



Conectando a las personas

Compartiendo el Conocimiento

Encuesta de Ratios de Formación 2019 en Entidades Financieras: Banca y Seguros

Índice

1. Introducción (pág. 3).
2. Cuestionario (pág. 4).
3. Representatividad (pág. 6).
4. Análisis Cuantitativo Banca (pág. 8).
5. Análisis Cuantitativo Seguros y global de Entidades Financieras (pág. 20).
6. Cuadro de Mando: Banca y de Seguros (pág. 29).
7. Análisis Cualitativo Global, Banca y Seguros (pág. 32).
8. Detalle de Programas sobre Diversidad y Principales Acciones de Formación, en Banca y Seguros (pág. 40).

Introducción

En este documento de trabajo hemos integrado:

- **La Encuesta de Ratios del GREF, representativa de Banca, Cajas Rurales y Financieras.**
- **Los Indicadores de Formación ICEA, representante del Sector Asegurador.**
- **La Encuesta de Ratios de Formación del Sector Financiero, resultado de la ponderación de ambas encuestas.**

El objetivo de los Ratios de Formación es ser una herramienta que nos permita: la gestión del día a día del Dpto. Formación/Talento, elaboración de presupuestos, facilitar indicadores a la Dirección sobre la Entidad en referencia al Sector...

2. Desde 2018 tenemos un nuevo cuestionario on line

Esta actualización ha permitido una mayor participación



Todos los datos son obligatorios

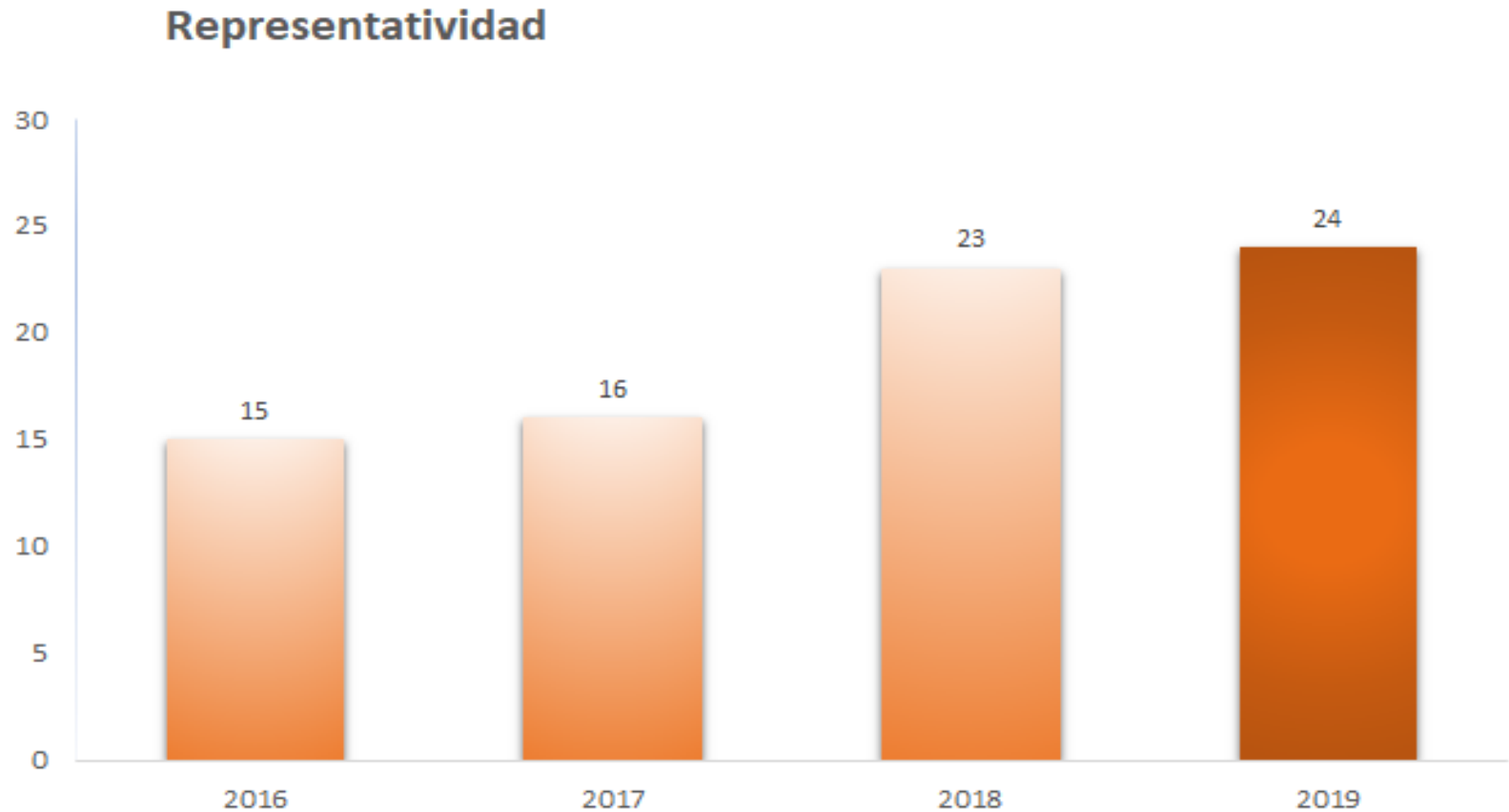
Los datos aportados por cada entidad tienen un carácter confidencial, para la elaboración y uso exclusivo de esta Encuesta.

Por favor contesta la encuesta antes del 31 de marzo

Nombre de la entidad:

