

# Maira Ludmila Sotelo

**Data analyst | Excel | Power BI | SQL | Customer Service**

Email: mairaludsotelo@gmail.com | Telefono: +54 9 381 6369488 | Localidad: CABA, ARG.

LinkedIn: [www.linkedin.com/in/ludmilasotelo](https://www.linkedin.com/in/ludmilasotelo)

## RESUMEN PROFESIONAL

Profesional en transición hacia el análisis de datos, con más de 5 años de experiencia en atención al cliente, soporte y gestión de información. Actualmente en formación en Ciencia de Datos, con conocimientos en SQL, Power BI y análisis de datos. Experiencia comprobada en la mejora de procesos operativos y toma de decisiones basadas en datos, obteniendo mejoras en eficiencia y satisfacción. Busco oportunidades para aplicar mis habilidades en análisis de datos en sectores como la agroindustria, tecnología o finanzas.

## HABILIDADES TÉCNICAS

- Análisis de Datos: Power BI (intermedio), Excel & Google Sheets (avanzado).
- Bases de Datos: SQL Server 2022 (básico).
- Automatización y Procesos: Microsoft Office (avanzado), Salesforce (avanzado).

## EXPERIENCIA LABORAL

Customer Service & Data analyst - Consultora IT Devups | Diciembre 2023 - Enero 2025

- Desarrollé y mejoré dashboards en Power BI para monitorear el desempeño de más de 100 recursos IT, logrando un incremento del 15% en la eficiencia operativa.
- Realicé análisis de datos sobre satisfacción del cliente y eficiencia en asignaciones, identificando áreas de mejora que impulsaron la satisfacción en un 10%.
- Gestioné más de 50 incidencias mensuales de clientes, optimizando la respuesta en un 20% mediante un enfoque proactivo y la implementación de procesos automatizados.
- Supervisé y refiné bases de datos de clientes y recursos humanos, asegurando la integridad y accesibilidad de la información, lo que facilitó decisiones estratégicas.

Administrative - NOA MATAFUEGOS SRL | Marzo 2020 - Noviembre 2022

- Mantuve y actualicé bases de datos de más de 500 clientes y registros de facturación, garantizando una precisión del 98% en los datos.
- Elaboré reportes financieros mensuales y realicé el control de cuentas corrientes, reduciendo el tiempo de cierre contable en un 20%.
- Lideré el seguimiento de pagos y cobranzas de más de 200 transacciones mensuales, mejorando la eficiencia de las conciliaciones bancarias en un 15%.

Customer Service - Teleperformance | Febrero 2017 - Marzo 2020

- Registré y analicé datos de más de 1,000 interacciones mensuales en Salesforce CRM, mejorando la precisión y accesibilidad de la información del cliente.
- Supervisé y resolví más de 300 reclamos y consultas de clientes mensualmente, alcanzando un 95% de resolución en el primer contacto y reduciendo tiempos de espera en un 20%.
- Transformé los procesos de atención al cliente mediante el uso de métricas de rendimiento, incrementando la eficiencia operativa en un 25% y mejorando la satisfacción del cliente en un 15%.

## EDUCACIÓN

Tecnicatura Superior en Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial (2024 - En curso) - IFTS N° 18  
Ingeniería Agronómica (Hasta 3er año) - UNT

## CURSOS Y CERTIFICACIONES

**Inglés** - NET idiomas (En curso)

**Análisis de Datos** - Educación IT (2024)

**Excel Avanzado** - Udemy (2022)