
CURRICULUM VITAE



DATOS PERSONALES:

Apellidos: Casales Quiñones

Nombre: Gioconda

Cédula de Identidad: 7.026.553

Estado Civil: Soltera

Nacionalidad: Venezolana descendiente directa de italiano.

Teléfonos: +582129433247 / +584166322085

Formación : **Candidata a Doctor** (Tesis fase final) Doctorado de Ciencias Sociales y Humanidades. **Universidad Simón Bolívar (USB). Caracas, Venezuela.**

Magister en Gerencia y Tecnología de la Información. **Universidad José Antonio Páez (UJAP), Valencia, Venezuela**

Ingeniero electricista. Universidad de Carabobo (UC), Valencia, Venezuela.

Locutor nacional Nro: 39.807 **Universidad Central de Venezuela (UCV)**

Profesor presencial y virtual (titular) de Postgrado en Gerencia, miembro del comité evaluador de la Maestría de Gerencia y TIC e investigador en gerencia, adscrito a la maestría . Universidad José Antonio Páez, Valencia, Venezuela.

E-Mail: gioconda.casales@gmail.com / giocondacasales@hotmail.com

Hobby:

- . **Escribir e investigar** sobre gerencia, su influencia en el capital humano vinculado al éxito de Equipos de Trabajo de alto desempeño y su impacto en los resultados organizacionales, en genero novela y poesía reflexiva. (Cuatro libros publicados y disponibles en librerías físicas y virtuales)
- . **Realizar acción social** tratando de apoyar a los seres humanos menos favorecidos.

INTERES:

Contribuir significativamente a alcanzar la misión y visión de una organización global, apoyándole a incrementar su rentabilidad con mi modesta contribución, al poner en práctica (junto a un Equipo de trabajo estimulado a aplicar el rendimiento sinérgico, como causa y consecuencia de lograr que esté altamente motivado) todo lo que he aprendido a través de mi trayectoria profesional laboral y académica (Planificar, organizar, dirigir y controlar).

ACTIVIDADES EMPRESARIALES:

- Fecha (01-07-08 / actual) **INVERSIONES INHOTEP.** (Empresa Privada)
GERENTE GENERAL OPERATIVO
 A cargo de diseñar y dirigir exitosamente los planes estratégicos, garantizando el cumplimiento de lineamientos corporativos. Dirigir servicio de instalaciones, aprovisionamiento, logística, servicio al cliente, mercadeo y relaciones institucionales.
- Fecha (25-05-06 / 04-12-06) **MINISTERIO DE PARTICIPACIÓN POPULAR Y DESARROLLO SOCIAL, CARACAS**
DIRECTORA GENERAL
 A cargo de diseñar el mapa estratégico social nacional, correspondiente a segmentos de riesgo social (de adultos mayores, niños y adolescentes, en situación de abandono y con necesidad evidente), alcanzando la implementación de un sistema de medición a través de indicadores, para el seguimiento y control de la calidad de servicio y resultados, de los Centros de atención para personas en riesgo evidente, interactuando con organizaciones públicas y privadas en busca de la elevación del nivel de calidad de vida de los más desfavorecidos.
 En ministerio totalmente nuevo, donde se trabajó en el establecimiento de alianzas con universidades autónomas del país.
- Fecha (29-08-05 / 15-09-06) **3M DE VENEZUELA, CARACAS** (Empresa Privada)
GERENTE NACIONAL DE MERCADEO para el centro de mercado de Gobierno a nivel nacional.
 A cargo de la planificación, creación y desarrollo macro estratégico de mercadeo para gobierno, de todos los productos y servicios ofrecidos por 3M Manufactura de Venezuela.
- Fecha (09-02 / 11-04) **CANTV. CARACAS, VENEZUELA** (Empresa Privada)
COORDINADORA VENTAS DE ADMINISTRACIÓN CENTRALIZADA (Cargo con nombre anterior de gerente)
 Manejo centralizado de relación comercial con: Cuentas estratégicas del Estado venezolano.
 Asesorar a clientes con la finalidad de aprovechar al máximo los recursos presupuestarios asignados a cada cliente, acorde a oferta de servicios de CANTV (Bajo la figura de oferta de soluciones integrales).
 Coordinar con las áreas de Mercadeo, Servicio de soporte postventa, Servicio al Cliente, Movilnet, Cantv net, caveguías e Interconexiones internacionales, a fin de garantizar la cobertura total de las expectativas del cliente respecto al servicio ofrecido y contratado.
GANADORA DE PREMIO A LA EXCELENCIA EN CATEGORIA DE ORO CON MENCION EQUIPO DE TRABAJO POR ALIANZA DE MODERNIZACION DEL SENIAT (Venta global de la modernización del sistema aduanero y tributario nacional en todo el país)
- Fecha (04-01 / 09-02) **CANTV. CARACAS, VENEZUELA**
GERENTE DE VENTAS RECAUDACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
 Atención directa y personalizada a organismos oficiales centralizados, evaluando sus actividades, procesos, capacidad de negociación de deudas y necesidades.
 Coordinar las funciones Internas dentro de CANTV, para focalizarse en exceder expectativas del cliente.
 Logrando la recaudación de deudas de morosidad de más de diez años, disminuyéndola hasta un nivel de deudas de apenas tres meses.
- Fecha (06-98 / 04-01) **CANTV. CARACAS, VENEZUELA**
GERENTE DE SERVICIO AL CLIENTE CORPORATIVO

