

# HUGO CASANOVA MERCADO

## Estrategia en Transformación Digital, Innovación Tecnológica y Liderazgo Ágil con Propósito

📍 Perú · 📞 +51 943 357 937 · ✉️ hugocasanovam@gmail.com · DNI: 42808355

**MBA | ICP-ACC® | Management 3.0® | SAMC® | SMC® | OKRCP® | KMP I® · KMP II® | SPOC® | DTPC® | SDC® | LSCA®**  
**Project Management enfocado en Transformación Digital · Certificado en Coaching Ágil y Liderazgo de Equipos**

*Transformación Digital · Innovación con Datos · Arquitectura Tech & Cloud · Estrategia de Producto · IA aplicada al negocio*

*Liderazgo Ágil · Cultura Organizacional · Data-Driven Decision Making · Coaching Profesional · Employer Branding*

Soy un profesional apasionado por la transformación digital, con más de 18 años acompañando equipos y empresas en la construcción de productos tecnológicos que resuelven problemas reales y generan valor. Mi experiencia se ha forjado liderando iniciativas de innovación, diseño de productos digitales, y desarrollo de soluciones basadas en datos, inteligencia artificial y machine learning, siempre con una mirada integral: tecnología, personas y cultura.

Me especializo en conectar visión estratégica con ejecución ágil. He tenido la oportunidad de liderar procesos de cambio cultural en organizaciones tradicionales, impulsando un mindset colaborativo, ágil y orientado a la mejora continua. Creo en el poder de los datos para tomar mejores decisiones y en el potencial de los equipos cuando se les brinda propósito, confianza y herramientas claras.

Más allá de las tecnologías o metodologías, lo que realmente me mueve es ayudar a que los equipos crezcan, que las organizaciones evolucionen, y que los productos impacten positivamente en quienes los usan. Sigo aprendiendo cada día, y mi compromiso es seguir construyendo con propósito, foco en las personas y mirada hacia el futuro.

## Experiencia Profesional

### Tornado Bus Company (USA) – El Expreso Bus Company, Conexiones Tornado Mexico

#### Chief Innovation Officer (CIO) – Tornado360

Agosto 2024 – Actualidad

Desde la creación de la Dirección Tornado360, lidero la transformación digital y cultural de Tornado Bus Company, El Expreso Net y Conexiones Tornado, impactando transversalmente áreas clave como Operaciones, Marketing, Call Center, Soporte, Finanzas, RR.HH. y Tecnología. El objetivo es acelerar la innovación, aumentar la eficiencia y rediseñar la experiencia del pasajero y del operador, integrando tecnología, agilidad, datos y cultura organizacional.

#### Funciones Principales:

- Liderar la estrategia de transformación digital 2024–2026 a través del modelo Tornado360, como marco de trabajo transversal para todas las áreas.
- Transformar el Call Center con automatización, inteligencia artificial, analítica avanzada, dashboards en tiempo real y seguimiento de KPIs por sede, agente y canal.
- Supervisar el desarrollo e implementación de Tornado Assist, un CRM inteligente para gestionar casos, equipajes y satisfacción del pasajero (NPS) con trazabilidad completa.
- Impulsar la vertical Tornado Vision, que desarrolla dashboards predictivos y modelos de IA aplicados a demanda, precios, ocupabilidad y segmentación de pasajeros.
- Rediseñar el funnel digital y automatizar campañas con foco en conversión y reactivación (carrito abandonado, bienvenida, reenganche, eventos, relámpago, entre otras).
- Desarrollar e implementar el programa de fidelización Tornado Points, conectado con el sistema de ventas, CRM, y validación de puntos acumulados/redimidos.
- Liderar las integraciones con SAP, Omnitracs, 3CX, Quemetrics, y socios estratégicos como Tufesa, optimizando procesos y garantizando visibilidad 360°.
- Promover un mindset ágil y data-driven en toda la organización, empoderando a líderes jóvenes mediante mentoring, squads multidisciplinarios y liderazgo distribuido.
- Automatizar procesos de back office, atención y ventas a través de flujos RPA e IA, asegurando escalabilidad y eficiencia.

