

HR Consulting

<https://hrconsulting.com.gt/empleos/gerente-de-reclamos/>

Gerente de Reclamos

Description

Se busca incorporar un **Gerente de Reclamos** para liderar la estrategia de atención, resolución y mitigación de inconformidades de los usuarios financieros.

El principal objetivo de esta posición es transformar la gestión de quejas en una oportunidad para fortalecer la lealtad de los clientes, asegurando respuestas ágiles, justas y con altos estándares de calidad.

El perfil seleccionado actuará como un puente entre las necesidades del usuario y la mejora continua de los servicios y productos.

Responsibilities

El puesto de Gerente de Reclamos tiene la responsabilidad de coordinar el ciclo completo de investigación, dictamen y respuesta a los reclamos presentados por los clientes.

También se encargará de supervisar que todos los procesos internos cumplan estrictamente con las normativas regulatorias vigentes y las políticas de la institución.

Qualifications

- Graduado de Licenciatura en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Ciencias Jurídicas y Sociales o carrera afín. Deseable maestría en Administración de Negocios.
- 10 años de experiencia liderando equipos de reclamos dentro de compañías aseguradoras o empresas de corretaje.
- Sólidos conocimientos de los ramos de daños, personas, caución y líneas técnicas.
- Manejo estratégico de la siniestralidad, indicadores, presupuesto, modelos de atención de reclamos basados en la experiencia del asegurado, gestión de proveedores y redes.
- Capacidad de interactuar con stakeholders de alta dirección.
- Disponibilidad para realizar trabajo de campo en un 30% del tiempo.
- Excelentes habilidades de pensamiento estratégico, agilidad, negociación, comunicación, planificación y organización.

Job Benefits

Nuestro cliente ofrece un paquete de compensación superior a lo establecido por ley.

Contacts

Interesados enviar CV indicando expectativa salarial al correo:

carolina.jordan@hrconsulting.com.gt

Hiring organization

HR Consulting

Employment Type

Full-time

Industry

Banca

Job Location

Ciudad, Guatemala

Date posted

19/10/2026