

Cerros de Gurabo, Santiago, R.D.
Tel: 809-983-3006
Email: ijimenez021@gmail.com

Cuento con las habilidades organizacionales, administrativas, oratoria y de enseñanza, experiencia en solución de problemas, trabajo en equipo, entrenadora experimentada, entusiasta, 100% orientada a la calidad y a los resultados, colaboradora, dinámica y comprometida.

Formación Académica

2003 - 2005 <i>Santiago – R.D</i>	Mercadeo y ventas (Nivel técnico) UASD
2010 -2017 <i>Santiago – R.D</i>	Carrera de Derecho UAPA – Graduada octubre 2017

Certificados

- Gestión Estratégica de Recursos Humanos (INCAPRE-UAPA)
- Manejo de nómina y TSS (ITC- Instituto Tecnológico del caribe)
- Diplomado de Excel (ITC- Instituto Tecnológico del caribe)
- Excelencia en el servicio al cliente
- Supervisión Efectiva
- Elaboración de documentos Técnicos
- Formación Integral de entrenadores de empresas (INFOTEP)

Idiomas

- **Español:** Nativo
- **Inglés:** avanzado

Manejo de programas de computadora

- **Microsoft Office:**
 - **Word**
 - **Excel**
 - **PowerPoint**
 - **Outlook**
 - **Google calendar**

Experiencia Laboral

2006 – 2008 <i>Santiago, R.D.</i>	United Nearshore Operations, Call Center <u>Monitora de calidad</u>
---	--

Experiencia Laboral

Julio 2008 – Mayo 2016

United Nearshore Operations, Call Center

Santiago, R.D.

Especialista en entrenamiento y desarrollo de personal

Asignaciones y habilidades como especialista de entrenamiento:

- Entrenar y desarrollar el personal nuevo para diferentes proyectos
- Habilidad para resolver los conflictos y mediar entre el staff Administrativo y los empleados de primera línea
- Crear agenda de entrenamiento
- Implementar, crear y ejecutar técnicas y procedimientos de entrenamiento
- Producir técnicas dinámicas y motivacionales
- Evaluar el personal y calificarlos
- Rendir cuentas del desempeño del personal al staff administrativo
- Determinar si el participante cumple con los requisitos exigidos.

Mayo 2016 _ enero 2018

United Nearshore Operations, Call Center

Santiago, R.D.

Supervisora de producción

Asignaciones y habilidades en el puesto de trabajo:

- Supervisar y evaluar el personal a cargo
- Manejo del flujo de llamadas
- Garantizar el cumplimiento de las métricas y el trabajo asignado
- Velar por el cumplimiento de los KPI
- Monitorear y retroalimentar
- Implementar, crear y ejecutar dinámicas motivacionales
- Reforzar el enfoque, (reuniones de equipo periódicamente)
- Velar por el cumplimiento de las normas del código de trabajo
- Coordinar y asistir a reuniones con la alta gerencia
- Planificación y seguimiento de proyectos para la producción
- Trabajar y desarrollar las habilidades requeridas para el puesto de trabajo.
- Elaborar, analizar e interpretar reportes concernientes a la operación.

Junio 2019 – A la fecha

Duti Calls S.R.L

Santiago, R.D.

Encargada del departamento de Recursos Humanos

- Reclutamiento y selección.
- Manejo de la TSS, SISALRIL, Ministerio de trabajo.
- Nómina
- Entrenamiento
- Evaluación de desempeño laboral
- Análisis y compensación del puesto de trabajo
- Entre otras funciones

Referencias Laborales

Luis Omar Aliff
Experto en ventas y capacitación
Teléfono: 829-799-9494

Rubén Polanco
Gerente de producción Duticalls
Teléfono: 809-974-3156