



Multinacional de Seguros  
— Seguro te Responde —

# Universidad Corporativa Multinacional de Seguros

**SEMINARIO:  
Estrategia para el Desarrollo del Talento Humano**

SUSANA REINA

Maracaibo, 23/11/2012



**UNIVERSIDAD**  
Rafael Beloso Chacín

# ¿De qué hablaremos en esta presentación?

- \* La gestión del conocimiento en el Grupo MNS justificación y evolución
- \* Los programas actuales
- \* La proyección de futuro



## Venezuela está atrasada en educación para el trabajo

**LISSETTE CARDONA** 5 de noviembre 2012 - 02:40 am

El informe de seguimiento de Educación para Todos correspondiente a 2012 colocó a Venezuela en el puesto [58 del Índice de Desarrollo Educativo](#)..

Mariano Herrera, director del Centro de Investigaciones Culturales y Educativas, advierte que hay que diferenciar entre el acceso a la escolaridad y la preparación que reciben los jóvenes cursantes de educación media y diversificada para integrarse al mundo laboral.

"La educación en Venezuela no forma para el trabajo. Aquí el trabajo y el estudio son dos cosas diferentes. En otros países no es así. Aquí es poco lo que se hace para el desarrollo de los oficios", dijo.

El experto indica que el déficit en las competencias está relacionado con la debilidad de la educación media en áreas como la ciencia y la tecnología, con el atraso en la actualización curricular y la carencia de profesores en distintas áreas del pensamiento. con desarrollo alto.

La brecha entre el país más destacado y Venezuela sería más grande si los parámetros incluyeran la inversión y la calidad.

Para Herrera, la comparación estadística deja mal parado al país frente a naciones menos desarrolladas, con inversiones por debajo de la venezolana.

[Estamos presenciando el surgimiento de una joven generación frustrada por el desajuste crónico que se da entre la adquisición de competencias y las exigencias del mercado de trabajo. La mejor respuesta a la crisis económica y el desempleo juvenil es garantizar que los jóvenes puedan adquirir la formación pertinente y las competencias básicas necesarias para ingresar en el mundo del trabajo con confianza en sí mismos](#)

# Grupo Multinacional de Seguros

2.300 empleados  
125 oficinas



# VISIÓN CORPORATIVA

*Alcanzar la Excelencia  
Empresarial basada en la  
especialización del negocio  
asegurador, la satisfacción  
total de nuestros Clientes y la  
fidelidad de nuestra Gente.*



Multinacional de Seguros

# Principales programas

- **Los que exigen diferentes leyes:**
  - Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo
  - Seguridad, Higiene y Ambiente
  - Formación de Productores Noveles





# Inducción (nuevos ingresos)

A los **Nuevos ingresos**, se les informa sobre sus beneficios y sobre las normas y políticas de la empresa.

Luego realizan 4 cursos online, en SIGMANET (**Calidad de Servicio, Higiene y Salud, Información Corporativa de Multinacional y Términos de Seguros**). Cada curso tiene una prueba final cuyo porcentaje mínimo para aprobar es de un 80%.

Un mes después este mismo personal participa en una actividad que llamamos **Multi y YO**, donde informamos de **nuestros productos, reforzamos nuestra visión y nuestros valores**, al igual que realizamos unas actividades (juegos, bailes, concursos) para que se interrelacionen y conozcan mejor.



# Estructura y crecimiento

Contamos con un **Programa de Becas y Diplomados Presenciales** que promocionamos dos veces al año (enero y julio), donde los empleados con más de 18 meses en la empresa pueden optar por realizar carreras académicas de pregrado y diplomados de especialización pagados por la empresa. (735)



En los **Diplomados online** participan empleados de todas las empresas del Grupo: Aska, Ancón, Guayana, Interbank, Adriática y Multinacional, a través de nuestra SIGMANET.





# Entrenamiento técnico diverso

Al llegar a sus puestos de trabajo, es el área destino la encargada de entrenarlos técnicamente. Sin embargo realizamos durante el año **Jornadas de Actualización** de las áreas con productos masivos (Automóvil y Salud). **Reforzando procedimientos y actualizando información** (cambios de políticas o de procesos).

