

# Evolución Generacional y Transformación Digital

La colaboración como clave en la Gestión de Recursos Humanos

# Scotiabank

Banco **Canadiense**

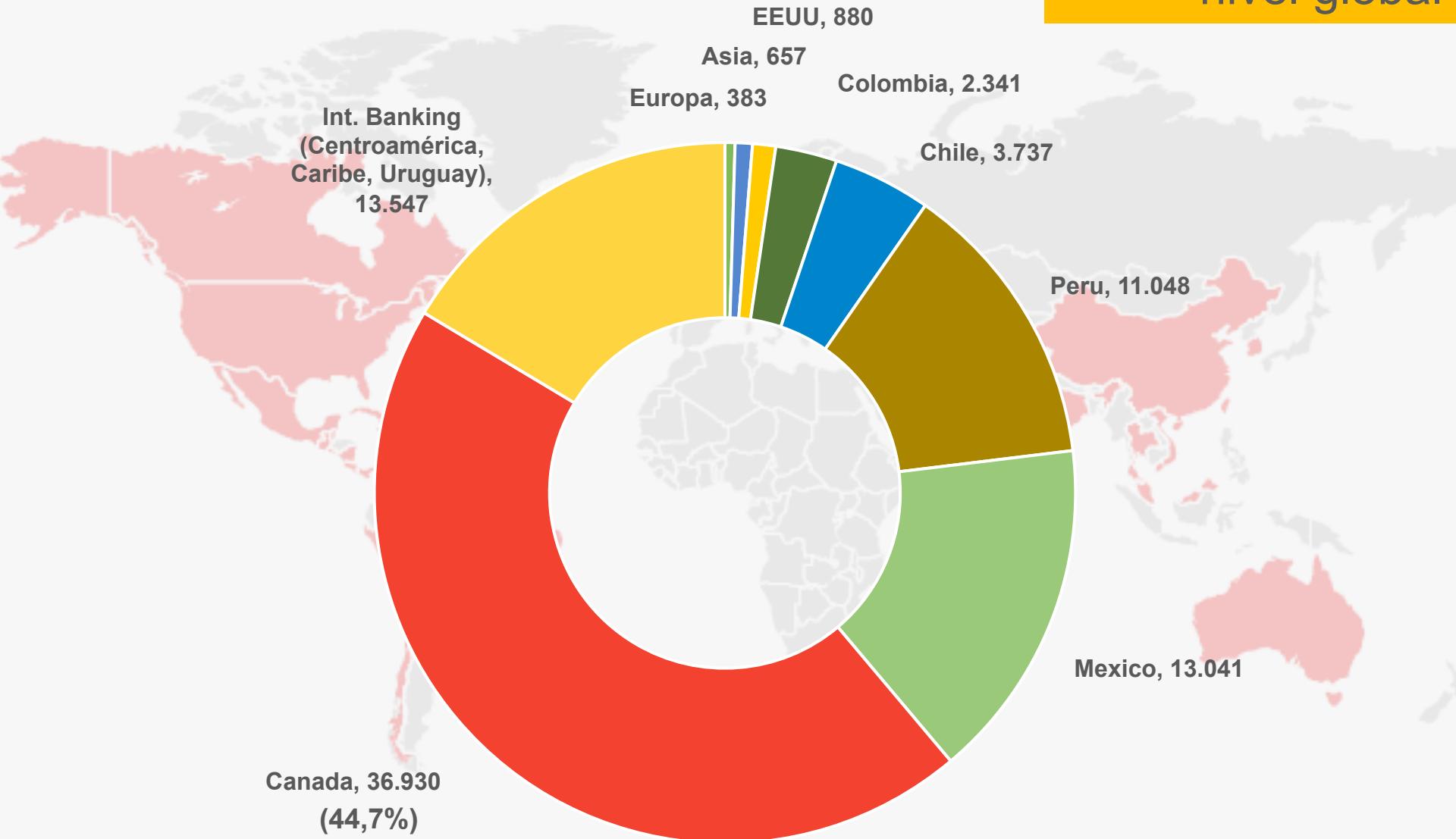


+55 países



**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

## Estrategia global de negocio



## Estrategia global de Recursos Humanos

### Objetivos principales:

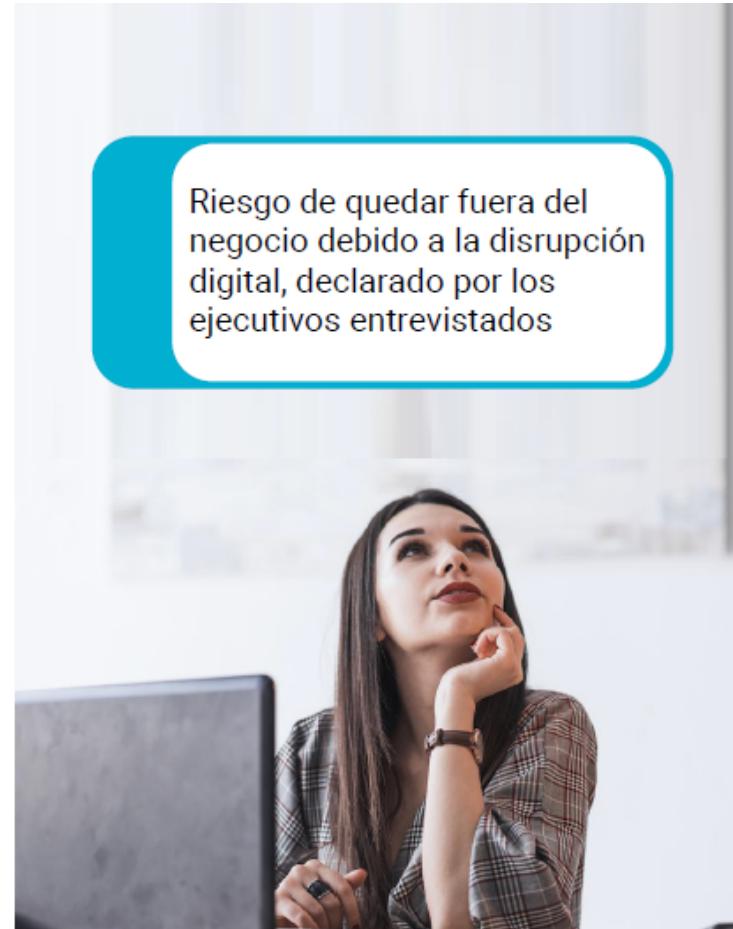
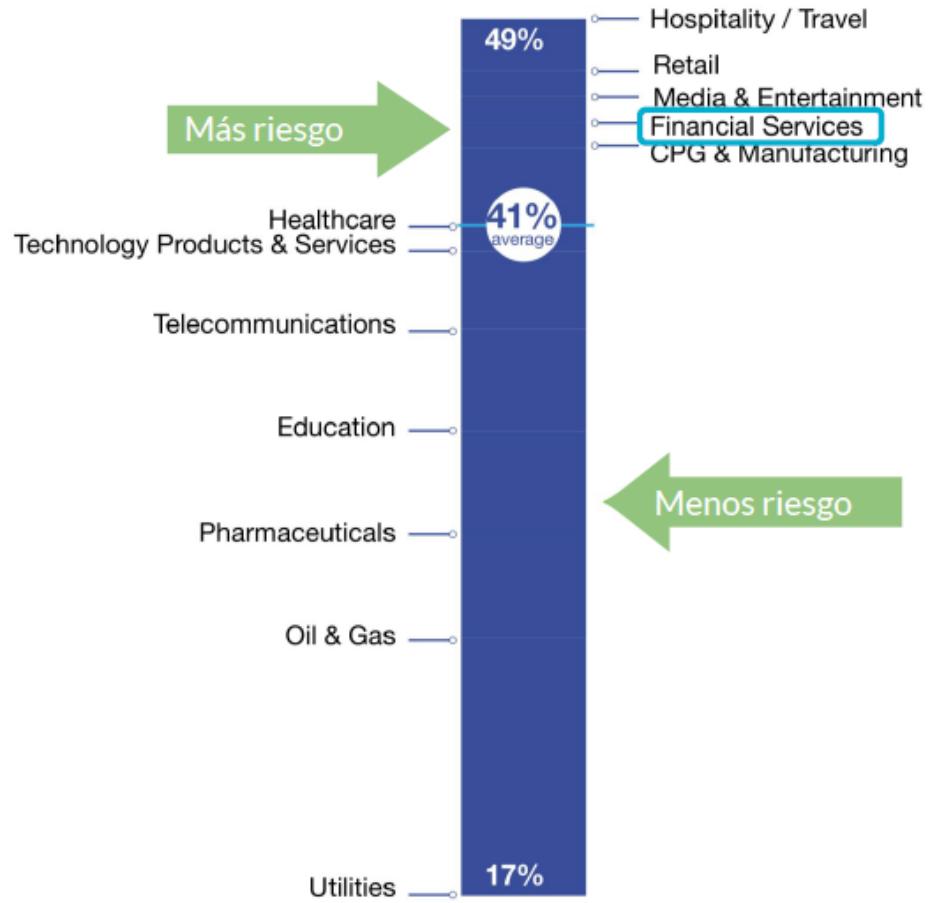
- Transformación de los Recursos Humanos Globales
- Orientación al Desempeño

### Proyectos de Desarrollo:

- Onboarding & Reclutamiento
- Analytics
- Planificación del Talento

# Transformación digital y cultura ágil\_

## Un desafío de cara a clientes y colaboradores



# Transformación digital y cultura ágil\_

¿Por qué los clientes cambiaron?

Usan cada vez más los canales digitales

Usan cada día más sus móviles

Buscan en la web opiniones de otros consumidores

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



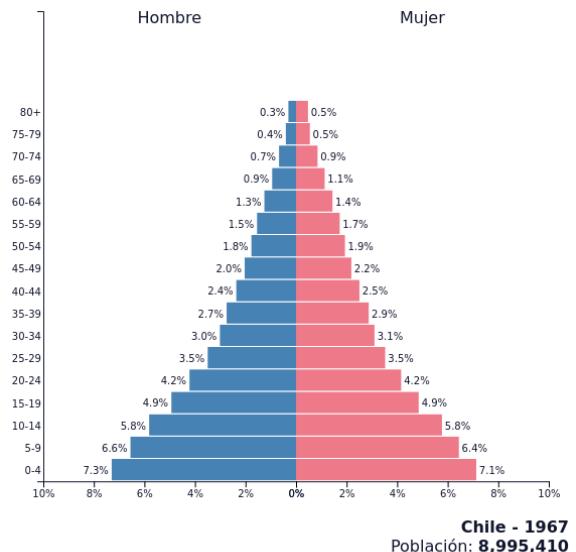
RESPONDER AL CAMBIO

SOBRE

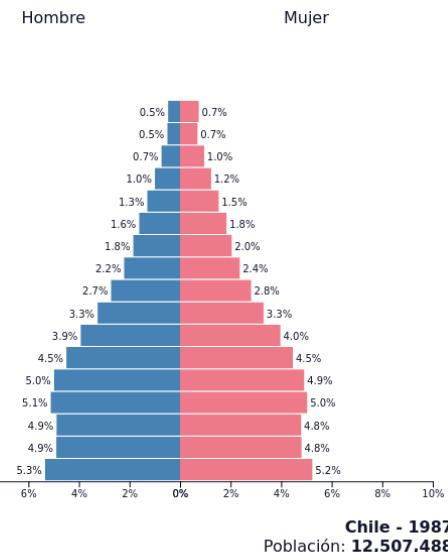
SEGUIR UN PLAN

# Diversidad Generacional\_Chile

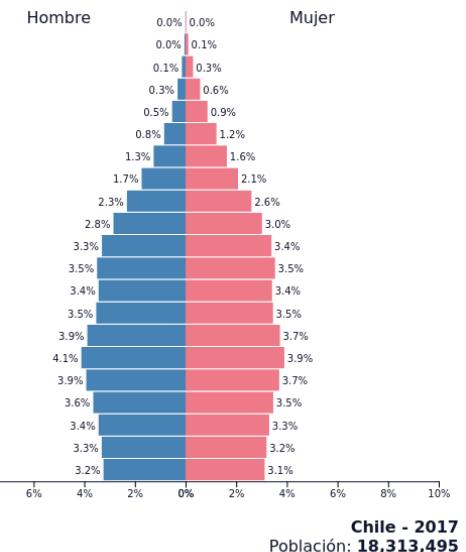
1967



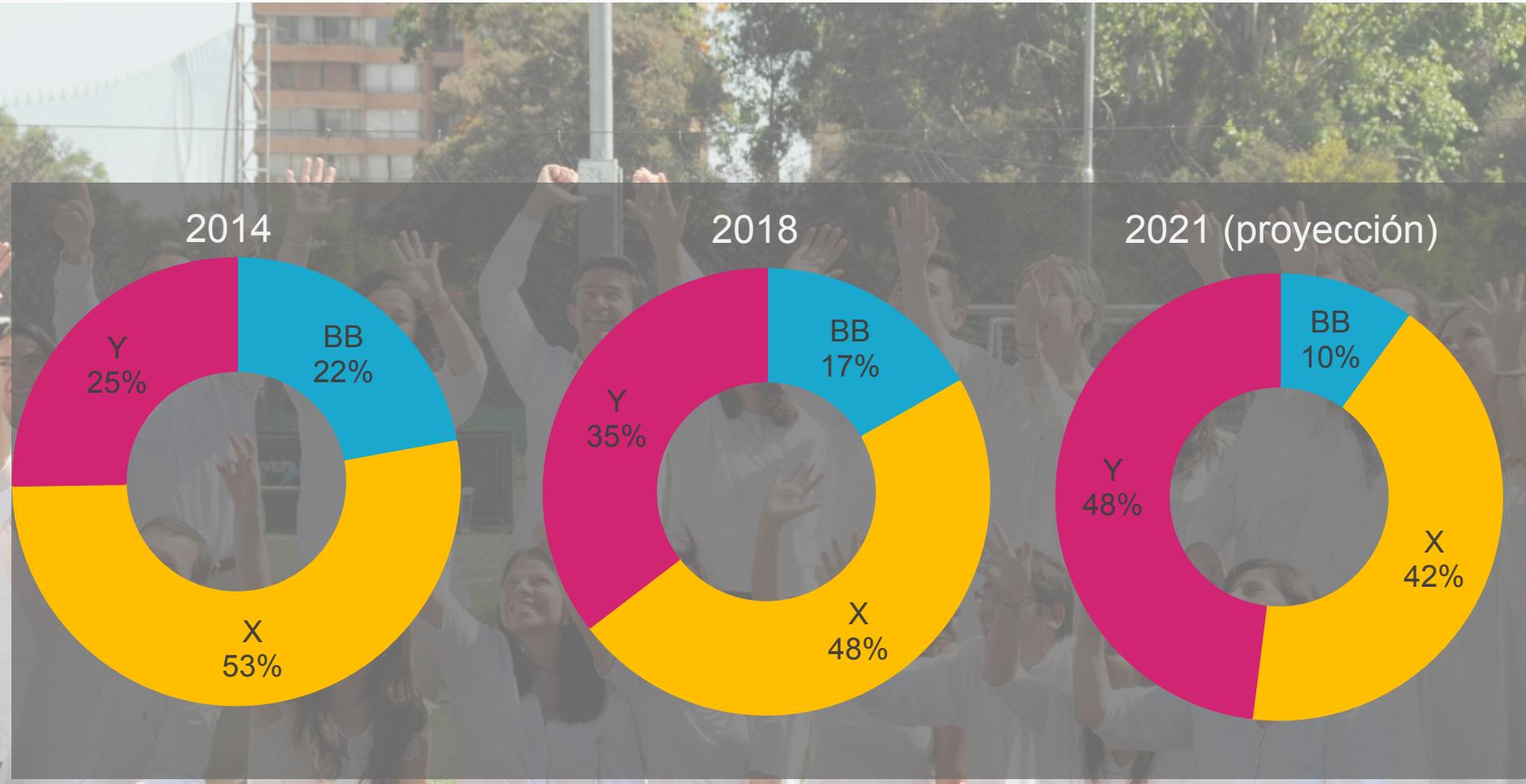
1987



2017



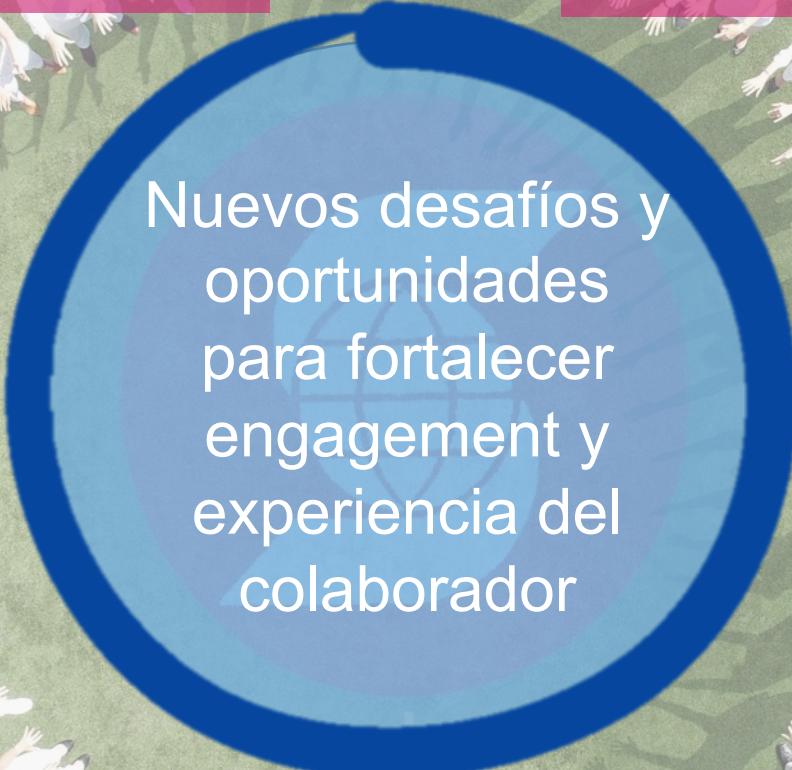
# Diversidad Generacional\_Scotiabank



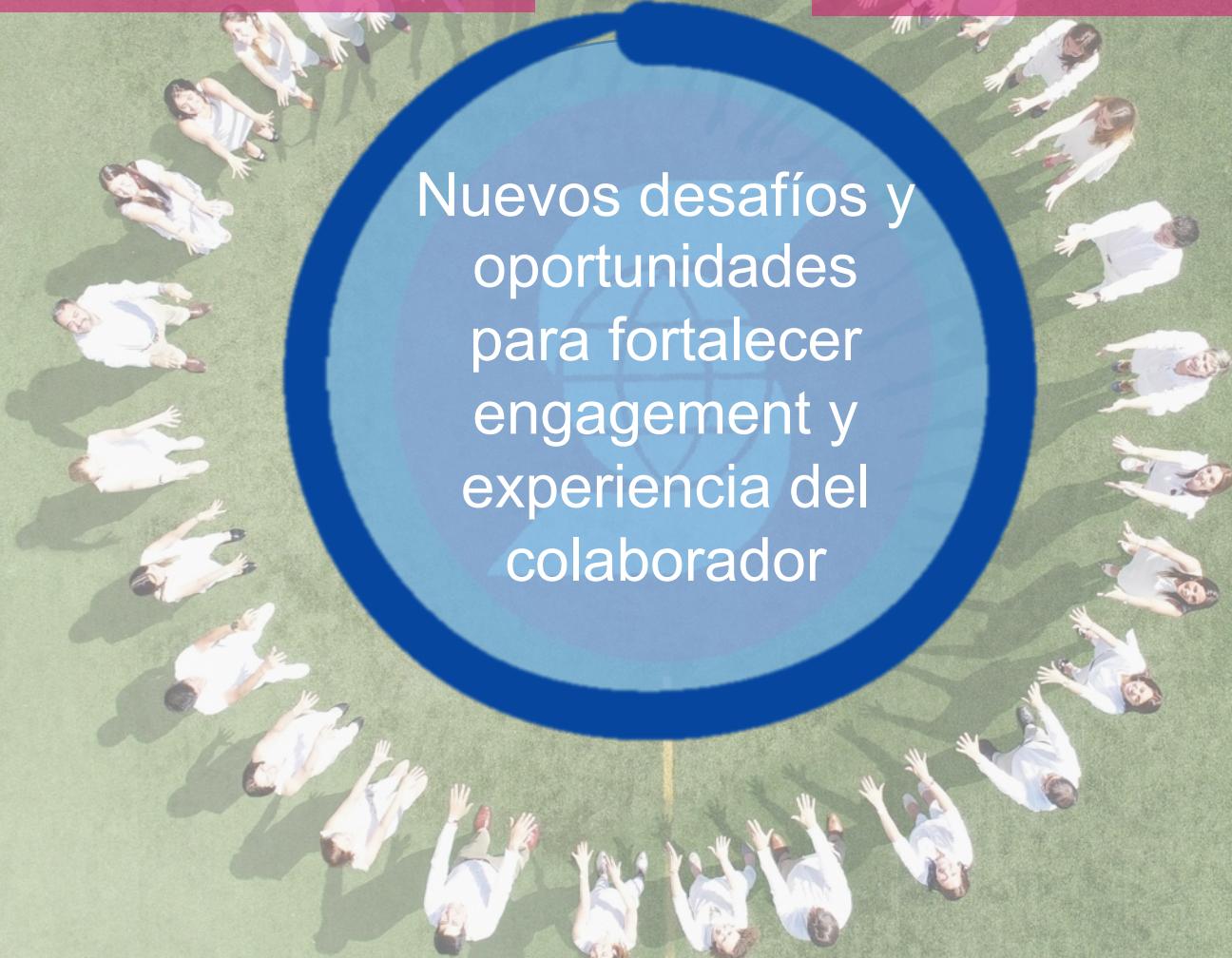
BB (Baby Boomers): 1946 a 1964  
X: 1965 a 1979  
Y (Millenials): 1980 a 2000

# Transformación Digital y Cultura Ágil

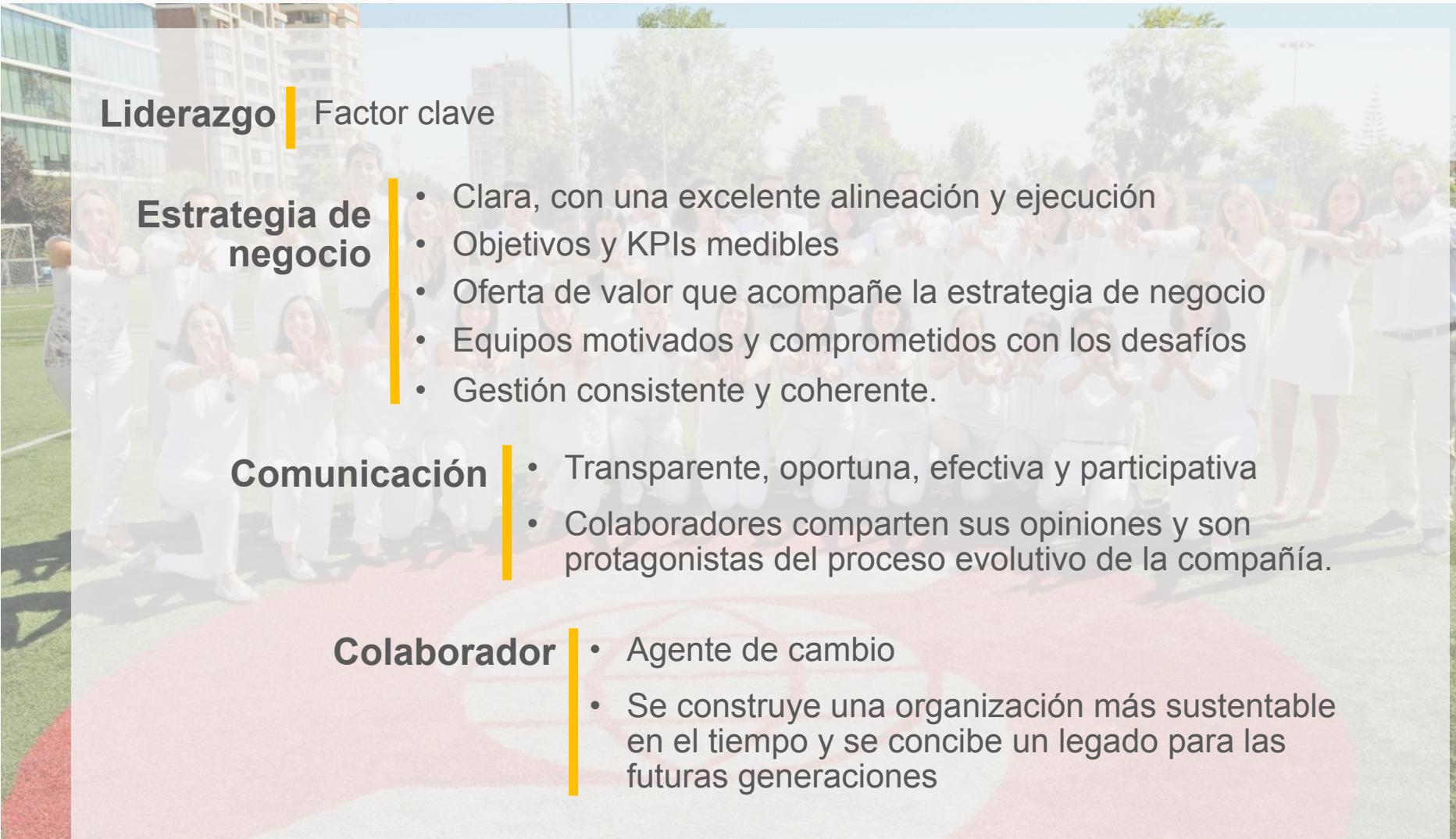
# Diversidad Generacional



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

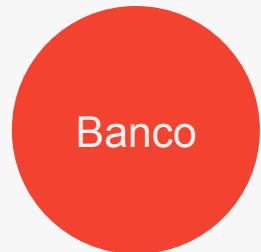
Gestión del Desempeño

# Cultura

## Cultura

Campaña Valores





Cómo educamos a los colaboradores para que puedan cumplir con el propósito del Banco?

**Propósito**  
“Creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor”

Aspiracional

**Pilares Estratégicos**  
Cliente – Liderazgo – Transf. Digital  
– Eficiencia – Mix Negocios

Lineamientos para cumplir con el propósito

**CULTURA ORGANIZACIONAL**

Centrados en el Cliente

Orientados al Desempeño

● Transformación Digital

Campaña Valores ● Valores

Perfil del Líder ● Liderazgo

● Diversidad e Inclusión

● Calidad de Servicio

● Workplace 2020

# 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 de Vida



# Calidad de Vida

Calidad de Vida



Foco en familia con hijos  
Beneficios estándar  
Decisión en empresa  
Burocracia

