



CONTENIDOS

- ✓ EDICIÓN, REDACCIÓN
- ✓ CORRECCIÓN DE ESTILO
- ✓ TRANSCRIPCIONES
- ✓ WEB, BLOGGER

ADMINISTRACIÓN

- ✓ SISTEMAS DE CALIDAD
- ✓ GESTIÓN CARTERA
- ✓ AGENDAS, CALENDARIOS
- ✓ BIBLIOTECAS
- ✓ APP: ATENCIÓN USUARIOS
- ✓ APP: CRM
- ✓ APP INVENTARIO
- ✓ APP ACTIVIDADES

MERCADEO

- ✓ CORREOS, DIVULGACIÓN
- ✓ DISEÑO GRÁFICO
- ✓ CALL CENTER
- ✓ TIENDA VIRTUAL
- ✓ CALENDARIOS EVENTOS

¿CÓMO?



INDEPENDIENTE



EMPLEADO



MÓVIL

sheila Serdugo
...la de las ideas! *comercial y mercados*

TELETRABAJO



YO 
teletrabajo

Mi historia

Soy Administradora de empresas con especialización en Mercadeo y Publicidad, durante 20 años trabajé en cargos directivos en empresas muy reconocidas como LEGIS SA, AVANTEL, MIC METROLOGÍA, HOTEL WINDSOR, GRUPO ALFA, SENA, siempre en el área comercial. En mi larga trayectoria, diseñé estrategias creativas para incrementar la gestión y dar solución a problemas que afectaban la organización empresarial, por lo que siempre me destaqué con logros que redundaban en mayor rentabilidad y productividad.

Hace cuatro años inicié mi incursión con las ASESORÍAS y ACOMPAÑAMIENTO de pequeñas y medianas empresas en las que por ajuste de gastos, no les era posible hacer grandes inversiones en publicidad y/o mercadeo. En el 100% de ellas encontraba un bache en la organización y/o logística de procesos que impedía el crecimiento fortalecido. Por ello me fui especializando a través de la experiencia, en la SOLUCIÓN INTEGRAL de toda la gestión que directamente se manifiesta en lo que considero vital para toda empresa: **GESTIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE.**

Para mí, la comercialización de un producto es una operación matemática con resultados asegurados en el tiempo. Si el producto es bueno, el resto es básicamente **ESTRATEGIA, CALIDAD, ORGANIZACIÓN Y SERVICIO** y ahí es donde debe primar el verdadero esfuerzo empresarial.



Mi Misión

Liderar localmente la apertura hacia el EMPRENDIMIENTO ORGANIZADO, cambiando la mentalidad hacia el "¡SÍ SE PUEDE! generar una empresa sólida y CONTROLADA desde el inicio"; sin que esto afecte las áreas críticas operativas de las que se depende en gran medida en sus comienzos. Todo ello soportado con la GESTIÓN DE CALIDAD, la cual tarde o temprano tocará sus puertas para avanzar en la recepción y apertura de grandes proyectos.

Mi Visión

Para el 2025, consolidarme como referente en el apoyo y soporte de más de 500 empresarios que inician o avanzan sus negocios, incrementando su productividad y al mismo tiempo convirtiéndolos en entidades organizadas, controladas y viables en el tiempo; todos ellos con una particular diferenciación en el impacto del SERVICIO AL CLIENTE.

Mi Objetivo

Diseñar y ejecutar en la organización los procedimientos, que permitan al dueño del negocio el control de las actividades simultáneamente con sus compromisos a nivel gerencial. Permitiendo el manejo de su tiempo con la disponibilidad de la información vital, actualizada y permanente para la toma de decisiones oportunas.

