

# Itala Guadalupe Suárez Santos

---

Administradora Financiera

## CONTACTO



3125240660



[italaguadalupes@gmail.com](mailto:italaguadalupes@gmail.com)  
[ail.com](http://ail.com)



Cúcuta – Norte de  
Santander

**Software:** Excel,  
PowerPoint, Word.

## PERFIL PROFESIONAL

Administradora de empresas con enfoque en el área comercial con más de treinta años de experiencia acumulada en el sector farmacéutico, enfocada en la captación, manejo y control de clientes para el cumplimiento de los presupuestos de ventas y cartera. Con preparación académica basada en conocimientos teóricos y prácticos de la administración de empresas demostrando habilidades técnicas sólidas y un compromiso con la excelencia en cada trabajo ejecutado de manera óptima. Profesional con grandes aptitudes en aprendizaje y formulación de soluciones, capacidad para trabajar en equipo con muy buen desarrollo de las relaciones interpersonales, comunicación asertiva, habilidad para el análisis y recolección de datos, consecuente con en la toma de decisiones.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

### Universidad de Santander - UDES

*Administradora Financiera y de Sistemas*

25 de junio del 2002

Cúcuta – Colombia

### Instituto Nacional de Educación Media Diversificada – INEM José Eusebio Caro

*Bachiller Académico en Ciencias y Matemáticas*

29 de noviembre de 1985

Cúcuta – Colombia

## EXPERIENCIA LABORAL

### RAMEDICAS SAS

**Cargo:** Asesora comercial.

**Jefe Inmediato:**

José Manuel Niño

Numero de contacto: 3202753213 - 3153343773

**Fecha:** 1 de septiembre del 2021 – 29 de agosto 2024

**Duración:** 36 meses

**Funciones:**

- Presentar y vender productos farmacéuticos a clientes como farmacias, distribuidores, instituciones hospitalarias públicas, clínicas privadas, instituciones prestadoras de salud y médicos.
- Mantener y fortalecer relaciones comerciales con clientes actuales y potenciales que tengan muestren solidez financiera y un buen comportamiento de pago.
- Alcanzar las metas de ventas establecidas por la empresa con el apoyo de promociones, variedad de productos, suficiente inventario y buscar acuerdos comerciales favorables.
- Asegurar la satisfacción del cliente y garantizar la recompra con un buen servicio y seguimiento de la postventa.
- Manejar reportes de ventas, inventarios y facturación.
- Coordinar con otros departamentos como marketing y logística.
- Asegurarse de que las ventas cumplan con las regulaciones sanitarias y comerciales.
- Resolver inconvenientes con productos defectuosos o insatisfacción del cliente.

**Logros:** Desarrollé una estrategia de visitas personalizadas que fortaleció la confianza y satisfacción de los clientes lo cual permitió logra el cumplimiento de los presupuestos de venta establecidos y cumplir con el recaudo de la cartera.

### RAMEDICAS SAS

**Cargo:** Asesora Comercial

**Jefe Inmediato:**

Rodolfo Rossi

Celular: 3164730417

**Fecha:** 1 de enero del 2018 – 31 de agosto 2021

**Duración:** 44 meses

**Funciones:**

- Presentar y vender productos farmacéuticos a clientes como farmacias, distribuidores, instituciones hospitalarias públicas, clínicas privadas, instituciones prestadoras de salud y médicos.
- Mantener y fortalecer relaciones comerciales con clientes actuales y potenciales que tengan muestras solidez financiera y un buen comportamiento de pago.
- Alcanzar las metas de ventas establecidas por la empresa con el apoyo de promociones, variedad de productos, suficiente inventario y buscar acuerdos comerciales favorables.
- Asegurar la satisfacción del cliente y garantizar la recompra con un buen servicio y seguimiento de la postventa.
- Manejar reportes de ventas, inventarios y facturación.
- Coordinar con otros departamentos como marketing y logística.
- Asegurarse de que las ventas cumplan con las regulaciones sanitarias y comerciales.
- Resolver inconvenientes con productos defectuosos o insatisfacción del cliente

