

Ø GR€F



Conectando a las personas

Compartiendo el Conocimiento

Encuesta de Ratios 2018 de Formación de E. Financieras

Jornada de Estudio 20/6/2019

Índice

1. Nuevo cuestionario.	3
2. Representatividad.	5
3. Análisis Cuantitativo.	7
4. Cuadro de Mando.	18
5. Análisis Cualitativo.	20
6. Detalle de Programas sobre Diversidad y Principales Acciones de Formación .	25

1. Nuevo cuestionario

Nuevo cuestionario



45
AÑOS
GR€F

Ø GR€F

Conectando a las personas
Compartiendo el conocimiento



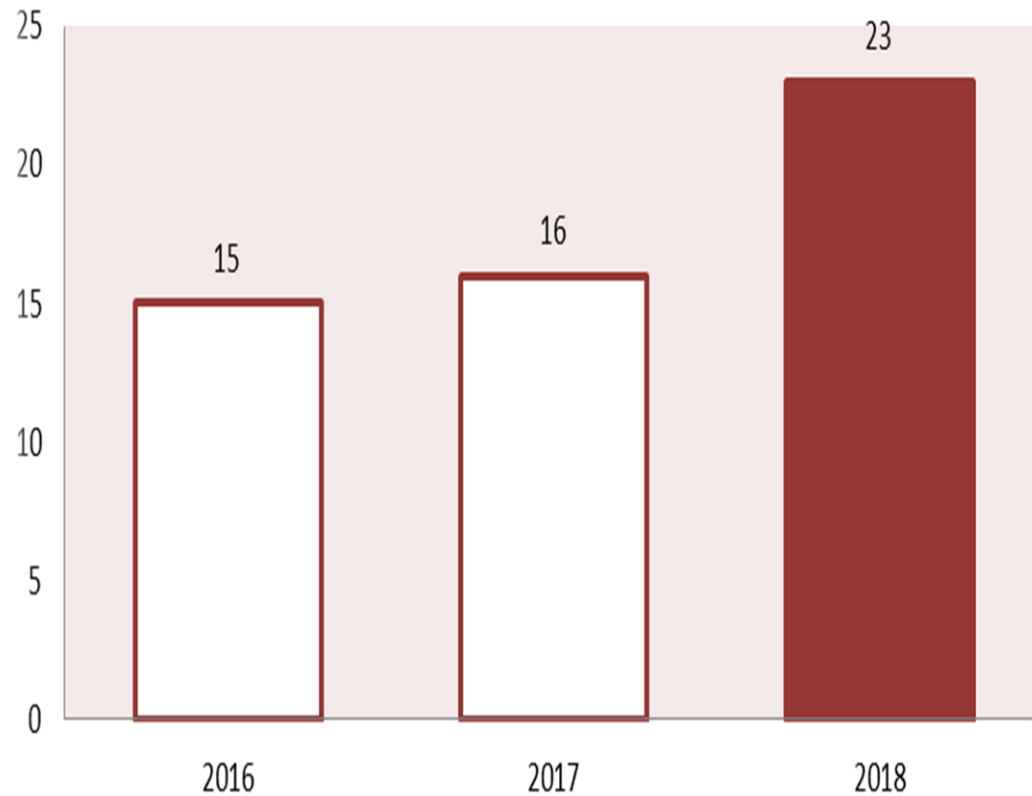
ENCUESTA RATIOS DE FORMACIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS Y ASEGURADORAS

