

EL BOLETÍN DE LAS NUEVAS PROFESIONES

LA BANCA

Profesionales para unos bancos más cercanos a los clientes

El dinero contante cada vez es menos sonante: poco tintinea en bolsillos y monederos; empieza a fluir por ondas entre dispositivos móviles.

La revolución tecnológica que los bancos han llevado a los pagos y cobros cotidianos también los transforma por dentro: duplican la inversión en tecnología, aumentan la externalización de servicios tecnológicos, cada vez más diversos, se alían con *start-up* que desarrollan aplicaciones, contratan a nuevos profesionales como los analistas de datos y todo ello lo ponen al servicio de una nueva manera de relacionarse con los clientes, su razón de ser.

La innovación tecnológica permitirá una banca personalizada. Los gestores de clientes, la cara visible de las oficinas que seguiremos necesitando y que también nos atenderán por otros canales, podrán ofrecer productos y servicios cada vez más diversos a unos clientes cada vez más diversos.

Los conocimientos técnicos y las habilidades comerciales se presentan como las cualidades más valoradas para atender, retener y atraer a esos clientes. Un banco como Bankia lo ha puesto en el centro de su estrategia de formación, tanto interna como para los futuros trabajadores de banca. Su programa de FP Dual persigue la excelencia en ese sentido.



El lugar de la FP en la banca

La formación dual imprime la agilidad precisa para responder a los rápidos cambios

Bankia forma a técnicos superiores en Administración Financiera y los especializa en gestión de clientes convencida de que el carácter vocacional de los estudios, la alta exigencia de su programa y los nueve meses de formación en la entidad aseguran la cualificación profesional que precisa la banca comercial del futuro.

PALOMA DÍAZ

En un sector tradicionalmente universitario como es el de las finanzas, Bankia está por la labor de demostrar que la banca es un oficio y que tiene un sitio reservado para que los titulados superiores de FP de Administración y Finanzas la hagan crecer. El mejor exponente de ello es la banca suiza, el referente mundial financiero. Allí, una de las vías tradicionales de formación para acceder a un empleo en bancos es la FP, apunta la Fundación Bertelsmann.

Con el país helvético como referente, Bankia se ha propuesto prestigiar la Formación Profesional para la banca comercial implicándose de primera mano gracias a la formación dual. Su programa, especiali-

“La Formación Profesional puede conducirnos a un aprendizaje más rápido y más especializado de la realidad bancaria”

zado en la gestión de clientes y puesto en marcha con cuatro centros educativos de Madrid y Valencia, se extiende a lo largo de casi 3.000 horas, lo que equivale a tres cursos, como en Suiza.

“Es el primer proyecto de FP Dual promovido por una entidad financiera española”, subraya Mercè Chacón, directora de FP Dual de Bankia, convencida de que la formación dual “está ayudando a la sociedad a transformarse” y de que “las grandes entidades deben poner en marcha este proyecto” en ese sentido y servir de “modelo” a las demás.

¿Por qué FP? El propio presidente del banco, José Ignacio Goirigolzarri, se lo decía a los estudiantes del programa de Bankia en el Centro Público Integrado de FP de Mislata (Valencia) al comienzo del curso pasado: “La Formación Profesional en España tiene un peso insuficiente y queremos colaborar para que crezca. Es un vértice muy importante para el desarrollo de la empleabilidad de la gente joven de este país”.

Además, Goirigolzarri ha mani-

festado públicamente su convicción de que la banca es un oficio. “Y como sus profesionales tratan con personas”, señala Chacón, “debe ser un oficio vocacional”, que es uno de los fundamentos de la Formación Profesional.

Esa vocación de servicio, orientada al cliente, es la que en Bankia creen que encaja en la forma de esta banca del futuro que va estar más cerca de las personas para guiarlas en su actividad financiera, más allá de la operativa cotidiana que, en gran parte, muchos resolverán por vía telemática, según predicen los estudios del sector.

Por eso, el programa dual del título de Técnico Superior en Administración Financiera, además de ser altamente exigente con los conocimientos financieros, está especializado en gestión de cartera de clientes en oficina y multicanal.

