based learning es la respuesta de los empleados al mismo. La percepción del videojuego como una herramienta de formación efectiva puede generar dudas y se convierte en una barrera a superar, pero MSD es la demostración real de que la formación con videojuegos es válida y efectiva.

Así, el perfil del empleado de MSD destaca por su gran diversidad, ya que conviven empleados con más de 30 años de experiencia dentro de la empresa con jóvenes profesionales con su carrera recién comenzada.

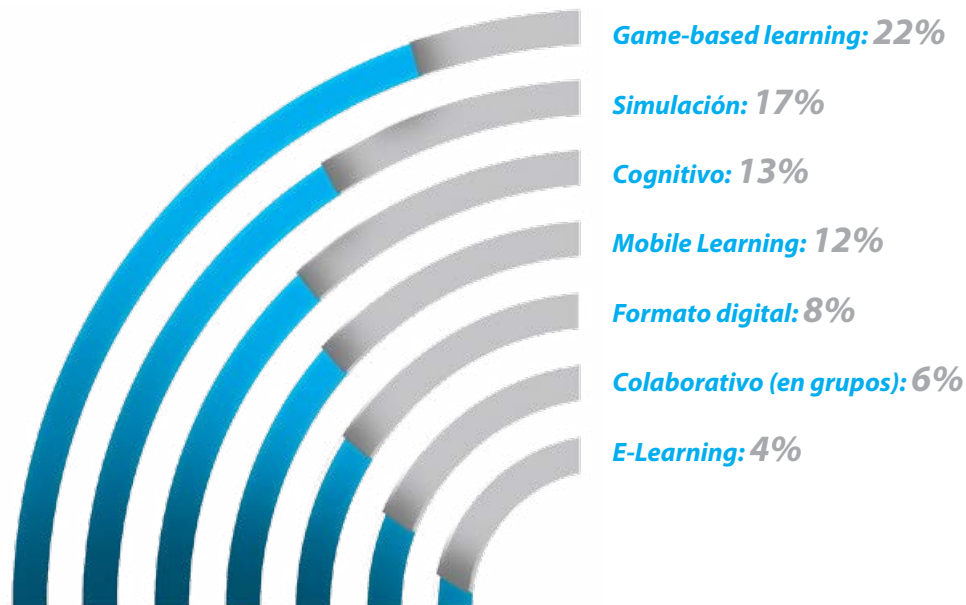
A día de hoy, más del 50% de la plantilla de MSD ha realizado el programa de formación en formato game-based learning. En total, 760 empleados cuyos puestos se dividen de la siguiente manera:

- Alta dirección y ejecutivos: 31
- Directivos: 152
- Gestores: 40
- Comerciales: 520
- Administrativos: 17

Por lo tanto, hablamos de una formación que se adapta a cualquier perfil del empleado, independientemente de su formación profesional y de su experiencia.

Además, destaca por su linealidad y fácil acceso, permitiendo al empleado marcar su propio ritmo de aprendizaje adecuado a sus necesidades: él decide qué habilidad trabajar primero y en qué momento.

El método que más crece



Conclusiones

MSD se ha convertido en una de las primeras compañías en apostar por una formación integral bajo la metodología game-based learning y, tras más de 5 años de programa formativo, es el primer caso de éxito de un modelo de formación que actualmente cuenta con la confianza de más de 600 clientes corporativos en todo el mundo.

La implementación del programa ha contribuido al objetivo de MSD de mantener su posición de liderazgo dentro del sector, mejorando los resultados de negocio.

El presente caso de éxito confirma que el aprendizaje a través de videojuegos es posible y eficiente. En materia de formación, la experiencia de MSD ha demostrado que el formato, que combina contenidos de calidad, un simulador y técnicas de gamificación, mejora exponencialmente los ratios de finalización hasta superar el 90%,

incrementa el engagement del empleado (el programa tiene una valoración de 4,8 sobre 5) y garantiza la aplicabilidad de lo aprendido (el 99% de alumnos asegura aplicar las habilidades en su día a día). Todo ello reduciendo los costes medios de formación por empleado en un 58%.

Por lo tanto, la experiencia formativa (MSD & Gamelearn) demuestra que el desarrollo en habilidades no técnicas es efectivo y, sobre todo, necesario si se quiere afrontar con garantías y respuestas los nuevos retos que plantea el mercado.

Al mismo tiempo, los resultados confirman que el aprendizaje experiencial a través de videojuegos (game-based learning) se presenta como la evolución natural de una formación e-learning a día de hoy más preocupada con rellenar los LMS de cursos antes de cuidar la calidad del contenido ofrecido en los mismos.

Sobre Gamelearn

Gamelearn es la empresa líder mundial en la formación de habilidades a través de videojuegos y pionera en el desarrollo de productos game-based learning. Sus cursos-videojuego (conocidos como Serious Games) han revolucionado la formación corporativa e individual al integrar elementos de gamificación, avanzados simuladores y contenidos teóricos de máxima calidad en un único producto.

Gracias a su formación a través de videojuegos, Gamelearn trabaja y desarrolla habilidades no técnicas como el liderazgo, la negociación, la comunicación o la eficacia organizativa (gestión del tiempo y productividad personal).

Desde 2009 Gamelearn ha impulsado a más de 600 clientes corporativos y ha formado en habilidades a más de 100.000 profesionales de todo el mundo.

Premios



2015 Top 20 Training Company
Training Industry



2015 Top Learning Organization
Elearning! Media Group



2014 Top 20 Training Company
Training Industry



2014 Top Learning Organization
Elearning! Media Group



Top 10 European Startup
San Francisco Demo



Top 5 Spain's Startup
Spain Startup Summit



Premios Innovación en RRHH
Diario Expansión



Best Service Award
CIPD'12 Manchester Exhibition

Contacto: info@game-learn.com

• **Gamelearn:** www.game-learn.com

• **Linkedin:** <https://www.linkedin.com/company/gamelearn>

• **Facebook:** <https://www.facebook.com/Gamelearn>

• **Twitter:** <https://twitter.com/Gamelearn>

• **Google Plus:** <https://plus.google.com/115826082626965972084>

• **Vimeo:** <https://vimeo.com/gamelearn>

• **Youtube:** <https://www.youtube.com/user/Gamelearn>

Contacta