**Logros:** A lo largo de mi gestión, diseñé e implementé una estrategia comercial efectiva que permitió la recuperación de clientes inactivos, fortaleciendo así la relación con nuestra cartera y optimizando las oportunidades de negocio. Asimismo, desarrollé un plan de gestión de cobranza que mejoró significativamente el recaudo de la cartera en mora, logrando reducir los plazos de pago en más de 100 días y asegurando una mayor estabilidad financiera para la empresa. Gracias a una combinación de planificación estratégica, seguimiento constante y un enfoque proactivo en la gestión comercial, alcancé los objetivos de ventas con un sobresaliente 120% de cumplimiento anual, superando las metas establecidas. Además, expandí exitosamente la base de clientes, consolidando la presencia de la empresa en el mercado y fortaleciendo su competitividad.

**LADMEDIS**

**Cargo:** Jefe de Compras

**Jefe Inmediato:**

Yimi Alexander Contreras

Celular: 3214171556

**Fecha:** 1 de enero del 2015 – 10 de febrero 2016

**Duración:** 13 meses

**Funciones:**

- Planificar, coordinar y supervisar la adquisición de productos farmacéuticos y/o insumos hospitalarios.
- Evaluar, negociar y mantener relaciones con proveedores nacionales.
- Garantizar el abastecimiento óptimo de materiales sin generar sobre costos ni desabastecimientos.
- Asegurar que todas las compras cumplan con las regulaciones sanitarias y normativas del sector farmacéutico.
- Implementar estrategias para reducir costos sin afectar la calidad de los productos adquiridos.
- Dirigir y capacitar al personal de compras para mejorar la eficiencia y productividad del departamento.
- Establecer acuerdos comerciales favorables con proveedores para mejorar condiciones de pago, plazos de entrega y garantías para ser competitivos frente a los competidores del sector.
- Investigar tendencias, nuevos proveedores y oportunidades de mejora en la adquisición de productos farmacéuticos.
- Negociar acuerdos de compra con laboratorios y fabricantes para asegurar mejores precios y disponibilidad de productos.
- Medir indicadores clave como tiempos de entrega, calidad del producto y cumplimiento de acuerdos comerciales.
- Verificar que los productos adquiridos cumplan con los estándares de calidad exigidos por organismos reguladores como la FDA, EMA o COFEPRIS.

**Logros:** Se llevó a cabo una planificación estratégica para optimizar los niveles de stock máximo y mínimo de los productos de alta rotación, lo que permitió una gestión eficiente del inventario, evitando desabastecimientos y sobre costos por compras urgentes. Asimismo, se implementaron procesos de adquisición más ágiles y se seleccionaron proveedores estratégicos que ofrecieran precios competitivos y cumplieran con todas las normativas sanitarias y de calidad. Estas mejoras no solo optimizaron los costos operativos, sino que también incrementaron el margen de ganancia, contribuyendo significativamente a la rentabilidad de la empresa.

**LADMEDIS**

**Cargo:** Asesora Comercial

**Jefe Inmediato:**

Yimi Alexander Contreras

Celular: 3214171556

**Fecha:** 10 de febrero del 2014 – 31 de diciembre 2014

**Duración:** 10 meses

**Fecha:** 2 de mayo del 2016 – 1 de noviembre 2017

**Duración:** 18 meses

**Funciones:**

- Promoción y venta de productos farmacéuticos en farmacias y droguerías.
- Gestión de relaciones comerciales con clientes (dueños de farmacias, farmacéuticos y personal de ventas).
- Cumplimiento de objetivos de ventas establecidos por la empresa.
- Estrategia de fidelización de clientes para mantener relaciones comerciales sostenibles.
- Seguimiento de la cartera de cliente y que no se atrasen los clientes en sus pagos por cartera vencida.
- Visitar farmacias asignadas dentro de la ruta comercial establecida.
- Supervisar el stock de productos en farmacias para evitar desabastecimiento.
- Coordinar con el departamento de logística para asegurar entregas oportunas.
- Monitorear precios y estrategias de la competencia para ajustar propuestas comerciales.
- Organizar campañas promocionales y descuentos para incentivar la compra.
- Garantizar el cumplimiento de acuerdos comerciales con farmacias.
- Proporcionar retroalimentación al área de marketing sobre tendencias y necesidades del mercado.

