



albdiaz@atento.com

Cel: 362-154390194

Liniers 626



# Alberto Alejandro Diaz

## SOBRE MÍ

Me defino como una persona inspiradora, comunicativa, cercana y formadora de equipos ágiles que aporten valor a la visión estratégica en el ambiente en el que me desempeño, me apasiona desarrollar el capital humano, las competencias y el compromiso de las personas, un rol que he podido liderar en contextos laborales con equipos de diferentes áreas. Amplia experiencia en liderazgo de equipos de trabajo; formación operativa y comercial; manejo integral de cuentas y cuentas especialistas ; implementación de modelo de gestión COPC y Normas de Calidad ISO; orientación a resultados; planificación y puesta en marcha de planes de trabajo, control y evaluación de resultados; en la industria de Contact Center

## EXPERIENCIA

### ANALISTA DE PLANEAMIENTO

En Atento S.A., 02/2024 - presente

### SUPERVISOR DE OPERACIONES

En Atento S.A., 06/2012 - 02/2024

### CO FOUNDER

AyA Servicios, 2010-2014

### TECNICO INSTALADOR

MAAC S.A. , 2009 - 2010

### ENCUESTADOR

CySNA , 2005 - 2008

### IDIOMAS

Inglés



## FORMACIÓN ACADÉMICA

- Técnico Mecánico Electricista
- EPET N°1 Formosa
- 1992-1998
- Lic. En Administración de Empresas
- UNNE
- 2020-2021 (INCOMPLETO)
- Ing. en Sistemas de Información
- UTN FRRe
- 2005-2011 (INCOMPLETO)
- Técnico Superior en Programación
- UTN FRRe
- 2022- En Curso
- Programación
- Argentina Programa 4.0
- UNNE
- 2023
- Introducción a las Bases de Datos ( Desarrollo Back-End)
- Informatorio
- 2023
- Introducción Programación Python

## HABILIDADES

Liderazgo de equipos  
Buena comunicación  
Empatía  
Inteligencia emocional  
Pensamiento crítico  
Capacidad de coordinación y gestión  
Motivador  
Resolución de problemas

## CURSOS DE ESPECIALIZACION

---

Aspectos básicos de economía: comprender el marco conceptual de la economía que les permitan analizar la realidad cotidiana y comprender sus implicancias.

Gestión de proyectos: Proporciona conocimientos y herramientas básicas sobre planificación y gestión de proyectos, y una descripción de las actividades y aspectos más relevantes para tener en cuenta en sus diferentes fases (concepción, planificación, ejecución y cierre) para comprender su alcance y aplicación efectiva en proyectos de todo tipo y sector

Liderazgo basado en resultados: Comprender el rol del líder en la gestión de personas y equipos y el impacto en el clima de las organizaciones. Completado el curso, el alumno podrá manejar las herramientas y técnicas necesarias para potenciar sus habilidades de manera efectiva, orientando su liderazgo a los resultados.

Administración eficaz del tiempo: Proporcionar herramientas para adquirir hábitos de acción concreta con el fin de evitar dispersiones y aumentar la efectividad. Identificar y eliminar los principales obstáculos internos y externos que dificultan la utilización eficiente del tiempo e incorporar métodos para la eficacia organizativa.

El valor de trabajar en equipo: Identificar los elementos claves que constituyen a los equipos de alto rendimiento. Reflexionar sobre la importancia de las actitudes positivas como base fundamental para enfrentar los desafíos diarios. Reconocer el papel de la confianza como valor fundamental en las relaciones interpersonales. Profundizar sobre habilidades de comunicación efectiva que permitan reducir los conflictos y malentendidos. Incorporar herramientas que les permitan orientar el desempeño de sus equipos y motivar el crecimiento de sus colaboradores.

Inteligencia Emocional: Conocer qué es la inteligencia emocional y cómo influye ésta en las decisiones. Incorporar sencillas técnicas para controlar y manejar nuestras emociones. Utilizar la comunicación assertiva como herramienta para el desarrollo de la inteligencia emocional. Comprender cómo influyen las emociones en las organizaciones.

