

PAULA PATRICIA NUÑEZ VILLANUEVA

Celular: +51 958 148 838

Correo electrónico: paulanunezv@globalgroup.com / nunezpaulapatricia@gmail.com

Estudiante de Planificación de Recursos Humanos con amplia experiencia en finanzas y ventas, así como con capacidad negociadora y de análisis con visión de futuro. Habilidades para el liderazgo y motivación. Adaptable a situaciones de cambio y excelente disposición para el trabajo en equipo. De carácter proactivo y orientada a resultados según los objetivos planteados.

RESUMEN LABORAL:

Directora de Talento y Cultura Organizacional.

Global Insurance Brokers S.A.C. | enero 2025 – enero.

- Diseño e implementación del área de Recursos Humanos desde cero, alineando procesos con la visión estratégica de la empresa familiar.
- Desarrollo de perfiles de puesto, políticas internas, manuales de funciones, protocolos de asistencia, y estructura organizacional.
- Coordinación de procesos de reclutamiento y selección de asesores comerciales y personal administrativo, priorizando competencias clave y valores culturales.
- Diseño e implementación de planes de inducción, capacitación y seguimiento para nuevos colaboradores (onboarding 360°).
- Evaluación del desempeño individual y del equipo comercial, proponiendo acciones de mejora continua y reconocimiento.
- Gestión del clima laboral y cultura organizacional, promoviendo espacios de escucha, feedback y bienestar emocional.
- Elaboración de contratos, cartas de oferta, gestión documental del personal y cumplimiento de requisitos legales laborales.
- Articulación con las áreas comercial y administrativa para el alineamiento entre los objetivos del negocio y la gestión del talento.
- Promoción de iniciativas de desarrollo humano, formación y liderazgo con enfoque en el crecimiento profesional y personal de los colaboradores.

Responsable de formación y desarrollo.

Global Financial Group S.A.C. | marzo 2021 – marzo 2022.

- Identificar, analizar y priorizar las necesidades o carencias formativas del personal comercial.
- Planificar los horarios de formación y agendarlo en comunicación con el área comercial.
- Elaborar diferentes planes formativos y de desarrollo de competencias.
- Trabajar e interactuar con diferentes departamentos con el fin de detectar las necesidades de formación y desarrollo.
- Desarrollo de herramientas de evaluación.

Asesor Comercial de Seguros Internacionales. – Socio.

Global Financial Group S.A.C. | Enero 2018 – actualidad

Representante de Atención al Cliente – Call Center Internacional

Yell Publiguia S.A.C. | Junio 2016 – Enero 2017.

- Atención telefónica a clientes del público chileno, brindando información clara y soluciones inmediatas ante consultas generales o específicas.
- Gestión integral de cada llamada con enfoque en una atención personalizada, amable y eficiente.
- Registro detallado de interacciones, solicitudes e incidencias en sistemas internos de la empresa.
- Resolución efectiva de problemas o dudas, manteniendo altos estándares de calidad en la comunicación.
- Derivación oportuna de casos complejos a áreas especializadas, garantizando la continuidad del servicio.
- Cumplimiento de indicadores clave (tiempo promedio de atención, nivel de satisfacción, calidad de llamada).

Asesora Comercial de Renovaciones B2B

América Móvil S.A.C. | Febrero 2016 – Mayo 2016.

- Gestión de una cartera de clientes corporativos para renovación de líneas móviles y equipos.
- Visitas comerciales a empresas para detectar necesidades y presentar soluciones personalizadas.
- Negociación directa con áreas clave (compras, TI, administración) para cierre de contratos de renovación.
- Presentación de paquetes corporativos y nuevos planes postpago con valor agregado.
- Seguimiento postventa para asegurar satisfacción, fidelización y recompra.
- Coordinación interna con áreas de soporte, logística y facturación para garantizar la entrega oportuna.
- Registro de gestiones y avance comercial en sistema CRM.
- Cumplimiento de objetivos mensuales de renovación y activación de nuevas líneas, bajo metodología consultiva.

TRAYECTORIA ACADÉMICA:

- **Zegel Ipa:**
Enero 2025 – Actualidad
 - Estudiante de la carrera de Planificación de Recursos Humanos. (Tercer ciclo).
- **Zegel Ipa:**
Febrero 2021 – Julio 2021.
 - Diplomatura en Gestión de Recursos Humanos.
- **Instituto Peruano de Seguros:**
Junio 2018 - Diciembre 2018.
 - Diplomatura en Gerencia de Riesgos y Seguros.