Consolidar la integración de un equipo de trabajo motivado y de alto desempeño, desde el proceso de reclutamiento y selección, mediante la combinación (según indicadores establecidos) de adiestramiento formal e informal (diseñada y ejecutada dentro de la gerencia).

Creación, implementación y desarrollo del 0800 corporaciones de CANTV. Y su fusión con el 080027722 previamente existente. (Incluyó pruebas del año 2000)

Coordinar y controlar el cumplimiento de SLA, y el manejo centralizado de quejas, garantizando la respuesta escrita al cliente de manera estándar.

POSTULACIÓN DEL EQUIPO DE LA GERENCIA DE SERVICIO EN LÍNEA AL PREMIO A LA EXCELENCIA POR INNOVACIONES

GANADORA PREMIO A LA EXCELENCIA MENCIÓN INDIVIDUAL POR INNOVACIONES EN EL ÁREA.

PLACA DE RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL INTEGRANTE DE LA GERENCIA DE SERVICIO EN LÍNEA.

Fecha (05-97 / 06-98)

**CANTV. CARACAS, VENEZUELA
COORDINACIÓN DE DESPACHO DE AVERÍAS**

Planificar, coordinar y controlar la atención al cliente de servicios especiales analógicos, telefonía rural y servicios digitales.

Diseñar y coordinar la implantación de procedimientos establecidos bajo la Norma ISO 9002.

Fecha (06-96 / 05-97)

**CANTV. CARACAS, VENEZUELA
GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Planificar, coordinar y controlar certificaciones de proveedores CANTV, así como la evaluación de desempeño de los mismos.

POSTULACION DEL EQUIPO DE LA GERENCIA AL PREMIO A LA EXCELENCIA POR PROYECTOS DE IMPLEMENTACION DE ISO 9002.

Fecha (01-95 / 06-96)

**CANTV. CARACAS, VENEZUELA
JEFE DE DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA**

GANADORA DEL PREMIO A LA EXCELENCIA EN MENCIÓN EQUIPO DE TRABAJO EN CATEGORÍA DE PLATA, CON EL PROYECTO DE CENTRALIZACIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS.

Fecha (03-93 / 01-95)

**CANTV. CARACAS, VENEZUELA
JEFE DE DEPARTAMENTO DE REPARACIÓN TIC DE PLANTA INTERNA**

Coordinar la logística de administración y control de 7 laboratorios de reparaciones de equipos de: transmisión, conmutación, energía, equipos especiales, multicanal, telefonía rural y radio.

Coordinar y controlar la centralización del almacenaje de unidades desde los centros **logísticos** (de acuerdo a la planeación estratégica realizada previamente) hasta los almacenes nodales.

