

HECTOR RICARDO MELGAR RAMSEY

Las Ágatas 116 Dpto. 201 Golf Los Incas Santiago de Surco
Teléfonos: 4375947 - 992623477 Email: hector.melgar7@gmail.com

Profesional de amplia experiencia Gerencial como Director Ejecutivo, Vice Presidente Adjunto, y Consultor de Empresas. Orientado a la estrategia, planificación y gestión para el crecimiento de negocios. Capacidad para establecer y desarrollar un alto nivel de relaciones a nivel nacional y generar alianzas estratégicas. Liderazgo y representatividad de importantes empresas con prioridad en logro de resultados, incremento de rentabilidad y cumplimiento de los objetivos organizacionales; experto en transformaciones de mejora e innovación y con gran capacidad para formar equipos de alto rendimiento en un elevado clima de satisfacción laboral. Desarrollo de actividades en distintos sectores, principalmente Banca e Instituciones Financieras, Servicios, Telecomunicaciones y Educación con experiencia en implementación, gestión y desarrollo de las mismas destacando el lanzamiento de operaciones internacionales en el Perú para Bellsouth Peru y HSBC Bank y su posterior desarrollo a nivel nacional.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Consultor Empresarial

Setiembre 2014 - actualidad

Servicios de asesoramiento en la gestión y estrategia de las empresas para un mejor desarrollo de sus actividades, basado en mejoras e innovación de la organización que permitan su crecimiento, la eficiencia en sus servicios y optimización de sus recursos.

Servicios de coaching ejecutivo que permita a las personas adaptarse a las exigencias del mercado y adaptabilidad al cambio.

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS – UPC

Enero 2013 – Julio 2014

Integrante del grupo Laureate International Universities, brinda servicios de educación privada superior para pre grado y post grado y cuenta con más de 20 años de actividad en el Perú.

Director Ejecutivo

Responsable de liderar y representar a la empresa así como del desarrollo y expansión del negocio teniendo a cargo las áreas comerciales, administrativas, servicios y fidelización. Implementar y desarrollar estrategias, planes de acción, objetivos e indicadores de gestión. Generar alianzas estratégicas para el desarrollo comercial. Garantizar el cumplimiento de la calidad académica establecida por el Rectorado. Planificación, control y seguimiento de la gestión financiera y responsable del presupuesto.

- Incremento del 110% de la población de alumnos vs AA.
- Reducción de 15% al 10% en tasa de deserción de alumnos
- Primer lugar en satisfacción académica entre los campus de UPC (indicador NPS) con incremento de 25 pts en un año.
- Reducción del 20% de los gastos a través de proyectos de mejora, primer lugar concurso UPC
- Incremento del 70% al 92% del índice de satisfacción laboral (indicador, encuesta de satisfacción y liderazgo UPC)

HSBC BANK PERU S.A

Agosto 2007 – Diciembre 2012

Pertenece al sector banca y servicios financieros, parte del grupo bancario más grande mundo con más de 10 mil oficinas en todo el mundo distribuidas en 80 países en los 5 continentes con 284 mil trabajadores.

Vice Presidente Adjunto (AVP) Banca Empresas

Responsable de la implementación y lanzamiento del negocio de banca de mediana y pequeña empresa en el Perú a cargo de productos, política de riesgos, recursos humanos y canales de venta del segmento. Responsable de la cartera de clientes, colocaciones y depósitos. Reportes directos 43 personas.

- Start up y lanzamiento del segmento banca empresas en fecha establecida
- Lanzamiento de 3 productos nuevos al mercado
- El Segmento representó el 50% de los ingresos de la banca comercial de HSBC y 30% de la cartera de colocaciones
- Calidad de servicio de atención, Primer lugar de satisfacción en la banca (indicador encuesta Apoyo)
- Clima laboral, 95% de satisfacción encuesta interna

TELEFÓNICA MOVILES PERU S.A - BELLSOUTH PERU

Setiembre 1998 – Febrero 2007

Empresa líder en el Perú en el sector telecomunicaciones pertenece al grupo Económico de Telefónica S.A empresa española.

Gerente de Servicios al Cliente

Responsable de fijar e implementar nuevas estrategias de servicio al cliente y mejoras de procesos para los canales de Atención y Servicio al cliente afín de rentabilizar las oficinas de atención. Líder del desarrollo del modelo de ventas "servicio multifuncional" en los Centros de Atención generando un canal de ventas adicional. Personal a cargo 128.