## Resultados Estratégicos:

- Mejora del rendimiento del Call Center: implementación de dashboards por sede y modelo de recuperación automatizada de llamadas abandonadas.
- +22 campañas de marketing automatizadas lanzadas e integradas con WhatsApp, email y Meta, elevando conversión y migración a canales digitales.
- Activación de modelos de machine learning para predicción de ventas, segmentación RFM y optimización de rutas y precios.
- Consolidación de Tornado Insights, centro de dashboards cloud desde 2018 hasta la fecha, con filtros por canal, tipo de pasajero, ruta, agente, día y moneda.
- Implementación de la cultura ágil con OKRs, Management 3.0, Design Thinking, squads por iniciativa y adopción de metodologías de innovación continua.
- Transformación visible en el mindset de más de 120 colaboradores impactados directa o indirectamente por Tornado360 en EE.UU., México y Perú.

## Tornado Bus Company (USA) - OnRoad Technology System SAC (Peru)

Enero 2023 – Actual

### Country Manager & Head of Product

- Liderar equipo de desarrollo de 28 personas utilizando metodologías ágiles y pensamiento innovador.
- Liderar equipo de call center de 34 personas, definiendo objetivos claros y OKRs semestrales.
- Guiar al equipo de Marketing (10 personas) y Contact Center en la planificación y ejecución de OKRs.
- Gestionar políticas de seguridad y ciberseguridad para proyectos de software.
- Planificar y desarrollar área de RPA para mejorar la eficiencia en contabilidad, tesorería y compras.
- Coordinar planes de desarrollo del talento con el área de Gestión de Talento y Evaluar y mantener una cultura laboral acorde a la filosofía de la empresa.

### Logros:

- Desarrollo de 30 bots (RPA) en producción, reduciendo el tiempo de operación en un 74% para las áreas de contabilidad, recursos humanos, tesorería y operaciones.
- Desarrollo de chatbots Voz con machine learning para el área de call center.
- Desarrollo de Modelos predictivos para la predicción de la demanda, segmentación de clientes, automatización de las rutas, y asignación de flota de manera inteligente, usando machine learning.
- Retención del 95% de talentos (+70) por más de 2 y medio años.
- Implementación del sistema web de pasajes con ventas de más de 2 millones de dólares mensuales.
- Incremento de ventas mensuales en el Contact Center a más de 400 mil dólares al mes.
- Consolidación de bolsa de trabajo con más de 500 CVs mensuales basado en estrategia de marca empleadora.
- Exposición en redes sociales con más de 2 millones de vistas, 500 mil me gustas y 100 mil comentarios.

**Tornado Bus Company (USA) - OnRoad Technology System SAC (Peru)**

Octubre 2021 – Diciembre 2022

**Country Manager & Head of Product**

- Planificar la apertura de la sucursal en Peru de Tornado Bus Company empresa americana, donde buscamos desarrollar un producto top para el rubro de transporte de pasajeros, entre Estados Unidos y México.
- Liderar el proceso de búsqueda, ambientación e implementación de la oficina para el Team de IT, Marca & Growth y Servicio al cliente para Tornado Bus Company.
- liderar el proceso de búsqueda de talentos implementando el área de Contact Center para servicio a Tornado Bus Company, Expreso Bus Company y Conexiones Tornado Mexico.
- Desarrollar estrategias ágiles para la ideación y construcción del Producto para el Team IT.
- Formar parte del proceso de reclutamiento del personal según los perfiles que he requerido para la construcción del Producto.
- Definir la visión, alcance, y mindset en agilidad con metodologías Ágiles
- Definir roadmap del producto, hitos, release, fechas y Definir tecnologías, herramientas, librerías base para nuestros nuevos productos.
- Gestionar proceso de creación de la sucursal en Perú, junto a Grant Thornton Perú cómo consultores.
- Implementar la cultura organizacional basada en Management 3.0 y Spotify Agile.
- Guiar al Team Marca en la implantación de mindset Ágil, con Marketing Agile.
- Guiar al Team Contact Center en la implantación de mindset Ágil, con Kanban Agile.
- Gestionar con arquitectos el diseño y la construcción de la oficina para un total de 80 personas.

**Logros:**

- Definir la cultura organizacional de la empresa, haciendo que forme parte del día a día de los talentos.
- Lograr en los primeros 6 meses de ventas con el equipo de contact center, estar en el top 5 de ranking en ventas de todo el grupo tornado bus company con alrededor de 400 mil dólares mensuales en ventas.

**MOTORCOACH E TICKET SOLUTIONS INC (USA, PERU),**

Noviembre 2009 – Setiembre 2021

**Country Manager**

2018 - 2021

- Apertura de la sucursal en Lima, gestión del lanzamiento del producto, adaptación y desarrollo del sistema web de pasajes para el mercado peruano.
- Apertura del área comercial, marketing, contable, desarrollo y devops, contratando a un total de 51 personas.
- Gestionar nuevos clientes, en conjunto con el área comercial y marketing, creando estrategias de negocio para expandir nuestra cartera de clientes en los diferentes departamentos del Perú.
- Fidelizar clientes actuales creando estrategias de negocio usando Design Thinking y Lean Startup enfocándonos en las necesidades de ellos, buscando su satisfacción con nosotros.
- "Moldeando" las ideas de nuestros clientes, desde la etapa de ideación (Design Thinking) hasta convertirlo en un MVP para luego coordinarse con el área de Desarrollo aplicando SCRUM, siempre basado en entregar el máximo valor.
- Definiendo las estrategias y objetivos de la empresa con OKRs y gestionando plan de seguimientos.
- Gestionando nuevos contratos y evaluando al personal en el área de Desarrollo.
- Definiendo e Implementando la arquitectura de cloud en AWS para migración de nuestros servicios/productos para el año 2022.
- Desarrollar estrategias de escalabilidad de nuestro producto ERP Web Comercial Quatrobus (Rubro de Transporte interprovincial de Pasajeros)

**Logros:**

- Crecimiento de la cartera de clientes de 0 a 64 en 2 años dejando una facturación de 53 mil dólares al mes.
- Incremento de ingresos mensuales a S/ 209,000 en 24 meses.
- Creando Flujo de trabajo estándar desde La ideación de una idea, hasta la puesta en producción y notificación al cliente (Design Thinking, Lean Startup, y SCRUM).
- Fortaleciendo los skills y habilidades blandas del personal, buscando siempre su máximo desempeño empleando empatía, enseñanza, trabajo en equipo, confianza y empoderamiento.
- Reducción de niveles de caídas de nuestros servicios, implementando balanceo de carga y replicación de datos.

**Product Owner y Scrum Master**

2014 - 2018

- Ser Mentor principal con los distintos equipos, facilitando reuniones, fortaleciendo la formación de ellos
- Gestionar las plataformas tecnológicas para la mejora continua de los proyectos, innovación de los procesos y servicios de la empresa optimizando las capacidades de la misma mediante el uso de metodologías ágiles: SCRUM y KANBAN.
- Empoderar a todo los equipos de trabajo, individual y colectiva, para la innovación, retos, resoluciones.
- Gestionar todo el flujo de proceso de software: desde la concepción de la idea aplicando Design Thinking, generando MVPs con Lead Startup hasta la puesta en producción de los productos.
- Supervisar los planes de proyecto, así como los requerimientos de software y alinearlos al proceso de desarrollo implementado en la empresa.

- Product Owner, Maximizando el valor en su entrega de las soluciones para nuestros clientes de USA, asegurando con el equipo el aporte de valor hacia el negocio.
- SCRUM MASTER: Cumpliendo de las ceremonias SCRUM junto al equipo de desarrollo, buscando su cumplimiento con eficiencia.
- Rubros: Transporte Interprovincial de Pasajeros (Boletos de Buses, ERP Comercial, Facturación Electrónica).

#### Logros:

- Haber implementado el mindset en 05 equipos de 15 personas cada uno para el desarrollo de productos.
- Establecer una línea de procesos desde la iniciación hasta el deployment del proyecto, logrando la reducción del 80% en errores de producción.
- Lograr la integración de las áreas de la empresa, Desarrollo (Backend, Frontend, DB), QA, Soporte, a través del uso de tecnologías de Jira, entre otros, obteniendo la mayor eficiencia en la realización de proyectos mediante la implantación de metodología Ágil SCRUM.
- Lograr la autoorganización y colaboración entre los 05 multiequipos con SCRUM.

#### Director de Desarrollo de Aplicaciones

2013 – 2016

- Implementación y gestión de softwares de apoyo a la gestión de Helpdesk, Service Desk, Incidencias, Análisis y Requerimientos de Software, Revisiones de software, gestión de proyectos (planificación y gestión).
- Implementación y gestión de las **Suites de Atlassian**: Jira, Bitbucket, Confluence, Crucible, Fisheye, Bamboo.
- Implementar proceso de desarrollo de software, asignando roles, responsabilidades, tiempos.
- Liderar los procesos de Integración, desde el seguimiento, programa de I+D, Investigación y Desarrollo, 01 hora a la semana dentro de la planificación para investigar y buscar mejoras en el desarrollo de los sistemas.
- Implementar buenas prácticas para el desarrollo de las aplicaciones web, estandarizando procesos, documentación y buscando trabajar bastante en equipo.
- **Optimización de los servidores de Base de datos, tuning y performance en MYSQL y MARIADB**
- **Definir e Implementar los lenguajes de programación para nuestros proyectos, así como la arquitectura de DB y Hardware a usar.**
- Rubros: Transporte Interprovincial de Pasajeros (Boletos de Buses, ERP Comercial/Ventas, Facturación Electrónica)

#### Desarrollador Full Stack

2011 - 2013

- Desarrollo e implementación de sistemas web: QUATROBUS, BOLETOXPRESS, MONTI, PALSGO
- Desarrollo de aplicaciones Web con las tecnologías PHP, BOOTSTRAP, JQUERY, MYSQL.
- Experto en lenguajes de programación como: PHP, Javascript, enfocado a objetos, y soluciones óptimas siempre buscando el performance de las aplicaciones web.
- Implementación de técnicas para mejorar el rendimiento de los tiempos de respuesta en los diferentes procesos, vistas, de las aplicaciones, usando cache, domain sharding, apache mods, etc.

#### RedCoach USA, Senior Delivery Manager | Trabajo Remoto

Nov 2017 – Mayo 2020

Como Senior Delivery Manager en RedCoach, lideré con éxito proyectos de desarrollo de software en un entorno remoto, supervisando equipos multidisciplinarios y garantizando la entrega eficiente de soluciones tecnológicas innovadoras. Mis responsabilidades clave incluyeron:

- **Gestión de Proyectos:** Dirigí el ciclo completo de desarrollo de proyectos, desde la concepción hasta la implementación, asegurando que todas las entregas se realizaran a tiempo, dentro del presupuesto y con los más altos estándares de calidad.
- **Liderazgo de Equipo:** Supervisé y motivé a un equipo de desarrolladores, analistas y testers, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente, incluso en un contexto de trabajo completamente remoto.
- **Innovación Tecnológica:** Implementé soluciones tecnológicas avanzadas que contribuyeron significativamente a mejorar los procesos internos y la satisfacción del cliente, utilizando metodologías ágiles para adaptar rápidamente los proyectos a las necesidades cambiantes del negocio.
- **Comunicación y Colaboración:** Mantuve una comunicación fluida y efectiva entre los equipos técnicos y los stakeholders, asegurando una alineación completa con los objetivos estratégicos de la empresa y una visibilidad total del progreso del proyecto.

