



CAROLINA CRESPO BERMÚDEZ

ING. INDUSTRIAL ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PROCESOS DE MEJORA CONTINUA (RENTABILIDAD)

PERFIL

Ingeniero Industrial con más de 8 años de experiencia en ventas, producción, energía y Atención al cliente. Especialista en optimización de procesos y estrategias comerciales orientadas a la eficiencia y rentabilidad. Enfocado en la mejora continua, el análisis de datos y la gestión integral de equipos para impulsar resultados sostenibles.

CONTACTO

TELÉFONO:
632.41.72.73
602.55.57.17

CORREO ELECTRÓNICO:
carolinespainc@gmail.com

AFICIONES

- ° Trotar
- ° Escuchar música
- ° Compartir en Familia

DIRECCIÓN:

BILBAO – VIZCAYA
CP: 48012
[Dispuesta a movilizarme por trabajo.](#)

EDUCACIÓN

COLEGIO PARROQUIAL JESUS MARIA MARRERO

Finalización: 2006

ESTUDIOS UNIVERSITARIOS

2006 - 2014

TÍTULO: ING. INDUSTRIAL CURSADOS EN **UNEXPO (UNIVERSIDAD NACIONAL POLITECNICA LUIS CABALLERO MEJIAS)**

DIPLOMADO: GESTION LOGISTICA DE GERENCIA.

EXPERIENCIA LABORAL

CAIXABANK

ATENCION COMERCIAL (2 meses temporal por baja) Junio-Sept. 2025
Realizar cierres contables de oficina, logística monetaria, mantener funcionamiento de procesos de cajeros, liderizar ventas y rentabilidad, manejo de cartera clientes.

ORANGE BACKOFFICE

Antigüedad 2 años

Funciones y logros principales:

- Gestión administrativa y técnica de servicios de telecomunicaciones (líneas móviles, Internet, TV y datos corporativos).
- Soporte operativo a los departamentos de ventas y atención al cliente, garantizando la correcta provisión y activación de servicios.
- Control y seguimiento de incidencias, coordinando con áreas técnicas y proveedores para cumplir los tiempos de respuesta (SLA).
- Actualización de bases de datos y sistemas internos (CRM / ERP / OSS / BSS) asegurando la integridad y trazabilidad de la información.
- Elaboración de reportes de gestión, indicadores de desempeño (KPIs) y análisis de productividad.
- Identificación e implementación de mejoras en procesos internos para optimizar tiempos y reducir errores operativos.
- Coordinación con equipos de campo y técnicos para instalaciones, migraciones y mantenimiento de red.

Logros destacados:

- Reducción de tiempos de resolución de incidencias mediante optimización del flujo de seguimiento.
- Mejora de la eficiencia administrativa y calidad del servicio mediante la automatización de reportes y controles internos.

IBERDROLA COORDINADORA DE VENTAS

3 AÑOS KONECTA

Funciones y logros principales:

- Supervisión y liderazgo de equipos de ventas, garantizando el cumplimiento de objetivos comerciales y estándares de servicio.
- Desarrollo e implementación de estrategias de ventas para productos y servicios energéticos, enfocados en eficiencia y rentabilidad.
- Gestión de relaciones con clientes clave y negociación de contratos bajo políticas comerciales establecidas.
- Análisis de indicadores de desempeño, elaboración de reportes y seguimiento de resultados para la dirección comercial.
- Coordinación con áreas técnicas y administrativas para asegurar la correcta provisión de servicios.
- Capacitación del personal de ventas en herramientas CRM, productos y técnicas de negociación.
- Identificación y ejecución de mejoras en procesos de venta, reduciendo tiempos de gestión y aumentando la satisfacción del cliente.

Logros o resultados concretos:

- Incremento del porcentaje de ventas o clientes.
- Implementación de mejoras en procesos o herramientas comerciales.
- Nuevos proyectos o servicios energéticos lanzados.
- Ahorros o eficiencia lograda en el área.
- Capacitación o fortalecimiento del equipo.

CODELEC GERENTE DE PROCESOS.

VENEZUELA

IMPLEMENTACION DE CRM DE VENTAS.

Implementación exitosa de CRM de ventas, optimizando procesos comerciales, mejorando la gestión de clientes y aumentando la eficiencia del equipo mediante automatización y análisis de datos.

MACFLUIDS GERENTE LOGISTICO.

BOGOTA COLOMBIA

Estandaricé procedimientos operativos (SOP) y coordiné la capacitación del personal en manejo de materiales y seguridad industrial.

Colaboré con los departamentos de compras y producción para sincronizar el abastecimiento con la demanda, evitando rupturas de stock y optimizando el uso del espacio.

Implementé mejoras en la logística de almacén y optimización de procesos en empresa de bombas hidráulicas, logrando una reducción del 25% en tiempos operativos y una mayor precisión en el control de inventarios.

Aptitudes Digitales

- Manejo de herramientas Office (Excel avanzado, Power BI, Project)
- Uso de software de gestión industrial (SAP, Odoo, Oracle, u otros)
- Conocimientos en automatización de procesos y digitalización industrial
- Análisis de datos y tableros de control.

Idiomas

- Español (nativo)
- Ingles A2 Gramático y lectura experto.
- Euskera Básico