

Caso de Uso Mutuaide

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



- **Empresa:** Mutuaide
- **Industria:** Seguros
- **Detalles del programa:**
Empleados: 80 
- **Retos:**
Buscar alternativas efectivas y motivadoras para continuar desarrollando las competencias de sus colaboradores.
Fomentar la participación activa y ofrecer aplicabilidad directa en el trabajo diario.
- **Solución:**
Metodología game-based learning de Game Strategies.



Reto: Adaptar una cultura de formación presencial a un nuevo contexto digital

Mutuaide, filial de asistencia de Groupama especializada en gestionar siniestros para asegurados, se enfrentó a un cambio radical en su enfoque de formación debido a la crisis sanitaria. Con el 98% de sus formaciones realizadas de forma presencial, la empresa no contaba con una cultura de formación a distancia. La pandemia les obligó a transformarse y buscar alternativas efectivas y motivadoras para continuar desarrollando las competencias de sus colaboradores. Además, el equipo de formación necesitaba una solución que fuese más allá del tradicional e-learning, algo que realmente captara la atención, fomentara la participación activa y ofreciera aplicabilidad directa en el trabajo diario. Sus prioridades eran ofrecer una formación atractiva, innovadora, instructiva y útil, especialmente en temas como la gestión del tiempo, el liderazgo, el servicio al cliente, el coaching y el feedback.

"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 Game Strategies a sus empleados."

Élodie Houssard | Responsable de formación

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

Élodie Houssard | Responsable de formación

"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. Game Strategies responde a esto con formaciones lúdicas e instructivas."

Élodie Houssard | Responsable de formación



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

Élodie Houssard | Responsable de formación

Solución: Una experiencia formativa inmersiva con videojuegos serios

Ante esta necesidad, Mutuaide decidió apostar por el aprendizaje basado en juegos (game-based learning), de la mano de Game Strategies. Se lanzó primero un programa piloto con cerca de 20 colaboradores del área de gestión de seguros, utilizando títulos como Triskelion (gestión del tiempo y productividad), Echo (coaching) y Pacific (liderazgo). El éxito del piloto fue inmediato, lo que permitió a la empresa multiplicar por cuatro el volumen de licencias adquiridas. Las formaciones eran cortas, intuitivas y centradas en habilidades prácticas, lo que las hacía accesibles y motivadoras para los empleados. El enfoque lúdico y realista de Game Strategies facilitó la integración de esta nueva metodología en la cultura corporativa, permitiendo incluso ampliar la oferta con simuladores adicionales como 2100, enfocado en el servicio al cliente, y Aqua, para mejorar la habilidad de dar feedback. Así, Game Strategies se consolidó como una solución estratégica en el catálogo de formación de Mutuaide.

Resultados: Transformación cultural, mayor productividad y amplia adopción interna

Los resultados obtenidos fueron muy positivos y cuantificables. El 98,3% de los participantes consideraron aplicables los contenidos en su trabajo, y el índice de recomendación alcanzó el 88,1%. El ratio de finalización fue del 79,5%, con una media de satisfacción de 7,8 sobre 10 y un NPS del 16,9%. Más del 60% de los colaboradores mejoraron su gestión del correo electrónico y del tiempo, lo que derivó en un aumento claro de la productividad, según la propia dirección. El éxito del piloto impulsó una rápida adopción del game-based learning en otras áreas, convirtiéndose en una referencia interna en términos de innovación formativa. Los propios evaluadores jugaron un papel clave como embajadores del cambio, promoviendo espontáneamente estas formaciones entre sus compañeros. Como expresa Élodie Houssard, responsable de formación, "no se siente como una formación tediosa, sino como una que realmente motiva". Mutuaide ha decidido continuar apostando por este modelo, integrándolo como parte fundamental de su estrategia de desarrollo del talento.

