

MONICA ANDREA CANTOS MONTOYA

Nataniel Cox 683, Santiago | +56 9 7693 3539 | cantosmontoyamonica@gmail.com

LinkedIn: [linkedin.com/in/monica-cantos-montoya](https://www.linkedin.com/in/monica-cantos-montoya)

Perfil Profesional

Profesional con más de 6 años de experiencia en áreas administrativas, atención postventa y generación de reportes. Con trayectoria en optimización de procesos, manejo avanzado de Excel y coordinación interna. Actualmente cursando Técnico en Análisis de Datos para potenciar habilidades en análisis y gestión de información. Busco desarrollarme en cargos administrativos o de soporte analítico dentro de equipos organizados y colaborativos.

Experiencia Laboral

Ejecutiva Back Office y Supervisora – Falabella

Diciembre 2017 – Noviembre 2024

- Gestión de reclamos por errores de entrega, productos con fallas o no recibidos.
- Elaboración y análisis de reportes de reclamos mediante Excel (tablas dinámicas, filtros, segmentaciones).
- Coordinación con áreas como logística y servicio técnico.
- Supervisión de 15 ejecutivos, mejorando en un 20% los tiempos de respuesta.
- Resolución de un 95% de casos dentro del plazo establecido.

Atención al Cliente – Alby Store

Enero 2016 – Junio 2017

- Atención al cliente y resolución de dudas en tienda.
- Apoyo en tareas administrativas y documentación contable.
- Organización y control de inventario.

Educación y Certificaciones

Técnico Nivel Superior en Análisis de Datos – Instituto Profesional IACC (En curso)

Cursos SENCE: Asistencia Administrativa, Atención al cliente, Redacción de informes

Curso Udemy: Liderazgo y gestión de equipos

Habilidades Técnicas

- Microsoft Excel avanzado (tablas dinámicas, funciones, filtros)
- Microsoft Office 365
- Análisis de datos y generación de informes
- CRM Salesforce y gestión de casos

Habilidades Blandas

- Organización y pensamiento estructurado
- Trabajo en equipo y liderazgo
- Resolución de problemas
- Responsabilidad y enfoque en objetivos

Habilidades Adicionales

- Microsoft Power BI
- SQL Básico
- PYTHON Básico

Idiomas

- Inglés Básico