**Logros:** Posicioné a Ladmedis como nuevo distribuidor de medicamentos en la ciudad de Cúcuta, área metropolitana con visitas personales en cada droguería de Cúcuta dando a conocer las ventajas para los clientes en cuanto a precios, variedad y entrega oportuna de los pedidos solicitados.

**ETICOS SERRANO GOMEZ LTDA**

**Cargo:** Asesora Comercial

**Jefe Inmediato:**

Carlos Vega

**Celular:** 3156803626

**Fecha:** 9 de septiembre 2009 – 8 de febrero 2014

**Duración:** 53 meses

**Funciones:**

- Promoción y venta de productos farmacéuticos en farmacias y droguerías, distribuidores, instituciones hospitalarias y clínicas privadas.
- Gestión de relaciones comerciales con clientes (dueños de farmacias, farmacéuticos y personal de ventas).
- Cumplimiento de objetivos de ventas establecidos por la empresa.
- Estrategia de fidelización de clientes para mantener relaciones comerciales sostenibles.
- Seguimiento de la cartera de cliente y que no se atrasen los clientes en sus pagos por cartera vencida.
- Visitar todos los clientes asignados dentro de la ruta comercial establecida.
- Supervisar el stock de productos en farmacias para evitar desabastecimiento.
- Coordinar con el departamento de logística para asegurar entregas oportunas.
- Monitorear precios y estrategias de la competencia para ajustar propuestas comerciales.
- Organizar campañas promocionales y descuentos para incentivar la compra.
- Proporcionar retroalimentación al área de marketing sobre tendencias y necesidades del mercado.
- Garantizar el cumplimiento de los acuerdos comerciales, enfocando las negociaciones en clientes con mayor poder de compra y un historial sólido de cumplimiento financiero.

**Logros:** Gracias a la capacitación inicial proporcionada por la empresa, logré optimizar el proceso de captación de nuevos clientes que aún no conocían esta gran compañía. Además, se amplió la cobertura a más poblaciones en Norte de Santander, incorporando clientes con un sólido historial de compras y un excelente comportamiento de pago. Esto permitió el cumplimiento de los presupuestos de venta y cartera, fortaleciendo así el crecimiento y la estabilidad del negocio

**CONFARMA LTDA**

**Cargo:** Asesora Comercial

**Jefe Inmediato:**

Henry Chía

**Celular:** 3016043895

**Fecha:** 16 de octubre del 2007 – 31 de julio 2009

**Duración:** 21 meses

**Funciones:**

- Gestión de relaciones comerciales con clientes (dueños de farmacias, farmacéuticos y personal de ventas).
- Cumplimiento de objetivos de ventas establecidos por la empresa.
- Recibir y procesar pedidos, asegurando el abastecimiento adecuado en las farmacias.
- Hacer la gestión de recaudo y seguimiento que se hagan efectivos.
- Verificar la satisfacción del cliente y gestionar reclamos o devoluciones si es necesario.

**Logros:** Desarrollé la venta, gestioné el recaudo para garantizar el flujo de caja y a la vez identifiqué las necesidades de productos que tenían los clientes con el fin de alcanzar las metas asignadas por la empresa.

**CONFARMA LTDA**

**Cargo:** Vendedora Telefonista

**Jefe Inmediato:**

Henry Chía

**Celular:** 3016043895

**Fecha:** 16 de octubre del 2007 – 31 de julio 2009

**Duración:** 21 meses

**Funciones:**

- Asesorar a los clientes sobre precios, promociones y características de los productos.
- Gestionar pedidos y seguimiento de compras hasta la entrega.
- Mantener y actualizar la base de datos de clientes.
- Resolver dudas y brindar soporte a los clientes sobre sus compras.
- Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por la empresa.
- Llamar a clientes potenciales para ofrecer productos o servicios.
- Responder llamadas entrantes y procesar pedidos telefónicos.
- Realizar seguimiento postventa para fidelizar clientes.
- Informar sobre promociones y descuentos vigentes.
- Registrar datos en el sistema y actualizar información de clientes.
- Coordinar con otras áreas (logística, facturación) para cumplir con los pedidos.
- Manejar reclamaciones y brindar soluciones a los clientes.

