



XI Jornadas de Estudio GREF

Manuel Haro Ramos

A Coruña , 16 de junio de 2006

DATOS ACTUALIZADOS A:

31 DE JULIO DE 2006

*“Formar,
formar,
formar...”*



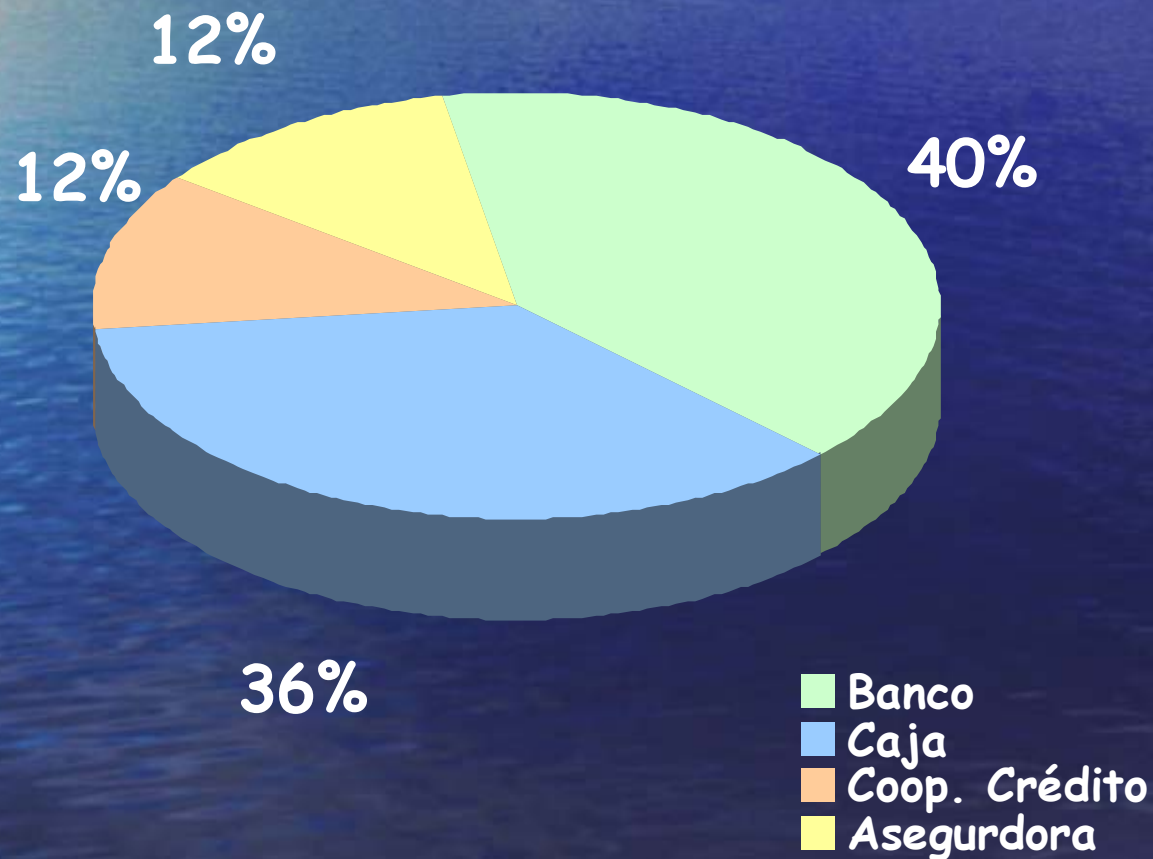
Tom Peters califica de “obscena” la cifra de **26,3**, que es la media de horas de formación anuales de un empleado según la ASTD (American Society for Training & Development)

“¿Qué estamos haciendo para ser... mejores y mejores... más valiosos...y más valiosos todavía? Estamos empleando iseis minutos de cada día laboral en esta mejora! Y esto... nos va a pasar factura.”

