

Case Study Banesco

Banesco consolida su transformación digital gracias a la capacitación con videojuegos

El banco latinoamericano consiguió capacitar a 70 profesionales en más de 20 competencias directivas, con un ahorro de 30.000 dólares para la empresa.



- **Empresa:** Banesco.
- **Industria:** Servicios financieros y bancarios.
- **Datos del programa:**
Empleados formados: **200** 
- **Retos:**

Consolidar la transformación digital de la compañía y su apuesta por una cultura empresarial moderna e innovadora.

Mejorar las competencias directivas (*soft skills*) de sus empleados para incrementar el capital humano de la empresa.

- **Solución:**
La plataforma de aprendizaje a través de videojuegos (*game-based-learning*) de Game Strategies.
- **Resultados:**
 - 98,6%** Ratio de recomendación.
 - 92,4%** Ratio de finalización.
 - 100%** Ratio de aplicabilidad.



Banesco: la importancia de la transformación digital en los servicios financieros

Banesco es el mayor banco privado de Venezuela, con más de seis millones de clientes y cerca de 1.600 cajeros en el país. El banco tiene oficinas en Estados Unidos, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana, Colombia y España, donde ofrece sus servicios de cuentas bancarias, depósitos, préstamos y seguros.

En un contexto de fuerte competitividad e irrupción de nuevas tecnologías (entre ellas los pagos *online*, las aplicaciones móviles, el *big data* o las finanzas tecnológicas *-fintech-*), Banesco apuesta por la innovación y la transformación digital para mantenerse como líderes del sector. Esto implica la incorporación de nuevos métodos de trabajo a la empresa, nuevas tecnologías que aumenten la productividad y nuevos servicios para cumplir con las expectativas de los clientes del siglo XXI.

“Mientras que con los cursos presenciales se trabajan 4 ó 5 competencias, con los videojuegos trabajamos más de 20. Y además ahorramos 30.000 dólares. El retorno de la inversión es mucho mayor”.

Deycaris Muñoz | Responsable de Desarrollo y Capacitación de Banesco Panamá.

El reto: apoyar la digitalización desde la capacitación y el desarrollo

Ante estos cambios que vive el sector bancario, el equipo de capacitación y desarrollo de Banesco en Panamá busca la mejor forma de apoyar la transformación digital de la empresa. Para ello, el banco latinoamericano quiere dar respuesta a tres grandes retos:

- **Transformación digital.** Si toda la compañía avanza hacia la digitalización, la capacitación y el desarrollo deben liderar con el ejemplo. Banesco quería encontrar una capacitación que fuera completamente *online* y que se alejara de los tradicionales modelos presenciales. De esta forma podía apoyar la digitalización global de la empresa e impulsar el cambio de cultura y mentalidad necesarios para una plantilla moderna y productiva.
- **Máxima flexibilidad.** Banesco quería librarse de las limitaciones físicas y ofrecer a sus empleados la máxima libertad para realizar la capacitación dónde y cuándo quisieran. Para ello era imprescindible que los cursos pudieran realizarse fácilmente desde un ordenador, una tableta o un teléfono móvil.

“Game Strategies hace un trabajo excelente. Es uno de los pocos proveedores que tengo que se ha tomado el tiempo y la delicadeza de darle seguimiento a nuestra capacitación”.

Deycaris Muñoz | Responsable de Desarrollo y Capacitación de Banesco Panamá.

- **Capacitación en competencias.** Sabedores de la importancia de las competencias o habilidades directivas (*soft skills*), que el propio Foro de Davos ha identificado como las más demandadas para los próximos diez años, Banesco identificó cuatro áreas de mejora: la atención al cliente, la negociación, el liderazgo y la gestión del tiempo. El banco latinoamericano quería impulsar el conocimiento y aprendizaje de estas competencias para aumentar el capital humano de la compañía.





“El objetivo número uno era impulsar todo lo que es virtual. Y el videojuego es una forma de aprendizaje completamente diferente y accesible, que es lo que estábamos buscando.”

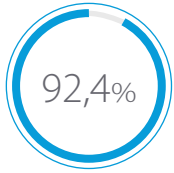
Deycaris Muñoz | Responsable de Desarrollo y Capacitación de Banesco Panamá.

Solución: la plataforma de aprendizaje con videojuegos de Game Strategies

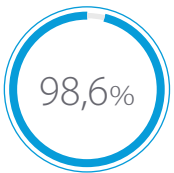
Después de analizar los distintos proveedores existentes en el mercado, Banesco decidió apostar para su transformación digital por la plataforma de aprendizaje a través de videojuegos de Game Strategies. Sus simuladores permiten precisamente abordar competencias como la negociación, la gestión del tiempo, el liderazgo y la atención al cliente. Esta solución ofrecía al menos tres ventajas:

- **Perfecta apuesta por la transformación digital.** Los videojuegos de Game Strategies ofrecen una capacitación 100% *online*, totalmente flexible y que se puede realizar desde cualquier dispositivo (tan sólo hace falta un nombre de usuario y una contraseña). Todo esto encaja perfectamente con la apuesta por la digitalización de Banesco.
- **Aplicable en el puesto de trabajo.** Los videojuegos de Game Strategies destacan por sus contenidos prácticos y de gran calidad. Esto asegura un aprendizaje útil y experiencial, en el que los profesionales del banco no se quedan sólo con teorías y filosofía, sino que practican las competencias adquiridas desde el primer momento y las pueden aplicar en su día a día.
- **Ahorro de costes.** Al desarrollar un programa de capacitación 100% *online* y alejarse de los cursos presenciales, Banesco evita los altos costos en profesores, desplazamientos y hospedaje (junto con el coste de oportunidad). Según las estimaciones del propio banco, con los cursos de Game Strategies no sólo se ha conseguido capacitar a 70 profesionales en más de 20 competencias (frente a las 4 ó 5 competencias de la mayoría de cursos presenciales), sino que además se ahorraron en la capacitación 30.000 dólares.

Ratio de finalización:



Ratio de recomendación:



Ratio de aplicabilidad:



Resultados: una plantilla digitalizada y motivada

La apuesta de Banesco por los videojuegos ha resultado todo un éxito. El ratio de finalización de los cursos alcanzó el **92%** y hasta el **98,5%** de los empleados afirmó que lo recomendaría a un amigo. El *feedback* generalizado es que las competencias se aprenden más rápido y mejor y que el videojuego ofrece un extenso repertorio de consejos y trucos que los empleados pueden utilizar en su día a día. Tanto es así, que el **100%** de los alumnos lo consideró práctico y aplicable en su vida personal y profesional.

Además, el formato videojuego consiguió potenciar la transformación digital de la plantilla. El departamento de capacitación y desarrollo realizó una campaña interna de comunicación y promoción de los cursos (sesiones de explicación con los empleados, reproducción de los *tráilers*, fomento de la competencia a través de los *rankings*, premios para los mejores clasificados...), que garantizó el éxito de los videojuegos y los convirtió en todo un fenómeno social en la compañía.

Todo esto ha conseguido el objetivo marcado desde el principio: una plantilla más digitalizada y motivada capaz de garantizar el liderazgo de Banesco en el sector financiero.

“Con esta capacitación fomentamos el autodesarrollo y el autoaprendizaje. Los empleados pueden hacerlo desde el ordenador, en su tablet o en su celular. ¡Donde sea! En cualquier momento y en cualquier lugar!”

Deycaris Muñoz | Responsable de Desarrollo y Capacitación de Banesco Panamá.

