

Información Personal



Gessica Mercedes Montaván Ardón

📍 Carretera a Santa Catarina Pinula Km 9, Residencial La Cruz, casa 18, Guatemala, City
☎ (502) 5761 8769
✉ gessicamontavan@hotmail.com
🌐 <https://www.linkedin.com/in/gessica-montavan-8836102/>

Fecha de nacimiento: 05/20/1975
Nacionalidad: Guatemalteca

DUI: 2232 03203 0114
IGSS: 275 0888 13
Nit: 952582-3

Objetivo

Brand Manager

Experiencia Laboral

Febrero 2018- Julio 2018

Optimum Outsourcing Services

Gerente Administrativa

Guatemala, Ciudad

[Servicio de Reclutamiento, Administración de Planillas y Administración Inmobiliaria](#)

- Elaboración e implementación del plan estratégico para el área Comercial y Operativo
- Reestructuración organizacional en el área Operativa y Comercial
- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad
- Formular y proponer a la dirección políticas y procedimientos para el mejor funcionamiento de las actividades relacionadas con operaciones, comercialización y contabilidad de la organización
- Alcanza los resultados del personal al comunicar las expectativas laborales; planificar, monitorear y evaluar los resultados del trabajo; entrenar, aconsejar y disciplinar a los empleados; iniciar, coordinar y hacer cumplir sistemas, políticas y procedimientos.
- Soporte en la documentación de Procedimientos norma ISO 9001-2015 de acuerdo al plan
- Guiar y supervisar la formulación y ejecución del presupuesto anual validando que se cumpla con los objetivos organizacionales
- Control de los presupuestos
- Monitoreo de cuentas por cobrar y cuentas por pagar de acuerdo a la política de la organización
- Apoyar el control y monitoreo del cumplimiento de las normas legales para la organización
- Control de gastos operativos por proyecto
- Controlar la elaboración de informes mensual y plan de acción de las áreas organizacionales
- Monitorear el cumplimiento de los KPIs organizacionales y plan de acción
- Análisis de los Estados Financieros para la toma de decisiones la dirección
- Control y análisis del flujo de efectivo e inversión para optimizar recursos financieros

- Control de contratos en ejecución para la proyección y pronósticos de venta
- Control y validación de la prestación del servicio de acuerdo al contrato

Diciembre 2006–Agosto 2017

Banco Citibank de Guatemala, S.A.

Gerente de Producto y Segmentos

Guatemala, Ciudad

Servicios Financieros y Bancarios, Mercado de Consumo y Corporativo

Productos: FX Tesorería, Remesas, Línea de Crédito Empresarial segmento Pyme, Pasivos.

Segmentos: Citi@Work para planillas segmento de consumo masivo y CitiBusiness segmento empresarial para la mediana empresa

- Responsable de la rentabilidad, de la estrategia de comercialización y mercadeo del producto, segmento y canal de venta
- Responsable de la elaboración y ejecución del presupuesto por Segmento y por producto
- Análisis de las políticas monetarias, de riesgo y cumplimiento diferenciadas para cada segmento
- Diagramación del producto y características de acuerdo al segmento
- Rediseño del proceso operativo, de servicio, de ventas; de inicio hasta lanzamiento
- Evaluación Estratégica del producto, impacto monetario y comportamiento del mercado
- Definición de la Oferta de Productos de acuerdo al segmento y canal de ventas
- Elaboración de plan estratégico comercial, metas y compensación salarial + variable, por segmento y canal para incrementar ventas y proyecciones por producto
- Plan de comunicación
- Desarrollo, lanzamiento y administración del presupuesto de campañas para el crecimiento de los productos por canales y segmentos
- Desarrollo, implementación del programa en la organización, de educación financiera a los clientes personales y certificación de capacitadores
- Trabajo en equipo para la alineación de estrategias y metas con Cumplimiento, Riesgos, Operaciones, Finanzas, Mercadeo, Servicio al Cliente, Negocios de Venta Cruzada
- Capacitación a los equipos de trabajo
- Diseño de la funcionalidad y certificación de los aplicativos para los productos (remesas, divisas con 9 combinaciones de monedas y productos pasivos)
- Plan de contingencia para el proceso operativo
- Diagramación de Dashboards y simuladores financieros para toma de decisiones por segmento y por producto
- Monitoreo de servicio y optimización de los procesos operativos para mejorar el tiempo de respuesta, así como de excepciones a políticas de riesgo por segmento y negociaciones rentables a largo plazo
- Control de ajuste contables, del crecimiento, rentabilidad, presupuesto de mercadeo, ROI, ROE y ventas
- Control estadístico mensual de seguimiento a ventas e informe de gastos y cumplimiento de metas
- Control y resolución de contingencias

Enero 2002–Diciembre 2006

BBG DE GUATEMALA

Gerente Comercial Regional

Grecia, Egipto y Turquía

Servicio de Telecomunicaciones, Mercado Corporativo, Turístico, Puertos, Aeropuertos y Gobierno