“La banca va a requerir profesionales con capacidades para ofrecer el asesoramiento financiero que requiere cada cliente, sea particular, autónomo o empresa”, explica Gemma Medrano, directora de Directivos y Gestión de Personas de Bankia. “La capacidad de aportar valor al cliente a través de conocimientos y competencias técnicas es y será un factor necesario y, a la vez, diferencial en el sector financiero”, añade Carlos Hernández, director de Estrategia y Política de Personas, que incide en la exigencia de formación continua que tendrán estos profesionales.

El reciente estudio sobre la banca española elaborado por el Grupo Persona y la consultora Baker&McKenzie (El nuevo ecosistema de la banca retail, Junio 2016) coincide: “Ante la creciente segmentación en el tipo de cliente, que demanda atención y servicios personalizados, y el nuevo rol de la oficina en la estrategia general de las entidades, las características de los empleados deben adaptarse para proporcionar la mejor atención posible”. Ello implicaría, sobre todo, habilidades técnicas, conocimientos financieros y habilidades comerciales.

Precisamente, este estudio destaca la utilidad de “los programas empresariales de formación dual” para “encontrar los perfiles profesionales que necesitan”.

El director de Estrategia y Política de Personas de Bankia considera que el carácter dual de la formación que están impartiendo, “combinando contenidos teóricos



Los bancos redefinen su papel

“La segmentación del cliente y la apuesta por un modelo de negocio asentado en el trato personalizado impulsan la especialización de oficinas en operaciones y tipos de cliente”.

“La explotación, a través del Big Data, de la gran cantidad de información que los bancos tienen de sus clientes puede ayudar a desarrollar una experiencia de cliente de alta calidad”.

“La oficina, donde el contacto es cara a cara, es el lugar en el que esa estrategia debe desplegarse en mayor medida y donde se cimentará la confianza del cliente”.

“La oficina es un canal en el que, sobre todo, se llevarán a cabo operaciones comerciales y de asesoramiento; ocurrirá conforme se vaya generalizando la banca online”.

FUENTE: El nuevo ecosistema de banca retail, los nuevos actores y la repercusión del nuevo modelo de negocio sobre el empleo (Grupo Persona y la consultora Baker&McKenzie. Junio 2016).

“Se van a requerir profesionales con capacidades para ofrecer el asesoramiento financiero que precisa cada cliente”

con la puesta en práctica en la vida real, acelera indudablemente el aprendizaje”, permitiendo que la formación de profesionales pueda ir a la misma velocidad a la que se producen los cambios que precipita la permanente innovación digital.

El propio presidente de Bankia considera que “la formación profesional puede conducirnos a un aprendizaje más rápido de la realidad bancaria, y desde esa perspectiva tener respuestas más especializadas y más adecuadas a las necesidades concretas de un banco”.

EL PESO DE LA FP EN LA BANCA SUIZA



“Una señal de que el aprendizaje profesional en banca es una larga y exitosa tradición en Suiza es que Sergio Ermotti, el actual CEO del banco UBS, el más grande de Suiza, empezó como aprendiz”. Lo afirma el profesor Stefan C. Wolter, del Centro de Investigación sobre Economía de la Educación de la Universidad de Berna (Suiza), que explica cómo es esa prestigiosa formación de aprendices:

“El programa es básicamente el mismo que el de formación para empleados comerciales en general, pero los bancos y las compañías de seguros, que son los que imparten la formación, pueden modificar y extender el currículum para abordar todo lo que consideren necesario para trabajar en su sector”. Así, el “aprendizaje profesional” para banca dura tres años y “está considerado una de las mejores oportunidades de formación para la juventud suiza”. Su formación es tan sólida que “empresas de otros sectores desean fichar empleados procedentes del aprendizaje para banca”.

En el empleo no acaba el camino. Una vez que los “aprendices” obtienen su certificado de Bachillerato Profesional, pueden optar por continuar sus estudios en una de las universidades de ciencias aplicadas o seguir especializándose en el oficio a través de los programas de Formación Profesional Superior (o “de nivel terciario”).

