



# Elba Ocampos

LIC. ADMINISTRACION DE EMPRESAS

## DATOS PERSONALES



Edad: 30. Soltera.



+595 994 561679



elbaleticia0@gmail.com



San Cayetano c/ Sta Lucia -  
Barrio Caaguazu. Ñemby.



Movilidad Propia: Si.  
Licencia de conducir al día.

## HABILIDADES

- Responsabilidad
- Eficiencia
- Compromiso
- Gestión de documentos
- Elaboración de reportes
- Trabajo en equipo

## FORMACIÓN ACADÉMICA

- Lic. en Administración de Empresas  
*Universidad del Norte. (UNINORTE)*  
2018
- Bachiller en Ciencias Sociales  
*Colegio Privado Sub. "Monseñor  
Pedro Shaw"*  
2013

## IDIOMAS

- Español (Nativo)
- Guaraní (Nativo)
- Inglés (Básico)

## ACERCA DE MÍ

Profesional en Administración de Empresas con sólida experiencia en Gestión de Tráfico en Tiempo Real (GTR) y coordinación de equipos en entornos de contact center. Certificada en estándares COPC y en el Programa de Liderazgo Exponencial, con fuerte enfoque en competencias conversacionales, liderazgo y mejora continúa.

Enfoque en monitoreo de KPIs, control de adherencia, análisis de desvíos operativos y ejecución de acciones correctivas para optimizar tiempos, eficiencia operativa y experiencia del cliente.

## EXPERIENCIA LABORAL

### Coordinadora de GTR

APEX PARAGUAY SA  
Jun2023-Ene2026

Gestión y monitoreo en tiempo real de métricas operativas (AHT, volumen, adherencia, productividad) para campañas del sector bancario y telefonía. Coordinación de turnos, controles de adherencia y eficiencia operativa. Implementación de acciones correctivas ante desvíos operativos. Certificación en COPC (2 certificaciones) durante el ejercicio del cargo

Contacto: 0985 834750 - Sr. Andrés Cabral (Jefe directo)

### Asistente de Control de Piso GTR

APEX PARAGUAY SA  
Feb2021-Jun2023

Monitoreo en tiempo real de indicadores clave de desempeño. Control de asistencia, pausas y cumplimiento de horarios. Elaboración de reportes operativos y soporte al equipo de supervisión. Participación en procesos certificados bajo norma COPC.

Contacto: 0982 856236 - Sr. Jarri Colman (RRHH APEX PARAGUAY SA)

### Jefa de Piso Telecobranzas

VOICENTER SA  
2018-2021

Supervisión de equipos de cobranzas y seguimiento de objetivos. Control de resultados operativos y coordinación con clientes. Elaboración de informes y propuestas de mejora.

### Gestora de Telecobranzas

VOICENTER SA  
2017-2018

Gestión telefónica de cobranzas y atención al cliente. Registro y actualización de interacciones en sistema.

## REFERENCIAS PERSONALES

- Sra. Judith Gamarra - 0981 215736
- Sra. Milena Moreno - 0985 608931