



**Proyecto RUTA ACOGE**

Escuela de Administración Pública de Castilla y León

## 1. Justificación

Se presenta el proyecto **Ruta Acoge** como una **solución de relevo generacional** en la Administración de la Comunidad de Castilla y León al permitir la **formación de las nuevas incorporaciones de forma más homogénea y ágil**.

Las nuevas generaciones de empleados públicos precisamente son las que se incorporan para cubrir un importante número de jubilaciones que se están produciendo y se van a producir durante los próximos años. Esta situación genera una acuciante necesidad de formar a un alto número de profesionales que cubrirán una amplia diversidad de puestos. Considerando esta situación, se apuesta por una metodología de acogida en línea basada en el concepto de *learning trip*.

Esa metodología de formación permite mostrar a las nuevas incorporaciones que **se pueden hacer grandes aportaciones desde dentro con mayor innovación** e incorporando nuevas tendencias, como la **gamificación**.

Se ha considerado que, si desde el primer instante de su incorporación, el personal que ingresa está viendo este **enfoque "digital"** (desde su propia formación), puede ser **palanca del cambio hacia una mayor transformación digital del empleado público de nueva incorporación**.

Se ha apostado por generar un ambiente de acogida que transmita conocimientos, pero también experiencias, motivando a la utilización de la **tecnología** y presentándola de forma **amigable**, e incluso **divertida**, lo que genera un **mayor sentimiento de pertenencia a la organización** y una inquietud por seguir avanzando en la trayectoria profesional con las bases del conocimiento adquirido en esta primera formación transversal sobre la Administración de la Comunidad de Castilla y León.



## 2. Resumen del proyecto

Este proyecto de generación de contenidos creativos se encuentra enmarcado en el **programa ACOGE** de la **Escuela de Administración Pública de Castilla y León (ECLAP)** como complemento a los procesos selectivos realizados.

**Una vez identificada la necesidad de incrementar la profesionalidad de los empleados públicos en su ingreso en la Administración, se pretende posibilitar su integración y adaptación a las características de la organización y a las funciones del puesto de trabajo.** Como se ha señalado, el relevo generacional tendrá un alto impacto durante los próximos años, por lo que **Ruta Acoge** contará con un amplio colectivo de destino.

Para facilitar el proceso de integración de los nuevos empleados y fomentar su aprendizaje en los conceptos, procedimientos y actitudes necesarios para su trabajo, se ha elegido una acción formativa innovadora de *learning trip* que, utilizando tecnología de vanguardia, despliega un creativo diseño didáctico basado en la combinación de la gamificación y el *storytelling*, a través de un viaje por la Comunidad de Castilla y León con 9 etapas (una por cada una de las provincias que la componen).

En este proyecto el **storytelling** es clave porque desde un hilo narrativo se establece un vínculo emocional que favorece el aprendizaje. De la misma forma, la **gamificación** permite aproximarse de manera lúdica y divertida a la información que se quiere mostrar, **eliminando cualquier predisposición actitudinal frente a los contenidos.**

La acción de viajar se percibe habitualmente como una situación lúdica, que conforma un vehículo natural que facilita el aprendizaje. **Mediante el viaje se conoce y aprende** sobre la cultura, costumbres, gastronomía, etc. de nuestro destino, pero a la vez, y más importante, **también se adquieren o mejoran determinadas habilidades, como la toma de decisiones, habilidades de comunicación, relaciones personales, adaptación, etc.**

**Partiendo de las necesidades de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se han formulado estrategias innovadoras que permiten apelar al sentimiento de compromiso de las personas con la institución para que el aprendizaje se realice desde una aproximación actitudinal.**

En cuanto a la dinámica utilizada, como se ha expuesto, se ha empleado la filosofía *learning trip*, bajo la siguiente **metáfora**:

*"Te damos la bienvenida a la Comunidad Autónoma más extensa de España. Nueve provincias distribuidas a lo largo y ancho de casi 95 mil kilómetros cuadrados. Tesoros naturales, montañas de nieves eternas, ermitas románicas cuyos orígenes se pierden en los albores de la edad media, catedrales, etc. En definitiva, una comunidad monumental.*

*Hemos elegido para ti 9 rutas, una por cada provincia de la Comunidad, mediante las que conocer tan agraciada tierra.*

*iPrepara tu mochila y a disfrutar!".*






## Storytelling para la generación de las rutas

Ruta  
Acoge



Provincia / Monumento

Tema

	<b>Palencia</b> Canal de Castilla	Nuestra organización
	<b>Burgos</b> Telégrafo óptico	Telégrafo óptico
	<b>Soria</b> Parque Natural de la Laguna Negra y Circos Glaciales de Urbión	Tu PC
	<b>Segovia</b> Acueducto de Segovia	Herramientas corporativas
	<b>Ávila</b> Muralla de Ávila	Seguridad de la información
	<b>Salamanca</b> Universidad de Salamanca	Tus derechos y deberes
	<b>Zamora</b> Puente de Piedra	Nuestra normativa
	<b>León</b> Catedral de León	Formularios y solicitudes
	<b>Valladolid</b> Plaza Mayor de Valladolid	Tus servicios

### 3. Objetivos del proyecto

El principal objetivo es **facilitar la incorporación del personal de nuevo ingreso** en la Administración de la Comunidad de Castilla y León y su **adaptación** a las características de la organización y a las funciones de cada unidad administrativa y del puesto de trabajo de destino, informando a los participantes e implicándoles en los objetivos de la administración pública. Por otra parte, este proyecto también pretende transmitir un **mensaje a las nuevas incorporaciones: avanzamos hacia la digitalización de nuestros procesos, empezando por el proceso de acogida.**

El proyecto trata de ofrecer a los participantes un entorno de aprendizaje amigable y cercano, en el que se fomenta el **desarrollo de los nuevos empleados públicos como parte integral de la gestión pública**, con un sentido de pertenencia a la institución y un espíritu de colaboración y buen servicio.

#### **4. Proceso y metodología desarrollados durante el proyecto**

El proyecto se ejecutará desde la página web de la propia ECLAP. Se han desarrollado unos materiales didácticos que se denominan *learning trip*, para diseñar una **experiencia de aprendizaje, propia, alusiva, significativa y ad hoc**.

##### **Metáfora vehicular:**

El principal objetivo es que las nuevas incorporaciones **vivan esta experiencia en primera persona**, recorriendo la Comunidad Autónoma en la que van a prestar sus servicios a la ciudadanía. Este recorrido virtual es a la vez la forma de vehiculizar el itinerario formativo, ya que, en cada una de las paradas (etapas) del recorrido (una por provincia), los participantes pueden acceder a un tema concreto, por ejemplo, en la provincia de Ávila la temática es la seguridad de la información.

**En este viaje el participante no se encuentra solo, sino que debe acompañar a alguna de las nuevas incorporaciones (Sofía, Mateo y Alicia) de la Administración de la Comunidad de Castilla y León en su visita.** Estos compañeros de viaje motivan a la acción y ayudan a la identificación con la metáfora vehicular de la acción formativa.

La utilización de esta metáfora permite que los empleados públicos conozcan más sobre la Comunidad de Castilla y León pues, a través de las rutas establecidas, se proporciona información de interés de cada provincia y dicha información se vincula a la temática desarrollada durante la etapa. Estas pinceladas de información de cada provincia y monumento o elemento significativo en concreto pretenden dar una visión más completa de la riqueza cultural pero también **inspirar una nueva forma de ver los contenidos, generando curiosidad sobre cada una de las etapas**.

