



Marketing interno

Daniela Postiglione Ten-Hoever
Directora de Personas y Desarrollo del Talento

En diciembre de 2015, cuando me incorporé a trabajar como Directora de Personas de Cajasiete –gratamente sorprendida por las múltiples medidas de mejora sobre el convenio existentes, el alto sentido de compromiso con la entidad y el orgullo de pertenencia de sus colaboradores– pregunté mediante una encuesta interna acerca de las acciones específicas que se estaban llevando a cabo y sus preferencias, de cara a incluirlas en el plan estratégico del área. Los resultados fueron igual de sorprendentes. Las respuestas, ambiguas y poco concluyentes, dejaban claro que el personal no era consciente de las ventajas y beneficios que disfrutaban.

Cajasiete es una entidad privada, la única entidad financiera canaria, con más de 60 años de historia. Desde sus inicios desarrolla un modelo de banca cooperativa, social y solidaria, una forma diferente de hacer banca, una banca de valores que persigue dinamizar la economía en sus

áreas de influencia y mejorar las condiciones de vida de la sociedad canaria.

Los cooperativistas son personas con valores y sentido de la responsabilidad, implicados personalmente en una actividad económica que sirve para ayudar a las personas y al desarrollo social, construyendo proyectos que sean sostenibles y

perduren para otras generaciones. Les preocupa que el trabajo que realizan tenga un impacto positivo, trabajan para aportar valor añadido a la sociedad.

En palabras del presidente, Don Fernando Berge, *todos los profesionales de Cajasiete deben preguntarse a diario ¿con-*

tribuye mi trabajo a mejorar la vida de las personas y la sociedad en la que vivo?

Trabajar para mejorar la vida de las personas y la sociedad, ¿hay acaso una mejor forma de hacerlo que empezar por “nuestra casa”, es decir, por las personas que forman parte de la organización? Está claro que Cajasieta lleva mucho tiempo haciéndolo, de ahí sus resultados. Actualmente forman la plantilla 437 personas de cuyas ideas, habilidades y compromiso ha emanado su éxito. Cada persona es valiosa y tiene la opción de progresar y mejorar en su carrera profesional.

La agenda del *Área de Personas y Desarrollo del Talento* busca crear un ambiente de trabajo diverso e inclusivo, promoviendo un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida familiar, donde cada integrante del equipo se sienta importante y valorado.

¿TE GUSTARÍA SABER QUÉ ESTAMOS HACIENDO PARA CONSEGUIRLO?

El marketing interno en la gestión de las personas de una entidad como Cajasieta es fundamental para atraer, retener y gestionar el talento de manera efectiva. A continuación te proporcionaré algunas de las principales técnicas que pueden ayudar en este proceso, basadas en los conceptos de seducción, fidelización, atracción y gestión del talento que estamos empleando:

• COMPARTIR LA VISIÓN Y LOS OBJETIVOS

La misión, visión y valores de Cajasieta han sido decididos y consensuados por todo el personal, así como la elaboración de los planes estratégicos, en los que todos tienen la oportunidad de participar. Cada año el factor mejor puntuado en la encuesta de Compromiso y calidad es la identificación con los valores y la misión de la empresa. En las

descripciones de puestos se establece cuál es la misión participada de cada uno de ellos, es decir, de qué manera contribuye ese puesto a la misión general de la entidad “contribuir al desarrollo sostenible de Canarias satisfaciendo las necesidades financieras de las personas siendo fieles a nuestros valores de integridad, profesionalidad y solidaridad”.

Asegúrate de que todos los miembros de tu organización comprendan la visión, los objetivos y la estrategia de la empresa. Esto permitirá alinear el trabajo individual con la misión global de la organización, generando un sentido de pertenencia y compromiso.

• AMBIENTE DE TRABAJO ATRACTIVO

Cajasieta es empresa certificada efr, un modelo internacional de dirección de personas que, formando parte de la RSE y la gestión de la excelencia, se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Así mismo, también fomenta el apoyo en la igualdad de oportunidades y la inclusión, tomando como base la legislación vigente y vinculante y la negociación colectiva, de forma que realizamos una autorregulación voluntaria en la materia. En 2022 nos fue concedido el Premio ELLAS, reconocimiento público a la labor desarrollada por personas, colectivos, empresas, entidades o instituciones que hayan contribuido y destacado en la defensa de la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral. Nuestro Código ético y de conducta, así como nuestra Guía de Liderazgo, de obligado cumplimiento, establecen las pautas de conducta en la que deben enmarcarse las relaciones interpersonales. Disfrutamos de 120 medidas de mejora sobre convenio ampliamente difundidas y reconocidas por todo el personal, entre las cuales se encuentran ayudas a la di-

versidad funcional, ayudas de estudios para hijos, ampliación del permiso de maternidad/paternidad, flexibilidad de entrada y salida, entre otros.