La formación "espectacular" de los 'estudiantes Bankia'



DEL AULA A LAS OFICINAS

En la imagen, el presidente de Bankia, José Ignacio Goirigolzarri, visitando a los alumnos del programa dual de Administración y Finanzas del Centro Integrado Público de FP de Mislata (Valencia). A su izquierda, el director del centro, Joan Sarrión.

La formación de Andrés es espectacular", afirma contundente Sonia Riquelme, directora de la oficina de Bankia en el municipio valenciano de Benimámet. "Llegó aquí este verano teniendo una visión global de todos los puestos, desde Caja, hasta Dirección; de hecho, conoce herramientas comerciales que sólo conoce el director. Ha recibido el mismo tipo y nivel de formación que nos dan a los trabajadores de la entidad".

Andrés González es uno de los 50 estudiantes del programa de FP Dual de Bankia en Administración y Finanzas que han recibido formación práctica durante mes y medio en diversas oficinas de la entidad.

Llegó a Benimámet tras un primer curso en el Centro Público Integrado de FP de Mislata con formación complementaria de Bankia en las propias aulas. Su formación es ya "espectacular" y aún le queda el segundo curso, que incluye otros seis meses de trabajo.

"No sabía que me iba a gustar tanto", dice el joven estudiante, que ha descubierto que el trabajo en banca comercial "no es nada monótono" porque "cada cliente es distinto y el tratamiento de cada uno es personalizado".

Andrés ha tenido la oportunidad de aprender de la realidad pura y dura: "Llega un cliente y dices: 'Vale, esto no es una práctica simulada; tengo que atenderlo de verdad'".

En la oficina, la directora se ha esforzado por que Andrés interiorizase bien la "vocación por el cliente", la "profesionalidad" al hablar con ellos y las "buenas prácticas comerciales". También ha conferido mucha importancia al trabajo en equipo, el

La dedicación del tutor de empresa es clave: "Lo que haga marca el primer contacto del joven con el mundo laboral"

compañerismo y la gestión eficaz del tiempo. Respecto a cuestiones financieras y comerciales, Sonia optó por la siguiente dinámica: ella le proporcionaba toda la información (sobre un aspecto o un tema), él se la estudiaba y la ponía en práctica con clientes reales bajo su supervisión. "Me pareció más adecuado hacer eso que decirle ven y mira cómo lo hago yo".

Y se encontró con una "dedicación absoluta" por parte del estudiante. Se quedaba por las tardes en la oficina y luego estudiaba en casa.

El compromiso de los tutores de empresa, que son directores de oficina, es uno de los pilares fundamentales del programa dual de Bankia, asegura Juan Carlos Lauder, responsable de Directivos y Gestión de Personas de Bankia.

Sagrario Rojas, directora de la oficina de Bankia en Paterna (Valencia), subraya la responsabilidad de su labor como tutora de otra estudiante este verano: "Tienes que tener cuidado de enseñar bien al estudiante porque es su primer contacto con el mercado laboral y con el sector, y lo que tú digas va a misa; con eso se queda para seguir trabajando".

De nuevo en la oficina de Benimámet, la dedicación de Sonia Riquelme hacia su alumno le ha llevado a valorar la importancia de que los jóvenes desarrollen una vocación gracias a la FP dual:

"Desde el origen de la formación, se les da la oportunidad de saber si tienen vocación y de desarrollarla. Si les gusta, esta formación garantiza unos buenos profesionales que van a hacer el trabajo de manera más eficaz. De ello se beneficia la entidad, sus clientes y, en consecuencia, la sociedad en general. En cambio, un titulado universitario no ha tenido la oportunidad de saber si le gusta trabajar en un banco mientras ha estado estudiando. A lo mejor termina, echa el currículum, entra, prueba... Si no le gusta, trabaja por trabajar y se va cuando le salga otra cosa".



