

A large group of people, mostly men and women, are gathered on a green soccer field. They are all wearing white shirts and pants, and many are holding red heart-shaped balloons. They are all smiling and raising their arms in celebration. Above them, a white drone is flying in the sky. In the background, there are tall apartment buildings and trees. The scene is set on a sunny day with a clear blue sky.

# Evolución Generacional y Transformación Digital

La colaboración como clave en la Gestión de Recursos Humanos

# Scotiabank\_

Banco **Canadiense**

**23.000.000** clientes

**+55** países

**+ 180** años

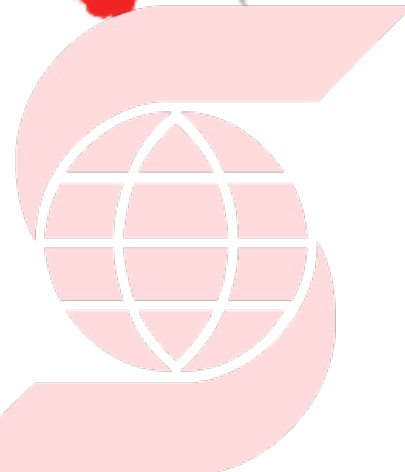
## **Chile:**

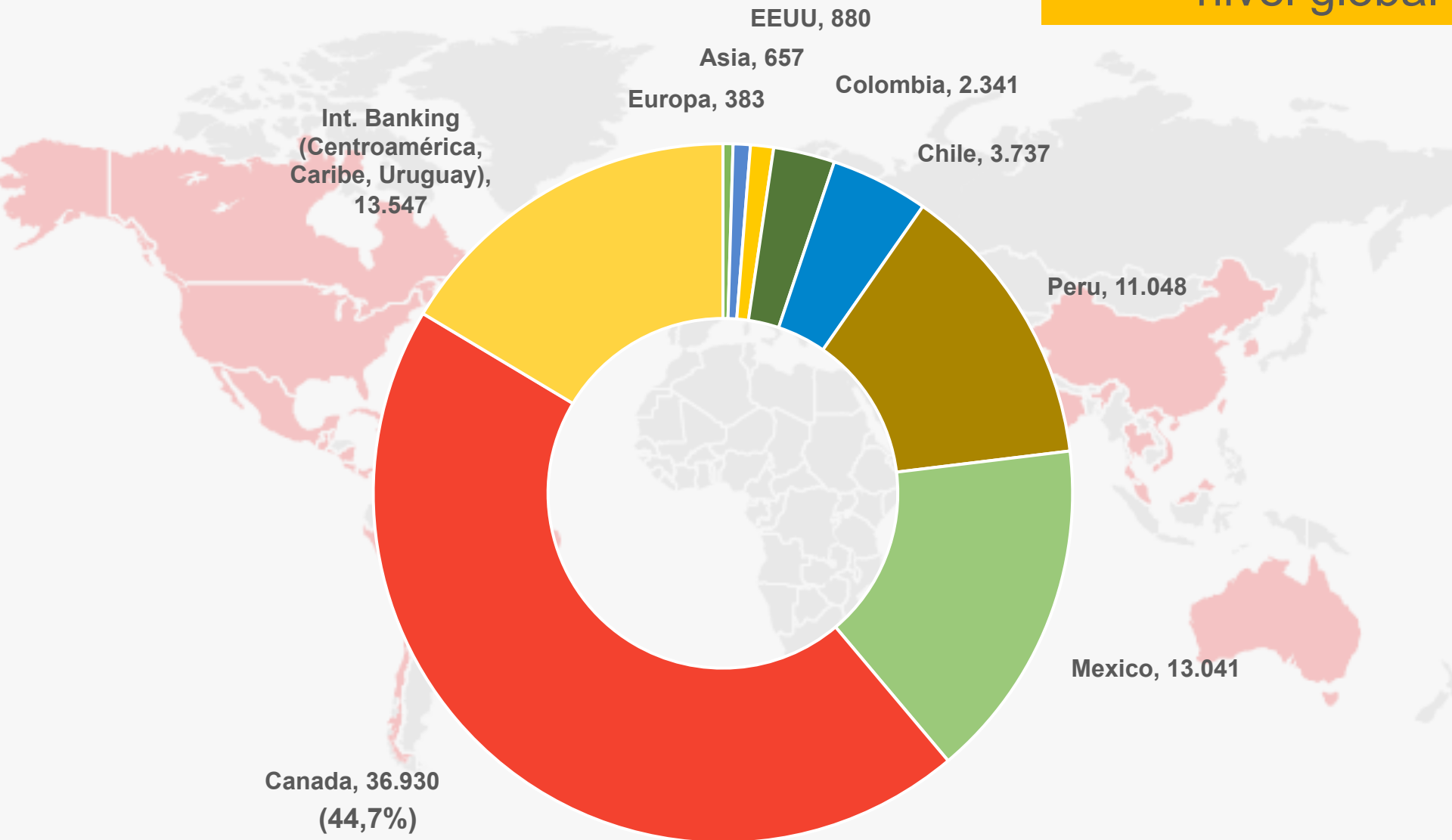
Desde 1990  
5.900 empleados\*  
91 sucursales  
+100.000 clientes  
6° Banco  
(3° Banco con  
adquisición BBVA)

