



**BancoEstado**<sup>®</sup>  
**MICROEMPRESAS**

**Prioridad, Coherencia y Protagonismo**

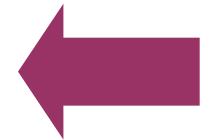
Descubre el Secreto...



# ¿Quiénes son nuestros clientes?

Definición según del nivel de ventas anuales:

Tamaño	Desde UF	Hasta UF
<b>Micro</b>	<b>0</b>	<b>2.400</b>
Pequeña	2.401	25.000
Mediana	25.001	100.000
Grande	100.001	Más



# Quiénes somos

- ✓ Nace en 1996, Filial BancoEstado
- ✓ Atención especializada Segmento
- ✓ Modelo de Trabajo en Terreno
- ✓ 200 Plataformas Especializadas
- ✓ 1.060 trabajadores, 59% mujeres
- ✓ Pasión y Técnica



**BancoEstado**  
MICROEMPRESAS

**Promover la Igualdad  
de Oportunidades en el  
Acceso a  
Soluciones Financieras y  
apoyar la  
Competitividad y el  
Mejoramiento de la  
Calidad de Vida de los  
microempresarios del  
país, a través de una  
organización  
Sustentable y Feliz**

**Propósito BEME**

## **Pilares BEME**

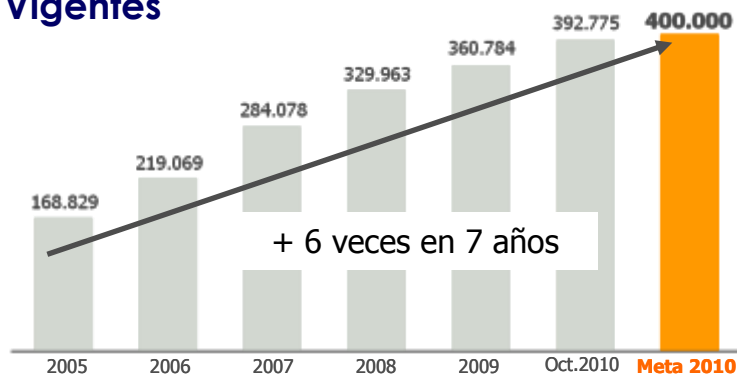
**Vocación por los  
Clientes.**

**Cultura y Valores  
BEME.**

**Gestión de Excelencia  
e Innovación**

# Algunos Resultados

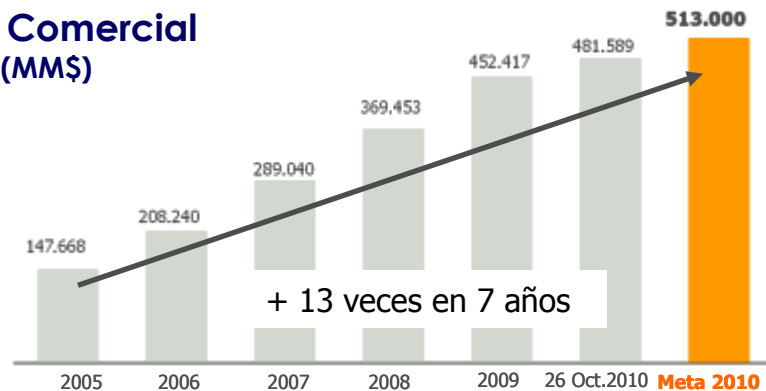
## Cientes Vigentes



Crecimiento %	23%	30%	30%	16%	9%	9%	11%
Crecimiento neto	31.570	50.240	65.009	45.885	30.821	31.991	39.216

- ✓ 60% de participación de mercado
- ✓ Más 90% paga al día

## Saldo Comercial (MM\$)



Crecimiento %	23%	41%	39%	28%	22%	6%	13%
Crecimiento neto	31.363	60.552	80.800	80.413	82.964	29.172	60.583

