

## DESCRIPCIÓN

Programas de aprendizaje formal y no formal que ofrece Banco General a sus colaboradores como parte del proceso de educación continua sostenible.

## OBJETIVO

Promover el aprendizaje, el intercambio de experiencias, proyectos, iniciativas y mejores prácticas relacionadas con el banco, para aumentar y enriquecer los perfiles profesionales de todos sus colaboradores.

## BENEFICIADOS

- Todo el personal de Banco General .

## RESULTADOS

Entre 2012 y 2014 han sido capacitados 12, 496 colaboradores.



La calidad y el nivel educativo en nuestro país no es completo. Existen vacíos académicos que obstaculizan el desarrollo integral del individuo de cara al mercado laboral. Banco General enfrenta esta realidad a diario en su proceso de búsqueda, reclutamiento y contratación de personal capacitado y comprometido con el que llenar todo tipo de vacantes dentro de la organización.

Tomando en cuenta esta realidad, y aceptando su responsabilidad como un gran empleador en Panamá, la organización decidió crear un centro de capacitación para la formación de sus colaboradores, más allá de un simple lugar para aprender procesos bancarios.

Así nace la Universidad Corporativa Banco General (UCBG) como una oferta académica de primer nivel, con un espacio físico y avalada por un equipo de expertos, producto de la alianza con prestigiosas universidades nacionales e internacionales.

Entre los principios básicos que le rigen, está la promoción del aprendizaje, el intercambio de experiencias, proyectos, iniciativas y mejores prácticas relacionadas con el banco, para aumentar y enriquecer los perfiles profesionales de los colaboradores.

De esta acción se beneficia todo el personal de la organización, dada su apertura a todas sus áreas. Y es que en la filosofía de Banco General la formación y educación del colaborador es considerada, no sólo una buena práctica, sino un tema clave. Hecho que valida su Informe anual de sostenibilidad, elaborado bajo la metodología de GRI-4, en cuyo indicador LA10 se detalla sobre programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores.

El proceso de estructuración de la UCBG tuvo como insumo principal el Plan estratégico del banco a largo plazo, por ser la hoja de ruta que establece el enfoque del negocio. Luego de su análisis, fueron estudiadas y detectadas las necesidades de capacitación más apremiantes de la organización; para pasar al desarrolló una oferta académica acoplada a las necesidades del banco. Posteriormente se designó un espacio físico y se capacitó al personal. En paralelo, para asegurar la calidad y buen funcionamiento del Programa, Banco General y la UCBG formalizaron alianzas estratégicas con diversos centros educativos de prestigio como: Franklin Covey, UNESCPA (Universidad especializada de contadores públicos autorizados),

### EL DATO DESTACADO

Banco General invierte más de 1 millón de dólares anuales en el funcionamiento de la Universidad Corporativa.

### PRINCIPIO 1 PACTO GLOBAL

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.



la formación y educación del colaborador es considerada no solo una buena práctica, sino un tema clave”.

IESA, CMI representantes Harvard Business School en Panamá, INADEH, entre otros, así como otras instituciones como la Real Academia Española para reforzar conocimientos de lenguaje entre sus colaboradores.

En el desarrollo de la propuesta el área de Capital Humano del Banco tuvo un rol protagónico, por ser quien maneja el tema de la capacitación, siendo el coordinador y organizador de su puesta en marcha. Aunque es reconocible el apoyo recibido por otras áreas como arquitectura, negocios, y otras más.

Para quienes concibieron la propuesta el mayor reto fue su estructuración en sí, además del lograr la credibilidad y la confianza de los ejecutivos y colaboradores como producto un académico novedoso. Reto que fue resuelto en cuatro variables:

- Garantizando la calidad de los procesos de enseñanza/aprendizaje con metodologías y prácticas de última generación, basada en las técnicas de la andragogía .
- Diseñando contenidos académicos de acuerdo a las necesidades y realidades del Banco General, es decir, “hecho a la medida”.
- Alianzas estratégicas robustas con entidades y proveedores de prestigio en el ámbito educativo con la flexibilidad y dinamismo requerido para adecuar contenidos académicos al estilo Banco General.
- Promoviendo el intercambio interno del conocimiento y experiencias a través de la formación de facilitadores expertos en diferentes áreas del negocio.

Desde su activación en 2012 el Banco General invierte cada año más de 1 millón de dólares en su funcionamiento, que ya forma parte del desarrollo diario integral de la empresa.

Indicador		2012	2013	2014
Total de colaboradores capacitados		3,924	4,117	4,455
Total de horas hombre de capacitación		163,205.68	182,945.44	204,585.46
Total de horas promedio de capacitación por colaborador		41.59	44.44	45:55
Promedio de horas de capacitación por colaborador	Cargos ejecutivos y gerenciales	41.23	43.76	46:51
	Cargos mandos medios	39.13	49.65	43:29
	Cargos especialistas y administrativos	42.12	43.45	46:20
	Masculino	39.42	46.56	46:04
	Femenino	42.34	43.45	45:51
Inversión total en capacitación interna		\$845,193.81	\$967,675.13	\$768,097.94
Inversión total en capacitación externa		\$470,701.61	\$444,924.24	\$416,325.98
Total de inversión en capacitación		\$1,315,895.42	\$1,412,599.37	\$1,184,423.92