

# Case Study MAN



## Cómo lograr empleados más motivados gracias al videojuego

MAN Truck consigue elevar la motivación del 98% de sus empleados formados a través de la metodología game-based learning



◆ **Empresa:** MAN Truck & Bus Iberia

◆ **Industria:** Vehículos industriales y soluciones de transporte

◆ **Datos del programa**

Periodo **2014-2015** Empleados Formados **84**

◆ **Reto**

Adaptar la formación al objetivo de elevar la motivación de la plantilla y convertir los programas formativos en una herramienta realmente útil para el empleado.

◆ **Solución** Plataforma game-based learning

◆ **Resultados**



El 98% de los empleados que han realizado el programa han incrementado su motivación laboral.

◆ **Premios:**

 2016 Glod HCM Excellence Awards - Brandon Hall.

### MAN Truck: Empleados más motivados, empleados mejor preparados

MAN Truck & Bus es uno de los proveedores líder a nivel internacional de vehículos industriales y soluciones de transporte. Desde 1758, su oferta ha abarcado desde camiones hasta prestaciones de servicios financieros, de asistencia técnica y de post venta relacionados con la explotación de vehículos MAN.

En 2015, el departamento de Formación y Desarrollo de la compañía decidió introducirse en el ámbito del videojuego con un gran objetivo: mejorar la motivación del empleado. Una iniciativa en la que han participado 84 trabajadores de diferente perfil y que perseguía un reto aún mayor: elevar la competitividad de la plantilla como consecuencia de contar con empleados más motivados y comprometidos.

### Reto: La formación como eje de un plan estratégico

Ofrecer una respuesta de garantías a los nuevos paradigmas del mercado (la globalización, la eficiencia, la optimización del rendimiento o la transformación digital) se ha convertido en el gran reto de MAN Truck & Bus Iberia.

Para lograrlo, la formación se ha transformado en el eje de un plan estratégico dividido en tres puntos estrechamente conectados:



Plantilla más motivada

Mejora del desempeño y del rendimiento

Una fuerza laboral más competitiva

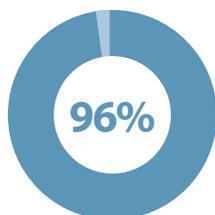


*“Nuestros empleados representan el activo más importante de la compañía y está en nuestra misión proporcionarles herramientas que nos permitan impactar de una forma innovadora, divertida y eficiente en su motivación.”*

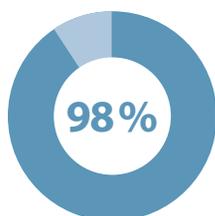
Virginia Sánchez

Directora de Formación y Desarrollo de MAN Truck & Bus Iberia

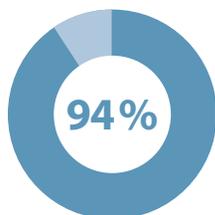
## RESULTADOS DE LA FORMACIÓN



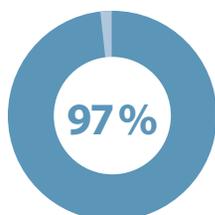
Nivel de satisfacción



Ratio de Recomendación



Ratio de Finalización



Aplicación del aprendizaje en el puesto de trabajo

Para que la estrategia esté perfectamente engranada, ha sido necesario encajar la pieza maestra: incrementar la motivación de los empleados de MAN Truck & Bus.

Sobre los departamentos de RRHH y de Formación y Desarrollo ha recaído la responsabilidad de desarrollar un programa que permita incidir positivamente en la motivación del empleado.

Para ello ha sido necesario ofrecer soluciones eficientes a necesidades vitales:

- ◇ Convertir la formación en una herramienta real y útil para el empleado.
- ◇ Conseguir conectar formación con crecimiento.
- ◇ Hacer de la formación una experiencia colaborativa que ayude a mejorar el clima laboral.
- ◇ Transformar el aprendizaje en un reto, tanto personal como colectivo.

### Solución: motivar jugando

Para dar respuesta a los requisitos establecidos, el departamento de Formación y Desarrollo ha apostado por el juego como la solución formativa idónea. De esta manera, los serious games desarrollados por Gamelearn se han presentado como la respuesta a las necesidades definidas:

- ◇ Cada paquete de competencias desarrolladas (negociación y gestión del tiempo) se han transformado en un conjunto de herramientas que el empleado ha puesto en práctica dentro de un entorno seguro, aplicándolas en la vida real desde el primer día.
- ◇ Los cursos en formato videojuego (serious games) están diseñados sobre un potente simulador que representa situaciones de la vida real y que no se reducen exclusivamente al ámbito laboral. De esta manera, se ha conseguido conectar la formación con el éxito personal y profesional del empleado.
- ◇ La introducción de dinámicas de juego como los rankings, badges y retos ha hecho del aprendizaje una experiencia retadora y atractiva para el empleado, quien ha incrementado su nivel de compromiso e implicación con la formación.
- ◇ La competencia generada dentro del videojuego ha permitido crear un sentimiento de pertenencia a un grupo único. Como consecuencia, se ha desarrollado un aprendizaje social retroalimentado con las vivencias de los propios participantes.