Entidad líder en microfinanzas en Chile



# Gestión de Excelencia en una Empresa Pública

## Hitos del programa

### Gestión de Excelencia

Premio Nacional a la Calidad



Año 2005

Premio Iberoamericano a la Calidad



Año 2006

Premio Asia Pacifico de la Calidad



Año 2007

### GPTW Chile

5º Lugar



Año 2006

3º Lugar



Año 2007

1er Lugar



Año 2008

2do Lugar



Año 2009



### Mejor Empresa Padres y Madres

4º Lugar



Año 2006

1er. Lugar

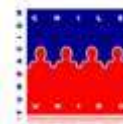


Año 2007

2do. Lugar



Año 2008 y 2009



### GPTW Latinoamérica

100 Mejores



Año 2007

Top Five



Año 2008

Mejor Empresa Dimensión Respeto



Año 2009



### Certificaciones Específicas

Certificación ISO 9001:2000



Año 2008

Hall of Fame BSC



Año 2009

6to Lugar RSE



# Modelo Gestión de Personas



El Secreto de la Mejor Empresa  
**¡Eres Tú!**

1996

Creación del  
Programa

# ADN BEME

2010

Sentido Compartido

**VOCACIÓN** de Servicio

**VOCACIÓN** por las Personas

**VOCACIÓN** de Innovación

**VOCACIÓN** por la Calidad y  
Excelencia

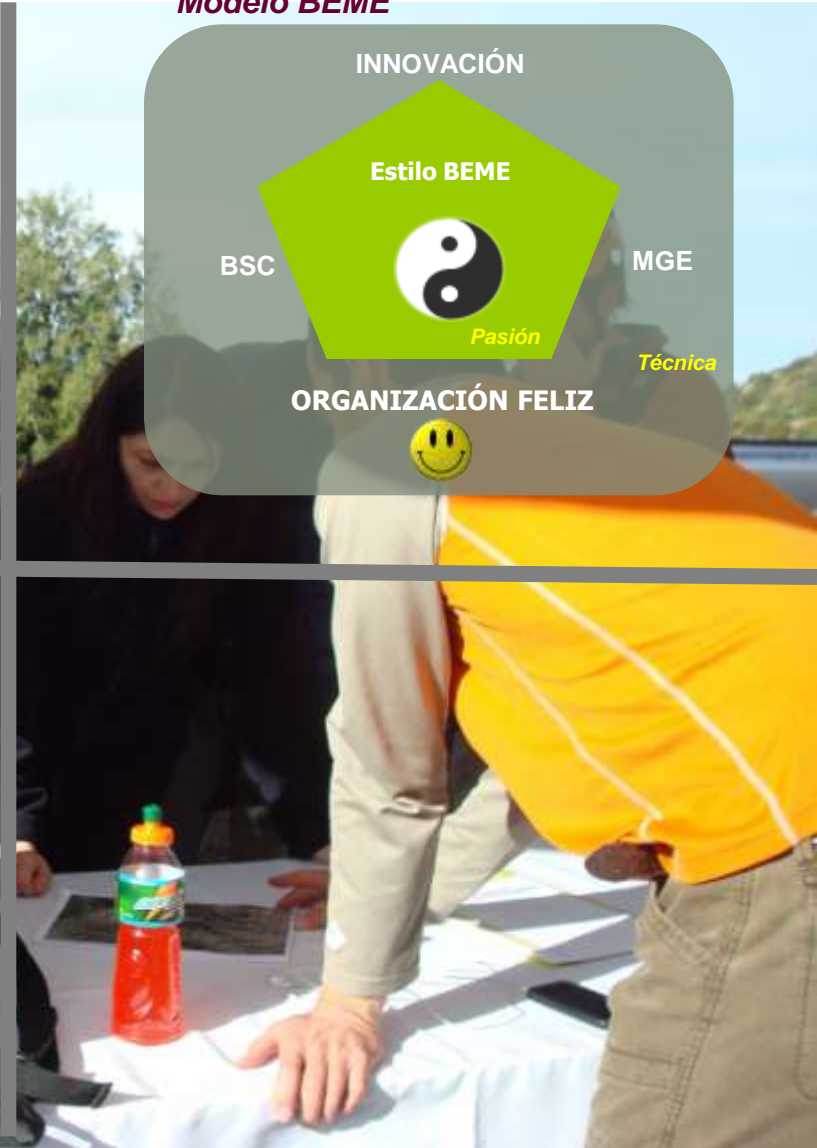
**VOCACIÓN** de Soñar...





# Estilo BEME : Ser Felices trabajando

**PASION**  
Liderazgo, Confianza y Respeto



Modelo BEME



**TECNICA** Excelencia e Innovación

# Evolución Gestión de Personas

Año 2008

- ✓ Conciliación vida laboral-familiar y personal
- ✓ Estilo de liderazgo- Muchos líderes
- ✓ Gestión Participativa; Consejo Consultivo de Personas

Año 2006

- ✓ Modelo Gestión Integral de Personas.
- ✓ Calidad de Vida
- ✓ Creación Subgerencia de Gestión de Felicidad

Año 2004

- ✓ Creación Gerencia de Personas.
- ✓ Inicio medición GPTW
- ✓ Inicio Programas de Participación (DNG)

Año 2002

- ✓ Creación Subgerencia Gestión de RRHH
- ✓ Programa de Beneficios
- ✓ Desarrollos de competencias

Año 1996

- ✓ Área de Recursos Humanos
- ✓ Gestión intuitiva con foco en las Personas
- ✓ Foco en selección de personal



