ALEXANDRA MUÑOZ GUZMAN

Técnica en Recursos Humanos y Tecnóloga en Gestión de Mercados, con más de 6 años de experiencia en la gestión hotelera, administración de propiedad horizontal y centros comerciales. Me caracterizo por ser una persona responsable, honesta y proactiva, con un enfoque orientado a resultados y una sólida habilidad para la toma de decisiones.
A lo largo de mi carrera, me he destacado por mi capacidad para liderar equipos, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente. Mi experiencia me ha permitido adaptarme con facilidad a diversas funciones, responsabilidades y normativas laborales, asegurando siempre el cumplimiento de los estándares organizacionales. Mi principal objetivo es garantizar un servicio de calidad y optimizar la eficiencia operativa, contribuyendo al logro de los objetivos empresariales. Estoy comprometida con el desarrollo de soluciones prácticas y efectivas que beneficien tanto a los clientes como al equipo de trabajo, siempre con un enfoque proactivo y orientado a la mejora continua.

Datos de contacto



3112456038



CLL 7 21- 168
ZIPAQUIRA



Ale-xa3020@hotmail.com

EXPERIENCIA LABORAL

JEFE DE RECEPCIÓN

THE SPOT HOTELES | JULIO DE 2023- FEBRERO 2025

- Elaboración de nómina mensual: Crear y gestionar la nómina del personal, asegurando que todos los pagos estén de acuerdo con las horas trabajadas, beneficios y deducciones legales.
- Revisión de asistencia y horas trabajadas: Supervisar las horas de entrada, salida, descansos y horas extras de los empleados.
- Generación de reportes de nómina: Crear reportes detallados de nómina para la alta dirección y para auditorías internas o externas, garantizando transparencia y precisión.
- Revisión de pagos: Supervisar el proceso de facturación.
- Cruce de cuentas: Realizar el cruce de cuentas financieras.
- Gestión Administrativa y de Procedimientos:
- Desarrollo e implementación de procedimientos operativos estándar: Desarrollar procedimientos eficientes
- Seguimiento de Indicadores de Desempeño:
- Análisis de ventas y rendimiento del área y de la operación.
- Liderazgo y Distribución de Tareas
- Capacitación en procesos en el área.
- Elaboración de Informes y Reportes del área.
- Atención al cliente: Garantizar una atención excepcional a los huéspedes, gestionando sus solicitudes, quejas y necesidades de manera oportuna y profesional.
- Revisión diaria de facturación: Supervisar y revisar las facturas de ventas diarias, asegurando que todos los cargos sean correctos y que se cumplan los estándares de facturación establecidos.
- Gestión del correo electrónico del hotel: Monitorear y gestionar el correo electrónico, respondiendo de manera eficiente y eficaz a todas las consultas, solicitudes y reservas recibidas.
- Información sobre servicios y tarifas: Proveer a los huéspedes y prospectos con información clara y precisa sobre los servicios, la estructura del hotel, tarifas, promociones y eventos, adaptando las respuestas a sus necesidades específicas.
- Cruce de cuentas: Realizar el cruce de cuentas para asegurar que todas las transacciones financieras estén correctamente registradas y que no existan inconsistencias en los reportes financieros.
- Implementación de procedimientos operativos: Desarrollar, actualizar y asegurar la correcta implementación de los procedimientos operativos estándar (SOP) del área, con el fin de optimizar la eficiencia del departamento.
- Seguimiento de indicadores de desempeño: Supervisar y asegurar el cumplimiento de los porcentajes y objetivos establecidos, brindando informes y retroalimentación al equipo para mantener los estándares de calidad y productividad.
- Elaboración de matrices de facturación: Desarrollar y mantener matrices y reportes de información relacionados con la facturación, con el objetivo de optimizar la organización y facilitar el análisis financiero.
- Gestión de cobros y cuentas morosas: Hacer seguimiento a los cobros pendientes y gestionar las cuentas morosas, implementando estrategias para la recuperación de pagos atrasados.
- Creación y asignación de horarios: Diseñar y administrar los horarios del personal, asegurando una cobertura adecuada y eficiente para atender la demanda de los huéspedes en todo momento.
- Control de calidad en la atención al cliente: Asegurarse de que el equipo de recepción ofrezca un servicio al cliente de alta calidad, garantizando una experiencia excepcional durante toda la estancia del huésped.
- Elaboración de informes mensuales en Power bi: Preparar y presentar informes detallados sobre el desempeño del área de recepción, incluyendo estadísticas de ocupación, ingresos, costos y cualquier otra métrica relevante.
- Manejo de reservas: Gestionar tanto las reservas directas como las provenientes de OTAs (Online Travel Agencies), asegurando una correcta asignación de habitaciones y una óptima estrategia de precios.

