



DOUGLAS PLACIDO VERGARA

Parque Lefevre Calle 2 Casa 25 

68029070 

douglasplacido@outlook.com 

Douglas Placido 

Cedula: PE-8-2379 



PERFIL

- Soy una persona totalmente responsable con mis funciones, cumpliendo fielmente con los objetivos, parámetros y políticas de la empresa.
- Estoy capacitado para trabajar en equipo y de forma independiente.
- Poseo amplio conocimiento en puestos administrativos como Finanzas y RR. HH.
- Mantengo buena comunicación con todas las áreas de la organización, brindando siempre el apoyo que requieran.
- Manejo diferentes programas para la realización de reportes brindando el análisis adecuado e incluyendo recomendaciones para su previa presentación.



EDUCACIÓN

Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas | UNP

ENERO 1995 – DICIEMBRE 2000

Índice de 2.85 obteniendo el título de Sigma Lambda

Bachiller en Ciencias | Centro Educativo San Lorenzo (Lima – Perú)

1982 - 1994

Excelentes calificaciones obteniendo el título de Brigadier General



EXPERIENCIA

Real Time Analyst | Alorica

DICIEMBRE 2014 – ABRIL 2021

Supervisar los diversos KPI de la operación del cliente Best Buy (USA) y monitorear la actividad de cada uno de los agentes del call center. Realizar reportes periódicos y por intervalos de tiempo a la alta directiva. Encargado de automatizar todos los reportes del departamento. Analizar los reportes e informar a los demás departamentos de las acciones tomadas con el fin de mejorar la operación de la organización.

Operations Analyst | Cox Communications

MAYO 2014 – NOVIEMBRE 2014

Manejo de la planilla del personal, Velar por los índices de productividad referente a llamadas, Tiempo de atención al cliente, cantidad de daños reportados y visitas técnicas, y confección y análisis de reportes operativos.

Analista de Operaciones | Global International

MARZO 2013 – NOVIEMBRE 2013

Realizar los reportes diarios de todos los KPI de la operación, Tablas F y G, Reportes Financieros, Documento de Control de los agentes, Presentaciones Mensuales de Cable & Wireless y confección de horarios de los agentes.

Analista de Operaciones | Sitel Panamá

ENERO 2002 – FEBRERO 2013

Confección de horarios por medio de IEX de los centros de Inbound de CWP, Confección del forecast, proyección de horas y facturación de todos los centros de la cuenta de CWP, ENSA, Texaco, Sony y Decamerón.

Analista de Finanzas | Cable & Wireless Panamá

ENERO 2000 – ENERO 2002

Confección del presupuesto del call center de CWP, manejo de la planilla de los empleados como son los pagos de sobretiempos y horas extras, reportes de desempeño de costos y caja menuda.



APTITUDES

- Realizar presupuestos, informes financieros de desempeño, planilla de personal, informe de gastos, etc.
- Medir los resultados hora por hora del personal como son el nivel de servicio, adherencia a su horario, tiempo de producción y ocupación
- Confección de horarios del personal de la empresa, proyección de pronósticos, confección y análisis de reportes diarios y por hora.
- Rapidez en el aprendizaje de cualquier labor o función adicional.
- Manejo completo de herramientas Power BI, Power Query, SQL, Python, Aspect, CISCO, CCMP, SICAT, Matrix, Crystal Reports, IEX, Kronos, Siebel, CMS, Avaya, SAP, Evosys y Office (Excel, Access, Word, Powerpoint) útiles para medir la productividad del personal, confección de horarios, comunicación con diferentes áreas y realización de reportes
- Amplio conocimiento en el área operativa, financiera y de recursos humanos.



REFERENCIAS

Nelson Espinosa

Workforce Supervisor (Bestbuy)
Alorica Panamá
nelson.espinosa@alorica.com
(507) 6728-2515

Luis Cordoba

Sub-Gerente de Operaciones (BAC)
BAC Panama
luis.cordoba@bac.com
(507) 6655-1018

Michael Minaya

Chief Financial Officer
Cox Communications
+001(702) 683-6245