



UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE INGENIERÍA.
INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL

“INFORME DE PRÁCTICA I”

CIND 311

Empresa: Banco Bci
Alumno: Sebastian Alegria Ruiz

**Santiago – Chile
Junio, 2025**

IDENTIFICACIÓN DEL ALUMNO:

ALUMNO	Sebastián Alegria Ruiz
RUN	21784324-3
TELÉFONO	+56981894971
EMAIL INSTITUCIONAL	s.alegraruiz@uandresbello.edu

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA:

EMPRESA	Banco Bci
DIRECCIÓN*	CALLE: Av. La florida NÚMERO:9343 COMUNA: La florida CIUDAD: Santiago
TIPO DE EMPRESA	<input checked="" type="checkbox"/> PRIVADA <input type="checkbox"/> INSTITUCIÓN PÚBLICA
RUBRO	<div> <input type="checkbox"/> AGRICOLA <input checked="" type="checkbox"/> FINANCIERA </div> <div> <input type="checkbox"/> COMERCIO <input type="checkbox"/> TRANSPORTE </div> <div> <input type="checkbox"/> MANUFACTURERA <input type="checkbox"/> SALUD </div> <div> <input type="checkbox"/> MINERIA <input type="checkbox"/> SERVICIOS </div> <div> <input type="checkbox"/> OTRO; _____ </div>

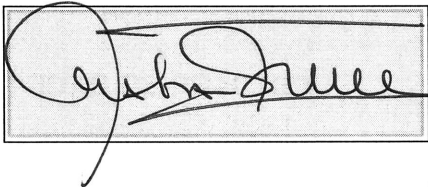
* Si la empresa tiene más de una sucursal, el estudiante debe ingresar la dirección de la sucursal o planta en la cual realizó la práctica

IDENTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:

SUPERVISOR (A)	GRISLENA CASTRO ESPINOZA
ACTIVIDAD / CARGO	Jefe de oficina
EMAIL	Grislena.castro@bci.cl
FONO DE CONTACTO	+56 9 82992401

INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE PRÁCTICA:

FECHA DE INICIO:	30-05-2025
FECHA DE FINALIZACIÓN	04-07-2025
FECHA DE ENTREGA DE INFORME	16-07-2025



FIRMA SUPERVISOR

GRISLENA CASTRO ESPINOZA
 Jefe de Oficina
 Altos de la Florida
 BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES

TABLA DE CONTENIDOS

1.INTRODUCCIÓN	5
2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	6
2.1Identificación de la Organización:	6
2.2 Descripción de la Unidad de Trabajo.....	8
3.ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	9
3.1 Descripción de las Tareas Asignadas	9
3.2 Identificación de Oportunidades de Mejora	10
3.3 Bitácora.....	11
4.ANEXO: EVIDENCIAS DETALLADAS.....	14

1. INTRODUCCIÓN

Banco Bci es una de las instituciones financieras más relevantes de Chile, orientada a entregar soluciones innovadoras en productos y servicios bancarios para personas y empresas. El banco destaca por su enfoque en la excelencia, la transformación digital y la calidad de atención al cliente. Mi práctica laboral se desarrolla en el área de Banca Personas, brindando asesoría en inversiones, créditos y productos financieros personalizados.

Llevo más de dos años trabajando en Banco Bci, donde he tenido la oportunidad de crecer profesionalmente gracias a mi experiencia y habilidades desarrolladas tanto en la universidad como en el entorno laboral. Este compromiso y desempeño me permitieron ascender hasta la Banca Premier, un segmento estratégico que atiende a clientes con alto poder adquisitivo, y ganarme la confianza de mi jefa directa, quien me eligió como su backup durante sus ausencias, lo que refuerza mi responsabilidad y capacidad para liderar equipos.

Desempeñarme como ejecutivo de cuentas premier en Banco Bci ha sido una experiencia clave para mi formación como futuro Ingeniero Civil Industrial. El rubro bancario exige una mirada analítica, rigurosidad en el cumplimiento de metas y un enfoque integral para entender tanto el negocio como la experiencia del cliente. Gestiono una cartera de clientes afluentes, lo que implica asesoría integral en créditos de consumo, hipotecarios, cuentas corrientes e inversiones, además de la responsabilidad de identificar oportunidades de crecimiento y fidelización para el banco.