**+80.000** empleados

**575.000** horas voluntariado / año  
**70MM CAD** en donaciones

\*considera filial CAT; no incluye BBVA





# Scotiabank\_

## Propósito\_

Creemos que todo el cliente tiene el derecho a estar mejor

## Valores\_

Respeto  
Integridad  
Pasión  
Responsabilidad



**Decídete a hacerlo**



# Scotiabank\_

## Estrategia global de negocio



## Estrategia global de Recursos Humanos

### Objetivos principales:

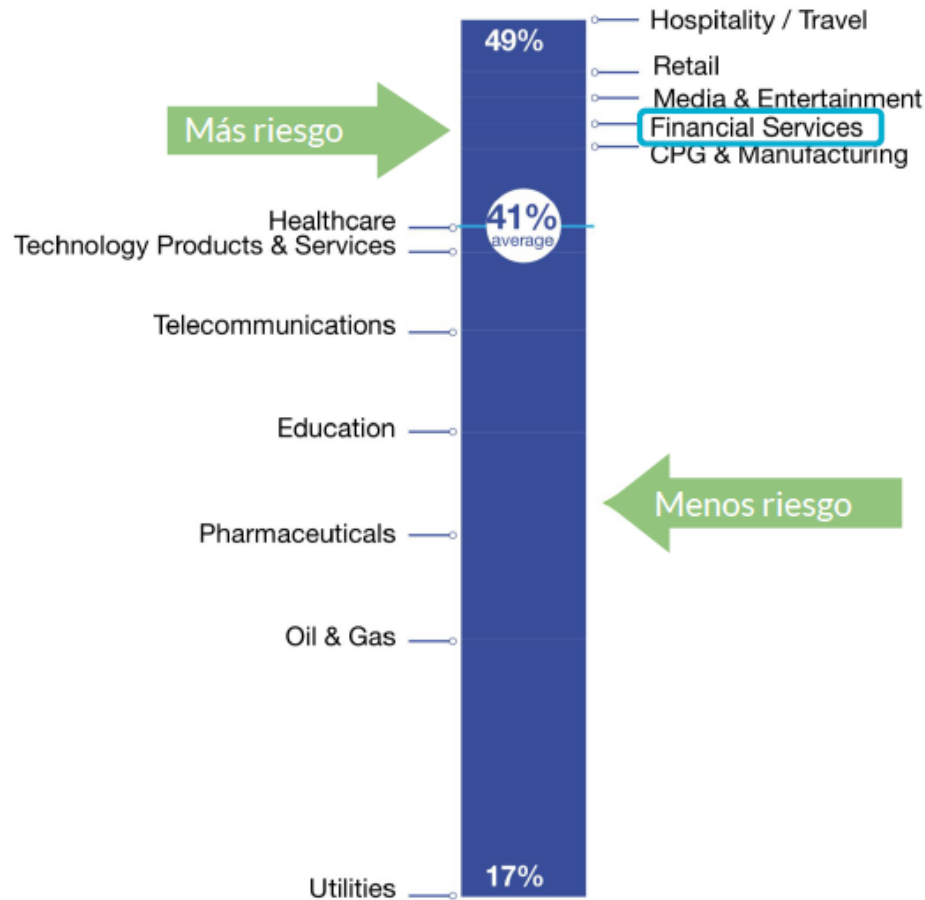
- Transformación de los Recursos Humanos Globales
- Orientación al Desempeño

