

FACULTAD DE INGENIERÍA ESCUELA DE INDUSTRIA

Práctica Profesional II

***Experiencia como practicante en el cargo de “Analista en área Desarrollo de Redes y Experiencia al Cliente”.***

***Astara Retail Chile SPA.***

|  |  |
| --- | --- |
| Estudiante: | Lucas Reinaldo Campos Montes |
| Correo: | [lucas.camposm@utem.cl](mailto:lucas.camposm@utem.cl) |
| Carrera: | Ingeniería Civil Industrial Mención Sistemas de Gestión |
| Jefe de Carrera: | Evelyn Gajardo Gutiérrez |

# Resumen Ejecutivo.

En el presente informe de práctica profesional se evaluará y expondrá el aprendizaje obtenido por el estudiante durante su periodo de desempeño en la empresa Astara Retail Spa, una de las divisiones existentes de la sede principal Astara, de origen español. Para lograr esto, se detallarán a continuación todas las metodologías aplicadas y desempeño general para el cumplimiento de las tareas, las cuales fueron asignadas previamente por un supervisor a cargo, el aprendizaje obtenido según competencias, la capacidad de análisis y de síntesis de la información.

Durante su estadía el estudiante asistió regularmente a su zona de trabajo vía modalidad híbrida, desempeñándose como apoyo en el área de Desarrollo de Redes y Experiencia al Cliente, la cual consistía en gestionar las operaciones relacionadas entre importadores y clientes para la adquisición de vehículos, aspectos legales como Ley Pro Consumidor, los servicios post-venta y capacitaciones. Se evaluará también los puntos buenos y puntos malos de la experiencia desde el punto de vista del alumno , también se identificarán y abordarán problemáticas a resolver, uno de los fallos analizados era el disgusto del equipo de trabajo por su líder, en este caso Subgerente, debido a su tipo de liderazgo ejercido, siendo incompatible para el grupo e incluso llegando a ser confuso, mostrando una aparente cercanía por ellos, esta división de opiniones revela la preferencia por un jefe que marque sus límites jerárquicos de manera más estricta y profesional.

Este es uno de los problemas a abordar dentro del informe y el alumno planteará soluciones desde la perspectiva de un Ingeniero Civil Industrial, finalmente se adjuntarán los resultados de las evaluaciones hecha por el Supervisor/a y la autoevaluación realizada por el mismo estudiante.

**Índice.**

[Resumen Ejecutivo. 1](#_Toc156521650)

[Introducción. 3](#_Toc156521651)

[Antecedentes de la institución. 4](#_Toc156521652)

[Descripción general de la institución. 5](#_Toc156521653)

[Misión. 6](#_Toc156521654)

[Visión. 6](#_Toc156521655)

[Valores. 6](#_Toc156521656)

[Organigrama de Astara Latam. 8](#_Toc156521657)

[Planteamiento de problemáticas surgidas durante la práctica 11](#_Toc156521658)

[Antecedentes. 11](#_Toc156521659)

[Identificación del problema. 11](#_Toc156521660)

[Objetivos del trabajo. 13](#_Toc156521661)

[Justificación. 13](#_Toc156521662)

[Alternativas de Solución. 14](#_Toc156521663)

[Descripción de Alternativas. 14](#_Toc156521664)

[Justificación e importancia de cada una. 14](#_Toc156521665)

[Descripción del cargo. 15](#_Toc156521666)

[Conclusiones Generales 18](#_Toc156521667)

[Análisis de resultados. 18](#_Toc156521668)

[Grado de logro de los objetivos. 19](#_Toc156521669)

[Conclusiones finales. 19](#_Toc156521670)

[Comentarios personales. 20](#_Toc156521671)

[Bibliografía. 21](#_Toc156521672)

[Anexo 1: 22](#_Toc156521673)

[Anexo 2: 25](#_Toc156521675)

# Introducción.

En el presente informe de práctica profesional se detallará inicialmente, de manera general el historial de la empresa Astara Retail Spa, en conjunto con su estructura y funcionamiento en la industria. De la misma manera se expondrá la experiencia y conocimientos adquiridos por el estudiante durante su estadía en ella, dentro de un enfoque investigativo. Esto implica mostrar una descripción de las tareas realizadas, el cumplimiento de metas, soluciones y aportes a problemáticas desarrolladas, su relación con el ambiente empresarial y organizacional. Cabe resaltar que Astara Retail es una empresa líder en movilidad y distribución de vehículos a nivel mundial, que ofrece una cartera de productos y servicios inteligentes, siendo referente además en electromovilidad.