CIPFP Mislata
Centro Integrado Público
Formación Profesional Superior



"Trae la empresa al aula, eleva la motivación del alumno y mejora su empleabilidad"

El Ciclo Formativo Superior en Administración y Finanzas con la especialización en Gestión de Cartera de Clientes de Bankia no sería posible sin "la colaboración e implicación de los centros educativos [CIPFP Mislata, Florida Universitaria de Valencia y Gredos San Diego Las Suertes de Madrid], que nos han ayudado mucho en el diseño del programa y en los sistemas de evaluación", dice Juan Carlos Lauder, responsable de Directivos y Gestión de Personas de Bankia.

"Valor añadido"

Joan Sarrión, el director del Centro Integrado Público de FP de Mislata (Valencia) resume en los siguientes aspectos el "valor añadido" que ofrece el programa dual desarrollado con la entidad financiera:

- "Trae la empresa al aula" porque "se programan clases magistrales, conferencias y visitas de las que se benefician los más de 200 alumnos que intergán la familia profesional, no sólo los 15 seleccionados para el programa dual".

- Genera un marco de cooperación intercentros en el que el profesorado y el alumnado de diferentes centros educativos pueden interactuar entre sí, mejorando los procesos".

- Ser conscientes de que hay una selección (por expediente y por el criterio de Bankia) ha provocado en el alumnado "un interés, una motivación y una competitividad muy elevados". "Ellos son los más exigentes".

- "El proyecto se enmarca en un contexto de innovación educativa en el que hay que resaltar el compromiso de Bankia con la sociedad" y su "carga ejemplarizante" para las empresas.

El diseño del currículum

- "El centro ha realizado una adaptación metodológica para facilitar la realización del programa", explica el director.

- "Los profesores han rediseñado la temporalización de los contenidos para facilitar la formación de los alumnos y compaginar la existencia de dos subgrupos de alumnos con diferente evolución curricular".

- "A través del campus virtual del centro, se ha dado especial importancia al seguimiento de todas las asignaturas en una plataforma moodle que permita que diferentes alumnos puedan tener diferentes velocidades de progreso".

- Para posibilitar la especialización en Gestión de Clientes "se han reforzado aquellas competencias profesionales que facultan para desempeñar el puesto, como son el conocimiento de los productos y servicios financieros, el uso de las TIC y las habilidades comerciales", cuenta Amparo Faus, profesora del CIPFP Mislata.



Rubén Ramírez se siente afortunado de formar parte de "un programa transformador de la sociedad". "Estoy seguro de que vamos a devolver a la sociedad la inversión que está haciendo Bankia en nosotros".



Laura Nieto: "Si la empresa me forma, hace que yo sea válida para el puesto de trabajo". "Eso, además de aumentar la inserción laboral de los jóvenes, nos aporta una motivación enorme".



Alexander Dekker: "Te enseñan desde el principio cómo va a ser tu trabajo, y es muy necesario para la juventud poder entender cómo va a ser la vida después de la formación".



Jorge García Bernal siente que "crece como profesional desde los primeros momentos", durante la formación. "Otorga una ventaja en el currículum" y "aumenta nuestra inserción laboral".

La revolución fintech

La tecnología financiera abre incontables posibilidades de negocio y de empleo para técnicos superiores de la familia informática con una sólida formación.

La tecnología también produce silogismos:

Premisa A: Las tecnologías de la información y la comunicación revolucionan el empleo en todos los sectores productivos.

Premisa B: Todos los sectores productivos tienen su propia actividad financiera.

Conclusión: La tecnología revolucionará la actividad financiera de todos los sectores productivos y, de paso, el empleo.

"Las finanzas están en cualquier ámbito profesional, todos necesitamos a la banca. Así que las posibilidades que abren tecnología y finanzas son infinitas y la creatividad que permite, lo mismo".

Los expertos de Innsomnia nos sitúan así ante las puertas de una revolución tecnológica —otra más— de límites insospechados.

Innsomnia es la primera incubadora y aceleradora de *startups* que, con la colaboración de Bankia, pone la tecnología al servicio de las finanzas: de la propia banca, y de particulares, empresas, autónomos, inversores, aseguradoras...

En España hay unas 200 fintech hoy, y proliferan con rapidez. "La puerta que abren a los jóvenes programadores es inmensa"

Perciben el desarrollo ilimitado de la innovación en tecnología financiera como una oportunidad de empleo para programadores, desarrolladores y expertos en ciberseguridad en un mercado —el de las TIC— en el que no se valora tanto el título académico como lo que demuestras que sabes hacer (proyectos, cursos, acreditaciones...).

