Currículum

Marina Rodríguez Tellitud



Teléfono local: 66-46-69-58

marina.tellitud@gmail.com

OBJETIVOS PROFESIONALES Y APTITUDES

Profesional en Administración de Empresas, con más de 20 años de experiencia laboral. Capacidad para trabajar y liderar equipos multidisciplinarios en situaciones que demanden esfuerzo, trabajar bajo presión o por objetivos desarrollando relaciones productivas y mediática. Pro-activa y creativa, orientada en el servicio al cliente. Flexible, adaptable y práctica, comprometida con el logro de objetivos y metas planeadas por la empresa aplicando mejoras en el trabajo asignado. Capacidad para asumir responsabilidades y tomar decisiones de acuerdo a los estándares de calidad delimitados por la Dirección, verificando se lleven a cabo los procesos administrativos, operativos y logísticos. Habilidad en expresión verbal, comprensión y organización de la información, razonamiento matemático, pensamiento analítico para identificar y solucionar problemas, analizarlos e interpretarlos detectando prioridades orientándolas a dar resultados positivos. Disponibilidad para viajar.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciada en Ciencias Administravitas.
Universidad del Claustro de Sor Juana, A.C.
1990 - 1994
TITULADA

EXPERIENCIA

Directora General **CADEHAD CAPACITACIÓN** |
2013 – 2017

-Dirigir y Administrar a la empresa de capacitación, a través de la planeación de proyectos, metas y objetivos, con la coordinación y organización de los distintos departamentos que la conforman, así como, de sus recursos económicos y materiales, logrando el objetivo de los proyectos planeados y programados tanto mensuales, semestrales y anuales; logré evaluar y monitorear los programas de capacitación y satisfacer las necesidades de los capacitados y de la empresa junto, con los procesos de logística.
-Seleccionar a los capacitadores o instructores y conocer su experiencia laboral con los conocimientos necesarios de los medios de apoyos didácticos apropiados para cada tema y especialidad, permitiendo que las personas se sientan en confianza de preguntar, practicar y evaluarse a sí mismo en su aprendizaje, logramos una integración sana y de respeto dentro del equipo de trabajo y elaboramos evaluaciones del desempeño.
-Supervisar la elaboración de los manuales de capacitación según el tópico y tema de forma creativa, lo que ha permitido, transmitir los conocimientos de forma visual, auditiva y kinestésica a los diferentes grupos de capacitados, logramos así el objetivo, en el desarrollando de habilidades y talentos, del personal capacitado.
-Formar parte de la plantilla de capacitadores de la empresa en temas administrativos especializados; logré transmitir mis conocimientos de forma objetiva y práctica, a través de mi experiencia y de la instrucción metodológica programada para cada curso y satisfacer las necesidades de los capacitados operativos, mandos medios y directivos.

EXPERIENCIA

Asistente de Dirección **Ramón Troncoso e Hijos, S.A. de C.V.** |
2010 - 2013

-Colaborar activamente con el Director General de la empresa en las funciones de Administración general, operatividad y de Logística, Coordinación del Área de Supervisión de Personal y Atención a Clientes, Cobranza y Facturación; evaluamos el servicio dado a los clientes dentro y fuera de la tienda, rediseñamos el asesoramiento dado a los clientes creando un compromiso por parte del personal al 100%.
-Recluté, seleccioné y capacité al personal del Área de Ventas y de Servicios al Cliente de nuevo ingreso, cree un ambiente laboral de colaboración eficiente, con una comunicación abierta, delegamos responsabilidades al personal de acuerdo a su cargo y sus funciones, con ello, logramos mejorar el proceso y control de descargas de mercancías vía flete, responsabilidad en costos evitando roturas, mantener el correcto stock de inventarios y surtir envíos de mercancías facturadas de la zona metropolitana y foráneos oportunamente.

EXPERIENCIA

Jefe de Departamento Sociedad de Beneficencia Española, I.A.P.
1999- 2007

- Administré el proyecto de reingeniería del Departamento a mi cargo. Rediseñé e innové nuevos procedimientos y sistemas administrativos y operativos que ayudaron a ahorrar tiempo de respuesta entre el servicio de atención al cliente y las áreas administrativas y operativas; alcancé la satisfacción del cliente al 100%; cumplí con el objetivo.
- Actualicé los perfiles de puestos del Manual del área, tomé la iniciativa para cambiar la selección de personal de nuevo ingreso y aumenté beneficios reduciendo los plazos cubriendo el puesto por habilidades; obtuve personal competitivo
- Audité, redacté y elaboré los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos, con ello, organicé y coordiné eficientemente las funciones de las capturistas de datos, de las jefaturas administrativas y las operativas; supervisé el trabajo del personal directamente a mi cargo y de las áreas dependientes de mi trabajo sumando un total de 165 personas; mejoramos la productividad y el proyecto de mejora de calidad en el servicio.
- Logré capacitar al personal de nuevo ingreso en un mes, reduje 3 meses originalmente utilizados para ello, redactando una síntesis de las necesidades de cada especialidad y sirvió para el uso del sistema AS400, herramienta básica para la captura de datos; mejoré los resultados a igualdad de recursos en un 100%.
- Motivé a todo el personal, al dar a conocer el contenido de los Manuales procurando el orden y la claridad, les informamos de la importancia de sus funciones y responsabilidades; fortaleciendo su compromiso con la empresa en un 100%.
- Diseñé e implementé el uso de formatos de control, que ayudaron a verificar la captura de los datos registrados por las capturistas, siendo función indispensable, para cumplir con el servicio al cliente; permitimos al personal corregir errores en tiempo y forma, previ y evité problemas ínter-departamentales, con la directiva y con los clientes; aumentando la productividad en un 95%.
- Diseñé indicadores que permitieron medir el desempeño del personal y la eficiencia de las tareas realizadas en relación con el resultado y el objetivo esperado; controlamos los resultados y tomé decisiones mejorando la calidad en el trabajo oportunamente.
- Innové el funcionamiento de un archivo de documentación que nos permitió contar con datos de fácil acceso e identificación, facilité la toma de decisiones según la prioridad y solucionar problemas de manera oportuna.
- Estandaricé nuevos sistemas de comunicación escrita, reduciendo los tiempos y plazos de respuesta entre los clientes, las áreas directivas, jefaturas administrativas, operativas, área de sistemas y de captura de datos; la planifiqué y organizamos mejor la información y mejorando las Relaciones Interdepartamentales.

CUALIFICACIONES

Universidad del Claustro de Sor Juana, A.C. 1990 - 1994
Lic. En Ciencias Administrativas

- TITULADA Promedio: **9.23**
- Cédula Profesional **10132936**

Cursos Extracurriculares

- Diplomado en habilidades gerenciales y directivas
  Universidad del Claustro de Sor Juana 2016
- Instructor de capacitación externo (STPS)
  Conocimiento Compartido 2013
- Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)
  Curso online STPS 2013
- Administración de Proyectos
  Findes 2011
- Gestión Operativa de Calidad
  Hospital español 2006
- Administración por Objetivos para Directivos
  Hospital Español 2004

- **IDIOMA: INGLES DOMINIO 80%**
- **Diplomado en Microsoft Excel Intermedio. Word y Power Point.**