JAIME DAZA GONZALEZ

GESTIÓN DE OPERACIONES | AUTOMATIZACIÓN Y FLUJOS CON IA | MEJORA DE PROCESOS

Washington, DC | +1 305-922-4415 | jaimerafadazag@gmail.com
linkedin.com/in/jaime-daza | jaimedaza.com

PERFIL PROFESIONAL

Gerente de operaciones que construye la automatización detrás del trabajo. Dirigió la logística de una cadena de 25 cafeterías con **USD 3 millones en inventario rotativo** y desarrolló un sistema de pedidos y reportes con Python y n8n, alimentado cada noche por un agente de IA, que redujo aproximadamente un **75 % los errores en entregas a cafeterías** y, según una estimación propia, un 75 % el esfuerzo administrativo. Dirige agentes de programación con IA (Claude Code, Codex) para desarrollar y operar una plataforma de empleo en producción. Combina liderazgo de equipos, gestión de proveedores y análisis de datos para convertir problemas operativos en resultados medibles.

COMPETENCIAS DE NEGOCIO Y PRODUCTO

Desarrollo de productos y soluciones | Gestión de proyectos | Implementación y lanzamiento | Análisis de desempeño
Transformación de procesos | Coordinación de actores clave | Indicadores de negocio | Gestión de proveedores

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Gerente de tienda | **abr. 2026 - actualidad**
Compass Coffee by Caffe Nero | Washington, DC

- Gestionó el desempeño comercial, la planificación de recursos y el desarrollo del equipo de una unidad que generó **USD 122.000 en ventas netas y 15.000 pedidos** durante un período de 10 semanas.
- Impulsó el crecimiento de canales digitales: **36,6 % más pedidos y 20,2 % más ventas netas en línea** entre dos períodos consecutivos de cinco semanas; las visitas recurrentes vinculadas a tarjetas crecieron **5,6 %**.
- Desarrolló y promovió a dos integrantes del equipo a roles de supervisión; gestionó las horas de trabajo un **9,4 % por debajo del presupuesto** durante tres semanas, sosteniendo el servicio con cinco personas.

Gerente de operaciones | **dic. 2025 - feb. 2026**
Odeko | Washington, DC

- Fue referente clave en la **integración de Compass Coffee con Odeko**, coordinando la transferencia de procesos, datos de proveedores y reglas de negocio en cuestión de días, sin interrumpir las operaciones.
- Aseguró la integridad de información financiera y operativa durante la transición: concilió cerca de **200 transacciones** y resolvió discrepancias relacionadas con aproximadamente **15 proveedores**.
- Alineó a las áreas involucradas mediante sesiones de trabajo para definir procesos, controles de aprobación, permisos de acceso y procedimientos de la integración.

Gerente de logística | **ene. 2025 - dic. 2025**
Compass Coffee | Washington, DC

- Lideró una **iniciativa de transformación en 25 sedes** durante seis meses, rediseñando la gestión de pedidos y reportes para reducir el esfuerzo administrativo en aproximadamente **75 %**.
- Dirigió un equipo de cinco personas y gestionó **USD 20.000-40.000 en compras semanales**, alcanzando **99,9 % de entregas puntuales**.
- Estableció indicadores y reportes ejecutivos semanales para el director de operaciones (COO), utilizando datos de inventario, personal y servicio para apoyar decisiones de asignación de recursos.
- Introdujo mejoras en la planificación y el control de inventarios según la demanda, reduciendo los faltantes de producto en aproximadamente **35 %** y los errores en entregas a cafeterías en **75 %**.

EXPERIENCIA PROFESIONAL (CONTINUACIÓN)

Consultor de tecnologías de la información (contrato) | **jun. 2023 - ene. 2025**
MCC Technology Services | Remoto / Delaware

- Lideró durante ocho meses un **proyecto de mejora del servicio al cliente** mediante la implementación de un sistema de enrutamiento de llamadas, desde el caso de negocio y la selección de proveedores hasta los requerimientos, las pruebas, la capacitación y la puesta en marcha **sin interrupciones del servicio**.
- Negoció condiciones comerciales y coordinó el diseño de flujos de llamadas, la resolución de incidentes con proveedores y una migración de sistemas, verificando seguridad e integridad de datos.

Técnico de soporte de tecnología y aplicaciones | **jun. 2024 - dic. 2024**
Compass Coffee | Washington, DC

- Se desempeñó como **técnico principal en la apertura de cinco nuevas sedes**, instalando y configurando equipos POS, red, seguridad y máquinas de espresso, y realizando pruebas para la puesta en marcha.
- Estableció procedimientos y una base de conocimiento que mejoraron en **26 %** los tiempos de resolución de incidentes; brindó soporte a aplicaciones en **25 sedes**.

PROYECTOS DE NEGOCIO Y PRODUCTO

- **Blitz (blitzgroup.io):** Desarrolló el sitio web para los servicios de diseño web y presencia digital de Blitz con React, Vite y Tailwind CSS, presentando sitios empresariales, correo profesional, configuración de Perfil de Empresa en Google, planes de servicio y flujo de consultas por WhatsApp.
- **DC Multilateral Jobs (dcmultilateraljobs.com):** Definió los requerimientos y creó una **plataforma de búsqueda de empleo** que reúne vacantes de cinco organizaciones multilaterales, con buscador, suscripciones por correo y analítica.
- **PS5 AI Controller (jaimedaza.com/projects/ps5-ai-controller):** Un agente de IA operó una PS5 mediante Remote Play usando visión por cámara web para atender un caso real con el soporte de PlayStation; documentado con video.
- **ForecastHub:** Desarrolló una **solución de apoyo a la planificación** que integra modelos de pronóstico, información de inventarios e indicadores de desempeño en un tablero para mejorar la toma de decisiones.

EXPERIENCIA ADICIONAL

Técnico de servicios de TI | Goldey-Beacom College | oct. 2019 - may. 2021. Brindó soporte de primer nivel y gestionó el escalamiento de incidentes.

FORMACIÓN ACADÉMICA Y HABILIDADES

Wilmington University | Maestría en Tecnología de Sistemas de Información, 2024 | Certificado en Gestión de Proyectos Tecnológicos, 2025 | Google Foundations of Cybersecurity

Goldey-Beacom College | Licenciatura en Administración de Empresas, 2021 | Deportista universitario de la División II de la NCAA

Herramientas: Excel avanzado, NetSuite, Python, n8n, SQL (formación académica), Jira (nivel básico) y Confluence | **Idiomas:** inglés y español