Desde la perspectiva del estudiante, la práctica laboral en una organización como Bci representa una oportunidad invaluable para aplicar conocimientos adquiridos en la carrera, como la gestión de procesos, optimización de recursos, análisis de datos y liderazgo. Este entorno me ha permitido desarrollar habilidades blandas como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la adaptación a contextos exigentes y cambiantes, competencias fundamentales para el éxito profesional en la ingeniería industrial. Poder conectar la teoría universitaria con la práctica real, en un sector tan desafiante como la banca, ha sido fundamental para consolidar mi formación y proyectarme como un profesional integral, capaz de aportar valor en cualquier organización.

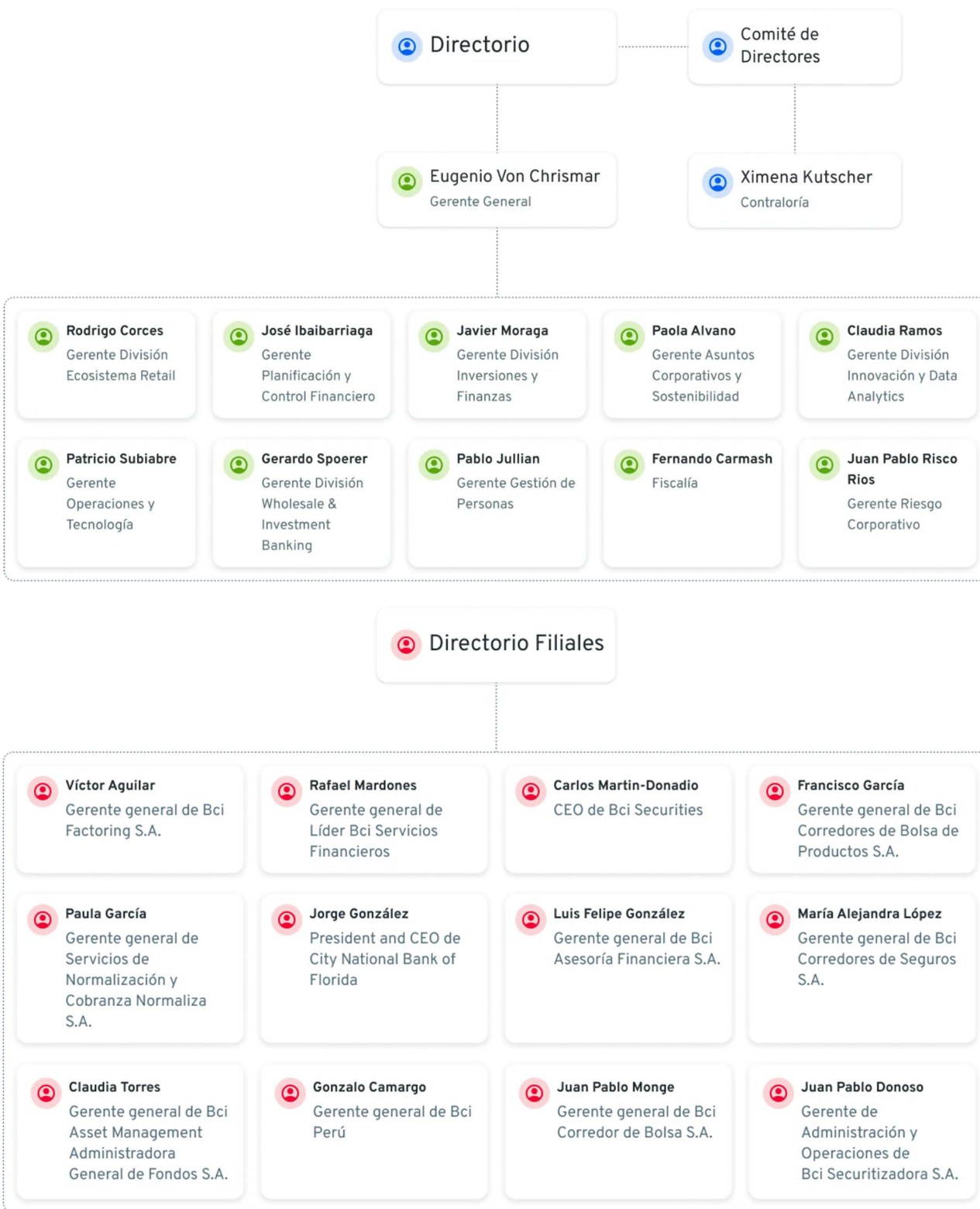
2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 Identificación de la Organización:

- Descripción e historia: Banco de Crédito e Inversiones (Bci) es una de las principales instituciones financieras de Chile, fundada en 1937 por Juan Yarur Lolas con el objetivo de impulsar el desarrollo de la pequeña y mediana empresa. A lo largo de más de ochenta años de historia, Bci ha mantenido una cultura corporativa basada en la excelencia, integridad e innovación, consolidándose como un referente en la banca nacional. En las últimas décadas, el banco ha destacado por su capacidad de adaptación tecnológica y su crecimiento sostenido, ampliando su presencia tanto a nivel nacional como internacional, especialmente tras la adquisición de bancos en Estados Unidos y la apertura de operaciones en Perú.

El giro comercial de Bci abarca la banca comercial y de inversión, ofreciendo una amplia gama de servicios financieros, entre los que destacan créditos, cuentas corrientes, inversiones, seguros y productos transaccionales, dirigidos a personas, empresas e instituciones. Actualmente, el banco cuenta con una robusta red de sucursales y avanzados canales digitales, reafirmando su compromiso con la calidad de atención y la satisfacción de sus clientes, así como con el desarrollo sostenible y la innovación en el sector financiero chileno.

- Misión: Bci se define como una corporación de soluciones financieras que participa en todos los negocios y operaciones financieras que la Ley General de Bancos le permite, ofreciendo a la comunidad productos y servicios con procesos de alta eficiencia operacional y excelencia en la calidad, con una permanente innovación tecnológica, prudentes políticas de administración de riesgos y exigentes estándares éticos, los que deben ser respetados por todas las personas que se desempeñan en sus empresas. En este marco, y con el propósito de cumplir sus objetivos y políticas, la Corporación se compromete a cuidar que dichos logros se obtengan con especial énfasis en los que considera sus cuatro pilares fundamentales: accionistas, colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y comunidad.
- Visión: Ser líderes regionales en innovación, cercanía y experiencia de clientes, y ser reconocidos como la mejor empresa para trabajar y desarrollarse.
- Estructura organizacional



- Rubro(s) económico(s) : Sector Financiero y Bancario

- Principales productos o servicios.

Cuentas bancarias: Cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas vistas y cuentas digitales.

Créditos: Créditos de consumo, créditos hipotecarios, créditos comerciales para empresas, leasing y líneas de crédito.

Inversiones: Fondos mutuos, depósitos a plazo, asesoría en inversiones, corredora de bolsa, gestión de portafolios y productos de renta fija y variable.

Seguros: Seguros de vida, seguros automotrices, seguros de salud, seguros de hogar y seguros asociados a créditos.

Servicios transaccionales: Tarjetas de crédito y débito, transferencias, pagos electrónicos, banca por internet, banca móvil y servicios de pago de cuentas.

Servicios para empresas: Factoring, financiamiento de capital de trabajo, comercio exterior, cobranza y servicios de tesorería.

Banca digital: Plataformas y aplicaciones para gestión financiera en línea, atención al cliente digital y herramientas para la autogestión.

Asesoría financiera: Orientación personalizada para inversiones, planificación financiera y administración de patrimonios.

- Principales clientes
 - Personas Naturales.
 - Pymes y empresas.
 - Instituciones públicas.

2.2 Descripción de la Unidad de Trabajo.

Mi unidad o área de trabajo es el área comercial de la Banca retail, se encarga de la rentabilización y cuidado de una cartera de clientes de la Banca personas asignados a la sucursal Altos de la Florida. Se subdivide en dos segmentos de clientes según su renta, la Banca personas de ejecutivos integrales este compuesto por 3 personas que gestiona las necesidades la cartera de ingresos menores y otro equipo de 3 ejecutivos premier el cual se encarga del segmento de rentas altas de clientes.

El funcionamiento de la sucursal / oficina es gestionado por el jefe de oficina teniendo como principal labor velar por el cumplimiento de BSC establecido por el banco y el generar el máximo rendimiento del estado resultado medido según todos los ingresos y egresos provenientes de la operación de la oficina como tal.

