

CARLA JACQUELINNE MARQUEZ FLORES

INGENIERO COMERCIAL Y PSICÓLOGO EN FORMACIÓN

📍 La Paz, Bolivia

☎ 78953236

✉ carla.marquez.flores@gmail.com

PERFIL

Ingeniera Comercial con experiencia en banca, atención al cliente y gestión de talento humano, actualmente en formación en Psicología. Especializada en gestión administrativa, relaciones laborales y atención al cliente, con enfoque en resultados y mejora continua. Destaco por mi capacidad de comunicación, resolución de conflictos y orientación al cliente. Experiencia en entornos comerciales y financieros, con habilidades en gestión de procesos y desarrollo organizacional.

EXPERIENCIA LABORAL

Atención al Cliente y Asistente de Talento Humano Starcars – Venta y comercialización de vehículos • Gestión y actualización de base de datos de personal y documentación laboral • Apoyo en procesos de contratación, renovaciones y control administrativo • Coordinación de capacitaciones y seguimiento al desarrollo del personal • Atención y resolución de consultas laborales, fortaleciendo el clima organizacional • Apoyo en evaluación de desempeño y cumplimiento de normativas laborales	2022 – 2025
Asesor Comercial Starcars – Venta y comercialización de vehículos • Asesoramiento a clientes en la compra de vehículos según necesidades • Gestión de ventas, negociación y cierre comercial • Manejo de documentación de ventas y procesos administrativos • Orientación al cliente, generando confianza y fidelización	2021 - 2022
Administradora en RRHH y Atención al Cliente CreArt JS Venta de Insumos de sublimación Imprenta y Publicidad • Gestión integral de procesos administrativos y operativos en empresa de producción gráfica y personalización • Reclutamiento, selección y capacitación de personal operativo y comercial • Supervisión de equipos de trabajo, asegurando cumplimiento de objetivos y tiempos de producción • Implementación de mejoras en procesos internos, optimizando tiempos y eficiencia operativa • Atención directa al cliente, asesoramiento en productos personalizados y gestión de ventas • Coordinación de pedidos, control de calidad y seguimiento de entregas • Manejo de incidencias y resolución de reclamos, fortaleciendo la satisfacción del cliente	2015 - 2020
Cajero Administrador Banco BISA S.A. • Gestión de transacciones financieras: depósitos, retiros, transferencias y pagos de servicios • Atención integral al cliente, brindando asesoramiento en productos y servicios bancarios • Promoción y colocación de productos financieros, contribuyendo al cumplimiento de metas comerciales • Manejo de efectivo bajo estrictos protocolos de seguridad y control interno • Verificación y registro de operaciones, asegurando exactitud y cumplimiento normativo • Resolución de consultas y gestión de incidencias, fortaleciendo la experiencia del cliente	2008 - 2012

Atención al Cliente
Mutual La Paz

2006 - 2007

- Atención y orientación personalizada a clientes en servicios financieros
- Gestión de consultas, reclamos y resolución de problemas
- Organización de flujo de atención y gestión de filas
- Promoción de productos y servicios financieros
- Apoyo en procesos administrativos y operativos

FORMACIÓN ACADEMICA

Título en Provisión Nacional

Feb - 2013

Licenciatura en Ingeniería Comercial
Universidad Privada del Valle

Diploma Académico

Ago - 2008

Licenciatura en Ingeniería Comercial
Universidad Privada del Valle

Postgrado

Abr - 2022

Diplomado en Recursos Humanos
Universidad Privada del Valle

Estudiante de Psicología (3er año) – Segunda Carrera

2023 - Actualidad

Universidad Privada Domingo Savio

2002

Título Bachiller en Humanidades

Colegio Santa Ana

CURSOS Y FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- **Programa Especializado en Psicología Organizacional y Gestión de Recursos Humanos**
Centro de Formación ALPISTE (Avalado por el Colegio de Psicólogos de Bolivia) :Oct – Nov 2021
- **Curso: Manejo de Conflictos del Personal**
Centro de Formación ALPISTE Nov - 2021
- **Curso: Análisis y Valoración del Puesto de Trabajo**
Centro de Formación ALPISTE Oct – Nov 2021
- **Curso: Tipos de Contrato Laboral**
Centro de Formación ALPISTE Nov - 2021
- **Curso: Recursos Humanos y Gestión del Talento Humano**
Centro de Desarrollo Integral Lidera CIF Bolivia Nov - 2021
- **Curso: Administración Adecuada del Teletrabajo**
Centro de Formación ALPISTE Nov - 2021
- **Curso: Neuromarketing**
Centro de Desarrollo Integral Lidera CIF Bolivia Nov - 2021
- **Curso: Psicología Empresarial**
Centro de Desarrollo Integral Lidera CIF Bolivia Nov - 2021
- **Curso Online: Descodificación Biológica**
Instituto World Holistic Alliance Feb - 2025

IDIOMAS

Inglés (Avanzado)
Español (Nativo)

HABILIDADES

Habilidades Técnicas

- Manejo de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint Photoshop) – Nivel Avanzado
- Elaboración de informes, reportes y documentación administrativa
- Gestión administrativa y control documental
- Atención al cliente y servicio postventa
- Gestión de relaciones con clientes (CRM) y seguimiento comercial
- Reclutamiento, selección y capacitación de personal
- Gestión de cartera de clientes
- Procesos bancarios y manejo de efectivo
- Ventas, negociación y cierre comercial
- Cumplimiento de indicadores de desempeño (KPIs)
- Marketing digital y gestión de redes sociales

Habilidades Blandas

- Comunicación efectiva
- Orientación al cliente
- Resolución de conflictos
- Trabajo en equipo
- Adaptabilidad al cambio
- Proactividad
- Empatía
- Toma de decisiones

REFERENCIAS LABORALES

Gabriel Herbas
Jefe Comercial – Starcars
Cel. 77228456
Lic. Alejandra Bolívar
Talento Humano – Banco BISA S.A.
Tel. 2313030