

Caso de Uso Meliá

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



- **Empresa:** Meliá
- **Industria :** Hotelera
- **Detalles del programa:**
Empleados: **6.000** 
- **Retos:**
Potenciar las soft skills de los empleados para fortalecer el capital humano.
Ofrecer una formación innovadora, participativa y motivadora que reduzca el abandono.
Mejorar el engagement y la experiencia formativa mediante gamificación y serious games.
- **Solución:**
Metodología game-based learning de Game Strategies.



Reto: transformar la formación para potenciar el talento y el compromiso

Meliá se enfrentaba al desafío de evolucionar en el desarrollo de habilidades no técnicas de sus empleados, con el objetivo de fortalecer su capital humano y adaptarse a un entorno en constante cambio. Para lograrlo, era necesario implementar una formación innovadora que no solo fomentara la participación activa de la plantilla, sino que también motivara al personal a completar los programas, superando así los altos índices de abandono que se daban con modelos formativos tradicionales. Además, la compañía buscaba mejorar el engagement y enriquecer la experiencia de aprendizaje mediante el uso de metodologías atractivas como la gamificación y los serious games.

Solución: aprendizaje basado en juegos para impulsar la motivación, el desarrollo y la participación en la formación

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.

Resultados: una experiencia de aprendizaje dinámica, útil y motivadora que transforma la formación

Los participantes valoran positivamente la experiencia de aprendizaje, describiéndola 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.

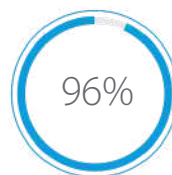
"El aprendizaje es más efectivo cuando se disfruta como un juego. Si nos divertimos mientras aprendemos este conocimiento se adquiere de forma natural. Con los cursos en formato videojuego hemos conseguido convertir la formación en una aventura emocionante para nuestros colaboradores".

Pilar Moreno | Learning Specialist

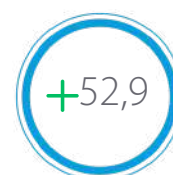
Consideran que lo
aprendido es aplicable
a su día a día:



Recomienda los
videojuegos:



El NPS (52,9) es 77,9
puntos superior al de
otros formatos:



Número de horas
totales de formación:



Número de horas
totales por persona:



Nota media:

