



Universidad
Andrés Bello®
Conectar • Innovar • Liderar

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>

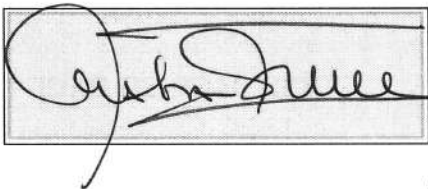
* Si la empresa tiene más de una sucursal, el estudiante debe ingresar la dirección de la sucursal o planta en la cual realizo la práctica

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 CREDITO E INVERSIONES

TABLA DE CONTENIDOS

Contenido

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 Mejora y Sugerencia en los Procesos	11
Valor agregado a los procesos:.....	11
3.4 Modelo de Datos	12
3.5 Bitácora.....	13
4.ANÁLISIS DE PROCESO DE PRÁCTICA.....	17
5. CONCLUSIONES.....	20
6.ANEXO: EVIDENCIAS DETALLADAS.....	21

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.

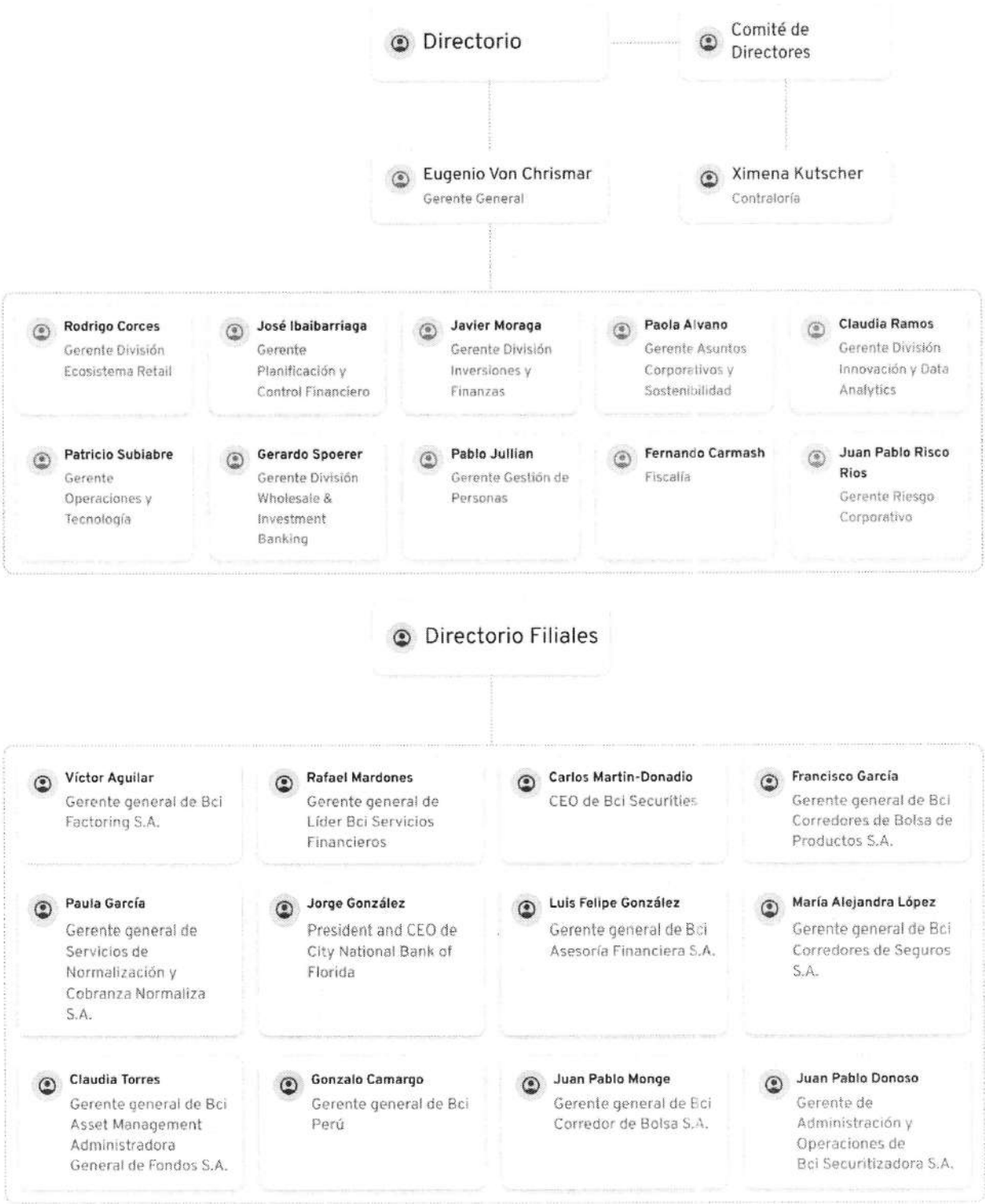
2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

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 Mejora y Sugerencia en los Procesos

En base a la oportunidad de mejora detectada la baja gestión oportuna del crecimiento de inversiones en el segmento de clientes afluentes, se proponen dos soluciones complementarias que integran tecnología y desarrollo de competencias, buscando una mejora tangible y sostenible en los resultados del equipo Premier.

Producto 1: Fortalecimiento del uso de Salesforce con acompañamiento práctico

Información técnica:

Salesforce es el CRM institucional del banco, utilizado para la gestión integral de clientes y oportunidades. Su potencial radica en la automatización de flujos, la generación de alertas inteligentes, dashboards personalizados y la trazabilidad de cada interacción comercial. La propuesta consiste en implementar un programa formal de acompañamiento y capacitación práctica, destinado a que todos los ejecutivos aprovechen efectivamente las funcionalidades ya disponibles: segmentación inteligente, alertas proactivas y gestión colaborativa de oportunidades de inversión.

Proveedor:

Salesforce (ya implementado en Bci). Capacitación y soporte pueden ser gestionados tanto por el área interna de Transformación Digital del banco como a través de consultores certificados de Salesforce.

Imagen de referencia:

Producto 2: Potenciar LinkedIn Learning como plataforma de capacitación continua

Información técnica:

LinkedIn Learning es una plataforma de e-learning disponible gratuitamente para todos los colaboradores de Bci. Ofrece cursos especializados en productos financieros, ventas consultivas, gestión de clientes de alto valor y habilidades digitales. Se recomienda desarrollar rutas de aprendizaje obligatorias, ligadas a las brechas de conocimiento detectadas en el equipo Premier, asegurando la actualización permanente de los ejecutivos y una mejor capacidad de asesoría y cierre de negocios.

Proveedor:

LinkedIn (Microsoft). Disponible mediante licenciamiento corporativo ya contratado por Bci.

Causa	Producto 1 (Salesforce)	Producto 2 (LinkedIn Learning)
Falta de seguimiento sistemático	X	
Bajo conocimiento de productos de inversión		X
Escasa coordinación con especialista en inversiones	X	X

Valor agregado a los procesos:
La integración de estas dos soluciones permitirá un abordaje integral de las causas

identificadas.

Salesforce, optimizado mediante capacitación práctica y acompañamiento, asegura el seguimiento sistemático de cada oportunidad de inversión, la colaboración efectiva entre ejecutivos y especialistas, y la trazabilidad completa de todas las gestiones comerciales. LinkedIn Learning, utilizado estratégicamente, asegura la actualización y el desarrollo permanente de las competencias técnicas y comerciales del equipo, eliminando las brechas de conocimiento y mejorando la propuesta de valor entregada al cliente. En conjunto, ambas herramientas elevan el estándar de gestión comercial, incrementan la conversión de negocios en inversiones, mejoran la satisfacción y fidelización del cliente, y contribuyen a los objetivos de crecimiento rentable y sostenido del banco.

3.4 Modelo de Datos

Importancia de diseñar un modelo de datos

En la gestión bancaria, el manejo eficiente de datos es fundamental para asegurar la calidad de servicio y la toma de decisiones informadas. Un modelo de datos bien estructurado permite integrar y organizar información clave sobre clientes, oportunidades comerciales, productos y resultados, facilitando la visualización de patrones, la priorización de acciones y la mejora continua de procesos. Esto es especialmente relevante en el segmento Premier, donde la capacidad de identificar y gestionar oportunidades de inversión en tiempo real impacta directamente en los resultados y la satisfacción del cliente.