*Encuesta de
Formación
de las
Entidades
Financieras
2005*



Identificación de entidades



Las entidades representan a más de 146.000 profesionales

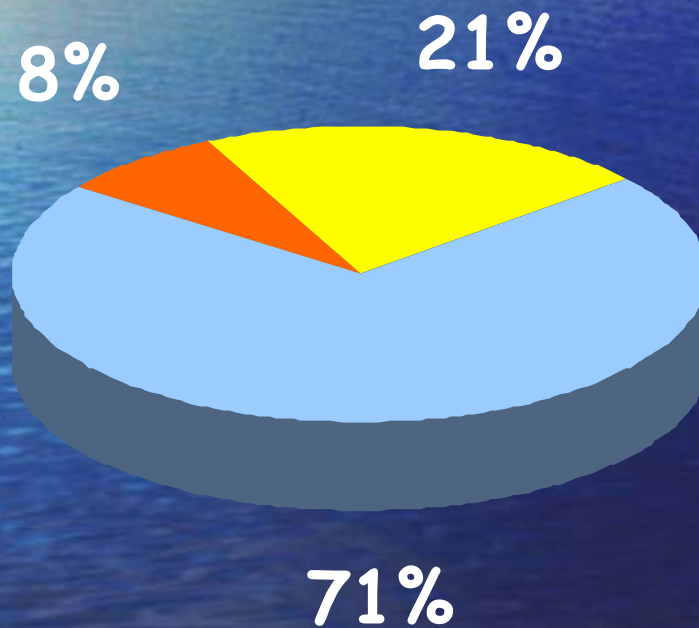
Presupuesto sobre masa salarial



Ratio máximo: 3,94
Ratio mínimo: 0,65

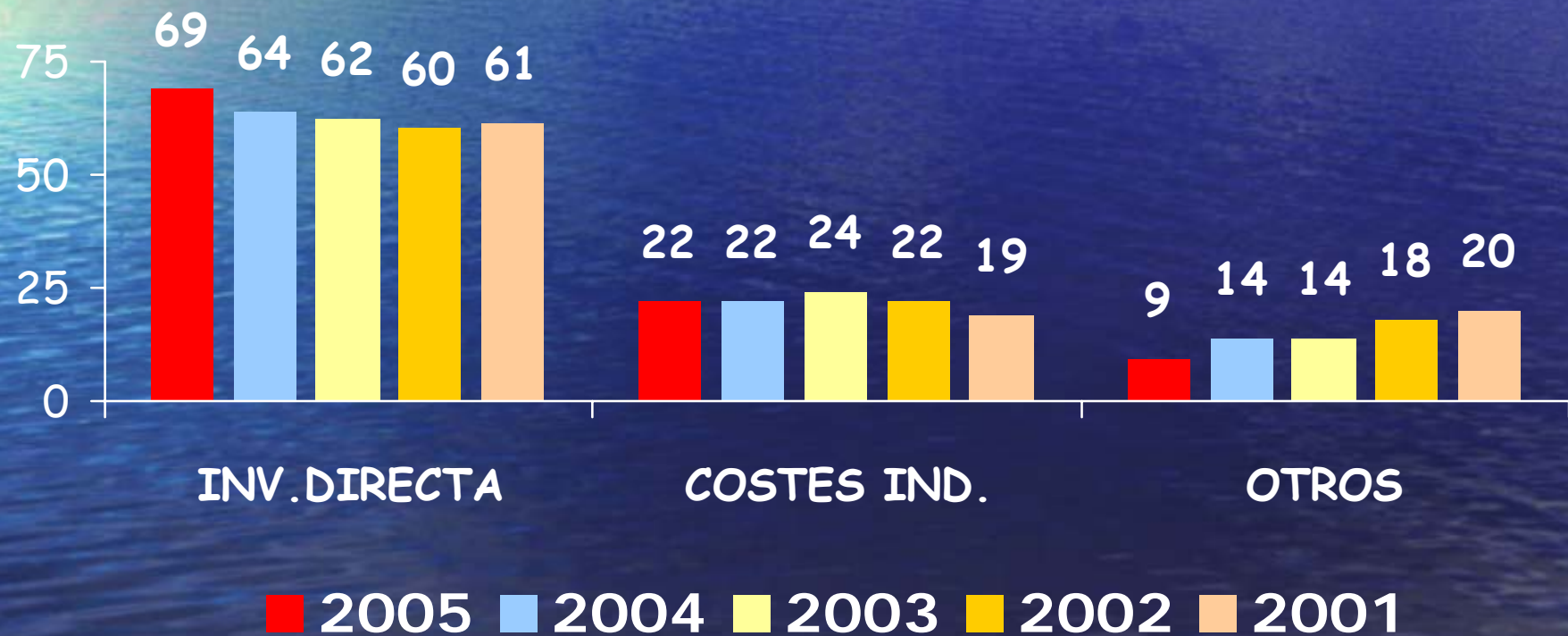


Tendencia del presupuesto



- Incremento por encima de IPC
- Incremento por debajo de IPC
- Mantenimiento o disminución

