Caso de Uso NHS Wales

NHS Wales: formación *online* con calidad presencial gracias a los videojuegos

- **Compañía:** NHS Wales
- **Industria:** Organismo público
- **Datos del programa:**

Depar tamento	Empleados
Órgano Staff	**30**

- **Programa:**
  Desarrollo de competencias no técnicas: comunicación y resolución de conflictos.
- **Selected solution:** metodología *game-based learning.*
- **Habilidades trabajadas:**
  - Autoconfianza
  - Autocontrol
  - Autoconciencia
  - Comunicación eficaz
  - Foco
  - Flexibilidad
  - Gestión de conflictos
  - Impacto e influencia
  - Iniciativa
  - Innovación y creatividad
  - Integridad
  - Negociación
  - Orientación a resultados
  - Pensamiento analítico
  - Planificación, organización y coordinación
  - Resolución de problemas
  - Tolerancia a la presión
  - Toma de decisiones

"Los video juegos son una excelente herramienta de aprendizaje. Lo recomiendo totalmente para todo aquel que esté interesado en desarrollar sus habilidades de negociación."

Andrew Bunn, Responsable de Formación y Desarrollo en NHS Wales

Formación online con calidad de aula gracias al videojuego

NHS Wales (Welsh National Health Service) se une al amplio listado de organismos públicos de todo el mundo que han validado y demostrado la eficacia del videojuego en el campo de la formación corporativa. Eso sí, NHS Wales se ha encargado de abrir un nuevo camino en las Islas Británicas al ser la primera administración pública de UK en incorporar simuladores y videojuegos dentro de sus estrategias formativas.

NHS Wales ha decidido apostar por esta metodología de aprendizaje completamente innovadora para dar respuesta a sus retos formativos:

- La complejidad de una formación presencial, que requiere de la disponibilidad de los empleados para asistir en un lugar determinado y en unas fechas concretas.
- La dificultad de encontrar soluciones online que garanticen los niveles de calidad y utilidad de una formación presencial.
- El bajo nivel de *engagement* de los cursos *e-learning*, lo que se traduce en altas tasas de abandono.

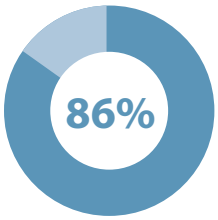
Como resultado de su apuesta, NHS Wales ha implementado un curso-simulador en formato videojuego para el desarrollo de habilidades de comunicación y resolución de conflictos. Este curso se ha incorporado dentro de su programa para el desarrollo de competencias profesionales.

Esta iniciativa formativa se ha implementado en el órgano staff de NHS Wales. En total, 30 participantes que han sido pioneros en el desarrollo de competencias no técnicas a través de un simulador de negociación.

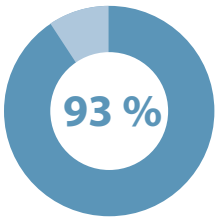


"Me ha encantado jugar en la plataforma. La historia del juego es muy interesante y he disfrutado con los puntos de información repartidos por todo el juego. Muchas gracias."

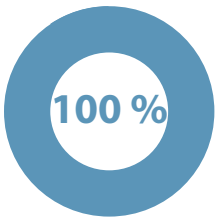
RESULTADOS



Ratio de finalización



Ratio de aplicabilidad



Ratio de recomendación

Para la puesta en marcha de la iniciativa, NHS Wales ha elegido el simulador de negociación Merchants. Gracias a él, los participantes han podido conocer de primera mano los beneficios del aprendizaje experiencial.

Este simulador representa hasta 6 casos de negociación "reales" en los que los empleados de NHS han puesto en práctica sus habilidades comunicativas, su capacidad para la resolución de problemas, y su iniciativa para alcanzar acuerdos exitosos, al mismo tiempo que han recibido feedback con áreas de mejora. Y los resultados obtenidos gracias a esta metodología han superado todas las expectativas iniciales:

El ratio de inalización ha sido 86% *(de 30 participantes)*

Al ser de naturaleza *e-learning*, el participante ha definido su propio ritmo de aprendizaje, eligiendo en qué momento realizar la formación. Por su parte, las técnicas de gamificación incorporadas dentro del simulador han permitido elevar la motivación y el nivel de engagement del usuario.

El 100% de los participantes recomiendan el programa y el 93% *admite haber aplicado las habilidades aprendidas en su puesto de trabajo.*

Gracias al aprendizaje experiencial (práctica y *feedback)*, el participante ha ensayado las habilidades aprendidas en situaciones similares a la vida real, elevando su confianza. De ahí que estas habilidades hayan sido implementadas en el puesto de trabajo desde el primer día.

Tras la implementación del programa, NHS ha sido uno de las primeros organismos públicos en UK en validar la efectividad de un videojuego formativo o serious game. De esta manera, se une al amplio listado de organismos y administraciones públicos de todo el mundo que ya han validado el aprendizaje de competencias no técnicas a través de un simulador en formato videojuego.

