

JUAN CARLOS PALMA CABALLERO

juancarlospalma1992@gmail.com

Tegucigalpa M.D.C, Honduras

+504 9679-8304

Sep 14, 1992

LIC. ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y SUPERVISOR DE OPERACIONES

<https://www.linkedin.com/in/juancarlosp>

OBJECTIVE

Como Supervisor de Operaciones y profesional en administración y gestión de empresas, me impulsa una búsqueda incesante de resultados y estoy comprometido a desarrollar personal con habilidades organizativas excepcionales. Mi entusiasmo y confiabilidad son incomparables, lo que me convierte en el candidato ideal para liderar cualquier equipo hacia el éxito.

SKILLS

Habilidad para trabajar bajo presión.

Desarrollo de personal.

Comunicación Efectiva.

Seguimiento y Desarrollo de Planes de Acción.

Manejo de Proyectos.

Orientación a Resultados.

Adaptabilidad.

Manejo de Microsoft Office.

Conocimiento en Auditorías de Calidad.

Desarrollo de Proyecciones.

Liderazgo de Equipos.

LANGUAGES

English | Native

Spanish | Native

EXPERIENCE

Operations Supervisor Google Nest, Google Home & General Mills Dec 2022 — Aug 2023
IntouchCX — Tegucigalpa M.D.C

- Garantizar la planificación, dotación de personal y dirección adecuadas de las funciones operativas.
- Gestionar y supervisar equipos.
- Garantizar una formación competente, el desarrollo profesional y el compromiso de los empleados para preparar, hacer crecer y retener a los empleados
- Gestione el rendimiento operativo para cumplir los objetivos de KPI y los acuerdos de nivel de servicio.
- a través de una calidad y servicio óptimos
- Analizar varios informes y datos estadísticos para medir los niveles de producción e identificar
- Causas fundamentales de las áreas de bajo rendimiento
- Desarrollar informes personalizados para medir y rastrear estadísticas operativas, datos y resultados
- Desarrollar soluciones para mejorar el rendimiento empresarial y el éxito de los socios.
- Utilice análisis, investigación y razonamiento para desarrollar rápidamente soluciones ad hoc.
- asuntos
- Motivar a los equipos mediante la construcción de relaciones y el coaching en tiempo real.
- Desarrollar e implementar programas de incentivos para motivar a los empleados a lograr los objetivos deseados.
- resultados
- Autorizar y coordinar cambios en los horarios de personal colaborando con el
- Equipo de soporte de operaciones y/o equipo de gestión de la fuerza laboral
- Colaborar con otros departamentos dentro de la organización (RRHH, TI, etc.) para resolver
- asuntos
- Aporta un conocimiento operativo profundo y un punto de vista reflexivo cuando participar en reuniones de socios

Senior Team Lead / Team Lead Google Nest & Google Home Feb 2021 — Dec 2022
IntouchCX — Tegucigalpa M.D.C

- Gestionar y supervisar las CSR
 - Garantizar la formación competente, el desarrollo profesional y el compromiso de los empleados.
 - sostenido para preparar, hacer crecer y retener a los empleados
 - Gestionar el rendimiento operativo para cumplir con los indicadores clave de rendimiento (KPI) y
 - Acuerdos de Nivel de Servicio
 - Analizar varios informes y datos estadísticos para medir los niveles de producción e identificar
 - Causas fundamentales de las áreas de bajo rendimiento
 - Utilice el pensamiento crítico para desarrollar soluciones que mejoren el rendimiento empresarial y los socios.
 - éxito
 - Motivar a los equipos mediante la construcción de relaciones y el coaching en tiempo real.
 - Desarrollar programas de incentivos para motivar a los CSR a lograr los resultados deseados.
 - Coordinar cambios en los horarios de personal colaborando con Operaciones.
 - Equipo de soporte y/o equipo de gestión de la fuerza laboral
 - Colaborar con otros departamentos dentro de la organización (RRHH, TI, etc.) para gestionar adecuadamente
 - resolver problemas
 - Aporta un conocimiento operativo profundo y un punto de vista reflexivo cuando participar en reuniones de socios
 - Obtenga conocimientos de nivel experto sobre todos los productos y promociones de los socios
 - Demostrar una ética de trabajo positiva y compromiso para lograr lo mejor posible.
 - resultados
- Actuar como modelo a seguir y ejemplificar nuestras 10 Cosas (valores culturales)

Operations Manager Mar 2016 — 2019
Ingeniería de Proyectos para el Desarrollo Rural S.A — Tegucigalpa M.D.C

- identificar el requisito de análisis, coordinar con los equipos y finalizar los requisitos específicos.
- requisito
- Seguimiento del progreso de los elementos de trabajo y comunicación con el equipo del proyecto.
- miembros
- Capture minutas detalladas de las reuniones, mientras organiza y distribuye información relevante.
- información a las partes interesadas apropiadas
- Garantizar que el equipo del proyecto cumpla con los plazos y entregables proporcionados.
- Proporcionar actualizaciones de estado de los proyectos, indicar hitos clave y tomar el proyecto
- decisiones al liderazgo para orientación
- Reúna, analice, especifique, valide y documente datos tanto comerciales como funcionales.
- requisitos de las partes interesadas, junto con los clientes o usuarios comerciales
- Reúna, limpie, organice, analice y presente información a partir de encabezados o datos de métricas.
- Analizar, comprender y documentar los procesos actuales a través de la participación en
- y/o facilitar sesiones de intercambio de ideas, análisis de causa raíz u otros descubrimientos
- prácticas con las partes interesadas.
- Realizar análisis de procesos de negocio, destacando problemas y desafíos, luego
- recomendar soluciones y mejoras
- Desarrollar e implementar planes de prueba para garantizar la entrega exitosa de los proyectos.
- Comunicar planes, acciones, riesgos y problemas con las partes interesadas clave.
- Comprender los requisitos de control de calidad, preparar y publicar cuadros de mando internos.
- para Analistas de Garantía de Calidad.

Administrative Assistant Feb 2015 — Feb 2016
4AM Saatchi & Saatchi — Tegucigalpa M.D.C

- Atender y dirigir llamadas telefónicas
- Organizar y programar citas
- Planifique reuniones y tome actas detalladas
- Escribir y distribuir correos electrónicos, memorandos de correspondencia, cartas, faxes y formularios.
- Ayudar en la preparación de informes programados periódicamente.
- Desarrollar y mantener un sistema de archivo.
- Actualizar y mantener las políticas y procedimientos de la oficina.
- Solicite suministros de oficina e investigue nuevas ofertas y proveedores
- Mantener listas de contactos
- Reservar arreglos de viaje.
- Presentar y conciliar informes de gastos.
- Proporcionar apoyo general a los visitantes.
- Actuar como punto de contacto para clientes internos y externos.
- Servir de enlace con asistentes administrativos ejecutivos y superiores para manejar solicitudes y
- consultas de altos directivos

EDUCATION

Strategic Management of Human Talent based on Competences in the BPO Sector Jul 2023 — Oct 2023
Universidad Del Rosario Colombia — Tegucigalpa M.D.C

Diplomat Agile Management of Complex Projects for BPO Operations Jul 2022 — Oct 2022
SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje Colombia — Tegucigalpa M.D.C

Business Administration & Management Jul 2016 — Sep 2019
CEUTEC | Centro Universitario Tecnológico — Tegucigalpa M.D.C

CONOCIMIENTO EN SOFTWARES PARA CRMS.

- SalesForce
- Sisense
- Jira
- SpeakEasy - Google
- ConnectCases - Google
- Google Drive
- Microsoft Office
- HubSpot
- Notion
- Clockify