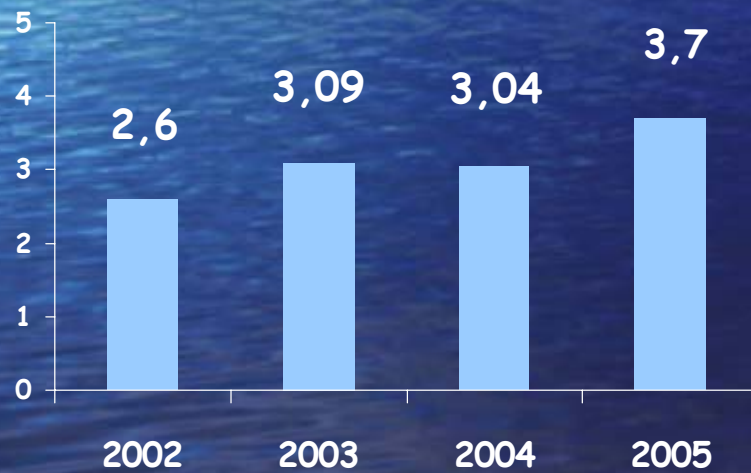
Tipo de inversión



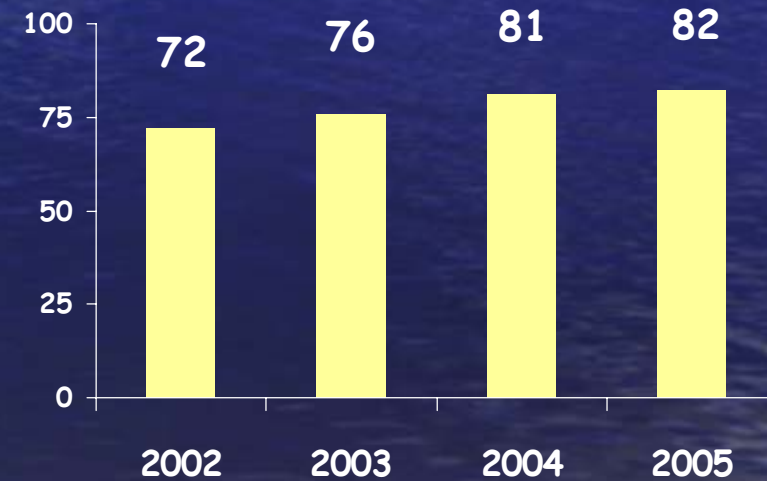
Participación



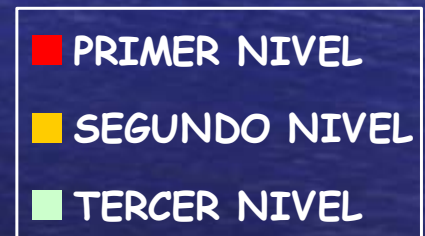
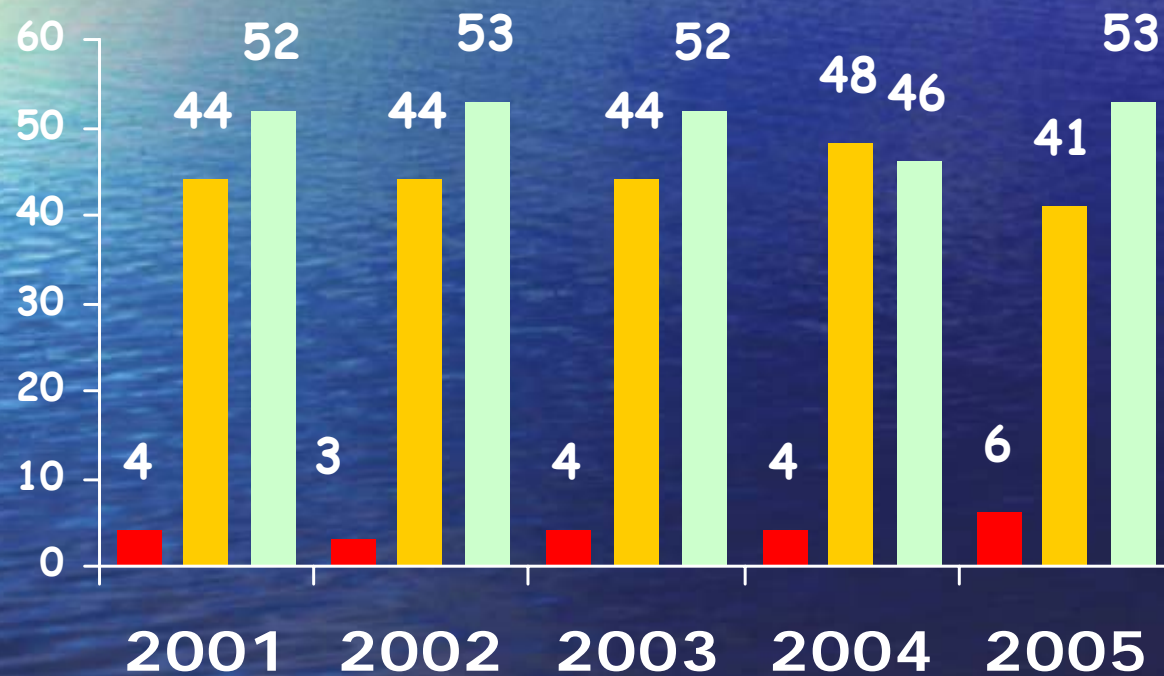
Asistentes / Plantilla



