

CURRICULUM VITAE



MERCY CAROLINA COLINDRES CORDON

Villa de la Meseta, sector 10 casa 2-41
km. 32.5 Carretera a Antigua Guatemala

Teléfono: 54244729

Correo electrónico:

mm.colindresl@gmail.com, mercy.colindres@intecap.edu.gt

Formación Académica

- 1) **Maestría en Business Coaching**, ADEN University, campus Panamá y Universidad Politécnica de Catalunya, España (cursando) online
- 2) **Licenciada en Administración de Servicios Hoteleros** Universidad del ISTMO Guatemala.
- 3) **Perito en Mercadotecnia y Publicidad**. Colegio ItzaguaL, Puerto Barrios, Izabal

Experiencia Laboral

Asesora e Instructora de Hotelería

- INTECAP, a nivel nacional, julio 2009 a la fecha

Cursos Impartidos en INTECAP

- Cursos Varios (Etiqueta y Protocolo, Desarrollo Personal Integral, Servicio al Cliente, Servicio a mesas, Camareras y actualizaciones al sector hotelero)
- Webinar Protocolos Post COVID-19
- Técnico en Organizador de Eventos
- Meseros de Bar y Restaurante
- Administrador de Empresas Hoteleras (procedimientos y protocolos en las siguientes áreas: División Cuartos, Reservas y Recepción)
- Administración y Gestión Hotelera (Módulos PRONACOM)

Funciones como Asesora

- 1) Elaborar propuestas de asesorías según brechas encontradas
- 2) Elaborar y llevar a cabo cronograma de actividades de acuerdo a la propuesta
- 3) Elaborar manuales e implementar sistemas de gestión de calidad en los distintos departamentos de un hotel
- 4) Evaluar el grado de implantación del sistema de gestión de calidad en la empresa

Funciones como Instructora

- 1) Planificar y desarrollar clases teóricas y prácticas.
- 2) Desarrollar actividades de capacitación.
- 3) Evaluar el avance de la formación de los participantes a mi cargo.
- 4) Realizar evaluaciones de certificación a los participantes.

Auditora Sello Q y Sello SICCS INTECAP / INGUAT

INGUAT- INTECAP Agosto 2016 a la fecha

Funciones Principales:

- 1) Elaborar plan de auditoria
- 2) Diagnóstico del cumplimiento de las empresas en relación a los estándares establecidos por Sello Q y Sello SICCS
- 3) Elaborar informes procedentes de acuerdo a los hallazgos.
- 4) Seguimiento a empresas auditadas y cierre de brechas.

Catedrática: Curso Montaje de Eventos

Facultad de Ciencias de la Administración Escuela Hotelería, Turismo y Gastronomía, Universidad Mariano Gálvez,

– Sede Central, Ier Semestre 2020

Funciones principales:

- 1) Planificar, desarrollar y evaluar actividades de docencia presencial y en línea
- 2) Manejo de plataforma de la universidad (Blackboard) y otras plataformas para la formación en línea

Jefe de Área de Hotelería y Turismo

Centro de Turismo - INTECAP 11 Enero 2010 a 24 Abril 2012

Funciones Principales:

- 1) Programar y controlar eventos del área de hotelería y turismo,
- 2) Supervisar personal a mi cargo
- 3) Atender y factibilizar acciones de capacitación a empresas de la hospitalidad
- 4) Coordinar, apoyar y dar seguimiento a la ejecución de acciones de capacitación.
- 5) Gestionar ante departamento de Capacitación, los cursos necesarios para el personal a mi cargo.
- 6) Gestionar para la contratación de instructores y evaluar los servicios de capacitación que se prestan.
- 7) Supervisar metodológica y administrativamente el portafolio de los instructores en la unidad operativa al finalizar cada módulo.
- 8) Planificar evaluaciones de certificación para los alumnos de las distintas carreras.
- 9) Realizar Estadística de avance de ejecución de eventos, participantes y horas.
- 10) Gestionar contratos y pagos de horas laboradas de los instructores de la unidad operativa.

Agente de Trafico

LAATS (Aeropuerto Internacional La Aurora) Octubre 2007 a Mayo 2008

Funciones Principales:

- 1) Servicio al Cliente
- 2) Venta de Boletos aéreos
- 3) Check-in de pasajeros
- 4) Abordaje de pasajeros
- 5) Migración de pasajeros

Capacitaciones:

- Master Business Coaching, The George Washington University, Enero 2021 a la fecha
- Uso de plataformas para la formación en línea, 08 horas noviembre, INTECAP, Guatemala
- Diplomado Turismo de Reuniones y Eventos (Congresos, Convenciones, Viajes Incentivos, Exposiciones y Eventos) Meetings & Events Institute, octubre a diciembre 2020, 130 horas
- Especialización Online en Executive Coaching, The George Washington University, agosto-noviembre 2020 14 semanas
- Uso de plataformas para la formación en línea, 220 horas marzo-julio, INTECAP, Guatemala
- Curso Auto formativo Para el Proceso de Certificación en Metodología para la Formación, Diciembre 2019, INTECAP, Guatemala
- Tourism and Hospitality Vocational Training, Proyecto de Capacitación Técnica y Profesional para los Países Aliados de Latinoamérica y Caribe, 20 de agosto 2019 al 29 octubre 2019, 350 horas, ICDF Taiwán
- Formación de Auditores Internos ISO 19011:2018 con enfoque en Calidad ISO 9001:2015, Febrero 2019, 24 horas, Guatemala.
- Actualización SIGAP y Herramientas Tecnológicas, Centro de capacitación en Turismo, del 26 al 30 de noviembre 2018, 21 horas, Guatemala.
- Efecto Multiplicador curso Turismo Innovador, Centro de capacitación en Turismo, del 02 al 06 de julio 2018, 35 horas, Guatemala
- Sostenibilidad y Buenas Prácticas Ambientales, INGUAT, del 11 al 18 de Febrero 2018, 16 horas, Guatemala
- Salud y Seguridad Ocupacional, INGUAT, Febrero 2018, 32 horas, Guatemala
- Certificación en Producción de Eventos Para la Industria de Reuniones, Guatemala, Abril 2018, 32 horas, Guatemala.
- Diplomado Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, INTECAP, Diciembre 2017, 80 horas, Guatemala.
- Auditora certificada del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS) 04 de Septiembre 2017 a Septiembre 2019
- Auditoria ISO con Enfoque a Sello Q de Calidad y Sostenibilidad Turística de Guatemala, INTECAP, 25 de Abril al 04 de Julio 2016

Referencias Laborales:

Relación laboral: Jefe

Licda. Mildred Cárdenas

Jefe de área Hotelería y Turismo, INTECAP

mildred.cardenas@intecap.edu.gt

Tel. 24105555 ext. 205

Relación laboral: Compañero de trabajo

Lic. Guillermo Cuellar

Director Descubre Guatemala

guille@descubreguatemala.com.gt

Tel. 53074836