Crea un entorno laboral positivo y atractivo. Promueve una cultura organizacional basada en valores como el respeto, la colaboración, la confianza y la diversidad. Fomenta el trabajo en equipo y la participación activa de los empleados en la toma de decisiones. Además, presta atención a aspectos como la conciliación entre el trabajo y la vida personal, ofreciendo flexibilidad horaria o programas de bienestar.

• DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

En Cajasieta más del 95 % de las vacantes en puestos de responsabilidad son cubiertos mediante promoción interna, todas las ofertas son publicadas internamente. Más de 38.000 horas de formación, 238 cursos y un presupuesto superior a los 200.000 euros. Disponemos de plan de formación y carrera adaptado a los puestos, así como formación voluntaria accesible a todos.

Proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo a tus empleados. Ofrece programas de formación, capacitación y mentoría que les permitan adquirir nuevas habilidades y conocimientos. También es importante fomentar la creatividad y la innovación, brindando un entorno donde los empleados puedan proponer ideas y participar en proyectos desafiantes.

• RECONOCIMIENTO Y RECOMPENSAS

El mes de febrero de cada año se celebran en el Auditorio de Tenerife los Premios Compromiso de Cajasieta, un evento dedicado en exclusiva al reconocimiento del trabajo bien hecho por los colaboradores en múltiples ám-

bitos dentro de la entidad. Además, más de dos millones de euros se invirtieron durante 2022 en remuneración variable para reconocer buenos resultados obtenidos por nuestros compañeros.

Valora y reconoce el desempeño y los logros de tus empleados. Implementa programas de reconocimiento que premien el esfuerzo y los resultados alcanzados. Esto puede incluir desde reconocimientos informales, como elogios y agradecimientos públicos, hasta programas más estructurados, como incentivos económicos o beneficios adicionales.

- **COMUNICACIÓN EFECTIVA**

El Comité de Comunicación Interna de Cajasiete se encarga de definir la planificación de la comunicación interna y mantener los contenidos actualizados. Intranet, blog interno, InformaT son algunos de los canales utilizados. La figura de los "corresponsales" de cada área nos ayuda a garantizar la inclusión de todos, así como de hacer llegar la información en tiempo y forma. Las palabras importan, utilizamos lenguaje positivo e inclusivo, hemos desarrollado una Guía a tal efecto que compartimos con todos.



Establece una comunicación clara y transparente con tus empleados. Utiliza diversos canales de comunicación interna, como reuniones periódicas, boletines informativos, intranet, redes sociales corporativas, entre otros. Mantén a tus empleados informados sobre los objetivos de la organización, los logros alcanzados y las oportunidades de desarrollo.

- **FEEDBACK Y DESARROLLO CONTINUO**

La "Charlas de desarrollo" es una de las herramientas mejor valoradas por nuestro personal. Su objetivo es crear las condiciones para una relación de trabajo exitosa, de manera que seamos más productivos y felices en el trabajo. Se trata de un diálogo, preparado de an-

temano en el que se habla de la situación laboral, el rendimiento y las relaciones en el trabajo. Al mismo tiempo, es también debatir y acordar metas para el futuro, la retroalimentación mutua es una parte natural de una charla de desarrollo.

Garantiza un sistema de retroalimentación regular con tus empleados. Proporciona feedback constructivo sobre su desempeño y brinda oportunidades para el crecimiento y mejora continua. Establecer metas claras y realistas en colaboración con los empleados puede ayudar a mantener altos niveles de motivación y compromiso.

Recuerda que el marketing interno crea una experiencia positiva para las personas que forman tu organización, estableciendo relaciones duraderas y significativas. Al implementar estas técnicas podrás atraer, fidelizar y gestionar eficazmente el talento, promoviendo un ambiente de trabajo satisfactorio y productivo.

Grupo de linkedin sobre marketing 

¡Forma parte de nuestra comunidad!
www.linkedin.com/groups/8474304/

 **economistas**
Consejo General
EMK expertos en marketing y comercialización