ESTUDIOS REALIZADOS

ESTUDIOS UNIVERSITARIOS:

Fecha (01-11 / Actual)

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLIVAR, CARACAS, VENEZUELA
DECANATO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
COORDINACIÓN DE POSTGRADO EN PSICOLOGÍA
DOCTORADO EN CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

DOCTORANDA CON EL TEMA: ACTUACIÓN GERENCIAL Y TRASTORNOS PSICOSOMÁTICOS EN EMPLEADOS DE EMPRESAS DE SERVICIO: UNA TEORÍA FUNDAMENTADA.
 PROYECTO DOCTORAL DEFENDIDO Y APROBADO. ACTUALMENTE ASCENSO A **CANDIDATA A DOCTOR.**

Fecha (12-2003/ 2007) UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PÁEZ. **VALENCIA**, VENEZUELA
 AREA DE POSTGRADO
 MAESTRIA EN GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION.
 TESIS DE GRADO APROBADA CON **MECIÓN HONORÍFICA A LA EXCELENCIA**
 TITULADO: PROYECTO DE INTERCONEXIÓN DE REDES TICs ENTRE EL DESPACHO DE MIJ, CICPC Y DISIP, EN CARACAS AÑO 2006.

Título obtenido: **MAGISTER** EN GERENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Fecha (1986 / 1992) UNIVERSIDAD DE CARABOBO. **VALENCIA**, VENEZUELA
 FACULTAD DE INGENIERÍA MENCIÓN COMUNICACIONES
MECIÓN HONORÍFICA POR TESIS DE GRADO.
INGENIERO ELECTRICISTA EN ELECTRÓNICA Y COMUNICACIONES

CURSOS RELEVANTES:

Mayo 2013 **SOLUCIONES GERENCIALES, VALENCIA**
 “LA CUMBRE DEL ÉXITO”

Junio 2013 *Uso y manejo del sistema ATLAS.TI, para investigaciones cualitativas. versión 6*

Enero 2010 *Universidad Central de Venezuela (UCV)- CARACAS VENEZUELA*
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL/ CURSO UNIVERSITARIO DE LOCUCIÓN

Octubre 2008 **CONGRESO MÉDICO SOBRE SOMATIZACIÓN** orgánica /Maracaibo Estado Zulia

Mayo 2007 **TRASTORNOS CARDIOVASCULARES** y su relación con los niveles de estrés,
 Hotel capitalino, conferencia médica.

Septiembre 2007 **UJAP- JORNADA FORMATIVA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

Enero 2006 **INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN (IESA)-**
 CARACAS VENEZUELA
PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO INTENSIVO.

Julio 2005 UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ (UJAP)

Julio 2005 **PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS 16 HORAS.**
 UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
PRESENTACIONES ORALES Y ORATORIA 16 HORAS.

Octubre 2004 UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
SEGUNDA JORNADA DE INVESTIGACIÓN EN GERENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Agosto 2004 **INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN (IESA)-**
 CARACAS VENEZUELA
CERTIFICACION TECNICA DE MODULO 1 DE 3 DE:
EN TELECOMUNICACIONES (VERISON)

Diciembre 2003 **INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN (IESA)-**
 CARACAS VENEZUELA
PROGRAMA DE GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Octubre 2002 CMI INTERNATIONAL GROUP, LLC

	CÓMO ARMAR UNA ESTRATEGIA DE NEGOCIACIÓN EXITOSA
Mayo 2002	EL RETO CORPORATIVO – SAN FELIPE - VENEZUELA FORMACIÓN DE EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO
Fecha (2001)	UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR, VENEZUELA, ÁREA DE POSTGRADO GLOBALIZACION (32 HORAS) TEORIA DE LA INNOVACIÓN (32 HORAS) MERCADOTECNIA APLICADA (32 HORAS) CONTABILIDAD DE COSTOS (32 HORAS) PLANIFICACION ESTRATEGICA (32 HORAS)
Junio 2000	CENTRO DE ESTUDIOS DE TELECOMUNICACIONES – CARACAS - VENEZUELA TALLER DE TRANSPARENCIA ORGANIZACIONAL (MODULO II)
Mayo 1999	CENTRO DE ESTUDIOS DE TELECOMUNICACIONES – CARACAS - VENEZUELA TALLER DE TRANSPARENCIA ORGANIZACIONAL (MODULO I)
Mayo 1999	CENTRO DE ESTUDIOS DE TELECOMUNICACIONES – CARACAS - VENEZUELA LA NEGOCIACIÓN DISTRIBUTIVA CÓMO ARMAR UNA ESTRATEGIA DE NEGOCIACIÓN EXITOSA
Septiembre 1998	CANTV – CARACAS -VENEZUELA GERENCIA DE IMPACTO EN TALLER DE SUPERVIVENCIA EXTRAMURO.
Septiembre 1997	CANTV – CARACAS -VENEZUELA LIDERAZGO EFECTIVO, GERENCIA EFECTIVA Y FORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO DE ALTO DESEMPEÑO
Septiembre 1995	INSTITUTO DE IDIOMAS INTERNACIONALES DZAIN, SRL – CARACAS -VENEZUELA CURSO DE INGLES NIVEL INTERMEDIO Y AVANZADO CONVERSACIONAL

