

Mario Contreras



Capitán Domingo Ortiz 1861-dpto 4B, Asunción

+595 993 597 527

mario.contreras.sw@gmail.com

[linkedin.com/in/mario-cp](https://www.linkedin.com/in/mario-cp)



Ejecutivo senior, con sólida experiencia liderazgo de equipos, gestión de operaciones, desarrollo de negocios y herramientas digitales. He trabajado en empresas multinacionales en América Latina y Europa, incluyendo cinco años en Suecia, donde integré exitosamente estrategias de innovación, inclusión laboral y adopción tecnológica. Mi perfil combina habilidades analíticas, comunicación efectiva y una fuerte orientación a resultados, tanto en entornos corporativos como públicos.

Experiencia en Suecia

- Se ha participado en diversos proyectos, tanto profesionales como voluntarios, lo que me ha permitido aprender más sobre la cultura laboral sueca.
- A través de estas experiencias, se ha desarrollado una comprensión más profunda de los procesos y dinámicas del trabajo en Suecia, fortaleciendo la capacidad de adaptación y contribución al entorno laboral local, fortaleciendo mi capacidad de adaptación y contribución al entorno laboral local.

Competencias clave

- Habilidades Técnicas: Desarrollo de negocios, gestión de CRM, análisis de datos, marketing digital, estrategias SEO.
- Reportería y generación de dashboards: Creación y análisis de reportes en herramientas como Power BI (versión en línea) Zoho Analytics..
- Diseño y Presentación: Manejo avanzado de Canva para diseño gráfico y presentaciones profesionales.
- Herramientas Empresariales: Experiencia en Zoho Suite para CRM, automatización de procesos y análisis de datos.

Herramientas y Software

- Herramientas: Microsoft Office, Power BI (versión en la nube), Zoho CRM, Microsoft Project.
- Reportería y dashboards: Experiencia avanzada en la generación de reportes y dashboards, Zoho Analytics y otras herramientas de análisis de datos.
- Diseño y Presentaciones: Manejo avanzado de Canva para la creación de materiales gráficos, branding y presentaciones.
- Manejo fluido de entornos Mac y PC, con experiencia en Microsoft Office

Idiomas

- Español nativo.
- Inglés avanzado.
- Sueco: B1.

Experiencia profesional

Profesor de español (sustituto)

Norråskolan, Nässjö, Sverige
septiembre 2024 – presente

- Apoyo en la enseñanza del español y asistencia a estudiantes.
- Se lideraron clases y se aseguró la continuidad del aprendizaje.

Consultor

Bosch Thermoteknik AB, Tranås, Sverige
junio 2023 – diciembre 2023

- Mejoras implementadas en los procesos de prueba lograron reducir los errores en un 60% y aumentar la velocidad en un 50%.
- Se analizaron flujos de producción y se propusieron estrategias para optimizar la eficiencia operativa.
- Se trabajó en estrecha colaboración con equipos multidisciplinarios para asegurar una producción ágil y alineada con los estándares de calidad.

Consultor en operaciones industriales

OnePartnerGroup, Nässjö, Sverige
octubre 2020 – December 2022

- Se brindó soporte a varios clientes, incluidos:
 - **Yaytraded E-handel** (Dic 2022): Se diseñaron y optimizaron procesos de catalogación e integración de productos, aumentando la eficiencia de pedidos en un 10%.
 - **Kongsberg** Automotive (Nov 2022): Se implementaron estrategias de control de calidad, analizando más de 10,000 componentes en cuatro días para reducir defectos y mejorar la eficiencia.
 - **OCAB** (Sep 2022 – Nov 2022): Se gestionaron proyectos de limpieza y restauración de propiedades privadas y para Jönköping Energi, asegurando altos estándares de servicio.
 - **Flokk** (Oct 2020 – Sep 2022): Se lideraron iniciativas para aumentar la velocidad de producción en un 30% y se desarrollaron 35 manuales operativos para optimizar flujos de trabajo y estandarización de procesos.