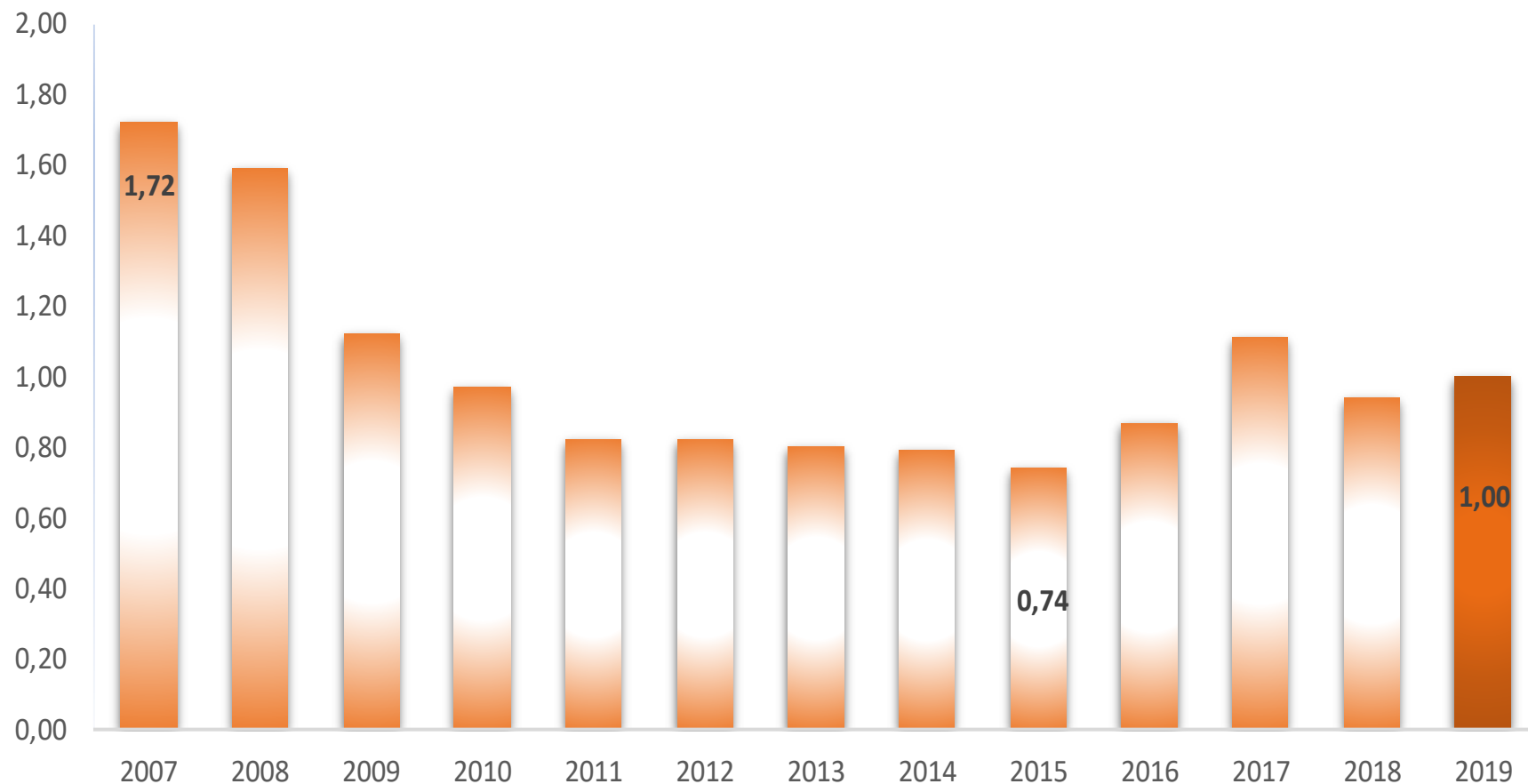
1.- Sector

3. Representatividad



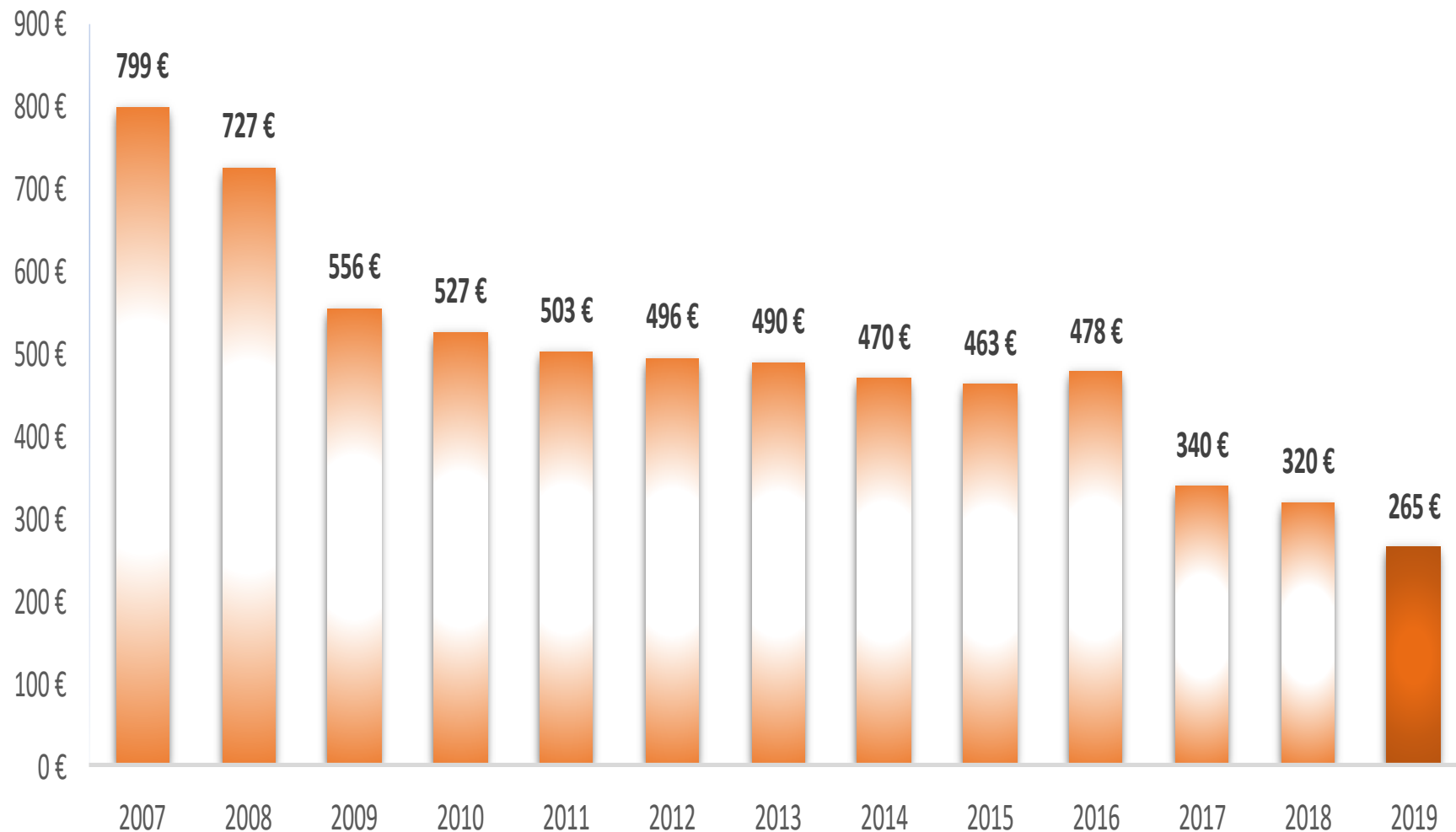
En los datos cuantitativos, la muestra representa a *157.655* profesionales de 24 Bancos, Cajas Rurales y Financieras en 2019. Esto significa un *87%* sobre el total de empleados del Sector.

