

## CARLOS EDUARDO GASCA GARCIA

---

DOCUMENTO DE IDENTIDAD 79'949,312 de Bogotá  
ESTADO CIVIL Soltero  
FECHA DE NACIMIENTO 28 de septiembre de 1978  
LUGAR DE NACIMIENTO Santa Fe de Bogotá, Colombia  
DIRECCION Cra. 71B No. 74A-69  
TELEFONO 6961048  
CELULAR 311-2973346  
E-MAIL [carlosgasca11@hotmail.com](mailto:carlosgasca11@hotmail.com)



### PERFIL

---

Honesto, responsable, con iniciativa y liderazgo, proactivo, diplomático, creativo y recursivo, analítico, estratega, emprendedor, ávido de conocimiento, curioso, ambicioso, dinámico, con actitud de servicio, empático y muy buenas relaciones personales. Coherente, pertinente y consecuente con la vida, buscando siempre aprender y estar en continuo crecimiento con el fin de ser cada día una mejor persona.

Manejo de personal con liderazgo y trabajo en equipo orientado a resultados, sentido de pertenencia, buen ambiente laboral, servicio al cliente y clima organizacional. Toma de decisiones administrando eficientemente los recursos para lograr los objetivos corporativos. Desarrollo de iniciativas que le permitan a la marca tener un buen servicio y experiencia del Cliente. Formador, Facilitador y Capacitador; buen orador y manejo de auditorio.

### ESTUDIOS REALIZADOS

---

**POSGRADO:** Especialización - Psicología del Consumidor  
Universidad Konrad Lorenz.

**PREGRADO:** Profesional - Mercadeo y Publicidad.  
Universidad Politécnico Grancolombiano.

**DIPLOMADOS:** Gerencia del Servicio  
Universidad de la Sabana.  
  
Planeación Estratégica en Mercadeo.  
Universidad Politécnico Grancolombiano.

**CERTIFICADOS:** Certificación de Coaching (en proceso).  
EIDHI International University.

**SEMINARIOS Y OTROS:** "Formador de Formadores" Educación Financiera.  
Fundación Alemana.

"Servicio al Cliente"  
GRUPO MACRO de Ecuador.  
"Formador de Formadores" Estrategia de Servicio.

GRUPO MACRO de Ecuador.  
“Desarrollo Humano y Servicio al Cliente”  
Dr. Ignacio Orrego.

“Habilidades de Comunicación y Servicio”  
VOCES LTDA.

## EXPERIENCIA LABORAL

---

### **BANCO PICHINCHA – VICEPRESIDENCIA DE MARKETING**

Abril 2015 – Noviembre 2018

#### **Coordinador de Cultura de Servicio al Cliente.**

Gestión de la experiencia de Cliente, Administrar las mediciones de Satisfacción de Cliente e Investigación de Mercados y con base en los resultados desarrollar planes de acción encaminados a mejorar la satisfacción del Cliente, logrando aumentar la satisfacción de Cliente Externo en 10 puntos y la de Cliente Interno en 18 puntos, con respecto a la medición inicial. Construir y promover los pilares que generan Cultura de Servicio dentro de la Organización obteniendo un mejor ambiente laboral y gran sentido de pertenencia por parte de los colaboradores del Banco. Definir, Fomentar y divulgar la estrategia de Servicio por medio de diferentes campañas obteniendo una mejor actitud y desarrollo de las habilidades blandas dentro del Banco. Creación de Protocolos, guiones y demás herramientas que garanticen la estandarización del Servicio logrando un 90%.

**Formador:** Crear, desarrollar y ejecutar capacitaciones y talleres de Cultura de Servicio al Cliente, como lo son de Inteligencia Emocional, Amabilidad, Tipos de Cliente, Habilidades Comerciales, entre otros, Ahorrando en costos hasta un 80% en capacitación, toda vez que se desarrollaron de manera In House. Planeación y ejecución de iniciativas de Educación Financiera impactando positivamente los grupos de interés.

### **INTERDINCO S.A.- BANCO PICHINCHA**

Mayo de 2013 – marzo de 2015

#### **Coordinador Cobro Especializado.**

Asignación de cartera, control y retroalimentación al equipo de trabajo de Clientes que están calificados como riesgo alto, mejorando el indicador de cartera de manera positiva pasando de 9% a un 7% de este segmento. Generación de estrategias de cobro con enfoque comercial disminuyendo las quejas por mal cobro en un 20%. Atención directa y personalizada de clientes sensibles para el Banco Pichincha (Pyme, Empresarial e Institucional). Presentación de informes e indicadores y participación activa en comités de cartera y estrategia.

### **INTERDINCO S.A.- BANCO PICHINCHA**

Febrero de 2009 – abril de 2013

#### **Coordinador Cobro Pre-Jurídico.**

Construcción del área que tiene como objetivo recuperar la cartera de titulares en rangos de mora de entre 30 y 120 días de todo el portafolio de servicios del Banco obteniendo bajar los índices de cartera en 5 puntos de dicho rango, Administración de un equipo de trabajo motivado y con un alto sentido de compromiso, evitando así la alta rotación logrando reducir gastos y tiempo en capacitaciones de colaboradores nuevos. Asignación de cartera y distribución de recursos, creación de tablas de comisiones siendo alcanzables y retadoras. Control y retroalimentación al equipo de trabajo resaltando la parte positiva y encontrando en conjunto las oportunidades de mejora. Presentación de informes e indicadores a la Gerencia.

**INTERDINCO S.A.- BANCO PICHINCHA**

Agosto de 2004 – enero 2009

**Asesor de Cobranza.**

Cobro directo de todo el portafolio de productos y servicios del Banco Pichincha de Clientes que contaban entre 1 a 60 días de mora dependiendo de la asignación mensual, Organización del proceso de cobro del producto Crediflash pasando de índices de cartera de 30% a un 9% en corto tiempo. Cumplimiento las metas establecidas por la gerencia obteniendo así ser promovido a Coordinador por la gestión realizada.

**COOACUEDUCTO (Cooperativa de la EAAB)**

Septiembre de 2002 – marzo de 2003

**Auxiliar Administrativo en las áreas de Mercadeo y Crédito.**

**R. C. I. COLOMBIA.**

Mayo de 2001 – agosto de 2002.

**Asesor de Intercambios Vacacionales.**

**HUELLA PUBLICIDAD.**

Marzo – agosto de 2000.

**Creativo de Agencia.**

**CANAL R.C.N. T.V.**

Mayo de 1999 – enero de 2000

**Libretista del Programa: “AMIGOS DEL ALMA”**

**REFERENCIAS**

---

Gonzalo Flechas.

BANCO PICHINCHA  
Director Publicidad, Marca y Comunicaciones.  
Av. de las Américas No. 42-81  
Tel. 6501050 / Cel. 314-3335971

William Bernal.

SLIM BRANDS & PARTNERS  
Gerente General.  
Calle 94 No. 11-20 Ofc. 201  
Tel. 7573561 / Cel. 310-8604089

Lisbeth Gasca.

BANCO DAVIVIENDA  
Jefe Dpto. Proyectos Digitales.  
Av. Calle 63 No. 73ª-84  
Tel 3300000 ext. 60566 / Cel. 313-4912583.

**CARLOS EDUARDO GASCA GARCÍA.**

C.C. 79.949.312 de Bogotá.

Tel. 6961048. Cel. 311-2973346.

carlosgasca11@hotmail.com