- Implementación del nuevo modelo de atención al cliente "Un contacto, una solución"
- Reducción del tiempo de respuesta a reclamos de 20 días a 48 horas y tiempo de espera en atención presencial de 30 minutos (promedio) a 6 minutos.
- Implementación del servicio multifuncional en los centros de atención
- Nuevo canal de ventas directo significó incremento del 25% de las ventas

Director Comercial Corporativo Perú

Responsable de las áreas Comerciales y de Servicio al Cliente Corporativo de Bellsouth. Gestión de la cartera de clientes corporativos y responsable de la expansión y crecimiento del segmento en provincias. Integrante de equipos multifuncionales para implementación de CRM. Personal a cargo directo 48.

- Crecimiento de la cartera de clientes corporativos en 140%
- Migración del 100% de clientes a la tecnología GSM
- Desarrollo y lanzamiento de planes corporativos de red privada "Bolsa de Minutos" en Lima y las 8 principales provincias, con lo cual se incrementó el ingreso promedio por abonado de \$15 a \$25.

Gerente Regional Norte

Líder del Proyecto de Implementación y expansión de BellSouth en el Perú siendo responsable del lanzamiento de la operación, y posterior gestión para las ciudades de Trujillo, Chiclayo, Piura, Chimbote, Cajamarca y Talara. Responsable directo de las áreas comerciales, servicio al cliente, administrativas, créditos y cobranzas, redes y recursos humanos. Personal a cargo en la región 284.

- 5 Centros de atención propios (Piura, Chiclayo, Cajamarca, Trujillo y Chimbote) y 14 agentes autorizados
- Se logró el 50% de MS en la región norte
- Primer lugar en calidad de servicio durante 4 años consecutivos (encuesta satisfacción)
- Implementación de la metodología six sigma para la mejora de procesos

BANCO DE LIMA SUDAMERIS

Octubre 1993 - Setiembre 1998

Empresa del sector banca y servicios financieros perteneciente al grupo francés Sudameris, contando con 900 trabajadores. Operó en el Perú hasta el año 2000 que fue adquirido por el Banco Wiese.

Gerente de Sucursal Trujillo / Gerente Región Norte

Responsable de presupuestos, estrategias y gestión comercial del Banco para la región Norte del Perú y de la implementación y lanzamiento de la oficina de Trujillo. Desarrollo de la banca personal y comercial así como las políticas de financiamiento. Personal a cargo 62.

- Inauguración de oficina Trujillo 3 meses antes de lo planificado
- Se logró el 12% de participación de colocaciones de la zona y el 10% de captación de depósitos

BANCO DE CREDITO DEL PERU

Julio 1990 – Noviembre 1993

Banco líder en el Perú perteneciente al Grupo Romero con más de 125 años de operación en el país. Cuenta con 420 oficinas, 1800 agentes, 14311 empleados.

Jefe de Negocios en la Región Grau

Responsable de gestionar el crecimiento, desarrollo y expansiones de los negocios de banca empresas y banca personal, así como la calidad de atención para los clientes.

- Se incrementó la cartera de clientes en 5%, colocaciones en 30%, depósitos en 25%
- Se implementó el modelo de rentabilidad por cliente

Jefe Banca Corporativa Trujillo – responsable de las colocación sector empresas

Administrador Sucursal Talara

Ejecutivo de Negocios para la Región Norte

Funcionario de Negocios Banca Empresas Trujillo

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Abogado con especialización en Empresas, Universidad Nacional de Trujillo
- Post Grado PADE en Administración en ESAN
- Certificación Internacional en Coaching Ejecutivo y Empresarial, Euroinnova Formación
- Estudios de Banca y Finanzas, Universidad Privada de Piura
- Programa de Gestión de Compromisos, Universidad Adolfo Ibáñez
- Programa Administración Estratégica de Ventas, Seminarium - Purave University
- Programa Avanzado de Gestión Estratégica, University of Notre Dame
- Programa Formación de Equipos de Alto desempeño, Seminarium - University of Michigan
- Idioma Adicional: Inglés.

DATOS DE INTERÉS

- Peruano DNI 17838209 - Fecha de nacimiento 17 de noviembre de 1956
- Miembro de importantes instituciones sociales: Club Regatas Lima, Golf & Country Club Trujillo y Club Central de Trujillo.