

# Case Study LG



gamelearn

## LG incrementa el 'engagement' (+13%) y la productividad (+19%) de su plantilla

Programa para el impulso del compromiso de los empleados a través de la innovación: el videojuego



◆ **Empresa:** LG Electronics

◆ **Industria:** Electrónica de consumo

◆ **Datos del programa**

Periodo **2014-2015** Empleados Formados **240**

◆ **Retos**

- 1 Mejorar el 'engagement'** y el compromiso de la plantilla de LG mediante la innovación en formación
- 2** Desarrollar un programa que atendiera las **necesidades** reales de los empleados.
- 3** Diseñar una formación con un **impacto real** en la organización.

◆ **Solución** Plataforma game-based learning


◆ **Resultados**

↑ **≈19%**  
Mejora del nivel de 'engagement'

↑ **≈13%**  
Incremento productividad plantilla

90 90 % Ratio de finalización

◆ **Premios:**

 learnX impact awards 2016

### LG Electronics: Primera experiencia en 'engagement'

LG Electronics es una de las mayores empresas de electrónica de consumo del mundo. Desarrolla avances tecnológicos en electrónica, comunicaciones móviles y electrodomésticos, y da empleo a más de 84.000 personas en la actualidad. Con sede en Seúl, Corea del Sur, es uno de los grandes conglomerados electrónicos del mundo; la compañía tiene 75 subsidiarias a nivel mundial.

LG Spain, una de estas subsidiarias, se ha convertido en una de las primeras empresas en implementar innovadoras acciones formativas para impulsar el 'engagement' de sus empleados. Gracias al videojuego, la compañía de electrónica ha conseguido trasladar su naturaleza innovadora dentro de un programa de aprendizaje corporativo.

### Reto: Conectar innovación con formación

El gran reto definido por el departamento de RRHH de LG ha estado claro: mejorar el compromiso de sus trabajadores a través de la innovación. Para conseguirlo, LG Spain ha apostado por la formación como el gran vehículo para afrontar el reto.

Sin embargo, para conectar innovación con formación ha sido necesario responder a las siguientes necesidades:

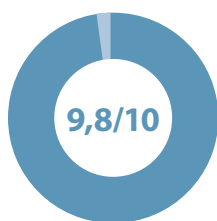
- ◇ Entender y atender las principales necesidades y preocupaciones profesionales de los empleados de LG para lograr elevar su motivación.
- ◇ Seleccionar contenidos con un impacto directo en el trabajo de cada empleado y en su manera de interactuar con el cliente.
- ◇ Facilitar el autodesarrollo de la formación por parte del participante.
- ◇ Encontrar una solución formativa adaptada a la revolución digital que experimenta el mercado: conectar el espíritu innovador de LG dentro de una estrategia de aprendizaje.



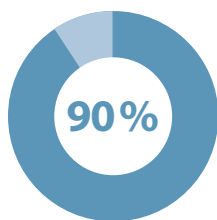
*“La innovación forma parte de nuestro ADN y siempre buscamos la forma de hacer llegar esta innovación a toda la organización, incluyendo, por supuesto, al departamento de formación y desarrollo.”*

Juan Tinoco  
Director de Recursos Humanos de LG Spain

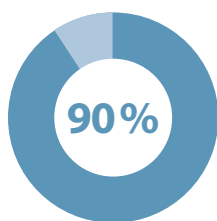
## RESULTADOS DE LA FORMACIÓN



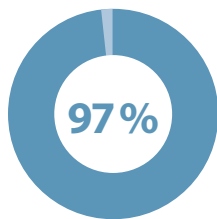
Nivel de satisfacción



Ratio de Recomendación



Ratio de Finalización



Aplicación del aprendizaje en el puesto de trabajo

## Solución: el videojuego como herramienta de aprendizaje

LG Spain decide apostar por el videojuego como la herramienta de aprendizaje idónea para dar respuesta a las necesidades identificadas. Para ello, incorpora la plataforma game-based learning de Gamelearn enfocada al desarrollo de 'soft skills':

