



PAMELA REQUENA

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

EXPERIENCIA LABORAL

Coordinadora de Soporte Cultura de Servicio - Banco Industrial, S.A

Mayo 2022 - Abril 2023

Desarrollo y ejecuto proyectos estratégicos para mejorar la cultura de servicio y gestión del recurso humano. Cuento con experiencia en diseño e implementación de programas de capacitación trabajando en colaboración con líderes de áreas multidisciplinarias identificando oportunidades de mejora para el servicio al cliente. Adicional me encargo de liderar campañas de comunicación interna a través de los canales físicos y digitales para el fortalecimiento y vivencia de la cultura (App, wallpaper, mailing, agenda, afiches, banners entre otros).

Coordinadora RRHH - Banco Industrial, S.A

Julio 2021 - Mayo 2022

Encargada de los procesos administrativos del área de Bi Premium, contaba con personal quien me reportaba indirectamente ya que a través mio se realizaba las solicitudes de permisos extraordinarios, vacaciones, uniformes, entre otros. Adicional realizaba el proceso de Reclutamiento, Selección e inducción del personal de nuevo ingreso.

Como parte de mis atribuciones principales realizaba el diseño e implementación de programas de capacitación y a su vez la elaboración y análisis de encuestas internas para la mejora del clima laboral.

Analista Administrativo - Banco Industrial, S.A

2019 - 2021

Ejecutiva Junior - Banco Industrial, S.A

2018 - 2019

Secretaria Recepcionista - Banco Industrial, S.A

2016 - 2018

FORMACIÓN

Certificación train the trainer - Dale Carnegie

2022

Certificación 4 Disciplinas de la Ejecución - FranklinCovey

2022

Curso de interpretación de la norma ISO 9001-2015

2019

Licenciatura en Psicología Industrial - Universidad Mariano Galvez

2016 - 2021

Bachillerato en computación - Colegio Esmeralda

2013

CONTACTO

- Guatemala
- 07/07/1996
- 3202-1985
- pamelarequena96@gmail.com
- pamela-requena-47441118a

LOGROS

Desarrollo y ejecución de talleres para refuerzo de la cultura de servicio excelencia, donde se realizó la elaboración de material de apoyo el cual fue impartido a más de 37 áreas multidisciplinarias con mas de 3 mil colaboradores presentes.

Apoyo para la implementación de la App que tiene como función transmitir la cultura y fortalecer la comunicación interna de la empresa. Fui responsable de gestionar cambios de diseño y contenido dentro de la aplicación, solución de errores y soporte al usuario final, esto me lleva a incentivar a los colaboradores el uso de la nueva aplicación la cual cuenta con mas de 5,500 usuarios.

HABILIDADES

Google Analytics



Gestión de proyectos



Análisis de encuestas y áreas de mejora



Capacitación y desarrollo de personal



Procesos de contratación y selección de personal

