

# Walter Muñoz Chajón

## Curriculum Vitae



### DATOS PERSONALES

Nombre y Apellido: Walter Muñoz Chajón  
Fecha de nacimiento: 31 de Julio 1977  
Dirección: Lote 9 Manzana I Los Claveles Residenciales San José, San José Píñula  
Teléfono: 4573-8831  
Email: walter1munoz@gmail.com

### FORMACIÓN ACADÉMICA

2010-2015 Pensum Cerrado en la Carrera de Administración de Empresas  
Universidad Mariano Gálvez Campus Central Zona 2 Ciudad Capital.  
1996-1998 Perito en Mercadotecnia y Publicidad  
Instituto Nacional Central de Mercadotecnia y Publicidad Zona 5 Ciudad.

### EXPERIENCIA LABORAL

**Ene-Jul 2017** **Compañía: Entaeh, S.A**  
Área: Consultoría  
Puesto: Analista CRM (Gestión De La Relación Con El Cliente)  
Dirección: Calzada Roosevelt, Edificio Tikal Futura, Torre Sol, Nivel 16

#### Actividades:

Análisis del cumplimiento de indicadores de agentes de soporte, administración del sistema, generación de datos de SAP ,BMC Service Desk, BPM, elaboración y envío de informe de tickets atendidos a Gerencia de cbc (PEPSI) y Gerencia de Entaeh. Análisis de tickets atendidos por área, consultor, servicio o categoría, análisis de Pareto, desarrollando planes de acción para brindar soluciones de raíz, seguimiento al TOP 10 de servicios con mayor demanda de tickets, de cada uno de los países donde se encuentra la operación de cbc (PEPSI). Estableciendo comunicación directa con los Gerentes IT, Los servicios atendidos pueden ser del sistema SAP, servicio de power Street, enlaces de comunicación, etc.

**2014-2016** **Compañía: Icaricam, S.A**  
Área: Consultoría  
Puesto: Coordinador Mesa Soporte SAP  
Incremento de estructura de 10 a 14 agentes de soporte.  
Dirección: Calzada Roosevelt, Edificio Tikal Futura, Torre Sol, Nivel 16

#### Actividades:

Reclutamiento, administración y coordinación de agentes que brindan el soporte a la Compañía de cbc (PEPSI) en el sistema SAP. (módulos SD DSD-MM-FI-HR) y sistemas periféricos en los países de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Ecuador, Perú, Puerto Rico, Jamaica y Trinidad Y Tobago. En SAP actualización de datos maestros de la base de clientes de los diferentes países, canal de distribución, frecuencia y secuencia de visita, límites de créditos, días crédito, clase de riesgo, oficinas de ventas, sociedades, petición de

borrado, etc. Supervisar el soporte otorgado a la Compañía cbc (PEPSI) en el sistema SAP a personal de logística, Operaciones y Servicios, temas de facturación, bodega, entrega, rechazo, re facturación, etc . El soporte es las 24 horas mediante turnos establecidos en las distintas jornadas laborales, diurnas, mixtas y nocturnas.

**2009-2013**

**Compañía: cbc (PEPSI)**

Área: Sistemas

Puesto: Coordinador Mesa Soporte SAP

Crecimiento: en el 2011 se incrementa la estructura de 5 a 10 agentes de soporte, para brindar soporte en sistemas, contabilidad, registro centralizado.

Dirección: Colonia Monte María Zona 12 Ciudad Capital

**Actividades:**

Reclutamiento, administración y coordinación de agentes que brindan el soporte a la Compañía de cbc (PEPSI) en el sistema SAP. (módulos SD DSD-MM-FI-HR) y sistemas periféricos en los países de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Ecuador, Perú, Puerto Rico, Jamaica y Trinidad Y Tobago. En SAP actualización de datos maestros de la base de clientes de los diferentes países, canal de distribución, frecuencia y secuencia de visita, límites de créditos, días crédito, clase de riesgo, oficinas de ventas, sociedades, petición de borrado, etc. Supervisar el soporte otorgado a la Compañía cbc (PEPSI) en el sistema SAP a personal de logística, Operaciones y Servicios, temas de facturación, bodega, entrega, rechazo, re facturación, etc . El soporte es las 24 horas mediante turnos establecidos en las distintas jornadas laborales, diurnas, mixtas y nocturnas.

**Varios Puestos en Compañía cbc (PEPSI)**

Dirección: Colonia Monte María Zona 12 Ciudad Capital

**2008**

**Puesto: Analista de Reportería Sistema SAP BW** (Elaboración de reportes de ventas para Director, Gerentes y Jefes de ventas).

