

## DATOS PERSONALES

### Miguel Estuardo Escobar Hernandez

Domicilio: 0 Av. B 6-66 Zona 1 Boca Del Monte, Villa Canales, Guatemala  
Teléfono: (502) 4848-3838  
e-mail: [miguel.estuardo.e@gmail.com](mailto:miguel.estuardo.e@gmail.com)  
Edad: 33 años  
Estado Civil: Casado  
DPI: 1637 07065 1910  
Tipo y numero de Licencia: "C" 1637070651910  
Link profesional: <https://gt.linkedin.com/in/miguel-estuardo-escobar-hernandez-180648134>



## EXPERIENCIA PROFESIONAL

### Enero 2017 a Enero 2018

#### Banco Ficohsa Guatemala S.A.

Cargo: **Jefe Distrital**  
Funciones: Supervisión de los canales de servicio al cliente - Agencias y Ficohsa Express.  
Coordinar la implementación de nuevas Agencias y Remodelaciones de Agencias y Express.  
Analizar, distribuir y comunicar las metas comerciales a los canales de servicio al cliente.  
Entrevistar y coordinar con el área de RRHH los assessment para la contratación de colaboradores.  
Implementación y mejoras de procesos para servicio al cliente.  
Realización de Great Place To Work.  
Reportería a Gerencia de Kpi's Mensuales.

### Junio 2004 a Diciembre 2016

#### Comunicaciones Celulares S.A. (TIGO)

### 01 de Marzo 2015 a Diciembre 2016

Cargo: **Branch Coordinator**  
Funciones: Supervisión de Agencias Tigo Guatemala, dirigiendo, planeando, organizando y asegurando la ejecución de todas las actividades administrativas, operativas y comerciales que la unidad de negocio requiera enfocada en las MCI's.  
Coordinar la implementación de nuevas Agencias.  
Reportería a Gerencia de Kpi's semanales, mensuales y trimestrales.  
Realización de Great Place To Work.

### 01 de Marzo 2010 al 28 de febrero 2015

Cargo: **Government Attention Office and Press Coordinator, Coordinador de Calidad para Agencias.**  
Funciones: Atención a clientes que reclaman por los medios de DIACO y PRENSA, acudiendo a las Audiencias de Conciliación administrativas y Jurídicas en DIACO Central y Sedes departamentales.  
Auditorías a Agencias Capital y Departamental del servicio al cliente, generando iniciativas de mejora para la satisfacción de nuestros clientes.  
Reportería Semanal del monitoreo diario a Agencias, soporte a Gerentes y Coordinadores de Agencias para la solución de reclamos con clientes conflictivos, Capacitación de calidad al personal de nuevo ingreso, Generación de Score Card, KPI's, Rendición de Cuentas.  
Implementación del proyecto Servicio Humanizado en Agencias.  
Participación en la implementación del centro de monitoreo de calidad para Agencias a través de Audio y Video.  
Implementación de controles de calidad para servicio al cliente en Agencias Tigo Guatemala.  
Implementación de Analistas de calidad para el monitoreo del servicio al cliente en Agencias.

**01 de Febrero 2009 a 28 de febrero****2010**

Cargo:

Funciones:

**Coordinador de entrenamiento (Coach).**

Capacitar al personal de nuevo ingreso, Entrenamientos a RAC, TL y Coordinadores, acompañamiento en la atención de clientes, coordinar con las distintas áreas de la empresa una comunicación e integración de la información publicada en medios masivos, Actualizar la información en la intranet (TigoInfo), asistir semanalmente a las reuniones de comité operativo. Detectar el potencial de los colaboradores en el lugar de trabajo y las barreras externas o internas que obstaculizan la manifestación del resto de ese potencial, motivar durante el aprendizaje hacia la superación personal, Animar a las personas a aprender y seguir aprendiendo para después actuar.

Implementación del puesto Coach.

**01 de febrero 2008 al 31 de enero****2009**

Cargo:

Funciones:

**Coordinador Administrativo y Operativo Contact Center.**

Cumplimiento de metas propuesta por la dirección general de Tigo, apoyar a fijar metas mejor diseñadas a los Team Leader a alcanzarlas y seguir más allá, mejorar la comunicación y liderazgo y bienestar en la empresa, incrementar la productividad, mejorar la resolución de problemas y conflictos internos, motivación interna.

Coordinar con el área de RRHH los assessment para la contratación de los colaboradores

Reportería del Contact Center diaria, semanal, mensual y trimestral, Generar Score Card mensual de los colaboradores.

Coordinar los horarios de atención del Contact Center (entre semana fin de semana, asuetos, vacaciones), controles para pago de horas extras.

**02 de Julio 2007 al 31 de enero 2008**

Cargo:

Funciones:

**Team Leader de Calidad para Contact Center**

Facilitador de procesos de mejora en servicio al cliente, aumentar el compromiso y fidelidad de la empresa, enseñar el camino del progreso poniendo énfasis en el éxito, controlar y mejorar los niveles de estrés y tensión de los colaboradores.

Monitoreo del servicio al cliente diario, feedback de sus resultados semanales y mensuales.

**04 de Julio 2006 al 01 de Julio 2007**

Cargo:

Funciones:

**Team Leader Operativo Contact Center.**

Crear conciencia de equipo y sinergia entre los colaboradores, corregir comportamientos no deseados y amplificador de comportamientos deseados, alinear los valores y retos profesionales con los personales, evitar fugas de talentos, despertar las energías y poder personal del líder, mejorar competencias y habilidades no potenciadas.

Monitoreo del servicio al cliente diario, feedback de sus resultados semanales y mensuales.

**01 de Junio 2004 al 03 de Julio 2006**

Cargo:

Funciones:

**Asistente de Servicio al cliente Contact Center**

Atención telefónica, dar soluciones prontas y efectivas a los clientes, seguimiento a las solicitudes y reclamos de los clientes. Promocionar y asesorar cada uno de los productos y servicios de la empresa.

**FORMACION ACADEMICA****31/12/2014****Universidad Galileo de Guatemala**

Carrera

Licenciatura en Tecnología y Administración de Negocios.

**1/10/2003****Instituto Privado Rafael Arevalo Martinez**

Carrera

Perito Contador con orientación en Computación

## REFERENCIAS LABORALES

Marcos Merida	Tel. 52049939, Customer Service Manager - (TIGO)
Carlos Burgos	Tel. 52060036, Portfolio Manager, Operations - (TIGO)
Flor De León	Tel. 55269470, Gerente de Servicio y Canales (BANCO FICOHSA)
Idania Albizurez de Solis	Tel. 57049975, Operations and Support Manager, Mobile Business Unit - (TIGO)

## REFERENCIAS PERSONALES

Lic. Edgar Lara	Tel. 40222512
Licda. Silvia Quiñonez de Lemus	Tel. 50166769
Dr. Otto Torres	Tel. 52027751
Ing. Gerson Cubas	Tel. 40479494