- Estudio y análisis del consumo del comportamiento del segmento a nivel corporativo dentro de la región, de la competencia, de la legislación
- Determinación de oportunidades del producto por región
- Creación de estrategias
- Segmentación del mercado por regiones
- Responsable de elaboración y ejecución del presupuesto por región
- Planificación y proyección de ventas, de viajes de los agentes a las regiones por país según la temporada
- Planificación y Dirección de Programa de actividades para la cobertura del mercado
- Diseño del proceso de venta
- Contratación, inducción, capacitación al personal
- Evaluación del desarrollo de los agentes según la región y temporada
- Implementación de talleres para refuerzo al equipo de ventas
- Manejo del presupuesto mensual de Mercadeo y Ventas
- Evaluación y monitoreo del comportamiento versus la competencia
- Control de proyectos y metas por realizar

Diciembre 2000–Julio 2001

CONVERGENCE COMMUNICATIONS INC.**(GBNET)**

Directora de Mercadeo y Comercial

Guatemala, Ciudad

Servicios de Redes de Comunicación, Internet, Voz sobre IP, Cable de TV, Mercado Corporativo y de Consumo Masivo

- Planificación y Dirección de Mercadeo y Ventas 2001
- Elaboración y ejecución del presupuesto de mercado y Ventas
- Rediseño del proceso de venta y determinación de precios
- Creación de material de ventas para los distintos productos
- Análisis de estudios de mercado
- Creación de estrategias de segmentación y posicionamiento en el mercado
- Administración del presupuesto
- Contratación, inducción y capacitación al personal (ventas)
- Evaluación de los resultados del equipo de ventas
- Control de proyectos y metas por realizar
- Reporte de resultados Mensuales, Trimestrales directamente a la Gerencia y al Corporativo en Centro América

Octubre 2000-Diciembre 2000

MALHER, S.A.

Gerente de Proyectos y Marca

Guatemala, Ciudad

Fábrica de alimentos y bebidas, Mercado de consumo masivo

- Análisis del mercado guatemalteco y salvadoreño de productos de consumo masivo
- Planificación y Dirección de los proyectos, para relanzamiento de marcas y creación de nuevo producto
- Seguimiento a los diferentes medios de comunicación
- Control a los distribuidores y colocadores de las marcas en el punto de venta.
- Control de proyectos y metas por realizar
- Evaluación de resultados y reportes comparativos

Mayo 1999 - Octubre 2000

BBG DE GUATEMALA

Director Comercial Regional

Centroamérica Colombia & Venezuela

Servicio de Telecomunicaciones, en el mercado Hotelero, Aeroportuario, Municipales y Gobierno

- Análisis del mercado Centroamericano, Colombiano y Venezolano.
- Creación de un nuevo departamento
- Planificación y Dirección de Cronograma de actividades para Hoteles y Aeropuertos de cada país
- Contratación de agentes para cada uno de los países
- Inducción y capacitación al personal (agentes)
- Evaluación de los agentes en cada país
- Control de proyectos y metas por realizar
- Reporte de Resultados

Junio 1998 - Mayo 1999

TRANS-EXPRESS, Ciudad de Guatemala

Administración del área Servicio al Cliente

Guatemala, Ciudad

Servicio de PO BOX , importación de bienes y correspondencia internacional, Mercado de Consumo y Corporativo

Coordinación de la logística de distribución y entrega

- Creación de un nuevo departamento para recuperación de cartera
- Implementación de control a problemas determinando puntos de acción correctivos
- Estrategia de rescate de clientes y crecimiento de la cartera existente.
- Administración, control y seguimiento del servicio
- Presentar a Gerencia, soluciones o sugerencias en el caso que se detecte algún problema serio
- Verificar que se apliquen las soluciones aprobadas

Marzo 1994 - Junio 1998

Lloyds Bank PLC

Cartas de Crédito y Cobranzas

Guatemala, Ciudad

Servicios Financieros, Mercado Corporativo

Departamento Internacional

- Apertura, enmiendas y cobros de cartas de crédito, cobranzas, documentación de Stand by
- Comunicación con los bancos corresponsales a nivel internacional, para dar

seguimiento a la documentación

- Revisión, registro y control de toda la documentación para la legalización y soporte a las negociaciones
- Atención personalizada a los TOP 10 Clientes

Educación

2008-2009	"Maestría en Administración Financiera" Universidad Mariano Gálvez de Guatemala Graduación en 2010
1995- 2001	"Licenciatura en Administración Financiera " Universidad Mariano Gálvez de Guatemala Graduación en 2009
1995- 1997	"Técnico Universitario en Administración Empresarial" Universidad Mariano Gálvez de Guatemala
1991- 1992	" Bachillerato en Programación con Orientación Científica " Centro de Estudios y Sistemas de Computación "CESC"