### Proyectos de Desarrollo:

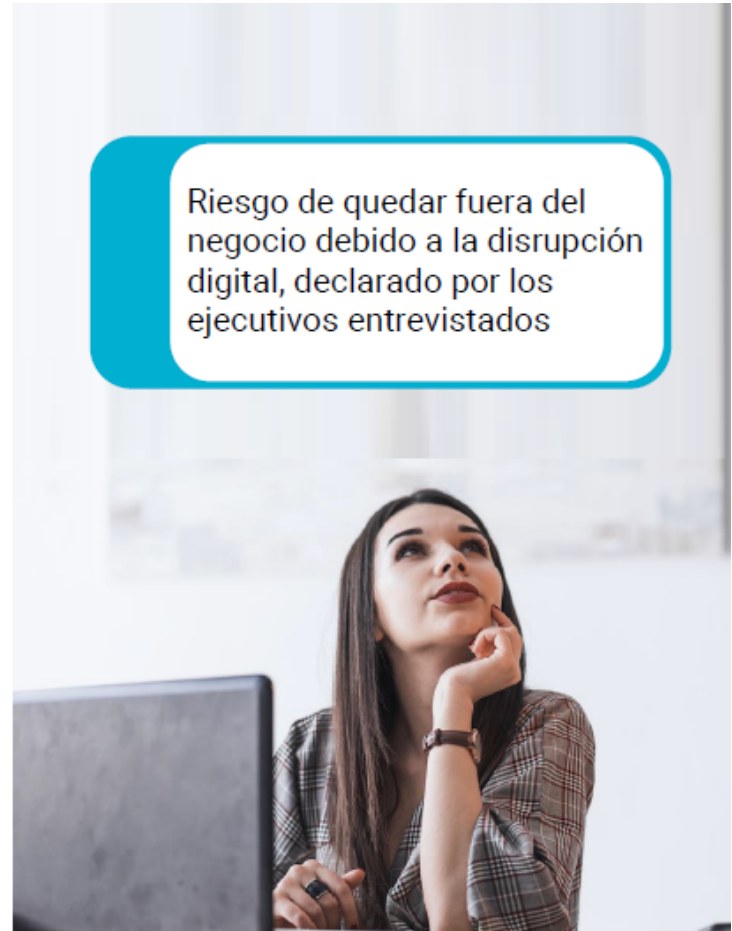
- Onboarding & Reclutamiento
- Analytics
- Planificación del Talento

# Transformación digital y cultura ágil\_

Un desafío de cara a clientes y colaboradores



Riesgo de quedar fuera del negocio debido a la disrupción digital, declarado por los ejecutivos entrevistados



# Transformación digital y cultura ágil\_

¿Por qué los clientes cambiaron?

Usan cada vez más los canales digitales

Buscan en la web opiniones de otros consumidores

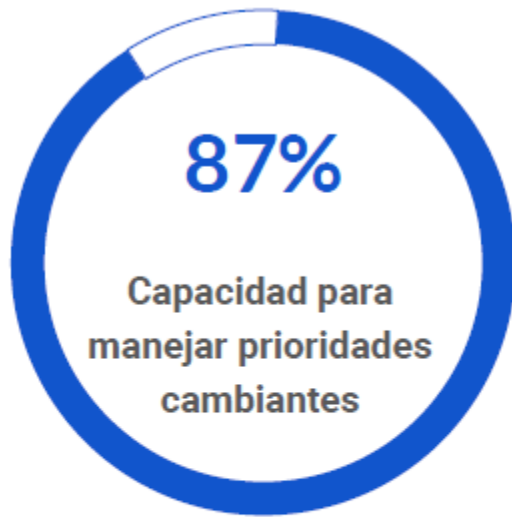
Usan cada día más sus móviles

Demandan una experiencia de consumo superior



# Transformación digital y cultura ágil\_

## Top 3 beneficios de la Agilidad



Fuente: 10th annual State of Agile survey. Encuesta realizada entre julio y noviembre de 2015, por VersionOne. Se entrevistaron un total de 3.880 profesionales de diversas industrias relacionadas al desarrollo de softwares a nivel global.



