

Caso de éxito

Mutuaide

Cómo se utiliza el aprendizaje basado en juegos (game-based learning) en Mutuaide a nivel estratégico en términos de formación.

Principales líneas de formación en Mutuaide

Mutuaide es la filial de asistencia de Groupama. Desde 1981, está especializada y cuenta con experiencia en prestar ayuda a sus asegurados, gestionando 850.000 casos cada año. El objetivo de este año 2021 en cuanto a la formación en Mutuaide se centra en la relación con el cliente, el trabajo colaborativo, el trabajo en equipo y la gestión de proyectos.

El aprendizaje basado en juegos como solución

El departamento encargado de la formación recibió la propuesta de utilizar los servicios de Gamelearn como solución para mejorar la capacitación. Inicialmente, se realizó un piloto en el área de gestión de seguros con cerca de 20 colaboradores. Fue una prueba exitosa, ya que Mutuaide logró cuadruplicar su volumen de licencias.

EL IMPACTO DEL GAME-BASED LEARNING EN CIFRAS:



Recomendación
88,1%



Ratio de finalización
79,5%



Aplicabilidad
98,3%



Promedio de calificaciones
7,8



NPS
16,9%



Dado que el programa piloto fue un verdadero éxito en el área de gestión de seguros, el aprendizaje basado en juegos se popularizó rápidamente dentro de Mutuaide.

Tras un resultado positivo, Mutuaide decidió incluir el *game-based learning* en su catálogo de formaciones para 2021. Las formaciones fueron bien valoradas por los colaboradores, y la comunicación sobre el aprendizaje basado en juegos en Mutuaide se difundió a través de los comentarios de los evaluadores, quienes jugaron un papel clave para que otras personas también expresaran su interés en participar.



Los resultados del game-based learning en Mutuaide

Gracias al aprendizaje basado en juegos, Mutuaide ha logrado desarrollarse en el ámbito de la formación. Una elección acertada, ya que los resultados reflejan cifras muy positivas. Mutuaide ha recopilado varios testimonios de sus colaboradores, quienes expresan su deseo de continuar con el aprendizaje basado en juegos.

Más del 60 % de los colaboradores en Mutuaide gestionan mejor su correo electrónico y su tiempo en 2020.

Un aspecto destacado por la dirección, que nota una clara mejoría.

Caso de éxito

Mutuaide

Gamelearn responde a las necesidades de Mutuaide

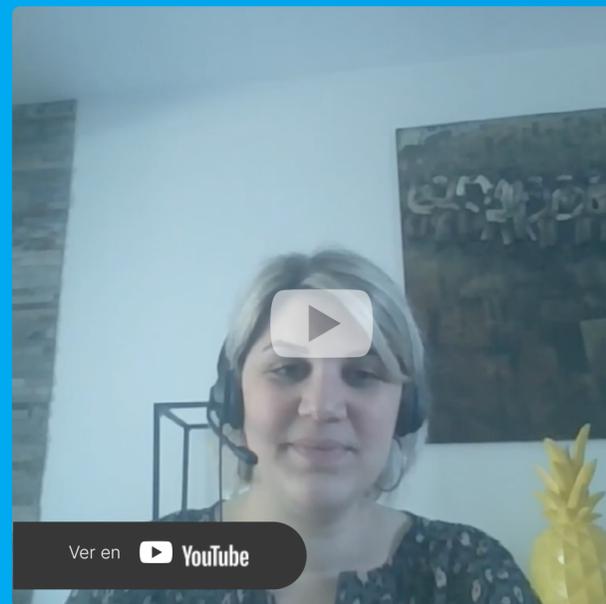
El principal objetivo de Mutuaide era ofrecer formación a distancia a sus colaboradores. Un concepto casi desconocido para la empresa, pero la crisis sanitaria obligó a la organización a renovarse. Con un 98% de formaciones presenciales, Mutuaide necesitaba encontrar una solución. A través de la formación a distancia, el *game-based learning* logró implantarse en la empresa, ser valorado por los colaboradores y convertirse en una referencia en cuanto a formaciones.

La riqueza de Gamelearn radica en contar con diversas formaciones dedicadas a todos los puestos para generar un impacto en la empresa. Mutuaide comenzó con formaciones de aprendizaje basado en juegos con Triskelion, Echo y Pacific. El éxito de estas formaciones generó una creciente demanda, especialmente con la de "2100" para el servicio al cliente. Los juegos son más entretenidos e intuitivos que una formación tradicional, lo que llevó a Mutuaide a ampliar su oferta formativa a temas actuales, como las "habilidades blandas" (*soft skills*).

La demanda de Mutuaide en términos de formación a distancia:

- ◆ Una formación atractiva
- ◆ Una formación aplicable al trabajo
- ◆ Una formación innovadora
- ◆ Una formación instructiva

Aquí puedes ver la entrevista completa sobre el impacto del *game-based learning* en Mutuaide:



Ver en YouTube

[Ver la entrevista](#)

Las formaciones de Gamelearn en Mutuaide:



Triskelion

Gestión del tiempo y de la productividad



Aqua

Aprender a dar *feedback*



2100

Servicio al cliente



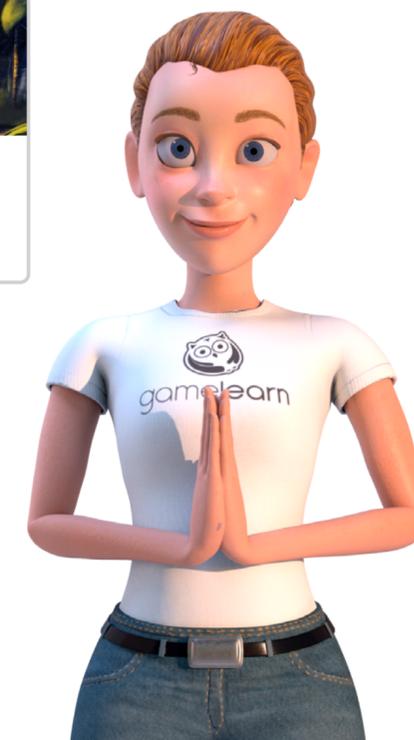
Echo

Coaching



Pacific

Liderazgo



Élodie Houssard, responsable de formación en Mutuaide:

«Era una apuesta de futuro, y ha sido una apuesta más que exitosa. El proyecto piloto fue un verdadero éxito y permitió a Mutuaide ofrecer los servicios de Gamelearn a sus empleados.»

«Había que encontrar algo que motivara, y no un *e-learning* en el que se pasa tres horas frente a una pantalla solo viendo información. Gamelearn responde a esto con formaciones lúdicas e instructivas.»

«Los empleados logran dedicar menos tiempo a tareas no prioritarias, lo cual genera un aumento en la productividad.»

«Hemos encontrado la solución de formación a distancia, pero una que realmente motiva. No se siente tediosa. Mi intención es seguir adelante con Gamelearn.»