Se interactúa igualmente con otras áreas operativas del banco como son el área de cajas de la oficina y otras áreas de soporte.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.1 Descripción de las Tareas Asignadas

Mis tareas asignadas durante la práctica corresponden a las funciones habituales de mi cargo, enfocadas en la generación y configuración de nuevos negocios rentables para el banco y convenientes para los clientes.

Para ello, gestiono campañas comerciales que se cargan en el CRM institucional (Salesforce). Cada contacto telefónico implica un análisis personalizado para identificar los productos financieros más adecuados según las necesidades de cada cliente. El principal objetivo es la colocación de nuevos créditos de consumo, cuyo desempeño se mide mediante el porcentaje de conversión y el monto otorgado, ambos considerados como KPI clave en la gestión.

Un segundo foco relevante es la captación de nuevos clientes, contactando a personas que aún no son parte del banco. Para ello, implemento estrategias de venta que combinan el posicionamiento de la marca Bci y sus beneficios con el marketing personal, buscando persuadir y fidelizar. El KPI fundamental en este ámbito es la cantidad de cuentas nuevas abiertas, indicador relevante dentro del Balanced Scorecard (BSC) para evaluar el rendimiento del ejecutivo.

Adicionalmente, participo en la promoción de productos de inversión, esenciales para la rentabilidad de las filiales asociadas. En este contexto, el área de Wealth Management se beneficia mediante la derivación de clientes a productos como fondos mutuos, depósitos a plazo o portafolios accionarios, gestionados por la corredora de bolsa del banco. Asimismo, se prioriza el cruce de seguros, especialmente automotrices y de hogar, dada la alta rentabilidad que aportan tanto a la corredora como al banco.

El seguimiento de resultados se realiza a través de informes generados en Power BI, junto con el registro y respaldo de gestiones en Salesforce. Estos indicadores se presentan diariamente en la reunión de equipo, permitiendo visualizar el avance y los

resultados de todas las variables gestionadas.

Finalmente, a lo largo del día, desarrollo labores de postventa para mantener altos niveles de satisfacción. Esto incluye asesorar a clientes vigentes con dudas sobre sus productos, derivar consultas a las áreas correspondientes y gestionar nuevos negocios distintos a los ya mencionados. Esta gestión integral permite ofrecer una atención personalizada y fortalecer la relación de confianza con los clientes.

3.2 Identificación de Oportunidades de Mejora

Dentro del equipo Premier, se observa una oportunidad de mejora en la gestión oportuna del crecimiento de inversiones de los clientes afluentes. Este problema se manifiesta en una baja conversión de clientes con potencial de inversión, lo que impacta negativamente en los resultados del área y en la satisfacción de los clientes que no reciben asesoría adecuada oportuna. Las consecuencias incluyen menores ingresos por inversiones, desmotivación en el equipo por no cumplir dicho kpi y una menor fidelización a largo plazo con los clientes

Contexto y proceso involucrado:

El proceso implica la identificación de clientes afluentes con saldos disponibles o potencial de inversión, el contacto proactivo para ofrecer asesoría y productos de inversión, y el seguimiento de las oportunidades abiertas. Las etapas clave son: análisis de la cartera, planificación de llamados, coordinación con el especialista en inversiones y gestión del cierre.

Causas identificadas:

Falta de seguimiento sistemático por parte de los ejecutivos para contactar a clientes con fondos disponibles.

Bajo conocimiento de algunos productos de inversión por parte de los ejecutivos, lo que limita la propuesta de valor al cliente.

Escasa coordinación y comunicación con el ejecutivo especialista en inversiones, dificultando el cierre eficiente de oportunidades.

