Mario José Espinoza Hernández

Dirección: Monterrico, 24 de Diciembre, calle 10, casa H19

Teléfono: 6832 9681

Correo electrónico: [mario1884@hotmail.com](mailto:mario1884@hotmail.com)

Objetivo

Poder aplicar mis conocimientos en las distintas áreas de la compañía, y poderme desarrollar profesionalmente.

Formación

Titulación | Especialidad | Centro educativo

* Área general de estudio: Sexto año
* Especialidad: Bachiller en Ciencias
* Centro educativo: Instituto Comercial Panamá

Titulación| Especialidad| Centro educativo

* Área general de estudio: Universidad
* Especialidad: Licenciatura en Ingeniería Comercial
* Centro educativo: Universidad Interamericana de Panamá

Experiencia Laboral

* Ayudante General, Supermercado Riba Smith

Responsabilidades:

* Estibar la mercancía de manera ordenada
* Marcar la mercancía con su respectivo precio
* Despachar la mercancía solicitada por parte de los encargados de las estanterías y mercaderistas.
* Agente de atención al cliente (T- Mobile, Cricket Wireless y Copa Airlines) y capacitador (Copa Airlines)

Responsabilidades como capacitador de Copa Airlines:

* Capacitar a los colaboradores y nuevos aspirantes
* Dar respuestas a todas las interrogantes de los agentes de atención al cliente, help desk, supervisores y gerencia.
* Evaluar las llamadas de los agentes de atención al cliente y ayudarlos a mejorar
* Dar apoyo al departamento de calidad

Responsabilidades como agente de help desk (mesa de ayuda) de Copa Airlines:

* Dar soporte técnico a Copa Panamá, Copa Colombia, estaciones de Copa Airlines en otros países y agencias de viajes.
* Apoyar a los demás agentes del centro de llamada

Responsabilidades como agente de atención al cliente de Copa Airlines:

* Dar información general a los clientes de sus reservas aéreas
* Asignar servicios a los clientes (asientos, tablas de surf, sillas de ruedas y otras)
* Realizar cambios a las reservas aéreas
* Atender las quejas de los clientes

Responsabilidades como agente de atención al cliente de Cricket Wireless:

* Resolver disputas de facturación
* Dar soporte técnico
* Dar información a los clientes de sus cuentas telefónicas
* Actualizar los datos de las cuentas telefónicas

Responsabilidades como agente de atención al cliente de T-Mobile:

* Ofrecer información de facturación
* Brindar soporte técnico
* Crear nuevas cuentas telefónicas
* Dar información general de los diferentes planes telefónicos
* Ayudante general, auxiliar de calidad y analista de control de calidad, Empresa Panameña de Alimentos

Responsabilidades como ayudante general:

* Empacar pastas cortas y largas (coditos y spaghetti)
* Estibar el producto empacado
* Ayudar a despachar la mercancía hacia el área de distribución
* Alimentar las tolvas de los hornos de pastas cortas y largas con sémola de trigo duro.
* Tareas de limpieza los días que se requería.

Responsabilidades como auxiliar de calidad:

* Verificar el peso de las galletas
* Verificar la apariencia, sabor, textura de las galletas
* Verificar el empaque y logotipo de las galletas
* Revisar que la codificación de los productos empacados (galletas, maniturrones y chicharrón) fuera correcta

Responsabilidades como analista de control de calidad Pascual:

* Verificar las humedades de las galletas, chicharrones y materia prima
* Verificar la producción de galletas desde el inicio hasta el empaque
* Verificar los ph. de las galletas, chicharrones, materia prima y productos maquilados
* Tomar muestras de materia prima y liberarla
* Tomar muestras de productos maquilados y liberarlos
* Verificar el peso los ingredientes antes de iniciar la elaboración de galletas
* Monitorear la trazabilidad de las galletas
* Ofrecer soluciones a los inconvenientes que ocurriera a las galletas, chicharrones y productos maquilados
* Verificación de la limpieza de máquinas empacadoras y batidoras.
* Verificar las buenas prácticas de manufactura (BPO) por parte de los colaboradores (manipulación, elaboración, procesamiento, empaque y almacenamiento de los productos empacados.

Responsabilidades como analista de control de calidad La Suprema:

* Monitoreo de la producción de pastas cortas y largas
* Monitorear el comportamiento de las pastas que se encuentran retenidas
* Verificación del peso, empaque y codificación del producto final
* Verificación de la apariencia, textura y sabor de las pastas
* Verificación de las descargas de sémola de trigo duro
* Liberación de sémola de trigo duro (materia prima)
* Verificación de las descargas de pastas maquiladas y a granel
* Liberación de pastas maquiladas y a granel
* Verificar que los detectores de metales funcionen correctamente
* Dar seguimiento a la presencia de alguna plaga o animales dentro de la planta que puedan afectar la inocuidad del producto final
* Evitar la presencia la planta a los colaboradores o visitantes sin la vestimenta adecuada, uso de joyas, perfumes, sin el calzado adecuado y sin redecilla que afecte la inocuidad del producto
* Verificar que la limpieza de planta sea aceptable para la producción
* Investigar la presencia de plástico, tornillos, grasa u otro agente que este dentro del empaque del producto final y evitar que estos puedan salir al mercado
* Verificar las Buenas Prácticas de Manufactura (BPO) por parte de los colaboradores (manipulación, elaboración, procesamiento, empaque y almacenamiento de los productos empacados.
* Verificar que se cumplan las buenas prácticas (BPO). Enfocado en que el proceso para la elaboración de las pastas, limpieza, desinfección, la higiene de los colaboradores se cumplan correctamente y logrando de esta manera la inocuidad del producto final.
* Responsabilidades de Supervisor de Calidad Operacional, Lavery:
* Realizar pruebas fisicoquímicas y organolépticas de materia prima
* Realizar pruebas fisicoquímicas y organolépticas de producto final
* Muestreo de materia prima para realizar pruebas fisicoquímicas y organolépticas
* Muestreo de producto final para realizar pruebas fisicoquímicas y organolépticas
* Monitoreo de la elaboración y empaque del producto final
* Velar por las buenas prácticas dentro de la planta
* Dar capacitaciones a los colaboradores
* Liberación y retención de materia prima
* Liberación y retención de producto final