

Oscar Alejandro Monzón Pineda

Enterprise Operations | Customer Success | PM Experience



Address: Guatemala City, Guatemala

Phone: (502) 4768-4580

Email: amonzon.p@gmail.com / amonzon.pineda@icloud.com

Website: <https://amonzonpineda.github.io/>

SUMMARY

Líder estratégico empresarial con 17+ años en atención al cliente y 9+ años liderando operaciones multipaís, cuentas empresariales y gobernanza de programas en nóminas (F&A), Servicios Financieros, entornos habilitados para SaaS y Viajes Corporativos. Asesor de confianza para Directores, Vicepresidentes y partes interesadas de alto nivel, conocido por traducir objetivos empresariales en planes de éxito accionables, demostrar el retorno del investimento mediante datos y construir alianzas estratégicas a largo plazo.

Core Skills

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Gestión del ciclo de vida del cliente- Gestión de Cuentas Empresariales- Gestión de P&L- Planes de Éxito y Revisiones Ejecutivas de Negocios (QBRs)- Identificación de oportunidades por venta adicional y venta cruzada | <ul style="list-style-type: none">- Gestión de Relaciones y Ejecutivos- Toma de Decisiones Basada en Datos y Narración de Retorno de Inversión- Colaboración interfuncional- Liderazgo en carteras multicuenta- Identificación de riesgos y gestión de escalada |
|--|---|

EDUCATION

Master en Finanzas Internacionales (Especialidad en Gestión de Riesgos) 2024

EADE Business School

Licenciatura en Administración de Empresas 2023

EADE Business School

Certificación Scrum Master 2025

Panamerican Business School (ScrumStudy)

Yellow Belt Six Sigma Certificado / Green Belt Six Sigma (En Progreso) 2019/2026

Yellow Belt certificado por COPC / Green Belt by Certiprof

WORK EXPERIENCE

Gestor General de Cuentas / Responsable de Éxito del Cliente y Transformación Oct 2016 – Dic 2025
Teleperformance Guatemala

- Liderazgo en carteras empresariales (nóminas y viajes corporativos)
 - Lideró las operaciones de extremo a extremo para un cliente empresarial de F&A/nóminas con sede en EE. UU., supervisando 300+ empleados a tiempo completo + personal de soporte, manteniendo un crecimiento interanual del 30–35%.
 - Gestionó una segunda cartera en Viajes Corporativos (+50 FTEs), incluyendo cuentas empresariales de alto valor.
 - Poseía el total de P&L, margen bruto, facturación, revisión de SOW y alineación de contratos, asegurando la salud financiera y la protección de los márgenes.
 - Planificación dirigida de recursos, estrategias de crecimiento, modelado de capacidad y alineación de la plantilla durante las fases de mayor crecimiento.
- Customer Success y Compromiso Ejecutivo
 - Me encargó de todo el ciclo de vida del cliente: incorporación → adopción → retención → expansión.
 - Realizó QBRs ejecutivas utilizando tarjetas de puntuación KPI para impulsar decisiones estratégicas respaldadas por datos.
 - Actuó como POC de escalaciones, protegiendo la confianza a largo plazo del cliente.
 - Colaboró con los equipos de Ventas y Cuentas en estrategias de renovaciones, ventas adicionales y ventas cruzadas, respaldadas por casos de negocio basados en el rendimiento.
 - Reducción de la exposición a riesgos operativos mediante la identificación proactiva de problemas y la planificación estructurada de mitigación.

WORK EXPERIENCE

- PMO e implementación de la gobernanza
 - Diseñó e implementó marcos PMO empresariales, incluyendo:
 - Cartas de Proyectos
 - Estructuras de WBS
 - Registros RAID
 - Cadencias de gobernanza
 - Paneles de control de informes ejecutivos
 - Lideró la gestión completa del ciclo de vida del proyecto (Inicio → Cierre).
 - Metodología DMAIC aplicada para cerrar brechas sistémicas de rendimiento.
 - Supervisó las ampliaciones estructuradas y la alineación transversal durante las fases de expansión mayores.

Senior Operations Supervisor
Conduent

Ene 2015 – Sep 2016

- Supervisó campañas de alto volumen, impulsando mejoras en los KPI mediante coaching y gestión del rendimiento.
- Colaboramos con clientes para alinear la prestación de servicios con las expectativas.

Operations Supervisor
Intelenet (Teleperformance Guatemala)

Oct 2011 – Ene 2015

- Soporte para clientes de viajes empresariales que utilizan plataformas GDS (Apollo, Worldspan, Galileo).
- Desarrolló procedimientos operativos estándar y apoyó programas de desarrollo de liderazgo.

Work References

- **Eduardo Arevalo** – Vice Presidente Talent Acquisition Allied Global Guatemala/ President, BPO & Contact Center Sector – AGEXPORT
- (502) 4212-7211 / eduardo.arevalo3@gmail.com
- **Melissa Martinez** – Director de País Teleperformance
- (502) 3994-2201 / melissa.martinezcabrera@tp.com
- **Rodrigo de Leon** – Ex-director de País en Teleperformance
- (502) 3002-9006
- **Jayagopi Andhoor** – Ex Vice Presidente LATAM Head Movate
- askgopi@hotmail.com
- **Jaime Vergara** – Global VP de Operaciones en IBEX
- +1 (876) 550-7192 / jvergara88@outlook.com

ADDITIONAL INFORMATION

- **Idiomas:** inglés (Avanzado C1), español (nativo)
- **Certificaciones:** Scrum Master Certificado, Six Sigma Yellow Belt Certificado, Six Sigma Green Belt en Progreso.
- **Visado estadounidense:** Visado B1/B2 válido hasta 2027
- **Herramientas:** Salesforce, Ring Central, TalkDesk, Power BI, Tableau, Google Suits, Office 365, GDS (Global Distribution System), Amadeus, Sabre, Apollo.
- **Certificaciones y diplomas adicionales:**
 - Diploma en Fundamentos de Gestión de Proyectos – Intecap Guatemala
 - Kaizen Continua Mejora – Intecap Guatemala
 - Herramientas gráficas interactivas para el análisis de datos con Excel – Intecap Guatemala