Este rol consolidó mi capacidad para gestionar proyectos complejos en un entorno dinámico y remoto, demostrando mi habilidad para liderar equipos dispersos geográficamente y entregar resultados excepcionales bajo presión.

**ItePrevengo Software sst - Jefe de Desarrollo Técnico**

Diciembre - 2016 – Enero 2019

- Scrum Master, gestionando las ceremonias de SCRUM con el equipo de desarrollo y su cumplimiento.
- Cambiar el mindset del equipo para pasar del desarrollo tradicional al desarrollo ágil.
- Supervisar los planes de proyecto así como los requerimientos de software y alinearlos al proceso de desarrollo implementado en la empresa.
- Rubro: Seguridad y Salud en el trabajo

**Grupo Hardtech SAC, Director de TI /Scrum Master**

Enero - 2016 – Octubre 2017

- Scrum Master, gestionando las ceremonias de SCRUM con el equipo de desarrollo y su cumplimiento.
- Cambiar el mindset del equipo para pasar del desarrollo tradicional al desarrollo ágil.
- Supervisar los planes de proyecto así como los requerimientos de software y alinearlos al proceso de desarrollo implementado en la empresa.
- Rubro: Venta de Productos Informáticos.

**Product Owner - Pacífico Seguros**

febrero. 2015 - Noviembre. 2016

- Gestión de Proyectos de Software: Gestioné el desarrollo de cuatro proyectos de software utilizando Scrum para su planificación, asegurando el cumplimiento de los plazos, la justificación del negocio y las expectativas del cliente.
- Liderazgo de Equipo de Desarrollo: Lideré al equipo de desarrolladores web, tanto frontend como backend, implementando buenas prácticas de usabilidad, seguridad y rendimiento en las aplicaciones.
- Coordinación con el Project Manager: Coordiné con el Project Manager de Pacífico para alinear las necesidades del cliente con los tiempos de entrega y asegurar el valor aportado en cada proyecto.

**Arquitecto de TI – ABACO CHICLAYO**

Abril -2014 – Agosto 2014

- Identificación de problemas en los sistemas actuales de la empresa, como problemas de conectividad, cuellos de botella, transacciones diarias, gestión de reportes, caída de servidores, y proponiendo, capacitando e implementando nuevas tecnologías web empresariales mejorando el performance, respuesta por cada solicitud en más del 50% de velocidad.
- Definición e implementación de arquitecturas de soluciones TI en cloud, Servers AWS, Balanceo de Carga.

- **Jefe de Proyectos** – Perfectum Data Systems, Texas, USA
- **Analista de Sistemas**, Ultimate Health Management, Miami
- **Desarrollo de Sistema Web** , Southpacific Specialties USA.
- **Desarrollo de Sistema Web** “Décadas Radio”
- **Jefe área de Sistemas** – Hardtech Solutions SAC,

Noviembre 2009 – Setiembre 2010

Febrero 2009 – Diciembre 2010

Abril 2009 – Agosto 2009.

Mayo 2009 – Septiembre 2009.

Agosto 2007 – Octubre 2009.

---

**Educación**

- **Universidad Privada Del Norte**  
Ingeniero de Sistemas - Noviembre, 2008  
Bachiller en Ing. De Sistemas. Marzo, 2003 – Diciembre, 2007  
**Quinto Superior**
- **Universidad Nacional De Trujillo**  
MBA (Master en Administración de Negocios - Noviembre, 2013  
Trujillo - Perú