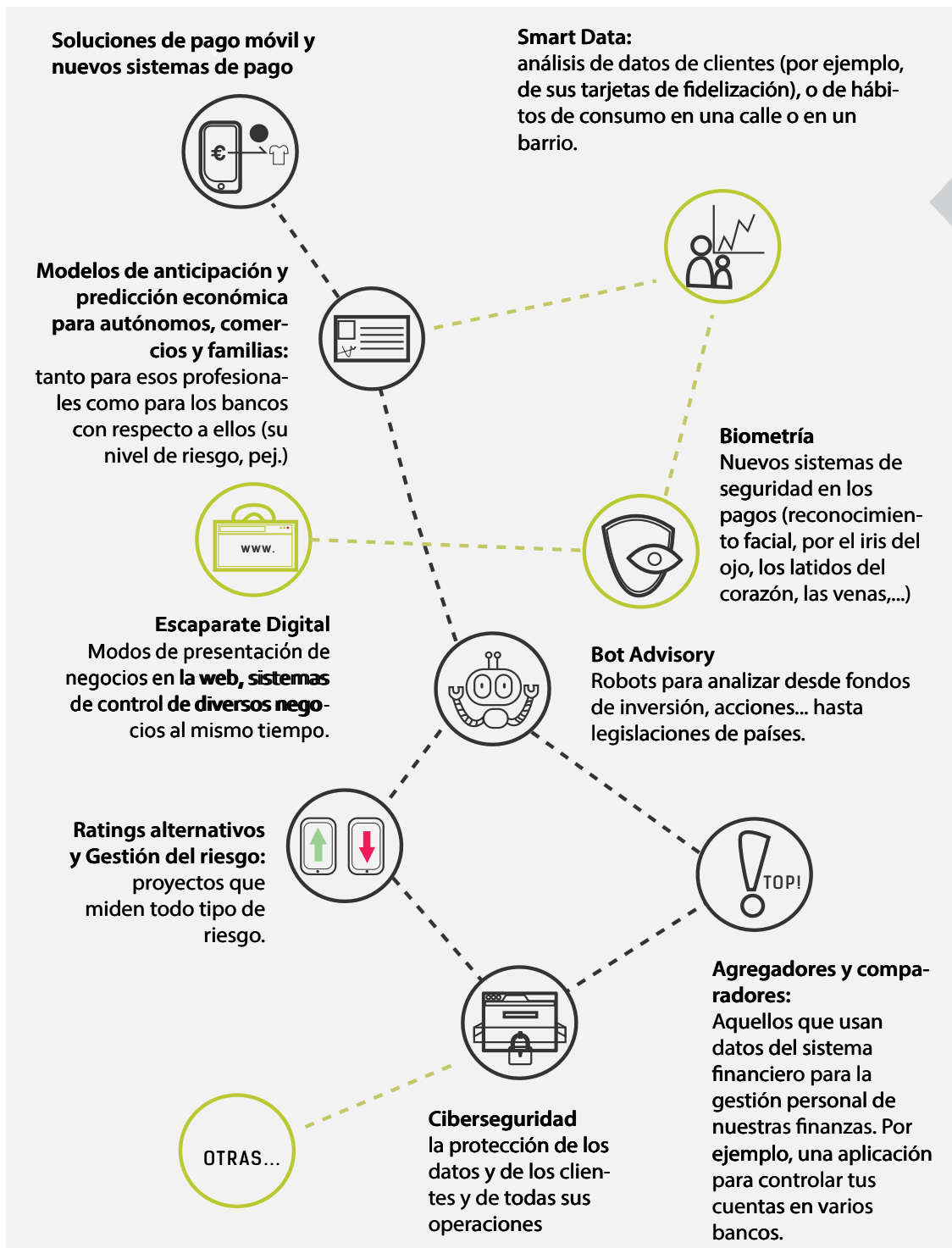
"La puerta que abren las *fintech* a los jóvenes programadores es inmensa", aseguran en Innsomnia. "Ahora mismo están disputadísimos. Pueden empezar en una e irse a otra que les pague mejor".

