



Pablo G Páez Post-PhD
Cel / Whatsapp: + (593) 991 699699
Skype: ppaezec
pablo_paez@piramidedigital.com
[vCard](#)

[ENGLISH VERSION](#) 

PERFIL

Ejecutivo de alto nivel. Veinte y cinco años de experiencia de trabajo internacional en más de cuarenta países, en empresas de tecnología, operadores de telefonía celular, fija pública, proveedor de servicios de Internet, televisión por cable / aire, transmisión de datos, beepers y servicios como Chief Executive Officer, Chief Operation Officer, Chief Sales & Marketing Officer, Chief Information Officer, Chief Technological Officer y Customer Services Officer. Enfocado en alcanzar objetivos medibles, niveles de servicio de la industria y la obtención de resultados. Post-PhD y PhD en Gerencia & Negocios. Nueve diplomas de postgrado en gerencia general, servicio al cliente, telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación en Suecia, Holanda, Estados Unidos, Corea, India, Brasil y Singapur. Capaz de brindar el soporte técnico requerido para implementar estrategias que permitan incrementar y maximizar el ingreso y rentabilidad en los negocios. Habilidad para el cambio en la cultura organizacional y motivación del factor humano. Durante mi trabajo he ganado experiencia en Gerencia, Emprendimiento, Management Information Systems, Managerial Control, Customer Relationship Management, Business Process Reengineering, Total Quality Management, High Performance Organizations & Strategic Business Planning and Quality Certification Processes (ISO & COPC).

EXPERIENCIA DE TRABAJO

- Chief Executive Officer. **Ecuador**
- Chief Operation Officer. **USA / Jamaica**
- Chief Sales & Marketing Officer. **Venezuela / Ecuador**
- Chief Information Officer. **Ecuador**
- Chief Technological Officer. **Ecuador**
- Customer Services Officer. **México**
- Consultant. **Worldwide**. 13 years experience

EDUCACIÓN

- [Post - PhD. Business & Management.](#) *Atlantic International University.* Tema de investigación: "Estrategias para desarrollar organizaciones de Alto Rendimiento en la Industria Convergente". **USA.** 2013
- [PhD. Business & Management.](#) *Atlantic International University.* Tema de investigación: "Como desarrollar el emprendimiento utilizando tecnologías de información y comunicación". **USA.** 2011
- [Telemedicine and Distance Learning.](#) *USTTI.* Washington, DC, **USA.** 2014
- [Social Media.](#) *USTTI.* Washington, DC, **USA.** 2014
- [Chief Information Officers. Programme on the Strategic Management of Information Technology.](#) *National University of Singapore.* **Singapur.** 2013
- [e-Government.](#) *National University of Singapore.* **Singapur.** 2013
- [The Consulting Process.](#) *Maastricht School of Management.* **Holanda.** 2011
- [Deploying ICT for Next Billion Customers.](#) *USTTI.* Santa Clara, California, **USA.** 2010
- [Key Trends in Evolution of the Public Network: A managerial perspective.](#) *USTTI.* Cupertino, California, **USA.** 2010
- [Managing Effectively in the Changing Telecommunications Environment.](#) *USTTI.* Boulder, Colorado, **USA.** 2010
- [Evolution of the Public Network](#) *HP.* Cupertino, California, **USA.** 2009
- [High Performance Organizations and Corporate Social Responsibility.](#) *Maastricht School of Management.* **Holanda.** 2008
- [Entrepreneurship.](#) *Entrepreneurship Development Institute of India.* Ahmedabad-Gujarat. **India.** 2007
- [Transition Strategies for Telecom Operators.](#) *Blekinge Tekniska Högskolan.* Ronneby, **Suecia.** 2005
- [Internet Security.](#) *Development Gateway Foundation.* Seúl, **Corea.** 2004

- [Information Communication Technology & Information Technology Management](#). *Life Academy*. Karlstad, **Suecia**. 2003
- [SODA Software Documentation Conference](#). Orlando-Florida **USA**. 2002
- [Entrepreneurship & Job creation](#). *Maastricht School of Management*. **Holanda**. Quito-**Ecuador**. 2001
- [International Program in Telecommunications Management](#). *Life Academy*. Kalmar, **Suecia**. 2000
- [Telecommunications Management](#). *Högskolan Kalmar University*. Kalmar, **Suecia**.
- [Customer Relationship Management In Telecommunications Industry](#). Comandatuba, **Brasil**
- European Foundation for Quality Management Seminar. Estocolmo, **Suecia**
- [Technological Tour](#), *IBM*. Raleigh, Carolina del Norte, **USA**. 1999
- [Customer Service Experience](#). *Nortel Networks & BTS*. Orlando Florida, **USA**.
- [IP Internetworking](#). *Microsoft*. Seattle, Washington **USA** / *Rational Software User's Conference*, Honolulu, **USA**. 1998
- [MCMIS](#). *Managerial Control & Management Information Systems*. *Maastricht School of Management*. **Holanda**. 1997
- Asistí a varios eventos varios sobre Tecnología, ERP's, Hardware & Software. **USA**. -1994
- [BSc. Cum Laude Ingeniero Civil](#). *Escuela Politécnica Nacional*. Quito- **Ecuador**. 1990