Datos Ejercicio 2018

COMPLETAR FORMULARIO

2. Representatividad

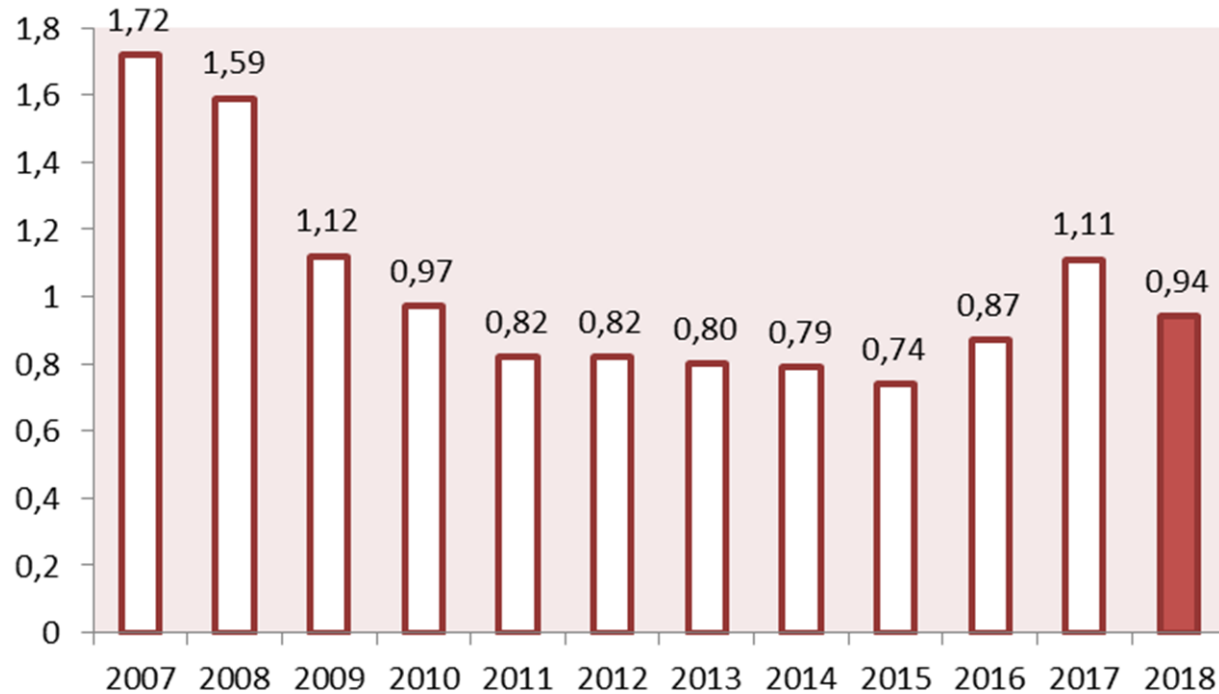
Representatividad



La muestra representa a 152.252 profesionales de 23 entidades financieras en el ejercicio 2018.

