

# Millennials un desafío adaptativo para Bci

Sol Castro Lechtaler  
Gerente de Desarrollo Organizacional y Talento



- Septiembre 2017 -





**Contexto**

**Diagnóstico**

**Reclutamiento  
y  
engagement**

**Desarrollo  
Liderazgo  
y Oferta de  
Valor**

**Desafío y  
recomendaciones**



# Contexto:

El colaborador como centro  
de todas las actividades



“Ser líderes regionales en **innovación**, **cercanía** y **experiencia de clientes**, y ser reconocidos como la mejor **empresa para trabajar** y **desarrollarse...**”

VISIÓN

**Accionistas**  
Propiciar que el retorno sobre su inversión sea superior al promedio del sistema bancario.

**Clientes y Proveedores**  
Entregar productos y servicios de óptima calidad e innovadores. Mantener relaciones con nuestros proveedores de mutuo beneficio.

**Colaboradores y sus familias**  
Ofrecer calidad de vida digna, un trabajo estable y con posibilidades de desarrollo personal, profesional y laboral.

**Comunidad**  
Contribuir efectivamente a mantener un medio ambiente sano y a incrementar el patrimonio social, cultural y económico del país.

MISIÓN



VALORES



CRITERIOS DE EXPERIENCIA



Las personas están al centro de todo lo que hacemos.



ECUACION VIRTUOSA



PROPÓSITO COMÚN

Actuar y priorizar **consistentemente** por 80 años, la valoración de **conciliación de la vida laboral y personal**, generan relaciones de **confianza y compromiso**



PERFIL DEL COLABORADOR BCI

# Nuestra gestión es reconocida

Colaboradores felices hacen  
**clientes felices**

**Mejores Empresas para Trabajar en Chile**

Great Place To Work

2015: 5º Lugar

2016: 5º Lugar

**5º Lugar**

**Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan.**

Fundación Chile Unido y Revista Ya

2016: 5º lugar

2017: 3º lugar

**3º Lugar**

**Ranking Best FirstJobs Employers**

Employers for Youth

2016: 4º Lugar

2017: 5º Lugar

**Talento**

MERCO

2016: 5º Lugar

2017: 4º Lugar

**5º Lugar**

**Ifrei**

Certificación conciliación trabajo familia.

U.Los Andes



**Innovar** es parte de nuestra identidad, entregarte

**la mejor experiencia también**

**Most Innovative Companies Chile**

ESE Business School de la Universidad de Los Andes y Diario La Tercera

2016: 1º Lugar Categoría Banca

**1º Lugar**

**Premios Best Place to Innovate Sector**

Universidad de Chile / CORFO / CADEM

2015: 1º Lugar Sector Financiero

**1º Lugar**



Nuestro mayor premio es que te sientas  
**en un banco diferente**

**Best Digital Bank Chile**

Global Finance Magazine

2017: 1º Lugar Categoría Personas

**Premio Nacional de Satisfacción de Clientes**

ProCalidad

2016: 1º Lugar, Categoría Grandes Bancos

**1º Lugar Grandes Bancos**

**Premio Lealtad del Consumidor**

Diario Estrategia y Alco Consultores

2016: 1º Lugar Categoría Bancos

**1º Lugar**



# Diagnóstico



# ¿Cómo son los Millennials?

Emprendedores

Felicidad

Autonomía

Exploradores

Presentistas



(1980 – 1995)  
Millennials

No se piensan sin **Internet**

Quieran **estar en todas**: Estar en muchas partes y con muchas personas a la vez, cumpliendo diversos roles

Valoran la **inmediatez** y la **portabilidad**

Interesados en saber de muchos temas: Seleccionan sus temas de interés, generan sus propios **contenidos**.

Información a un **clic**

Tienen una **identidad virtual**

# ¿Y los nuestros como son?

El 97% de los millennials en Bci está contratado a plazo indefinido

Las decisiones de trabajar en Bci se basan en:  
Aprendizaje y desarrollo,  
Estabilidad laboral  
y Beneficios.

El 85% está satisfecho con los beneficios actuales de Bci

El 14% de las mujeres y 13% hombres tienen menos de 2 años en Bci (70% tiene más de 2 años)

El 48% de los Millennials tiene hijos y en promedio tienen 1,5 hijos.

60% son mujeres y superan en cantidad a los hombres en tramos de antigüedad en Bci

En RM tenemos el 74% de los millennials de la corporación

Se concentran en áreas de Operación y Tecnología y Banca Retail

El 30% de las mujeres y 20% de hombres, tienen entre 2 y 5 años de antigüedad en Bci

73% solteros

91% de ellos, siente orgullo de pertenecer a Bci

Dimensión clima más valorada:  
Relaciones interpersonales,  
Comunicación empresa y Apoyo organizacional

Fuente: Bci.