Levantamiento de requerimientos

Para diseñar un modelo de datos útil y relevante, se identifican los siguientes requerimientos:

Integración de fuentes: Recopilar datos provenientes de Salesforce (gestión de oportunidades y campañas), reuniones de equipo (Power BI), y feedback de especialistas en inversiones.

Variables relevantes: Identificar datos clave como: cliente, segmento, saldo disponible, fecha de contacto, productos ofrecidos, estado de la oportunidad, responsable (ejecutivo/especialista), acciones realizadas y resultado final.

Seguimiento de KPIs: Permitir el cálculo automático de KPIs críticos como conversión de oportunidades, tiempo de cierre, y cumplimiento de metas individuales y de equipo.

Trazabilidad y auditoría: Mantener historial de interacciones y cambios para facilitar auditorías y análisis de mejora continua.

Visualización dinámica: El modelo debe ser compatible con herramientas como Power BI para crear dashboards e informes personalizados, útiles para reuniones y toma de decisiones.

Diseño del modelo de datos

A continuación, se propone un modelo relacional básico:

Tablas principales:

Clientes: ID_Cliente, Nombre, Segmento, Contacto, Saldo_Disponible

Oportunidades: ID_Oportunidad, ID_Cliente, Fecha_Contacto, Producto_Ofertado, Estado (Abierta/Cerrada/Perdida), Responsable, Fecha_Cierre, Resultado

Productos: ID_Producto, Tipo, Descripción

Gestiones: ID_Gestión, ID_Oportunidad, Acción_Realizada, Fecha, Responsable

Especialistas: ID_Especialista, Nombre, Área

Relaciones:

Un cliente puede tener varias oportunidades.

Cada oportunidad puede implicar varias gestiones y está asociada a un producto.

Las gestiones pueden ser realizadas por ejecutivos o especialistas.

3.5 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 está 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

	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: Dediqué tiempo a gestionar negocios de inversiones mediante llamado y atención presencial lo cual no tuve éxito.</p> <p>Dia 2: Continúe con la gestión de la llamada de campañas</p>	

		<p>y concrete un lucrativo negocio de compra de cartera de créditos de consumo.</p> <p>Día 3: Nuevamente curse más créditos de consumo netos</p> <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>	

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> <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 prácticas 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	14-17	<p>Día 14 Los días empiezan como siempre con una reunión de los resultados, se exponen los desafíos de la semana y lo que debemos esperar para cerrar un buen mes.</p> <p>Día 15 Este día corresponde a un día donde se genera la mayor cantidad de reuniones con clientes y el especialista de inversiones, con su apoyo y el de nuestra jefatura se empezó a llamar clientes con mayor saldo en</p>	

		<p>cuenta. El desafío es lograr el 200% del Kpi de inversiones</p> <p>Dia 16 Este día se terminan concretar los principales negocios de inversiones, consumo y creación de cuentas corrientes, estando a 4 días hábiles del cierre de mes el enfoque esta en generar el cumplimiento trimestral al ser el último mes de la medición del segundo trimestre</p> <p>Dia 17 El día hábil 17 del mes es utilizado para generar las últimas proyecciones del mes, cerrar la mayor cantidad de negocios a corto plazo y se planifican los últimos días del mes, en cuanto a la gestión de la morosidad de la cartera o bien el riesgo de esta.</p>	
5	19-20	<p>Dia 19 es el penultimo día hábil del mes donde se busca generar compromisos de pago o bien cobrar para poder mantener la salud de la cartera de toda la sucursal, se focaliza a lo faltante para cumplir cotas mínimas de cumplimientos en kpi, se concretan los últimos negocios de inversiones logrando quedar sobre un 100% de cumplimiento como equipo, faltando cumplir en seguros de auto y en créditos de consumo.</p> <p>Dia 20 el ultimo día hábil del mes se genera la dinámica de cobrar los compromisos y de cerrar negocios lo más rápido posible, con la presión y la dedicación de la sucursal como equipo se logra cumplir la meta de cobro de morosidades, la meta de los seguros de auto y quedando sin cumplir el presupuesto en créditos de consumo.</p> <p>Como resumen final el mes fue bastante intenso y desafiante se logro un objetivo muy ambicioso que fue llegar al 100% de los planes de cuenta corriente como equipo o sucursal, siendo posible gracias al sobrecumplimiento de algunos miembros aun existiendo</p>	

		brechas entre colegas, pero siempre hay un compromiso detrás que empuja los buenos resultados, la excelencia y la calidad del trabajo entregado.	
--	--	--	--