**2006-2007**

**Puesto: Analista de SAP** (Proyecto implementación SAP Ventas).

**2001-2005**

**Puesto: Coordinador de Información Territorial** (Análisis e informes de ventas, pronósticos, forecast y presupuestos de gastos presentados a Director, Gerentes y Jefes de Ventas).

**2000**

**Puesto: Coordinador del Área de Liquidación de Ventas** (Supervisar atención a la fuerza de ventas, recepción de papelería, ingreso de datos al sistema, cuadre de documentación depósitos bancarios, etc)

**1999**

**Puesto: Operador Liquidador de Ventas.**(Atención a fuerza de ventas, recepción de papelería e ingreso de datos al sistema)

**1998**

**Puesto: Colocador de productos cbc (PEPSI) en góndolas de Centro Comercial.**(Administración de bodega, solicitudes a planta de producción, manejo de inventario).

**Puesto: Coordinador del lanzamiento de productos nuevos.**

(Supervisar entrega de ofertas de casa en casa, asegurando lograr la cobertura esperada en el listado de tiendas asignadas, en la ciudad capital, algunos municipios y departamentos).

**Puesto: Encuestador** (Elaboración de investigación de mercados)

---

## **IDIOMAS**

Español: Natal

Inglés: Intermedio

---

## **Conocimientos Informáticos**

Sistema SAP

Sistema SAP BW

Sistema MARGIN MINDER

Sistema AS400/SIO

Microsoft Office Avanzado  
Visual CC Planta telefónica Alcatel (call center)  
DMS Planta telefónica (call center)  
BMC Service Desk Administrator  
BMC Footprints  
Conocimiento General en power street  
Conocimiento y Administración de servidores en envían información al sistema SAP.

---

## DATOS COMPLEMENTARIOS

Seminario Sobre Cultura de Servicio Al Cliente  
Seminario Sobre Administración de Recursos Humanos  
Actualmente estudiando idioma inglés  
Capacidad en Trabajo en equipo  
Taller sobre el Liderazgo

---

## REFERENCIAS PERSONALES

- Erick David Flores Calderón, Coordinador de Procesos Funcionales Financieros., teléfono 4740-8912
- Hans Alberto Ortiz Arana, Analista Funcional de SAP. Teléfono 5308-0139
- Francisco Sánchez Mesías, teléfono 5214-7168.
- Erick Alejandro Morales Cruz, KAM Mercado Abierto, Industrias Alimenticias Kern's y Cía S.A., teléfono 4220-0681.
- Alvaro José Chacón Aldana, Gerente de Ventas, Industrias Alimenticias Kern's y Cía S.A., teléfono 4151-5184
- William Alexander Sánchez Escobar, Auxiliar Cambios y Devoluciones en Distribución y Logística, Compañía B&B. teléfono 5571-5284.

## REFERENCIAS LABORALES

- Erick Alejandro Morales Cruz, KAM Mercado Abierto, Industrias Alimenticias Kern's y Cía S.A., teléfono 4220-0681.
- Sergio Villatoro, Jefe de SAP en módulo MM, Entaeh, S.A teléfono 5517-8566.
- Pablo Ixcot, Jefe de SAP en módulo SD-DSD, Entaeh, S.A teléfono 5517-6774.
- Antonio Sambrano, Consultor de SAP en módulo SD-DSD, Entaeh, S.A teléfono 4161-8976-5966-1417
- Henry Ordoñez, Jefe de SAP en módulo FI, Entaeh, S.A teléfono 5466-6165.
- Emerson Morataya, Analista de soporte SAP, Entaeh,S.A, teléfono 5401-7385
- Kevin Cruz, Analista de soporte SAP, Entaeh, S.A. teléfono 45489887.
- William Alexander Sánchez Escobar, Auxiliar Cambios y Devoluciones en Distribución y Logística, Compañía B&B. teléfono 5571-5284.
- Erick David Flores Calderón, Coordinador de Procesos Funcionales Financieros., teléfono 4740-8912
- Jorge Reyes, Advance Business Services, teléfono 5616-5474.
- Estuardo Mazariegos, Gerente General Compañía cbc/Ecuador, correo electrónico [emazariegos@cbc.co](mailto:emazariegos@cbc.co).
- Rafael Bardales, Director IT, Compañía cbc, correo electrónico [rbardales@cbc.co](mailto:rbardales@cbc.co).
- Gustavo Godoy, Gerente General, Compañía Entaeh, correo electrónico [Gustavo.godoy@entaeh.com](mailto:Gustavo.godoy@entaeh.com)

## ÁREAS DE INTERES.

- Área de SAP,Datos maestros de clientes
- Área de SAP SD-DSD
- Administración
- Análisis de ventas
- Ventas
- Mercadeo
- Comunicación
- Comercialización
- Distribución
- Créditos
- Producción