Problema	Causa:
Baja gestión oportuna del crecimiento de inversiones	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de seguimiento sistemático por los ejecutivos - Bajo conocimiento de productos de inversión - Escasa coordinación con especialista en inversiones

3.3 Bitácora

Hay que destacar que todas mis labores son gestionadas dentro de mi horario de trabajo, considerando una jornada laboral de al menos 40 hrs semanales pudiendo ser inclusive un poco más debido a que mi contrato esta regido bajo el art 22 del código del trabajo dada la relevancia del cargo y la necesidad que este mismo puede generar a la empresa

SEM.	DÍAS	ACTIVIDADES	MODALIDAD
1	1-5	<p>En la primera semana del mes se presentan los objetivos del mes, focalizando en cualquier deficiencia encontrada en el rendimiento del mes anterior</p> <p>Como foco se definió sobre cumplir en el kpi de planes y créditos de consumos</p> <p>Por lo que los primeros 5 días mi dedicación en el llamado logro concretar ventas por sobre \$80MM en crecimiento de créditos nuevos</p> <p>Por otro lado, logre concretar dos planes de cuenta corriente nuevos de un total de cinco.</p> <p>Dia 1: Dedicué tiempo a gestionar negocios de inversiones mediante llamado y atención presencial lo cual no tuve existo.</p> <p>Dia 2: Continúe con la gestión de la llamada de campañas y concrete un lucrativo negocio de compra de cartera de créditos de consumo.</p> <p>Dia 3: Nuevamente curse más créditos de consumo netos</p>	Presencial

		<p>Día 4: Entregue un nuevo plan de cuenta corriente a una cliente y genere más oportunidades de negocio futuras para planes.</p> <p>Día 5: Curse un más crédito de consumo rankeando como el ejecutivo con la mayor venta de mi regional.</p> <p>Al final de la semana no logre generar dos kpi claves que son inversiones y seguros.</p>	
2	5-10	<p>Durante la segunda semana mantuve el mismo foco para generar venta de consumo logrando liderar la venta de este kpi a nivel regional, manteniendo un flujo de crecimiento constante. Al igual que en cuentas corrientes.</p> <p>Debido al resultado de la semana anterior mis actividades diarias se vieron modificadas abarcando principalmente el objetivo de captar inversiones, logrando el día 7 la generación de un negocio de \$50MM en FFMM referidos al ejecutivo de inversiones quien se encarga de asesorar en específico al cliente.</p> <p>El día 9 logre concretar seguros de auto pudiendo romper la tendencia en esta variable.</p> <p>Respecto al día 10 se enfoco en generar un mayor flujo de ventas para la siguiente semana, siendo foco seguir generando resultados del kpi consumo y aumentar la venta de seguros de auto.</p> <p>Cada día se hace una reunión diaria y dentro de mis labores esta la participación o bien la entrega de una dinámica que genere relajo dentro de la unidad de trabajo.</p>	Presencial
3	10-13	<p>El lunes siendo la mitad del mes se genera una reunión donde se ve la deficiencia o bien lo faltante para estar proporcional, además destacar que al pertenecer al Equipo Premier el seguimiento de nuestros resultados son claves para la operación del Banco por lo que se empuja mucho el rendimiento destacado de todos. Siendo también la meta más alta en cuanto a volumen respecto al equipo integral.</p>	Presencial

		<p>Luego de esa reunión se genera un foco de urgencia en nivelar la venta de todos y aquellos que van bien el poder seguir en dichos resultados para apalancar lo que este faltando dentro del cumplimiento</p> <p>El día 17 de junio siendo el día 12 de este informe se genera una dinámica para sacar adelante al equipo compartiendo buenas practicas e ideas para potenciar la venta, siendo participe del asesoramiento y acompañamiento del llamado de mis colegas de la banca integral.</p> <p>Hay que destacar que dentro de mi rol se requiere mucho conocimientos y experiencia, por lo que es parte de mis labores diarias el responder dudas y en ocasiones capacitar a mis colegas de un rango menor al mío. Siendo Backup de mi jefatura también mi equipo confía mucho en mi por lo que constantemente soy un miembro activo en la resolución de dudas o sugerencias para mejorar la gestión</p> <p>Finalmente, el día 13 de la bitácora se logra ver el avance en la venta, no logrando aun el objetivo del mes, pero si un aumento en la concentración del equipo completo tanto integral como premier</p>	
--	--	--	--

4. ANEXO: EVIDENCIAS DETALLADAS

Evidencia N°1;



Entrega de Plan de cuenta corriente a un cliente nuevo, el cual concreto crédito hipotecario con el Banco Bci

Evidencia N°2:



Métricas en panel de power bi de reunión diaria, donde se expone los resultados del día anterior

Evidencia N°3:



Cliente atendido por mi de manera presencial, al cual se le otorgo asesoría en inversiones, y firmo un Fondo mutuo con ejecutivo especialista de inversiones.