El informe se organiza con la siguiente estructura, en primer lugar, se realizará una descripción general de la organización en donde se realizó la práctica profesional, elementos como el tipo de sociedad o empresa, rubro el cual se dedica, objetivos, misión y visión, valores y su estructura organizacional.

Siguiente a este, se proyectará el aprendizaje adquirido por el estudiante por medio del análisis, la descripción detallada del trabajo aplicado y su grado de creatividad para encontrar metodologías y soluciones en cada una de ellas. Después se involucrarán problemáticas existentes durante la pasantía.

Finalmente se dictan las conclusiones pertinentes en torno al trabajo realizado con sus respectivos comentarios personales de la experiencia práctica.

# Antecedentes de la institución.

****

**Nombre de la institución:** Astara Retail Chile SPA.

**Rut: 96.928.530-4**

**Tipo de institución:** Privada.

**Dirección:** Av. Américo Vespucio Norte 1165, Vitacura.

**Área:** Ventas al por menor de vehículos.

**Jefe directo:** Manuel Jiménez Chicahual.

**Cargo jefe directo:** Analista de Desarrollo de Redes.

# Descripción general de la institución.

*Astara es una empresa internacional distribuidora y comercializadora de vehículos automotrices con más de 15 años de experiencia en el mercado. Ubicada en Barcelona, España, fue fundada el año 1979 bajo el nombre de Bergé Autos, actualmente su CEO es Jorge Navea y sus sedes se encuentran distribuidas en 19 países siendo una de ellas Astara Retail en Chile.*

*El objetivo de la marca es ser referentes en la venta de vehículos de alta gama, de lujo con servicios y productos de máxima calidad. Estos servicios se otorgan por medio de un ecosistema creado por concesionarias oficiales, de las que se brindan soluciones de movilidad integrales y personalizadas superando las expectativas de los clientes. También promueve la compra de vehículos eléctricos con el fin de aportar con huellas verdes al planeta, por tanto, se considera una empresa sostenible.*

*Astara nace producto de una transformación total en su estructura y filosofía, siendo empujada a desarrollar nuevas modalidades de negocio, gracias a la digitalización completa basada en datos se logra tener un análisis en tiempo real y lograr la anticipación de tendencias para tomar las decisiones más adecuadas.*

*Actualmente cuenta con una sofisticada plataforma tecnológica diseñada por ellos que mejora el servicio de movilidad según los intereses de sus clientes, creando de esta forma un esquema flexible y eficiente a nivel global.*

1 Información recuperada de la página web oficial de Astara.” Sobre Nosotros”.

## **Misión.2**

En Astara Retail, nos esforzamos por proporcionar una experiencia excepcional a nuestros clientes, ofreciendo una cuidada selección de marcas de lujo y alta gama con servicios y productos de máxima calidad

Nuestro objetivo es convertirnos en el referente en el sector de concesionarios oficiales de España de automóviles de lujo y alta gama, brindando un enfoque personalizado y superando las expectativas de nuestros clientes en cada interacción.

|  |
| --- |
|  |
|  |  |

## **Visión.3**

La sostenibilidad y la innovación son valores fundamentales en Astara Retail. Nos comprometemos a ser responsables con el medio ambiente y a promover la movilidad sostenible. Buscamos constantemente formas de innovar, aprender y crecer para brindar a nuestros clientes la mejor experiencias posible. Entregamos marcas y soluciones que integren en su estrategia la búsqueda de un futuro más sostenible y estén implicados en tomar acciones para ello. Nos esforzamos por superar las expectativas y perfeccionar nuestros servicios y procesos para ofrecer un nivel de excelencia, y poder contribuir a un futuro sostenible para todos.

