



OLVIN ORELLANA

ATENCION AL CLIENTE

ACERCA DE MÍ

Supervisor de Operaciones con 4 años de experiencia liderando equipos en entornos de alto volumen de servicio al cliente (call center). Experto en gestión de indicadores de desempeño (KPI), mejora de procesos operativos y capacitación de personal. Orientado a resultados, he logrado incrementos en satisfacción del cliente y reducciones significativas en tiempos de respuesta mediante estrategias de eficiencia y resolución efectiva de conflictos. Busco aportar mi liderazgo y conocimientos técnicos para optimizar operaciones y contribuir al crecimiento organizacional.

CONTACTO

- orellanaolvin7@gmail.com
- 504 8915 4316
- Tegucigalpa, Francisco Morazan
- linkedin.com/in/olvin-orellana-6676263a7

EDUCACIÓN

Ingeniería Agroindustrial

UNAH-CURC
Pasante / Estudios en curso

calidad de atencion al cliente

INFOP
2021

Etica profesional

INFOP
2021

IDIOMAS

Inglés: Nivel intermedio (conversacional y escrito)

Español: Nativo

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Supervisor de operaciones

Ibex, Tegucigalpa, Honduras Enero/2022 inicio – Enero/2026 fin (4 años)

Lideré y supervisé equipos de 15-25 colaboradores en operaciones de servicio al cliente, garantizando cumplimiento de objetivos diarios y mensuales.

- Monitoreé y gestioné indicadores clave de desempeño (KPI) como tiempos de respuesta (AHT), satisfacción del cliente (CSAT) y productividad, logrando mejoras consistentes en métricas operativas.
- Implementé estrategias de optimización de procesos que resultaron en : reducción de tiempos de respuesta en un 20-30% y aumento en la satisfacción del cliente.
- Realicé capacitaciones y acompañamiento a nuevos colaboradores, mejorando la curva de aprendizaje y reduciendo rotación inicial.
- Resolví conflictos internos y con clientes de manera efectiva, manteniendo altos estándares de calidad y servicio.

HABILIDADES

- Liderazgo y gestión de equipos
- Manejo de indicadores de desempeño (KPI, AHT, CSAT)
- Manejo de herramientas: Excel, Google Sheets, software de call center como connect
- Comunicación efectiva y resolución de conflictos
- Mejora continua de procesos y eficiencia operativa
- Capacitación y desarrollo de personal
- Conocimientos en procesos agroindustriales
- Adaptabilidad y trabajo bajo presión

REFERENCIAS PERSONALES

- KEYLA CARRASCO •TEL. 9296-6744
- CARLOS VILLASEÑOR •TEL. 3350-7363
- ARIEL ARAGON •TEL. 8748-6860