##### **Transformación pedagógica (Storytelling):**

En la fase de guionización se seleccionaron los monumentos que pudieran vincularse al contenido a desarrollar en cada provincia; por ejemplo, se vincula la muralla de Ávila con la seguridad de la información. Una vez seleccionados dichos monumentos, se desarrollaron los *storytelling* en los que **se asocia cada área de conocimiento de la provincia con una actividad a realizar en dicho monumento**; por ejemplo, se asocian las leyendas sobre la muralla con las falsas leyendas sobre seguridad de la información.

De forma que se establecen tres niveles de asociación: provincia con monumento, monumento con contenido y actividades en el monumento con actividades autoevaluativas del conocimiento transmitido en el contenido.

Una premisa que se ha tenido presente a lo largo de toda la transformación pedagógica ha sido la **utilización del humor y la diversión como herramientas para aprender**, pues se han introducido elementos de contenido y gráficos cuyo objetivo era provocar una sonrisa que relaje y ayude al aprendizaje del contenido.

**El humor en la educación motiva la inclusión y participación, la distensión y diversión en general, y proporciona creatividad, valores que se han querido transmitir a lo largo del contenido y que facilitan el futuro cambio generacional de los empleados de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.**

La utilización de rimas y analogías tienen su protagonismo en la generación de la sonrisa como herramienta para aprender, como se puede observar en estos ejemplos (cuyo aporte gráfico también transmite humor):

- *"Los romanos se sorprenderían de las aplicaciones corporativas".*
- *"ASISTA es la herramienta en la que encontrarás la asistencia que necesitarás".*
- *"No se ganó Zamora en una hora, ni la normativa de personal."*
- *"Los doce trabajos de Hércules, las múltiples funcionalidades de Hermes."*
- *"Oda a los derechos y deberes. En la famosa aula de Fray Luis de León de esta Universidad se podría haber escrito una oda a los derechos y deberes de los empleados públicos".*
- *"Preocuparse por la formación continua e implicarse en los objetivos comunes bien merece una oda, bromeaban estos aventureros."*

Como se ha comentado, todos los elementos que conforman una etapa están interrelacionados para generar un producto completo que tenga coherencia e **hilo argumental** que minimice el tiempo de asimilación de la metáfora.

Por tanto, el humor se convierte en una herramienta didáctica y pedagógica mediante la cual los participantes asimilan conocimientos que **facilitan un aprendizaje significativo mediado por las emociones y sentimientos**, además de fomentar una **mayor participación y aprendizaje** de los contenidos.

Por último, destacar que cada video final de etapa ha tenido un elemento fuerza, una frase de cierre que ha guiado y dado homogeneidad a la presentación del contenido.

*"Todos podemos ayudar a que la Administración de la Comunidad de Castilla y León sea un espacio referente donde trabajar".* Etapa: Zamora. Temática: Nuestra normativa.

*"Todos podemos ayudar a que la Administración de la Comunidad de Castilla y León sea un espacio donde la transformación digital sea un estandarte".* Etapa: Segovia. Temática: Herramientas corporativas.

### **Gamificación:**

La filosofía de este proyecto tiene la gamificación como elemento troncal de su desarrollo, no solo como un medio, también como un fin.

El participante puede obtener una serie de sellos a lo largo de su navegación por los contenidos. En cada provincia existen dos actividades a realizar, cada una de ellas con un número de intentos y un tiempo máximo. El número de sellos obtenidos en cada actividad está calculado en función del número de intentos y del tiempo empleado en cada uno de ellos. Además, se pueden obtener puntos adicionales si se accede a información complementaria que se encuentra en cada actividad. Esta gamificación ayuda a generar un mayor interés en la lectura del contenido, que además se presenta en un formato atractivo, basado en el concepto de una guía de viaje.

El número de sellos conseguidos se asocia a su vez con una categoría dentro de la **Ruta Acoge**, pudiendo ser bronce, plata u oro.

Las instrucciones de esta gamificación, es decir, las reglas del juego, se transmiten en un video introductorio que, además de realizar la acogida y presentación de la **Ruta Acoge**, muestra la información clave para hacer el recorrido formativo.

