

# MARCELA GODOY

Sebastián Elcano 995, Las Condes, RM  
(+56) 9 7332 8818 - marcelagoodoy@gmail.com

## RESUMEN PROFESIONAL

*Ingeniera Civil Industrial cuenta con más de 4 años de experiencia desarrollando y coordinando proyectos de mejora para la experiencia al cliente en Gerencia de Marketing y Servicios apoyando a la operación.*

*Creación y monitoreo de cuadros de mando estratégicos e indicadores de desempeño para la experiencia en la calidad de servicio. Control de aplicaciones y análisis por percepciones de clientes, productos y eficiencia en procesos internos.*

*Posee un alto sentido ético centrado en la empatía y el respeto. Destaca por tener excelentes relaciones interpersonales, manteniendo iniciativas propias para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.*

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

### INVERSIONES SANTA CAMILA LTDA. TELETRABAJO, octubre 2020 - Hoy

- Apoyé la Unidad Financiera-Contable y de Proyectos.
- Reorganicé y consolidé el flujo de información existente, distribuí nuevas actividades y trabajos.
- Determiné el progreso de las actividades y el cumplimiento de las fechas.
- Contacté entidades financieras para obtención de fuentes de financiamiento para inversión inmobiliaria, evaluación de compra y arrendamiento de bienes inmuebles.
- Projecté los gastos y remuneraciones del presente año 2021.
- Sistematicé de la BBDD para la actualización de Remuneraciones y varios pagos para las inversiones existentes.

### TURBUS

#### Analista de Experiencia Clientes en Marketing, agosto 2017 – marzo 2020

- Asumí como jefa de Servicio para la Matriz TI en Proyecto Pilar Conductor.
  - Asesoré al gestor del proyecto con las variables del servicio.
  - Ingenié el cálculo de la matriz y fabriqué como resultado la BBDD y el informe a automatizar.
  - Coordiné la automatización 100% del proceso manual del trabajo con el área de TI.
- Apoyé el proyecto de mejora del Journey map y gestión clientes
  - Preparé y encabezé la lista de dolores y reclamos graves en proceso de compra.
  - Promoví el desarrollo del equipo interno para mejorar aspectos de eficiencia e imagen a los clientes.
  - Apoyé desde el punto de vista de experto en pasajeros para la campaña y programa de Fidelización.
  - Logré motivar el buen trato desde trabajadores internos obteniendo el reconocimiento de los dueños.
  - Obtuve reconocimiento de mi trabajo por parte de mis jefaturas por la buena gestión y manejo en la comunicación efectiva con el resto de las áreas.
- Estructuré la BBDD previa para la carga masiva al sistema SAP
  - Dominé la sabana de datos. Propuse, diseñé y consolidé una Base totalmente automatizada.
  - Establecí las políticas para cada UUNN dándole forma detalladamente.
  - Dirigí e Instruí al equipo para los consumos en la carga masiva.
  - Acompañé el monitoreo de consumos de servicio a bordo con área de Abastecimiento.
  - Aporté en las iniciativas de mejoras para problemáticas de entrega en sistema SAP en bodegas de Chile.
- Encabecé el proyecto de Servicio a Bordo
  - Modifiqué el presupuesto anual y reformé distintos modelos y protocolos de entrega de servicio.
  - Conseguí a través de políticas cambiar productos de mejor calidad a los distintos segmentos.
  - Disminuí con el área de logística la usabilidad de bodega, lo que permitió dar cierre a 3 espacios.
  - Logré un ahorro anual de un 67% para el cierre del año.
- Coordiné un nuevo proyecto de limpieza y desinsectación para la flota

- Inspeccioné procesos en terreno, levanté y evidencié la información.
  - Medí e influí en la modernización y la calidad del proveedor.
  - Planifiqué y fabriqué las políticas y sistemas de control.
  - Desarrollé una matriz de programación y control de la flota con 4 kpis.
  - Enseñé y motivé al equipo de operaciones a monitorear los indicadores.
- Analicé las encuestas de Satisfacción y NPS
- Convencí y aceleré el proceso de automatización.
  - Distinguí las variables en E-Commerce y BU para reestructurar la BBDD nueva a utilizar.
  - Coordiné el proceso de automatización para emailing con área TI y proveedor.
  - Diseñé encuestas, interpreté diversos análisis por segmentación y elaboré informes por Gerencia.
  - Desarrollé y monitoricé nuevos KPIs de Satisfacción de atributos.

## **ENJOY YOUR APARTMENT**

### **Emprendimiento / temporadas de verano 2015 a 2018**

- Reinventé e inicié una gestión de booking de temporada para departamentos en Valparaíso.
- Contacté y comencé a gestionar con dueños la administración de los inmuebles.
- Fabriqué y redacté todos los contratos de arrendamientos a comitentes y clientes.
- Preparé el speech para la captación de potenciales clientes enfocado en las buenas relaciones y respeto.
- Superé las expectativas de los clientes con un 97% de Satisfacción y NPS de la encuesta de la plataforma Booking.
- Planifiqué un servicio completo con atención y servicio enfocado la estadía en el inmueble.

## **CODELCO EL TENIENTE**

### **Práctica y Memoria Profesional / 2014 - 9 meses**

- Desarrollé un método de Control de Gestión de Calidad y Eficiencia para medir clientes externos e internos, y así también a la empresa proveedora y Servicio Leasing.
- Implementé el CDM con nuevos parámetros e indicadores (KPI) para un eficiente monitoreo y control de calidad, para mejorar los trabajos del área, en conjunto con el seguimiento, monitoreo de indicadores e informes que apoyan el área de Servicios.
- Efectué el levantamiento de procesos; Identificación de etapas y actividades críticas, redefinición de procesos, propuse y generé nuevas fichas y diagramas de flujo.
- Innové en la generación y desarrollo de encuestas sobre la calidad del servicio en el Área de unidad de transportes.
- Exploré y analicé los factores que afectan el consumo de combustible en vehículos livianos.

## **FORMACIÓN ACADÉMICA**

- Ingeniera Civil Industrial, Universidad de Valparaíso. Años 2008, 2015 Titulada.

## **CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS**

- Servicio de Análisis de Microsoft Power BI
- Inglés Avanzado, hablado y escrito
- Microsoft Office - Excel Avanzado
- Software Thinkcell para Creación y Diseño de Gráficos en Windows

## **ACTIVIDADES ACADÉMICAS**

- Trabajo Colaborativo y Servicio al Cliente – BCN School, año 2019
- Curso Estrategia, Redes y Open Innovation, UV año 2015
- Seminario Magistral Class Sustentabilidad e Innovación UV año 2014
- Curso Emprendimiento e Innovación UV año 2013
- Curso Emprendimiento e Innovación UV año 2013
- Curso Gestión Cultural. Universidad de Playa Ancha, año 2005