



Pionera en la innovación: Meliá reinventa la formación hotelera con aprendizaje basado en juegos

Sector
Hotelero

Datos del programa
Usuarios: 6.000

Retos

- ◆ Evolucionar en el desarrollo de habilidades no técnicas (*soft skills*) de los empleados, fortaleciendo el capital humano de la compañía.
- ◆ Realizar una formación innovadora que fomente la participación de la plantilla, motive al personal a completar la formación y proporcione una solución infalible a los altos ratios de abandono que se experimentan con otros modelos de formación.
- ◆ Mejorar el *engagement* y la experiencia del empleado con las distintas acciones formativas, a través de la gamificación y los *serious games*.

Solución

El enfoque de aprendizaje basado en juegos ha sido la solución elegida para mejorar la formación en habilidades de la plantilla. Meliá destaca varios beneficios de esta metodología, incluyendo el autodesarrollo, la automotivación y el aprendizaje práctico. A través del catálogo ya disponible compuesto por más de 60 cursos en formato videojuego, la compañía ha conseguido aumentar la participación de los empleados en la formación, mejorar la retención de conocimientos y fortalecer las habilidades necesarias para el éxito en su desempeño laboral.

Entre las iniciativas emprendidas para la obtención de los mejores resultados destacan la calendarización de acciones formativas vinculando los cursos a eventos específicos como el día del Manifiesto Ágil o la Semana de la Sostenibilidad, la creación de clases para que los líderes de diferentes equipos compitan entre sí y la oferta de cursos centrados en habilidades transversales como negociación, productividad y liderazgo de forma recurrente a lo largo del año formativo.

☆☆☆☆☆

“El aprendizaje es más efectivo cuando se disfruta como un juego. Si nos divertimos mientras aprendemos este conocimiento se adquiere de forma natural. Con los cursos en formato videojuego hemos conseguido convertir la formación en una aventura emocionante para nuestros colaboradores”.

Pilar Moreno | *Learning Specialist*

Resultados

Los participantes valoran positivamente la experiencia de aprendizaje, describiendola como dinámica, con una combinación efectiva de teoría y práctica. Destacan la utilidad de las lecciones aprendidas tanto en su vida personal como profesional y el enfoque dinámico y divertido de los cursos, así como la forma amena en que se presentan las lecciones, lo que hace que el aprendizaje sea más efectivo, atractivo y motivador.



Métricas

- ◆ El **99%** de los usuarios considera lo aprendido aplicable a su día a día.
- ◆ El **96%** de los usuarios recomienda los videojuegos.
- ◆ El **NPS** obtenido (52,9) es 77,9 puntos superior al de otros formatos.
- ◆ Número de horas totales de formación: **5094**
- ◆ Número de horas totales por persona: **8,8**
- ◆ Nota media: **8,5/10**