Mejor iniciativa formativa 2021

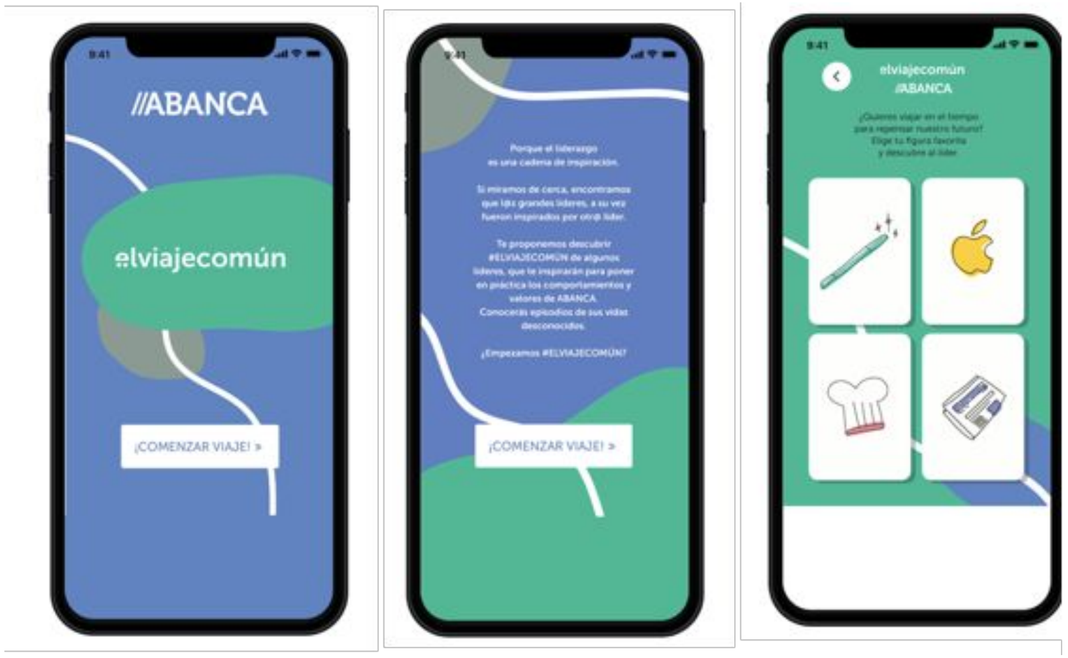
GREF

//ABANCA

//ABANCA

elviajecomún

APP #ELVIAJECOMÚN



Mejor iniciativa formativa 2021
#El Viaje Común

Resumen

Pinchar sobre la imagen para reproducir el vídeo de para acceder al vídeo de presentación de la experiencia (2 minutos y 44 segundos):



Experiencia que, dentro del marco cultural #ABANCAsemueve, tiene el propósito de aportar los profesionales de ABANCA ejemplos de prácticas que pueden incorporar en su día a día, para alinearse con los nuevos comportamientos asociados a los valores corporativos y decálogo de liderazgo, inspirándose en vivencias de reconocidos líderes a nivel mundial, en experiencias internas, o en prácticas externas de éxito.

El reto era movilizar a la acción a toda la plantilla huyendo de planteamientos tradicionales, potenciando el aprendizaje a través del ejemplo y la acción.

La clave: cualquier persona dentro de la organización puede tener que asumir el liderazgo en uno u otro momento, el liderazgo no entiende de jerarquías, necesita que cada persona del equipo saque también el líder que lleva dentro. Y porque el buen liderazgo es una cadena de inspiración, creamos el programa “El Viaje Común”, porque si miramos de cerca, encontramos que los líderes, a su vez, fueron inspirados por otro líder. Y como “todos hemos aprendido más de lo que hacemos y hacen los demás, no de lo que dicen o decimos”…
Creamos una serie con episodios de líderes que encarnan los comportamientos de liderazgo y valores de ABANCA. Además, en este viaje en común descubrimos quién ha inspirado a quién.

Objetivos

Potenciar la adopción de los nuevos comportamientos asociados a nuestros Valores Corporativos y Decálogo de Liderazgo, pero con un formato diferente, atractivo, que motivara a los profesionales, que reforzara el recuerdo, y los inspirase para poner en práctica alguna de las ideas, ejemplos o prácticas vistas en la aplicación. Así que creamos una ruta de aprendizaje en la que los profesionales de ABANCA han ido reforzando su alineamiento con nuestra cultura, gracias a las prácticas y ejemplos que han encontrado en cada episodio.