- ◇ Los serious games están diseñados con un único objetivo: el desarrollo personal y profesional del alumno. ◆
- ◇ Las habilidades a desarrollar se convierten en un conjunto de técnicas, estrategias y herramientas con un alto grado de aplicabilidad al puesto de trabajo.
- ◇ Los serious games están alojados en una plataforma online y multidispositivo, lo que facilita la autogestión de la formación: el participante decide cuándo y dónde realizar el aprendizaje.
- ◇ El videojuego representa la innovación y la revolución en formación. ◆◆

## Resultados: A mayor compromiso, mejor productividad

Para la correcta medición de la efectividad del programa formativo implementado por LG se ha utilizado el modelo de evaluación 'Kirkpatrick's Level'. ◆◆◆

**Level 1: Reacción.** El objetivo es evaluar la respuesta del empleado al programa de formación. En este punto, su grado de satisfacción se convierte de por sí un indicador de una mejora del 'engagement':

- ◇ El nivel de satisfacción del programa es de 9,8 sobre 10.
- ◇ El ratio de recomendación es del 90%.

**Level 2: Aprendizaje.** El objetivo es medir el número de abandonos que ha experimentado la formación, entendiendo que un ratio de finalización alto garantiza un mayor número de empleados desarrollados:

- ◇ El ratio de finalización del programa es del 90%.

**Level 3: Comportamiento.** En este nivel se evalúa la efectividad del aprendizaje. Es decir, si los contenidos y los conocimientos aprendidos son aplicados en los puestos de trabajo:

- ◇ El 97% de los empleados (de un total de 240) que han realizado la formación asegura aplicar lo aprendido en sus puestos de trabajo.



Incremento de 'engagement'  
**18,64%**



Incremento de la  
Productividad  
**12,61%**

**Level 4: Resultados.** En este último nivel el objetivo es evaluar los beneficios producidos por el programa formativo y cómo estos se vinculan con los resultados estratégicos de la compañía. En este punto se evalúa el gran objetivo de la formación:

◇ El nivel de 'engagement' de los empleados ha crecido un 18,64%. ◆◆◆◆

Como consecuencia directa, el nivel de desempeño de la plantilla también ha experimentado una notable mejoría:

◇ El nivel de productividad se ha visto incrementado en un 12,61%. ◆◆◆◆

### Impacto real en la organización

El Management Team, incluyendo la Presidencia de LG Spain, ha sido en el gran valedor de este programa basado en videojuegos, llegando a realizar la formación personalmente. Y los resultados ofrecidos por este programa no sólo se han medido a través de indicadores de rendimiento, ya que también se han conseguido cambiar hábitos dentro de la compañía, demostrando un impacto real dentro de la organización:

*“Las reuniones de negocio lideradas por el Management Team de LG han incorporado varios elementos extraídos de la experiencia con Triskelion para mejorar la eficacia de sus reuniones: la gestión del tiempo y de agendas, la definición de tareas o la toma de decisiones son algunos de los mejores ejemplos.”*

Juan Tinoco  
Director de Recursos Humanos de LG Spain

Tras los resultados obtenidos, este programa se presenta como un caso de éxito del modelo de aprendizaje experiencial: "learning by doing". Una metodología en la que el empleado pone en práctica los contenidos y conocimientos adquiridos dentro de un entorno seguro, lo que eleva su autoconfianza y reduce su nivel de presión.



gamelearn

www.game-learn.com

◆ Según el estudio de WorldatWork, el desarrollo profesional y personal se convierte en el primer factor de motivación del empleado, por delante del salario

◆◆ El Game-based learning es la metodología con mayor tasa de crecimiento (22%) según Ambient Insight

◆◆◆ Según el modelo de Donald Kirkpatrick, la efectividad de la formación se divide en 4 niveles interconectados y se considera que se ha cumplido con el objetivo si los 4 niveles han sido cubiertos satisfactoriamente.

◆◆◆◆ Los datos han sido obtenidos a través de las encuestas de satisfacción de la formación, de clima interno (LG Way Survey) y Great Place to Work

◆◆◆◆◆ Dato obtenido a partir de Sales / Labor Cost y comparando los periodos de 2013 y 2014