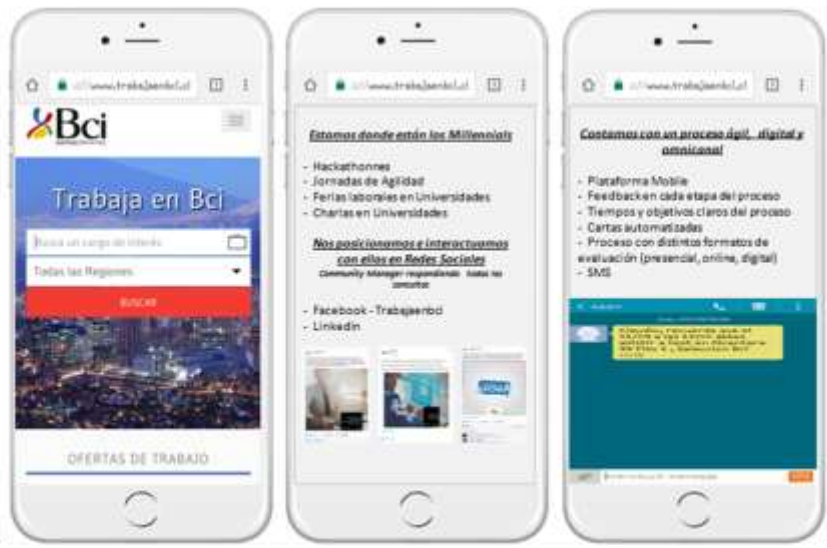
**Programas** que  
implementamos con foco en  
el segmento Millennials



# Reclutamiento y engagement



# El gran reto de reclutar Millennials



Plataforma Mobile      Proceso de selección agile      Posicionamiento en contextos target  
 Posicionamiento e interacción en redes sociales



Todos somos innovadores

## TALLER PARA REENTENDER LA INNOVACIÓN, LA NUEVA APUESTA DE JOSEFINA POOLEY

Un nuevo proyecto está liderando la fundadora de la red social de moda y tendencias Cranberry Chic, Josefina Pooley. Utilizando sus herramientas como fundadora de startups, acaba de lanzar una serie de charlas y talleres que ayudan a entender mejor cómo funciona el proceso de innovación y, en paralelo, el de emprender. "La innovación y el emprendimiento no son lo mismo. La innovación surge de la creatividad y esta, a su vez, surge desde el ocio (en su sentido genuino, no como se entiende hoy como mera entretención y no hacer nada útil, sino como acciones que tienen un fin en sí mismo, acciones no transaccionales); sin embargo, la innovación suele abordarse solo desde el punto de vista del negocio (no-ocio) siempre en pos de obtener resultados (modelo de negocio escalable, canvas, etc.)", explica.

Para esta misión se asoció con el académico Allan Urban, quien tiene 20 años de experiencia como asesor de empresas y es experto en diseño estratégico e innovación. "Nos completamos muy bien ya que dividimos el taller en dos; yo veo la primera parte de innovación: quien soy 'yo' en el mundo y, desde ese conocimiento, cómo generar valor, abordando todos los conceptos antes mencionados. La segunda parte la aborda el punto de vista del negocio".

El proyecto está enfocado en promover esta visión en todos los ámbitos posibles, trabajando especialmente con alumnos de último año de las universidades, porque están ad portas de tomar decisiones muy relevantes sobre su futuro laboral y, asimismo, están trabajando con el BCL. "Hoy más que nunca es importante entender el significado del genuino ocio, ya que a partir de este el hombre no solo puede alcanzar su plenitud, como plantea la filosofía, sino que, además, no podemos pretender hacer grandes innovaciones con valor si aún desconocemos la fuente de su propósito", agrega Pooley.

En paralelo, la emprendedora cuenta que Cranberry Chic sigue creciendo y ahora está enfocada en la nueva versión de la aplicación, que está orientada a relacionar todos los looks de la app con prendas similares o iguales que se pueden encontrar en los e-commerces que llegan al país.

"Las marcas se han dado cuenta del valor que tiene el marketing indirecto, no basta con publicar la marca a través de influenciadores en redes sociales, esta dinámica se tiene que dar de forma genuina", afirma.



Josefina Pooley está enfocada en dar a conocer que la innovación debe surgir desde el ocio bien entendido.





# Stand Accessible

# Oferta de Valor

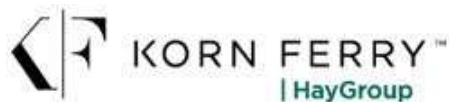
Desarrollo

Liderazgo

Beneficios y

Flexibilidad





- Atraer al talento profesional y joven, buscando perfiles específicos.
- Apalancar una cultura de innovación y trabajo colaborativo
- Reclutar a millenials y atender sus necesidades.