EXPERIENCIA PROFESIONAL

- **2003 - Pirámide Digital**. Quito, Ecuador. CEO. CHIEF EXECUTIVE OFFICER.
Empresa ecuatoriana de entrenamiento ejecutivo y consultoría en alta Gerencia. Metodología de "Gerencia enfocada en la consecución de mejores resultados" ©.
Co-fundador y co-propietario. Lleve a la empresa de facturar USD 0 en el 2005, a USD 700K en el 2009. Desarrollamos nuestro trabajo en 10 países. Brindamos al mercado latinoamericano servicios de consultoría y entrenamiento ejecutivo a nivel gerencial. Desarrollamos tres tipos de productos: *los simuladores*, que incluyen 25 versiones para diferentes industrias: producción, salud, petrolera, servicios públicos, *telecomunicaciones*, 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, Aprendiendo a Vivir, Comercio Electrónico y Gerencia de Proyectos, entre otros. Desarrollamos el portal www.piramidedigital.com, conocido también como www.elmayorportaldegerencia.com, en el que se incorporaron más de 15.000 artículos (tips, documentos, Libros, presentaciones, publicaciones y videos 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, y tenemos experiencia exitosa en venta de OSS y BSS e infraestructura de Telecomunicaciones.
- **2005. UNEFON México DF. México. CRM. DIRECTOR DE SOLUCIONES AL CLIENTE.**
Empresa mexicana operadora de telecomunicaciones.
Manejé 60 Centros de Soluciones al Cliente en 200 ciudades, y un centro de contacto de 200 posiciones, Me reportaban más de 600 personas. Implementé la estrategia de CRM en la empresa, obteniendo una reducción de la deserción de clientes de 9 a 1.5% mensual y un ingreso promedio mensual superior al 200% en un mes.
- **2004. TOUCHPOINT CENTERS INTERNATIONAL INC. Miami, FL, USA. COO. CHIEF OPERATION OFFICER.**
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.
Participé en el inicio de operaciones de la empresa y fui el responsable de la operación general de la empresa, en la que serví también como Country Manager, y que incluía el manejo, supervisión y control de las áreas de Negocios, Mercadeo, Ventas, Finanzas, Tecnología, Servicios, Sistemas y Administración. Implementé índices de medición para finanzas y utilidad, servicios, operación, posicionamiento y niveles de satisfacción de clientes. *Definí e implementé de la estrategia de CRM, como una cultura organizacional dentro de la compañía* Definí la estrategia de certificación COPC.
- **2003. GRUPO TV CABLE Quito, Ecuador. COO. VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS.**
Grupo ecuatoriano, líder en compartición de mercado en televisión pagada con el 94% de market share, con licencias para operar a nivel nacional los servicios de televisión por cable, proveedor de servicios de Internet, Transmisión de datos, telefonía y publicidad.

Fui el responsable de obtener la utilidad de toda la empresa proveniente de sus unidades de negocios. *Obtuve entre 12 y 70% en exceso de la utilidad presupuestada para cada negocio.* La facturación anual total del grupo bordeaba los 50M.

- **2002. ANDINATEL S.A. Quito, Ecuador. CHIEF INFORMATION OFFICER. VICEPRESIDENTE DE TECNOLOGÍA ANDINATEL S.A.**

Compañía operadora de telecomunicaciones con licencias de operación de todos los servicios de tecnología y telecomunicaciones en el Ecuador.

Fui el responsable de proveer la información de toda la empresa, así como de la facturación anual de US 450M, una infraestructura tecnológica de US 50 M y un presupuesto de US 24M. Establecí la visión de IT en concordancia con las estrategias de negocios. Brindé asesoría tecnológica a cada una de las Vicepresidencias de la empresa. Dirigí todas las actividades de IT de la organización y desarrollo e implementación de nuevos proyectos y tecnologías, fui el arquitecto de la red, hice gerencia de los recursos y presupuestos. *Implementé el sistema OPEN para facturación, cobranzas, recaudación, y aprovisionamiento, desarrollé indicadores claves de rendimiento y conduje un equipo de 80 profesionales.* Establecí una estructura de reporte enfocada en la obtención de metas de la compañía. Implementé estrategias, planes, procesos y organización y evalué el desempeño de todo el rendimiento de IT. Crecimos en 63% en dos años.

