

MARTHA TERESA ESPARZA CORONA

Experto en Gestión del Cambio, diseño e implementación de procesos organizacionales y educación.

Teléfono: Mobile (832) 6589878. **Correo:** marthateresa.esparza@gmail.com



Resumen

Martha cuenta con más de 12 años de experiencia en áreas comerciales y de servicio al cliente, rediseñando procesos para optimizar recursos e impactar positivamente en los clientes. Con su experiencia en implementaciones en Estados Unidos, Sudamérica, México ha logrado consolidarse como un experto en la materia de Gestión del Cambio en los dominios de cambio organizacional, capacitación y comunicación logrando así la instalación de nuevas formas de trabajo en las organizaciones.

Áreas de Dominio y Especialidad

- Diseño e Implementación de Procesos de Cambio
- Desarrollo e Implementación de Soluciones Tecnológicas
- Rediseño de Procesos
- Entrenamiento de Personal y Experto en Aprendizaje de Adultos
- Educación y Docencia
- Atención y Servicio al Cliente
- Manejo de Personal

Trayectoria Profesional

- APTO Administrar y Potenciar Talento y Organización – (Consultor Asociado – Actual)
 - Diseño e Implementación de Procesos Comerciales
 - Gestión de Procesos de Cambio (Change Management)
 - Soporte en consultoría de Recursos Humanos
- Previamente como Consultor Senior de Gestión del Cambio asignado a Missio in Actio realizando proyectos (2012 al 2014)
 - Farmacias del Ahorro implementación de ERP
 - Praxair implementación de ERP
- CEMEX – Consultor de Change Management (2010 -2012)
 - Diseño y ejecución del Plan de Gestión del Cambio para implementación de SAP México y Sudamérica
 - Diseño e Implementación de Train The Trainers
- CEMEX – 8 años de experiencia Operación de Procesos Comerciales y de Servicio al Cliente
 - Jefe de eselling y CRM, Centralización de funciones Back Office Comerciales en México, atención Centro de Servicio de Lealtad

Histórico Académico

- Maestría en Psicopedagogía (Escuela Ciencias de la Educación 2007 – 2010)
- Lic. Sistemas Computacionales y Administrativos (ITESM 1997-2002)

- Instructora de la Lengua Inglesa (ITESM escuela de extensión 1994-1997)