4. Análisis Cuantitativo: Banca

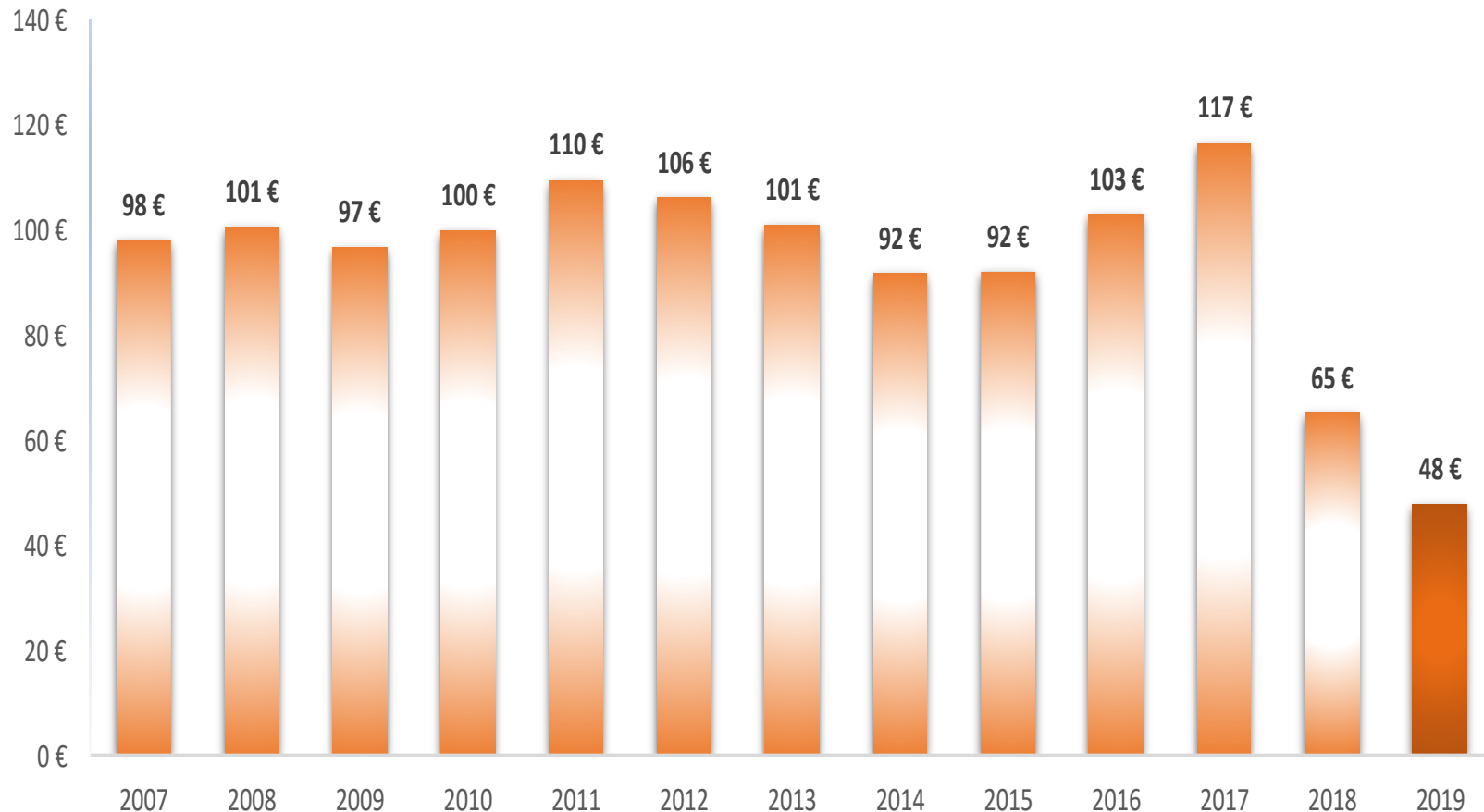


variación de la inversión	
respecto 2017	respecto 2018
-18,09%	6,00%

Inversión media por empleado

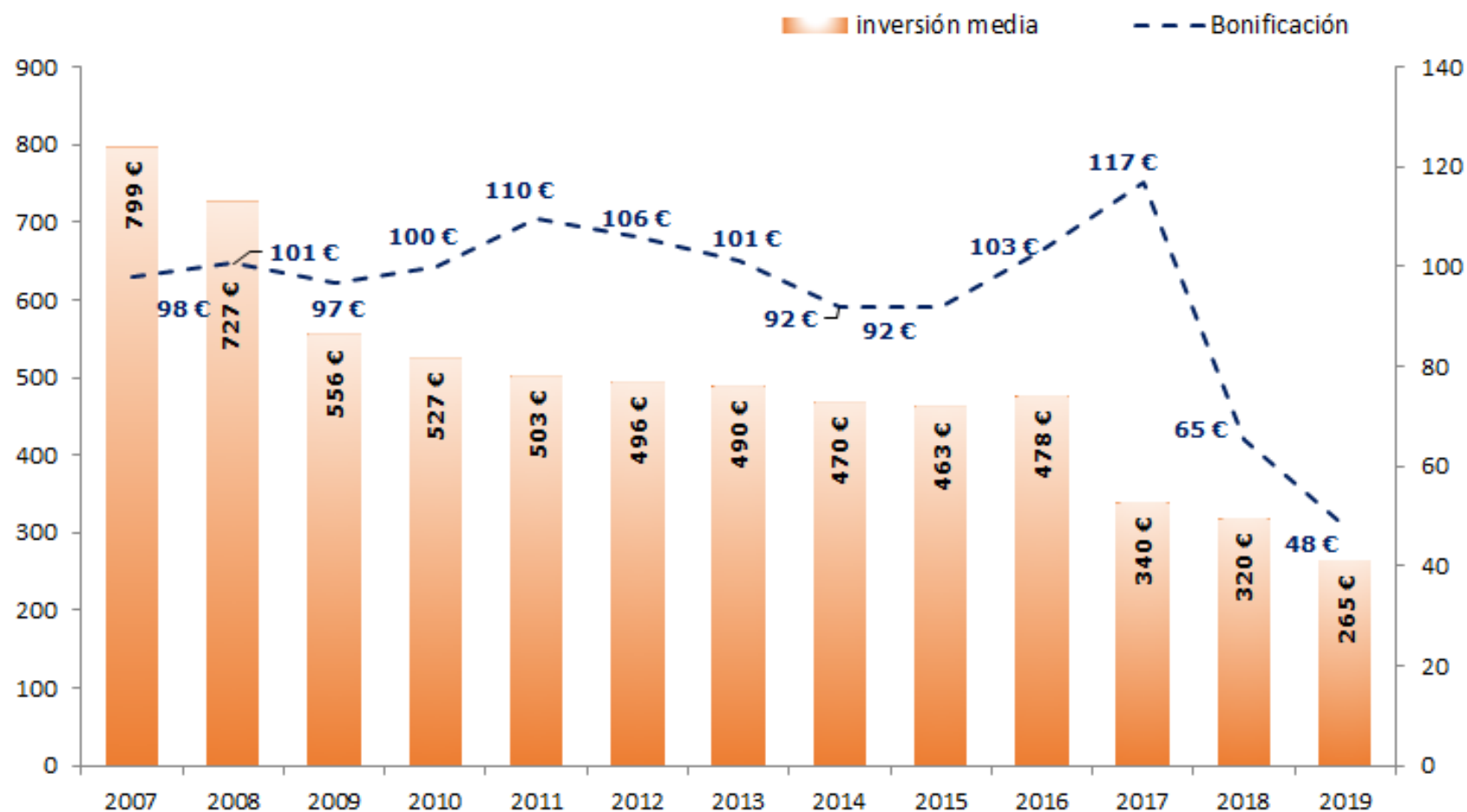


Bonificaciones

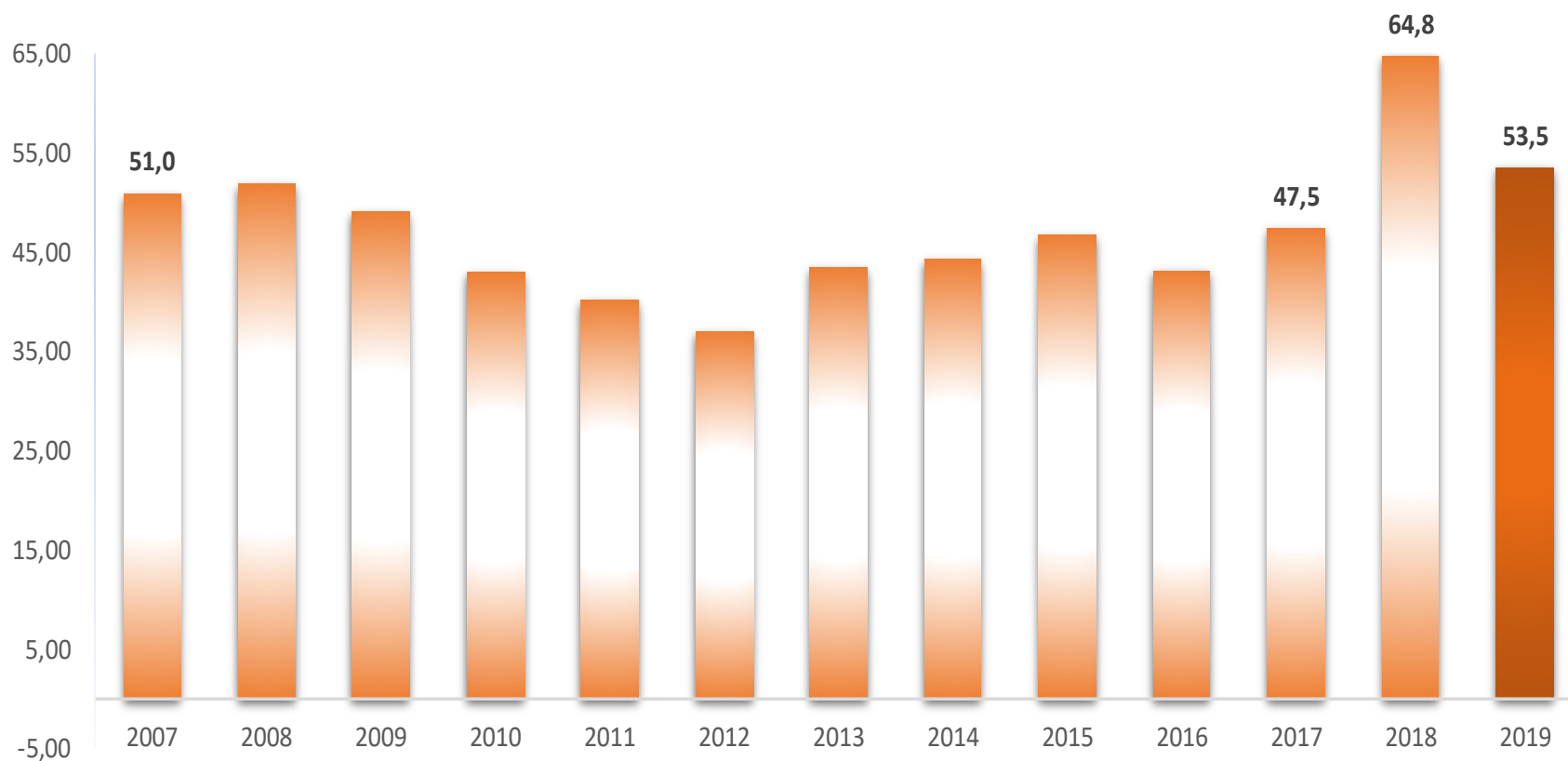


La significativa bajada de la cuantía de las bonificaciones, se debe a los actuales requisitos, que chocan con el incremento del trabajo en remoto y de la Formación on line.