# Transformación digital y cultura ágil\_

Cultura ágil: los cambios que se generan



INDIVIDUOS E INTERACCIONES

SOBRE

PROCESOS Y HERRAMIENTAS



PRODUCTOS FUNCIONANDO

SOBRE

DOCUMENTACIÓN EXTENSIVA



COLABORACIÓN CON EL CLIENTE

SOBRE

NEGOCIACIÓN CONTRACTUAL



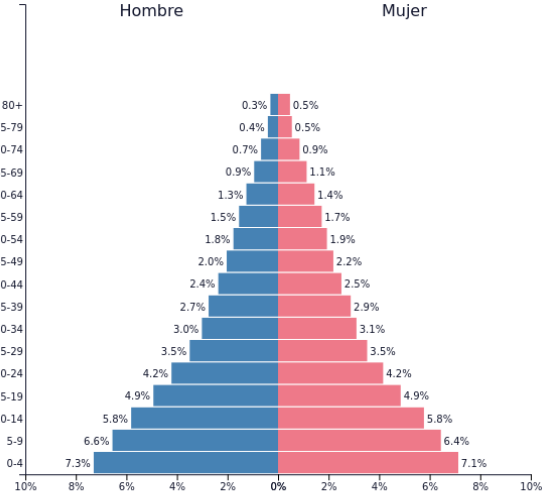
RESPONDER AL CAMBIO

SOBRE

SEGUIR UN PLAN

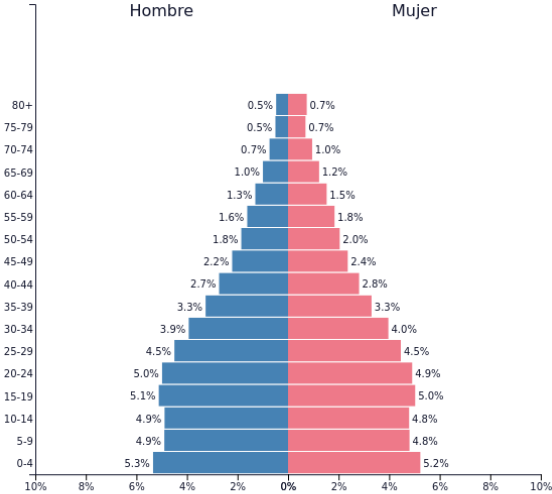
# Diversidad Generacional\_Chile

1967



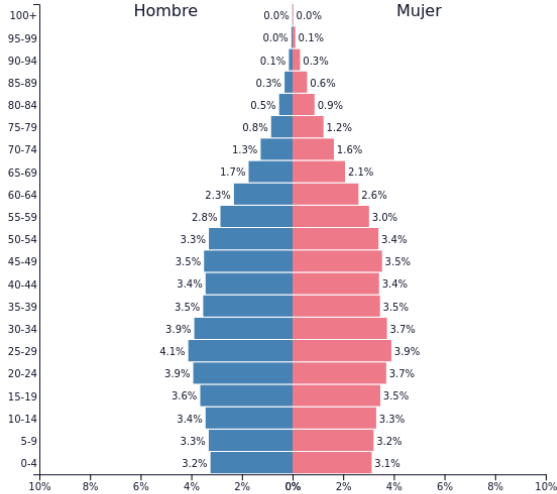
Chile - 1967  
Población: 8,995,410

1987



Chile - 1987  
Población: 12,507,488

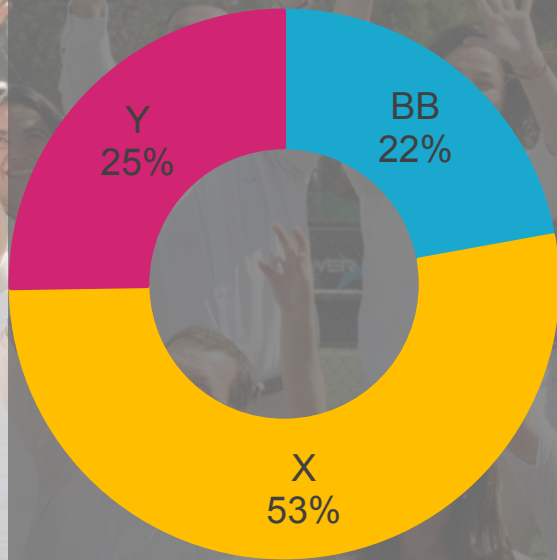
2017



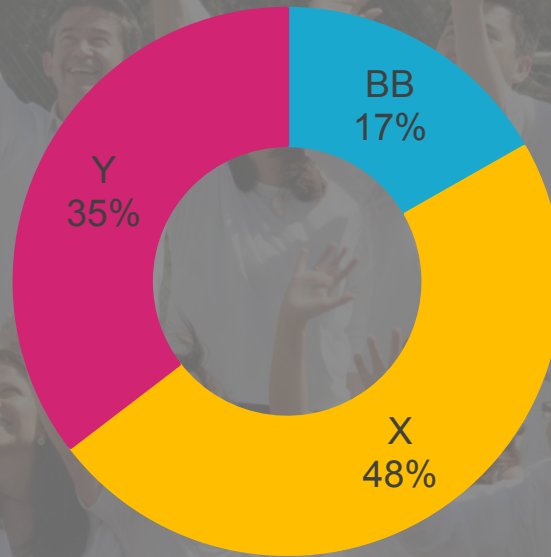
Chile - 2017  
Población: 18,313,495

# Diversidad Generacional\_Scotiabank

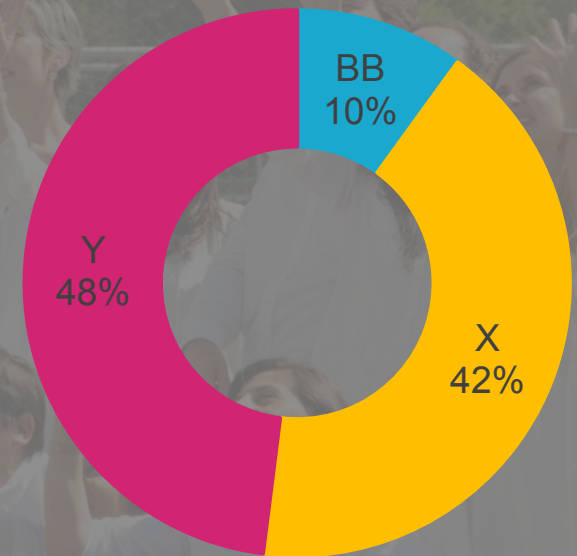
2014



2018



2021 (proyección)



BB (Baby Boomers): 1946 a 1964

X: 1965 a 1979

Y (Millennials): 1980 a 2000





Transformación Digital y  
Cultura Ágil

Diversidad Generacional

Nuevos desafíos y  
oportunidades  
para fortalecer  
engagement y  
experiencia del  
colaborador



# Cómo fortalecer el engagement y la experiencia del colaborador\_

## Liderazgo | Factor clave

### Estrategia de negocio

- Clara, con una excelente alineación y ejecución
- Objetivos y KPIs medibles
- Oferta de valor que acompañe la estrategia de negocio
- Equipos motivados y comprometidos con los desafíos
- Gestión consistente y coherente.

### Comunicación

- Transparente, oportuna, efectiva y participativa
- Colaboradores comparten sus opiniones y son protagonistas del proceso evolutivo de la compañía.

### Colaborador

- Agente de cambio
- Se construye una organización más sustentable en el tiempo y se concibe un legado para las futuras generaciones

# Cómo lo hacemos\_

CULTUR

Reclutamiento  
y Selección

Calidad  
de Vida y  
Beneficios

Reconocimiento

COMUNICACIÓN

Voluntariado

Gestión del  
Talento

On Boarding

Diversidad e  
Inclusión

Entrenamiento

Gestión del Desempeño



Cultura\_

Campaña Valores

Cultura



# Cultura





# Calidad de Vida\_

Calidad de Vida Laboral: condiciones relacionadas con las dimensiones del trabajo que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el desempeño.