Empleados / Plantilla



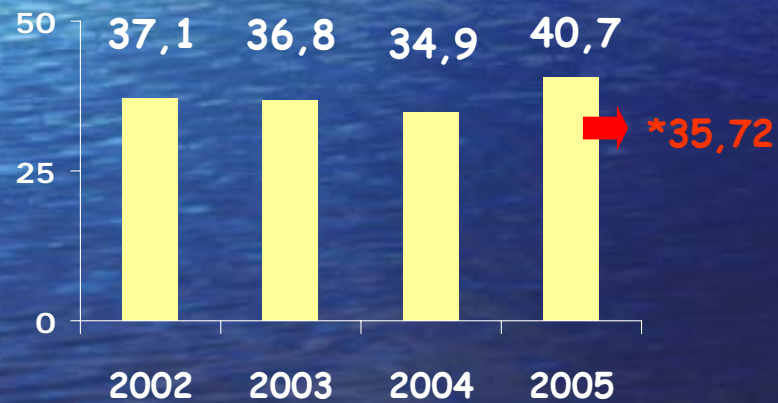
Participación por niveles



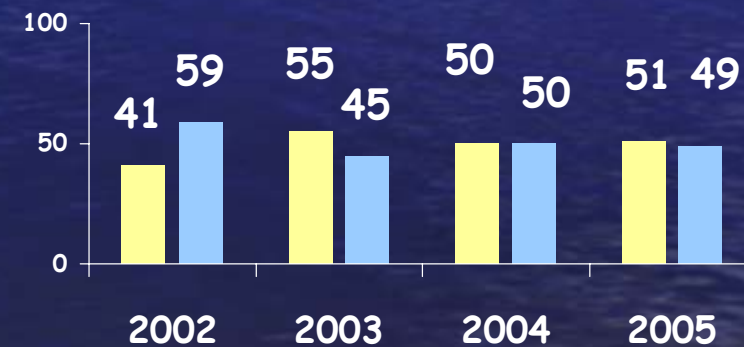
Horas de formación



Medía de horas de formación por empleado



Horario de realización