Inversión y Bonificación por empleado



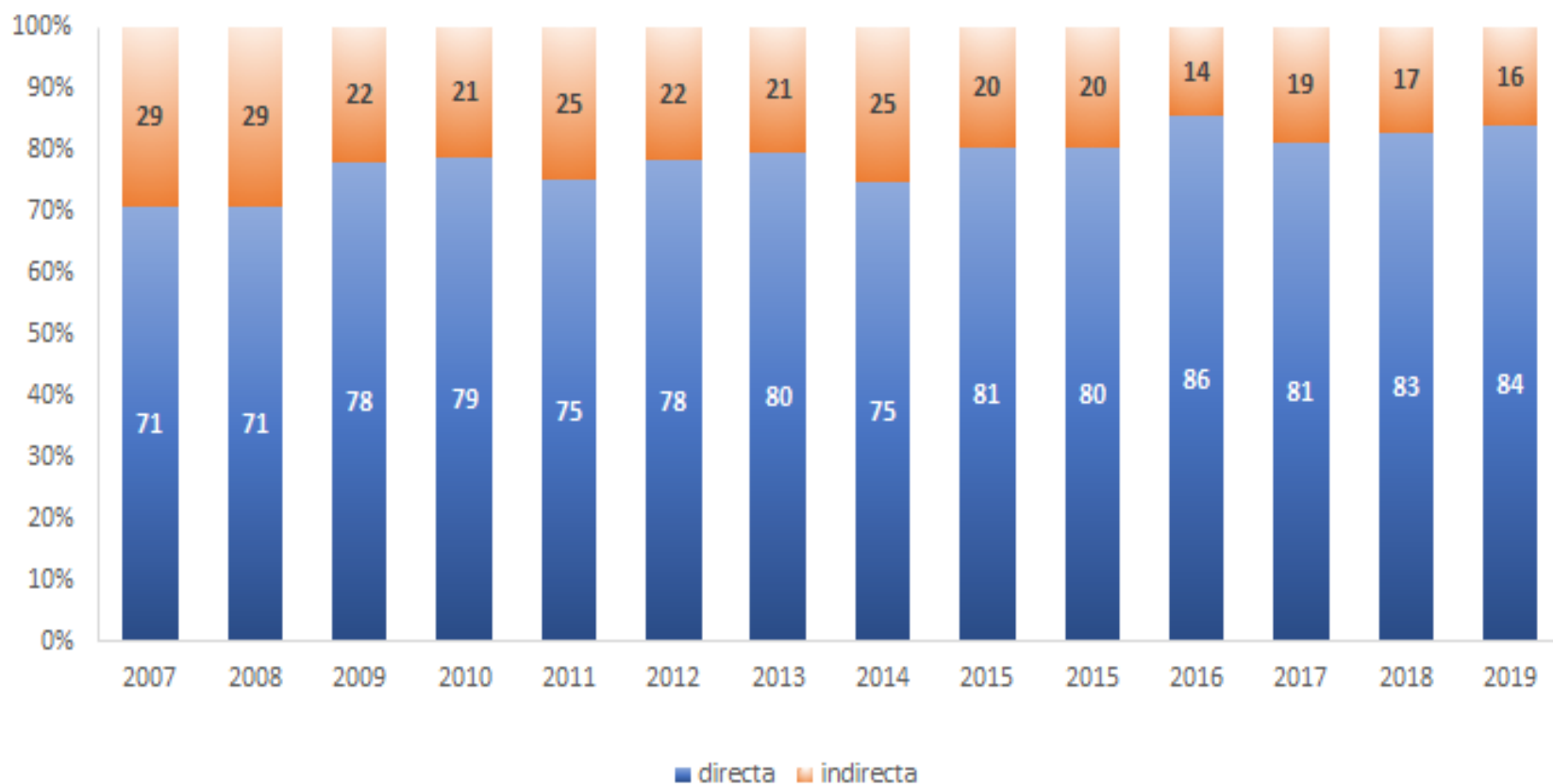
Horas de formación por empleado formado



La Metodología “on line” tiene cada vez un mayor peso en el Indicador Horas

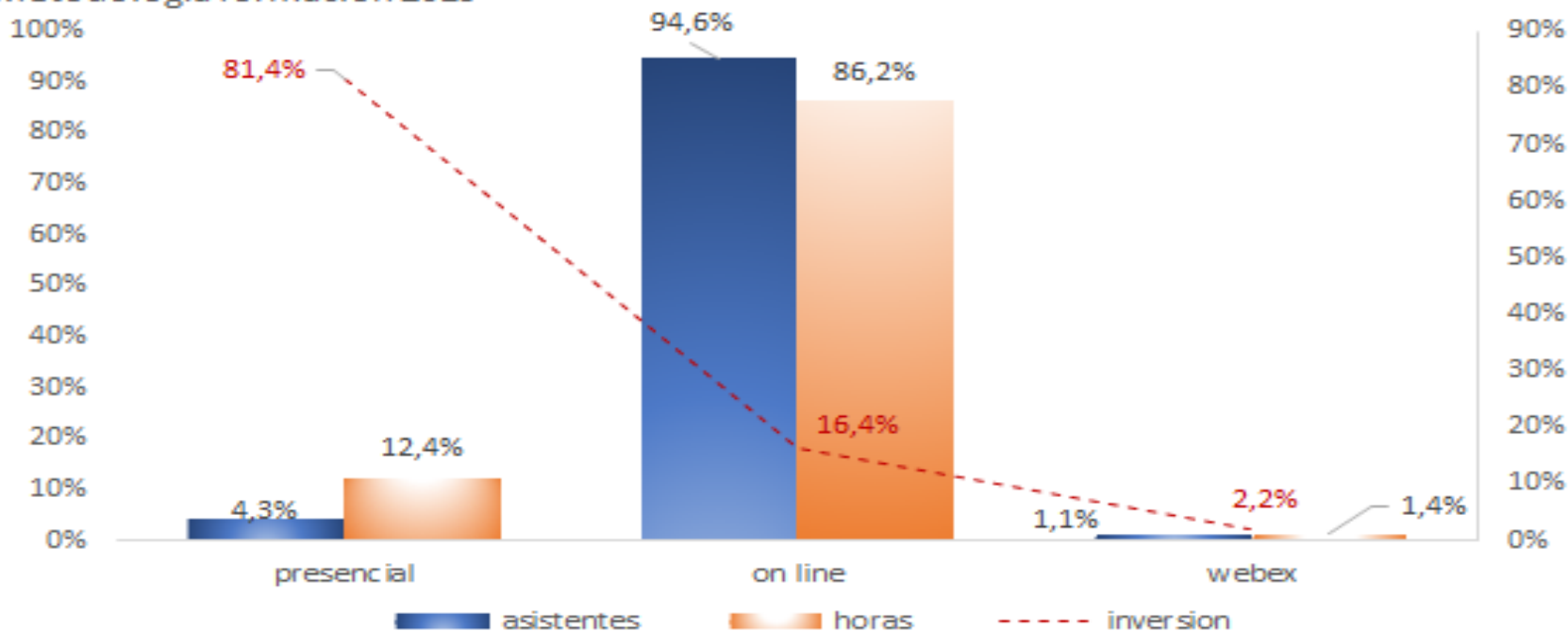
Tipo de inversión en formación

Tipo de inversión



Metodología de Formación Presencial, on line o webex

Metodología formación 2019

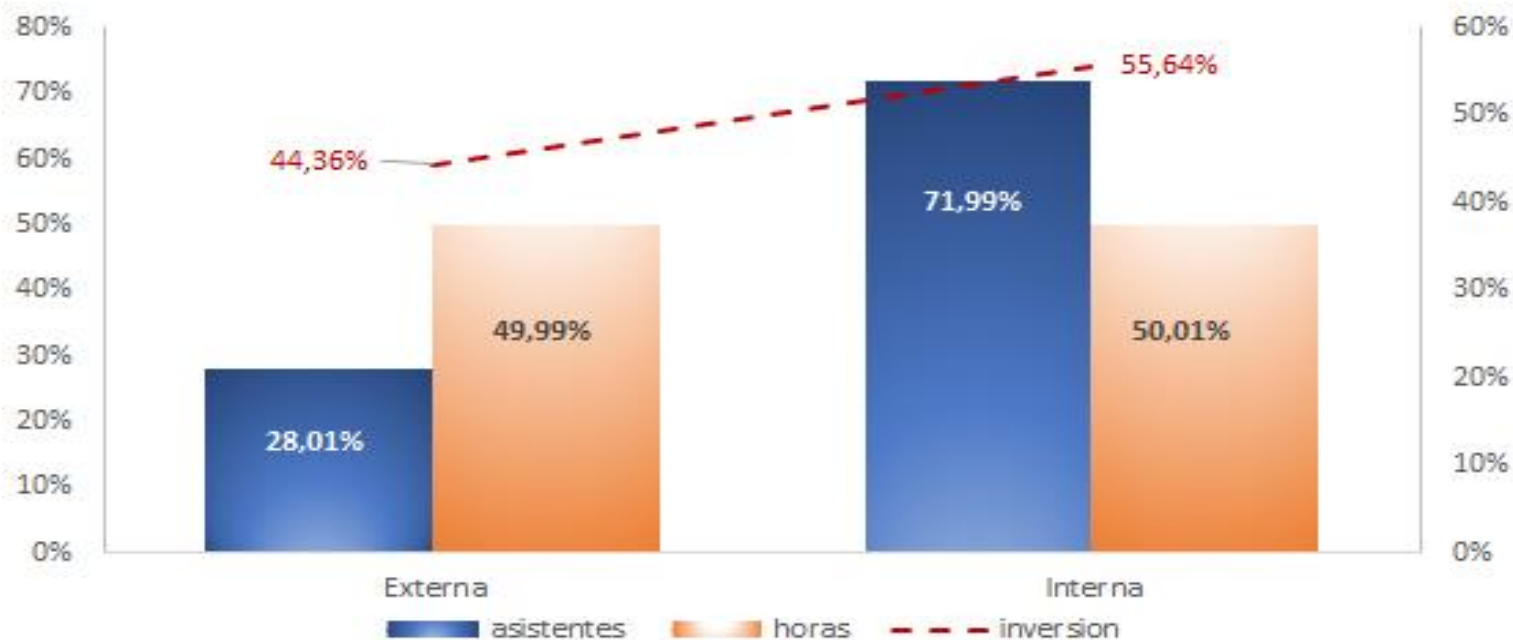


	asistentes	horas	inversion
Presencial			
2019	4,31%	12,41%	81,43%
2018	9,10%	22,63%	49,61%
On line			
2019	94,60%	86,24%	16,41%
2018	89,98%	76,00%	49,36%
Webex			
2019	1,09%	1,35%	2,16%
2018	0,92%	1,37%	1,03%

**Crecimiento de la formación
on line y webex**

Metodología de Formación: Presencial externa e interna

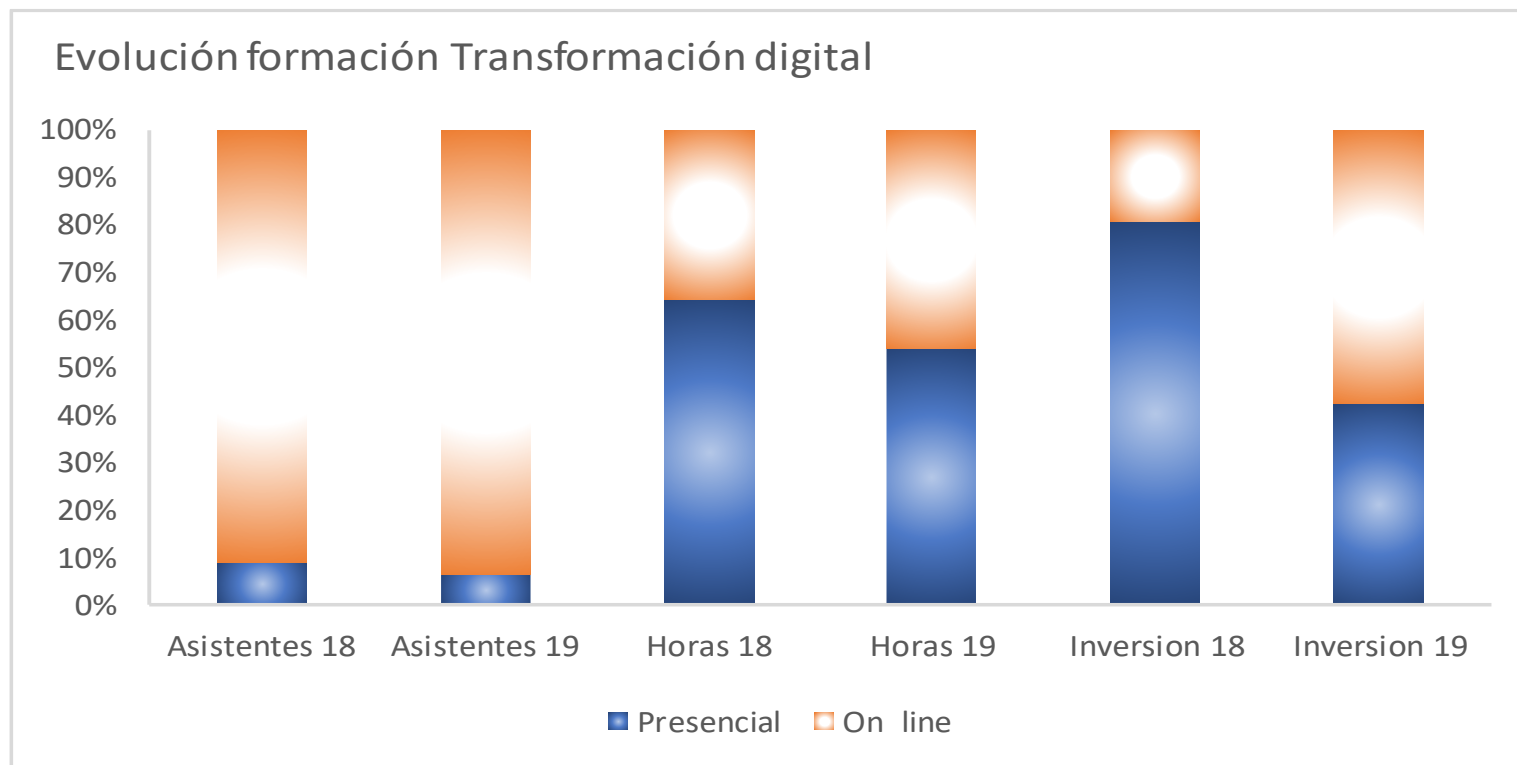
Formación presencial 2019



**Crecimiento del protagonismo
de la formación interna**

	asistentes	horas	inversion
Externa			
2019	28,01%	49,99%	44,36%
2018	50,20%	59,10%	80,68%
Interna			
2019	71,99%	50,01%	55,64%
2018	49,80%	40,90%	19,32%