Profundamente vinculada a los perfiles de cada grupo y las generaciones de empleados.

- Flexibilidad laboral
- Compensaciones
- Ambiente laboral
- Beneficios
- Posibilidades de carrera
- Relaciones humanas
- Reconocimiento

Calidad





## Antes

Foco en familia con hijos  
Beneficios estándar  
Decisión en empresa  
Burocracia

## Ahora

Diversidad de familias  
Beneficios flexibles  
Decisión en colaborador  
Procesos digitales

# Calidad de Vida\_

# Calidad



## Scotiabank Flex

Beneficios a tu medida



Programa

## Corresponsabilidad

Horarios flexibles  
Post natal parental  
Sala Lactancia



En Pausa

**Conversaciones de Desarrollo** (entre el colaborador y su jefatura directa)

**Motivadores** (bienes y/o beneficios exclusivos, tales como permisos, invitaciones a eventos internos, etc.),

**Acciones de Desarrollo** (iLead, Alianza con Universidades para Programa Desarrollo de Líderes)

**Conocimiento de Talentos** (entrevistas con representantes de la División de Recursos Humanos)

**Calibración del Talento** y Programas de Sucesión





DIVERSIDAD  
CULTURAL



DISCAPACIDAD



LGBT+

Inclusión

Leadership  
Council

Agenda  
Abierta

Desayunos

Reuniones  
con Sindicatos

Visitas a  
sucursales

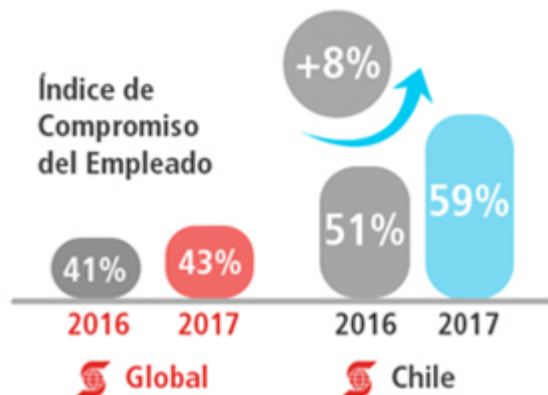
Win Chile

Comunicación

# Resultados

## \_colaboradores y reputación

### Encuesta Punto de Vista (Grupo Scotiabank)



### Mejores Empresas para Padres y Madres que trabajan

2014: 6° 2015: 6° 2016: 5°



Año	Ranking
2014	47°
2015	30°
2016	19°
2017	11°



### Merco Talento 2018

Lugar 13 entre 100 Empresas más atractivas para trabajar



**Pacto Global**  
Red Chile

### Pacto Global

nomina a Scotiabank Flex como una de las mejores prácticas laborales



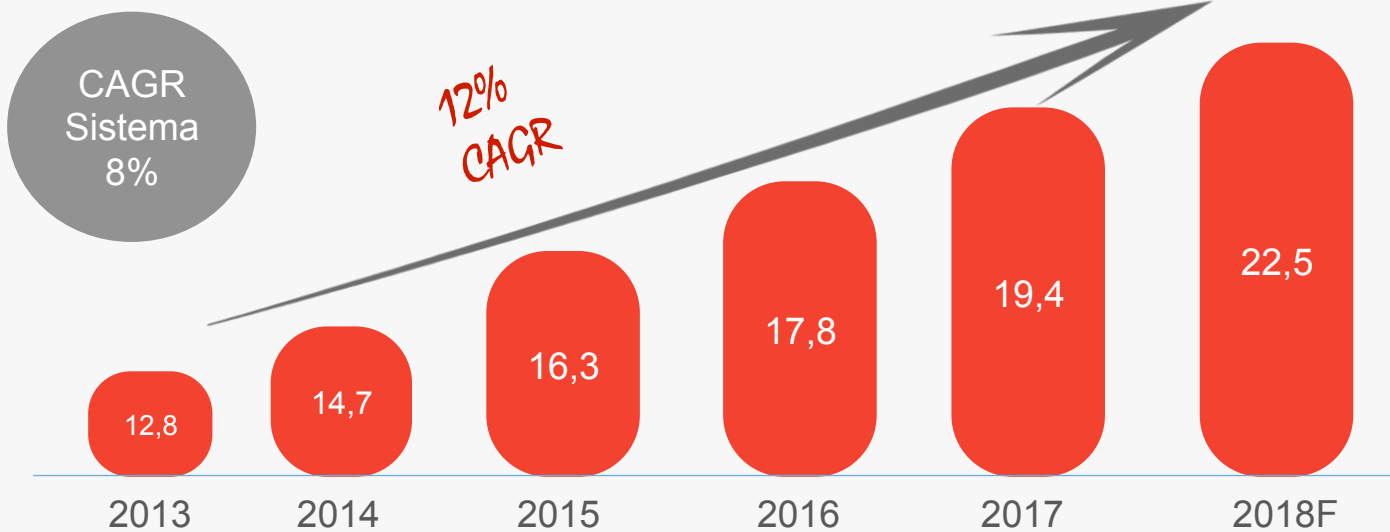
UNIVERSIDAD  
DE LA FRONTERA

