

# ANGGELA FIORELLA CANDIOTTY BENDEZU

---

## RESUMEN PROFESIONAL

Licenciada de la carrera de Ciencias de la Comunicación, con especialidad en la creación de contenidos, diseño, publicidad y medios audiovisuales. Cuento con más de 8 años de experiencia en el rubro de Contact Center. Soy una persona comunicativa, analítica y organizada, con buenas referencias y gran capacidad de trabajo. Experiencia en manejo de equipos e indicadores de calidad, así como planificación de estrategias y planes de acción de formación. Tengo la intención de seguir desarrollándome como profesional, y tener la oportunidad de ocupar una posición en la cual pueda llevar a cabo mi evolución profesional y aplicar cada una de las habilidades, y conocimientos adquiridos a lo largo de mi experiencia y carrera profesional.

---

## EXPERIENCIA LABORAL

### Supervisora de Call Center, 02/2024 - Actual Cuidafarma - Miraflores, Lima

- Liderar y administrar el área de call center de Cuidafarma, el cual se encargaba de ser el primer contacto del paciente con el servicio.
- Captar, entrevistar y capacitar a nuevos ejecutivos, evaluar su evolución y desempeño en cuando a indicadores de productividad.
- Brindar feedbacks y capacitaciones sobre habilidades comerciales y atención al paciente.
- Controlar y gestionar el ingreso de solicitudes de pedidos.
- Manejo de herramientas como Botmaker, Back office, Slack, Lookerstudio, Cloudtalk, Aircall, Qonpa.
- Auditar la gestión de operadores, validando cumplimiento de estándares de calidad.
- Manejo de base de datos.
- Control diario del rendimiento del equipo e introducción de mejoras continuas.
- Motivación del equipo de trabajo para la mejora de la calidad del servicio.
- Planificación de estrategias, formación continua, seguimiento de KPIs y análisis de resultados.

### Coordinadora Regional de Calidad y Formación, 02/2022 - 12/2023 Majorel - Bellavista, Callao

- Representar y liderar el area de Calidad y Formación de Perú y Colombia, ante una importante empresa mundial de e-commerce para el mercado España y Norteamérica.
- Administración y liderazgo del equipo de coordinadores locales de Calidad y Formación de la línea de negocio a cargo.
- Colaboración y trabajo en conjunto con equipos de coordinación de Calidad y Formación de Egipto, Georgia, Senegal, Rumania.
- Identificar necesidades de formación, a fin de planificar y organizar capacitaciones o formaciones continuas entre el personal.
- Manejo de distintos KPIs enfocados a atención al cliente, análisis y



## CONTACTO

Dirección: Lima  
Teléfono: +51 955 123 716  
Correo electrónico:  
anggecandiotti@gmail.com

---

## APTITUDES

- Puntualidad y Compromiso
- Responsabilidad y Proactividad
- Capacidad de Adaptación
- Organización, trabajo en equipo y liderazgo
- Redacción creativa y estratégica
- Competencias Digitales:
  - Planificación de contenidos digitales
  - Manejo de redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn)
  - Herramientas digitales: Meta Business Suite, Google Analytics, Looker Studio, Slack, Botmaker, Adobe Photoshop, Premiere, Lightroom, Cloudtalk, Avaya.
- Selección de personal
- Nivel avanzado de Ofimática
- Adaptación al trabajo bajo presión
- Idiomas:
  - Ingles C1

ejecución de planes de acción.

- Fomentar el desarrollo y crecimiento profesional de los analistas de calidad, manteniendo el buen ambiente laboral.
- Participar de distintos Summits en diversos lugares de Latinoamérica y Europa presentando planes de acción, estrategias y evolución de los resultados de calidad del servicio.
- Coordinar, controlar y cumplir con la ejecución de tareas y procesos relacionados a Formación y Calidad.
- Manejo de sistemas informáticos para reportería y análisis de KPIS.
- Preparación y presentación de informes de KPIS, resultados de auditorías y estadísticas.
- Coordinación de equipos multiculturales y presentación de estrategias en cumbres internacionales.

#### **Coordinadora Local de Calidad y Formación, 05/2021 - 01/2022**

##### **Majorel - Bellavista, Callao**

- Representar y liderar el área de Calidad y Formación de Perú ante importante empresa mundial de e-commerce para el mercado España.
- Administración y liderazgo del equipo de auditores de calidad de la línea de negocio a cargo.
- Coordinar, controlar y cumplir con la ejecución de tareas y procesos relaciones a Formación y Calidad.
- Identificar necesidades de formación, a fin de planificar y organizar capacitaciones o formaciones continuas entre los asesores de atención al cliente.
- Manejo de KPIS de Calidad, análisis, planificación y ejecución de planes de acción.
- Manejo de sistemas informáticos para reportería y análisis de KPIS.
- Preparación y presentación de informes de KPIS, resultados de auditorías y estadísticas.

#### **Practicante preprofesional de diseño, edición y contenido 04/2021 - 11/2021**

##### **Federación Peruana de Periodistas - Cercado de Lima, Lima**

- Creación de piezas gráficas, flyers, paneles y brochures.
- Manejo de redes sociales institucionales y redacción de publicaciones.
- Redacción de noticias y notas digitales orientadas a diferentes públicos.
- Adaptación de tono y estilo para redes sociales.