El gasto de formación por empleado se ha reducido un **63%**

## Resultados: Motivación, efectividad, aplicabilidad...

Los resultados obtenidos por el programa formativo a través de videojuegos implementados por MAN Truck & Bus se han estructurado en dos niveles.

**Primer nivel.** Aquí está enmarcado el principal objetivo del programa formativo con un resultado abrumador:

### Empleados más motivados

Conseguir empleados más motivados se traduce en empleados mejor preparados con los que afrontar los nuevos retos del mercado. En este apartado, los resultados de la formación desprenden un aumento importante en el nivel de motivación de los empleados:

- ◇ El 98% de los empleados que han realizado el programa han incrementado su motivación laboral, según la encuesta de satisfacción laboral.

**Segundo nivel.** En este segundo nivel se incorporan el resto de indicadores resultantes del proyecto:

*“De alguna manera la estructura que tienen los cursos hace que los empleados se involucren. ¿Por qué? Porque consigue que el trabajador quiera hacer la formación, haga la formación y, sobre todo, aproveche la formación.”*

David Almazán  
Director Comercial Área Camiones

### Desarrollo eficiente del programa.

Para alcanzar el objetivo ha sido necesario el desarrollo eficiente del programa formativo. En este punto se ha hecho hincapié en minimizar la tasa de abandono. Los informes extraídos tras la conclusión del programa confirman que:

- ◇ El ratio de finalización del programa ha superado el 94%, mejorando de forma destacada los resultados obtenidos en experiencias anteriores.

### Alto grado de aplicabilidad

Uno de los requisitos establecidos por MAN Truck & Bus se ha centrado en convertir la formación en una herramienta realmente útil para el empleado. Lograr que éste conecte la formación con su éxito profesional y personal ha sido vital para el éxito del proyecto. Así lo confirma la encuesta de calidad realizada a los 90 días de finalizar el curso:



*“Esta formación basada en videojuegos nos aporta elementos diferenciadores: ofrece flexibilidad en cuanto al momento de ejecución y convierte el aprendizaje en un reto motivador”*

Luis Sagi-Vela  
Director RRHH MAN Truck & Bus

- ◇ El 97% de los empleados asegura aplicar las técnicas, estrategias y habilidades aprendidas en su trabajo diario y en su vida personal.

### Alto grado de aceptación

La experiencia formativa ha disfrutado de un alto grado de aceptación entre los empleados de la compañía. El reto de convertir la formación en una experiencia social y desafiante para el empleado viene definido por el grado de satisfacción mostrado por el participante.

#### Según las encuestas realizadas:

- ◇ El 98% de los empleados que han realizado la formación la recomiendan e, incluso, reconocen que repetirían el programa.
- ◇ El ratio de satisfacción laboral, tras la conclusión del programa, se ha establecido en el 96,8%.

### Optimización de los costes de formación

Aunque no ha sido el objetivo inicial a perseguir por el departamento de Formación y Desarrollo, este programa formativo ha tenido un resultado relevante para MAN Truck & Bus Iberia en el apartado de costes formativos.

Por un lado, la fácil implementación de la plataforma de acceso online (sin necesidad de software adicional), y, por el otro, la naturaleza e-learning de la formación (sólo ha requerido de un dispositivo con acceso a Internet), ha permitido un ahorro más que significativo:

- ◇ El gasto de formación por empleado se ha reducido en un 63% con respecto a la inversión media realizada en el resto de soluciones formativas, especialmente de carácter presencial.

De esta manera, MAN Truck & Bus se ha asegurado una ‘herramienta’ de formación eficiente para elevar la motivación de su plantilla, convirtiéndose en una de las primeras experiencias a nivel mundial en demostrar la eficacia del videojuego dentro de este campo.

Tras los buenos resultados obtenidos por el departamento de Formación y Desarrollo de MAN Truck & Bus Iberia ya se está trabajando en la creación de un nuevo grupo, formado por el Team Manager de la compañía (altos cargos, mángers, directivos, directores de área y jefes de equipo), cuyo objetivo es potenciar el desarrollo de nuevos mángers en habilidades de liderazgo y gestión de equipos.



gamelearn

[www.game-learn.com](http://www.game-learn.com)