- Dentro de la jornada
- Fuera de la jornada

Modalidades de formación



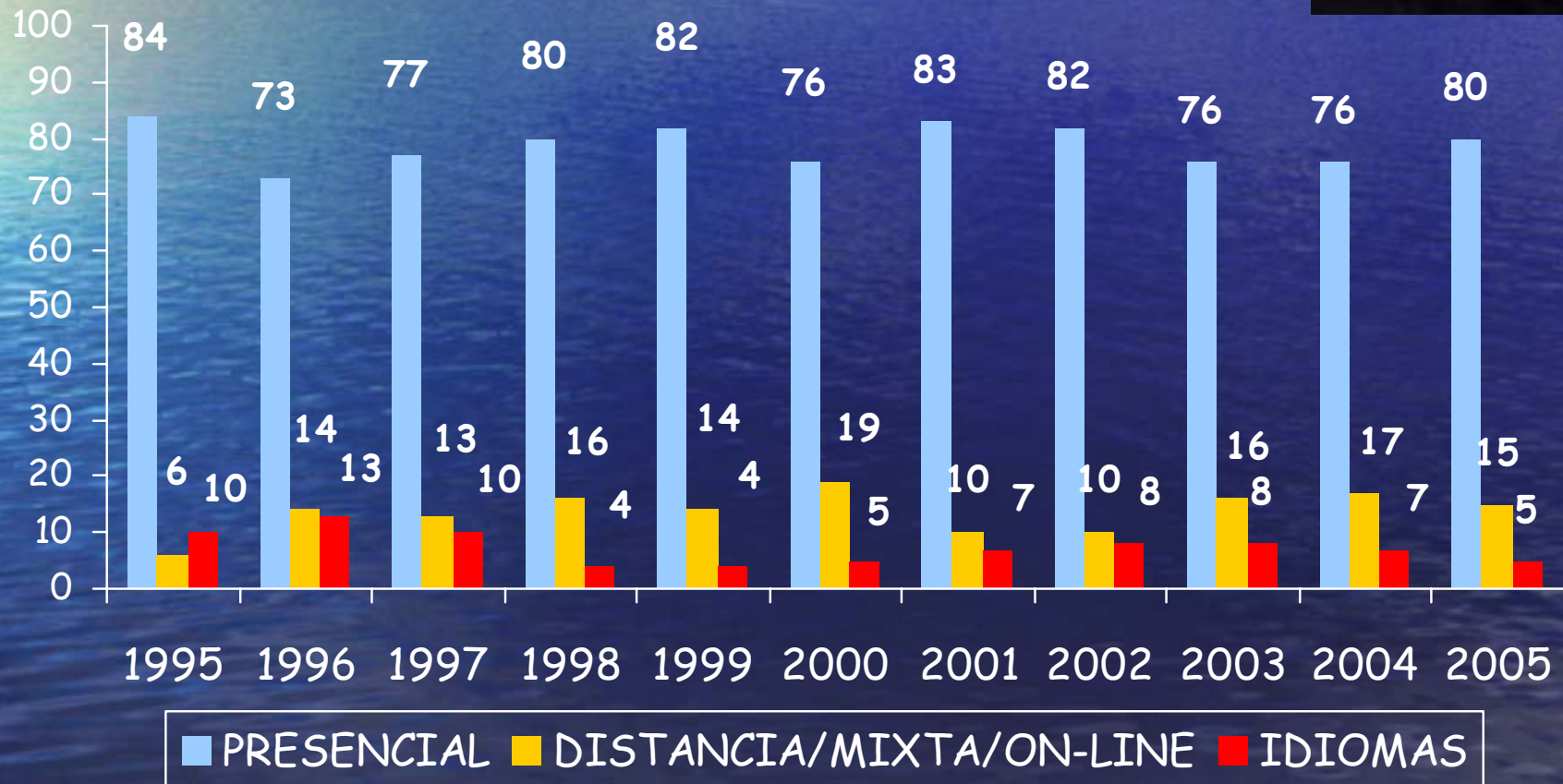
	Asistentes	Horas	Inversión
Externa	35,1	39,9	60,5
Seminarios externos	3,9	7,6	11,5
Idiomas	2,8	6,6	4,7
Interna	58,2	46,9	23,3