**Premio de la Universidad de La Frontera**  
sobre Transformación Digital de los Recursos Humanos

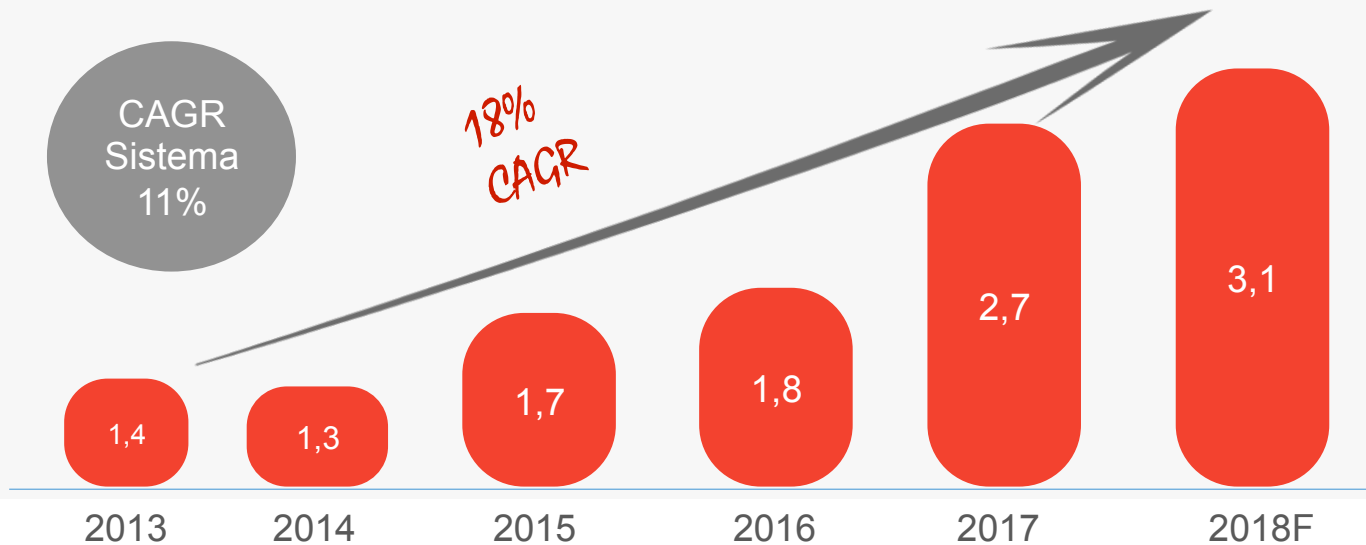
# Resultados

\_negocio

## Préstamos



## Depósitos



CAD MMM

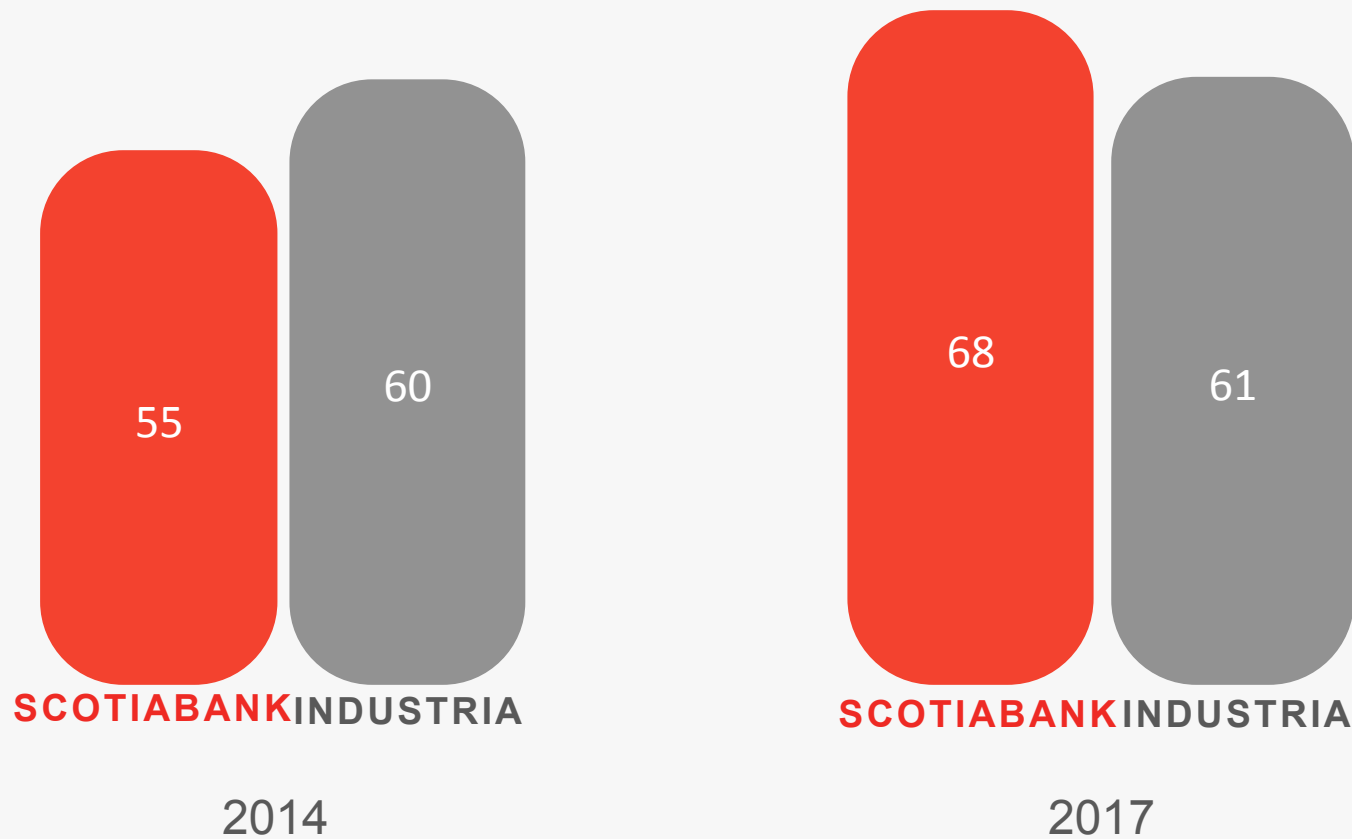
CAD MMM



\_negocio

# Resultados

## Satisfacción Global de Clientes



Servitest IPSOS Personas  
Satisfacción Neta (1 a 7)

A large group of people, mostly men and women, are gathered on a green soccer field. They are all wearing white shirts and pants or skirts. Many of them have their arms raised in the air, and several are holding red heart-shaped objects. In the background, there are tall apartment buildings and trees. A white drone is flying in the sky above the group. Pink petals are falling from the sky, creating a celebratory atmosphere. The word "Gracias" is written in a large, black, sans-serif font across the center of the image.

# Gracias