4. ANÁLISIS DE PROCESO DE PRÁCTICA.

4.1 Competencias técnicas desarrolladas o fortalecidas durante la realización de la práctica, asociadas al perfil de egreso

Durante mi práctica profesional en Banco Bci, pude fortalecer y aplicar diversas competencias técnicas asociadas a la gestión industrial y financiera. La administración de carteras y oportunidades comerciales mediante Salesforce fue fundamental, permitiéndome familiarizarme con el uso avanzado de CRM para la gestión sistemática de clientes, campañas, seguimiento de KPIs y registro de actividades. El análisis y monitoreo de resultados a través de Power BI me permitió profundizar en el manejo de datos, la visualización de indicadores clave y la evaluación de la eficacia de distintas estrategias comerciales.

La experiencia en el segmento Premier reforzó mis conocimientos sobre productos bancarios (créditos, cuentas, inversiones y seguros), la lógica de derivación a filiales (como Wealth Management y corredora de seguros), y la importancia de la trazabilidad en la gestión de oportunidades de inversión y seguros. Asimismo, el diseño y propuesta de modelos de datos relacionales aplicados a la optimización del seguimiento de clientes y oportunidades me permitió aplicar herramientas de análisis y modelamiento aprendidas en la universidad a un entorno real y dinámico.

Un aspecto relevante ha sido el liderazgo ejercido al asumir el rol de backup de mi jefatura directa, lo que implicó tomar decisiones críticas, coordinar equipos y asegurar la continuidad operativa durante su ausencia. Esta responsabilidad me permitió desarrollar habilidades de gestión, liderazgo situacional y visión estratégica, complementando de manera significativa mi formación técnica.

Adicionalmente, la constante interacción con clientes de alto perfil, la colaboración con distintos equipos y la necesidad de alcanzar objetivos en un entorno de alta presión y competitividad, fortalecieron mis habilidades blandas, como la comunicación efectiva, la empatía, la adaptabilidad y la capacidad de resolución de conflictos. Todo esto potencia mi perfil como Ingeniero Civil Industrial, integrando habilidades prácticas, técnicas y de liderazgo para enfrentar con éxito los retos del mundo laboral actual.

4.2 Competencias transversales desarrolladas o fortalecidas durante la realización

de la práctica, asociadas al perfil de egreso

Durante mi práctica en Banco Bci, desarrollé habilidades clave como la autonomía, flexibilidad y capacidad de adaptación en un entorno competitivo y en constante cambio. Fortalecí mi pensamiento analítico y sistemático, aplicando soluciones a problemas complejos y optimizando procesos a través del análisis de datos y el uso de herramientas digitales.

La experiencia también consolidó mi trabajo en equipo y liderazgo, especialmente al asumir el rol de backup de mi jefatura y colaborar con áreas multidisciplinarias. Mejoré mi comunicación oral y escrita al interactuar con clientes, colegas y supervisores. Todo esto, alineado a los valores de excelencia, integridad y responsabilidad social, ha potenciado mi perfil profesional y mi capacidad para aportar valor en organizaciones que buscan la mejora continua.

4.3 Recomendaciones al director de Carrera

A partir de mi experiencia en Banco Bci, recomiendo fortalecer la vinculación formal entre la universidad y las instituciones financieras, promoviendo convenios de prácticas y charlas con empresas líderes del sector. Sería útil incorporar talleres prácticos en la malla curricular sobre el uso de herramientas digitales relevantes, como CRM, Power BI y plataformas de inteligencia de negocios, que preparen mejor a los estudiantes para su inserción laboral.

Sugiero también agilizar y acompañar el proceso de postulación a prácticas, entregando mayor orientación, difusión de oportunidades y seguimiento personalizado a los alumnos. Finalmente, fomentar el networking y la retroalimentación entre estudiantes y egresados que ya han realizado su práctica, puede enriquecer la búsqueda y el desarrollo de futuras experiencias profesionales.