## **Valores.4**

Astara dispone de un código ético en donde se expresan los valores más importantes para la empresa, los cuales son:

* **Coraje:** Creemos en la necesidad de cambiar para avanzar. Actuamos con determinación para lograr el progreso, utilizando el poder de los datos para liderar el cambio.
* **Innovación:** Imaginamos, creamos, desarrollamos nuevas formas de resolver desafíos de movilidad. Nuestra disrupción ayudará a las personas a moverse de una mejor manera y más inteligente.
* **Mentalidad abierta:** Nuestra curiosidad nos empuja hacia otras visiones, puntos de vista y tendencias futuras. Valoramos la diversidad de experiencias, habilidades e ideas. Escuchamos a nuestros clientes, empleados, socios y accionistas para explorar nuevas oportunidades, creando relaciones de colaboración basadas en la confianza.
* **Espíritu humano:** Estamos comprometidos con tener un impacto positivo en las vidas reales de las personas. Somos leales a nuestro compromiso con el progreso humano, impulsando que nuestros equipos puedan realizar contribuciones significativas y de impacto, alineado con el propósito de Astara.

2 Información recuperada de la página web oficial de Astara Retail. “Nuestra Misión”.

3 Información recuperada de la página web oficial de Astara. “Sostenibilidad”, “Mejora Continua”.

4 Información recuperada del documento pdf de Ética y Compliance de Astara.” Valores”

# Organigrama de Astara Latam.

Autoridades principales.5

**Gerencia:**

* **Gerente General Distribución Latam:** Francisco Javier Urzúa
* **Gerente General:** Rodrigo Andrés Gonzalez
* **Gerente General:** Hugo Andrés Castro
* **Gerente de Transformación: Tomás Andrés Green**
* **Gerente de Personas: Johana Trureo**
* **Gerente General Automotriz de Chile:** Ignacio Andrés Dangonechea
* **Gerente General Bolivia.** Rodrigo Juan De La Torre
* **Jefe Desarrollo:** Felipe Ignacio Espinoza
* **Secretaria:** Nelda Ximena de Lourde Fernandez.
* **Gerente General:** Gustavo Felipe Toltens.
* **Gerente General Lo Barnechea 2:** Matías Agustín Cáceres.

**Área de CRM:**

* **Jefe de CRM:** Guillermo Valentino Soto.
* **Analista de Clientes:** Sebastián Humberto Peralta

**Área de Electromovilidad:**

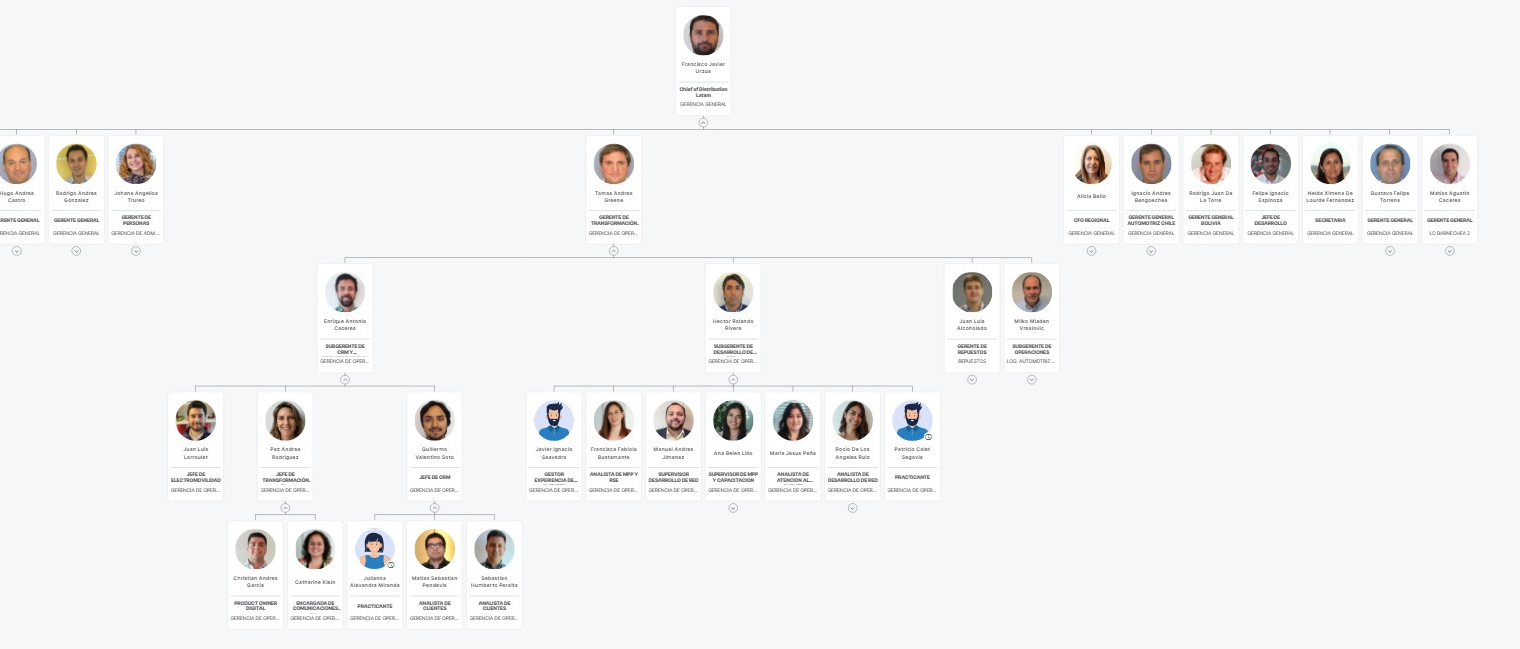
* **Jefe de Electromovilidad:** Juan Luis Larroulet