- **2002. COO. CHIEF OPERATION OFFICER. GERENTE GENERAL DE ANDINATEL.**

Unidad de negocios de Andinatel, proveedora de servicios de Internet al mercado ecuatoriano.

Obtuve ingresos anuales de US 7M, cuando se había presupuestado 5M, una utilidad de 2.5M cuando se había presupuestado 1.5M, logré incrementar el valor de la empresa de US \$ 2,5M a US \$ 4,9M, mejoré el ARPU de US 17 a 25 y manejé una inversión tecnológica de US 6M. Diseñé los siguientes planes: el plan de cobertura nacional con llamada local, con lo que obtuve el liderazgo en compartición de Mercado con el 23%; el Plan de Marketing y Ventas incluyó el desarrollo de nuevos mercados y la introducción del producto banda ancha y sistema de prepago con lo que accedí a 8 nuevos mercados en provincias, desarrollé 4 canales de distribución y el posicionamiento de marca subió de 5 a 49%. Diseñé e implementé un cambio de cultura interna hacia soluciones al cliente, con lo que reduje la deserción de clientes de 4.5 a 1.6 % mensual y obtuve una certificación ISO en servicio al cliente. Obtuve una cobranza record superior al 95%. Dicté cursos de entrenamiento al personal de Estrategia Corporativa, Mercadeo y Ventas, Sistemas, Técnico, Finanzas y Administración, Soluciones al Cliente y Centro de Contacto. Supervisé a 140 profesionales.

- **2001. DIGITEL C. A. GRUPO TELECOM ITALIA MOBILE. Caracas, Venezuela. CONSULTOR EN TELECOMUNICACIONES.**

Empresa venezolana, con licencias para operar en la región central los servicios de telefonía celular, proveedor de servicios de Internet y transmisión de datos.

Dirigí e implementé la estrategia de CRM de la empresa, para relación con el cliente tanto en el servicio personalizado como en el Centro de Contacto. Realicé la estrategia de conocimiento y segmentación de clientes y diseñé los Indicadores claves de rendimiento de la organización. *Optimizando la relación con el cliente la empresa obtuvo un ahorro mensual de US 1.2M,*

- **1997- 2000. CONECEL S.A. GRUPO AMERICA MOVIL. Guayaquil, Ecuador. CIO. CHIEF INFORMATION OFFICER. Director de Sistemas y Tecnología.**

Empresa ecuatoriana, líder de mercado en telefonía celular con 60% de market share, con licencias para operar a nivel nacional los servicios de telefonía celular, proveedor de servicios de Internet y transmisión de datos.

Logré disminuir el error de facturación desde un nivel del 30/100 hasta el 3/10,00. Diseñé e implementé la estrategia de CRM, instalando un centro de contacto de 60 posiciones con una alta automatización de IVR's. Lideré el proyecto del año 2000. Instalé y gerencé las plataformas de facturación, prepago, aprovisionamiento y mediación. Instalé un sistema antifraude que permitió reducir el monto de fraude mensual de USD 800K a US 4. Desarrollé, instalé y manejé los sistemas de Interconexión, aseguramiento de ingresos, administración y finanzas, sistema de información gerencial de la empresa. Manejé las áreas de: Facturación, Operaciones de red, Organización y Métodos, Investigación, Desarrollo e Integración de Sistemas y Redes y Provisión de servicios de Internet. Supervisé un equipo de 80 ingenieros de sistemas, fui el arquitecto de la red que incluía 1.000 Pc's y 80 servidores. Brinde el soporte para garantizar la operatividad de los sistemas dentro de estándares internacionales. Realicé una estandarización del 90% del equipo, con un significativo ahorro de costos. Manejé un presupuesto de US 8M/año.

- **1988-1997. MANAGEMENT SCIENCES FOR HEALTH, MS Group, Washington DC, USA. Chief of Party & Project Manager.**

Empresa americana de consultoría y capacitación con contratos de trabajo a nivel mundial.

