

Fátima Yannel Hernández Valeriano

Dirección: Col. Arnulfo Cantarero López, Tegucigalpa Distrito Central.

Teléfono: +504 8793-9492

Correo Electrónico: fh311340@gmail.com



Perfil Profesional

Profesional con formación en Informática Administrativa y Banca y Finanzas, con experiencia en gestión operativa, servicio al cliente, coordinación de procesos administrativos y ventas consultivas. Habilidad en manejo de sistemas, seguimiento de procesos, atención multicanal y control de información. Enfoque en la eficiencia, organización y resolución de problemas.

Experiencia Laboral

→ Empresa: Componentes el Orbe S.A.

Cargo: Área de Operaciones y Servicio al Cliente (Gestión administrativa y seguimiento de procesos)

Fecha de Inicio y Fin: 17 de junio 2024 - 30 de junio 2026

- Gestión y seguimiento de solicitudes de clientes
- Manejo de reportes, registros y control de información operativa
- Resolución de incidencias y soporte en procesos administrativos
- Coordinación de respuestas y seguimiento a casos
- Uso de sistemas internos para actualización de datos y gestión de tareas

→ Empresa: Inflalo Honduras

Cargo: Asesora Comercial y Coordinadora de Operaciones (Home office)

Fecha de Inicio y Fin: 06 de enero 2022 - 30 de mayo 2026

- Asesoramiento personalizado a clientes en la compra de productos inflables.
- Gestión integral del proceso de venta, desde la cotización hasta la entrega final.
- Coordinación con el área de diseño para la elaboración de bocetos y aprobación de producción.
- Seguimiento de pagos y registro en sistema interno.
- Coordinación logística internacional, incluyendo seguimiento de

importaciones y procesos aduaneros en Honduras.

- Atención multicanal a clientes (WhatsApp, correo electrónico, Instagram y Facebook).
- Seguimiento postventa para asegurar satisfacción del cliente y continuidad comercial.

→ **Empresa: El Club de Pon Pon**

Cargo: Coordinadora de Operaciones y Administración de Eventos

Fecha de Inicio y Fin: 01 de enero 2022 - 15 de marzo 2024

- Coordinación y despacho de eventos durante fines de semana, asegurando la correcta ejecución de las actividades.
- Supervisión y organización del personal operativo para cada evento.
- Elaboración de planillas y control de pagos del personal.
- Registro y control de gastos operativos y administrativos.
- Gestión de compras y abastecimiento de insumos necesarios para eventos.
- Emisión de facturación y apoyo en procesos administrativos.
- Apoyo en procesos de reclutamiento y selección de personal.

Formación Académica

- **Licenciatura en Informática Administrativa**

Institución: Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) **Fechas:** 2018 - Presente

- 78% de clases aprobadas

- **Licenciatura en Banca y Finanzas (Carrera Simultánea)**

- **Institución:** Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) **Fechas:** 2023 - Presente

- 35% de clases aprobadas

- **Bachillerato Técnico Profesional en Informática**

Institución: Instituto Técnico San Martín.

Fechas: 2011 - 2017

Cursos y Certificaciones

- **Academia:** Cisco Networking Academy
- Getconnected
- Introducción a la seguridad cibernética
- Inglés para informática

- **Academia:** INFOP
- Herramientas para atención al cliente
- Ms Access
- Ms Excel (básico, intermedio, avanzado y financiero)
- Programar en Python
- Diseño Web HTML5 y Wordpress

- **Academia:** DEGT-UNAH
- Programa Fundamentos en Microsoft Office 365

- **Academia:** Carlos Slim
- Administrador de base de datos
- Analista de datos

- **Academia:** Gem Training y Consulting Service
- Taller de SAP MM

Habilidades

- Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Access)
- Atención al cliente y gestión de solicitudes
- Manejo de CRM y sistemas internos
- Bases de datos y SQL Server
- HTML5 y CSS básico
- Gestión administrativa y control de procesos
- Trabajo bajo presión y organización de tareas