**Área de Transformación Digital:**

* **Jefe de Transformación Digital:** Paz Andrea Rodríguez
* **Product Owner Digital:** Christian Andrés García
* **Encargada de Comunicaciones:** Catherine Klein

**Área de Desarrollo de Redes:**

* **Subgerente de Desarrollo de Redes:** Héctor Rolando Rivera.
* **Supervisor Desarrollo de Redes y Supervisor alumno:** Manuel Andrés Jiménez.
* **Analista Desarrollo de Redes** Rocío de Los Ángeles Ruiz.
* **Supervisor de MPP y Capacitación:** Ana Belén Lillo.
* **Analista de MPP Y RSE:** Francisca Fabiola Bustamante.
* **Gestor Experiencia al Cliente:** Javier Ignacio Saavedra.
* **Analista de Atención al Cliente:** María Jesús Peña.



5 Información recopilada por trabajadores de desarrollo de redes Astara

# Planteamiento de problemáticas surgidas durante la práctica

# Antecedentes.

# Astara Retail posee varias divisiones en distintas localidades del mundo, como Europa, Latam y el Sudeste asiático, lo que significa que se encuentra en constantes cambios que se ven reflejados directamente en el área de trabajo. Debido al contexto económico y las consecuencias de la Pandemia, Astara Retail Chile se ha visto forzada a hacer grandes transformaciones a nivel estructural, ya que las oficinas del piso 7, 8, 9 correspondientes a la empresas están siendo remodeladas, siendo la del piso 6 la única disponible, en consecuencia a el contexto descrito anteriormente, también se pasa por una situación de declive en sus ventas y acciones, con un ambiente acalorado y de mucha presión sobre todo al momento de presentar reuniones con socios y clientes.

# Identificación del problema.

# Mencionado lo anterior se tienen entonces 3 problemas generales analizados durante la experiencia de trabajo, que además se expanden a áreas más pequeñas, estos serían los siguientes:

# Problemática “Problemas de Liderazgo y Jerarquías”: Una de las problemáticas a analizar es el cuestionamiento interno por parte del equipo de Desarrollo de Redes en el desempeño de la gestión de su Subgerente, Héctor Rivera, los integrantes presentan cierta incomodidad en cómo es su metodología de trabajo, ya que, si bien es un Subgerente, su acercamiento con el resto del equipo es excesivo e invasivo, en una medida de intentar fraternizar, disminuye su nivel de jerarquía y sinergia del grupo. Si se visualiza el organigrama de forma macro, se puede observar que los niveles de por sí ya son extraños o algo difíciles de identificar, debido a que hay incluso más de 6 Gerentes Generales operando al mismo tiempo, existen casos particulares donde algunos de ellos suelen realizar tareas que no les corresponden (Tareas de Analistas o Supervisores), por lo tanto, el problema de liderazgo y estructura es global en Astara Chile SPA.