4.4 Recomendaciones al Supervisor o jefe Directo

Quiero expresar mi profundo agradecimiento por el liderazgo ejercido y la confianza que se me ha brindado a lo largo de mi trayectoria en Banco Bci, no solo durante la práctica profesional, sino en mi trabajo diario dentro del equipo Premier. Haber sido elegido como backup de mi jefatura me ha permitido crecer profesionalmente y asumir desafíos de gestión y liderazgo, lo que ha fortalecido mis capacidades y mi compromiso con el equipo.

El liderazgo en nuestra unidad se ha caracterizado por un enfoque cercano y estratégico, que ha potenciado la motivación y la cohesión de todo el equipo. Esta gestión ha logrado

alinear a los integrantes hacia objetivos ambiciosos y exigentes, en línea con la visión y los valores del banco. El ambiente de confianza y desarrollo humano que se fomenta a diario es una de las principales fortalezas del área, lo que permite alcanzar resultados sobresalientes y sostener un alto nivel de excelencia.

En cuanto a oportunidades de mejora, considero que son mínimas dadas las buenas prácticas ya instauradas. Sin embargo, y en base a los desafíos identificados, sugiero seguir profundizando en el seguimiento y fortalecimiento del área de inversiones. Sería recomendable instaurar espacios periódicos de revisión de cartera, donde ejecutivos y especialistas puedan analizar oportunidades abiertas, compartir experiencias exitosas y levantar dificultades, promoviendo una retroalimentación constante.

Asimismo, sugiero incentivar la capacitación continua, aprovechando herramientas como LinkedIn Learning, para reforzar el conocimiento técnico en productos de inversión y estrategias de gestión de clientes. Esto permitirá que todo el equipo cuente con herramientas actualizadas y pueda ofrecer un servicio de excelencia.

5. CONCLUSIONES

La experiencia vivida en Banco Bci, tanto en mi práctica profesional como en mi desempeño laboral diario, ha representado una etapa de aprendizaje y crecimiento clave en mi formación como Ingeniero Civil Industrial. Haber trabajado en el segmento Premier me permitió comprender en profundidad la gestión de clientes de alto valor, el uso avanzado de herramientas tecnológicas como Salesforce y Power BI, y la importancia de los datos y la trazabilidad en la toma de decisiones estratégicas.

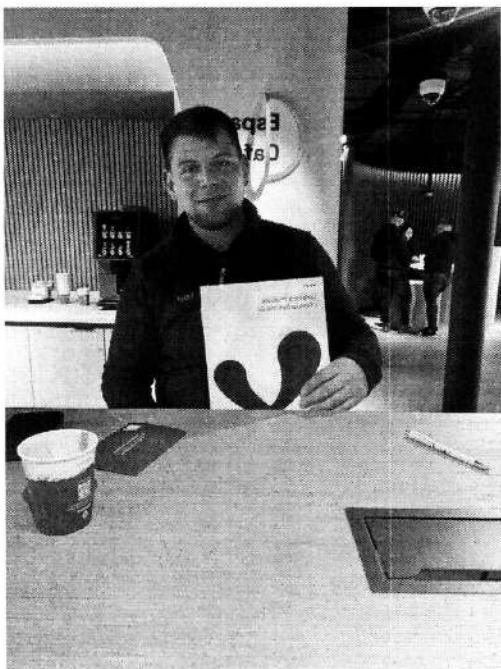
Uno de los aprendizajes más relevantes ha sido la capacidad de liderar y adaptarme a un entorno altamente competitivo, enfrentando desafíos comerciales y gestionando equipos bajo presión. Haber asumido el rol de backup de mi jefatura fortaleció mis habilidades de liderazgo y me permitió ganar confianza para coordinar procesos, transmitir buenas prácticas y mantener la motivación del equipo, siempre alineado a los objetivos estratégicos del banco.

El trabajo colaborativo y la comunicación efectiva con clientes, colegas y especialistas, así como la constante búsqueda de mejora en la gestión de inversiones, han sido elementos centrales en mi desarrollo profesional. Este proceso me impulsó a identificar oportunidades de innovación y proponer soluciones reales, como el diseño de modelos de datos y la integración de la capacitación continua a través de plataformas como LinkedIn Learning.