ACTIVIDADES ACADÉMICAS:

Profesor presencial y virtual (titular) de Postgrado en Gerencia y servicios de información. Universidad José Antonio Páez, Valencia, Venezuela.

Miembro del comité evaluador de la Maestría de Gerencia y TIC e investigador en gerencia, adscrito a la maestría . Universidad José Antonio Páez, Valencia, Venezuela.

Miembro del Departamento de investigación de gerencia. Universidad José Antonio Páez, Valencia, Venezuela.

Tutora de tesis cinco aprobadas con Mención honorífica y tutorando seis tesis de Maestría en gerencia y TICs. Universidad José Antonio Páez, Valencia, Venezuela.

HOBBIES:

Escribir sobre gerencia, su influencia en el capital humano y en resultados organizacionales, novelas y poesía reflexiva. (2004 -2011 / Cuatro libros publicados, ofrecidos en librerías virtuales y físicas representados por la Universidad de Carabobo de Venezuela en Ferias Internacionales del libro)
Realizar acción social tratando de apoyar a los seres humanos menos Favorecidos desde la Corriente Rescatista del Respeto y Disfrute de la Existencia Universal (CORRYDEU) siendo la fundadora y líder actual.

- . **Dictar conferencias y entrenamientos** sobre Gerencia, motivación, trabajo en equipo, innovación, afrontamiento al estrés laboral, planificación estratégica, entre otros.
- . **Asesorar virtual y presencialmente tesis de grado.**

HABILIDADES:

- Elevada capacidad de Liderazgo de alto impacto
- Experiencia reconocida en liderazgo y motivación efectiva.
- Amplia experiencia y demostrada experiencia en Planificación Estratégica
- Capacidad creadora e innovadora, coherente con la consecución de metas propuestas, considerando las expectativas organizacionales y directivas previamente establecidas.
- Capacidad de diseñar estructuras administrativas y poner en funcionamiento nuevas áreas u optimizar las existentes, adecuándolas a las necesidades globales del negocio
- Capacidad de análisis empático y conducción del Recurso Humano
- Capacidad de percibir necesidades de clientes (internos o externos) en función de desarrollar productos que las satisfagan, considerando como prioridad la relación costo beneficio tanto para la empresa como para el cliente (Ganar – Ganar)
- Facilidad para el desarrollo de alta empatía con diversidad de clientes
- Capacidad comprobada para transmitir eficientemente emociones a través del discurso escrito o hablado.
- Reconocida capacidad de comunicación efectiva en público, manteniendo sutil y persistentemente el foco preestablecido.
- Capacidad y habilidades especiales en redacción, adecuada a requerimientos inmediatos.
- Capacidad de comunicación efectiva en medios de comunicación y publicidad.
- Gran capacidad de reconocer el desconocimiento de algún tema, proceso o negocio y a la vez de aprender rápidamente lo que sea preciso.
- Manejo de inglés hablado y leído en 75%, italiano hablado 50%, Portugués entendido 30%.
- **La mayor habilidad** es poseer especial entusiasmo para asumir nuevos retos organizacionales, o asumir roles orientada a demostrar que siempre se pueden exceder las expectativas, trabajando en equipo de manera solidaria y coherente; siendo innovadores, persistentes, planificados, empáticos, flexibles, negociadores de ideas fundamentadas sólidamente, respetuosos de los lineamientos organizacionales y siempre apegada a valores y principios fundamentales, éticamente manejados.