Antes

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

Talento

**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 e Inclusión

Ejes de Trabajo

Inclusión



GÉNERO



DIVERSIDAD CULTURAL



DISCAPACIDAD



LGBT+

# Comunicación

## Comunicación \_

Leadership  
Council

Agenda  
Abierta

Desayunos

Visitas a  
sucursales

Reuniones  
con Sindicatos

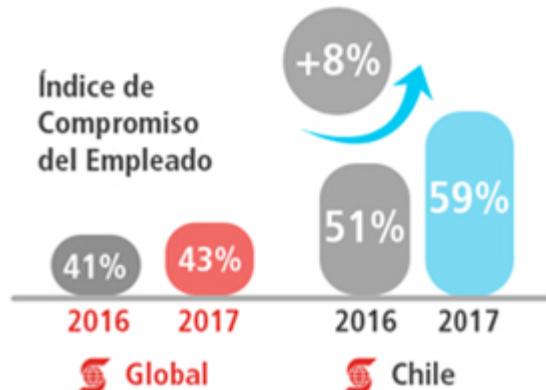
Win Chile



# Resultados

## colaboradores y reputación

### Encuesta Punto de Vista (Grupo Scotiabank)



GREAT  
PLACE  
TO  
WORK®

2014 2015 2016 2017  
47° 30° 19° 11°

merco  
TALENTO

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



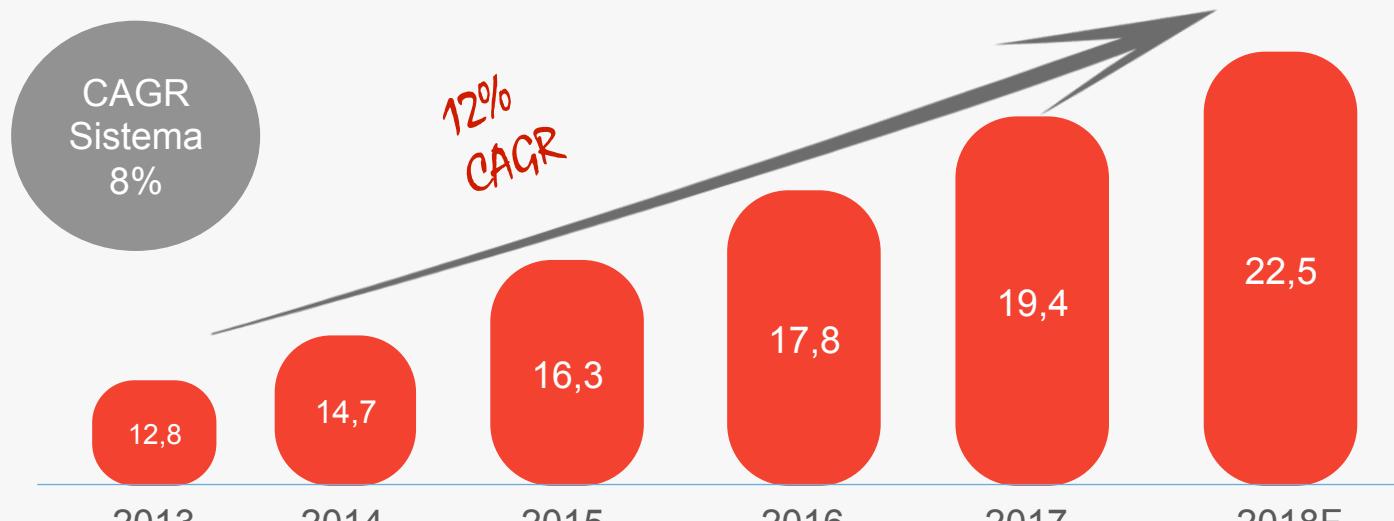
UNIVERSIDAD  
DE LA FRONTERA

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

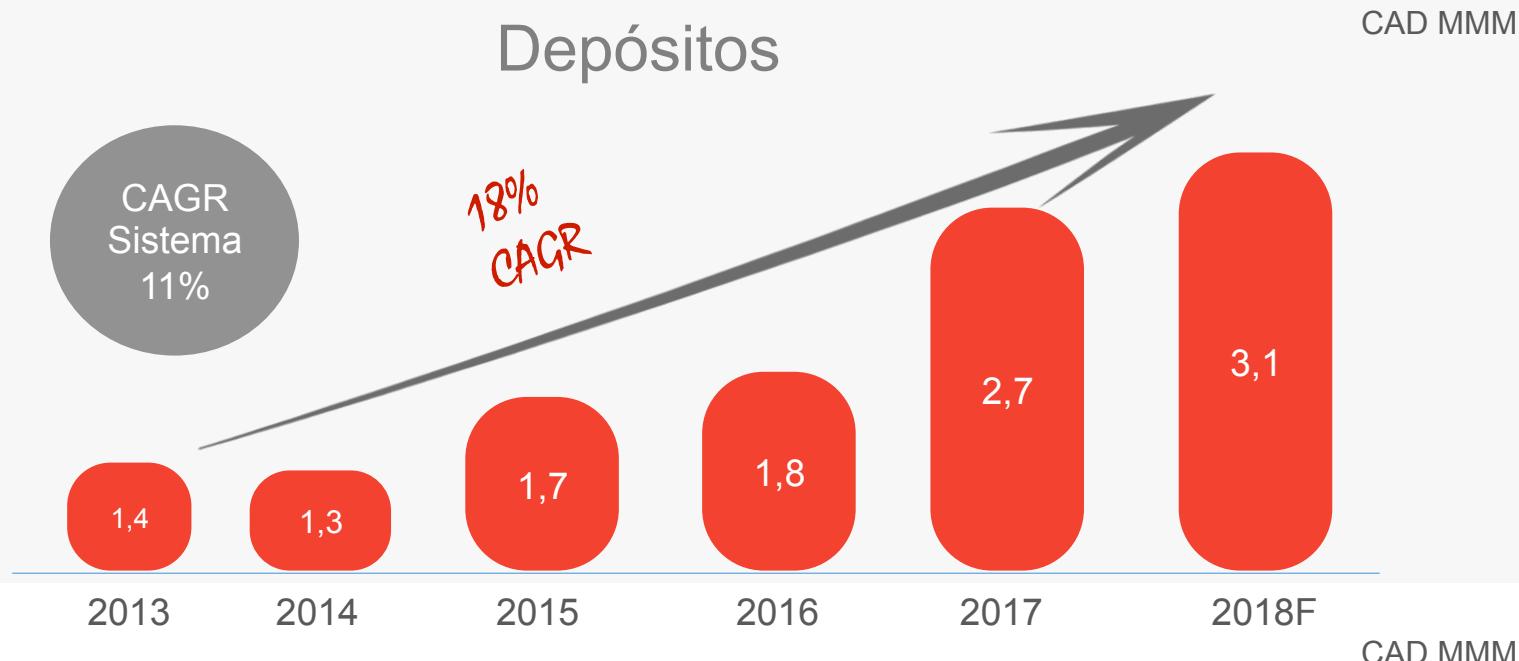
# Resultados

\_negocio

## Préstamos



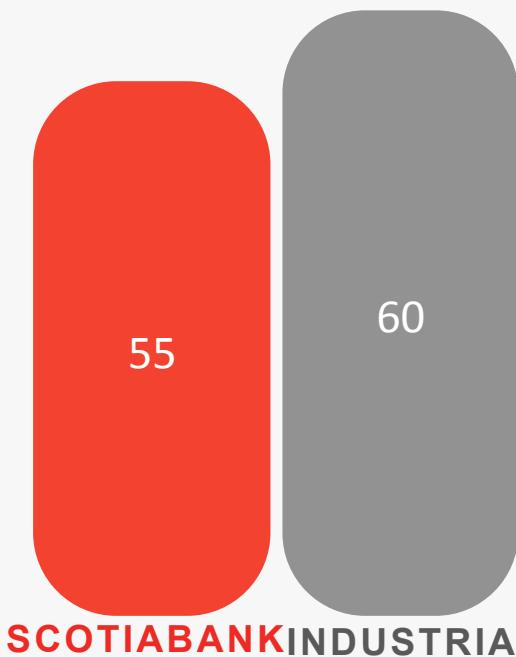
## Depósitos



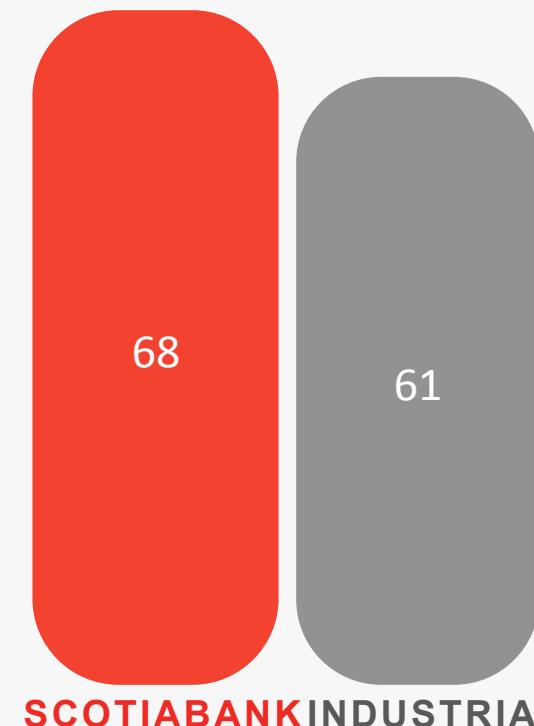
# Resultados

## \_negocio

### Satisfacción Global de Clientes



2014



2017

Servitest IPSOS Personas  
Satisfacción Neta (1 a 7)



# Gracias