

## ADRIANA MICHEL HERNÁNDEZ

Fecha de Nacimiento: 10 Nov. 1973  
Lugar de Nacimiento: Tijuana, B.C.

Datos actuales:  
Cedros 19, Cipreses de Mayorazgo  
Puebla, Pue  
Tel. cel (222) 7363720

LINKD IN:  
<https://www.linkedin.com/in/adriana-michel/>  
CORREO: [a-michel10@hotmail.com](mailto:a-michel10@hotmail.com)

---

### PRINCIPALES COMPETENCIAS:

- Coaching ejecutivo hacia directivos y mandos medios: ayudar a tomar decisiones complejas, comunicarse eficazmente, ser efectivos, resolver conversaciones difíciles y proporcionar retroalimentación efectiva a empleados
- Desarrollo organizacional, fortalecimiento de negocio
- Dirección y gestión de negocios.
- Mejoramiento de procesos en servicios eficientes hacia el cliente interno y externo.

---

### CONSULTORIA EMPRESARIAL:

#### **Great Place to Work Institute de México Región Sureste**

Dirección general (2008-2010) Mérida, Yuc – Cancún, QR

##### **Actividades:**

- Ejecución de proyectos de consultoría
- Ejecución de estudios de cultura y clima laboral
- Venta promedio de \$112,000 dólares
- Organización de Foro "Estrategias para Afrontar la Crisis" con la participación promedio de 150 directivos y gerentes de empresas de Quintana Roo.

#### **Know How Consultores Profesionales**

Socio Fundador y Director General (2007 -2010)

Atendiendo: Mérida, Yuc - Cancún, QR

Giros atendidos: Asociaciones, hoteles, empresas de construcción, clínicas médicas y estéticas, industria del reciclaje, instituciones educativas.

##### **Actividades:**

- a) Definición de la estructura organizacional de las empresas, con procesos más eficientes, resultando más productivas con los mismos recursos previos.
- b) Proyección y crecimiento de las empresas, controlando el nivel de egresos e incrementando sus índices de utilidad (30% en promedio).
- c) Crear la confianza entre los miembros del negocio, a través de definir con claridad sus responsabilidades, así como la empatía hacia los clientes; armonizando sus emociones y enfocando la dirección de sus negocios.
- d) Lograr que los directivos familiares tengan la confianza en la labor que desempeñan y profesionalicen sus funciones.
- e) Medición del clima organizacional, retroalimentación y definición de estrategias.

**2009-2010** En asociación con **CAPTA Consultores en Transformación** Consultora empresarial en Tijuana, B.C.

## **FORMACIÓN ACADÉMICA:**

### ***CURSOS Y DIPLOMADOS:***

<b>2018</b>	<b>CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EXECUTIVE COACH</b> Conscious Bussines Coaching, Silicon Valley, EEUU
<b>2017</b>	<b>CERTIFICACIÓN EN COACHING ONTOLÓGICO</b> CoCrear México, Puebla, Pue
<b>2016</b>	<b>CERTIFICACIÓN EN COACHING APRECIATIVO</b> Instituto de Diálogos e Indagación Apreciativa (IDEIA), Barcelona, España
<b>2015</b>	<b>TALLER "EL ABC DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL"</b> Tecnológico de Monterrey, Campus Puebla, Pue.
<b>2007</b>	<b>DIPLOMADO EN HABILIDADES DIRECTIVAS</b> Universidad Anáhuac, Cancún QRoo
<b>2003</b>	<b>PROGRAMA INTEGRAL DE SERVICIO AL CLIENTE</b> CAPTA, S.A. DE C.V., Tijuana BC
<b>1999</b>	<b>TECNICAS DE VENTA Y CALIDAD EN EL SERVICIO</b> Asesores Profesionales en Dllo. Empresarial S.C.
<b>1999</b>	<b>DIPLOMADO EN COMUNICACIÓN</b> LECI, Tijuana BC
<b>1997</b>	<b>DIPLOMADO EN MERCADOTECNIA</b> Tecnológico de Monterrey, Campus León - Tijuana BC
<b>1997</b>	<b>DIPLOMADO EN COMERCIALIZACIÓN</b> Tecnológico de Monterrey, Campus León - Tijuana BC
<b>1997</b>	<b>SEMINARIO-TALLER EN VENTAS</b> AXIS Grupo de Consultoría Integral - Dinámica y Capacitación, S.A.
<b>1996</b>	<b>DIPLOMADO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL</b> ITESM Tecnológico de Monterrey, Campus León - Tijuana BC