Metodología de Formación: Transformación digital

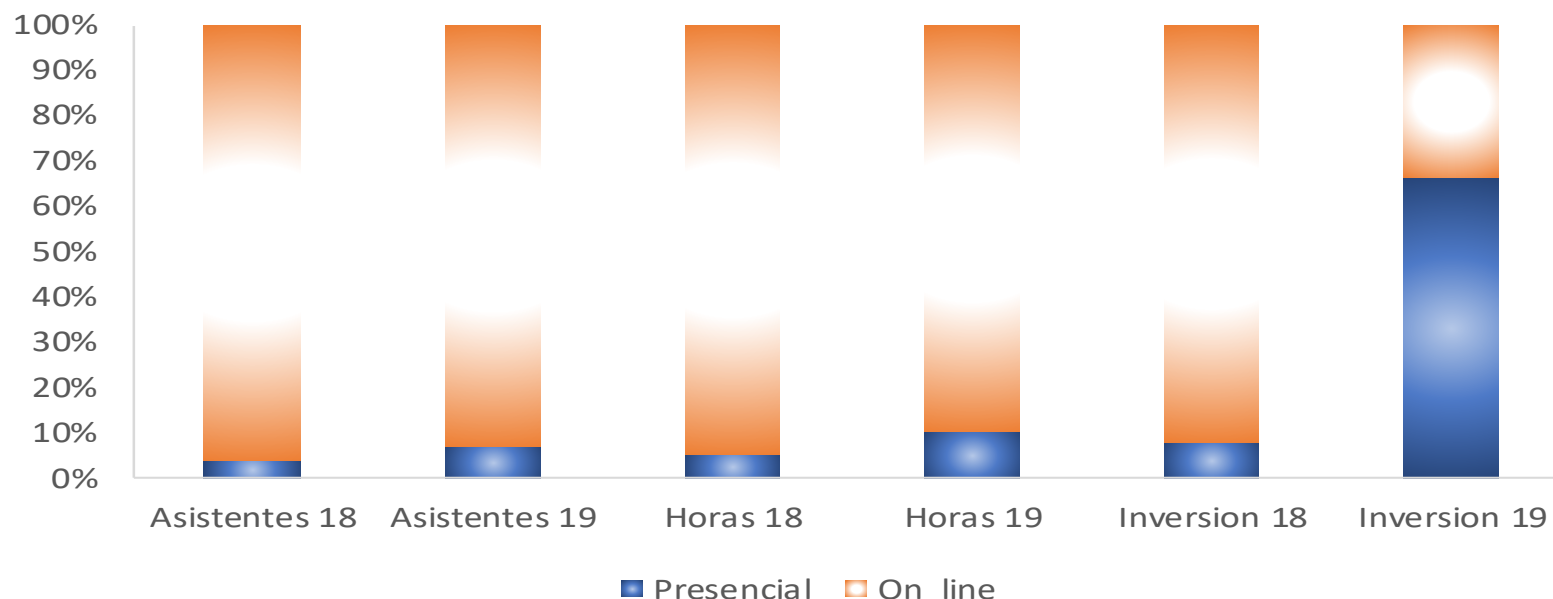


**Menor inversión con origen
en el aumento de “on line”**

	asistentes	horas	inversion
Presencial			
2019	6,35%	52,28%	42,46%
2018	9,01%	64,32%	80,59%
On line			
2019	93,65%	44,72%	57,54%
2018	90,99%	35,68%	19,41%

Metodología de Formación: MIFID 2

Evolución formación MIFID



Se mantiene la tendencia de incremento en formación on line

	asistentes	horas	inversion
Presencial			
2019	6,82%	9,95%	66,45%
2018	4,01%	5,41%	8,09%
On line			
2019	93,18%	90,05%	33,55%
2018	95,99%	94,59%	91,91%

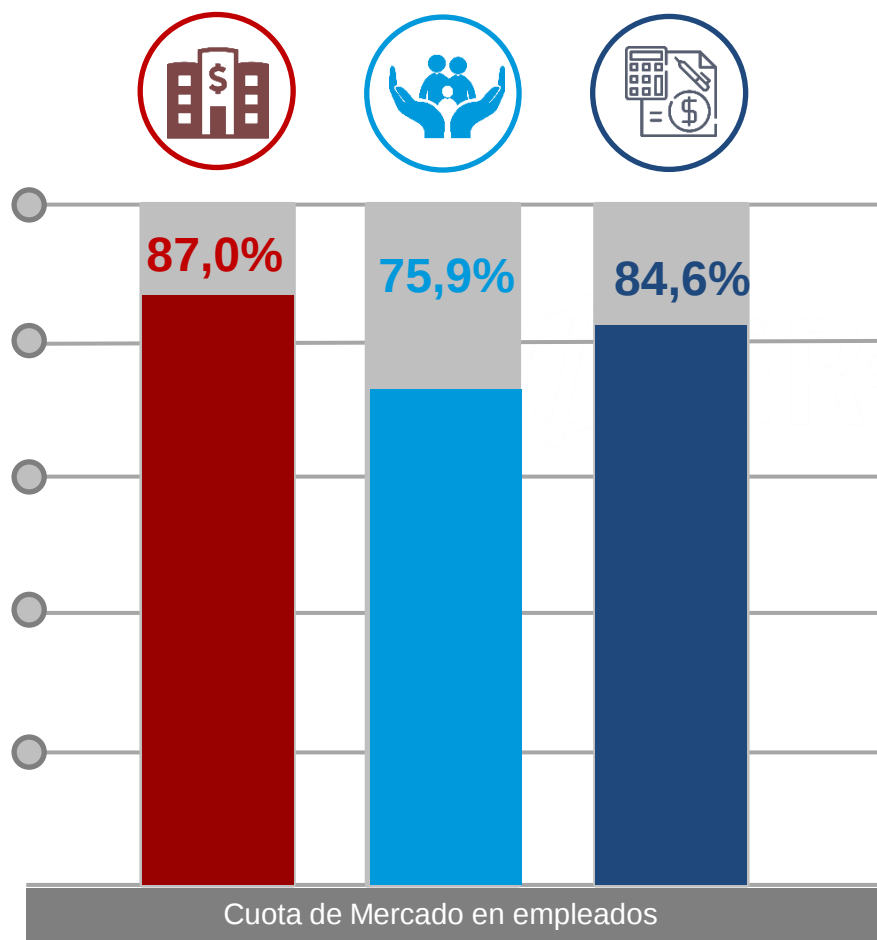
Plantilla Formada en 2019	
GR€F	99,72%
Diferencia año 2018	+2,26

5. Análisis Cuantitativo: Seguros y global de Entidades Financieras

El presente trabajo ha sido elaborado a partir de:

- **Ratios de bancos, cajas rurales y otras entidades financieras:** extraídos de la encuesta del GREF, “Ratios de Formación Entidades Financieras”. Año 2019.
- **Ratios de compañías de seguros:** extraídos de la estadística de ICEA, “La Formación de los Empleados en el Sector Asegurador”. Año 2019. Datos provisionales.

