

IVÁN CASTRO

Profesional, responsable, creativo, innovador, con actitud emprendedora, con bases sólidas en el orden, planificación y eficiencia para el cumplimiento de mis metas, objetivos y proyectos. Gestor de Calidad con 5 años de experiencia en la optimización de los recursos y procedimientos operativos, dedicado a la maximización de beneficios a través de estrategias empresariales innovadoras y eficaces en búsqueda de la mejora continua para el negocio.



Back Office Comercial/Mercadeo (La Trinidad)

Human Evolution, S.A. | Jun 2023 - Actual

- Atención y seguimiento a solicitudes de Condóminos en Centros Comerciales, seguimiento de solicitudes y resoluciones.
- Gestión y control de requisiciones de pago y órdenes de compra de Mercadeo y Comercial, dar seguimiento a ejecución de pagos y recepción de compras, resolución de inconvenientes y garantizar la entrega de comprobantes de pago a proveedores.
- Actualización de disponibilidad de locales, kioscos, huellas y espacios publicitarios en físico y CRM.
- Solicitud y control de facturación de rentas por medio del CRM y reportes.
- Asesoramiento y recolección de información y documentación de clientes para el proceso de arrendamiento y venta, revisión y cruce de minutas y contratos, coordinando las firmas necesarias para la conclusión del proceso.
- Emisión de informes sobre alquileres y pagos de contratantes, así como de agencias de publicidad.
- Manejo y control de la caja chica, garantizando su correcta liquidación de manera oportuna



Jefe de Unidad de Negocios (Don Arturo)

Corporación de Confianza, S.A. | Ene 2022 - Ene 2023

- Diseñar la planificación estratégica de la demanda, adaptada a las necesidades específicas de cada campaña y proyecto y estimación de ganancias.
- Proponer, desarrollar y ejecutar estrategias comerciales alineadas con las estimaciones de ganancias planificadas, asegurando el posicionamiento de marca y maximización de resultados.
- Garantizar la optimización de la operación, la eficiencia en el uso de recursos y la reducción de costos sin comprometer la calidad del servicio.
- Implementar y supervisar procesos, normas y políticas para asegurar la coherencia y eficacia en la gestión operativa de la unidad a cargo.
- Negociación con proveedores y supervisión de compras de insumos para la operación o campañas, asegurando la calidad y el cumplimiento.
- Implementación, planificación y desarrollo de un nuevo giro de negocio (Tiendas de Conveniencia).
- Elaboración de planes de contingencia para enfrentar situaciones de alta demanda o bajas de venta, asegurando la continuidad de la operación.
- Evaluar el cumplimiento de metas mediante indicadores MCI, KPIs y Ventas del personal a cargo.



Coordinador de Control de Calidad (Don Arturo)

Corporación de Confianza, S.A. | Ago 2017 - Dic 2021

- Atender clientes insatisfechos.
- Registrar y solventar las eventualidades de Auditoría de Operativa.
- Definir y estandarizar los procesos para solventar y prevenir las inconformidades de los clientes y hallazgos de Auditoría Operativa.
- Ejecutar programas de fidelización de clientes.
- Implementar sistema de evaluaciones de desempeño administrativas y operativas (KPIs).
- Implementar un sistema gestor de tickets para mejorar los tiempos de solución de tareas.
- Diseñar, mejorar y auditar procesos administrativos en general.

COMPETENCIAS

- Enfoque a normas y procesos
- Trabajo en equipo
- Visión analítica y estratégica
- Trabajo bajo presión
- Proactividad
- Comunicación efectiva
- Facilidad para aprender
- Liderazgo
- Planificación de Proyectos
- Atención al detalle
- Servicio al cliente y resolución de conflictos
- Conocimientos sobre normas ISO, BMPs, 5s y KPIs

SOFTWARE UTILIZADOS

- SAP
- Zoho One
- Canva
- Monday Asana
- Herramientas Google / Microsoft Office

DATOS DE CONTACTO



Celular: 5865 8560



Correo: carloscastro0497@gmail.com



Dirección: 8va calle 15-02 zona 12
Guatemala



Medio de transporte: Vehículo/ Licencia
tipo C



Universidad Galileo

*Noveno semestre Licenciatura en Administración de la Calidad /
Cursando.*

Área Técnica en Supervisión Industrial



Liceo Tecnológico Maya de Guatemala

Perito en Administración de Empresas / 2013 - 2015