

JUAN FERNANDO DIAZ DE LEON

Email: j.fernandodiaz@gmail.com **Móvil:** 3059-9662 / 33759463

Cuchilla del Carmen, Residencial Vista Azul, Casa D10, Sta. Cat. Pínula

Nacimiento: Guatemala 03 /Dic/1981 **DPI:** 1636 03685 0101



PERFIL

Experiencia en la industria automotriz con más de 13 años, implementación de proyectos, seguimiento y análisis en la optimización de los recursos aplicando principios de la administración de empresas. Enfocado en el cumplimiento de metas y objetivos claros; con alto grado de responsabilidad y fácil adaptación de las políticas organizacionales.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

EXCEL AUTOMOTRIZ

Líder de Proyecto OTAS (Organizador de Talleres y Asesores de Servicio)

(2012- enero 2019)

Principales Logros

- Implementación del proyecto en la organización de talleres a nivel nacional y regional, desarrollo de procesos que llevan a la automatización de todas las tareas para los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Análisis y contribución de puntos de mejora continua para los procesos.
- Ejecución de reportes y análisis para monitoreo por medio de indicadores.
- Interinato en la supervisión del departamento ventas de contratos.
- Liderazgo y excelentes relaciones interpersonales con clientes internos y externos.
- Gestiones de cambio para el cumplimiento de la salud ocupacional.

Responsabilidades involucradas

- Elaboración rutinas de servicio preventivo, correctivo, seguimiento y soporte.
- Implementaciones de proyectos en el área regional y nacional.
- Comunicación constante con las áreas involucradas para las actualizaciones requeridas.
- Soporte sistemático al departamento de ventas de contratos.
- Creación y carga de promociones en el sistema (mercadeo).
- Coordinación con capacitadores técnicos para revisión de rutinas en sistema.
- Soporte y coordinación de actividades de mercadeo con talleres.
- Recorrido a talleres para la supervisión, necesidades y propuestas de proyectos
- Coordinación y reparaciones de mantenimiento a equipo relacionados a los procesos.

EXCEL AUTOMOTRIZ

Gestor Departamento Garantías

(2005-2012)

Principales Logros

- Manejo efectivo y eficiente de los reclamos de clientes sobre la calidad de producto ante las fabricas KIA Motors, Ford Motors, Mitsubishi Motos, Nissan Motors
- Ejecución de campañas de control de calidad para revisión de producto.
- Obtención de un 98% de eficiencia en reclamos monetarios de garantía ante el fabricante.
- Capacitaciones al personal involucrado para las mejores prácticas en gestión de garantías.

Responsabilidades involucradas

- Procesamiento de reclamos de garantía ante fábrica y certificaciones técnicas.
- Control de Campañas de servicio para su ejecución.
- Distribución de las nuevas políticas de fábrica y su puesta en práctica.

BANCO DE OCCIDENTE

Servicio al Cliente y soporte en auditorías de servicio.

(2004-2005)

Principales Logros

- Eficiencia en la ejecución de gestiones solicitadas por los clientes
- Alta productividad en gestiones de agencia
- Apoyo de auditorías de servicio al cliente a nivel nacional.

Responsabilidades Involucradas

- Soporte a clientes en información y gestiones bancarias.
- Manejo de valores monetarios y documentos.

BANCO INDUSTRIAL

Ejecutivo Control de Calidad servicio al Cliente

(2002-2004)

Principales Logros

- Máxima empatía con el servicio interno y externo.
- Ejecución de análisis y seguimiento para condecoración de personal en servicio al cliente.

Responsabilidades involucradas

- Encuestas telefónicas y presenciales a clientes en todas las agencias de la república.
- Tabulación de información para análisis y estadística de personal en atención al cliente.
- Colaboración con el departamento de capacitación

FORMACIÓN EDUCATIVA

- **Estudios Universitarios**

- **Universidad Panamericana de Guatemala,**

- Facultad de Ciencias Económicas, Licenciatura en Administración de empresas, Último año (2018 - Actualmente).

- **Universidad de San Carlos de Guatemala,**

- Facultad de Ciencias Económicas, Licenciatura en Administración de Empresas, 9no. Semestre. (2012-2017).

- **Estudios Diversificado**

- Bachiller Industrial y Perito en Mecánica Automotriz
Instituto Técnico Vocacional, Dr. Imrich Fischmann

IDIOMAS

- Español (nativo)
- Inglés (50%)

SEMINARIOS Y TALLERES RECIBIDOS

- | | |
|--|-----------------------------------|
| • Procedimientos de garantía de fábrica | • Taller Mentalidad 20X |
| • Taller Organízate | • Kia Certificate Warranty Expert |
| • Reconocimiento por antigüedad 10 años | • Taller Factor Humano |
| • Seminario Inteligencia Emocional y Servicio al Cliente Interno | • Warranty Administrator Ford |

PRINCIPALES HABILIDADES Y APTITUDES

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| • Responsabilidad | • Trabajo en equipo |
| • Eficiencia | • Buenas relaciones interpersonales |
| • Liderazgo | • Manejo de herramientas digitales |
| • Manejo de grupos | • Discreción |
| • Brigadista y Primeros Auxilios | |

REFERENCIAS PROFESIONALES

- **Ing. María Wualeska Álvarez**
Organización y Métodos Talleres
Excel Automotriz, S.A.
Tel. 2277- 8163
- **Lic. Marlon Samuel Santizo**
Líder de Proyecto TEA Certificaciones
Excel Automotriz, S.A.
Tel. 2277-8101
- **Ing. María Andrea Ríos**
Gerente de Mercadeo Talleres
Excel Automotriz, S.A.
Tel. 2277- 8157