

Case Study Sanitas



Mejorar el nivel de compromiso de la plantilla a través de la formación

Sanitas activa un plan global para elevar el engagement en el que el videojuego juega un papel vital como herramienta de desarrollo personal y profesional.



◆ **Compañía:** Sanitas

◆ **Industria:**
Servicios de salud y bienestar

◆ **Datos del programa:**

Periodo:

2014 – Actualidad

Empleados:

 **326**

- ◇ Red de oficinas de Atención al Cliente
- ◇ Red comercial

◆ **Reto:**

Convertir la formación en una herramienta útil y aplicable con el objetivo de vincular el aprendizaje con el éxito laboral y personal del empleado.

◆ **Solución:**

Plataforma game-based learning de Gamelearn.

◆ **Resultados:**

92% Ratio de finalización.

99% Ratio de aplicabilidad de las habilidades aprendidas.



9%

Mejora del nivel de engagement.

Sanitas: Una formación libre y flexible con videojuegos para alcanzar su objetivo

“Me he pasado años buscando soluciones y no he encontrado nada comparable y de esta calidad.”

Daniel Ferreiro | Responsable de RRHH Plataformas / Selección y Formación en Sanitas

El juego como reclamo, la libre formación como estímulo y la mejora del compromiso como objetivo último. En Sanitas han conseguido hacer del videojuego una herramienta útil y han aprovechado sus múltiples ventajas para contribuir a la mejora del nivel de engagement alcanzado por la compañía.

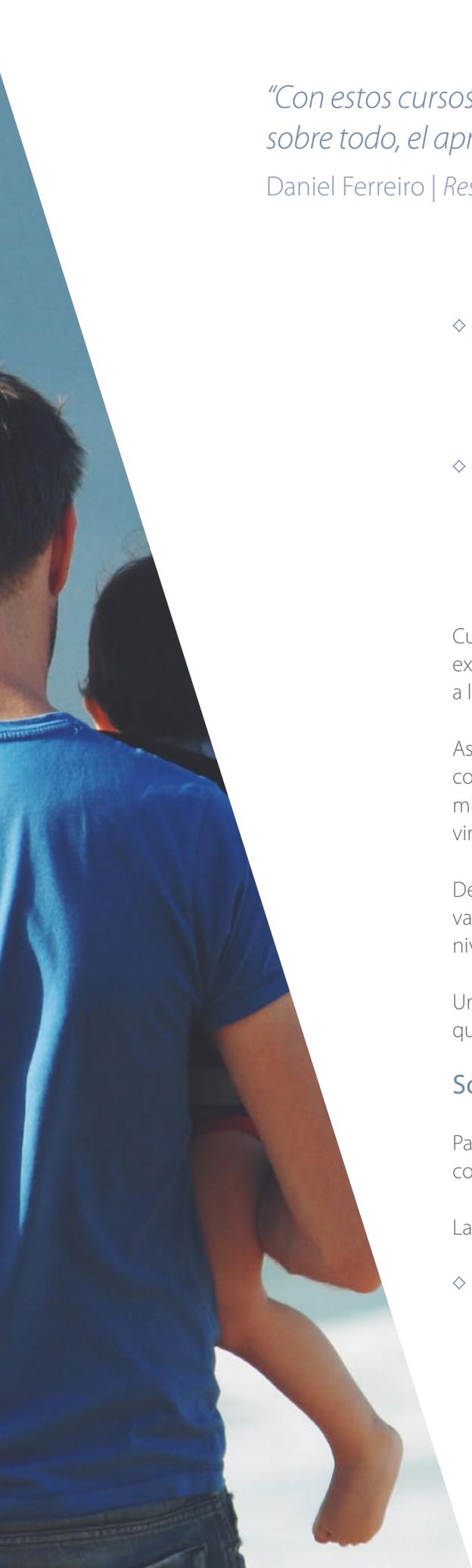
Los cursos-simuladores en formato videojuego de Gamelearn han formado parte de un plan global que ha tenido por objeto elevar la identificación de sus empleados con la compañía de servicios de salud. Un plan ambicioso en el que la formación y el aprendizaje han jugado un papel clave desde el primer momento.

