

MARINA RODRÍGUEZ TELLITUD

cadehad.capacitacion@gmail.com **Tel oficina: (55) 66-46-69-58**

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.

2013 - 2018

CADEHAD *Centro de Capacitación y Desarrollo de Habilidades Administrativas*
Directora Genenal / Instructor Certificado

- Administración General
- Instructor Certificado

- 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 mantener los programas decapacitación y satisfacer las necesidades de los capacitados y de la empresa junto, con los procesos de logística.
- Supervisar la selección de 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.
- Revisar las presentaciones en Power Point de los diferentes temas, provocando el interés de dichos cursos con las ilustraciones, flujogramas, organigramas, esquemas o todo aquello que facilite el aprendizaje de todas las personas.
- Apoyar en la planeación de la Detección de Necesidades de Capacitación tanto en las necesidades de las empresas como de forma particular a las personas que lo soliciten, logramos así, el programa semestral o anual del DNC para cada área y especialidad, con el diagnóstico de procesos de mejora continua, utilizando el modelo ADDIE.
- 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.
- Llevar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social la documentación necesaria para tener en orden, el registro de los cursos y programas que la empresa propone, logrando así, la integración de los expedientes y los registros autorizados por parte de la Secretaría.

RAMÓN TRONCOSO E HIJOS, S. A. DE C.V. Proveedor de Artículos para Hoteles, Restaurantes y Comedores Industriales

2010-2013

Jefe del Departamento de Ventas, Asistente de Dirección, coordinador administrativo del personal y capacitador.

•Administración, atención a clientes, supervisión de personal, relaciones públicas y coordinación general del área.

-Colaborar activamente con el Director General de la empresa en las funciones de administración, coordinación del Área de Ventas de Piso, Crédito y Cobranza, Supervisión de Personal, Atención a Clientes y pedidos a Proveedores; 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%. - Elaboré la facturación y los cobros a clientes deudores en tiempo en las ventas de piso y ventas a mayoristas; dio la oportunidad de realizar depósitos bancarios y hacer los pagos comprometidos a proveedores oportunamente en un 95%. -Administré la cartera de clientes nuevos a través, de balances individuales y personalizados para cada uno de ellos, obteniendo el control y análisis de cada expediente sobre el tipo de crédito otorgado; teniendo la información actualizada evité la cartera vencida y el atraso en transferencias bancarias procurando pagos anticipados. - Contacté a los clientes morosos por vía Internet con un escrito bien redactado, donde se hizo el recordatorio de su adeudo; reforcé ésta solicitud con llamadas telefónicas a los usuarios permitiéndome llegar a un acuerdo con los periodos de pagos y fecha compromiso de las transferencias electrónicas. -Administré la cartera de clientes cautivos de la empresa con balances individuales y personalizados para cada uno de ellos, teniendo el control y análisis de cada expediente sobre el tipo de crédito otorgado, los saldos deudores y saldos a favor; recuperé en tan sólo 15 días, la cartera vencida que tenía la empresa en los últimos 3 meses como incobrable o de difícil recuperación por $360,000.00 pesos; logré el objetivo de recuperación de saldos vencidos. -Asesoré a los clientes en ventas de piso y por vía telefónica logrando clientes cautivos, elaboré presupuestos, facturación, cobros en ventas de piso y depósitos en Bancos; se innovó una carpeta universal como herramienta básica de trabajo que contenía los modelos, marcas, usos, gráficos y capacidades, con ello, dimos un servicio rápido y oportuno en los presupuestos, desarrollando las habilidades del equipo de trabajo en un 95%.-Prospecté la visita de nuevos clientes logrando atraer clientes cautivos de la tienda, visité a clientes actuales de la empresa para tener una retroalimentación sobre nuestro servicio y mejorar la calidad dada en la atención, logrando su permanencia en nuestra cartera de clientes.

GRUPO FINANCIERO INBURSA, S. A. de C.V. Servicios Bancarios y Financieros

2007-2009

Asesor Financiero y Apertura de cuentas

- Asesoría bancaria y atención a clientes en sucursal

MARINA RODRÍGUEZ TELLITUD

1999-2007 *SOCIEDAD DE BENEFICENCIA ESPAÑOLA, I. A. P.* *Servicios Médicos y Hospitalarios*
Jefe de Departamento Administrativo

•Administración, supervisión de personal, relaciones públicas e interdepartamentales, desarrollo y coordinación general.

- 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.

1994 - 1998 *AEROPUERTOS Y SERVICIOS AUXILIARES* *Servicios Generales Aeroportuarios*
Asistente Ejecutiva de la Gerencia de Desarrollo Organizacional

• Análisis, evaluación y simplificación de procedimientos administrativos.

- Colaboré activamente en el Proyecto de Privatización de la Red Aeroportuaria, elaborando y simplificando manuales de las Subdirecciones Aeroportuarias, formando parte del equipo de Auditoria Administrativa seleccionada por la Gerencia de Personal, aportando ideas, organizando la información y coordinando el trabajo y captura de la evaluación en un 90%.
- Audité, analicé y simplifiqué el Catálogo de Puestos de la Red Aeroportuaria, Oficinas de Servicios Auxiliares y del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, evité la duplicidad de funciones y conseguí el objetivo de disminuir el número de plazas haciéndolas más eficientes, unificando las funciones para cada puesto de acuerdo a sus responsabilidades mejorando el ingreso económico del personal, en la valuación de puestos en un 95%.
- Aumenté los beneficios de reclutamiento y selección de personal de nuevo ingreso y la evaluación del desempeño para el personal ya contratado en un 100%.
- Actualicé los Manuales de la Gerencia de Personal, Reclutamiento y Selección y, del Departamento de Contratación y Remuneraciones, logré que la Gerencia de Personal contara con una herramienta actualizada de selección del personal de nuevo ingreso; mejoré la productividad en un 90%.
- Programé una serie de reuniones calendarizadas con las áreas clave de la Gerencia de Personal y descubrimos con ello, cuáles eran las actividades y funciones que impedían llegar al logro de los objetivos de cada área, detecté problemas de comunicación e interpretación de la información para cumplir con sus metas, innové varios formatos, ayudé a simplificar la información recibida, agilicé su entrega y mejoré las relaciones humanas; resolví problemas de comunicación en un 95%.
- Agilicé la comunicación entre las áreas de Contratación, Prestaciones y Control de Asistencia, innovando un formato, evité el pago de multas por altas extemporáneas en el servicio médico público, se pagó a los empleados de nuevo ingreso dentro de la misma decena que firmaba su contrato, disminuí de 2 meses a tan solo 10 días el pago y, control de asistencia dio de alta al personal en tiempo para que registraran su entrada y salida; reduje costos en un 100%.
- Sugerí que las áreas involucradas con la Gerencia de Personal, agilizaran los trámites y trabajos especiales, redactando las minutas como resultado de las juntas con la Gerencia y programé fechas de entrega; logré el compromiso de los responsables de cada área.

Educación profesional

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

Extracurricular

DIPLOMADO EN HABILIDADES GERENCIALES Y DIRECTIVAS	UNIVERSIDAD DEL CLAUSTRO DE SOR JUANA	2015
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%

PAQUETERIA Diplomado Microsoft Excel Intermedio. Word y Power Point.