Reflexionando sobre mi proceso, considero que la práctica no solo complementó mi perfil académico con competencias técnicas y transversales, sino que también me brindó una visión más integral y humana de la ingeniería. La excelencia, la ética, la responsabilidad social y la orientación al cliente, valores fundamentales de mi carrera, hoy forman parte de mi quehacer profesional diario. Estoy convencido de que esta experiencia me ha preparado para asumir nuevos desafíos, aportar valor a cualquier organización y seguir creciendo como profesional íntegro y comprometido.

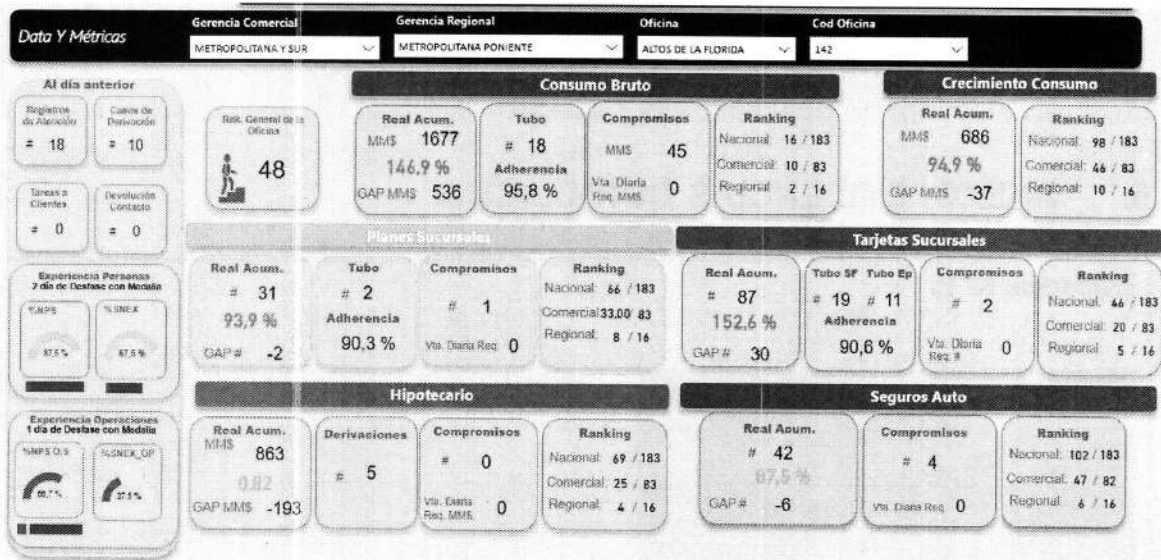
6. ANEXO: EVIDENCIAS DETALLADAS

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; captura de pantalla, foto de una reunión o trabajo en terreno, reporte de Power BI, capture de una planilla en excel con cálculos desarrollados, parte de una rutina desarrollada en un lenguaje de programación, etc.

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.

Evidencia N°4:

SEBA	MIN	MAX	ABR	MAY	JUN	Promedio	COTA	BSC
CRECIMIENTO CC	80	300	125%	0,00%	91%	72%	20%	14,40%
CHIP	80	300	100%	100%	100%	100%	10%	10,00%
PLANES	60	300	150%	0%	145%	148%	20%	29,50%
TC	80	300	110%	0,0%	0%	37%	10%	3,67%
MORA	50	150	102%	104%	107%	104%	15%	15,65%
INVERSIONES	80	200	96%	95%	197%	129%	10%	12,93%
SNEX	50	150	123%	123%	123%	123%	15%	18,38%
AUTO			8	9				
HOGAR			5	5				
TOTAL								104,53%

Calculo del rendimiento Trimestral T2 del 2025

Evidencia N°5:

19	HIP010 - Proyectos No Clientes (Promesados)	SIP	CONDominio RADAL	Nombres: [Redacted] Email: [Redacted] Teléfono: [Redacted] Teléfono_2: [Redacted] Teléfono Banco: [Redacted] Mail Banco: [Redacted]	Sebastian Aleg Cliente enviara documentos
19	HIP010 - Proyectos No Clientes (Promesados)	SIP	CONDominio RADAL	Nombres: Karen Marien Apellido: Rojas Caniupal, Email: KAROJASC.25@GMAIL.COM. Telefono: 56938701104 Teléfono_2: [Redacted] Teléfono Banco: 938701104. Mail Banco: [Redacted]	Sebastian Aleg no contesto ni telefono ni wsp
19	HIP010 - Proyectos No Clientes (Promesados)	SIP	CONDominio RADAL	Nombres: [Redacted] Email: [Redacted] Teléfono: [Redacted] Teléfono_2: [Redacted] Teléfono Banco: [Redacted] Mail Banco: [Redacted]	Sebastian Aleg bc chile 3,58%
19	HIP010 - Proyectos No Clientes (Promesados)	SIP	CONDominio RADAL	Nombres: [Redacted] Teléfono_2: [Redacted] Teléfono Banco: [Redacted] Mail: [Redacted] Banco: [Redacted]	Sebastian Aleg telefono marca equivocado / se envia correo
19	HIP010 - Proyectos No Clientes (Promesados)	SIP	CONDominio RADAL	Nombres: [Redacted] Teléfono: [Redacted] Teléfono_2: [Redacted] Teléfono Banco: [Redacted] Mail: [Redacted] Banco: [Redacted]	Sebastian Aleg enviara documentos
19	HIP010 - Proyectos No Clientes (Promesados)	SIP	CONDominio RADAL	Nombres: [Redacted] Email: [Redacted] Teléfono: [Redacted] Teléfono_2: [Redacted] Teléfono Banco: [Redacted] Mail Banco: [Redacted]	Sebastian Aleg Renta observada, evaluado en otra oficina
19	HIP010 - Proyectos No Clientes (Promesados)	SIP	CONDominio RADAL	Nombres: [Redacted] Email: [Redacted] Teléfono: [Redacted] Teléfono_2: [Redacted] Teléfono Banco: [Redacted] Mail: [Redacted] Banco: [Redacted]	Sebastian Aleg enviara documentos

Trabajo de Base de datos para crédito hipotecario, se censuran datos de clientes por confidencialidad y se información privada.

Evidencia N°6

GC METRO Y SUR	METRO PONIENTE	ALTOS DE LA FLORIDA	RPAEALF		SUZUKI	SWIFT GL SPORT 1.2	JTSF17
GC METRO Y SUR	METRO PONIENTE	ALTOS DE LA FLORIDA	RPAPALF		KIA	SPORTAGE EX 2.0L	SVFB07
GC METRO Y SUR	METRO PONIENTE	ALTOS DE LA FLORIDA	SALEGRR		MAZDA	2 SPORT V 1.5	GLXV70
GC METRO Y SUR	METRO PONIENTE	ALTOS DE LA FLORIDA	SALEGRR		TOYOTA	RAV4 CVT 2.5 AUT	PYPW38
GC METRO Y SUR	METRO PONIENTE	ALTOS DE LA FLORIDA	SALEGRR		KIA	MORNING MPI 1.2	PSDJ72
GC METRO Y SUR	METRO PONIENTE	ALTOS DE LA FLORIDA	RPAPALF		KIA	MORNING HATCH BACK 1.0	PGTW43
GC METRO Y SUR	METRO PONIENTE	ALTOS DE LA FLORIDA	RPAEALF		KIA	RIO 4 SEDAN 1.4	LB5V17
GC METRO Y SUR	METRO PONIENTE	ALTOS DE LA FLORIDA	RPAPALF		HYUNDAI	ACCENT R8 GL 1.4	JCPC15
GC METRO Y SUR	METRO PONIENTE	ALTOS DE LA FLORIDA	SALEGRR		HONDA	HR V EXS 1.8 AUT	RP2P95
GC METRO Y SUR	METRO PONIENTE	ALTOS DE LA FLORIDA	RPAEALF		KIA	MORNING MPI 1.2	RZFT40
GC METRO Y SUR	METRO PONIENTE	ALTOS DE LA FLORIDA	RPAEALF		MAZDA	NEW 2 1.5	LDHW64
GC METRO Y SUR	METRO PONIENTE	ALTOS DE LA FLORIDA	RPAEALF		SUZUKI	ALTO 800	HRZD95

Trabajo de Base de datos para Seguros de auto, se censuran datos de clientes por

 confidencialidad y se información privada.