

# "CURRICULUM VITAE"

## ANTECEDENTES PERSONALES

|        |                                                                                          |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre | : Yesenia Alejandra Guerra Araya                                                         |
| Fono   | : + 56973735904                                                                          |
| E-mail | <a href="mailto:yguerra@estudiantes.estatalcft.cl">yguerra@estudiantes.estatalcft.cl</a> |

## ANTECEDENTES ACADEMICOS

| INSTITUCION                                                                                                                                                                            | PERIODO     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Educación básica, Colegio España E-79, Iquique                                                                                                                                         | 1990 - 1997 |
| Educación media, Título intermedio de "Cajero operador bancario" y Título Técnico de "Administración de empresas bancaria y financiera" Liceo técnico profesional Arturo Prat, Iquique | 1998 - 2001 |
| Curso de Atención al usuario                                                                                                                                                           | 2021        |

## EXPERIENCIAS LABORALES

| EMPRESA O INSTITUCION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | PERIODO     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <p>Manicurista / Nail Artist Independiente.</p> <p>Atención directa a clientela en loca, una experiencia de servicio integral enfocada en estética, bienestar y fidelización de clientas. Mi trabajo combinó técnica, creatividad y gestión del cliente.</p> <p>Habilidades desarrolladas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención al Cliente y Venta Consultiva: Asesoría personalizada según tipo de uña, estilo y ocasión. Creación de vínculo de confianza para lograr clientas recurrentes.</li><li>• Técnica y Precisión: Dominio de manicura rusa, esmaltado permanente, semipermanente, kapping, uñas acrílicas/gel y nail art. Cuidado extremo por la bioseguridad y esterilización.</li><li>• Gestión y Organización: Administración de agenda, control de stock de insumos, manejo de pagos con transferencia y redes sociales para captar clientas.</li><li>• Creatividad y Tendencias: Actualización constante en diseños, colores y técnicas. Capacidad para traducir la idea de la clienta a un diseño ejecutable.</li><li>• Resolución y Profesionalismo: Manejo de imprevistos, quejas o disconformidad con empatía y soluciones. Mantención de un espacio limpio, cómodo y seguro.</li></ul> | 2023 - 2026 |
| <p>Administrativa de Atención al Usuario<br/>Cesfam Yandry Añazco, Alto Hospicio.</p> <p>Desarrollé habilidades clave en trato directo con público diverso, bajo metas de calidad y tiempo. Mi foco fue resolver, no sólo responder.</p> <p>Habilidades desarrolladas:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2021        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención y Comunicación Efectiva: Escucha activa para detectar la necesidad real del usuario, incluso cuando no la expresaba con claridad. Comunicación asertiva y empática en situaciones de tensión.</li> <li>• Resolución de Problemas y Gestión de Conflictos: Capacidad para bajar el nivel de frustración, entregar soluciones concretas y cerrar con el usuario conforme. Manejo de reclamos complejos sin escalar.</li> <li>• Orientación al Servicio y Proactividad: Anticipación de dudas frecuentes y entrega de información clara para evitar nuevos contactos. Alta tolerancia a la presión y ritmo de trabajo.</li> <li>• Manejo de Herramientas y Datos: Registro preciso en plataforma Rayen, uso de protocolos y sistemas de gestión.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |
| <p>Secretaría Administrativa<br/>Empresa Vanette Ltda, Iquique.</p> <p>Apoyo directo a la gestión y operación de oficina. Fui el primer punto de contacto y el eje operativo de la oficina. Mi rol fue ordenar, coordinar y asegurar que la administración fluyera sin interrupciones.</p> <p>Habilidades desarrolladas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Documental y Archivos: Redacción, digitalización y archivo de documentos, actas, contratos y correspondencia. Manejo de archivo físico y digital con criterios de confidencialidad.</li> <li>• Atención y Coordinación: Filtro de llamadas, recepción de público, coordinación de agenda de jefatura y reuniones. Trato profesional y cordial con proveedores, clientes y autoridades.</li> <li>• Apoyo Administrativo: Manejo de Excel, Word, Outlook y sistemas de gestión. Control de stock de oficina, caja chica, facturación básica y rendición de gastos.</li> <li>• Organización y Proactividad: Planificación de tareas, priorización de urgencias y anticipación de requerimientos de la jefatura.</li> <li>• Comunicación Interna: Redacción de correos formales, minutas de reunión y comunicados. Puente entre distintas áreas para mantener la información actualizada.</li> </ul> | <p>2013 - 2020</p> |
