



Ashley Castillo Silva

Administradora de Empresas

Contacto

📞 +502 3165-7754

✉️ ashley_castillo98@hotmail.com

🌐 www.linkedin.com/in/ashleycastillosilva

Educación

Cum Laude - Licenciatura en Administración de Empresas con Especialización en Diseño Digital Interactivo

Universidad Francisco Marroquín
2019 - 2022, Guatemala

Graduada con Honores - Bachillerato en Ciencias y Letras

Colegio Capouilliez

Habilidades

Blandas

Resolución de Problemas Empatía Adaptabilidad
Trabajo en Equipo Colaboración Responsabilidad

Duras

Contabilidad Pautas en Redes Redes Sociales
Investigación Interpretación de datos y métricas
Diseño gráfico Redacción

Idiomas

Español Inglés
Nativa Comunicación fluida

Herramientas

Photoshop Figma PowerBi Microsoft Office
Microsoft Teams Asana G Suite
Notion Zoom Google Meets Canva Trello
Meta Business Google Analytics

Declaración personal

Soy una administradora que cree en el crecimiento de las personas, en las interacciones genuinas y relaciones verdaderas, las comunidades siempre han sido gran parte de mi vida. Me encanta comunicarme con los demás a través de diseños e interacciones en redes y en persona.

Cursos y Diplomas

Microsoft Office Specialist Excel 2016 Expert

Universidad Francisco Marroquín 2018

Duolingo English Test 130 (Toefl 103)

Duolingo 2020

Redes Sociales - Estrategia

Universidad Francisco Marroquín 2022

Experiencia

Asesoría en Perfiles y Descriptores de puesto

Especialidades Gourmac S.A. Agosto 2022 - Noviembre 2022

- Una asesoría en cuanto a su formato de perfil y de descriptor de puesto, se entregó un formato estandarizado para ambos, además de un instructivo para llenar el formato.
- Se coordinaron entrevistas, reuniones y observaciones con los trabajadores de todos los niveles de la empresa.
- Se entregaron formatos de perfil y descriptor llenos y aprobados para 10 puestos.

Community Manager - Diseño / Eventos

LoveMyselfGT Septiembre 2022 - Presente

- Voluntaria en el manejo de redes de @lovemyselfgt. Esto incluye el aumento en seguidores e interacciones con las publicaciones orgánicamente, planificación de posts y captions y su publicación, respuesta a comentarios y mensajes directos, y listening en redes.
- En casi 4 meses se ganaron más de 1,500 seguidores.
- Contacto y coordinación con proveedores para eventos y cotizaciones.

Internship / Pasantía en Retención del Cliente - Talento B

Banco Agromercantil (BAM) Febrero - Mayo 2023

- Correcciones y adiciones de guiones de respuestas para que los agentes lograran responder al cliente de manera más actualizada y concreta.
- Se realizó esto tanto para las llamadas entrantes como para las llamadas salientes. Es decir, tanto para Retención del Cliente como Experiencia del Cliente.
- Documento en Excel que funcionó como una guía de todos los problemas posibles con los productos, las objeciones, las cualidades de los productos y las soluciones que los agentes debían dar.
- Se actualizó la plantilla de rendición de cuentas, ahora con gráficas de PowerBi, así ya no se tendrían que actualizar manualmente y se podría presentar de manera más visual e interactiva.