CEDE
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE DIRECTIVOS Y EJECUTIVOS

Con la colaboración de:

Deloitte.

Liderando en positivo

Gloria Ortiz

“Tener al cliente y al talento en el centro es la cultura diferencial de Bankinter”

Gloria Ortiz | Consejera delegada Bankinter

Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por ICADE y en Administración de Empresas con Honores en la Universidad Middlesex en Londres. Comenzó su trayectoria profesional en el sector de auditoría, en Coopers&Lybrand Deloitte (Londres) como auditora. Ha desarrollado la mayor parte de su carrera profesional en el sector financiero: en 2001 se incorporó a Bankinter con el cargo de responsable del departamento de control de gestión. Desde marzo de 2024, es Consejera Delegada de Bankinter. Actualmente es miembro de diversos consejos de las sociedades del Grupo Bankinter así como patrono de la Fundación Innovación Bankinter.

¿Qué valores han definido su estilo de liderazgo y qué habilidades se le exigen hoy a un buen líder?
Tener siempre al cliente en el centro, y ese punto de ambición bien entendida que tiene que ver con querer hacer las cosas siempre un poquito mejor. Liderar no es dar instrucciones a las personas, yo creo que es precisamente todo lo contrario, es rodearte de gente que es mejor que tú y generar ese entorno de confianza, de transparencia, de objetivos y metas claras que les permita, tomar decisiones con criterio, pero también con responsabilidad.

¿Qué se le pide a un líder ahora? Bueno, pues aparte de lo que ya he mencionado, existe la necesidad de tomar decisiones cada vez de manera más rápida, esto indudablemente no exime, de tener criterio y, por lo tanto, es necesaria muchísima cercanía, muchísima comunicación, muchísima escucha activa, para tener en cuenta los distintos criterios que hay a lo largo de la organización.

“Es fundamental que desarrollemos el talento, que invirtamos en formarles, tanto en capacidades como en habilidades, porque cada vez van a ser más importantes esas habilidades humanas. Tener al talento, en el centro de todo lo que hacemos y además que no sean palabras huecas, sino que esté refrendado por actos”

¿Qué claves consideras fundamentales para mantener equipos comprometidos, adaptables y con alto rendimiento?
Desde luego, los equipos lo que exigen es saber por qué se hacen las cosas, es decir, no dar o limitarse a dar una serie de instrucciones o una serie de objetivos y metas, sino que sepan ¿por qué?, por qué tenemos que o por qué seguimos aquella dirección.

Porque indudablemente, cuando las personas saben por qué hacen las cosas, saben qué impacto tiene su trabajo y siempre están muchísimo más comprometidas. También es fundamental en un momento, además, en el que los conocimientos, la tecnología cambia de manera acelerada, el mundo está cambiando también a marchas forzadas, es fundamental que desarrollemos el talento, que invirtamos en formarles, tanto en capacidades como en habilidades, porque cada vez van a ser más importantes esas habilidades humanas.

Y, por último, yo creo que tener al talento, en el centro de todo lo que hacemos y además que no sean palabras huecas, sino que esté refrendado por actos.

¿Cuál es su mayor desafío al frente de Bankinter?
Bankinter ha seguido una senda muy coherente, muy consistente en los últimos años, de crecimiento sano, rentable, cada vez más diversificado. Y el gran reto es podernos mantener en esa senda, de crecimiento sano, rentable y sostenido, y además hacerlo manteniéndonos fieles a nuestros valores y manteniendo intacta nuestra cultura. Porque al final, es esa, la cultura nuestro mayor factor diferenciador a nivel competitivo.

¿Qué buscan hoy los jóvenes profesionales en una empresa y qué lleva a cabo Bankinter para retener el talento?
Primero propósito, lo segundo desarrollo y lo tercero flexibilidad. Propósito porque quieren saber qué

"Nuestra oferta de valor para el talento es un propósito compartido, capacitación para el desarrollo profesional y ser un banco flexible"

aporta su trabajo más allá del beneficio frío, quieren estar en compañías que tienen valores y que tienen culturas que ellos compartan. En cuanto al desarrollo, quieren compañías que les ayuden a crecer, y por lo tanto que les den formación, que les ayuden a adquirir conocimientos, habilidades y que además les den la oportunidad de trabajar en distintas áreas de las compañías. Y, por último, flexibilidad, porque quieren hacer compatible su trabajo con su vida personal.

¿En Bankinter, que es lo que hacemos? La cultura y los valores es algo que tenemos muy presente en todo lo que hacemos y además yo me encargo, desde luego, que actuemos de acuerdo a ello, y por lo tanto, dando ejemplo a los jóvenes. Y como digo, tenemos una cultura muy marcada y la queremos preservar porque es uno de nuestros factores diferenciadores.

La segunda, es invertir mucho en formación, permitir además una rotación interna ágil, facilitarla tanto dentro de departamentos como a nivel internacional, porque estamos en varios países. Y después también poner muchísimo foco en la meritocracia. En cuanto a flexibilidad, bueno, pues indudablemente siempre hemos sido un banco flexible, tenemos varias iniciativas, Bankinter te cuida y otra serie de programas, que están muy dirigidos precisamente a esa flexibilidad y a cuidar a nuestros empleados.

Contacto

Fundación CEDE - Confederación Española de Directivos y Ejecutivos

Edificios Trade
Gran Via de Carles III 86, 8-1
08028 Barcelona (España)
Tel. +34 93 508 83 20
Fax. +34 93 508 83 21
Correo electrónico: info@directivoscede.com