| <p>Administrativa y Despachadora - Telecomunicaciones Domiciliarias<br/>Empresa Emetel Ltda, Iquique</p> <p>Coordinación de agenda técnica y logística de terreno. Fui el nexo entre clientes, técnicos en terreno y la empresa. Mi objetivo fue optimizar rutas, cumplir plazos de instalación y mantener al cliente informado en todo momento.</p> <p>Habilidades desarrolladas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho y Logística de Terreno: Asignación y optimización de rutas diarias para 15 móviles (30 técnicos). Gestión de zonas, tiempos de traslado y ventanas horarias para cumplir metas de instalación.</li> <li>• Atención y Gestión de Clientes: Confirmación de agendamientos, reprogramaciones y seguimiento post -</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>2002 - 2012</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <p>servicio vía telefónica. Manejo de usuarios disconformes con empatía y solución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control Operativo y Sistemas: Ingreso y actualización de OT en sistemas Vtr y plataformas propias.</li> <li>• Monitoreo de estados: agendado, en ruta, instalado, no contactado, rechazado.</li> <li>• Coordinación con Técnicos: Comunicación constante por radio para gestionar imprevistos, reasignaciones de último minuto y cierre de faenas del día.</li> <li>• Gestión de Producción y Remuneraciones: Control y validación del sistema de producción de técnicos. Consolidación de faenas cerradas para el cálculo de pagos por trato, evitando descuentos erróneos.</li> <li>• Control Administrativo: Manejo de caja chica de la empresa, rebaje y cierre de OT en sistema, generación de anexos de contrato para técnicos y personal de apoyo.</li> <li>• Gestión de Bodega: Control de stock de materiales de instalación: routers, cables, conectores. Ingreso, salida y cuadratura de inventario para abastecer a terreno.</li> <li>• Indicadores y Reportes: Control de despacho: % de cumplimiento, % de no cumplimiento y elaboración de reportes diarios para jefatura.</li> </ul>                                                                                                                      |      |
| <p>Práctica Profesional - Administrativa<br/>Electrotel Ltda   Técnico en Administración de Empresas</p> <p>Apoyé la operación administrativa y financiera de una empresa del rubro telecomunicaciones. Mi rol conectó la gestión de terreno con la administración central: pagos, contratos y control de recursos.</p> <p>Habilidades desarrolladas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Administrativa y Operativa: Despacho y coordinación de instalaciones de telecomunicaciones domiciliarias. Rebaje y cierre de OT en sistema para trazabilidad del servicio.</li> <li>• Control Financiero y Remuneraciones: Gestión del sistema de producción de técnicos. Validación de faenas para el cálculo de remuneraciones variables, asegurando pagos correctos y a tiempo.</li> <li>• Administración de Recursos: Manejo de caja chica de la empresa, control de rendiciones y arqueos.</li> <li>• Gestión de bodega de materiales: ingreso, salida y cuadratura de stock para terreno.</li> <li>• Gestión de Personas: Elaboración de anexos de contrato para técnicos y personal de apoyo. Apoyo en la mantención de documentación laboral al día.</li> <li>• Sistemas y Reportes: Manejo de Outlook, Word y Excel nivel intermedio. Emisión de reportes de producción, despacho y gastos para jefatura y área financiera.</li> </ul> | 2002 |
| <p>Práctica Intermediaria Cajero Operador Bancario<br/>Financiera BanEfe, Iquique.</p> <p>Apoyé directamente en la operación de caja, bajo altos estándares de seguridad, exactitud y atención al cliente. Mi rol fue clave en el control y resguardo del efectivo y documentos valorados.</p> <p>Habilidades desarrolladas:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2000 |

- Manejo de Efectivo: Apoyé en el conteo, clasificación y cuadratura diaria de billetes y monedas, bajo supervisión de cajero titular.
- Validación de Documentos: Realicé endosado de cheques y revisé que cumplieran con todos los requisitos de forma y fondo exigidos por la institución.
- Detección de Fraude: Verifiqué la autenticidad de billetes nacionales y extranjeros utilizando equipos UV, lupas y validadores magnéticos.
- Responsabilidad y Probidad: Trabajé con valores y documentación confidencial, aplicando protocolos de seguridad y resguardo en todo momento.

**DISPONIBILIDAD : INMEDIATA**