

Visítalo en:

<http://www.labolsa.com/noticias/20080306143813001/economia-finanzas-bbva-invertira-este-ano-45-millones-de-euros-en-formacion-para-impulsar-la-relacion-con-sus-clientes>

## **BBVA invertirá este año 45 millones de euros en formación para impulsar la relación con sus clientes.**

06 de Marzo de 2008, 14:38|

BBVA invertirá este año un total de 45 millones de euros en el plan de formación de sus empleados, un 14,2% más que en 2007, con lo que superará los 4 millones de horas formativas y alcanzará al 80% de la plantilla, con una media de 42,6 horas por empleado, informó hoy la entidad.

El director de Recursos Humanos del grupo, Juan Ignacio Apoita, destacó hoy en rueda de prensa que el 'Plan Global de Formación 2008' tiene como objetivo principal "profundizar en la relación con el cliente", y destacó que el 64% de las actividades se destinarán a dicha estrategia, lo que supone 2,5 millones de horas.

"La vinculación entre formación, talento y cliente es evidente", dijo Apoita, quien subrayó que el crecimiento del número de clientes "es la principal métrica para evaluar el esfuerzo inversor" que realiza el banco en formación.

Apoita señaló que cada año se incorporan a BBVA aproximadamente 15.000 personas (15.697 en 2007) y el grupo recibe más de 272.000 'currículum' en todo el mundo. En este sentido, afirmó que el banco quiere dar respuesta "al gran reto de gestionar el talento" que va "más allá de la compensación en efectivo" y opinó que "el talento es imprescindible, pero no suficiente" porque el banco también necesita el "compromiso" de los trabajadores.

Por ello, la entidad complementa la retribución fija con "un peso creciente de la retribución variable" vinculada a una política de evaluación por objetivos. En concreto, el 70% de la plantilla de BBVA cuenta con este sistema, y el 17% de la retribución en 2007 estuvo vinculada a los objetivos alcanzados.

Además, el año pasado "el 23% de la plantilla tuvo la oportunidad de ser promocionada" y cada dos años se realiza una valoración del análisis de competencias de cada trabajador, lo que da lugar a planes de desarrollo individual.

Apoita indicó que los planes de formación suponen "un equilibrio entre las necesidades del grupo, las necesidades individuales y las necesidades específicas de cada área".

### **EJES DE ACTUACIÓN.**

En 2008, la estrategia formativa de BBVA tendrá el "gran objetivo de atraer y retener el talento" al tiempo que se ofrecen "las mejores soluciones" a los clientes, señaló Apoita.

Los ejes de actuación del plan, al que se incorporarán gradualmente los trabajadores de Compass, son la innovación en contenidos, formatos y métodos, potenciar el desarrollo del talento de la plantilla y contribuir a los procesos de transformación del grupo, incorporando soluciones formativas y canales más eficientes y flexibles.

Además, el plan formativo pretende dar respuesta a las nuevas necesidades de conocimientos y competencias globales del grupo con programas y ofertas formativas corporativas y locales. "Avanzamos todos a la vez y en la misma dirección", dijo Apoita, que subrayó que el plan logra "dar respuestas homogéneas a problemas comunes", aunque no olvida las necesidades particulares de cada área de negocio y geográfica.

'E-ELEARNING', UN CANAL EFICIENTE, Y EL INGLÉS "ESENCIAL".

Por su parte, el director de formación de la entidad, Ángel Hernández, destacó que en 2008 se consolida la

plataforma de 'e-learning', "un canal muy eficiente" que ya que representa el 25% de la actividad total formativa en BBVA. El 64% de las actividades docentes se realizan de forma presencial y el 11% a distancia.

Hernández también destacó que el aprendizaje del inglés es "esencial" para el grupo, por lo que toda la plantilla del banco tiene acceso al 'portal de inglés', una nueva herramienta formativa que ofrece contenidos pedagógicos enmarcados en un contexto profesional para facilitar el conocimiento de este idioma, que ya utilizan 10.000 empleados.