Formación y motivación de equipos de trabajo: Conocer los aspectos básicos de la supervisión de personal. Realizar correctamente los procesos de selección, formación y desarrollo del personal. Comprender la importancia de los equipos de trabajo y sus características. Conocer y aplicar las principales técnicas de motivación, evaluación y control de los equipos de trabajo.

La programación neurolingüística (PNL) como estrategia comunicacional: Comprender como entendemos la información y la procesamos, atender a las reacciones del lenguaje no verbal y anticiparnos son claves para conseguir una comunicación más eficaz.

---

## CURSOS DE ESPECIALIZACION

---

Curso: Producto Atención Técnica Telefonía Básica In Unre Desde: 15/07/2013 - Hasta: 19/07/2013 Horas:96

Curso: Taller Excel Intermedio Desde: 22/10/2013 - Hasta: 22/10/2013 Horas: 12

Curso: Taller Excel Avanzado Desde: 29/10/2013 - Hasta: 29/10/2013 Horas: 9

Curso: CURSO DE INDUCCIÓN Desde: 23/09/2011 - Hasta: 23/09/2011 Horas: 1

Curso: CALIDAD Desde: 27/09/2011 - Hasta: 27/09/2011 Horas: 1

Curso: Soporte Avanzado STB Desde: 27/05/2015 - Hasta: 05/06/2015 Horas: 78

Curso: ENFOQUE UNIFICADOR DE MONITOREO DE CALIDAD NIVEL I E-LEARNING Desde: 28/07/2015 - Hasta: 28/07/2015 Horas: 1

Curso: ENFOQUE UNIFICADOR DE MONITOREO: CALIBRACION Desde: 28/07/2015 - Hasta: 28/07/2015 Horas: 1

Curso: Taller Planificación y Dimensionamiento del Servicio (ATENEA) Desde: 01/09/2015 - Hasta:01/09/2015 Horas: 9

Curso: Creatividad & Cambio (Academia) Desde: 07/10/2013 - Hasta: 07/10/2013 Horas: 6

Curso: Autodesarrollo y Autoconocimiento (Academia) Desde: 12/06/2013 - Hasta: 12/06/2013 Horas: 9

Curso: Comunicación y Relaciones Interpersonales (Academia) Desde: 04/09/2013 - Hasta: 04/09/2013 Horas: 9

Curso: El ABC de una Negociación Efectiva (Academia) Desde: 30/07/2013 - Hasta: 30/07/2013 Horas: 9

Curso: MÉTRICAS-KPI Desde 0: 05/06/2013 - Hasta: 05/06/2013 Horas: 1

Curso: Taller Formador de Formadores (Academia) Desde: 29/07/2013 - Hasta: 29/07/2013 Horas: 9

Curso: Taller Rotación Temprana Desde: 21/10/2014 - Hasta: 21/10/2014 Horas: 3

---

## CURSOS DE ESPECIALIZACION

---

Curso: Soporte Inicial para instructores Desde: 29/09/2014 - Hasta: 02/10/2014 Horas: 24

Curso: Taller de Oratoria y Presentaciones Efectivas (ATENEA) Desde: 07/11/2014 - Hasta: 07/11/2014 Horas: 9

Curso: Taller de Estilos de Liderazgo, Inteligencia Emocional y Coaching (Academia) Desde: 30/10/2012 - Hasta: 30/10/2012 Horas: 6

Curso: SEGURIDAD E HIGIENE Desde: 27/09/2011 - Hasta: 27/09/2011 Horas: 1

Curso: ASP. ADMINISTRATIVOS Desde: 27/09/2011 - Hasta: 27/09/2011 Horas: 1

Curso: PRODUCTO-SCRIPT-SISTEMAS Desde: 28/09/2011 - Hasta: 19/10/2011 Horas: 1

Curso: LABORATORIO DE ATENCIÓN Desde: 20/10/2011 - Hasta: 25/10/2011 Horas: 1