Metodología de formación

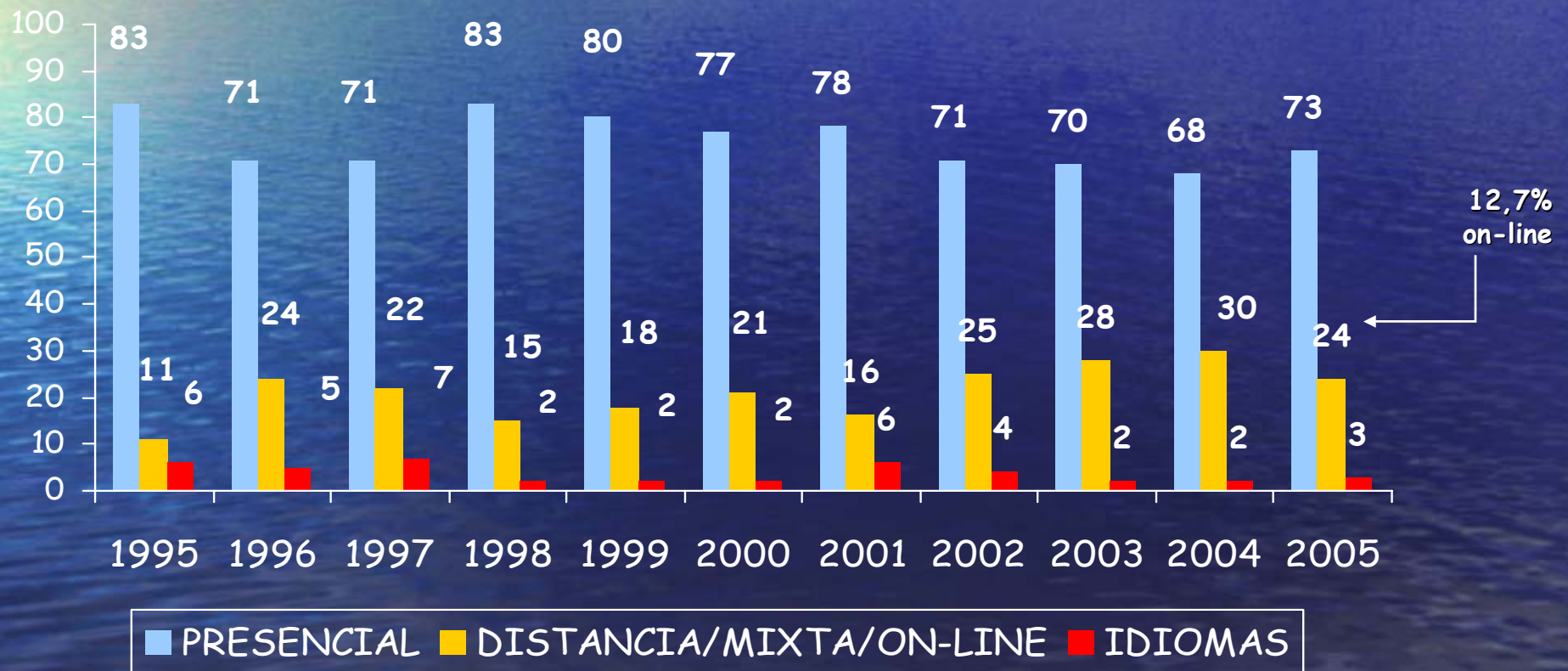


	Asistentes	Horas	Inversión
Presencial	73,5	66,4	84,7
Distancia	13,8	18,5	10,7
On line	12,7	15,1	4,6