## Certificaciones y Capacitación

- Lead CyberSecurity Professional Certification - LCSPC™ - Marzo 2025
- Certificación: ICP-ATF (Agile Team Facilitation) - Septiembre 2024
- Certificación: DevOps DASA - Septiembre 2024
- Certificación: GCP Cloud Digital Leader - Setiembre 2024
- Certificación: DevOps Fundamental - Agosto 2024
- Certificación: Azure Fundamentals AZ 900- Agosto 2024
- Certificación: AWS Practitioner - Agosto 2024
- Certificación: PMI-ACP - Agosto 2024
- Certificación: SCRUMstudy Agile Master Certified (SAMC™) - Julio 2024
- Certificación: ICP-ACC (Agile Coach) - Mayo 2024
- Certificación: SCRUMstudy - SAMC Scrum for Ops and DevOps Fundamentals - Julio 2024
- Certificación: Management 3.0 - PUCP - Junio 2022
- Certificación: PMP, Project Manager Professional by PMI - Octubre 2021
- Certificación: OKR Certified Professional - OKRCP - CertiProf (OKRCP®) - Octubre 2021
- Certificación: Kanban Management Professional, Kanban University KMPII (KMPII®) - Setiembre 2021
- Certificación: Kanban Management Professional, Kanban University KMPI (KMPI®) - Setiembre 2021
- Certificación: Scrum Developer Certified (SDC®) by ScrumStudy - Setiembre 2021
- Certificación: Scrum Product Owner (SPOC®) by ScrumStudy - Agosto 2021
- Certificación: Design Thinking Professional (DTPC®) by CERTIPROF - Agosto 2021
- Certificación: Lean Startup (LSCA®) by CertJoin - Julio 2021
- Certificación: Scrum Master, Certified Scrum Master® (SMC®) by ScrumStudy - Julio 2021

## Formación y Diplomados

- T Digital: Aplicaciones Prácticas de la IA, IoT, Blockchain y Ciberseguridad - enero 2025 - Setiembre 2025
- Programa de Alta Dirección Internacional en "Transformación Digital" - ESAN, Junio 2024 - Julio 2025
- Alta Dirección CTO - Excelencia en la Gestión Estratégica de la Tecnología - U del Pacífico - Setiembre 2024
- Diplomado en Gestión del Talento Humano - ISIL - Diciembre 2022
- Diplomado en Lean UX - UTEC - Diciembre 2022

## Coaching y Formación Continua

- Programa Esp En Herramientas De Coaching Y Mentoring Para El Liderazgo - UPC - Marzo 2025 - Nov 2025
- Coaching Ontológico ICF - Ruwalab - Mayo 2024 - Setiembre 2025
- Ciencia de Datos con Python - Febrero 2024 - Julio 2024
- Estadística para Ciencia de Datos y Analítica de Datos - Noviembre 2023 - Abril 2024

## Especializaciones y Talleres

- Capacitación en Data Analytics con Power BI - Abril 2024
- Capacitación en Ciencia de Datos con Python - Marzo 2024
- Capacitación en desarrollo de Chatbots con python: Febrero 2024
- Coaching: Leadership for Adults By Life Peru - Febrero 2019
- Talleres: Manage your Scrum Project with Jira Agile - Enero 2019
- Talleres: Scrum Master & Scrum Product Owner - Febrero 2018
- Talleres: Suite Atlassian (Jira, Confluence, Bitbucket) - Enero 2018
- Especialización: Design Thinking - Marzo 2017
- Especialización: Business Intelligence & Big Data- Octubre 2014 - Abril 2015

## Technologies

- Cloud Computing: AWS, Azure, GCP nivel intermedio, Arquitectura Microservicios
- DevOps intermedio and Hyper V Servers, VMWare nivel intermedio
- Experto en: Atlassian Suite (Jira, Confluence, Bitbucket) , GIT (Github, bitbucket).
- Experto en Linux Servers (ubuntu, Debians, Centos), Apache 2, nginx, IIS, VMWARE ESXi, FTP servers, Hosting
- Experto en Gestión de performance de DBs: MongoDB, MYSQL, MARIADB
- Experto en Desarrollo de software basado en: LAMP, MEAN, and MERN

## Idiomas:

- Inglés Nivel Intermedio