#### **Auditora de calidad y formadora, 06/2019 - 04/2021**

##### **Majorel - Bellavista, Callao**

- Auditar la gestión de los operadores, validando el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos por cada servicio en términos de eficiencia y calidad.
- Identificar las oportunidades de mejora en la gestión y generar estrategias de mejora (feedbacks, coachings, reuniones masivas)
- Planteamiento de iniciativas de mejora continua en los procesos.
- Estar de cargo de las formaciones continuas o capacitaciones iniciales, como formadora.
- Elaborar informes de lo identificado durante monitorizaciones, y auditorias, y presentar el análisis ante los jefes directos y/o equipo a cargo.

#### **Representante de Atención al Cliente, 10/2018 - 05/2019**

##### **Majorel - Bellavista, Callao**

- Atender dudas y solicitudes de clientes de importante e-commerce mundial en el mercado España.
- Realizar seguimiento continuas de las consultas y solicitudes.
- Procesar pedidos o transacciones dentro de garantía de los productos comprados por el cliente.

- Resolver problemas o quejas, así como brindar atención proactiva.

### **Asistente de Suscripción, 08/2017 - 12/2017**

#### **Grupo El Comercio - San Miguel, Lima**

- Encargada de generar ventas de suscripciones mensuales a El Comercio cumpliendo con estándares de calidad correspondientes.
- Solventar dudas con respecto a las suscripciones El Comercio.
- Asesoramiento a clientes sobre los beneficios del servicio.

### **Ejecutivo de ventas, 03/2016 - 07/2017**

#### **Impulsa A365 - San Isidro, Lima**

- Encargada de generar ventas de portabilidad para importante empresa de telefonía móvil, Entel, para el mercado Chile.
- Solventar dudas y consultas de clientes sobre portabilidad de Entel.
- Asesoramiento a clientes sobre los beneficios de los productos, bienes y servicios.

### **Ejecutiva de ventas, 07/2014 - 08/2015**

#### **Think Possitive Be Smart - Lince, Lima**

- Encargada de generar ventas diarias de servicios para el hogar de Claro Perú.
- Solventar dudas y consultas de clientes sobre servicio de 3Play de la compañía de Telefonía móvil.
- Asesoramiento a clientes sobre los beneficios del servicio ofrecido.

### **Ejecutivo de ventas, 09/2013 - 06/2014**

#### **American Assist - Miraflores, Lima**

- Generar ventas diarias de servicio de telefonía móvil: líneas nuevas y portabilidad de Entel Chile, en cumplimientos de los estándares de calidad.
  - Asesoramiento a clientes sobre los beneficios del producto y servicios.
  - Solventar dudas con respecto a líneas nuevas y portabilidad de la compañía de telefonía móvil.
- 

## **FORMACIÓN ACADÉMICA**

Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Ciencias de la Comunicación, 2022

Univesidad Cesar Vallejo - Los Olivos, Lima

- Licenciatura universitaria en Ciencias de la comunicación - Universidad Privada Cesar Vallejo.
- Como egresada de la Carrera de Ciencias de la Comunicación he adquirido una sólida formación teórica y conceptual para el análisis comunicacional de los fenómenos sociales, y he contado con herramientas para intervenir crítica y profesionalmente en distintas áreas del campo de la comunicación.
- Foco de trabajo y especialización se vincula con la publicidad y la comunicación audiovisual.

Egresada, Ingles americano, 2018

Instituto Cultural Peruano Norteamericano - Cercado de Lima, Lima

Como egresada en Inglés Americano, poseo dominio especializado en el idioma inglés y conocimientos en general, así como herramientas tecnológicas, didácticas y administrativas empresariales para ejercer tanto por cuenta propia como en instituciones públicas o privadas.

- Estudios de Ingles Americano finalizados.
-

## LOGROS O CERTIFICACIONES

- **Global Summit Tbilisi 2023:** Como representante regional del equipo de Calidad y Formación de una importante empresa de comercio electrónico, he sido invitada a participar en una Cumbre Global organizada por el equipo de Majorel Georgia, en la ciudad de Tbilisi. Mi misión era presentar las actividades de Calidad/Formación, las mejores prácticas y estrategias de ES site, a diferentes socios como Alorica, Sutherland y Concentrix.
- **Summit Barranquilla 2023:** Como Coordinadora Regional de Calidad y Formación, he sido invitada a participar en el 2023 ES Summit, organizado por el equipo de Teleperformance en Barranquilla, Colombia. Mi misión era presentar y mostrar nuestras estrategias y nuevos proyectos en términos de calidad y formación, antes de la próxima temporada alta para una importante empresa de e-commerce.
- **Content and Community Manager 2024:** Obtuve la certificación en el curso de Conect y Community Manager, en la Universidad San Ignacio de Loyola. Este curso me brindó conocimientos sobre cómo crear estrategias y campañas publicitarias en redes sociales de alto impacto, gestionando el ecosistema digital en diferentes plataformas como Facebook, Instagram, Tiktok, Google Ads y LinkedIn.
- **Aplicaciones de gestión y análisis de datos 2013:** He realizado un curso de informática, especializado en Excel Avanzado, que se dio a cabo en la Universidad Cesar Vallejo.
- **Curso Computación 2012:** Obtuve una certificación como Especialista en Aplicaciones de Ofimática, aprobando satisfactoriamente el semestre 2012-02, en la Universidad Cesar Vallejo.
- **Taller de Oratoria 2012:** Culminé satisfactoriamente el taller de Oratoria organizado en mi periodo pre-grado de la Universidad Cesar Vallejo, en el periodo Julio-2012.
- **Taller de Oratoria 2012:** Culminé satisfactoriamente el taller de Oratoria organizado en mi periodo pre-grado de la Universidad Cesar Vallejo, en el periodo Julio-2012.

---

## IDIOMAS

Español: Idioma nativo

Inglés: C1

Avanzado