# Problemática “Estructuración de los pisos de Astara’’: Durante la experiencia, la empresa estuvo enfrentando grandes cambios internos en las divisiones de trabajo y oficinas, inicialmente contaba con las plantas 6,7,8 y 9, pero producto de remodelaciones sólo opera la 6 en la actualidad, debido a este cambio, se planteó turnar el uso de las oficinas por medio de su modalidad híbrida, esto consistió en que áreas como Desarrollo de Redes y CRM asistieran días Lunes y Miércoles y el resto de días vía Home Office, y para los otras áreas que no caben en la oficina les correspondían Martes, Jueves o Viernes según la organización realizada previamente .Para una empresa de Retail no es tan positivo este alejamiento, las operaciones de venta requieren de un mayor contacto directo entre sus partes para coordinar decisiones rápidas y certeras enfocadas siempre al cliente, sin esa ventaja multidisciplinaria, se puede hasta perder clientes importantes y se generan holguras al no poseer información o feedback de tipo lineal, por lo tanto, las desventajas de depender demasiado de las comunicaciones vía plataformas como Teams, Meet o Zoom, son que las reuniones deben asignarse previamente, a veces tardan y no siempre la persona se encuentra disponible.

# Problemática “Declive en Ventas y Acciones de la Empresa y estrés laboral’’: El año 2023 Astara Retail presentó una baja en la demanda de sus vehículos provocando una disminución en sus ingresos anuales, loque es perjudicial si se habla de una empresa que maneja acciones, relaciones de negocios y propiedad de patentes de marcas de vehículos, los proyectos digitales y tecnológicos también se pueden ver afectados por esta baja. De la misma forma, se acrecienta el estrés laboral para los trabajadores de la empresa, ¿Cómo se logra asegurar este hecho? Sencillamente, por la presión observada en torno a ellos en los días asistidos en oficina, donde rápidamente los encargados gestionan reuniones de manera nerviosa, con frases pesimistas como: ‘’Hay que defender hasta el final no importa el resultado”, improvisaciones tipo “tu presentas, yo te relevo en este aspecto’’, también se han escuchado quejas y discusiones durante la jornada, por ejemplo, se da el caso de una trabajadora que renuncia debido a que está al borde al colapso, y previo a ese suceso, ella discutía con una de las trabajadoras de su equipo, también ciertos roces y finalmente un trabajador quejándose por un socio que no accede a un acuerdo, exclamando “quiero colgarme con una soga al cuello’’, toda esta secuencia de acontecimientos indica la existencia de estrés y presiones internas que alteran el rendimiento de la compañía.

# Objetivos del trabajo.

# Levantar información y hacer ETL de Base de Datos de Concesionarias.

# Realizar actualizaciones en documentación de vehículos.

# Subir actividades de tiendas del Plan Operacional usando plataforma Frogmi.

# Descargar gráficos de resultados ordenados por Marca usando Power BI.

# Hacer planillas Power Point, Checklist Operacional y aportes varios.

# Para la adecuada realización de los trabajos se le otorgó al estudiante un notebook con sus accesorios correspondientes, información de bases de datos, dashboard de ventas y planillas anteriores para adaptarse a un formato profesional. También se integró como oyente en reuniones de trabajo y se realizó una capacitación para el uso del programa Frogmi. Todo con el objetivo de lograr un rápido aprendizaje y adaptación al entorno laboral.

# 

# Justificación.

# La justificación radica principalmente en entregar un beneficio o aporte tanto para la empresa como para la sociedad. También para el estudiante mismo, que ponderará sus habilidades y conocimientos durante su estadía, mejorando su capacidad de análisis, síntesis y desarrollando su creatividad en el trabajo.

# Alternativas de Solución.

# Descripción de Alternativas.

# Problema n°1: Para el problema de Liderazgo con el Subgerente se plantea hacer una reunión con todo el equipo en donde cada uno pueda contar su queja o descontento acerca de la gestión de él, planteándole las situaciones específicas en donde se observaron sus faltas y de esta manera llegar a algún acuerdo global para mejorar la conexión de Integrantes-Subgerente. De forma similar se podría conversar la situación del exceso de gerencias en la red de Astara Retail, reestructurando cada rol con nuevas áreas de trabajo y jerarquías.