### ***ESTUDIOS SUPERIORES:***

**1993- 1998 INSTITUTO TECNOLOGICO DE TIJUANA**  
Lic. En Administración con especialización en Mercadotecnia

**Cédula: 3836100**

## **LABOR EN EMPRESAS:**

### **Quadra Mercados, S. A. de C.V.**

Dirección General (2006-2007) Cancún – Chetumal, QR  
Personal directo a cargo: 9 personas

#### **Actividades:**

- Apertura de negocio en Cancún y Chetumal, QRoo
- Contratación e integración de equipo trabajo
- Dirección y definición de estructura y procesos organizacionales

### **Cía. De Gas de Tijuana, S.A. de C.V.**

Gerente de Atención y Servicio al cliente (2002-2004) Baja California Nte  
Atendiendo: Area de telemárketing, Expendios de servicio, Módulos de atención en Tijuana, Ensenada, Mexicali.  
Personal directo a cargo: 28 personas

#### **Actividades:**

- Resolución de problemas en atención al cliente, disminuyendo el índice de quejas en un 30%, e incrementando la eficiencia de la entrega de pedidos del producto.
- Implementación del programa SAP, aportando sugerencias de mejoramiento, e integrando reportes de retroalimentación en las diferentes áreas
- Implementación de estrategias promocionales y de publicidad
- Capacitación integral sobre Atención y Servicio al cliente a toda área que tenía comunicación con el cliente: personal de seguridad, expendios, repartidores, ejecutivos de venta, personal de módulos de gas por tubería.

## **ADT Security Services TYCO**

Dealer Program Coordinator (2000-2002) Baja California Nte

Atendiendo: 25 distribuidoras en Región Noroeste (BC. Norte, BC. Sur, Sonora, Sinaloa, Chihuahua, Cd. Juárez)

### **Actividades:**

- Definición de procesos en el área de trabajo y de interrelación
- Responsable de proyectar la apertura de nuevas oficinas de distribución en la Región Noroeste
- Supervisión en el cumplimiento de lineamientos y políticas por parte de los distribuidores  
–coordinación de eventos y capacitación requeridos–
- Evaluación de metas de venta, así como productividad de las oficinas distribuidoras

## **G TEL Comunicación**

Administrador de Ventas (1999-2000) Baja California Nte

Atendiendo: Oficina en Tijuana

### **Actividades:**

- Desarrollo e implementación de procesos administrativos de servicio y ventas
- Definición de herramientas de venta y documentos legales de contratación

## **BANAMEX**

Asesor en Mercadotecnia Regional (1997-1999) Baja California Nte.

Atendiendo: Oficinas y Sucursales Región Noroeste (BC N, BCS, Sonora, Sinaloa, Chihuahua)

### **Actividades:**

- Desarrollo de estrategias de Promoción y Ventas en Servicios integrales –Seguros, Cuentas Bancarias, Afore-, incremento de ventas en productos de un 20% a nivel regional
- Definición de manual e implementación de programa de estandarización de servicio y atención a clientes a nivel Región

## **PUBLICACIONES:**

- Colaboradora bimestral de la revista "Liderazgo" de Cancún, Quintana Roo sobre temas de recursos humanos (desde agosto de 2008 hasta septiembre de 2009)
- Coautora del capítulo "LA CONFIANZA EN LAS ORGANIZACIONES Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA. UNA EXPERIENCIA DESDE LA CONSULTORÍA DE GREAT PLACE TO WORK® INSTITUTE DE MÉXICO", para el Libro "La Comunicación organizacional en México", Puebla, Universidad Popular Autónoma de Puebla, 2009

## **CONFERENCIAS:**

- Conferencia "Manteniendo a los colaboradores satisfechos en tiempos de crisis", presentado en el Congreso de Negocios 2009 de la Universidad Anáhuac, Cancún