3. Análisis Cuantitativo

Inversión s/ masa salarial



VARIACIÓN DE LA INVERSIÓN

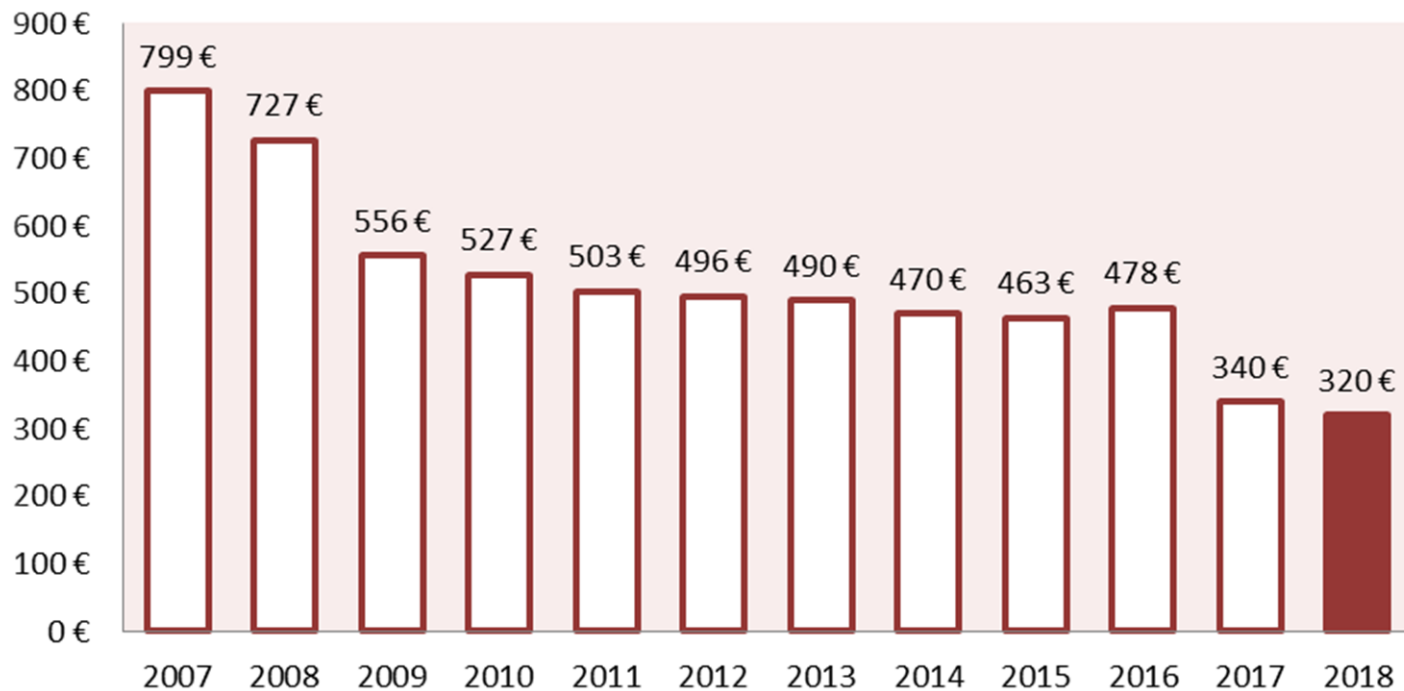
RESPECTO 2016

21,62%

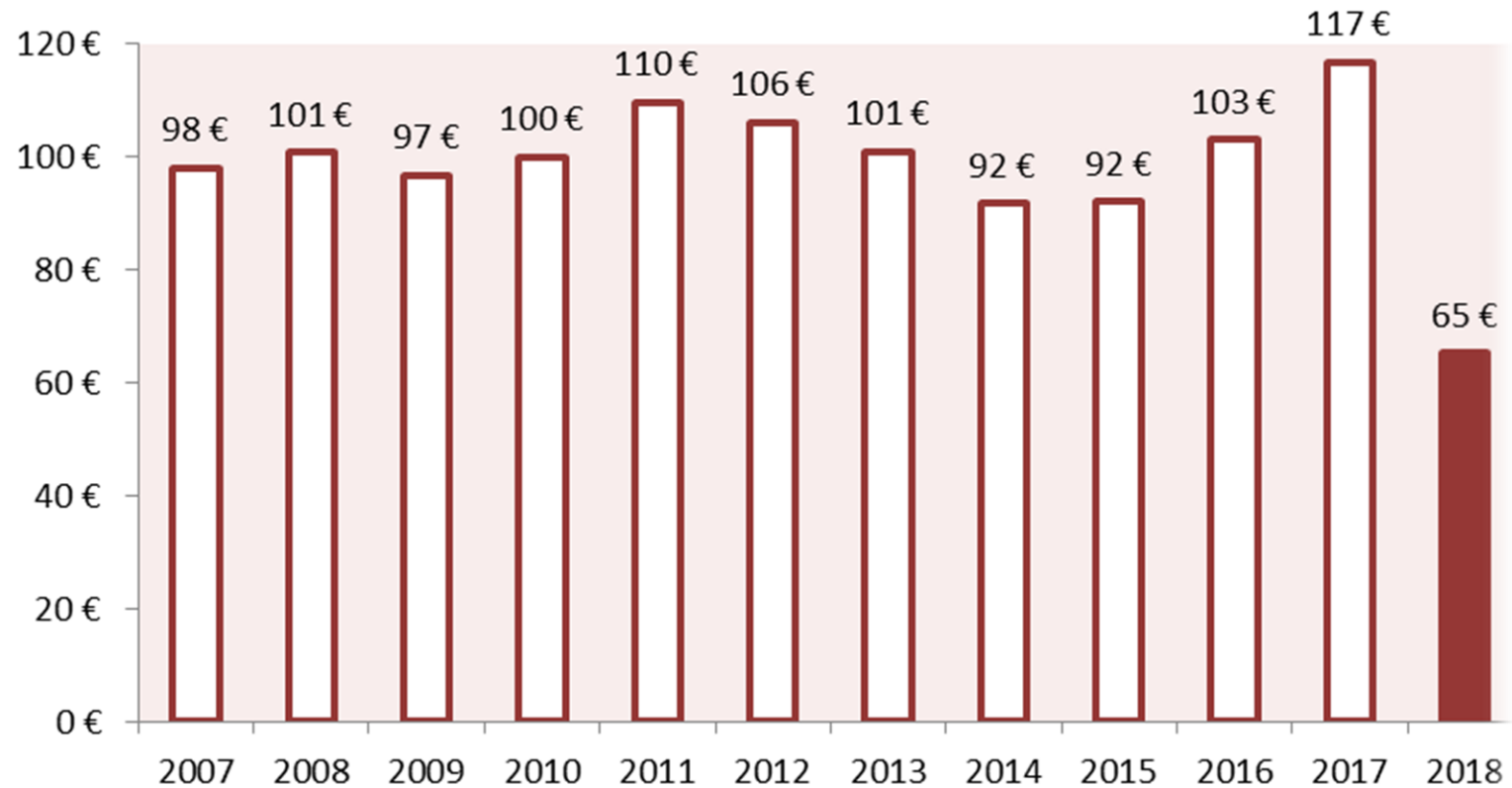
RESPECTO 2017