También realizamos **Entrenamiento Interno**, cuando el empleado es promovido, tiene cambio de funciones, traslados a otra zona o son de nuevo ingreso a nivel supervisor. Dentro de nuestras multiaulas (Caracas) también desarrollamos **charlas, talleres o cursos diversos** para el personal, según los requerimientos de cada área. También se gestiona **Adiestramiento con proveedores externos.**



# Semilleros supervisorios, gerenciales y directivos (1/2)

Los supervisores pueden acceder al programa **MULTIVISIÓN**. Allí se refuerza a supervisores, coordinadores y jefes de área en temas relacionados con Liderazgo, Toma de Decisiones, Manejo de Conflictos, Delegación de Funciones, etc. El programa también se alimenta a través de un estudio previo de las áreas, para abordar otros temas que ellos requieran.

El personal que tiene más de un año puede acceder al programa **TURNO AL BATE**, que dura en torno a un año y se orienta a reforzar Valores, Emociones, Autocontrol, etc. Este programa nos ayuda igualmente a considerar posibles promociones (ascensos) dentro de la organización.





Multinacional de Seguros

# Semilleros supervisorios, gerenciales y directivos (2/2)

Para el nivel Gerencial manejamos **Desafío Gerencial** que se hacen dos veces por mes, y son dirigidos a nuestros subgerentes, gerentes y vicepresidentes dónde participan en charlas, conferencias, talleres y cursos cortos sobre temas de actualidad con reconocidas personalidades del medio financiero, social, legal, político, económico, etc., todo de acuerdo a proyecciones que pudieran afectar nuestra empresa.





Multinacional de Seguros

# Diplomados on line con URBE

## Programa SHA:

<u>Primera Cohorte:</u>	Iniciaron: 72	Culminaron: 55
<u>Segunda Cohorte:</u>	Iniciaron: 44	Culminaron: 26

## Negociación y Gestión de Conflictos:

Iniciaron: 26    Culminaron completo: 20    Sólo módulos: 6

## Mercadeo y Ventas:

Iniciaron: 30                      Retirados: 5                      Culminaron: 25



# La experiencia

- La UVC ha permitido que los colaboradores de distintas áreas intercambien experiencias y opiniones, fortaleciendo así sus conocimientos, compartiendo anécdotas y aprendizajes.
- La herramienta es de fácil acceso y manejo.
- **Implementamos esta herramienta con la finalidad de:**
  - Mejorar el desempeño de nuestros talentos
  - Fortalecer el trabajo en equipo
  - Optimizar el uso del tiempo de formación de talentos
  - Innovar y adaptarnos a la dinámica de aprendizaje de las nuevas generaciones 2.0
  - Afianzar el compromiso con la empresa
  - Poder hacer entrenamientos masivos, sin limitaciones de espacio físico o geográficos

# Factores claves de éxito

- Acompañamiento en la distancia, tanto por parte de los socios de aprendizaje (proveedores) como de un tutor institucional que anima a todos a participar y hace seguimiento diario de los programas
- Reconocimiento de una Universidad de prestigio que acredita el proceso de formación
- Campaña sensibilizadora hacia los usuarios que llama a la autodisciplina y deseos de superación
- Generación Y, no tiene dificultades
- Horario laboral para la formación
- ADIESTRAMILLAS, como incentivo a la formación
- PROMOCIONES sujetas a la participación en los planes de desarrollo.



# ¿Y cómo vemos el futuro de la gestión del conocimiento dentro del Grupo?

- No es fácil planificar a largo plazo
- El conocimiento va y viene con la gente, la empresa debe esforzarse por incrementar la capitalización propia, pero también la selección y fidelización de sus trabajadores.
- Lo ideal sería avanzar en los vínculos entre protocolos de acción y de formación, es decir, que el adiestramiento sea menos un esfuerzo complementario de las organizaciones de capital humano y sea visto cada vez más como un área más de gestión por parte de gerentes y vicepresidentes.



**GRACIAS!!!!**

Estamos atentos a sus dudas y  
sugerencias



Multinacional de Seguros

— *Seguro te Responde* —