SHEILA BERDUGO ORTIZ

CONTACTO: Celular 3135663775 – E-mail: sheilaberdugo@gmail.com

Portafolio * 2019 * Prohibida su reproducción parcial o total.
Barranquilla - Colombia



sheila **as** berdugo
...la de las ideas! *comercial y mercados*

*...la creatividad
no se improvisa.*

contacto: 313.5663775

sheilaberdugo@gmail.com

SERVICIOS

*Administración comercial

- ✓ ESTRATEGIA basada en: **Organización, Marketing, Servicio al Cliente y Recurso Humano.**
- ✓ Enfoque táctico basado en el CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.
- ✓ Tratamiento de la INFORMACIÓN soportado en datos demográficos, psicográficos e históricos de cada zona.
- ✓ Aplicar tecnología en DATOS a través de herramientas como el Forecast y el CRM.
- ✓ Implementar GESTIÓN MERCADEO basada en Cliente y Asesores como objetivos.
- ✓ Propuesta de campañas específicas según segmentos.
- ✓ Establecer y priorizar recursos a bajo costo que garanticen la rentabilidad del proceso.

*Consultas y asesorías

Dirigida al público en general con necesidades de vinculación laboral, pequeños emprendedores con necesidad de organizar y posicionar su marca; profesionales que requieran mejorar sus competencias laborales para lograr resultados y empresas que deseen mejorar la calidad y productividad de sus empleados en el puesto de trabajo.

*Formación para competencias

Dirigido a empresas y público en general que hayan decidido mejorar la calidad de los procesos en sus áreas de trabajo, impulsados por la motivación personal, trabajo en equipo, logrando los objetivos en el menor tiempo posible y con la mayor eficiencia.

*Gestión de calidad y sistemas

Basada en las normas y regulaciones vigentes, diseño e implementación de las auditorías, contenidos, formatos y recursos logísticos para la gestión de procesos de calidad en proceso de certificación o habilitación.

sheilaberdugo.tm ★ 2019 ★ Prohibida su reproducción parcial o total.
Barranquilla - Colombia



SHEILA BERDUGO ORTIZ

CONTACTO: Celular 3135663775 – E-mail: sheilaberdugo@gmail.com



sheila**as**erdugo
...la de las ideas! *comercial y mercados*

*...la creatividad
no se improvisa.*

contacto: 313.5663775

sheilaberdugo@gmail.com

HERRAMIENTAS Y APLICACIONES

*CRM Administración comercial

Administra la gestión de la base de datos desde ventanas y menús amigables con la ventaja de una actualización permanente sobre informes y estadísticas de tareas y actividades ajustadas a la necesidad y requerimiento de la dirección comercial. Incluye PQR y seguimiento para servicio al cliente.

*INGRESOS Educación IPS

Ingresos de personal con gestión de atención usuarios y emisión de certificados con resultados de exámenes o evaluaciones; tanto para para instituciones educativas como para salud con operaciones sencillas.

*PUNTO DE VENTA Inventarios

Facturación con emisión de tickets o folios sobre bases de datos de clientes, inventarios y control de stocks mínimos, máximos. Gestión de compras y proveedores.

*CARTERA gestión cobranzas

Gestión continua de radicación reportes desde la emisión del documento, hasta su pago. Historial, cartas de cobro, informes de vencimiento y proyección de ingresos.



Video de presentación

sheilaberdugo.tm ★ 2019 ★ Prohibida su reproducción parcial o total.
Barranquilla - Colombia



SHEILA BERDUGO ORTIZ

CONTACTO: Celular 3135663775 – E-mail: sheilaberdugo@gmail.com



sheila **as** berdugo
...la de las ideas! *comercial y mercados*

*...la creatividad
no se improvisa.*

contacto: 313.5663775

sheilaberdugo@gmail.com

EXPERIENCIA



MUSICAL SAN FERNANDO Santander (España)

Organización y logística de todo el proceso de compras e inventario de productos en tienda.
Administración y campañas en RED SOCIAL durante el 2014.
Posicionamiento del establecimiento como soporte para estudiantes y profesionales de la música en Santander.



HOTEL WINDSOR Barranquilla

Incremento de tarifas vs jerarquización del hotel a niveles altos de competencia empresarial y turístico. Cambio de paradigma "hotel lleno". Creación y posicionamiento del centro de negocios y enfoque de habitaciones con baja rotación para viajeros frecuentes.
Implementación de sistemas de reservas para eventos, forecast y crm en el grupo comercial. Diseño y cambio de enfoque página web y red social. Creación del Call Center como área independiente para la comercialización.