-18,09%

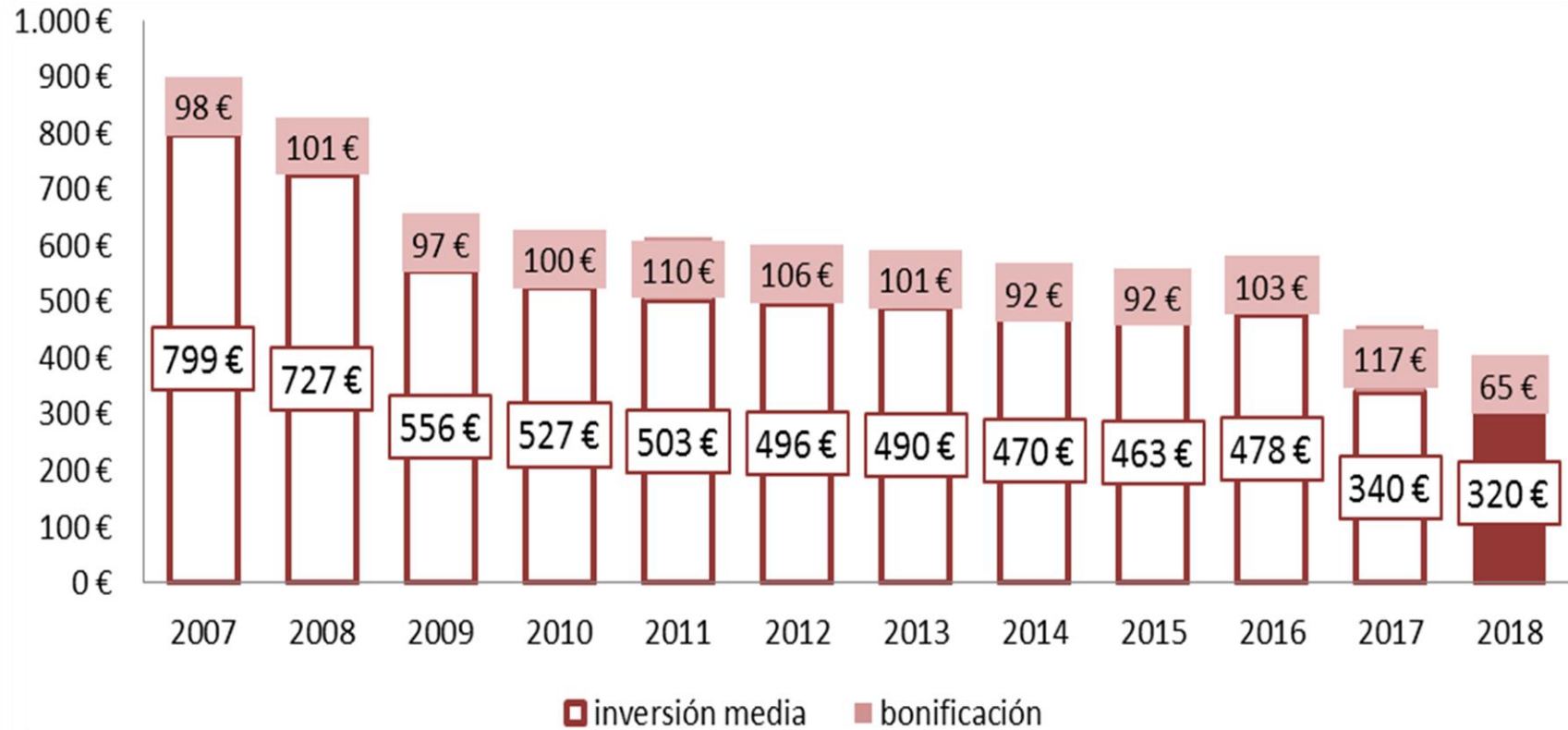
Inversión media por empleado



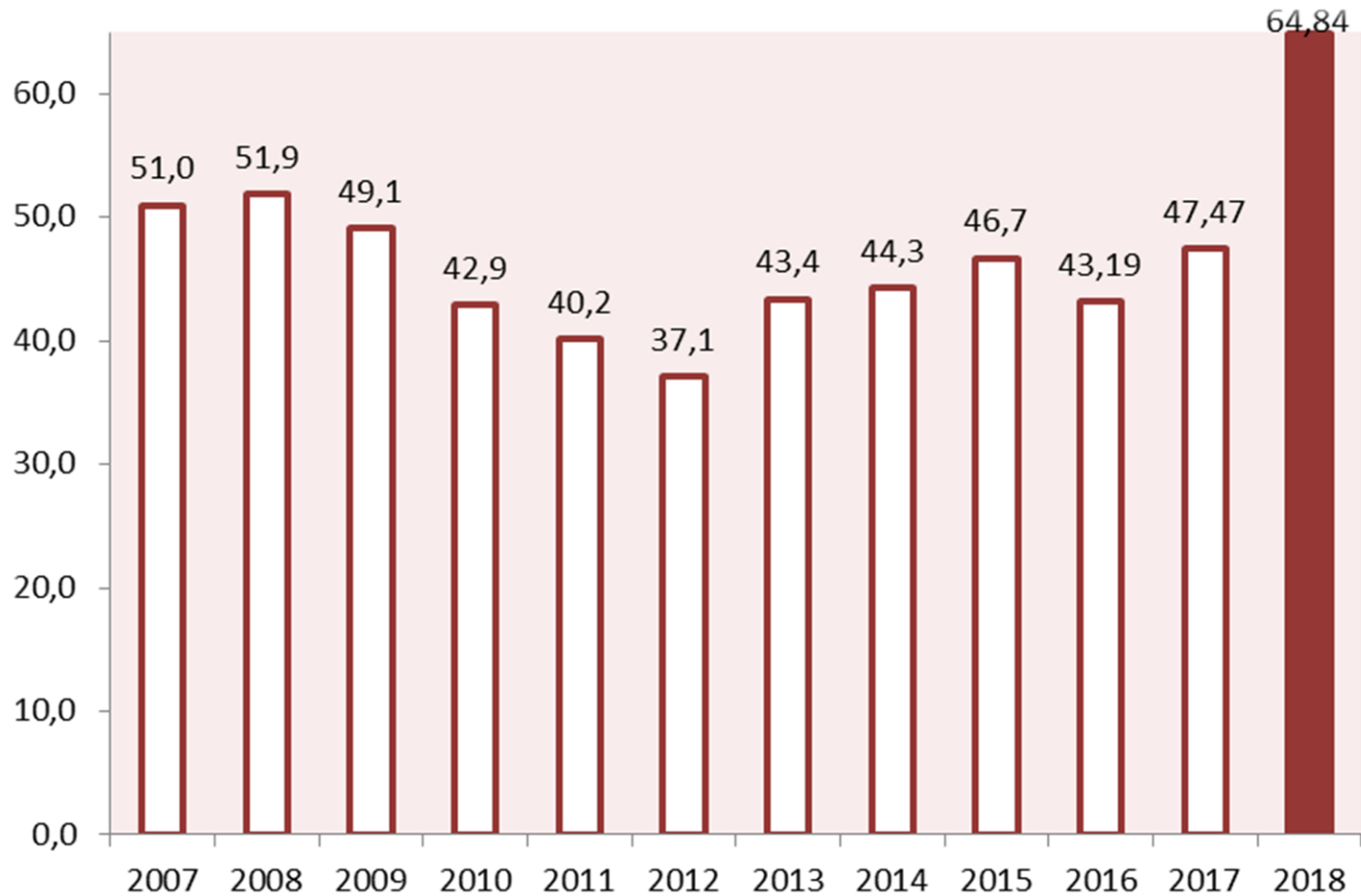
Bonificaciones



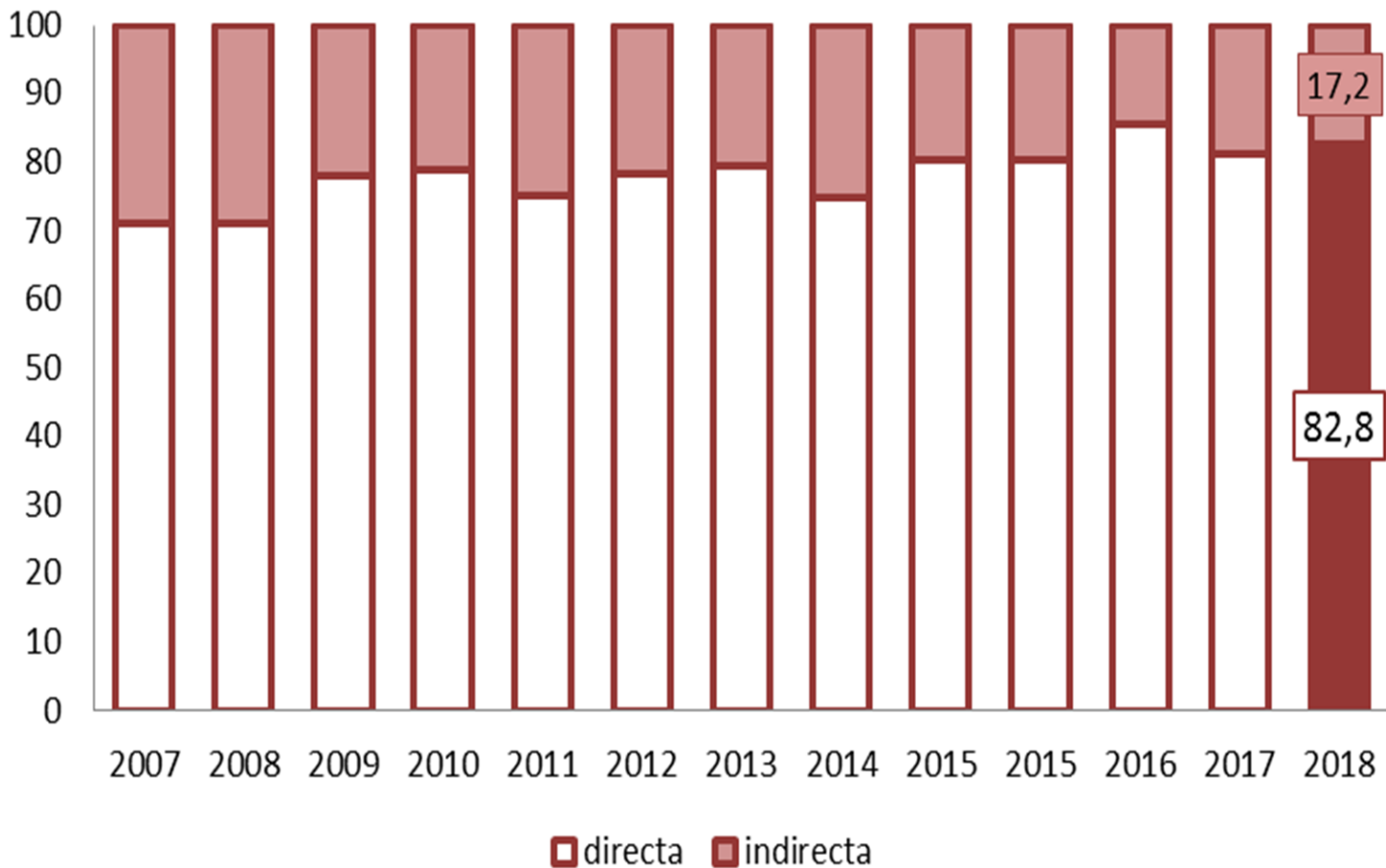
Inversión y Bonificación por empleado



Horas de formación por empleado formado



Tipo de inversión en formación



Metodología de Formación: Presencial, on line y webex

2017	ASISTENTES	HORAS	INVERSIÓN
PRESENCIAL	16,01%	29,24%	85,15%
ON LINE	83,99%	70,76%	14,85%
TOTAL	100%	100%	100%

2018	ASISTENTES	HORAS	INVERSIÓN
PRESENCIAL	9,10%	22,63%	49,61%
ON LINE	89,98%	76,00%	49,36%
WEBEX	1%	1,37%	1,03%
TOTAL	100%	100%	100%