Periodo ejecución

Enero 2020

Septiembre 2021

Mejor iniciativa formativa 2021
#El Viaje Común

Antecedentes/Problemática a resolver

Cuando lanzamos la iniciativa nos encontrábamos en una fase de cambio de estrategia. En Capital Humano recibimos la encomienda de empezar a trabajar en el alineamiento de nuestra cultura para preparar a la organización para los retos que debíamos afrontar. Tras reformular los comportamientos asociados a valores y liderazgo, llegaba el momento de impulsar su interiorización por las personas de la organización, porque, como ya sabemos, la cultura no son los propósitos que aparecen escritos en la intranet o que tapizan los espacios de trabajo, son los comportamientos de todos y cada uno de los profesionales en el día a día.
El reto era por tanto ayudar al profesional a visualizar de manera práctica el tipo de conducta que se esperaba de él a partir de este momento y promover la acción. ¿Y cómo hacerlo para que captar realmente la atención y servir de inspiración para la acción? El ser humano desde muy pequeño modela su actuación a través del ejemplo; una de las principales palancas en el aprendizaje en adultos es compartir experiencias ajenas. Así llegamos al convencimiento que la mejor manera de promover la adopción de las conductas propuestas era a través del ejemplo de líderes reconocidos, y de experiencias internas y externas que la gente pudiera trasladar a su día a día.

Metodología utilizada I

Los elementos pedagógicos que consideramos para la experiencia formativa fueron:
Social Proof o Influencia Social: Es una forma muy importante para motivar a realizar un comportamiento o poner en práctica un valor. Si vemos que otras personas lo hacen y funciona, estaremos más abiertos a confiar en la opinión de otros. ¿Cómo incorporamos esta técnica en esta experiencia formativa y divulgativa?

- Micro-Historias de Líderes reales que encarnan y tangibilizan el comportamiento o valor en su vida personal o profesional.
- Micro-Historias de Éxito con casos reales de ABANCA: ¿quién lo ha puesto en práctica? ¿cómo? ¿cuáles fueron los resultados?
- Prácticas empresariales de éxito en otras compañías para conseguir el propósito de ese valor o ese comportamiento de liderazgo: ¿Cuál era el reto organizativo? ¿Qué práctica llevaron a cabo para afrontarlo? ¿Cuáles fueron las lecciones de la experiencia?
- Por último a través de retos lanzados a los usuarios, invitamos a poner en práctica alguno de los aprendizajes de cada episodio, y a compartir la experiencia a través de la App.

El Storytelling: El “Storytelling” no es una moda. Es la forma más eficiente que tiene nuestro cerebro de aprender de la experiencia de otros y almacenar información. Cuando escuchamos una historia (o nos creamos una historia en nuestra cabeza) liberamos tres importantes hormonas: cortisol, que nos focaliza, dopamina, que crea optimismo y oxitocina que genera la empatía necesaria para llevarnos a la acción

Cuando la formación que tiene pinta de formación, aburre y deja de ser eficiente, por eso creamos estas 14 Micro-series, buscando parecernos a los contenidos que le gustan a las personas y se lo contamos con micro-historias.

Microlearning con tecnología al servicio del aprendizaje

Aplicamos el microlearning; pequeños pasos para un conocimiento más amplio y profundo, a través de diversos recursos tecnológicos al servicio del aprendizaje que daban una dimensión bi-direccional a la formación, ofreciendo conocimiento pero a la vez obteniendo feedback del profesional con recursos interactivos: Vídeos / Vídeos interactivos/ Podcasts/ Chatbots./ Infografías Interactivas./ Cartas digitales./ Ejercicios de evaluación con feedback: canvas con opciones abiertas, opciones con feedback/ Obtención de Medallas virtuales.

App (iOS y Android)

Sabemos que las formaciones compiten con las tareas urgentes de los empleados. Y como el aprendizaje si no se tiene a mano, no encuentra su tiempo, dimos la oportunidad de vivir la experiencia a través del móvil, que va a donde va cada uno de nuestros profesionales, para que se formasen e inspirasen donde y cuando quisieran. Además el móvil es la herramienta de consulta más utilizada por los empleados. Lo miran más de 150 veces al día.

Mejor iniciativa formativa 2021
#El Viaje Común

Metodología utilizada II

Ruta de Aprendizaje #ELVIAJECOMÚN

14 Micro-series / 10 min cada una

Estructura de cada Episodio:

1. **Líder/Equipo:** micro-historia de un líder o equipo que pone o ha puesto en práctica el valor/comportamiento de una forma ejemplar.
2. **Una Historia de ABANCA:** casos, soluciones, etc., en las que ABANCA haya puesto en práctica el comportamiento o valor: ¿cómo se hizo? ¿cuáles fueron los resultados?
3. **Inspírate y Actúa:** recurso externo que habla sobre una metodología, herramienta, mejor práctica, etc., que ayuda a inspirar a los líderes y equipos para poner en marcha el comportamiento o valor.
4. **Reto:** actividad final con feedback en la que los líderes y equipos aportan información sobre cómo de forma individual o colectiva pondrán en práctica el valor o comportamiento, basándose en las historias y herramientas aportadas en el episodio.