AUXILIAR CONTABLE

THE SPOT HOTELES | MAYO DE 2022- 2023

- Facturación diaria de ventas: Elaboración precisa y oportuna de la facturación diaria de ventas, asegurando la correcta asignación de las transacciones y el cumplimiento de los procedimientos internos.
- Elaboración de recibos de caja: Generación de recibos de caja conforme a los pagos realizados por clientes, con especial atención a los detalles para garantizar la correcta contabilización.
- Cruce de cuentas: Revisión y conciliación de cuentas bancarias y contables, con el fin de detectar y corregir cualquier discrepancia en los registros financieros.
- Gestión de proveedores y pagos: Coordinación y seguimiento de pagos a proveedores, asegurando la correcta gestión de los plazos y el cumplimiento de los compromisos financieros.
- Conciliaciones bancarias: Realización de conciliaciones bancarias mensuales, validando los saldos de las cuentas del hotel con los estados de cuenta bancarios.
- Registro de nómina: Elaboración del registro contable de la nómina, asegurando que todos los pagos y deducciones sean correctos y oportunos.
- Creación de nómina y control de novedades: Cálculo y creación de la nómina mensual, incluyendo las novedades de ausencias, horas extras, bonificaciones, y otros ajustes necesarios.

AUXILIAR ADMINISTRATIVA

C C L EAN G.G TOOL S | OC TUB R E DE 2020 - OC TUB R E DE 2021

- Realización y entrega de informe mensual con estadísticas. Proceso de proveedores y pagos a los mismos. Búsqueda y entrega de estados de cuenta. Recolección y elaboración de base de datos. Realizar informes mensuales de gestión.
- Administrar de manera delegada el PH (Propiedad Horizontal).
- Realizar estudios de seguridad en el área.
- Atender y gestionar las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).
- Brindar atención al cliente en todo momento.
- Manejo y supervisión del personal a cargo.

AUXILIAR ADMINISTRATIVA

CG MEGA 1 0 C ENT RO COME R C IAL S .A. S . | DI C I EMB R E DE 20 1 9 - OC TUB R E DE 2020

- Elaboración de contratos de arrendamiento, acuerdos de pago y comunicados comerciales.
- Manejo de relaciones con clientes, realizando estudios de mercadeo y negociaciones con empresas del sector comercial.
- Elaboración de facturación, conciliación bancaria y registro de novedades (compras, gastos, egresos) en SIIGO NUBE.
- Gestión de proveedores, compras de insumos y materiales para arreglos locativos.
- Coordinación logística de eventos especiales, campañas y sorteos realizados por el centro comercial.
- Administración y seguimiento de ventas y compra de insumos para 3 establecimientos comerciales propios del centro comercial.
- Manejo y confianza de llaves para aperturas y cierres diarios del centro comercial.
- Procesos de selección de personal, capacitación e inducción.
- Manejo de PILA y seguridad social para el personal.
- Liquidación de nómina y registro de novedades en planilla.
- Gestión del personal, incluyendo descargos, permisos, programación de turnos, descansos y asignación de labores.
- Realización de informes mensuales de gestión.
- Administración delegada de PH, realizando estudios de seguridad.
- Atención al cliente, incluyendo la recepción de PQRS y manejo de personal.

ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN

- Manejo de herramientas digitales: Dominio de Office 365 (Word, Excel), SIIGO y SIIGO NUBE, así como plataformas de aportes en línea.
- Administración y gestión comercial: Experiencia en la administración de locales comerciales y control de inventarios.
- Contabilidad y Finanzas: Conocimientos en procesos contables, gestión de finanzas y conciliaciones.
- Gestión de Personal: Manejo de recursos humanos, incluyendo procesos de selección, capacitación,gestión de nómina creacion de horarios aporte en linea .
- Sistemas de gestión hotelera (PMS): Experiencia en el uso de PMS para la administración de reservas y servicios hoteleros.
- Atención al cliente: Habilidad para ofrecer un servicio de calidad y resolver consultas y problemas de los clientes de manera efectiva.
- Elaboración de documentos: Capacidad para redactar informes, procedimientos y otros documentos administrativos.
- Gestión de almacenes y despachos: Supervisión de inventarios, control de almacenes y coordinación de despachos de mercancías.
- Procesos administrativos: Experiencia en la gestión y organización de procesos administrativos generales.
- Manejo de Excel Intermedio y Power BI: Cuento con un nivel intermedio en Excel, lo que me permite realizar análisis de datos, crear tablas dinámicas, gestionar bases de datos y automatizar reportes. Además, tengo experiencia en el uso de Power BI para la creación de dashboards e informes visuales, lo que facilita la interpretación de datos y la toma de decisiones estratégicas de manera más eficiente

EDUCACIÓN

TECNÒLOGO EN GESTION DE MERCADOS

SENA CULMINADO

- Capacidad de desarrollar productos y servicios para la penetración de mercados locales regionales, nacionales e internacionales; junto con el desarrollo de material publicitario, promocional y de merchandising para generar innovación en el mercado.

TÈCNICO EN RECURSOS HUMANOS

SENA 2017

- Capacidad de manejo del personal, realización de procesos de selección adecuados y trabajar en pro de los derechos del trabajador.

FUNDAMENTOS BASICOS PARA LA ELABORACIÓN DE NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES

SENA 2016

- Establecer los principios y procedimientos esenciales para la correcta elaboración de la nómina de los empleados y el cálculo de las prestaciones sociales, garantizando el cumplimiento de las normativas laborales.

CONTABILIDAD BÁSICA.

SENA 2019

- Proporcionar los fundamentos esenciales de la contabilidad, enfocándose en la forma en que se registran, clasifican y analizan las transacciones financieras de una entidad.

ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA - NIVEL AVANZADO.

SENA 2024

- Brindar una atención a los clientes que cumpla con los procedimientos establecidos por la empresa y las normativas legales, con un enfoque avanzado de excelencia en el servicio.