MIC METROLOGÍA Barranquilla

Organización y gestión del área comercial a partir del diseño e implementación forecast y crm. Diseño e implementación de las actividades propias de servicio al cliente y mercadeo.
Campañas de promoción por sectores y actividad económica, posicionamiento de marcas grupo empresarial a través de la red social. Creación e implementación del departamento de servicio de ingeniería especializada para gestión de proyectos especiales.



ESTARSAS Barranquilla

Organización y creación área comercial y de mercadeo. Diseño e implementación sistema de gestión para la certificación de la norma NTC 6072. Habilitación ante el Ministerio de Trabajo, campañas de fidelización clientes, sistema de registro y certificación usuarios. Reposicionamiento de imagen y consolidación en el sector como primer centro de formación para TSA.

sheilaberdugo.tm ★ 2019 ★ Prohibida su reproducción parcial o total.
Barranquilla - Colombia



SHEILA BERDUGO ORTIZ

CONTACTO: Celular 3135663775 – E-mail: sheilaberdugo@gmail.com



sheila berdugo
...la de las ideas! *comercial y mercados*

*...la creatividad
no se improvisa.*

contacto: 313.5663775

sheilaberdugo@gmail.com

EXPERIENCIA



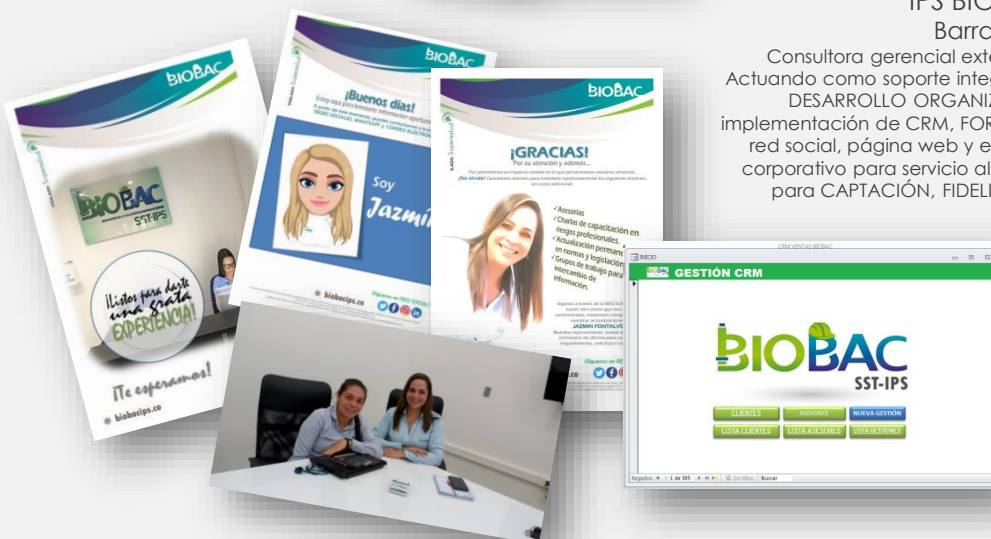
IPS CONVIVENCIA SOCIAL Barranquilla

Diseño e implementación sistema de registro para salvaguarda de archivo plano con datos usuario que permitió la reducción de las horas trabajador en la alimentación de datos y envío de certificados al cliente.
Organización y diseño de herramientas para generar los informes de salud automáticamente.
Diseño curricular para capacitaciones y charlas según programación.



BOUTIQUE LIVE LOVE Barranquilla

Asesoría en implementación de estrategia red social, imagen y comercialización. Diseño de todos los formatos logísticos para su organización. Inventario, facturación y plan de marketing para Fondo Emprender SENA.
Implementación de otras actividades inherentes a su objeto comercial.