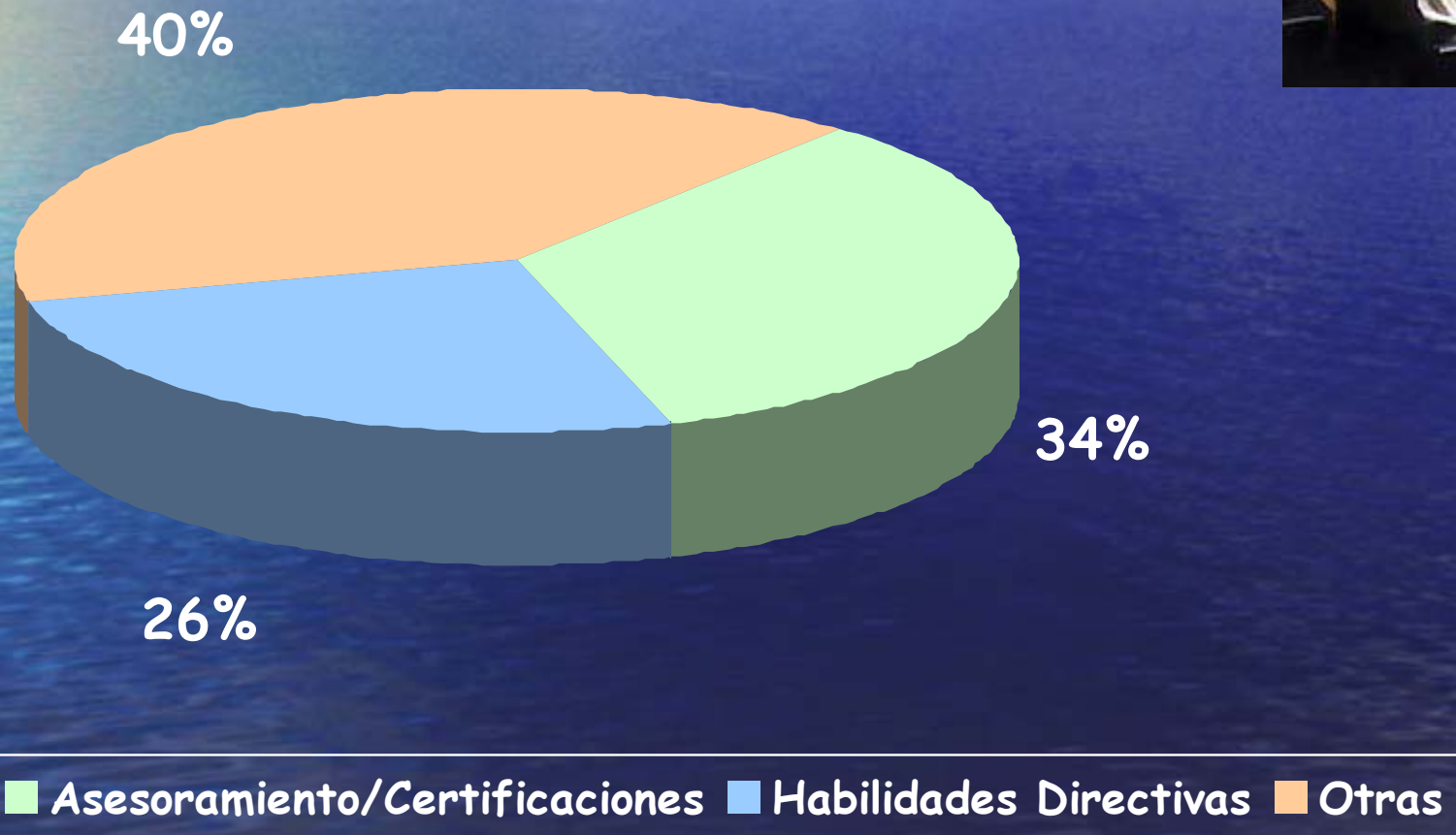
Metodología: evolución de la inversión



Metodología: evolución de participantes



Contenidos



Encuesta Calidad Objetiva

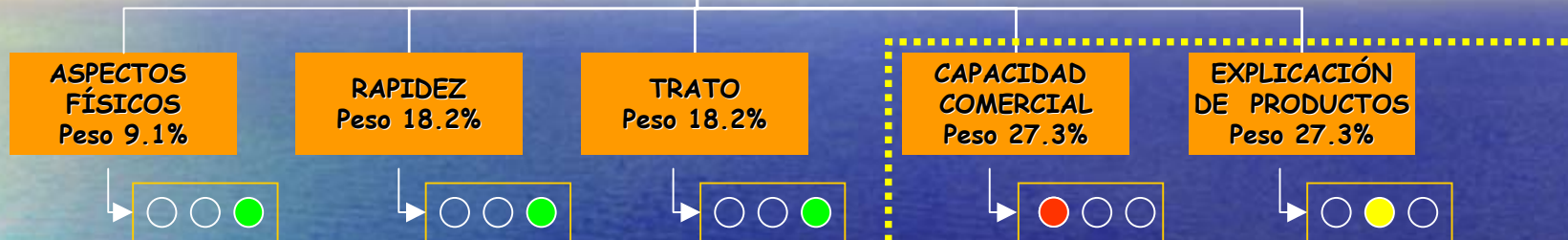
2005

IQUOS
Índice de Calidad Objetiva Sectorial



2004
SECTOR: 6,69

2005
SECTOR: 6,63



2004

SECTOR: 8,04

SECTOR: 7,89

SECTOR: 8,34

SECTOR: 3,99

SECTOR: 7,05

2005

SECTOR: 8,03

SECTOR: 7,94

SECTOR: 8,30

SECTOR: 6,63

SECTOR: 6,88

- Limpieza y cons. externa
- Confort Interno
- Orden Interno
- Señalización interna
- Limpieza y Cons. interna
- Equipamiento
- Publicidad
- Cajero Automático

- Tiempo de Espera en caja
- Tiempo de Espera en At. Personal
- Tiempo Desarrollo entrevista

- Amabilidad e interés
- Presentación del Personal
- Claridad de las explicaciones
- Privacidad