Detalle de objetivo y líderes por episodio:

- Episodio #1: Objetivo, elevar el Punto de mira. Líder: Walt Disney. Conexión con el siguiente líder: compró Pixar a Steve Jobs.
- Episodio #2: Objetivo: valor de Responsabilidad. Equipo: de Steve Jobs en el desarrollo del iPod. Conexión con el siguiente líder: cuando le preguntan a Ferrán Adrià, ¿a quién te habría gustado cocinarle? Siempre responde: Steve Jobs.
- Episodio #3: Objetivo: facilitar feed back claro, honesto y directo. Líder: Ferrán Adriá. Conexión con el siguiente líder: Ferrán Adrià y Arianna Huffington comparten el hábito y la pasión por divulgar la importancia de descansar para ser más creativos. Además, y ambos han escrito el prólogo del libro: *Descansa→produce más trabajando menos.*
- Episodio #4: Objetivo: generar autonomía. Líder: Arianna Huffington. Conexión con el siguiente líder: Arianna Huffington y Rafa Nadal estuvieron en la lista de las 100 personas más influyentes de TIME. Ella en 2006 y 2011, y él en 2009.
- Episodio #5: Objetivo valor de Confiabilidad. Líder: Rafa Nadal Conexión con el siguiente líder: Rafa Nadal, tenista de profesión, hotelero de vocación, con la Rafa Nadal Academy en Manacor, un hotel millonario en Mallorca y dos más en México, parece compartir vocación con alguien que revolucionó la arquitectura en ese sector: Zaha Hadid, autora del Morpheus en China, el ME en Dubái, y el que seguramente todos conocemos, el Hotel Puerta de América en Madrid.
- Episodio #6: Objetivo: flexibilidad. Líder: Zaha Hadid. Conexión con el siguiente líder: Amancio Ortega es un apasionado de la arquitectura. El Grupo Inditex ha recurrido a la arquitectura utilizando el diseño, la luz y los materiales, entre otros, para crear espacios únicos.
- Episodio #7: Objetivo: agilidad. Líder: Amancio Ortega. Conexión con el siguiente líder: Uno de los valores de Amancio Ortega es la generosidad. Ha donado más de 400 millones de euros en proyectos sociales y sanitarios. Este valor lo comparte con el siguiente líder: Nelson Mandela.
- Episodio #8: Objetivo: generosidad. Líder: Nelson Mandela. Conexión con el siguiente líder: Mandela fue declarado miembro de honor del Manchester United, club “creado” por Alex Ferguson, conocido como <el mejor entrenador de la historia>.
- Episodio #9: Objetivo: eficacia y rentabilidad. Líder: Álex Ferguson. Conexión con el siguiente líder: Sheryl Sandberg, Chief Operation Officer de Facebook, MBA en Harvard Business School, la misma en la que Álex Ferguson entró como profesor para el programa “The Business of Entertainment, Media and Sports”. Ella dio su discurso para los graduados el mismo año en el que él entró a HBS (2012) y creó la Fórmula Ferguson.
- Episodio #10: Objetivo: valor de Calidad. Equipo: Sheryl Sandberg y su equipo. Conexión con el siguiente líder: Sheryl ha pertenecido a la alta dirección de compañías como McKinsey, Disney y Google. Actual COO de Facebook. A pesar de sus logros, sufre el síndrome del impostor, al igual que Howard Schultz, Fundador de Starbucks.
- Episodio #11: Objetivo: el cliente por delante. Líder: Howard Schultz.Conexión con el siguiente líder: Howard Schultz dejó Starbucks para apoyar la carrera política de los Obama.
- Episodio #12: Objetivo: gestión emocional. Líder: Michelle Obama. Conexión con el siguiente líder: Michelle es muy cercana a Antonio Banderas, quienes coinciden en el apoyo al movimiento feminista.
- Episodio #13: Objetivo: inconformismo. Líder: Antonio Banderas. Conexión con el siguiente líder: Antonio Banderas es reconocido por loco y soñador, como el personaje que ostenta el título de “El soñador de Silicon Valley”: Elon Musk, nuestro último líder.
- Episodio #14: Objetivo: valor de Innovación. Equipo: Elon Musk y su equipo

Mejor iniciativa formativa 2021
#El Viaje Común

Resultados obtenidos

El aprendizaje que se mide multiplica su poder. Por eso creamos un Dashboard con los Learning Analytics en tiempo real para tomar mejores decisiones, identificar patrones, gaps y crear actividades a partir de la data obtenida.