Cuota de Participación



Bancos y cajas rurales

Fuente: Banco de España

155.655 empleados



Entidades de seguros

Fuente: Dirección General de Seguros

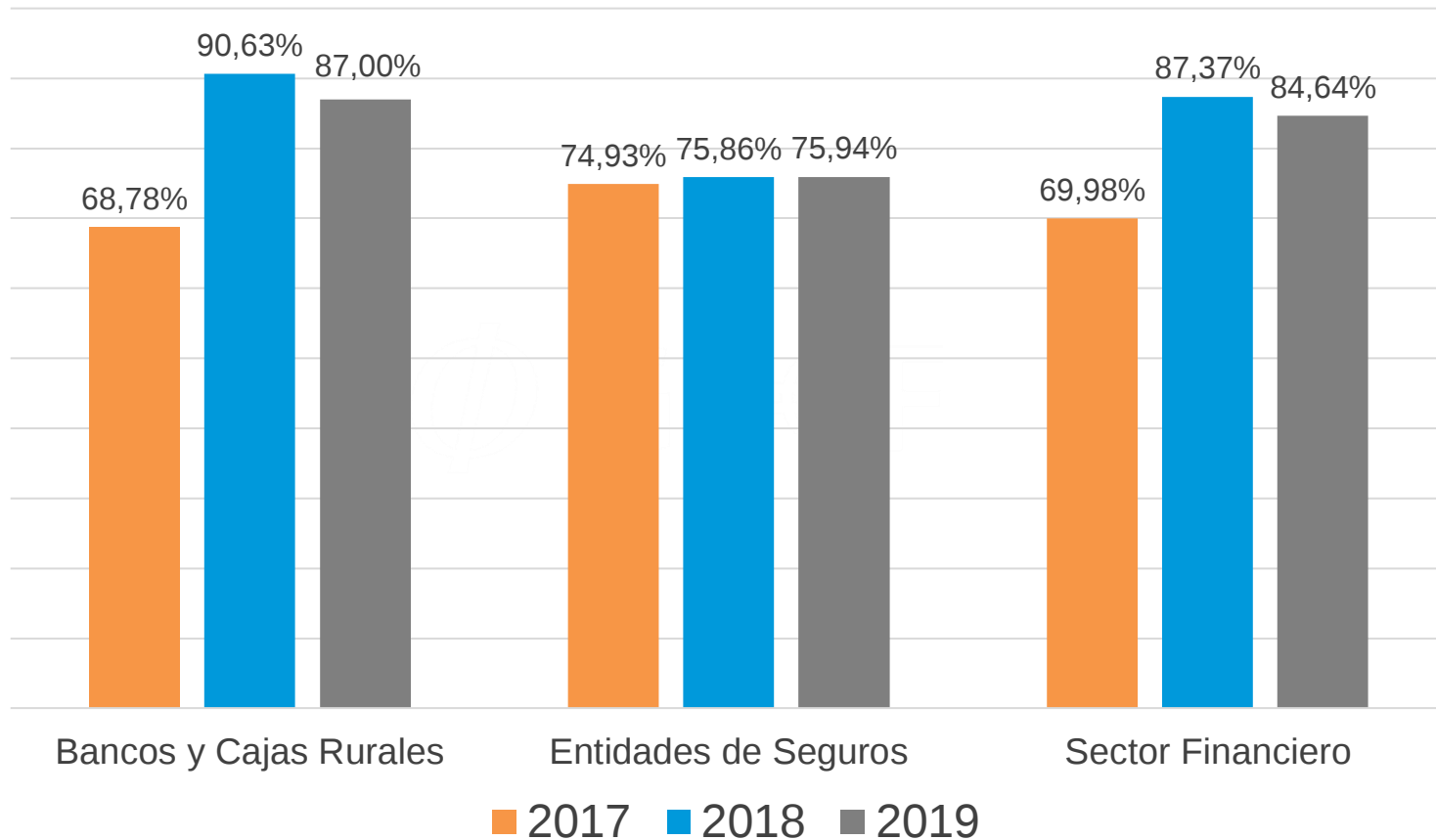
39.279 empleados



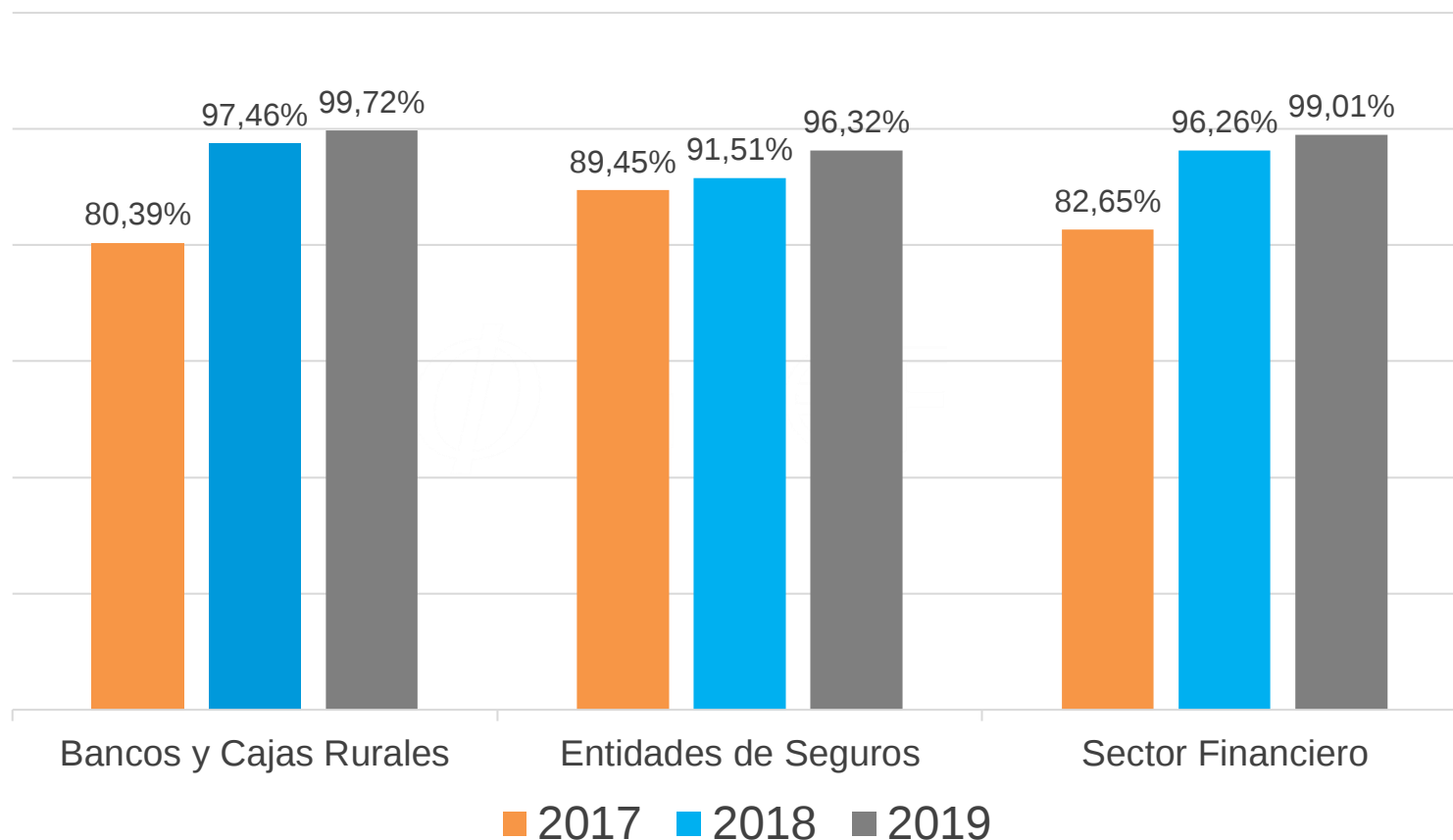
Sector financiero

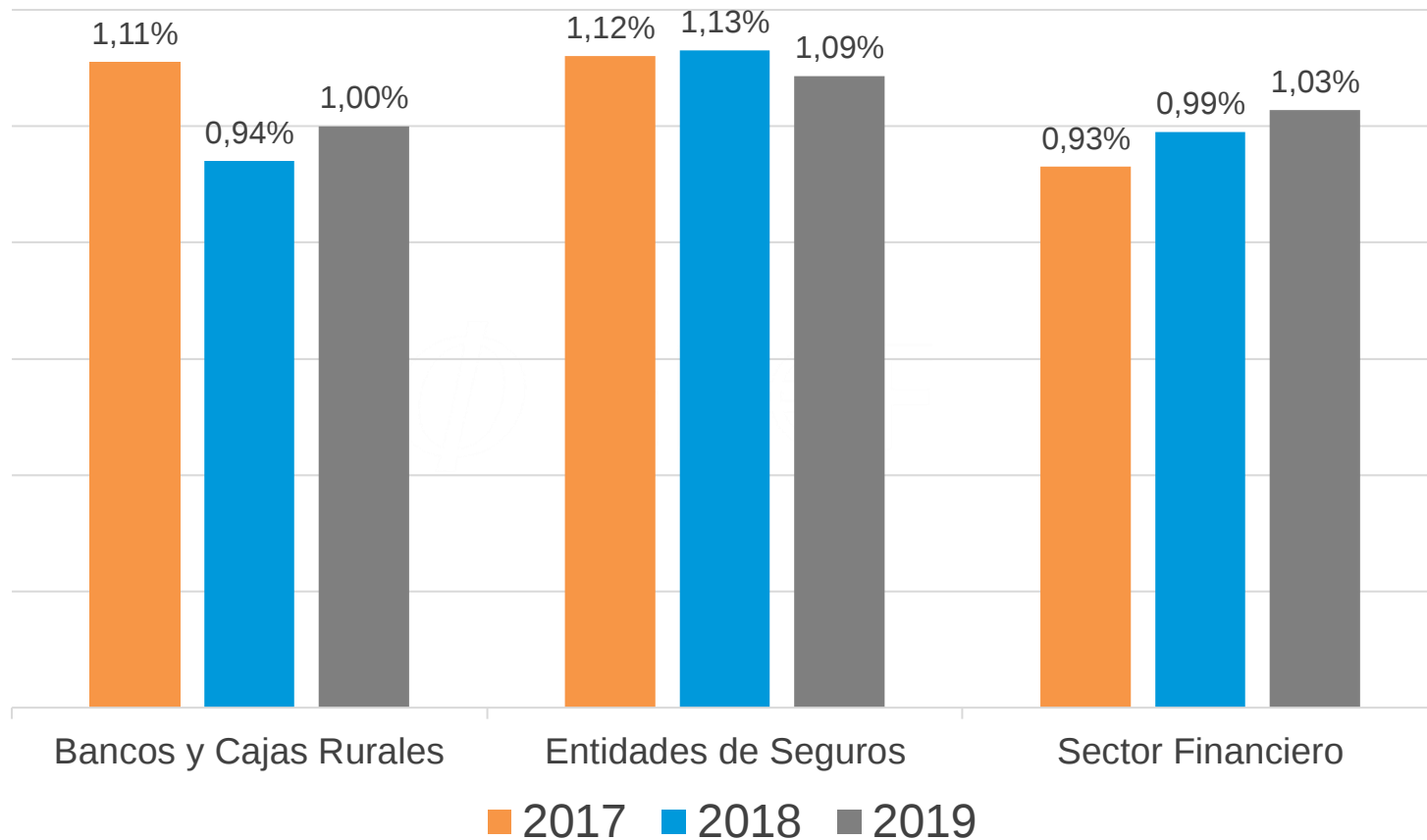
194.934 empleados

Cuota de Participación

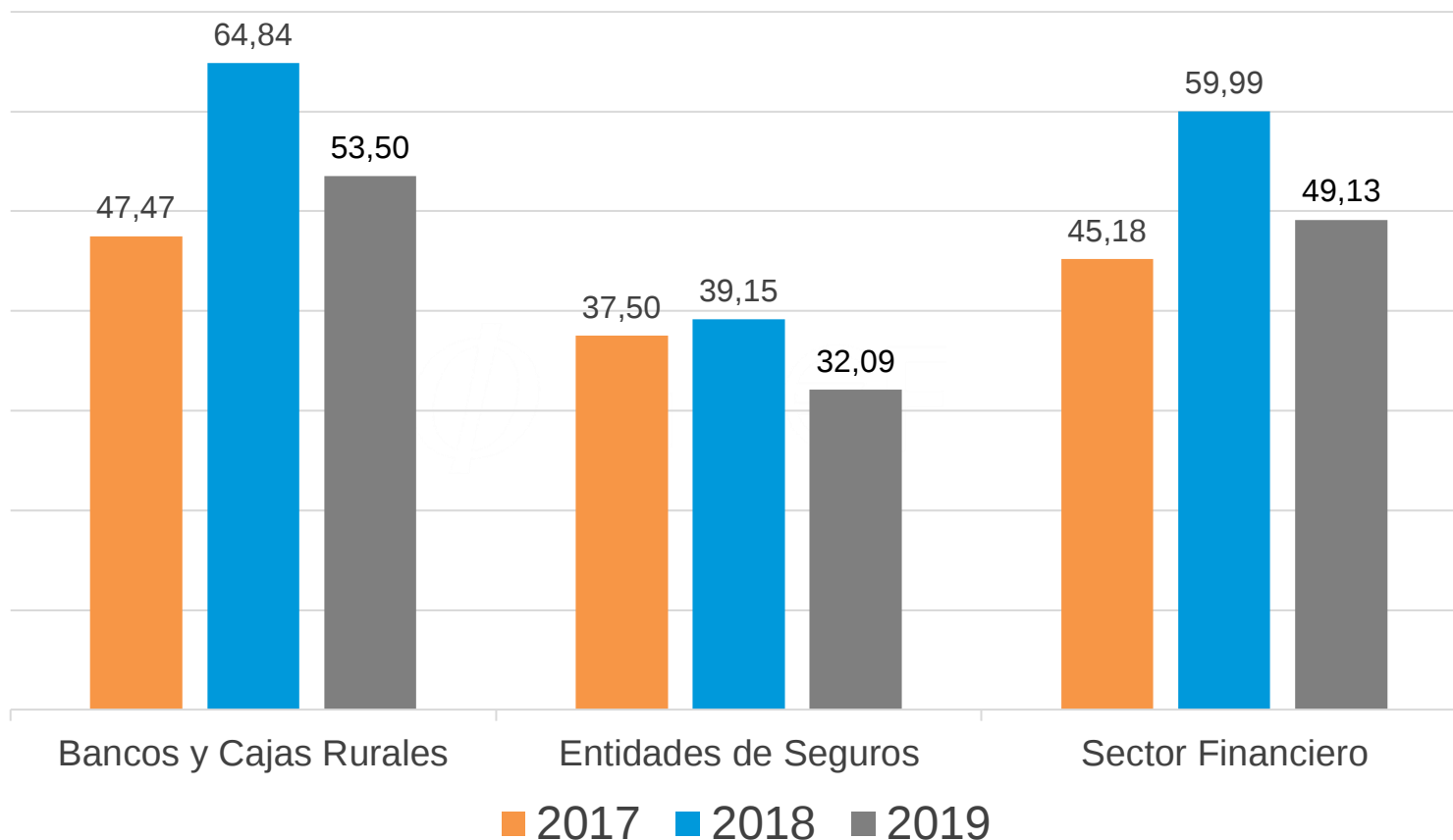


% Empleados formados

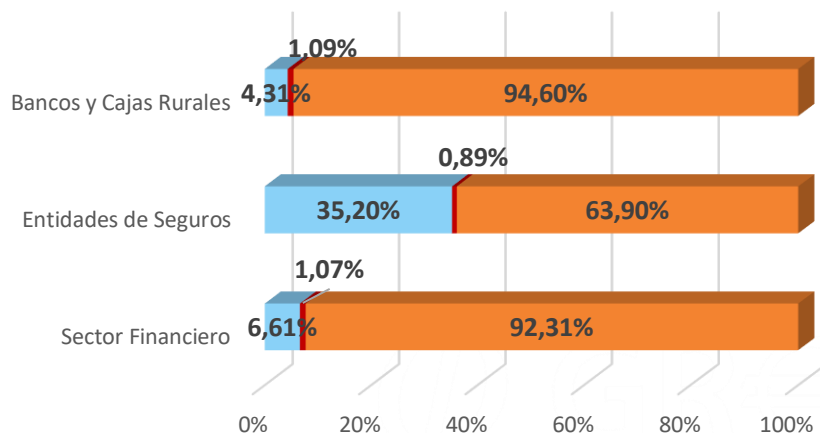




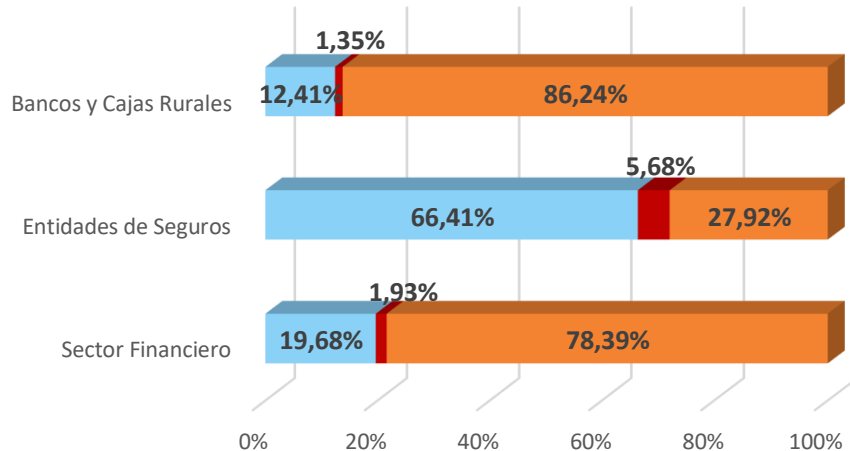
Horas medias de formación por empleado



Asistentes



Horas de Formación



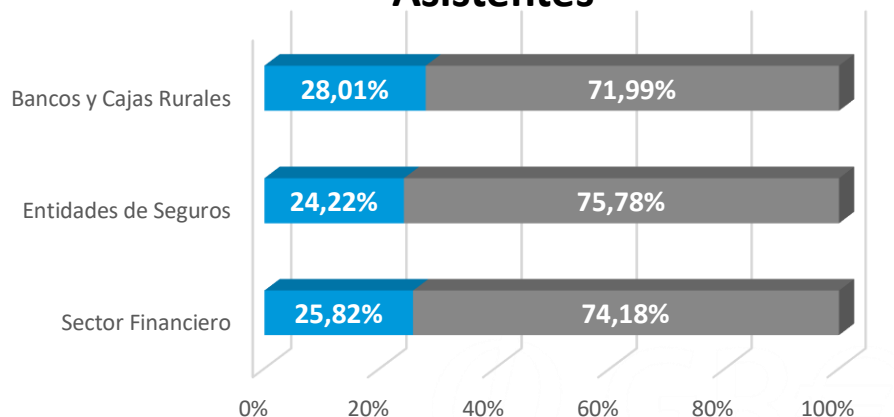
Formación
presencial

Formación
Webex

Formación online

Formación interna/externa

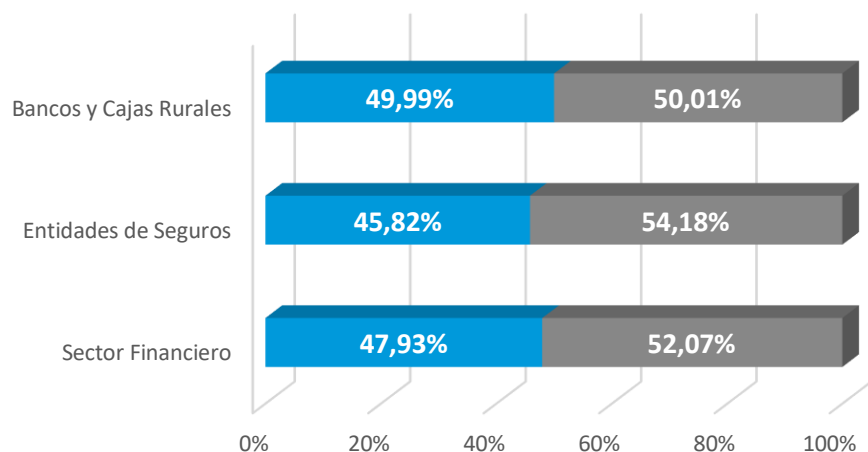
Asistentes



Monitores/Tutores
Externos

Monitores/Tutores
Internos