Según Spanish Fintech, cada semana aparece un mínimo de dos *startups* nuevas. En septiembre ya se contaban unas 200.

En Ametic, la patronal tecnológica, su directora de Formación, Esther López, avala el tirón que supone para los programadores el sector financiero y también el de los seguros (*insurtech*).

"La banca está muy interesada en esos profesionales", cuenta. "Demanda muchos programadores con vistas al usuario y muchos expertos en seguridad", aunque son las consultoras y empresas externas de servicios tecnológicos las que contratan a la mayoría.

FINTECH: finance + technology



La unidad de Formación de Ametic es uno de los mayores catalizadores de las necesidades formativas al servicio del empleo tecnológico. Su plan *PICE Joven TIC* para desempleados menores de 30 años imparte la formación tecnológica que reclaman las empresas. En programación para la banca, se pide, sobre todo, Cobol y Java, asegura Esther López.

Rodrigo Méndez, responsable de Marketing del portal *Tecnoempleo* (especializado en empleo tecnológico) también constata el reciente aumento de la oferta para informáticos por parte de empresas

y *startups* especializadas en *fintech*. "Antes solían pedirse perfiles mixtos, con conocimientos financieros, ahora se piden perfiles tecnológicos puros y duros", matiza.

Desde dentro

Pablo Zapico y Javier Sirgo estudian FP superior y trabajan para la empresa Intermark, especializada en proyectos tecnológicos financieros. Zapico es Arquitecto del Departamento de Tecnología, define la línea tecnológica de los proyectos y los procedimientos de trabajo; y Sirgo ha desarrollado varias aplica-

ciones web e integraciones con pasarelas de pago.

"Nunca he tenido problemas para encontrar trabajo, es un sector que tiene bastante salida", afirma Pablo. Eso sí: "Nunca he dejado de estudiar. Siempre estoy intentando sacar alguna certificación o algún curso".

Los dos coinciden en que la Formación Profesional del ámbito tecnológico es limitada, y que los titulados "deben ponerse al día y completar su formación con cursos y certificaciones".

"Creo que es muy importante investigar por tu cuenta las tecnolo-

Bankia FINTECH by Innsomnia

Innsomnia es la primera incubadora y aceleradora de *startups* que ponen la tecnología al servicio de las finanzas (de la propia banca, o de particulares, empresas, autónomos, inversores, aseguradoras...). Se ha puesto en marcha con la colaboración de Bankia, sin que ésta exija contrapartidas a las empresas.

Según expertos del sector, es el proyecto más audaz y ambicioso de un banco en relación con la innovación tecnológica.

De las 48 candidatas, 15 podrán desarrollar su proyecto. En el gráfico pueden verse los campos *fintech* en los que trabajan.

gías que se usan actualmente y mejores formas de desarrollar tu código", dice Sirgo.

Zapico, que ha entrevistado a varios candidatos para entrar en su empresa, puntualiza que "es un sector en el que se entra muy verde", independientemente del nivel académico. "Según llegan a la empresa, veo más preparada a la

"Se entra verde en el sector. Sería positivo que los alumnos tuvieran contacto con empresas antes de sus prácticas"

gente de FP que a la universitaria, quizás porque en FP han visto temas de programación desde el minuto cero".

Tanto Pablo como Javier consideran que urge mayor relación de las empresas con los centros y los estudiantes de FP. Javier, que entró en Intermark a partir de las prácticas, destaca la importancia de "hacerlas en una empresa que dedique suficiente tiempo a formarte".

"Sería muy interesante mantener comunicación entre los formadores y empresas del sector", afirma Zapico. "Hay una base de conocimiento que cualquier persona del sector debería tener, pero la adquieren al final, en sus prácticas con nosotros, cuando sería más interesante que en esas prácticas pudieran potenciar sus conocimientos. Incluso sería positivo que los alumnos tuvieran algún contacto con las empresas antes de sus prácticas finales".

Con proyectos de FP Dual sería posible.