



María José Gaitán Rodríguez

Perfil Profesional

Soy recién egresada de Licenciatura en Tecnología y Administración de la Mercadotecnia, poseo experiencia en áreas de servicio al cliente, desarrollo y formación de personal y marketing.

Contacto

Documento Personal de Identificación:

3003623740101

Teléfono celular:

3006-1218

Correo electrónico:

mariajose15gaitan@gmail.com

NIT:

9788499-5

Dirección:

Carretera a El Salvador,
Condominio Brisas del Campo.

Experiencia Profesional

Analista de Gestión de Cambio

Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A - EEGSA | Febrero 2022 - Febrero 2023

- Acompañamiento y asesoramiento en temas de Gestión de Cambio en proyectos de transformación digital.
- Coordinación del diseño y logística para el desarrollo de las jornadas de capacitación, asegurando que se cuente con todos los recursos necesarios para su ejecución.
- Elaboración de DNC (diagnóstico de necesidades de capacitación).
- Gestión de procesos relacionados con el desarrollo de colaboradores y prácticas que incrementen la mejora del ambiente laboral para contribuir al crecimiento personal y profesional de los colaboradores dentro de los proyectos de transformación digital.
- Coordinación de eventos.
- Apoyo en elaboración y definición de planes de comunicación interna e implementación de las mismas en proyectos de transformación digital.

Especialista de Capacitación y Comunicación

Banco G&T Continental | Enero 2020 - Septiembre 2021

- Planificación y solicitud a través de briefs la campaña de comunicación táctica/estratégica interna y/o externa relacionada a canales, productos y servicios electrónicos.
- Preparación de material y documentación de soporte interno como scripts de atención al cliente, preguntas frecuentes e instructivos para cada funcionalidad de los canales, productos y servicios electrónicos.
- Gestión de capacitaciones internas de forma presencial y virtual para las distintas áreas del Grupo Financiero.
- Revisión del correcto uso de nombres, palabras, textos e información en material publicitario expuesto de forma externa e interna relacionado a los canales, productos y servicios electrónicos.
- Elaboración de procedimientos, y documentación relacionada a los distintos procesos de la gerencia.
- Elaboración y seguimiento de planes de acción y SNC para auditorías.
- Asesoramiento y gestión a los clientes a través de llamadas y correo electrónico para brindar soporte con inconvenientes y errores de los canales, productos y servicios electrónicos, ofreciendo solución al usuario.
- Recopilación de información de bases de datos de los canales, productos y servicios electrónicos para la construcción de indicadores y Net Promoter Score.
- Desempeño de funciones administrativas como acompañamiento en procesos de inducción para nuevos integrantes de la gerencia, planificar agenda, coordinar y concertar reuniones de forma presencial o virtual.

Programas

- Office
- Data Studio
- ClickUp
- Directus
- SoftExpert

Competencias

- Capacidad para tomar decisiones y resolver problemas.
- Orientada a resultados.
- Trabajo equipo y de forma individual.
- Capacidad de análisis e investigación.
- Capacidad de organización y planificación del trabajo.
- Hablar en público.

Cajera Central

Promoda de Guatemala, S.A. | Febrero 2018 - Agosto 2019

- Brindar asesoría sobre productos y servicios.
- Gestión general del correcto funcionamiento de caja.
- Control y optimización del stock de insumos para caja.
- Capacitación, formación y desarrollo del equipo.
- Gestionar cambios y devoluciones.
- Manejo de POS y efectivo.
- Arqueos de caja.
- Elaboración de documentación relacionada a procesos de recepción, salida y movimiento de mercadería.
- Reponer mostradores, colocar precios en productos y cumplir funciones en el almacén.

Educación

Licenciatura en Tecnología y Administración de la Mercadotecnia Graduado | Universidad Galileo

- Conocimientos en la gestión mercadológica y publicitaria así como conocimientos en tecnología y administración.
- Visión y espíritu empresarial para emprender negocios.
- Capacidad para el desarrollo de sistemas de información mercadológica (SIM).

Idioma Inglés

Nivel 2B | Academia Europea

- Nivel básico finalizado

Especializaciones

Universidad Galileo

Diplomado en Automatización de Procesos Administrativos.

Bussines Academy | BA - BITSO

Tecnologías de Microsoft.

Escuela de Comercio Exterior | AGEXPORT

Nuevas tendencias en gestión del conocimiento.

Entrenamiento y Desarrollo | NEO

Formador de Facilitadores.

Human Strategy Consulting

Servicio al cliente.