### **Elementos clave:**

Este proyecto se ha definido como un itinerario que combina recursos diversos para aprovechar los distintos canales y formatos didácticos en línea.

Se ha construido teniendo como elementos clave del *storytelling* y la gamificación:

- **Video presentación de la etapa**, donde se ha establecido la relación entre la provincia a visitar y la temática de contenido. En este video inicial se ha introducido al participante en la temática de la etapa, incluyendo pinceladas de contenido y asociando dicho contenido al monumento o lugar de visita de la provincia. En los últimos segundos de video se lanza una propuesta de acción: "Acompaña a Mateo en su recorrido por... para conocer...". En este video se presenta a uno de los tres empleados de nueva incorporación (Sofía, Mateo o Laura) como acompañante principal del participante en su ruta por la provincia.
- **Guía de viaje**, precedida de una pantalla de presentación donde se indica que el participante visita la oficina de turismo de la ciudad para documentarse sobre el monumento clave de la etapa. Esta pantalla permite introducir el contenido temático de la etapa en un formato coherente con la metáfora de viajar: una guía de viaje. Esta guía contiene la información clave sobre la temática de la etapa en un formato atractivo que da continuidad gráfica y argumental a la metáfora vehicular. Estas guías, además, tienen enlaces de interés que permiten ampliar la información a aquellas personas interesadas en la temática, de esta forma se gradúa el nivel de información.
- **Actividades**, se presentan actividades a realizar en el lugar de interés de la provincia y se asocian dichas actividades a elementos didácticos de autoevaluación. De esta forma, se continua la metáfora del viaje y se relacionan las actividades a realizar en la provincia con actividades de comprobación de conocimientos adquiridos durante la ruta. La utilización de palabras clave como "explorar" para acceder al contenido del ejercicio autoevaluativo muestra el nivel de detalle que se ha seguido para elaborar una experiencia completa de aprendizaje basada en la metáfora vehicular. El contenido de la provincia, además de desglosarse en detalle en la guía de viaje, también se muestra en formato resumen, mostrando las ideas clave en una ficha de contenido previa al acceso a la actividad autoevaluativa. Estas actividades se proponen como elemento clave de la gamificación, indicando al participante que el tiempo de ejecución y el número de intentos serán determinantes en la puntuación obtenida y que dicha puntuación está asociada con la tipología de sellos bronce, plata y oro. Además, la curiosidad también es premiada puesto que al final de cada actividad se puede aumentar la puntuación obtenida accediendo a información clave sobre la temática de la etapa. De esta forma se incentiva el interés por ampliar conocimientos, algo que es fundamental para las nuevas incorporaciones.
- **Video de cierre de la etapa**, esta pieza audiovisual muestra un resumen de los aspectos clave de la etapa, tanto a nivel de metáfora como a nivel de contenidos. A lo largo de estos videos resumen se muestra información

relevante sobre la temática de la etapa y se relaciona la visita al lugar de interés de la provincia con los conceptos clave del contenido. Para realizar un cierre de la temática y de la etapa, el final del video lanza un mensaje para atraer a los empleados e incitar a la participación durante su desarrollo profesional: *"Todos podemos ayudar a que la Administración de la Comunidad de Castilla y León sea un espacio donde comunicarnos sea sencillo"*

- **Resumen visual de la etapa**, al finalizar el segundo video, el participante podrá ver los logros alcanzados en una representación gráfica.
- **Álbum de la etapa**, para continuar con la metáfora del viaje, el resumen de los contenidos clave de cada etapa se muestra en formato álbum, lo que permite realizar un repaso rápido de la estancia en cada provincia, visualizando información clave sobre la temática y sobre el desarrollo de las actividades de comprobación de conocimientos.
- **Puntuación**, por último, el elemento que muestra claramente el uso de la gamificación en la presentación del contenido es la pantalla resumen de la puntuación global del participante, donde puede comprobar que los sellos acumulados a lo largo de las diferentes etapas se corresponden con una "categoría": bronce, plata u oro.

