



KAREN ANDREA CHÁVEZ CONDE



kchavezc1991@gmail.com



/in/karen-chavez-conde-a16626203

OBJETIVO PROFESIONAL

Profesional egresada de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Mi experiencia se basa en el área administrativa, en donde he desarrollado amplia capacidad de análisis, negociación, trabajo en equipo, innovación, solución de problemas orientado a procesos y resultados. Me inspira poder crecer profesionalmente en una organización en la cual tenga la oportunidad de aplicar mis conocimientos y contribuir con la mejora continua de los procesos a mi cargo.

INFORMACIÓN PERSONAL

Fecha de nacimiento: 04/06/1991
Edad: 30 años
Nacionalidad: guatemalteca
Dirección: Ciudad de Guatemala, Zona 7
DPI: 1685 80012 0101
Estado civil: soltera
Teléfono: 4133 2204
Vehículo: sí
Movilidad: sí

FORMACIÓN

Universidad Mariano Gálvez de Guatemala
Maestría en Dirección y Gestión del Recurso Humano
Año 2018-2019

Universidad Mariano Gálvez de Guatemala
Licenciatura en Administración de Empresas
Año 2011-2017

Colegio para Señoritas "El Sagrado Corazón" El Naranjo
Secretariado Bilingüe
Año 2008-2010

FORMACIÓN ADICIONAL

Cámara de Comercio y Capacitación Internacional:
Excel (Avanzado), Excel empresarial (Macros, Tablas dinámicas, Power BI, Power Query y Dashword), Word (Avanzado), Power Point (Avanzado) Outlook Profesional. Al finalizar obtendré una certificación en Microsoft Office Specialist Excel - Actualmente estudiando

Curso Acelerado de Inglés - enero a abril 2021

Actitudes enfocadas al servicio (Dale Carnegie):
Universidad Francisco Marroquín - Año 2012

La Magia del Servicio, bajo el modelo Disney (Roberto Cervantes) - Banco Industrial - Año 2011

Microsoft Access; Colegio Sagrado Corazón - Año 2010

Etiqueta y Protocolo: Colegio Sagrado Corazón - Año 2009

INFORMÁTICA

Microsoft Office
Navision ERP
Outlook
Gmail y Google Drive
Windows
Access
Manejo de Redes Sociales

IDIOMAS

Español: Nativo
Inglés: Intermedio

EXPERIENCIA LABORAL

Puma Energy Guatemala

Cargo: Customer Service Representative

Personal a cargo: 2 personas

Fecha: 24/02/2020 al 14/01/2021

Front Office:

Programación de pedidos para los segmentos de Business to Business, Wholesales y Retail.
Confirmación de pedidos a los clientes.
Llevar el control de las entregas.
Seguimiento a los clientes (Gasolineras, Ingenios, Clientes VIP, Líneas Aéreas, etc.)
Atención a Servicio al cliente (vía telefónica y electrónica).
Emisión de facturas en el sistema.
Contacto con Clientes VIP.
Seguimiento requerimiento de los clientes.

Back Office:

Control de archivos digitales.
Coordinación de rutas de mensajeros dentro y fuera de la capital (Proceso de mensajería).
Verificación de pedidos del Portal Web hacia el sistema.
Cuadre boletas de despachos de aviación.
Seguimiento a los VPM (vendedores).
Soporte al cliente interno y externo.
Atención de quejas y reclamos.
Reporteria de KPI's.

Universidad Francisco Marroquín Facultad de Derecho

Cargo: Asistente Administrativa

Enero 2012 - Febrero 2020

Funciones: Asistir al Decano de la Facultad de Derecho y a la Secretaria de la Facultad de Derecho.
Apoyo secretarial al Claustro de Catedráticos.
Responsable de llevar los controles administrativos.
Emisión de órdenes de compra.
Control y gestión de reembolsos de viajes y viáticos dentro del sistema.
Coordinación y planificación de eventos.
Manejo de correspondencia confidencial.
Cotización de boletos.
Control de documentos para expedientes.
Atención a estudiantes y visitas de la UFM.
Velar por el cumplimiento de los Procesos y Políticas.
Elaboración de Actas.
Responsable en coordinar el proceso del examen técnico profesional (examen privado).
Llevar el archivo.
Responsable de programas de cursos para proceso de homologación de títulos.

Banco Industrial Call Center

Cargo: Agente Telefónico

Febrero a diciembre 2011

Funciones: Atención a la planta telefónica. Brindar información de productos.

Tecniseguros

200 horas de prácticas supervisadas

27/08/2010 al octubre 2010

Funciones: Validación de información (Pólizas de Seguro), Apoyo con el archivo, Atención de llamadas.

LOGROS

- Responsable del seguimiento de la implementación digital del Proceso de Mensajería. - Puma Energy Guatemala
- Implementación de nuevo sistema de control del proceso de comunicación para la guía de examen técnico profesional. - Universidad Francisco Marroquín
- Implementación de Bases de datos, Formatos y Controles para diferentes actividades académicas de la Facultad de Derecho. - Universidad Francisco Marroquín

REFERENCIAS LABORALES

Rodrigo Ponciano
Gerente Business Support Puma Energy Guatemala
Tel.: 4770 1599, Email: rodrigo.ponciano@pumaenergy.com

Jose Pablo Molina
Customer Service Supervisor Puma Energy Guatemala
Tel.: 56922228, Email: jose.molina@pumaenergy.com

Licda. María José Lamuño
Secretario de la Facultad de Derecho, Universidad Francisco Marroquín
Tel.: 5203 0929, Email: peisa@ufm.edu

REFERENCIAS PERSONALES

Rosario Monterroso - Tel.: 5865 9860
Iris García - Tel.: 5512 3627
Sheldy Castillo - Tel.: 51336332