Mayor peso en on line

Metodología de Formación: Presencial externa e interna

2017	ASISTENTES	HORAS	INVERSIÓN
PRESENCIAL INTERNA	66,44%	80,45%	84,84%
PRESENCIAL EXTERNA	35,56%	19,55%	15,16%
TOTAL	100%	100%	100%

2018	ASISTENTES	HORAS	INVERSIÓN
PRESENCIAL INTERNA	50,20%	59,10%	80,68%
PRESENCIAL EXTERNA	49,80%	40,90%	19,32
TOTAL	100%	100%	100%

Más protagonismo de la formación interna

Metodología de Formación: Transformación digital y MIFID 2

2018	ASISTENTES	HORAS	INVERSIÓN
TRANSFORMACIÓN DIGITAL PRESENCIAL	9,01%	64,32%	80,59%
TRANSFORMACIÓN DIGITAL ON LINE	90,99%	35,68%	19,41%
TOTAL	100%	100%	100%

2018	ASISTENTES	HORAS	INVERSIÓN
MIFID PRESENCIAL	4,01%	5,41%	8,09%
MIFID ON LINE	95,99%	94,59%	91,91%
TOTAL	100%	100%	100%

Básicamente on line

Plantilla Formada en 2018	
GR€F	97,46%
Diferencia año 2017	+17%

4. Cuadro de Mando

CUADRO DE MANDO	Banca 2017	Banca 2018	Compárate
INVERSIÓN S/MASA SALARIAL	1,11	0,94 €	
INVERSIÓN POR EMPLEADO FORMADO	340 €	320 €	
HORAS FORMACIÓN POR EMPLEADO FORMADO	47,47	64,84	
HORAS PRESENCIAL	13,88	14,67	
HORAS ON LINE	33,59	49,28	
HORAS WEBEX		0,89	
% DE EMPLEADOS CON FORMACIÓN EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL		48,28%	
BONIFICACIONES	117 €	65 €	
INVERSIÓN EN FORMACIÓN DIRECTA	81,10%	82,80%	
GASTOS LOGÍSTICA	18,90%	17,20%	
PLANTILLA FORMADA	80,39%	97,46%	
PLANTILLA DPTO. FORMACIÓN	8,5	6	

5. Análisis Cualitativo

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN	2017	2018
% CURSOS EVALUADOS	87,25%	83,13%
CUESTIONARIOS	100,00%	85,00%
ENTREVISTAS	37,50%	30,47%
OBSERVACIÓN DIRECTA	50,00%	39,13%
OTROS	12,50%	39,13%

3. Análisis cualitativo

APRENDIZAJE INFORMAL	2017	2018
¿ TIENES INTRANET?	62,50%	100,00%
¿ ES INTERACTIVA?	50,00%	65,00%
¿ TIENES HERRAMIENTAS 2.0?	64,33%	52,00%
% DE PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS		48,00%
¿ TIENE UNA COMUNIDAD DE APRENDIZAJE?	6,00%	52,00%
% DE PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS CON APORTACIÓN DE CONTENIDOS		39,00%
¿ INCLUYE ACCESO A CURSOS DE FORMACIÓN?	81,00%	83,00%
¿ PERMITE LA PARTICIPACIÓN MEDIANTE VALORACIÓN DE LOS CURSOS O INCLUIR COMENTARIOS?	75,00%	78,00%
ANTE UN PROBLEMA EN EL PUESTO DE TRABAJO ¿ DISPONES DE ...		
... BUZONES SSCC	100,00%	96,00%
... CENTRO DE ATENCIÓN A OFICINAS	75,00%	83,00%
... CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	88,00%	91,00%
¿ TIENES FORMADORES INTERNOS ...		
... QUE PARTICIPEN EN FOROS ABIERTOS?	31,00%	35,00%
... QUE RECIBAN CONSULTAS DE LOS PARTICIPANTES EN LA FORMACIÓN?	100,00%	83,00%

RECURSOS FORMATIVOS	2017	2018
DATACONFERENCIAS	72,22%	74,00%
SERIOUS GAMES	55,56%	65,00%
PROGRAMAS PARA MÓVILES	44,44%	65,00%
COMUNIDADES DE CONOCIMIENTO	50,00%	70,00%
REDES SOCIALES		61,00%

6. Detalle de Programas sobre Diversidad y Principales Acciones de Formación

¿Qué programas sobre Diversidad está realizando tu organización?