En la medición a través del Dashboard en tiempo real, se medían los KPI del día a día, los de usabilidad para saber qué día de la semana y hora era mejor lanzar push con micro-historias para activar a los usuarios, así como los KPIs de performance, que nos permitió detonar actividades con los líderes para mostrarles la data obtenida, de acuerdo a los gaps identificados con los equipos.

Resultados:

- Actividad:
  - 11.622 conexiones a la aplicación (promedio de 553 al mes)
  - 15.293 actividades realizadas por los participantes en el “viaje”.

Valoración participantes:

- **Una al inicio del programa: resultados**

  - 90% dicen que las actividades les han servido para interiorizar estos nuevos comportamientos.
  - 82,5% dicen que la App le ha resultado atractiva y fácil de usar

Algunos comentarios de aspectos a destacar:

- “El contenido es interesante”
- “La reflexión personal a la que te obligan las preguntas”
- “Permite tener mayor empatía y conocimientos”
- “Es dinámico. Una idea original”
- “Me parece una forma muy intuitiva de asimilar conceptos, términos, cultura organizativa. Excelente!”
- “Me gusta. Debe hacerse no solo una vez sino regularmente para interiorizar lo importante”
- “Los ejemplos prácticos”
- “Muy fácil, divertida, útil y novedosa”

- **Y otra al final: ver resultados a continuación**

Mejor iniciativa formativa 2021
Nombre de la propuesta

Resultados obtenidos

- **Y otra al final: ver resultados a continuación:**
  - 97,14% dice que la App le ha permitido entender mejor los comportamientos que se persiguen en los valores y decálogo de liderazgo de ABANCA.
  - 74,28% dice que le han gustado los contenidos y ejemplos de líderes utilizados, así como los recursos innovadores utilizados: vídeos interactivos, chatbots, cartas digitales, infografías interactivas…
  - 100% dice que ha sido muy útil poder visualizar los contenidos y hacer los retos desde el móvil. Me ha permitido realizar el programa en el momento y lugar que mejor me ha convenido.
  - 94,28% le recomendaría el programa a otro compañeros de ABANCA

  Lo que más les ha gustado ha sido:
  - “El formato innovador”
  - “El formato atractivo para seguir los módulos y la comodidad de trabajar con el móvil”
  - “Las anecdotas contadas de diferentes líderes”
  - “Las explicaciones de los personajes de cada capítulo permiten ver aquellos comportamientos y actitudes que nos pueden ayudar a ser mejores tanto a nivel personal como a nivel de equipo”
  - “El fondo y la forma del programa. Los contenidos desde la óptica de best prácticas vs comparables propias de Abanca me parece muy ilustrativo y de fácil asimilación. Respecto a la forma el formato elegido hace accesible y divertida la formación”
  - “La nueva forma de interacción y transmisión de ideas”
  - “Me han encantado las historias de Èxito contadas y me ha gustado mucho poder ponerlas en valor para nuestro dÌa a dÌa y comparar lo que hacemos nosotros con cada uno de los casos y personajes incluidos.Ha sido muy inspirador”
  - “Los ejemplos de líderes para contextualizar los principales valores”
  - “La diversidad de personas y experiencias y valores mostrados en cada capítulo, y lo que nos inspiran”
  - “El formato y poder ver ejemplos cortos de otras empresas”
  - “La facilidad y flexibilidad para realizarla en cualquier lugar y momento. Contenidos diferenciales de otros cursos y formaciones”
  - “Ideas claras”
  - “Aprendizaje por método del caso”
  - “Los ejemplos de líderes inspiradores y algunas técnicas nuevas que no conocía”
  - “Las experiencias de Michelle Obama y Antonio Banderas”
  - “La aplicación de historias reales a nuestro desarrollo personal”
  - “La novedad del método”

Mejor iniciativa formativa 2021
#El Viaje Común

Equipo responsable

- Esponsorización: Presidente, Consejero Delegado y María Camino, directora general de Capital Humano
- Equipo de trabajo: Ignacio Revuelta, director de Talento, Luis Lanuza, director de Cultura y Transformación, Zair Tovar y Sophía Balza del equipo de Cultura y Gestión del Cambio, María Laura Mosqueda (Fundadora y CEO de TechHeroX) e Ina Olvera (Directora Creativa de TechHeroX).
- Colaboradores: departamento de Comunicación Interna.

Material adicional

Enlace a Vídeo Case explicativo del proyecto ELVIAJECOMÚN de ABANCA

Instrucciones para la descarga de la demo miembros del jurado de GREF

- Usuario: demo@gref.com
- Contraseña: demogref
- Teléfono asistencia técnica: 636 664 844

Enlace a recursos de muestra utilizados