IPS BIOBAC SO Barranquilla

Consultora gerencial externa a partir de Mayo 2019. Actuando como soporte integral para todos los procesos del DESARROLLO ORGANIZACIONAL de la entidad, implementación de CRM, FORECAST, estrategia definida para red social, página web y experiencias usuarios. Manejo corporativo para servicio al cliente con tácticas definidas para CAPTACIÓN, FIDELIZACIÓN y RECUPERACIÓN.

sheilaberdugo.tm ★ 2019 ★ Prohibida su reproducción parcial o total.
Barranquilla - Colombia



SHEILA BERDUGO ORTIZ

CONTACTO: Celular 3135663775 – E-mail: sheilaberdugo@gmail.com



sheila **as** berdugo
...la de las ideas! *comercial y mercados*

*...la creatividad
no se improvisa.*

contacto: 313.5663775

sheilaberdugo@gmail.com

EXPERIENCIA



ALMACÉN VARIEDADES CARMEN SARY Barranquilla

Diseño e implementación sistema de inventario, facturación y punto de venta. Apoyo con estrategia para tienda virtual y manejo de red social. Capacitación en administración de pequeños negocios, control financiero, rentabilidad y gastos.



TIENDA DERMATOLÓGICA PHARMA SKIN CARE

Barranquilla

Diseño, enlace e implementación red social, página web y publicaciones según ofertas y promociones.





sheila as berdugo
...la de las ideas! *comercial y mercados*

*...la creatividad
no se improvisa.*

contacto: 313.5663775

APOYO A NUEVOS EMPRENDEDORES

Barranquilla

1. Emprendedora: María Carmen Campo – Imagen Administradora M&S
2. Emprendedora: Carmen Nuñez – Asesoría plan de negocio One Sugar Please Coffee
3. Emprendedora: Alexsy Suarez – Recibos y gastos
4. Emprendedora: Karina Berdugo – Asesoría imagen y portafolio KB Studio
5. Emprendedora: Nayibe García - Variedades CamenSary
6. Emprendedora: Yenny Mora - Almacén Yeycam
7. Emprendedores Andrés Suárez y Sergio Alemán de Accesorios Colombia
8. Emprendedora: Karen Molineros - Fashion Store
9. Emprendedora: Victoria Juliao - Victory Group
10. Emprendedora Esmeralda Rodríguez – Country y su magia
11. Emprendedor: Gabriel Atencio – Entrenador personal





sheila serdugo

...la de las ideas! comercial y mercados

...la experiencia no se improvisa.

- Sólida experiencia, conocimientos y disciplina.
- Creatividad, liderazgo y compromiso con las metas comunes de la compañía.
- Con el toque original y humano que necesita su equipo de trabajo.

experiencia laboral

ESPECIALISTA EN TAREAS DE ALTO RIESGO SAS

Director Operativo – Marzo 2017 – Diciembre 2018

Responsable ante el Ministerio de Trabajo por la operación, logística y desempeño acorde a la normativa Res 1178 del centro de entrenamiento para trabajo seguro en altura, además del diseño, gestión y aplicación de la norma de calidad NTC 6072. Labores de Dirección comercial y gestión administrativa del control de la calidad del centro de entrenamiento.

HOTEL WINDSOR

Gerente Comercial – Marzo 2016 - Marzo 2017

Administración departamento comercial, Marketing Digital, canales de distribución, comercialización de alojamientos, banquetes, servicio al cliente, call center y comunicaciones.

MIC ALIADAS EMPRESARIALES

Directora General – Marzo 2013 a Abril 2014 – Enero 2015 a Marzo 2016.

Administración y Gestión de Mercadeo departamento comercial, actividades para la consecución de metas establecidas, capacitación y marketing digital.

AFFINITY NETWORK S.A.S.

Gerente Integral – Septiembre 2015 – Diciembre 2015.

Dirección administrativa y comercial de la Clínica Naturizza en Barranquilla, 27 personas a cargo en todas las áreas. Seguimiento y pautas de publicaciones y mercadeo de la marca en la ciudad para nuevos clientes y fidelización de los actuales.

AVANTEL S.A.S.

Consultora Comercial - Julio 2011 a Noviembre 2012

Gestión comercial especializada para el sector corporativo e industrial y apertura de nuevos mercados de acuerdo a los planes comerciales establecidos por la compañía.

