

Miguel Estuardo Escobar Hernandez



Licenciatura en Tecnología y Administración de Negocios



Lean Six Sigma



Norma COPC PSIC



Franklin Covey – 4D



Zona 1 Boca Del Monte, Villa Canales, Guatemala



33 Años



Casado



(502) 4848-3838



miguel.estuardo.e@gmail.com



www.linkedin.com/in/Miguel-Escobar



EXPERIENCIA PROFESIONAL

BANCO FICOHSA GUATEMALA, S.A. Enero 2017 a Enero 2018

Cargo: **Jefe Distrital**

Funciones: Supervisión de los canales de servicio al cliente - Agencias y Ficohsa Express. Ejecución del 100% en la implementación de remodelaciones, nuevas Agencias y Ficohsa 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. Aumenté satisfactoriamente los indicadores de satisfacción, enfocados en Procesos, Servicio y Venta. Aumenté porcentualmente la nota de Great Place To Work en la Región.



COMUNICACIONES CELULARES, S.A. Junio 2004 a Diciembre 2016

Cargo: **Branch Coordinator – (Marzo 2015 a Diciembre 2016).**

Función: 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. Ejecución del 100% en la implementación de remodelaciones, nuevas Agencias y Tigo Express. Aumenté el 19% la nota de Great Place To Work en la Región.

Cargo: **Government Attention Office and Press Coordinator, Coordinador de Calidad para Agencias – (Marzo 2010 a Febrero 2015).**

Función: Mandato Especial con Representación legal, atendiendo los medios de DIACO y PRENSA del país. Se mantuvo sólidas relaciones con los medios, logrando 0% de sanciones y multas. Auditorias a todas las agencias TIGO del país, generando iniciativas de mejoras en los procesos, impactando satisfactoriamente en la calificación de satisfacción de los clientes. Implementación del centro de monitoreo de calidad (Audio y Video) para las Agencias del país. Implementación del proyecto Servicio Humanizado en los canales de servicio al cliente. Soporte a Gerentes y Coordinadores con la atención de clientes conflictivos.



Cargo: **Coordinador de entrenamiento “Coach” – (Febrero 2009 a Febrero 2010).**

Función: Implementación del puesto Coach y formación del equipo de Coaches. Implementación del Comité Operativo, Actualización de la intranet (TigoInfo). Capacitar al personal de nuevo ingreso, Entrenamientos a RAC, TL, Gerentes y Coordinadores. Coordinar con las distintas áreas, la comunicación efectiva hacia servicio al cliente, de la información publicada en medios masivos. Detectar el potencial de los colaboradores y las barreras externas o internas, motivar durante el aprendizaje hacia la superación personal.

Cargo: **Coordinador Administrativo y Operativo Contact Center – (Febrero 2008 a Enero 2009).**

Función: Cumplimiento de metas propuesta por la dirección general de Tigo. Coordinar con el área de RRHH los assessment para la contratación de los colaboradores. Reportería de los Kpi's del Contact Center, diario, semanal, mensual y trimestral. Coordinar los horarios de atención del Contact Center (entre y fin de semana, asuetos y vacaciones). Generar Score Card mensual de los colaboradores y Controles para pago de horas extras. Diseñar y comunicar las metas para los Team Leader. Incrementar la productividad, resolución de problemas y motivar a los equipos.



Cargo: **Team Leader de Calidad para Contact Center – (Julio 2007 a Enero 2008).**
Función: Facilitador de procesos de mejora en servicio al cliente, aumentar el compromiso y fidelidad hacia 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.

Cargo: **Team Leader Operativo Contact Center – (Julio 2006 a Julio 2007).**
Función: 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.

Cargo: **Asistente de Servicio al cliente Contact Center – (Junio 2004 a Julio 2006).**
Función: 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.

REFERENCIAS LABORALES

Marcos Merida	Tel. 52049939, PBX: 24281000, Customer Service Manager - (TIGO)
Carlos Burgos	Tel. 52060036, PBX: 24281000, Portfolio Manager, Operations - (TIGO)
Idania Albizurez de Solis	Tel. 57049975, PBX: 24281000, Operations and Support Manager, Mobile Business Unit - (TIGO)
Flor De León	Tel. 55269470, PBX: 23178444, Gerente de Servicio y Canales (BANCO FICOHSA)

REFERENCIAS PERSONALES

Lic. Edgar Lara	Tel. 40222512
Dr. Otto Torres	Tel. 52027751
Licda. Silvia Quiñonez De Lemus	Tel. 50166759
Ing. Gerson Cubas	Tel. 40479494