



# OSCAR ALEJANDRO MONZON PINEDA

**Líder de Operaciones y Estrategia | Gestión de Servicios, Transformación y Experiencia del Cliente**

Guatemala | Tel: +502 4768-4580 | Email: amonzon.pineda@icloud.com | amonzon.p@gmail.com | Visa EE. UU.: B1/B2 vigente hasta 2027 | Idioma Inglés Avanzado

## RESUMEN PROFESIONAL

Líder de operaciones orientado a resultados con más de 17 años de experiencia en servicio al cliente y 9 años gestionando servicios complejos y equipos de alto desempeño en entornos multinacionales. Experto en manejo de cuentas y ejecución de punta a punta: gestión de P&L y margen, revisión de SOW/contratos, salud del cliente, Manejo de KPIs, planeación de capacidad, escalamiento ejecutivo y mejora continua. Sólida trayectoria diseñando marcos de coaching y desempeño, estandarizando procesos y liderando iniciativas de innovación con equipos de entrenamiento y Calidad para poder tener un crecimiento sostenible.

## COMPETENCIAS CLAVE

- Gestión de Operaciones y Service Delivery (SLA/OLA, escalamiento, business reviews)
- Gestión financiera: P&L, margen, control comercial, facturación y seguimiento
- Gestión de desempeño: KPIs, scorecards, planes de mejora, coaching y desarrollo
- Planeación de capacidad: staffing, onboarding, crecimientos grandes, productividad y cumplimiento
- Mejora continua y estandarización: Creacion de SOPs, mejora de resultados usando six sigma y Scrum
- Liderazgo transversal: coordinación con diferentes equipos dentro de la organización
- Gestión de Stakeholders: Comunicación y presentación de resultados a niveles de Directores, VPs y C-level; excelente comunicación ejecutiva
- Transformación de procesos y experiencia del cliente (CX, NPS, fidelización)
- Analítica, BI y toma de decisiones basada en datos
- Implementación de tecnología, automatización e iniciativas de innovación

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

**Teleperformance Guatemala | Liderazgo de Operaciones y Gestión de Cuenta**

Oct 2016 – Dic 2025

Promociones:

- Account Manager (Ago 2021 – Dic 2025)
- Floor Manager (Oct 2016 – Ago 2021)
- Lideré operaciones end-to-end para un cliente de servicios financieros y administrativos en EE. UU., gestionando el desempeño de 350+ Personas + equipo de liderazgo; sosteniendo crecimiento a una tasa de 35% año contra año.

- Supervisé un segundo programa de servicios corporativos (viajes/atención), con 50+ personas, garantizando continuidad operativa y cumplimiento de SLAs.
- Administré P&L, margen bruto y salud del cliente; apoyé revisiones de contratos (SOW), así como seguimiento de facturación.
- Manejo de KPIs (NPS, Calidad, Productividad y AHT) con mejoras consistentes mes a mes mediante planes de acción y seguimiento estructurado.
- Implementé estrategias de planeación de capacidad: Manejo de planificación de reclutamiento, onboarding, coaching y desarrollo, alineadas a SLAs y expectativas del cliente.
- Actué como punto primario de escalamiento para incidentes críticos y lideré business reviews; alineación directa con Directores, VPs y stakeholders C-level.
- Lideré iniciativas transversales de mejora continua y experiencia del cliente, integrando operaciones, calidad, entrenamiento y tecnología para optimizar procesos, mejorar NPS y estandarizar la ejecución entre diferentes verticales.

#### **Conduent | Sr. Operations Supervisor (Servicios de soporte)**

*Ene 2015 – Sep 2016*

- Supervisé equipos en un entorno de alto volumen, evaluando desempeño y ejecutando acciones para mejorar KPIs operativos.
- Realicé coaching y desarrollo continuo para elevar consistencia, productividad y calidad de entrega.

#### **Teleperformance | Supervisor - Corporate Travel**

*Oct 2011 – Dic 2015*

- Atendí y gestioné solicitudes de clientes corporativos de alto valor por múltiples canales, utilizando herramientas GDS (Apollo, Worldspan, Galileo).
- Desarrollé SOPs y apoyé el desarrollo de futuros líderes (team leads) mediante acompañamiento y estandarización.

### **EDUCACIÓN Y CERTIFICACIONES**

- Maestría en Finanzas Internacionales (Minor en Gestión de Riesgo) – EADE Business School | Completado: Nov 2024
- Licenciatura en Administración de Empresas – EADE Business School | Completado
- Estudios universitarios en Administración – Universidad Galileo | 2 años (2010)
- Scrum Master – Panamerican Business School | Completado: May 2025
- Six Sigma Yellow Belt – COPC Inc. (Customer Experience Management Services) | Completado: Ene 2019
- Six Sigma Green Belt – Mapo Learning – Certiprof (In Progress)

### **REFERENCIAS LABORALES**

- Eduardo Arevalo – Vice President Talent Acquisition Allied Global Guatemala/ President, BPO & Contact Center Sector – AGEXPORT (502) 4212-7211 / eduardo.arevalo3@gmail.com
- Rodrigo de Leon – Former Country Director Teleperformance (502) 3002-9006
- Jaime Vergara – Global VP of Operations IBEX +1 (876) 550-7192 / jvergara88@outlook.com