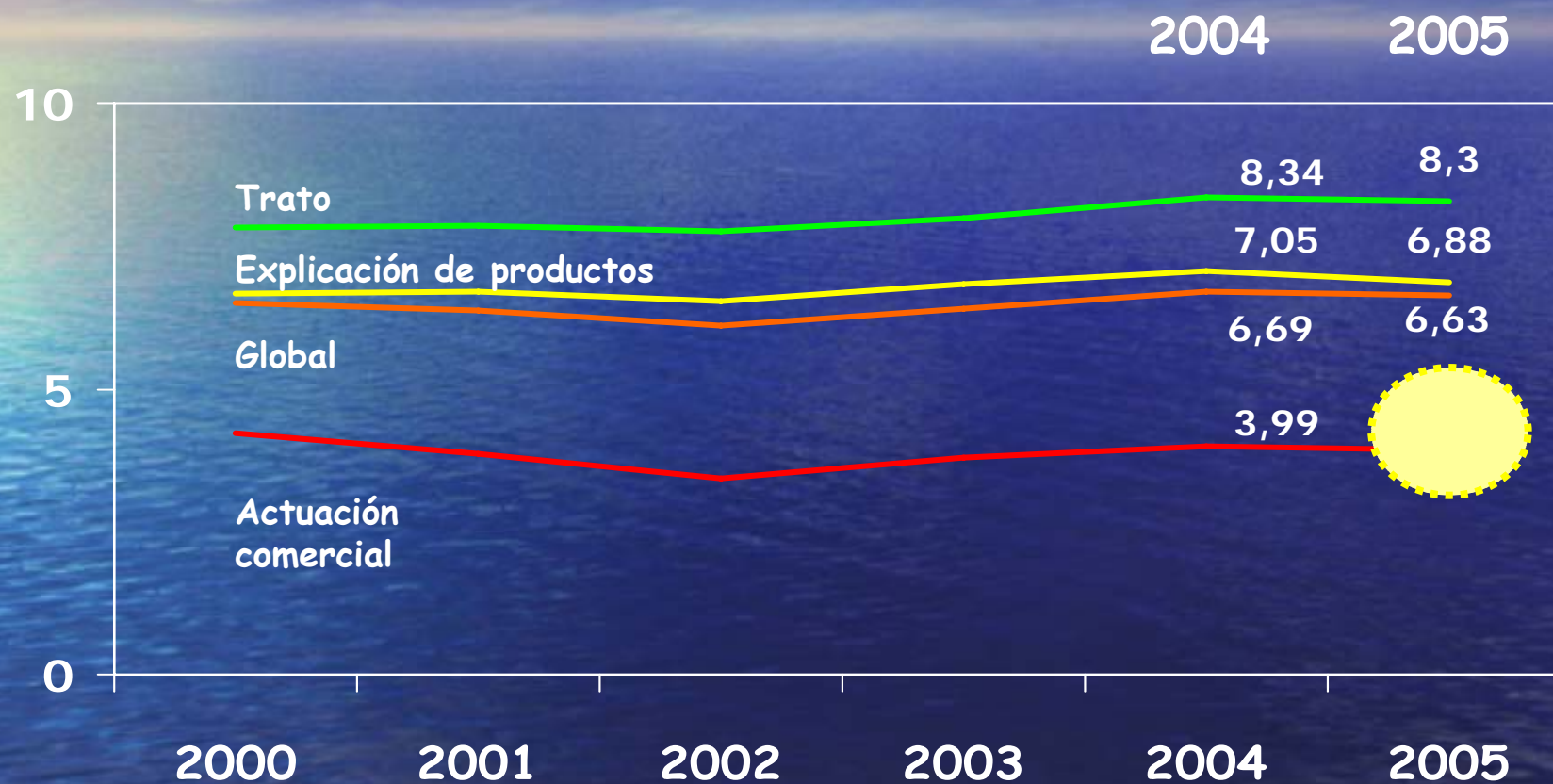
- Venta institucional
- Determinación perfil del cliente
- Intento de Cierre de Venta
- Entrega de soporte Escrito
- Venta Cruzada

- Indagación específica
- Explicación del Producto

Fuente: Stiga. IQUOS 2005. Evaluación realizada a través del método de "Mystery Shopping", auditando 5.064 oficinas de 103 entidades financieras. Escala 1 - 10.

Encuesta Calidad Objetiva

2005



A background image of a sunset over the ocean. The sky is a deep blue with wispy white clouds. The sun is setting on the horizon, creating a bright, colorful glow that transitions from yellow to orange to red. The water is a deep blue with gentle ripples. The word "GRACIAS" is written in large, white, bold, stylized letters with a black outline, centered in the middle of the image.

GRACIAS