Horas de Formación



6. Cuadro de Mando

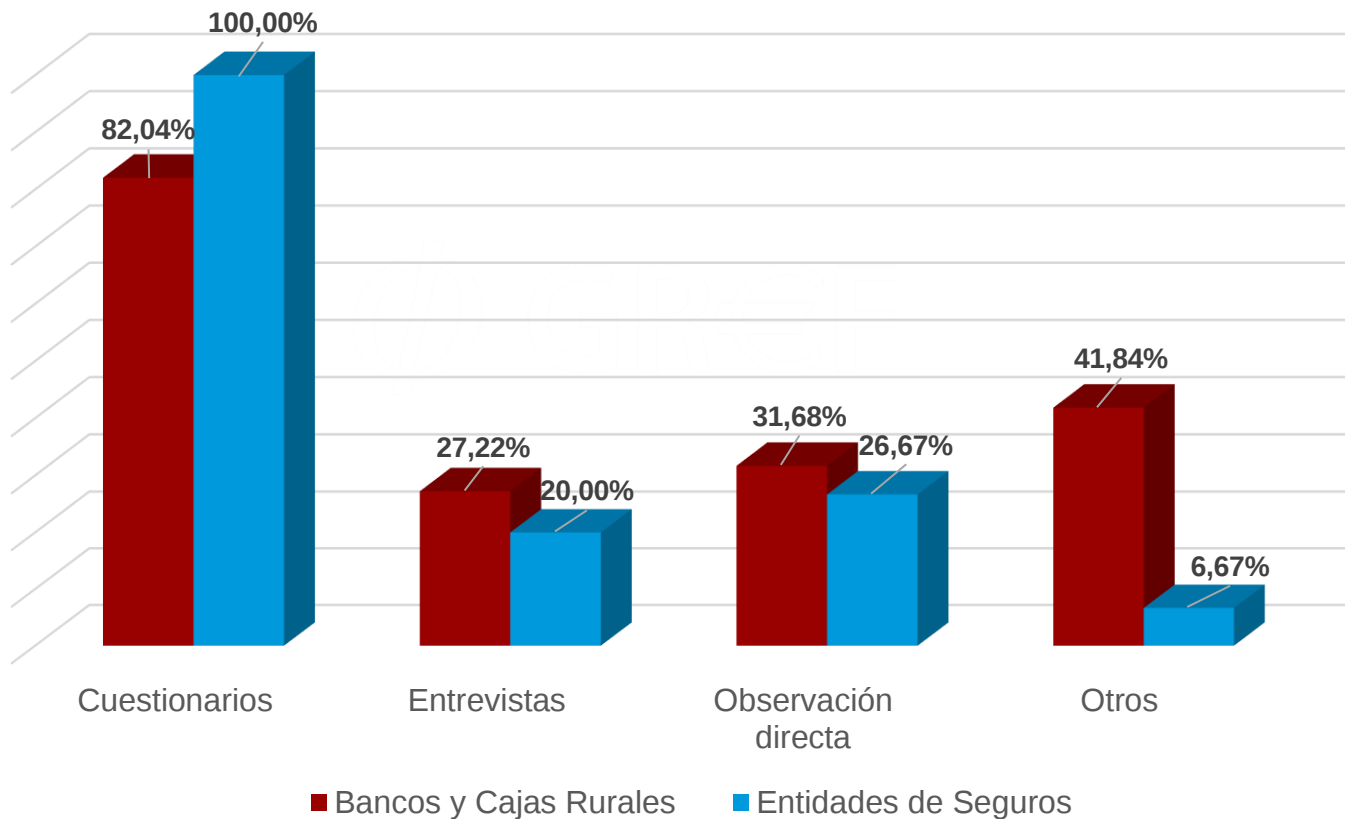
Cuadro de Mando

	BANCA 2018	BANCA 2019	Compárate
inversión s/masa salarial	0,94	1,00	
inversión media por empleado	320 €	265 €	
horas de formación por empleado formado	64,84	53,52	
horas presencial	14,67	6,64	
horas on line	49,28	46,15	
horas webex	0,89	0,72	
% de empleados con f. en transf. Digital	48,28%	58,17%	
bonificaciones	65 €	48 €	
inversión en formación directa	82,8%	83,9%	
gasto logística	17,2%	16,1%	
plantilla formada	97,46%	99,72%	
plantilla departamento formación	6	7	

Año 2019	Bancos y Cajas Rurales	Entidades de Seguros
Inversión s/masa salarial	1,00%	1,09%
Inversión media por empleado	265 €	563 €
Bonificaciones	48 €	-
Inversión en formación directa	83,9%	86,2%
Gasto logística	16,1%	13,8%
Horas de formación	53,5	32,1