- Apoyar en la identificación de fortalezas, metas y ámbitos de desarrollo profesional de colaboradores destacados.
- Entregar herramientas que aporten a su plan de desarrollo y faciliten su crecimiento dentro de nuestra Corporación.





PROGRAMA  
*Jóvenes*  
PROFESIONALES



*Becas de Estudios*



MENTORING   
*Escribiendo juntos nuestro camino*

*Creación de Células Ágiles*





*Desafío de contar con líderes empoderados*







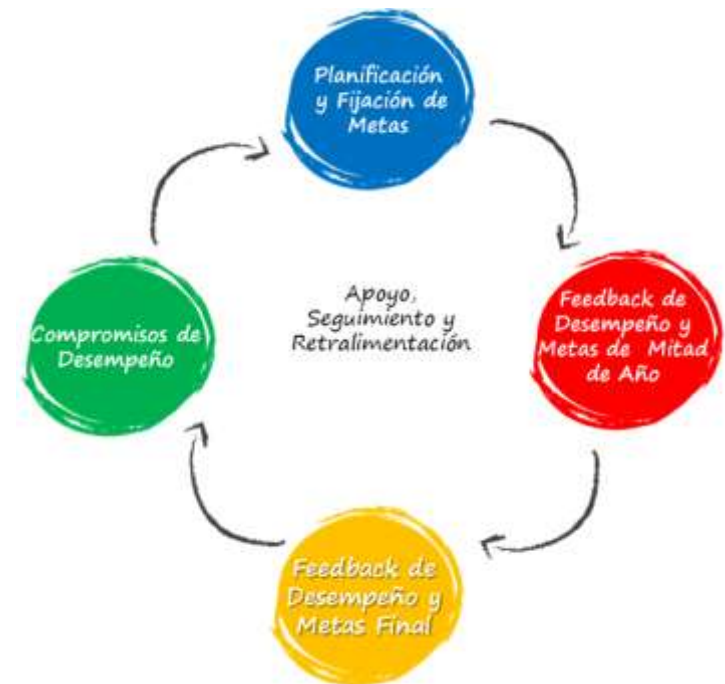
**INSTANCIAS FORMALES DE EVALUACIÓN**

**FEEDBACK CONSTANTE Y OPORTUNO**

**COACHING POR PARTE DE JEFATURAS**

**NUEVA PLATAFORMA QUE CONTEMPLA UTILIZACIÓN DE BITÁCORAS Y REVISIÓN CONTINUA DEL DESEMPEÑO**

**RECONOCIMIENTO**



**CRECIMIENTO Y DESARROLLO A MEDIDA QUE LOS MILLENNIALS AVANZAN EN SU CARRERA Y ELEVAN SU NIVEL PROFESIONAL A UN NIVEL MÁS EXIGENTE.**

# Adictos al Reconocimiento

## Prácticas Cotidianas

### Ámbito Local:

- **El líder es quien reconoce.**
- Refuerzo Oportuno
- Aprendizaje Grupal
- Visibilidad



## Ceremonias Periódicas

### Ámbito Gerencial:

- Mayor prestigio
- Refuerza la identidad de Área



## Ceremonia Anual (Valores, Gestión y Largo Plazo)

### Ámbito Corporativo:

- Exclusivo y aspiracional





## HORARIO FLEXIBLE

Flexibilizar el horario de entrada y salida de la oficina

## HORARIO FLEXIBLE VERANO

Flexibilizar el horario de entrada y salida de diciembre a febrero

## HORARIO FLEXIBLE POR 6 MESES

Flexibilizar el horario de entrada y salida de la oficina durante 6 meses

## JORNADA PARCIAL

Trabajar hasta las 14:00 hrs. o hasta las 15:00 hrs. (con almuerzo)

## TRABAJO MIXTO

Trabajar desde la casa una parte de la jornada laboral

## TRABAJO HOGAR

Trasladar la estación de trabajo a la casa del colaborador

## TIEMPO PARA TUS SUEÑOS

Consiste en entregar al colaborador 3 meses sin goce de sueldo para cumplir sus sueños: viajes, estudios o desarrollar una idea de negocio.

# ¿Cómo trabajan los Millenials?

**Gerencia  
Transformación Digital**



# Fomentamos el Trabajo Colaborativo



# Recomendaciones



## **CUSTOMIZACIÓN DE LA OFERTA DE VALOR**

Generar condiciones para atraer, desarrollar y retener el talento Millennial en una diversidad mayor de colaboradores, considerándolo como ser particular.

## **ORGANIZACIÓN MÁS FLEXIBLE**

Desarrollar una organización más flexible, innovadora que se haga cargo de las distintas necesidades, intereses y motivaciones de los colaboradores Millennials.

## **LIDERAZGO INTEGRADOR**

Preparar e involucrar activamente a los líderes para gestionar de manera efectiva la diversidad y la conciliación Trabajo-Familia-Vida personal de este segmento.



**Muchas gracias**