# Modelo Gestión de Personas

## Objetivos de Negocio

1. Meritocracia  
“Alegría de Reconocer”

2. Participación  
“Mi empresa la construyo yo”

3. Calidad de Vida  
“Me Gusta BEME”

4. Liderazgo  
“Cercanía y Acompañamiento”

## Valores Corporativos



# Meritocracia

## La alegría de Reconocer

### Reconocimientos:

- ✓ Mejores trabajadores
- ✓ Viajes x Resultados
- ✓ Mejores equipos: Venta y Clima
- ✓ “La Alegría de reconocer”
- ✓ Premio al Estilo BEME

### Incentivos

### Plan Desarrollo profesional

- ✓ Entrenamiento “Yo Aprendo”
- ✓ Evaluaciones de Potencial
- ✓ Cuadros de reemplazo
- ✓ Liderazgo



# Gestión Participativa

**“Mi Empresa la construyo Yo”**

*Sobre 30% de la dotación participa en instancias de Diseño de la empresa*

Consejo Consultivo

Embajadores Clientes

Directorios: DNG - DGS



Coordinadores RSE

Corresponsales



Innova



# Participación y Protagonismo

EL PORTAL DE

**GESTION**  
**PARTICIPATIVA**



**CONSEJERO** de las Personas

CCP

VER +

Por un BEME **+** **SUSTENTABLE**

Coordinador  
RSE

VER +

La **COMUNICACION** de BEME

Corresponsales  
BEME al día

VER +

**EXPERIENCIA** para un Mejor Futuro

DGS

VER +

Savia Nueva para **CRECER**

DNG

VER +

Sembrando Cultura de **SERVICIO**

Embajadores de  
Clientes

VER +

Creatividad e **INNOVACION** sin Limites

Innova

VER +

# Calidad de Vida

## Cuidando a las Personas

“Me Gusta BEME”

### Programas Apoyo Situaciones Sociales

- ✓ Asesoría Especialistas
- ✓ Asistencia catastrófica

### Iniciativas para la Conciliación

### Beneficios y Convenios

### Programas Vida Saludable y Deportes

### Programa Endeudamiento Responsable

### Programa Tiempo Libre y Cultura



# Liderazgo

## “Cercanía y Acompañamiento”

### Escucha y Acompañamiento

- ✓ Tomémonos un Cafecito
- ✓ Matriz de escucha
- ✓ Monitoreo continuo clima Laboral ( encuesta, GPTW, focus,, etc.)

### Alineamiento y Cercanía

- ✓ Jornadas Regionales
- ✓ Cumbres BEME
- ✓ Visitas Gerentes a Sucursales y Gerencias

### Estilo BEME

- ✓ Compromiso y credibilidad
- ✓ Pasión y Técnica
- ✓ Vocación por los clientes
- ✓ Gestión del ejemplo

### ADN BEME

- ✓ Vocación por las personas
- ✓ Vocación de soñar
- ✓ Innovación
- ✓ Valores BEME

**90% líderes formados en Escuela BEME**





# Un gran lugar para trabajar...

**Clima de Excelencia:  
5 años dentro de las 5 mejores  
empresas para trabajar en Chile**



**GREAT  
PLACE  
TO  
WORK®**

**Rubro:** Finanzas,  
Seguros y Previsión

**Nº de trabajadores**  
1.058

<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
41%	59%

**Evolución en el ranking**

5	3	1	2	5
2006	2007	2008	2009	2010

# Sentido compartido

Prácticas de Excelencia + Liderazgo + **Sentido**

- ✓ Un sentir y hacer distinto
- ✓ Responsabilidad de cada persona
- ✓ No es racional...


*...Compromiso desde los afectos:  
Cariño, amor y energía*

**Clave BEME: Cultivar Sentido Compartido**



# Sentido compartido

*Vocación de... ...Romper Paradigmas*

- 
- ✓ **ADN BEME ...amor por lo que hacemos...**
  - ✓ **Capacidad de soñar y lograr metas ambiciosas...**
  - ✓ **Búsqueda de excelencia en el día a día...**
  - ✓ **Desafío hacer cosas que nunca antes se han hecho...**
  - ✓ **Felicidad BEME...**
    - 1. desempeñar un trabajo con sentido**
    - 2. Equilibrio vida laboral - familiar - personal**

**Clave BEME: Cultivar Sentido Compartido**

# Principales Aprendizajes

**Coherencia en el liderazgo: Ser un ejemplo**

**Importancia en la participación: todos protagonistas!**

**Una base valórica sobre la cual construir:**

- **Estilo BEME: valores y creencias (esencia)**
- **No perder la capacidad de mirar a otros con humildad (progreso, excelencia)**

**Gestión de un sentido compartido:**

*Sólo damos el 100% por aquello que amamos...*



# Prioridad, Coherencia y Protagonismo



El Secreto de la Mejor Empresa  
**¡Eres Tú!**