Cursos Adicionales

2018	"LOS 7 HÁBITOS DE LAS PERSONAS ALTAMENTE EFECTIVAS" Franklin Covey, Guatemala Ciudad
2018	"AUDITORÍA INTERNA EN GESTION DE LA CALIDAD, NORMA ISO 9001:2015" INLAC
2014	"PRINCIPIOS ACERCA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE DE GCG" "ENFOQUE DE GCG SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO" "ADQUISICIÓN DE CRÉDITOS DE GCG" "PLANIFICACIÓN DE PRODUCTO DE GCG" "RENTABILIDAD DEL PRODUCTO DE GCG" "ADMINISTRACIÓN DE CARTERAS DE GCG" "ESTRATEGIAS DE RIESGO PARA COBRANZAS DE GCG" "Global Information Security" Training Citigroup Latam, Guatemala Ciudad
2012	"TENDENCIAS DE ALTO RIESGO"
2010	"PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO, SANCIONES, SOBORNO Y CORRUPCIÓN" "COMUNICACIONES ELECTRONICAS IMPROPIAS" Training Citigroup Latam, Guatemala Ciudad
1997	"Excelencia en Servicio y Trabajo en Equipo " CDPS, Guatemala Ciudad
1996	"Servicio al cliente" INTECAP, Guatemala Ciudad

Idiomas

Español

Lengua Natal

Nivel
Inglés
Francés

Comprensión	Hablado	Escrito
100%	100%	90%
40%	40%	10%

Habilidades Personales

- **De Comunicación**, obtenidas a través de la experiencia en manejo de equipos de ventas y campañas internas al personal, diseño de comunicación en material de venta y Marketing para mercado de Consumo Masivo y Corporativo
- **Organizacionales**, obtenidas a través de **liderazgo** manejando equipos de hasta 20 personas cada uno, de **trabajo en equipo**, coordinando proyectos a través de las unidades de Ventas, Servicio al cliente, Operaciones, Finanzas, Cumplimiento y Legal
- **Financieras**, obtenidas a través del manejo de presupuestos, proyecciones, provisiones; análisis de rentabilidad, de riesgo, costo de operación, Retorno sobre inversión, índices económicos, tendencias de leyes y políticas, mercado de dinero, captación, cobertura de mercado, impuestos y fluctuaciones en los Estados de Resultados
- **Estratégicas**, obtenidas a través de análisis económico, tendencias de Mercado, políticas y normas, identificando valor diferenciado en el nicho de mercado, incrementando oportunidades de mercado filtradas, rentables y masivas
- **Control y Calidad**, a través de reingeniería de procesos de principio a fin en diversas unidades de la organización, responsable de la definición de áreas de riesgo y normas que generen blindaje a la organización para obtener procedimientos más eficientes y eficaces que satisfagan las expectativas del cliente (Consumidor, proveedor, personal interno y alta gerencia), identificación de procedimientos y sistemas de control para la auditoría interna, que cumpla con los estándares de la organización
- **Digitales**, en el manejo y administración de los comandos de office para la elaboración de cálculos económicos, financieros y hojas dinámicas con proyecciones, para la documentación de procedimientos y normas; así como la presentación de resultados a la alta gerencia

**Referencias
Personales**

- Andres Calvimontes, Security Manager CAC,
Novartis Farmaceutica
Tel. (502) 5630 4661 calvimontes@gmail.com
- Saúl de Leon, Administrative Manager,
Multiquímica
Tel. (502) 5704 1937 saúl.leon@multiquimica.com
- Fiorentino Delogu, Procurement & Consulting, European Unión
Tel. (39) 338214 5193
delogu@proatec.com
- Raquel Lorente, Diplomatic of Instituto Cervantes. Turkey
rlorentenavarro@gmail.com Phone (+34) 6372 85328
- Carlos Montes, Director G&T Continental,
Tel. (502) 5201 7221 cmontes@gyt.com.gt
- Ing. Juan Carlos Martinez Noack, Operations & Tecnology Director,
Banco Industrial, S.A. Guatemala, C.A.
Tel. (+502) 1737 Ext- 6565 jcmartinez@bi.com.gt
- Yosef Parnás, Director Regional de Proyectos,
BBG Communications Inc.
Tel. +18 58405 0631 jose.p@trgint.com
- Roberto Fernandez, Local Commercial Bank Head,
Citibank Guatemala, S.A.
Tel. (502) 5702 1996, (502) 4217 2697 rfernandez@bmobile.eu.com
- Alberto Cofiño, Head Operativo de Distribución,
Banco Promerica de Guatemala, S.A.
Tel. (502) 50005103 jacofino@yahoo.com
- Jose Ignacio Garcia, Director General,
Optimum Outsourcing Services, S.A.
Tel. (+502) 3006 1442 director@optimum.com.gt