Para ello, desde Sanitas se ha aplicado un nuevo formato y una filosofía formativa perfectamente definida. En primer lugar, la inclusión del videojuego para intentar solucionar los problemas de abandono de la formación online y garantizar un aprendizaje basado en la aplicación del caso. En segundo lugar, la apuesta por la libertad y la flexibilidad en formación: el empleado elige y crea su propio recorrido de aprendizaje dentro de la organización.

El desafío: hacer que el empleado acuda a la formación, y no al revés

A la hora de diseñar el programa formativo, el departamento de Recursos Humanos definió las siguientes líneas maestras:

- ◇ **Representar situaciones reales** que permitan el desarrollo por parte del empleado a partir de un modelo de aprendizaje basado en la aplicación del caso.



“Con estos cursos te das cuenta de que la experiencia ha estado bien y que, sobre todo, el aprendizaje ha tenido un impacto real en los empleados.”

Daniel Ferreiro | Responsable de RRHH Plataformas / Selección y Formación en Sanitas

- ◇ **Desarrollar herramientas realmente útiles** en la formación en habilidades transversales. Es decir, lograr que la formación sea realmente aplicable a cada puesto de trabajo, con independencia de su perfil o especialización. Y es que, el programa se ha dirigido, principalmente, a la red de oficinas de atención al cliente y a la red comercial de Sanitas.
- ◇ **Encontrar soluciones que animen al empleado a participar**, que le motiven a completar la formación y que respondan con garantías a los altos ratios de abandono de otros modelos formativos como los MOOCs. Para ello, es fundamental garantizar que la formación sea libre y flexible, permitiendo al empleado elegir y definir en todo momento su propio ritmo de aprendizaje y crecimiento.

Cumplidas estas líneas maestras, se consigue convertir el aprendizaje en una experiencia única, atractiva y útil, provocando que sea el empleado el que acuda a la formación, y no al revés.

Así, el programa se alinea con el plan global de la compañía para la mejora del compromiso de la plantilla. Para lograrlo, la formación se transforma en una herramienta al servicio del empleado, presentando el aprendizaje como el puente que vincula el desarrollo y el crecimiento personal con el éxito profesional.

De esta manera, se consigue tener una plantilla mejor preparada, más competitiva y con mayor motivación, lo que se traduce en una mejora de su compromiso y nivel de engagement.

Una vez definidos los requisitos, desde Sanitas comenzó la búsqueda de soluciones que permitieran cubrir con garantías las particularidades de su programa formativo.

Solución: Plataforma game-based learning

Para Sanitas, Gamelearn y sus soluciones de aprendizaje en formato videojuego se convirtieron en una solución clave dentro de su ambicioso programa formativo.

La plataforma game-based learning fue elegida por su capacidad para:

- ◇ **Representar situaciones similares a la vida real** mediante sus simuladores de negociación y gestión del tiempo. De esta manera, el empleado se enfrenta a situaciones “reales” en las que debe poner en práctica sus habilidades al mismo tiempo que recibe feedback con consejos de mejora. En otras palabras, garantiza el aprendizaje basado en la aplicación del caso.



“Tenemos que superar la barrera de que el elearning no tiene la misma calidad que la formación presencial y soluciones como las de Gamelearn ayudan a ello.”