- ✓ Sensibilidad ante la igualdad. Planes sobre la Igualdad.
- ✓ Puesta en marcha del trabajo flexible ('Flexwork'), que permitirá a l@s profesionales gestionar su tiempo, compaginando la vida personal con la laboral.
- ✓ Liderazgo femenino en un nuevo entorno cultural. Women Empowerment.
- ✓ Gestión de la diversidad y de la inclusión.
- ✓ Programas sobre Management: feminismo, diversidad, relación intergeneracional, capacidades diferentes, ...
- ✓ Programas de Mentoring, dirigido a mujeres con potencial directivo. Proyecto promociona mujeres directivas.
- ✓ Contenidos de cultura y liderazgo sobre diversidad dentro de los programas realizados.
- ✓ Como Política de RR.HH. se apuesta por la diversidad en la plantilla como uno de los elementos clave para atraer y retener el mejor Talento.

Principales acciones de Formación (I)

- ✓ "EIP-EFA (para 1/3 del Área Comercial; proyecto de certificación al 100% en tres años).
- ✓ Normativa contable NIIF.
- ✓ Programa de Calidad y Atención al Cliente para toda la red de Tramitadores, por el impacto que ha tenido en el negocio. Programa con metodología blended.
- ✓ Programa gamificado para el Contact Center.
- ✓ Itinerarios formativos on line en Habilidades.
- ✓ Formaciones de acompañamiento a negocio y de lanzamiento de nuevos productos con videotutoriales, de realización interna.
- ✓ Desarrollo de Talento de reciente incorporación, con metodología blended, e implicación de todas las Áreas de la compañía con acciones de Mentoring.
- ✓ Formaciones en competencias, liderazgo, y formaciones técnicas.

Principales acciones de Formación (II)

- ✓ El mayor impacto ha sido la formación MIFID II realizada a través de la herramienta del IE, 220 horas online. En los exámenes, se ha tenido 99.9% de éxito con las certificaciones.
- ✓ Gamificación para el Área de Seguros. Gamificación para ventas.
- ✓ Sistemática Comercial para red comercial.
- ✓ Lanzamos del programa Disruptive, de talento integral, en el que se encomienda a los altos potenciales la misión de liderar la innovación disruptiva. A través de este programa se transfiere directamente al puesto de trabajo nuevas formas de trabajar, fruto de la relación entre equipos.
- ✓ Cultura en el nuevo entorno digital: Experiencia de clientes y experiencia de empleados.
- ✓ Programa Liderazgo en Valores
- ✓ Durante el año 2018, se ha impulsado el aprendizaje y perfeccionamiento de idiomas: inglés, francés y alemán.

Principales acciones de Formación (III)

- ✓ La formación en nuevas tecnologías se ha focalizado en el Plan de Transformación Digital, con sesiones divulgativas dirigidas a toda la plantilla, con el objetivo de proporcionar una visión de contexto sobre la transformación global de la industria financiera.
- ✓ Trabajar la metodología Design Thinking con el departamento de Marketing con el fin de que a la hora de plantear productos y proyectos se hagan en base a esta metodología, como herramienta enfocada a fomentar la innovación en las organizaciones de una forma eficaz.
- ✓ Además de cumplir con el Plan de Desarrollo Profesional anual, donde se abarca toda la formación estructurada en diferentes itinerarios de desarrollo a todos los perfiles de la Entidad, y toda la formación normativa/regulatoria; en el ejercicio 2018 se ha impulsado desde Formación proyectos estratégicos transformadores de la entidad, destacando fundamentalmente el Programa de Desarrollo Directivo Liderazgo Inspirador, la preparación de la nueva Sistemática Comercial y Directiva en la Red de Oficinas.

Muchas, muchas gracias.

EQUIPO RATIOS FORMACIÓN

Grupo de Responsables de Formación
de Entidades Financieras y Aseguradoras

 C/ Ramonet, 52 | 28033 | Madrid | España

 91 302 1236

 gref.info@gmail.co

 www.gref.rg