



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

[ENGLISH VERSION](#) 
[PDF](#)

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

- Presidente / Gerente General. **Ecuador**
- Vicepresidente Ejecutivo. **USA / Jamaica**
- Vicepresidente de Mercadeo, Ventas y Servicio al Cliente. **Venezuela / Ecuador**
- Vicepresidente de Tecnología. **Ecuador**
- Vicepresidente Técnico. **Ecuador**
- Vicepresidente de Servicio al Cliente. **México**
- Consultor. **Cuatro continentes**. 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 los 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 ANDINANET.** [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 sobre USD 36M.

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 104 idiomas. Quito, Ecuador. 2011. Autor
- www.lamayoruniversidaddegerencia.com. Más de 200 cursos online de gerencia. Quito, Ecuador. 2016. Autor
- www.elmayorforodegerencia.com. Más de 30 hilos de gerencia en 104 idiomas. Quito, Ecuador. 2017. Autor
- www.lamayorcomunidaddegerencia.com. Más de 40.000 usuarios inscritos. Quito, Ecuador. 2017. Autor
- www.elmayorblogdegerencia.com. Más de 20 blogs de gerencia en 104 idiomas. Quito, Ecuador. 2017. Autor
- www.piramidedigital.com. Quito, Ecuador. 2002. Autor
- [Apps](#).
 - Gerencia, Quito, Ecuador. 2016. Autor
 - Universiriencia. 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.
- Hobbies
 - Harley Davidson
 - Criador de perros viejo pastor inglés
- [Frases Célebres](#)