



INGENIERO NANCY BURGOA BRAVO

Domicilio: Francisco Cano #906 Col. Bellavista
C.P. 36730, Salamanca, Guanajuato
Correo: burgooa23@gmail.com
Cel. 464 102 1856 / 647 0275
No. Pasaporte. G17542899
Licencia: Vigente
Visa: Vigente

OBJETIVO PROFESIONAL:

Contribuir con el desarrollo y mejora continua de una empresa a través de la aplicación de mis conocimientos y habilidades, desempeñando actividades en el área de sistemas productivos de la empresa.

FORMACIÓN ACADÉMICA:

Ingeniero en Sistemas Productivos (Desarrollo e innovación de proyectos), egresada de la Universidad Tecnológica de Salamanca. (2014-2016)

Técnico en Procesos Industriales área Automotriz (Calidad en los procesos), egresada de la Universidad Tecnológica de Salamanca. (2012-2014)

APTITUDES Y HABILIDADES:

- Principales fortalezas; toma de decisiones, aceptar retos, trabajo bajo presión, solución de problemas, iniciativa, creatividad, persistencia hasta conseguir resultados y cumplimiento de metas, comunicación interpersonal, facilidad para establecer relaciones interpersonales, trabajo en equipo, capacidad para motivar a la gente y actitud de servicio.
 - Inglés de forma oral y escrita para sostener conversaciones básicas con el personal, así como la lectura y comprensión del idioma. Actualmente sigo perfeccionando el idioma y tengo interés por aprender otro nuevo.
 - Manejo de Microsoft Office y conocimientos sobre herramientas de calidad como: Diagrama Causa – Efecto (también llamado gráfico de Ishikawa o espina de pescado), Diagrama de flujo (Puede sustituirse por estratificación o por gráfico de ejecución), Hojas de verificación o de chequeo, Diagrama de Pareto, Histogramas, Diagramas o gráfico de control y Diagramas de dispersión; como las Core tools (APQP, PPAP, AMEF, CONTROL PLAN, SPC y MSA).
-

EXPERIENCIA LABORAL:

Empresa: Agencia Chevrolet Salamantina Motors

Puesto: Asesor de Servicio

Periodo: Agosto 2017- Septiembre 2020

Jefe directo: Gabriel Maldonado (Gerente de Servicio)

Actividades realizadas:

- Atención al cliente.
- Atención de Call Center
- Recepción y entrega de vehículos
- Negociación y venta de servicios o productos
- Formar parte del proceso certificación ISO
- Detección y eliminación de cuellos de botella
- Supervisión del personal

- Planeación y aplicación de nuevas estrategias para las mejoras en los proceso de servicio como la realización del LAYOUT para mejor distribución de las unidades y aprovechamiento del espacio disponible.

Logros Obtenidos:

- ✓ Mayor venta para la empresa
 - ✓ Certificación de la norma ISO
 - ✓ Incremento positivo en las encuestas del servicio a un 90%
 - ✓ Mejor calidad en los procesos y servicios realizados
 - ✓ Entrega de los vehículos a tiempo un 95%
 - ✓ Reducción de tiempos de espera
 - ✓ Incremento en la habilidad del manejo de personal y trato con el cliente
-

EDUCACION CONTINUA:

- Curso de atención al Cliente
- Curso de Liderazgo
- Curso de Trabajo en Equipo
- Certificado de inglés por Cambridge