

MARCELA PERAZA

AI-First Operations Strategist | Fintech & eCommerce

hola@marcelaperaza.com

linkedin.com/in/marcelaperaza

San Pedro Sula, Honduras

+504 8733-1259

PERFIL PROFESIONAL

8 años convirtiendo la complejidad operativa de una Fintech en sistemas que escalan. De primera colaboradora a mano derecha de founders en Startups: conecté estrategia con ejecución, implementé OKRs logrando 70% de cumplimiento y construí el flujo de datos y automatización que permitió duplicar afiliaciones B2B.

EXPERIENCIA RELEVANTE

PixelPay | Fintech de Pagos Digitales

Jul 2022 – Oct 2025 · 3 años 4 meses

Chief of Staff | Strategy Lead | Product Ops

Honduras (Remoto/Híbrido)

- **Transformé la visión del CEO** en iniciativas ejecutables en producto, crecimiento y operaciones para Fintech B2B.
- Implementé OKRs en toda la empresa **logrando 70%** de cumplimiento vs. ~40% del promedio de la industria.
- Lideré estrategias operativas y de martech que permitieron **duplicar las afiliaciones B2B** de la empresa.
- Diseñé infraestructura que dio visibilidad en tiempo real al equipo directivo sobre métricas y crecimiento.
- Implemente tech stack integrado (CRM, Analytics, Support, Ops tools) **con adopción del 100% en toda la empresa**.
- Desarrollé y escalé cultura de trabajo distribuido, **reduciendo la rotación de personal en 46.5%**.

PixelPay | Fintech de Pagos Digitales

Jul 2019 – Jun 2022 · 3 años

Operations Coordinator | Systems Implementation Lead

Honduras (Remoto)

- Construí la base operativa desde cero: sistemas, procesos y herramientas para startup en etapa de crecimiento.
- Implementé mesa de servicio B2B alcanzando **90% de satisfacción** al cliente con Zendesk y Jira.
- Reduje el tiempo de resolución de incidencias **en 61% mediante optimización y automatización** de proceso.
- **Implementé QA que garantizó 90%** de precisión en lanzamiento de nuevas funcionalidades.
- Diseñe e implementé nuevos procesos de forma transversal para equipos de ingeniería, operaciones y comercial alineados con PCI DSS Compliance.

Freelance — Operaciones, Analytics y AI

2020 – Presente · 6 años

Full Stack Operation Strategist | AI-First | Shopify Partner

Honduras (Remoto)

- Ayudo a startups y eCommerce a escalar operaciones, mejorando procesos, aplicando IA y automatización.
- Diseño y ejecuto transformaciones operativas end-to-end: desde diagnóstico hasta implementación y documentación.

HABILIDADES & HERRAMIENTAS

IA & Automatización: Claude (Anthropic), Lovable, ChatGPT, Zapier, n8n, Airtable.

Operaciones: OKR Frameworks, Product Ops, Chief of Staff, Gestión de Incidencias

Plataformas: Zendesk, Jira, Salesforce CRM, Factorial RH, Google Workspace, Notion, Slack.

Compliance: Experiencia en entorno Fintech regulado (PCI DSS awareness), seguridad de datos

Producto: Roadmap management, lanzamiento de features, experimentación y métricas, UI/UX

Idiomas: Español (nativo) · Inglés (intermedio, en mejora activa)

EDUCACIÓN & CERTIFICACIONES

Maestría en Gestión de Proyectos — UNITEC

En curso (2026 – 2027)

Ingeniería en Informática — CEUTEC

Certificaciones: Creative UX/UI: User Experience, Interface & Business Design — Universidad Veritas Costa Rica

Cursos: Scrum Master · OKRs · Fundamentos de Testing de Software · Planificación de Proyectos · Liderazgo — Platzi, Coursera