

Llorenç Valls, responsable de Formación y Desarrollo de Mutua Universal, y Miguel Ángel Muras, director general de Snackson

Hemos desarrollado un proyecto formativo diferente, que prima la innovación y la tecnología móvil

El departamento de RRHH de Mutua Universal basa una parte importante de su estrategia en la formación de su plantilla, que hoy en día asciende a unos 1.800 empleados en España. Con el ánimo de ofrecer una solución formativa innovadora a sus trabajadores, han desarrollado un proyecto basado en una app creada por la compañía española Snackson, gracias a la cual 270 empleados de la mutua han podido afianzar sus conocimientos corporativos desde su propio terminal móvil.

¿Qué tipo de formación imparten en la compañía?

Llorenç Valls (L.V.): Por un lado, ofrecemos aprendizaje muy centrado en el puesto de trabajo y en las necesidades continuas que precisa cada profesional, tanto desde el punto de vista técnico como legislativo. Por otro lado, llevamos a cabo programas de desarrollo corporativo en habilidades tanto interpersonales como directivas. En total, por ejemplo, el año pasado realizamos unas 110.000 horas de formación y cerca de 400 acciones.

¿Qué necesidades formativas tenía la empresa para contratar los servicios de Snackson?

L.V.: Hace unos meses presentamos a toda la compañía lo que denominamos nuestra "propuesta de valor", un documento en el que se detallan nuestros servicios, modelo de gestión y valores para que los conozcan todas las empresas asociadas. Con el objetivo de reforzar el conocimiento interno entre la plantilla, decidimos poner en marcha un proyecto formativo diferente, en el que primara la innovación y la tecnología móvil, con un diseño motivador. Todo ello lo hemos conseguido con Snackson.

¿Por qué este proveedor?

L.V.: Desde un primer momento nos encajó el formato y el diseño de la oferta que nos presentaron. Sabíamos que pasar la información al formato móvil no era fácil. Además, para nosotros era la primera vez que hacíamos algo parecido, pero ellos supieron cómo desarrollarlo a la perfección. De hecho, el resultado nos sorprendió mucho, sobre todo por su capacidad para saber transmitir los conceptos clave con micro píldoras formativas.

¿Qué se encontró Snackson al iniciar el proyecto?

Miguel Ángel Muras (M.A.M.): Desde el principio nos dimos cuenta de que tenían un material muy bueno para trabajar y adaptar al formato móvil. Además, la relación con ellos ha sido muy fácil y fluida, pues contar con un cliente que busca innovar y apuesta por un nuevo soporte formativo, como es el móvil, para nosotros ha sido una maravilla.

¿Cuáles son las fases por las que ha atravesado el proyecto?

L.V.: Hubo una fase inicial de consultoría, en la que analizamos toda la información que teníamos y cómo adaptarla al formato de micro píldoras con una propuesta de diseño simple y agradable. A continuación, entramos en la fase de producción en la que, mientras un equipo de trabajo interno diseñaba los contenidos, Snackson se centraba en el diseño de la aplicación. A partir de ahí hicimos una prueba piloto con unas quince personas, un

Las claves del éxito han sido el diseño y la conceptualización en el propio smartphone

5% de los participantes finales. Después de todo este proceso, que en total nos llevó poco más de un mes, lo comunicamos a los receptores a través del correo electrónico de una forma original y generando en ellos unas expectativas de hacer una formación diferente.

¿En qué consistía la aplicación?

L.V.: El programa se estructuró en dos grandes retos de una semana de duración. Cada día el participante recibía en su móvil los contenidos sobre el reto en el que participaba y debía responder a una serie de preguntas sobre los temas tratados. En función de los aciertos y el tiempo que tardaban en contestar, se iba generando un ranking en el que cada uno podía ver la posición que ocupaba; y una vez finalizado el curso, hicimos un reconocimiento a los tres mejores clasificados. Cada día se les iban entregando cuatro micro píldoras formativas.

M.A.M.: Una de las cosas que buscamos con la aplicación es que el alumno vaya al día en su formación, por eso les animamos a que contesten las preguntas en 48 horas, aunque si no pueden hacerlo por cualquier motivo, no les penalizamos por ello. Lo único que les pedimos es que nos dediquen cinco minutos al día.



¿Cuál es la respuesta que tuvieron por parte de los empleados?

L.V.: Muy buena, con valoraciones muy altas en el diseño, en el contenido, en la facilidad de uso... La prueba de ello es que el 80% de los participantes acabaron la formación en el tiempo estipulado, un porcentaje muy alto.

M.A.M.: Es más, tenemos estadísticas que nos indican que, incluso una vez finalizado el curso, los empleados siguen entrando en la aplicación para consultar determinadas informaciones. Eso demuestra lo útil que les resulta. Y el hecho de llevarla siempre en el móvil facilita su consulta.

¿Cuál creen que ha sido la clave del éxito?

L.V.: Para mí, han sido la innovación, el diseño y la conceptualización de un modelo formativo basado en metodología *mobile-elearning*. Ello ha supuesto importantes ventajas para los empleados, incorporando un nuevo modelo de aprendizaje que puede darse en cualquier lugar y cualquier momento."

De cara a futuro estamos planteando cómo incorporar esta nueva metodología en los programas formativos que actualmente estamos realizando ■