

Facundo Gómez

Manager Operaciones para LATAM
de Partner Services en PedidosYa



Soy un profesional con 8,5 años de experiencia en multinacionales en los sectores de software, tecnología y e-commerce, he liderado equipos enfocados en mejorar la eficiencia y optimizar procesos mediante un enfoque de mejora continua.

Me apasiona aprender constantemente, enfrentar nuevos desafíos y aprovechar la tecnología para optimizar procesos, mejorar experiencias y aportar valor a las organizaciones. Estoy acostumbrado a trabajar en entornos dinámicos, donde la resiliencia, la adaptabilidad y la capacidad de priorizar son esenciales para alcanzar objetivos estratégicos.

CONTACTO

✉ facundo.casarino@gmail.com

☎ (+598) 94094199

📍 Montevideo, Uruguay

HABILIDADES

- Liderazgo y gestión de equipos
- Seguimiento y desarrollo de performance
- Gestión de proyectos y resultados
- Pensamiento estratégico
- Adaptabilidad y flexibilidad
- Comunicación eficaz
- Planificación de contingencias

EDUCACIÓN SUPERIOR

- | | |
|-------------|---|
| 2023 - 2024 | FACULTAD INGENIARÍA
UNAM |
| 2023 - 2023 | LIDERAZGO Y DESARROLLO
Coderhouse |
| 2023 - 2024 | PILOTO PRIVADO
AeroClub - Canelones |

EXPERIENCIA LABORAL

Manager de Partner Service – LATAM (15 países)

PEDIDOSYA / 2022 - 2024

- Como Manager de Partner Service en PedidosYa, soy responsable de la atención integral de nuestros socios comerciales a nivel LATAM, asegurando la máxima calidad en cada interacción. Mi enfoque abarca la gestión de órdenes en vivo (Partner, Shopper, Dmarts) y la gestión de contenido en la plataforma (productos, promociones, fotos, etc.). Trabajo constantemente para mejorar la experiencia de nuestros socios en 15 países, garantizando que sus necesidades sean atendidas de manera eficiente y efectiva, y asegurando la calidad del servicio para nuestros comercios.

Team Manager Technical Support - LATAM

PEDIDOSYA / 2019 - 2022

- Mi principal responsabilidad era asegurar una atención 100% resolutive para nuestros partners, manteniendo altos los niveles de experiencia (PSAT / RESOLUTION). Participé activamente en el desarrollo de la APK para los sistemas de recepción, brindando feedback a los equipos de desarrollo en Alemania. Además, asumí la responsabilidad de gestionar los sistemas integrados (80% de las ordenes totales) para todas las grandes marcas, ejemplo: KFC, McDonald's, Burger King, entre otras.

Team Lider - Technical Support - LATAM

PEDIDOSYA / 2018 - 2019

- Supervisor de un ratio de 12 agentes, enfocado en el desarrollo individual de cada uno para cumplir con los objetivos establecidos.
- Coordinación de sesiones semanales alineando estrategias y foco hacia los objetivos mensuales.
- Sesiones semanales individuales con cada técnico, enfocado en su labor diaria, reconociendo sus fortalezas y trabajando en sus áreas de mejora.
- En este puesto tuve la grata oportunidad de viajar a Colombia para capacitar a un equipo técnico de 30 personas desde cero, estableciendo target, guías de resolución, vías de contacto, entre otros. Con el objetivo de brindar soporte técnico exclusivo para ese mercado.

Technical Agent - LATAM

PEDIDOSYA / 2016 - 2018

- Agente Técnico, enfocado en el cumplimiento de los targets establecidos por la dirección del sector. Mi principal objetivo fue el aprendizaje continuo, orientado al desarrollo de mi carrera profesional, y el trabajo en equipo. Mantuve un enfoque resolutivo en cada gestión, asegurando que se cumpliera con los estándares de calidad y eficiencia en cada tarea asignada.