



# MERCEDES ELISA BARAHONA CASTELLANOS

## Ingeniero de Negocios

Email: ebarahona\_2005@yahoo.com.mx

Teléfono: 9865-61-36

### HOJA DE VIDA

Mercedes Elisa Barahona Castellanos  
39 años, 8 de marzo 1984  
Col. Godoy, 2da.casa1407, Comayagüela F.M.Honduras  
Estado civil: soltera  
ID: 0801-1984-11413

### FORMACION ACADEMICA

#### Título Universitario

Ingeniería de Negocios, Universidad Metropolitana de Honduras 2012-2019.

#### Educación Comercial

Del 2000 – 2002 en el Instituto Humberto López y López Título Obtenido: Perito Mercantil y Contador Público.

### EXPERIENCIA LABORAL

#### 1. Régimen de Aportaciones Privadas RAP

Desde el 12 de junio del 2017 hasta el 25 de enero del 2023 en el Área de Servicio al Afiliado Departamento Comercial.

Desempeñándome en el área de recepción:

- ✓ Atención al público en general y recepción de documentos
- ✓ Manejo de la planta telefónica

El 15 de enero del 2020 fui promovida al puesto de Oficial de Servicio al Afiliado.

Desempeñándome en el área de Rap afiliados:

- ✓ Actualización de datos
- ✓ Afiliaciones individuales al fondo de vivienda
- ✓ Emisión de estados de cuenta
- ✓ Emisión de constancias
- ✓ Emisión de unificaciones
- ✓ Información sobre trámite de retiros

- ✓ Recepción de trámites con poder general de administración-carta poder
- ✓ Recepción de trámites con defunción-beneficiarios
- ✓ Recepción de trámites para amortización de préstamos hipotecarios y de consumo

## **2. Nipponauto**

Desde el 17 de octubre del 2016 hasta el 08 de junio del 2017, desempeñándome en el área de caja y atención al cliente.

## **3. Seguros Crefisa**

Desde el 04 de febrero del 2005 hasta el 26 de septiembre del 2014, desempeñándome como Recepcionista / Telefonista:

- ✓ Atención al público en general y recepción de documentos
- ✓ Manejo de la planta telefónica

Entre otras funciones temporales (cubriendo vacaciones):

- ✓ Elaborar órdenes de compra
- ✓ Requisición de cheques
- ✓ Manejo de proveeduría, entrega de requisiciones de papelería y útiles a los diferentes departamentos de la compañía
- ✓ Pago a proveedores varios

## **4. Repuestos Sula**

Desde el 05 de enero al 31 de diciembre del 2004, desempeñándome en el área de Servicio al Cliente:

- ✓ Servicio al cliente vía telefónica

## **5. Unimerc , Grupo Jaremar**

Desde el 05 de septiembre al 31 de diciembre del 2003, desempeñándome en el área de Servicio al Cliente y Facturación.

## **CURSOS Y SEMINARIOS RECIBIDOS**

- ✓ Participaciones en Capacitación Actualización Ortográficas y técnicas de redacción Impartido por la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa en el año 2022.
- ✓ Participación en Capacitación Virtual Seguridad e Higiene Ocupacional Impartido por la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa en el año 2022.

- ✓ Participación en Capacitación Finanzas Personales en Tiempos de Crisis Impartido por la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa en el año 2021.
- ✓ Participación en Capacitación Manejo Asertivo de relaciones Interpersonales Impartido por la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa en el año 2021.
- ✓ Participación en Capacitación Automotivación al logro en el trabajo Impartido por Dale Carnegie Tegucigalpa en el año 2021.
- ✓ Participación en el Curso sobre Gestión de la Calidad Total con enfoque de servicio al cliente Impartido por la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa en el año 2020.
- ✓ Participación en Capacitación sobre Gestión de Talento Humano Impartido por el Instituto Nacional de Formación Profesional de Tegucigalpa en el año 2020.
- ✓ Participación en el Curso Resiliencia y Manejo de crisis Impartido por la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa en el año 2020.
- ✓ Participación en el Seminario Manejo de Clientes Difíciles en un entorno virtual Impartido por la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa en el año 2020.
- ✓ Participación en el Seminario Atención al Cliente entorno virtual Impartido por la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa en el año 2020.
- ✓ Participación en el Seminario Los 8 Hábitos de las Personas Altamente Efectivas Impartido, por La Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa en el año 2019.
- ✓ Participación en el Seminario Inteligencia Emocional Impartido, por la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa en el año 2019.
- ✓ Participación en el Seminario Excelencia en el Servicio al Cliente Impartido, por la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa en el año 2018.
- ✓ Participación en el Programa Servicio Excepcional Impartido, por CADERH, en el año 2017.
- ✓ Participación en la Conferencia de Normas Internacionales de Información Financiera Impartido, por la Universidad Metropolitana de Honduras, en al año 2015.
- ✓ Diplomado de Informática Básica Impartido, por la Universidad Pedagógica Francisco Morazán en el año 2011.
- ✓ Curso de Servicio y Atención al Cliente por Teléfono Impartido, por Grupo ENLACE, en el año 2008.
- ✓ Curso de Comunicación de Vendedores Impartido, por Grupo ASECAP, en el año 2004.

#### **Software:**

- ✓ Microsoft office 365
- ✓ Navegación en internet
- ✓ Gestiones de mesa de ayuda, sistema SYSDE

## **REFERENCIAS LABORALES:**

Licda. Patricia Dayanara Juárez  
Gerente de Talento Humano  
Régimen de Aportaciones Privadas RAP  
Tel: 2276-88-00  
pdjuarez@rap.hn  
acarcamo@rap.hn

Licda. Roselyn Ruiz  
Gerente Administrativo-Nipponauto  
Cel. 2220-51-52 al 53

Licda. Karen Sandres  
Jefe de Servicios Generales  
Seguros Crefisa  
Tel: 2216-47-00

Licdo. Juan Aguilar  
Gerente de Ventas  
Repuestos Sula  
Tel: 2246-40-42

Ing. Rosibel Bustillo  
Gerente Administrativo  
Unimerc  
Tel: 2561-74-10

## **REFERENCIAS PERSONALES**

Licdo. Omar García  
Cel. 3345-98-85

Licdo. Orlando Muñoz  
Cel. 3169-73-51