



Olga Obando Pozo PhD

Celular: 099922000

oobandoec2003@yahoo.com

PERFIL:

Ejecutiva de alto nivel. *Veinte y cinco años de experiencia nacional e internacional* en el desarrollo de proyectos de consultoría, capacitación y entrenamiento a ejecutivos en procesos de formación. Poseo sólidos conocimientos en la definición, estandarización, implementación y mejora continua de procesos en la *industria de las telecomunicaciones*, con énfasis en el control y la optimización de los procesos de *facturación y recaudo*. He liderado proyectos de mejoramiento institucional, con énfasis en el manejo de *procesos de cambio y mejora de la cultura organizacional* y en la obtención de Certificaciones ISO de Calidad (Norma 9001-2008). Poseo un muy buen conocimiento sobre la dinámica de los negocios, tengo habilidades de comunicación e interacción con equipos de trabajo multidisciplinarios.

EDUCACION:

- 2011 PhD. Business & Management, *Atlantic International University*. **USA**
- 2011 The Consulting Process, *Maastricht School of Management*. **Holanda.**
- 2002 Critical Thinking and Decision Making, *University of California, Berkely, Center for Executive Development, Haas School of Business*. **USA**
- 2002 Business and Scenario Planning, *University of California, Berkely, Center for Executive Development, Haas School of Business*. **USA**
- 2001 Negotiations, *University of California, Berkely, Center for Executive Development, Haas School of Business*. **USA**
- 2001 Entrepreneurship and Job Creation, *Maastricht School of Management, The MSM Executive Program in Management, Quito-Ecuador*
- 1997 MCMIS. *Managerial Control & Management Information Systems. Maastricht School of Management*. **Holanda.**
- 1991 BSc, Economista, *Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito-Ecuador*

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

2002 - presente: PIRAMIDE DIGITAL. Quito, Ecuador. Gerente de Consultoría de Gestión. *Empresa ecuatoriana de consultoría y capacitación en alta Gerencia.* Co-fundadora y co-propietaria. Brindamos al mercado latinoamericano servicios de consultoría y capacitación a nivel gerencial. Desarrollamos tres tipos de productos: *los simuladores*, que incluyen 14 versiones para diferentes industrias: *telecomunicaciones* producción, salud, petrolera, utilities, farmacéutica, textil y automotriz; *los de CRM, o de relación con el cliente*, que incluyen: Estrategias exitosas de Implementación de CRM, Soluciones al Cliente, Gerencia Operativa de Centros de Contacto, Certificando sus operaciones en Centros de Contacto, Estrategias exitosas de Ventas y Aseguramiento de Ingresos; y *los de Desarrollo de Ejecutivos*, que incluyen, Manejo de equipos comprometidos, Formando Líderes exitosos en su empresa, Metodología de Trabajo, Core Business, Team Building, Comercio Electrónico y Gerencia de Proyectos, entre otros. Desarrollamos el portal www.elmayorportaldegerencial.com, en el que se incorporaron más de 1000 tips gerenciales, que fue premiado internacionalmente como el mejor sitio web en la categoría contenido en español en el 2004. Representamos a empresas internacionales de Telecomunicaciones y Tecnología en América Latina.

2003 - 2004: TOUCHPOINT CENTERS INTERNATIONAL INC. Miami, FL, USA. Coordinadora de Capacitación y Entrenamiento. *Compañía norteamericana, con licencias para operar los servicios de carrier para llamadas de larga distancia nacional e internacional, proveedor de servicios de internet, transmisión de datos y servicios de call center.* Realicé el levantamiento de procesos de la organización e implementé nuevos mecanismos de control y optimización del área de Facturación y Recaudaciones. Lideré el proyecto de mejoramiento institucional, en el componente del factor humano y manejo de la gestión del cambio Participé en el diseño e empaquetamiento de los servicios ofrecidos en el Centro de Contacto. Desarrollé e implementé el Plan de Capacitación y Entrenamiento para los agentes. Coordiné e implementé la Unidad de Aseguramiento de Ingresos. Definí e implementé la estrategia de la compañía para la obtención de la certificación COPC.

1998 - 2002: BANCO SOLIDARIO, Quito, Ecuador. Directora Nacional de Procesos. *Institución financiera con énfasis en el área de Micro-crédito.* Coordiné y lideré el proyecto de Mejoramiento Institucional, establecido con la finalidad de definir, estandarizar y mejorar los procesos de todas las áreas de la institución. Coordiné el área de Capacitación y Entrenamiento. Planifiqué e implementé la Red de Facilitadores Internos.

1986 - 1996: **PRODUBANCO, Quito, Ecuador. Auditora Senior.** *Institución financiera con énfasis en el área de Banca Corporativa.* Coordiné y lideré las labores de control, verificación, análisis e investigación administrativa y financiera de las diferentes áreas de la institución. Planifiqué el Plan Anual de Auditoría e implementé el Area de Mejoramiento Continuo.

PUBLICACIONES:

- Manual del participante al Curso Gerencial: **Levantamiento y Diseño de Procesos**, incluye: Levantamiento de procesos, reingeniería de procesos, modelamiento, modelos avanzados, tipos de indicadores, implementación de indicadores
 - Manual del participante al Curso Gerencial: **Aseguramiento de Ingresos**
 - Manual del participante al Curso Gerencial: **Formación de Equipos Comprometidos**
 - Manual del participante al Curso Gerencial: **Soluciones al Cliente**
 - Manual del participante al Curso Gerencial: **Servicio al Cliente de Clase Mundial**
 - Manual del participante al Curso Gerencial: **Coaching Gerencial**
 - Manual del participante al Curso Gerencial: **Balanced Scorecard**
 - *TRANSFORMADO UN INVENTO EN UN NEGOCIO (Transforming an invention into a business)*
 - *APERTURA DE UN NEGOCIO (Starting a business)*
 - *LA NECESIDAD DE LA COMUNICACION AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN (The need of communication within the organization)*
 - *LOS CLUSTERS DE PYMES Y EL IMPULSO UNIFICADO HACIA EL DESARROLLO (Clusters of SAMEs and drive to the unified development)*
 - *LOS PAISES EN DESARROLLO Y SUS ESTRATEGIAS FRENTE A LA GLOBALIZACION (Developing countries and strategies against the globalization)*
 - *COMPETENCIAS DE LA ALTA GERENCIA (Senior management strategies)*
 - *LA CRISIS INMOBILIARIA DE LOS ESTADOS UNIDOS – Antecedentes y Repercusiones (Real Estate crisis of the United States – history and impact)*
 - *DEL ANALISIS CELULAR A LA CONFORMACION DE MODELOS DE EXCELENCIA EMPRESARIAL (From the cell analysis to the conformmation of models of busniess excellence)*
 - *EL INFINITO POTENCIAL DE UNA MENTE BIEN ENTRENADA (The infinite potential of well trined mind)*
 - *DE LA ADMINISTRACION POR OBJETIVOS A LA GERENCIA ENFOCADA EN RESULTADOS (From the management by objectives to the management focused in results)*
 - *DE LA TRANSFORMACION DE LA MAGIA A LA MAGIA DE LA TRANSFORMACION (From the transformation of the magic to magic of transformation)*
-

PERSONAL

Casada con Pablo G Páez PhD, dos hijas Olguita (1989) y Anita (1990).
Fecha de nacimiento: 25 de Mayo de 1963 en Quito Ecuador.