# Problema n°2: Buscar la manera más eficiente de comunicarse con los integrantes de las oficinas, con el uso adecuado de plataformas como Teams para organizar bien las reuniones y evitar tiempos de espera. Respecto al uso de oficina, buscar la manera más eficiente de gestionar los turnos de uso de oficinas, ya que en algunos casos no se ocupaban todas las salas, por lo que es posible maximizar su uso mientras se remodelan los pisos superiores.

# Problema n°3: Actualizar el plan estratégico de ventas de la empresa a uno mucho más dinámico y enfocado en el valor agregado para aumentar los ingresos y la demanda de vehículos, distribuir adecuadamente las operaciones a realizar por los trabajadores para evitar sobrecargas y finalmente trabajar con procesos automatizados (usando Macros de Excel, Procedimientos Almacenados con SQL).

# Justificación e importancia de cada una.

# Las soluciones en cada caso están justificadas ya que todas aportan de manera positiva al desempeño de la organización en el cumplimiento de sus objetivos, el tener una cultura organizacional sana e inclusiva refleja mucho cómo las áreas se colocan de acuerdo para cumplir con la misión y visión con un enfoque en la sustentabilidad, innovación, con gerencias bien ordenadas, un ambiente laborar cómodo y que éste saque lo mejor de los compañeros de trabajo.

# 

# Descripción del cargo.

# El cargo del alumno en práctica consistió principalmente en ser un apoyo en las operaciones de venta y de control de gestión del negocio. Para cumplir con este objetivo, se les asignaban tareas por parte de un equipo compuesto de Ingenieros Civil Industriales, Industriales y Comerciales, y al mismo tiempo se iba interiorizando en las características, conocimientos y funcionamiento de la empresa, acercándose a nuevos conceptos y manejo clave de programas para generar un valor agregado y mejoras en los procesos.

# Las tareas más destacadas realizadas en el trabajo fueron las siguientes:

# Actualización de documentos de Ley Pro consumidor en varias marcas: Se colocó el nuevo decreto de homologación y pautas de mantención de vehículos.

# Levantamiento de datos de Concesionarias: Se levanta información con sus características:

# Dirección, Comuna y Región de Concesionario.

# Marcas que posee Concesionario.

# Tipo (Ventas, Servicios, Integrales).

# En este procedimiento el estudiante manifiesta sus habilidades de investigación y de uso de Excel para crear una planilla sistematizada y ordenada con su respectiva información, que se utilizará para la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio y dar facilidad de acceso a las tiendas en caso de reuniones presenciales.

# Creación de catálogo de productos en el Manual Corporativo de Servicio Técnico: Se actualizó un ítem del documento colocando el esquema de Inmuebles necesarios para levantar una Tienda de Servicios, a la vez que se describe cada uno con un enfoque de instructivo fácil de entender. Esta Actividad es una de las que más creatividad demandó al momento de hacerla, ya que dependía del criterio del practicante para diseñar los elementos en ella.

# Recolección de gráficas Power BI de: Leads de las marca Chery, JMC, Mitsubishi, GAC y Ssangyong en las concesionarias Salfa, Rosselot, entre otras.

# Carga de los Planes de Acción de diversas Concesionarias utilizando la plataforma Frogmi: Esta fue una de las tareas más recurrente durante la estadía en Astara. El objetivo era usar la plataforma Frogmi para realizar Planes Operacionales, en este caso se creaba cada tarea según la tienda, se colocaba en la descripción de ella, el procedimiento a realizar, la fecha límite de plazo y los encargados de realizarla/revisarla respectivamente.

# Creación de Presentación PPT: Se logró desarrollar una planilla de presentación de Power Point de Curifor Lo Blanco, con el objetivo de presentar el Plan Operacional, esto incluye, los resultados de la Matriz Estratégica, las Oportunidades de mejora según Procesos de la tienda, Planes de Acción a Realizar y Desafíos Propuestos.