Gerente de Operaciones

Agencia de Marketing Digital, Santiago, Chile
diciembre 2015 – octubre 2019

- Se implementaron estrategias y procesos que aumentaron la productividad del equipo en un 15% y las ventas en un 40%.
- Se introdujo un sistema CRM para optimizar la gestión de clientes y los flujos de trabajo.

Gerente de Operaciones**Klickmann, Santiago, Chile**

junio 2013 – noviembre 2015

- Desarrollo de estrategias que impulsaron un aumento del 50% en las ventas anuales.
- Se lideró la capacitación del equipo, mejorando la eficiencia operativa en un 20%.

Supervisor de Departamento CRM**Falabella, Santiago, Chile**

diciembre 2004 – 2013

- Diseño y Construcción de call center, liderando proyectos para establecer y expandir call centers, incrementando la capacidad operativa de 160 a 850 estaciones de trabajo.
- Gestión de Operaciones: Supervisé 10 centros de llamadas con un total de 1,600 agentes, asegurando el cumplimiento de indicadores clave de rendimiento.
- Expansión Internacional: Desarrollé manuales operativos para replicar el modelo de call center en Argentina, Perú y Colombia, facilitando la estandarización de procesos a nivel regional.

Jefe de Proyecto CRM

Falabella, Santiago, Chile

enero 2003 – 2004

- Análisis de necesidades de clientes para mejorar la experiencia y fidelización.
- Webmaster del proyecto, identificando anomalías y brindando soporte al equipo de servicio al cliente.

Gerente de Operaciones**Alfared Ltd., Santiago, Chile**

1998 – 2003

- Incremento del 25% en la gestión de ventas e introducción de nuevas líneas de negocio, logrando un crecimiento del 40% en ingresos.
- Análisis de demanda potencial, costos y rentabilidad.
- Desarrollo del proyecto web para **Metrodiario.cl**, el periódico gratuito distribuido en el metro de Santiago, en colaboración con la empresa sueca.
- Sony Music Chile fue uno de los clientes destacados, donde se lideró la producción de CD-ROM maestros para la fabricación de discos. Entre los proyectos más relevantes, se participó en la producción del CD-ROM maestro para artistas como **Aqua**, **Abba Teens** y **Shania Twain**.

Subgerente de Ventas**American Claris, Santiago, Chile**

1997 – 1998

- Reestructuración del área de ventas, logrando un aumento superior al 50% en facturación.
- Gestión de cobranzas de facturas impagas, recuperando el 70% en el primer período.

Product Manager**Netline, Santiago, Chile**

1997 – 1997

- Implementación de nuevas unidades organizacionales y comerciales, liderando equipos en mejora continua.
- Creación de un call center para mejorar el servicio al cliente y aumentar ventas.

Jefe de Proyecto TI**Chilesat, Santiago, Chile**

1994 – 1997

- Creación del primer call center de servicios de internet en Chile y formación de equipos para el soporte de nuevas funciones.

Coordinador de eventos y hospitalidad**Hotel Carrera, Santiago, Chile**

1992 – 1994

- Se administró el restaurante y se supervisaron eventos, incluyendo bodas y cumbres presidenciales.

Educación

- **Administración de Empresas**
Instituto Profesional Francisco Bilbao, Chile (educación validada en Suecia)

Cursos

- The Circular Business Development training: IHM Business School, Sweden 2024.
 - Digital analysis: Medieinstitutet, Sweden 2024
 - Capacitación en Liderazgo y Trabajo en Equipo: CRM Falabella, Chile
-

Información adicional

- Trabajo Voluntario: Se ha participado en proyectos profesionales como voluntario en Suecia, o que ha permitido aprender más sobre la cultura laboral sueca: <https://klickmann.se/ErfarenhetI Sverige.html>