Fui el responsable general de la implementación de alrededor de 120 proyectos de tecnología, telecomunicaciones, sistemas, procesos y organización y métodos alrededor del mundo en diferentes industrias. Implementé diferentes proyectos de apoyo a la toma de decisiones, Información gerencial, gerencia, data warehouse, control gerencial, automatización de procesos, ERP, planificación de recursos, automatización de oficinas, control transaccional, análisis estadístico y organización empresarial. *Conocí más de 30 países e interactué con equipos de trabajo multidisciplinarios y multiculturales.*

REPRESENTACIONES COMERCIALES

- He ejercido la representación comercial de varias empresas de Tecnología, Telecomunicaciones y de los Medios en Ecuador, desarrollando negocios por alrededor de USD 30M,

SEMINARIOS Y EXPERIENCIA ACADÉMICA

- [Congreso de VoIP](#). Expositor. Monterrey. **México**. 2005
- Modelo de Simulación de Negocios. Expositor. **México, Jamaica, Colombia, Honduras, Ecuador** and **Bolivia**. 2000-
- Estrategias Exitosas de Implementación de CRM. Expositor. **México, Jamaica** and **Ecuador**. 2002-2005.
- Mensajería Móvil. Expositor. Miami Florida, **USA**. 2002
- [Impacto de los BOSS \(Business and Operation Support Systems\) en los Operadores de Telecomunicaciones](#). Cali, **Colombia**. 2002
- Como gerenciar organizaciones eficientemente. Modelo de Simulación de Negocios. Anixter México. México DF, **México** 2001
- Emprendedor Electrónico. **México, India**.
- **UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**. The Business School. Profesor del MBA. Cátedra de Tecnologías de Información y Comunicación. Quito-Ecuador. 2005- 2009
- **UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**. The Business School. Profesor del Master en Administración de Tecnología. Cátedra de Sistemas de Información Gerencial. Quito-Ecuador. 2004-2009
- **UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS**. Profesor del MBA. Cátedra de Creación y Evaluación de Nuevos Negocios. Quito-Ecuador. 2007- 2009
- **UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR**. Profesor del MBA. Cátedra de Liderazgo, Trabajo en Equipo e Innovación. Quito-Ecuador. 2007- 2009
- **ESCUELA POLITECNICA DEL EJERCITO**. Profesor de la Maestría en Gerencia de Telecomunicaciones de las Cátedras de Gerencia General de Empresas de Telecomunicaciones y Modelo de Simulación de Negocios para Empresas de Telecomunicaciones. Quito-Ecuador. 2008-
- Profesor de la Maestría en Auditoría de Sistemas de Información. Cátedra de Modelo de Simulación de Negocios para Empresas de Telecomunicaciones. Quito-Ecuador. 2010-
- **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**. Profesor de la Maestría en Administración de Empresas. Cátedra de Modelo de Simulación de Negocios. Milagro-Ecuador. 2008-
- **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**. Profesor de la Maestría en Administración de Empresas. Cátedra de Gerencia. Milagro-Ecuador. 2008-
- **INSTITUTO DE EMPRENDEDORES DE AHMEDABAD**. Emprendimiento Electrónico. India. 2008
- He diseñado y dictado cursos de gerencia sobre diferentes temas como: Modelo de Simulación de Negocios para operadores de Telecomunicaciones, Estrategias Exitosas de Implementación de CRM, mensajería móvil, soluciones BOSS y su impacto en empresas de telecomunicaciones, como gerenciar organizaciones y otros temas tanto gerenciales como tecnológicos en Jamaica, Honduras, Ecuador, México, Colombia, Honduras, Bolivia, USA y Paraguay.

PUBLICACIONES

- www.elmayorportaldegerencia.com. Más de 20.000 artículos de gerencia en 85 idiomas. Quito, Ecuador. 2011. Autor
- www.lamayoruniversidaddegerencia.com. Más de 200 cursos online de gerencia. Quito, Ecuador. 2016. Autor
- www.piramidedigital.com. Quito, Ecuador. 2002. Autor
- [Apps](#).

