

Gustavo David Barrios Peralta

LIDERAZGO DE EQUIPOS | OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS |
TELECOMUNICACIONES

Perfil Profesional

Líder con amplia experiencia en atención al cliente, retención y mejora continua. Reconocido por mi capacidad para **liderar equipos de alto desempeño**, implementar estrategias innovadoras y garantizar la eficiencia operativa en procesos críticos. Mi enfoque en el análisis de datos, gestión de métricas y aseguramiento de la calidad me permite alcanzar objetivos organizacionales en entornos dinámicos y altamente competitivos. Comprometido con la optimización de experiencias del cliente y el cumplimiento de metas empresariales.

Experiencia Laboral

TIGO PARAGUAY | TIGO PARAGUAY | 2017 – ACTUALIDAD

Team Leader | Septiembre 2024 – Actualidad

- Coordino y superviso equipos multidisciplinarios para garantizar el cumplimiento de objetivos grupales.
- Desarrollé estrategias innovadoras que mejoraron la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.
- Analizo métricas de desempeño y ejecuto planes de acción para optimizar resultados.

RAC Líder – Back Office | Octubre 2023 – Agosto 2024

- Supervisé gestiones de atención al cliente y procesos internos, garantizando la calidad de las operaciones.
- Implementé mejoras continuas en procedimientos, optimizando la resolución de consultas y reclamos.
- Lideré iniciativas para mitigar riesgos y prevenir irregularidades en la operativa diaria.

Asesor Segunda Línea | 2021 – 2023

- Brindé soporte especializado a asesores en tiendas, resolviendo consultas complejas y casos de facturación.
- Analicé y gestioné casos de fraude, asegurando la protección de los intereses de la empresa.
- Ajusté pre y pos facturaciones, optimizando la experiencia del cliente.

Asesor de Retención | 2020 – 2021

- Diseñé estrategias de fidelización, reduciendo la tasa de cancelación de servicios.
- Negocié soluciones personalizadas para clientes en riesgo de baja, asegurando su permanencia.

Asesor de Ventas | 2017 – 2020

- Gestioné cuentas B2C y B2B, superando los objetivos de ventas mensuales de productos y servicios.
- Proporcioné un servicio de excelencia en puntos de venta, fidelizando clientes y maximizando ingresos.

Logros Destacados

- Reconocido como Líder Ético en Gestiones y Procesos, destacándome por la integridad y eficiencia en mis funciones.
- Diseñé e implementé estrategias que optimizaron procesos internos, mejorando la eficiencia operativa en un 25%.
- Lideré proyectos de mejora continua que impulsaron la satisfacción del cliente y la retención de servicios.

CONTACTO



+595 981 370 877



gb_358@hotmail.com



Asunción, Paraguay

Formación

- Ingeniería Comercial - Universidad Tecnológica Intercontinental (UTIC) | En proceso de tesis.

Habilidades

- Liderazgo estratégico y gestión de equipos.
- Análisis de métricas y mejora de procesos internos.
- Resolución de problemas y toma de decisiones.
- Innovación en procesos de atención al cliente.
- Experiencia con metodologías ágiles y herramientas de gestión como Bizagi.
- Dominio de Ofimática (Office, Google Suite).

Idiomas

- Español: Nativo
- Guaraní: Avanzado

Referencias Laborales

- Jonathan Ayala | Líder | (0994) 981 374
- Silvia Pacce | Líder | (0985) 543 015
- Vanessa López | Supervisora | (0986) 555 559