Daniel Ferreiro
Responsable de RRHH
Plataformas / Selección y
Formación en Sanitas

- ◇ **Incidir en la motivación del participante.** Al basarse en un juego, el aprendizaje se convierte en una experiencia diferente que engancha a través de las técnicas de gamification implementadas: rankings, badges, niveles...
- ◇ **Garantizar la autogestión de la formación por parte del empleado.** La plataforma es de naturaleza online, no requiere instalar software adicional y sólo se necesita un dispositivo con conexión a Internet para acceder a ella. De esta manera, el empleado puede elegir cuándo, dónde y a través de qué dispositivo realizar la formación.
- ◇ **Ofrecer un amplio catálogo de nuevas habilidades no técnicas** con una aplicación directa tanto a la vida profesional como personal del participante. Y entre ellas se encuentran las diez competencias clave definidas por los grandes líderes mundiales en el último Foro de Davos:
 - ◇ Autoconfianza e inteligencia emocional
 - ◇ Flexibilidad
 - ◇ Innovación y creatividad
 - ◇ Negociación
 - ◇ Pensamiento analítico
 - ◇ Planificación, organización y coordinación
 - ◇ Resolución de problemas
 - ◇ Toma de decisiones
 - ◇ Gestión de personas y trabajo en equipo
 - ◇ Servicio al cliente

Resultados: Alta aplicabilidad del aprendizaje como el motor del engagement

Tras la puesta en marcha del programa, un total de 326 empleados de Sanitas han entrenado y desarrollado nuevas soft skills a través de las soluciones formativas de Gamelearn. Y éstos son los resultados:

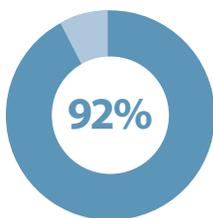
A) Mejora de la motivación

El videojuego, en comparación con otras soluciones, ha sido clave a la hora de solucionar uno de los grandes problemas de la formación online. Gracias a las técnicas de gamification introducidas y a la ambientación que rodea a cada serious game, la motivación del empleado se ha visto incrementada hasta tal punto que sólo 8 participantes de cada 100 no han completado la formación. Es decir, el ratio de finalización se sitúa en el 92%.

“Estas soluciones son ejemplos de que podemos hacer cosas de mucho valor e innovadoras dentro de la transformación digital que experimenta el departamento de Recursos Humanos.”

Daniel Ferreiro | Responsable de RRHH Plataformas / Selección y Formación en Sanitas

RESULTADOS



Ratio de finalización



Ratio de aplicabilidad



Nivel de engagement

B) Impacto real en el puesto de trabajo

Según las encuestas realizadas por los empleados a la finalización de cada curso, el 99% de los participantes asegura haber aplicado las nuevas habilidades aprendidas en su puesto de trabajo, demostrando un impacto directo de la formación en el día a día de los trabajadores.

C) Influencia directa en la mejora del compromiso

Desde el departamento de Recursos Humanos de Sanitas se ha identificado una relación entre la alta aplicabilidad del aprendizaje en habilidades y la mejora del nivel de engagement, como demuestran los datos:

- ◇ El nivel de engagement de la plantilla se ha incrementado en un 9% (del 81% al 90% actual) como consecuencia de un plan global en el que la formación en habilidades a través de videojuegos ha tenido un papel fundamental. Esta formación se ha mostrado como una herramienta que ha incidido de forma directa en las funciones diarias de los empleados.

Conclusión

La influencia del programa de formación basado en videojuegos implementado en Sanitas se ha dejado notar en la mejora del nivel de compromiso de la plantilla y, sobre todo, en los cambios de hábitos y costumbres identificados por el departamento de Recursos Humanos.

Estos cambios, representados a continuación, son el mejor termómetro para medir la efectividad del aprendizaje y la aplicabilidad de la formación:

- ◇ **Inbox cero:** Los empleados de Sanitas han interiorizado la premisa de controlar su correo electrónico y que no sea al revés.
- ◇ **Comunicación eficaz:** Gracias al feedback recibido se han mejorado los procesos de comunicación con los empleados, permitiendo un mejor conocimiento de sus necesidades y preferencias.
- ◇ **Sistema de productividad personal:** Se han reducido los tiempos invertidos en las reuniones de los departamentos, se ha optimizado la gestión de los imprevistos y se ha reducido el coste que acarrea las tareas urgentes y no planificadas. Es decir, cada empleado ha creado su propio sistema para la gestión de tareas diarias.