

# Britzaida Maldonado Lorente



## Datos Generales

**Edad:** 34 años.

**Estado civil:** soltera.

**Fecha de nacimiento:** 16 de octubre de 1983.

**Dirección:** 11 calle 13-70 zona 7 colonia Castillo Lara.

**Teléfono:** 2475-2407 y 5122-1109

**E-mail:** britzaida.maldonado@gmail.com

**Vehículo:** Ford Fiesta 2005

## Referencias:

- Lic. Cindy Quezada cel. 4719-9762
- Ing. Ana Lucrecia González cel. 3164-9519.
- Lic. César Augusto Vidal Lozano cel. 5018-6502.
- Lic. Rossana Arriaga, tel. 24491511 cel. 5704-4037.

## Experiencia

marzo 2014 – septiembre 2017

**GUANDY S.A.**

### Ejecutiva comercial de Exportaciones

- Seguimiento y gestión de pedidos de clientes de Centro América y El Caribe.
- Administración y control de inventarios, nivel empresa y distribuidor por distribuidor.
- Planificación de demanda, creación de forecast, con base en tendencia de ventas y desempeño de cartera de productos.
- Apoyo en mercadeo, estrategias de empuje de producto.
- Cotización y compra de material POP.
- Atención al cliente. (distribuidores y supermercados).
- Análisis y aprobación de gastos de mercadeo.
- Seguimiento documentos de exportación, comunicación con agencias aduanales.
- Introducción de nuevos productos a portafolio de clientes.
- Emisión de reportes mensuales y semanales sobre desempeño de inventarios, ventas, mercadeo y fillrate.

septiembre 2009 – agosto 2013

**EPSS, S.A. (sector salud).**

### Asistente administrativa Red de Proveedores

- Apoyo a la gestión del jefe de departamento.
- Comunicación con médicos para invitarles a participar en la red de proveedores.
- Autorizaciones de gastos médicos.
- Actualización de documentos para expedientes de proveedores.
- Generación, seguimiento y análisis a reportes.
- Actividades administrativas (clasificación, archivo etc.)
- Apoyo logístico a equipo de visita médica regional.

### Analista de Calidad

- Monitoreo y evaluación cualitativa a personal de atención al cliente.
- Elaboración de herramientas de monitoreo.

- Retroalimentaciones.

noviembre 2008– mayo 2009

**Recurso Humano Externo S.A.**

#### **Representante de atención al cliente**

- Atención presencial a cliente de la empresa telefónica.
- Actividades en el área de recepción.

agosto 2006 – octubre 2008

**Atento S.A.**

#### **Supervisor de Operaciones call center**

- Supervisar y apoyar en la gestión a 48 representantes de atención al cliente.
- Manejo y manipulación de indicadores de calidad como TMO (tiempo medio de operación) Nivel de servicio, Nivel de atención etc.
- Realización de horarios en base a dimensionamientos.
- Escuchas y monitoreo constantes para velar por la calidad en la atención de las llamadas recibidas.
- Elaboración y ejecución de planes de acción para el área operativa.
- Elaboración de planillas de pago.

marzo 2004–julio 2006

**Atento S.A.**

#### **Formadora de operaciones call center servicio Unión Fenosa**

- Capacitar el personal de nuevo ingreso.
- Realizar DNC (Diagnósticos de necesidades de capacitación).
- Auditarse la calidad del servicio.
- Dar retroalimentaciones y actualizaciones acerca del producto al personal en planta y de nuevo ingreso.

octubre 2002 – febrero 2004

**Skitel S.A.**

#### **Representante de atención al cliente**

- Atención al cliente vía telefónica a usuarios de la empresa Unión Fenosa (distribuidora de energía eléctrica).
- Manejo de clientes molestos y reclamos, atención de solicitudes de servicio nuevo, explicación de estados de cuenta etc.

septiembre 2000– marzo 2003

**La Fragua S.A.**

#### **Cajera**

- Atención al cliente.
- Manejo de efectivo.

#### **Educación**

Actualmente

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Pensum cerrado, carrera Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Económicas. (EPS realizado a la espera de graduación).

1999–2001 **Instituto de Bachillerato en Computación (IBC)**

Diploma Perito Contador con orientación en computación.

1996–1998

**Colegio San Francisco de Asís.**

Diploma educación secundaria.

1990–1995

**Colegio San Francisco de Asís.**

- Diploma educación primaria.