## Aplicación de **storytelling** en la **construcción** de los **personajes**

- Para potenciar la identificación con un **perfil de empleado público acorde con los valores institucionales** y un **sentimiento de orgullo y pertenencia para facilitar el relevo generacional**.
- Para favorecer un vínculo emocional que promueva el **aprendizaje de actitudes y valores de la función pública**.



Contar con **tres personajes en tercera persona** permite desarrollar la narración de manera dinámica, planteando situaciones con las que los usuarios pueden identificarse en un sistema de representación de **valores arquetípicos: compromiso, compañerismo, solidaridad, curiosidad, motivación intrínseca, interés por aprender, etc.**

## **Diseño de la línea gráfica**

El diseño de la línea gráfica se ha realizado en paralelo a la transformación pedagógica, trabajando en la definición de las reglas y elementos generales para el diseño gráfico del contenido requerido para la producción de cada pieza que ha funcionado como piezas de engranaje que han creado un todo integrado.

Se destacan los siguientes elementos gráficos en el contenido:

- **Diseño de la estructura o contenedor** (interfaz), considerando: mapa principal de la Comunidad de Castilla y León con puntos de acceso a ruta de la provincia, menú lateral con la asociación de provincias y contenidos de acogida y elementos de gamificación como el acceso al número de sellos conseguidos durante los trayectos.
- **Línea gráfica de otros elementos generales** de uso en las etapas/provincias, actividades, videos, etc. Estos elementos han sido tanto gráficos como audiovisuales y todos han sido elaborados para dar una coherencia gráfica a la totalidad de las piezas y utilizando las piezas gráficas como
- **Diseño y modelo de las guías de viaje**, recurso didáctico para el desarrollo de la información de cada temática.

## Sofía

- ★ Exploradora
- ★ Sabia
- ★ Solidaria



## Alicia

- ★ Colaboradora
- ★ Curiosa
- ★ Moderna



## Mateo

- ★ Entusiasta
- ★ Proactivo
- ★ Comprometido





## 5. Resultados e impacto del proyecto:

- Una **rápida integración de las personas** en la organización en la que van a prestar sus servicios, **ayudando a la transición generacional** que está experimentando la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Una **mejora del ambiente laboral** gracias a la gamificación, que permite intercambiar experiencias de aprendizaje y generar un tema de conversación entre los diferentes empleados de la Administración, los cuales podrán comentar su puntuación, cómo han vivenciado el viaje, qué contenidos les han parecido más interesantes e incluso realizar alguna aportación de humor relacionada con la experiencia del viaje.
- Un **mayor conocimiento de la organización, pero también de la Comunidad**, teniendo una visión completa de la importancia de las nueve provincias, pues se le ha dado el mismo protagonismo a cada una de ellas.
- **Fomento del sentido de pertenencia a la organización** e identificación con las características de los empleados a los que acompañan (Sofía, Mateo y Laura), los cuales muestran una actitud a seguir como empleado público: interesados en aprender más, en establecer relaciones entre lo aprendido y en aplicar los conocimientos a su desempeño profesional.
- Una correcta **transmisión de la misión, visión, valores y competencias**.
- **Un significativo ahorro de costes del proceso de acogida**, importante teniendo en cuenta el impacto del relevo generacional en esta administración.
- Hacer que **el empleado se sienta como una parte importante** de la organización mediante el uso de mensajes que incitan a la participación y al buen hacer en el desempeño profesional como empleados de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- **Conseguir una experiencia de aprendizaje significativa y única.**

6. URL: [https://eclapvirtual.jcyl.es/moodle/proyecto\\_acoge/index.html](https://eclapvirtual.jcyl.es/moodle/proyecto_acoge/index.html)