- Gerencia, Quito, Ecuador. 2016. Autor
- Universidad de Gerencia. Quito, Ecuador. 2016. Autor
- [999 Tips Gerenciales](#). Quito, Ecuador. 2005. Autor
- [White Papers](#). **Autor**
 - Aprendizaje a lo largo de la vida.
 - Aspectos que los Gerentes deben saber sobre Consultoría
 - Capacitación basada en la experiencia en Emprendimiento Electrónico
 - Clusters de Pymes y el impulso unificado al desarrollo
 - Como conseguir resultados verdaderamente espectaculares en las organizaciones
 - Como desarrollar una Organización de Alto Rendimiento en la Industria de las Telecomunicaciones Convergentes
 - Comunicación en los Negocios
 - De la administración por objetivos a la Gerencia enfocada en resultados
 - De la atención a la Solución al cliente
 - De la transformación de la magia a la magia de la transformación
 - Del análisis celular a la conformación de modelos de Excelencia empresarial
 - ¿Desea mejores resultados en su Organización?
 - Diccionario para inversionistas
 - El infinito potencial de una mente bien entrenada
 - El negocio del fraude en la Industria de las Telecomunicaciones
 - El protocolo de investigación
 - El rol estratégico de los sistemas de información
 - El Santo Grial de la Gerencia
 - Emprendedor electrónico
 - Emprendedores, emprendimientos y crisis
 - Estrategias de Transición en la Industria de las Telecomunicaciones
 - Estrategias para desarrollar organizaciones de Alto Rendimiento en la Industria Convergente
 - Estrellas, galaxias y agujeros negros
 - Excelencia en Gerencia
 - Gerencia en función de la Relación con el cliente
 - Guiando mi vida o deambulando en ella
 - La crisis inmobiliaria en los Estados Unidos
 - La Innovación Educativa
 - La necesidad de la comunicación al interior de la organización
 - La Psicología Organizacional y las Organizaciones
 - Las competencias de la Alta Gerencia
 - Las estrategias de los países de desarrollo frente a la globalización
 - Marketing Internacional
 - Metodología de Administración de Empresas
 - Metodología de exportación para Pymes
 - Transformando un invento en un negocio
- **Publicaciones Técnicas**
 - "TC-Contab, Manual del Usuario". Quito, **Ecuador**. 1997. Autor
 - "Usando INVEC-2 en Áreas Rurales de Salud". Quito, **Ecuador**. 1996. Co- Autor
 - "INVEC-2. Guía Fácil". Quito, **Ecuador**. 1996. Autor
 - "Manejo Descentralizado de Medicamentos". Quito, **Ecuador** 1996. Co-Autor
 - "LANtastic. Sistema Operativo de Redes". Ciudad de México, **México**. 1993. Autor
 - "INVEC-2. Software de Control de Inventario, Manual del Usuario". Ciudad de México, **México**. 1993. Traductor
 - "TC-Custodio, Manual del Usuario". Quito, **Ecuador**, 1991. Autor
 - "TC-Inmob, Manual del Usuario ". Quito, **Ecuador**, 1991. Autor
 - "IVAF Software de Manejo de Activos Fijos. Manual del Usuario I". Quito, **Ecuador**, 1993. Autor
 - "Introducción a WordPerfect Vs. 5.1". Quito, **Ecuador**, 1992. Co-Autor
 - "Introducción al DOS". Quito, **Ecuador**. 1992. Co – Autor
 - "Introducción a Quattro-Pro". Quito, **Ecuador**. 1993. Co-Autor
 - "PLANAN, Manual del Usuario", Quito, **Ecuador**, 1992. Co-Autor
 - "SPSS. Manual del Usuario". Quito, **Ecuador**, 1991. Autor

RECONOCIMIENTOS

- [Miembro Fundador y Representante de Ecuador en la Asociación Latinoamericana de Gerentes.](#) 2005-
- [Reconocimiento del Colegio de Ingenieros.](#) **Quito, Ecuador.** 2015.
- Invitado a participar en Ruedas de Negocios Multisectoriales en varios países. 2008-
- Chief Information Officers Programme on the Strategic Management of Information Technology. *National University of Singapur.* **Singapur.** Representante de los participantes. 2013.
- The Consulting Process. *Maastricht School of Management.* **Holanda.** Representante de los participantes. 2011.
- ICT Information Communication Technology. 2003. *Life Academy.* Karlstad, **Suecia.** Representante de los participantes. 2003
- IPTM International Programme in Telecommunications Management. 2000, *Telia Academy.* Kalmar, **Suecia.** Representante de los participantes. 2000.
- Asociación Escuela de Ingeniería, *Escuela Politécnica Nacional.* 1985. **Quito, Ecuador.** Presidente y representante estudiantil. 1985. Reelecto 1986.

PERSONAL

- Casado con Olga Obando, dos hijas Olguita (1989) y Anita (1990).
- Fecha de nacimiento: 28 de junio de 1963 en Quito Ecuador.
- Completamente bilingüe inglés / español.
- [Genius visa](#) otorgada por [USA](#).
- Hobbies
 - Harley Davidson
 - Criador de perros viejo pastor inglés
- [Frases Célebres](#)