7. Análisis Cualitativo Global, Banca y Seguros

Evaluación de la satisfacción



Aprendizaje informal	Banca	Seguros
¿TIENES INTRANET?	100,00%	92,86%
¿ES INTERACTIVA?	75,00%	64,29%
¿TIENES HERRAMIENTAS 2.0?	50,00%	50,00%
% PARTICIPACIÓN EMPLEADOS	50,60%	49,40%
¿TIENE UNA COMUNIDAD DE APRENDIZAJE?	54,17%	42,86%
% PARTICIPACIÓN DE EMPLEADOS CON APORTACIÓN A CONTENIDOS	47,85%	52,15%
¿INCLUYE ACCESO A CURSOS DE FORMACIÓN?	87,50%	78,57%
¿PERMITE PARTICIPACIÓN MEDIANTE VALORACIÓN DE LOS CURSOS O INLCUIR COMENTARIOS?	75,00%	64,29%
ANTE UN PROBLEMA EN EL PUESTO DE TRABAJO DISPONES DE...		
BUZONES SSCC	95,83%	85,71%
CENTRO DE ATENCIÓN A OFICINAS	87,50%	42,86%
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	87,50%	78,57%
¿TIENES FORMADORES INTERNOS...		
QUE PARTICIPEN EN FOROS ABIERTOS?	37,50%	57,14%
QUE RECIBAN CONSULTAS DE LOS PARTICIPANTES EN LA FORMACIÓN?	91,67%	71,43%

Recursos formativos

Global Banca y Seguros

Recursos formativos	Banca	Seguros
DATACONFERENCIAS	75%	52%
SERIOUS GAMES	54%	32%
PROGRAMAS PARA MÓVILES	79%	24%
COMUNIDADES DE CONOCIMIENTO	58%	76%
REDES SOCIALES	54%	20%

Banca	2019	2018	2017
¿TIENES INTRANET?	100,00%	100,00%	62,50%
¿ES INTERACTIVA?	75,00%	65,00%	50,00%
¿TIENES HERRAMIENTAS 2.0?	50,00%	52,00%	64,33%
% PARTICIPACIÓN EMPLEADOS	50,60%	48,00%	
¿TIENE UNA COMUNIDAD DE APRENDIZAJE?	54,17%	52,00%	6,00%
% PARTICIPACIÓN DE EMPLEADOS CON APORTACIÓN A CONTENIDOS	47,85%	39,00%	
¿INCLUYE ACCESO A CURSOS DE FORMACIÓN?	87,50%	83,00%	81,00%
¿PERMITE PARTICIPACIÓN MEDIANTE VALORACIÓN DE LOS CURSOS O INLCUIR COMENTARIOS?	75,00%	78,00%	75,00%
ANTE UN PROBLEMA EN EL PUESTO DE TRABAJO DISPONES DE...			
BUZONES SSCC	95,83%	96,00%	100,00%
CENTRO DE ATENCIÓN A OFICINAS	87,50%	83,00%	75,00%
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	87,50%	91,00%	88,00%
¿TIENES FORMADORES INTERNOS...			
QUE PARTICIPEN EN FOROS ABIERTOS?	37,50%	35,00%	31,00%
QUE RECIBAN CONSULTAS DE LOS PARTICIPANTES EN LA FORMACIÓN?	91,67%	83,00%	100,00%

Banca	2019	2018	2017
DATACONFERENCIAS	75,00%	74,00%	72,22%
SERIOUS GAMES	54,17%	65,00%	55,56%
PROGRAMAS PARA MÓVILES	79,17%	65,00%	44,44%
COMUNIDADES DE CONOCIMIENTO	58,33%	70,00%	50,00%
REDES SOCIALES	54,17%	61,00%	54,17%

Seguros	2019
¿TIENES INTRANET?	92,86%
¿ES INTERACTIVA?	64,29%
¿TIENES HERRAMIENTAS 2.0?	50,00%
% PARTICIPACIÓN EMPLEADOS	49,40%
¿TIENE UNA COMUNIDAD DE APRENDIZAJE?	42,86%
% PARTICIPACIÓN DE EMPLEADOS CON APORTACIÓN A CONTENIDOS	52,15%
¿INCLUYE ACCESO A CURSOS DE FORMACIÓN?	78,57%
¿PERMITE PARTICIPACIÓN MEDIANTE VALORACIÓN DE LOS CURSOS O INLCUIR COMENTARIOS?	64,29%
ANTE UN PROBLEMA EN EL PUESTO DE TRABAJO DISPONES DE...	
BUZONES SSCC	85,71%
CENTRO DE ATENCIÓN A OFICINAS	42,86%
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	78,57%
¿TIENES FORMADORES INTERNOS...	
QUE PARTICIPEN EN FOROS ABIERTOS?	57,14%
QUE RECIBAN CONSULTAS DE LOS PARTICIPANTES EN LA FORMACIÓN?	71,43%

% Entidades de Seguros	2019
DATACONFERENCIAS	52%
SERIOUS GAMES	32%
PROGRAMAS PARA MÓVILES	24%
COMUNIDADES DE CONOCIMIENTO	76%
REDES SOCIALES	20%

8. Detalle de Programas sobre Diversidad y Principales Acciones de Formación, en Banca y Seguros

Detalle Diversidad: Entidades Financieras

Conferencias con Expertos sobre Diversidad y Cursos en la plataforma de formación on line.

Cursos sobre cultura de la Entidad en y Programa para Directivas.

Disponemos en el catálogo de formación abierta a todos los empleados de un curso online de sensibilización en Igualdad de género.

Formación on line a través de un curso abierto de sensibilización en Igualdad de género.

Convenio entre el ICO y la Fundación A LA PAR. El proyecto forma, durante 6 meses, a jóvenes con diversidad funcional que acaban su formación reglada y desean acceder a una formación superior para desarrollar un mayor grado de competencia personal, social y profesional.

Programa *"ERES CORRESPONSABLE"*

Formación en sesgos inconscientes, Understanding diversity, Gamen of diversity y Sensibilización en diversidad e igualdad.

Ley de Igualdad - Women Empowerment - Gestión de la diversidad y Gestión de la inclusión

Metodología Agile y Diversidad dirigido a la Dirección

Plan de Igualdad

Detalle Diversidad: Seguros

Difusión Plan de Igualdad

Liderazgo femenino, integración de personas, Acciones de voluntariado y Responsabilidad social Corporativa

Programa en el que los empleados seniors participan en los planes de acogida de los nuevos empleados

Plan de contrataciones de mujeres y sensibilización de ocupación de puestos directivos

Mujeres Valientes, Liderazgo Inclusivo y concienciación sobre los sesgos en la diversidad funcional (a través de la cata con un somelier invidente)

Programa Diversidad monitorizado por un Comité específico de diversidad

Programa Igualdad, Género, Diversidad y Liderazgo en Femenino

Programas de Diversidad Cultural, Género, Discapacidad

Programas de Habilidades de Liderazgo en el que se abordó el tema de la diversidad en el rol del líder y resto de empleados con el objetivo de facilitar formación sobre el trabajo en equipo orientado hacia la diversidad

Formaciones de sensibilización

Principales acciones de Formación.

Principales acciones formativas 2019 Áreas de mayor impacto, aspectos innovadores, y metodologías utilizadas

Webex internas	Temas de actualidad y tendencias de los mercados y productos financieros// Programa de Gestión del Core
Programa de Gestión del Core	
Cursos on line	• Certificación a nuestros profesionales (MiFID, LCCI, IDD-Directiva de Distribución de Seguro, PBC, PRL, Novedades Regulatorias: CRR II y CRD V, Ciberseguridad, RGPD, ...) • Realizada con diferentes plataformas (Responsive, LinkedIn Learning, o plataformas digitales de formación para todos los colectivos de la Compañía) • Uso de Formación blended (con un % de formación on line mayor que presencial), y/o con pruebas finales presenciales.
Integración elementos de gamificación	Mejora de nuestros cursos internos on line para hacer el aprendizaje más atractivo e interactivo.
Metodología On boarding	Para el aprendizaje en: • Novedades en productos • Habilidades digitales • Trabajo ágiles
Aumento de oferta formativa	• El empleado puede elegir la metodología (on line, presencial o blended)
Aplicaciones móviles	• La formación a demanda
Formación en transformación Digital, Tecnología y Procesos	• Amplia formación especializada, alienada con el proyecto de Transformación Digital
Sugerencias de aprendizaje	• Desarrollo de algoritmos predictivos dentro de la plataforma para facilitar la sugerencia de aprendizaje, desarrollado un asistente virtual y rediseñado toda la plataforma
Programas de aceleración de cultura Digital	• Mejorar los ratios de digitalización en la Entidad//Asesment y Plan Individual de Formación Digital • Programa de competencias

Principales acciones de Formación.

Principales acciones formativas 2019	Áreas de mayor impacto, aspectos innovadores, y metodologías utilizadas
Programa de formación personalizado	- Desarrollo de algoritmos predictivos dentro de la plataforma para facilitar la sugerencia de aprendizaje. - Desarrollado un asistente virtual. - Rediseño de la plataforma y perfeccionamiento del programa de formación para nuevos empleados (3 galardones). - Desarrollado el programa de transformación en la era digital (acceso voluntario) en 3 meses iniciado por mas de un tercio de la plantilla.
Programa de formación Comercial	- APP digitales con simuladores de experiencias comerciales - VASS/AMIGO// Movimiento cliente: con formadores internos para las áreas más back para la puesta en valor y poner al cliente en el centro.
Formación en nuevas metodologías	Formación en metodologías Agiles, Scrum Product Owner, Lean Change Management para permitir un modelo de relación, basado en estándares para dar respuesta necesidades digitales con la flexibilidad y efectividad
Creación de equipos cross-funcionales	Colaborando con start-ups para proponer iniciativas de disrupción del modelo de negocio, trabajando con metodología agile
Desarrollo personalizada de equipos de trabajo	Acciones a medida según las fases de la metodología Bruce Tuckman.
Programas de desarrollo	- Habilidades: Gestión del tiempo, Comunicación, Formación formadores y productividad personal. - Plataforma con recursos para el autodesarrollo. - Jóvenes titulados de reciente incorporación a la compañía para que obtengan una visión global del sector asegurador y de la compañía. - Talento con posibilidades de promoción.
Proyecto Liderazgo	Básicos del coaching, para el equipo de Directores y Mandos Intermedios, bajo la metodología de Estilos de Liderazgo de Insight.

Muchas gracias.

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