**Logros:** Incrementé la venta mediante estrategias de persuasión y fidelización de clientes al brindar una atención eficaz y personalizada alcanzando y excediendo los objetivos de ventas reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la experiencia del cliente asegurando entregas oportunas y satisfacción del cliente.

## **DROGUISTAS S.A**

**Cargo:** Vendedora Telefonista

**Jefe Inmediato:**

Héctor Ortiz Gutiérrez

**Teléfono fijo:** 6075721001

**Fecha:** 16 de enero del 1997 – 16 de enero 2006

**Duración:** 120 meses

**Funciones:**

- Asesorar a los clientes sobre precios, promociones y características de los productos.
- Mantener y actualizar la base de datos de clientes.
- Resolver dudas y brindar soporte a los clientes sobre sus compras.
- Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por la empresa.
- Llamar a clientes potenciales para ofrecer productos o servicios.
- Responder llamadas entrantes y procesar pedidos telefónicos.
- Realizar seguimiento postventa para fidelizar clientes.
- Informar sobre promociones y descuentos vigentes.
- Registrar datos en el sistema y actualizar información de clientes.
- Coordinar con otras áreas (logística, facturación) para cumplir con los pedidos.
- Manejar reclamaciones y brindar soluciones a los clientes.

**Logros:** El máximo objetivo trazado y alcanzado fue posicionar en la ciudad de Cúcuta, área metropolitana, poblaciones del Norte de Santander, Arauca y Santander la empresa logrando ser el mejor distribuidor de la zona por portafolio, tiempos de entrega y respuesta a todas las necesidades de los clientes. Incrementé la venta mediante estrategias de persuasión y fidelización de clientes al brindar una atención eficaz y personalizada alcanzando y excediendo los objetivos de ventas reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la experiencia del cliente asegurando entregas oportunas y satisfacción del cliente.

## **DRONORTE S.A**

**Cargo:** Vendedora Telefonista

**Jefe Inmediato:**

Helio Fernando Berbesi Murcia

**Teléfono fijo:** 6075831397

**Fecha:** 21 de septiembre del 1987 – 15 de enero 1996

**Duración:** 99 meses



**Funciones:**

- Mantener y actualizar la base de datos de clientes.
- Resolver dudas y brindar soporte a los clientes sobre sus compras.
- Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por la empresa.
- Llamar a clientes potenciales para ofrecer productos o servicios.
- Responder llamadas entrantes y procesar pedidos telefónicos.
- Realizar seguimiento postventa para fidelizar clientes.
- Informar sobre promociones y descuentos vigentes.
- Registrar datos en el sistema y actualizar información de clientes.
- Coordinar con otras áreas (logística, facturación) para cumplir con los pedidos.
- Manejar reclamaciones y brindar soluciones a los clientes.

**Logros:** Mejoras en la gestión de la toma de pedidos y seguimiento, asegurando entregas oportunas y satisfacción del cliente, reduciendo la cancelación de pedidos y/o devoluciones gracias a una asesoría clara y efectiva vía telefónica, aumentando la tasa de recompra, logrando clientes recurrentes y relaciones comerciales duraderas. Manejo eficiente de objeciones y cierre de ventas, aumentando la conversión de llamadas en compras.

## EDUCACIÓN COMPLEMENTARIA

**Centro Colombo Británico**

Secretariado Ejecutivo

Diciembre 1987

Cúcuta- Colombia

## REFERENCIAS PERSONALES

**Lina Rosa Dávila Montañez**

Propietaria

Droguería La Sabanita

Celular: 314 3053737

Cúcuta – Norte de Santander

**Ana Pulido Rubio**

Instructora

SENA

Celular: 312 5771963

Bucaramanga – Santander

## REFERENCIAS LABORALES

**Henry Chia**

Gerente

Vam Farmacéutica

Celular: 3016043895

Cúcuta – Norte de Santander

**Yimi Alexander Contreras**

Gerente Ladmedis

Celular: 3214171556

Cúcuta – Norte de Santander

## ANEXOS Y DOCUMENTOS A SOLICITUD