LEGIS S.A.

Coordinadora Comercial - Marzo 2006 a Abril 2011-Agosto 1987 a Sep 1993

Gestión, supervisión y asesoría para el diseño y la pautas de información corporativa en medios promocionales. Seguimiento al grupo de ventas en procesos y cumplimiento de las metas comerciales y de rentabilidad para la compañía. En los dos últimos años, ampliación del portafolio desarrollando labores de edición, diagramación y contenidos gráficos.

MUSICAL SAN FERNANDO YAMAHA HAZEN MUSIC

Directora administrativa y comercial - Septiembre 2002 a Octubre 2005

Administración puntos de venta Yamaha-Hazen Music. Gestión de mercado nuevos productos. Compras e inventarios. Organización y estructura de catálogo de servicios. Coordinación labores y actividades de logística y comercio exterior. Grupo de trabajo de 3 personas a cargos directos, 15 indirectas

ALFATECNICA S.A.

Directora administrativa y comercial - Abril 1994 a Octubre 1996

Directora administrativa y comercial - Marzo 1997 a Octubre 2000

Responder ante las directivas por el manejo administrativo de la oficina local. Gestión financiera. Administración y control de las áreas logística, comercial y de recursos. Compras internacionales, gestión de Importaciones. Coordinación de ventas y servicio al cliente.

ASECONES S.A.

Directora Comercial - Octubre 1996 a Marzo 1997

Cumplimiento de objetivos comerciales. Dirección y supervisión de grupo de ventas. Análisis y diseño de estrategias de marketing.

áreas de desempeño

Gestión de la calidad. Ventas Corporativas. Marca. Coordinación: Mercadeo, Compras, Comercial y Logística; Estrategias: Promoción, Social Media. Capacitación y Acompañamiento (Coaching), Diseño y edición de procesos, contenidos, herramientas Office, Web y Medios digitales.

hoja de vida

educación

Administración de Empresas

1991-1996
Universidad Autónoma del Caribe
Barranquilla

Mercadeo y Publicidad

1986-1988
Corporación Educativa del Litoral
Barranquilla

Secretaría Aux. Contabilidad

1984-1985
SENA
Barranquilla

Inglés Intermedio

2004
CEPYME
Santander, España

Gestión de Empresas Pymes

2004-2005
Aulas Mentor
Santander, España

referencias

laborales

CARLOS DE SANTIAGO
Gerente Musical San Fernando
YAMAHA HAZEN MUSIC
Santander, España

EDEHER RODRIGUEZ
Gerente Comercial
ESP. TAREAS DE ALTO RIESGO
Barranquilla, Colombia

LUIS SANTODOMINGO
Gerente
MIC GRUPO EMPRESARIAL
Barranquilla, Colombia

personales

MARCOS F. SUAREZ
Director de Obra
AR CONSTRUCCIONES
Barranquilla, Colombia

ALEXSY SUAREZ LOBELO
Abogada
ESP. DERECHO FAMILIAR
Barranquilla, Colombia

MARTA ROBLES CÁRDENAS
Administrative Assistant
DNY Miami, Jacksonville
& San Juan Stations
Miami, Florida, USA

MARGARITA SALCEDO
Gerente Regional
DATACREDITO
Barranquilla, Colombia

perfil

- ✓ Administradora de empresas con énfasis en mercadeo y comercialización. ✓ Amplia experiencia en ventas especializadas y supervisión de grupos de trabajo.
- ✓ Dinámica y responsable, con dotes de liderazgo. ✓ Excelente en la adecuación y organización de procedimientos de calidad, flujos de actividades, información y documentos. ✓ Experiencia docente en el área comercial e igualmente con fines sociales. ✓ Profesional integral, altamente calificada para ejercer con propiedad funciones en las diferentes áreas comerciales y administrativas, debido a la variedad de actividades anteriores de las que he obtenido la capacitación fundamental para enfrentar nuevos retos.

constancias laborales
y VERIFICABLES
referencias personales