# Unificación y Levantamiento de Datos de Practicantes: Se completa una planilla Excel que administra y/o gestiona los cupos de practicantes de escuelas técnicas para los locales Astara Noviciado, Astara Retail, Autokas, Automotriz Lo Curro, entre otras más. Para lograr aquello se recopiló información de otras bases de datos recibidas por correo electrónico de parte de colegios y otras entidades encargadas, consiguiendo así unificar la información de forma sintetizada y ordenada según sus atributos.

# Auditoría de redes de Concesionarias en documento Ley Pro 20: Usando las bases anteriores se audita el contenido de las tablas ubicadas en los documentos Word de la Ley Pro 20 por cada Marca, para asegurar que los datos están bien colocados uno por uno, y resaltando los que falten dentro de la tabla o de la misma base de datos utilizada para esta tarea.

# Unificación de tablas de Concesionarios: Siguiendo la línea de la tarea n°1, se fusionan dos tablas con datos recolectados de las tiendas y se revisa ortografía, formato y orden de los datos para hacer un archivo base único.

# Resumen PowerPoint de “Programa Líderes Astara”: Se modifica presentación resumiendo el contenido del texto, extrayendo las ideas más relevantes de manera precisa y concreta.

# Asignación de Tickets o códigos a personal de trabajo: En una planilla Excel se fueron colocando los códigos asociados a las personas según tienda y tipo (Ventas o Servicios), y se clasificaron si son jefes o gerentes, para conseguirlo se usó como referencia una base de datos, esto con el objetivo de Crear Usuarios Frogmi en cada uno.

# Checklist de Contactados: Se trabajó en un Excel con el porcentaje de las marcas contactadas según In-Touch o Concesionario para las marcas Mitsubishi, GAC, JMC, Chery y Ssangyong.

# Checklist de Resultado de Ventas: Aplicando la lógica anterior también se construyó una tabla con el total de Ventas en esas marcas más el porcentaje de cumplimiento de cada una, para este caso igualmente se dejó programado un semáforo para evaluar el éxito de ellas

# Creación de planilla con tareas Frogmi: Se simplifica una lista de tareas del Plan Operacional, se coloca evidencia en cada caso y el % de peso en cada una.

# Creación de documento de estándar de Homologaciones: Se crea un documento de aviso de modificación de la Ley Pro 20 para los clientes de manera estandarizada

# Checklist de Protocolo de Seguridad: La última tarea del ciclo consistió en la implementación de un sistema dinámico para hacer Checklist en diversas marcas y tipos de vehículos, en este caso Livianos y Medianos, basado en el ppt que define el cambio en los protocolos de seguridad, exigiendo el uso obligatorio de rótulos en vehículos livianos, entonces, en una planilla Excel el estudiante crea tres tablas que se unifican entre sí, cumpliendo estos requisitos:

# Los vehículos livianos no deben exceder los 2700 kg.

# Elementos Optativos de Seguridad, como dice su nombre no son obligatorios.

# Cada vehículo debe cumplir con los Elementos Obligatorios de Seguridad y Nuevos elementos de colocación de Rótulo.

# En la tabla principal aparecen las filas ¿Posee el rotulo de Seguridad?, Verificación QR, “Cumple Elementos de seguridad Obligatorios”, esta última unificada con la tabla de Elementos de Seguridad Obligatorios, y luego con la función “contar.si” se calculan los porcentajes de elementos que dicen “Si” y con la función “si.” se asigna el criterio aplicado anteriormente, para finalmente comprobar que está Completo por medio de un indicador de semáforo.

# Conclusiones Generales

# Análisis de resultados.

# A lo largo de la práctica se observaron dos proyectos distintos, los cuales eran los siguientes:

# Durante la práctica el alumno fue evaluado según su capacidad, creatividad y detalle para realizar las tareas, a rasgos generales, los resultados fueron satisfactorios demostrando un correcto uso de las aplicaciones y adaptación al medio, respecto a ellas los resultados se describen de la siguiente forma:

# Uso de Excel: Buena utilización de la plataforma, aplicando fórmulas según los requerimientos de los encargados, para calcular porcentajes, establecer condiciones, se logró usar adecuadamente tablas dinámicas, filtro de datos, en un nivel de conocimientos de Excel desde básico a intermedio

# Uso de Power BI: Se utilizó adecuadamente en el ámbito de la visualización de las cifras de los Dashboard, se buscó por medio de sus funcionalidades la información requerida, por lo que se considera su uso a un nivel básico.

# Uso de Word: Logró la creación de documentos con un enfoque Legal y Operacional, manejo de formato, tablas y herramientas básicas del programa, lo que se traduce en un uso del programa nivel medio.

# Uso de Frogmi: El alumno se capacitó correctamente para el uso de la interfaz vía Web/Android, dominando en cierta medida las funciones y aplicaciones que posee, consiguió subir los planes operacionales con rapidez y eficacia, y también a chequear las tareas

# En el ámbito profesional, el estudiante se adapta fácilmente al entorno laboral, vinculándose y coordinándose con el equipo de trabajo y jefatura, se ven potenciadas las habilidades de comunicación presenciales y de llamadas vía Teams, la interiorización de nuevos conceptos técnicos y estructura de las oficinas, distinguiendo adecuadamente cada una de ellas, tanto su composición como los distintos equipos de trabajo que se encuentran operando.

# Grado de logro de los objetivos.

# Respecto al cumplimiento de los objetivos de la práctica, es posible determinar que se cumplieron adecuadamente. Dado a que cada una de las tareas se entregó en un buen tiempo y con una calidad acorde al mercado, recibiendo una buena valoración por parte de los encargados, se logró mejorar los procesos y acelerar y/o facilitar funciones de ellos en torno a la búsqueda de Marcas, Concesionarias, relaciones entre las tiendas y clientes, experiencia al cliente, y temas corporativos.

# Conclusiones finales.

# Para concluir este informe se puede indicar que se han concretado los objetivos mencionados con anterioridad, ya que se logró el apoyo pleno del equipo de Desarrollo de Redes y Experiencia al Cliente. Se resalta que los conocimientos adquiridos en Analítica de Datos, Gestión de Procesos, Operaciones y Marketing fueron cruciales en esta etapa.

# Esta experiencia ayudó al estudiante a interiorizarse en el mercado de distribución de los vehículos e importaciones interna-externamente, relacionándose con ingenieros de distintas disciplinas y áreas, como Ingenieros Mecánicos, Comerciales, Industriales, de Recursos Humanos y jefaturas, aprendiendo así a desenvolverse en un ambiente multidisciplinario y multicultural.

# Finalmente se destaca que la práctica fue completada sin mayores complicaciones, donde se aprendió mucho sobre la industria automotriz y el desempeño profesional, la sustentabilidad e innovación los cuales son temas de urgencia debido a la mayor importancia de los paradigmas actuales de transformación tecnológica y el cuidado del planeta frente al calentamiento global.

# Comentarios personales.

# Como comentarios personales con la finalidad de mejora, se puede decir lo siguiente:

# - Me hubiera gustado tener un mayor contacto con mi Supervisora a cargo, ya que solamente se limitaba a la revisión y feedback en las tareas que me entregaban, cuando igualmente ella podría haber compartido un poco más acerca de su visión y experiencia como Ingeniero Civil Industrial dentro del negocio de Astara.

# - Muchos de los proyectos de mejora que se estaban efectuando, como por ejemplo “Rescate Leads”, estaban siendo realizados por los mismos compañeros del área, y a pesar de eso no había iniciativa de parte de ellos para que yo participara directamente. Me hubiera gustado haber sido incluido en alguno de ellos directamente para desarrollarme como ingeniero de proyectos e implementar soluciones o mejoras en ellas.

# - Debo decir que fue una experiencia bastante agradable y fructífera, la cual me ayudó a expandir mucho más mis horizontes de conocimientos y profesionalismo de la carrera en una organización conocida en el medio y a nivel internacional, cabe resaltar el equipo de trabajo, de sumo aporte y preocupado por mi aprendizaje constante, con personas amables , empáticas, y preocupadas por el medio ambiente, agradezco mucho haberme desenvuelto dentro de ella como practicante y a Universidad Tecnológica Metropolitana por impulsarme y enseñarme a ser un Ingeniero Civil Industrial.