

José David Valdivia Clavijo

Político, Experto en Ventas, UX/UI Designer, Digital Business Manager.

+591 72020747 | xvaldivia@proton.me | Av. Ovidio Barbery, Santa Cruz De La Sierra

 www.jotavaldivia.com

Perfil

Licenciado en Ciencias Políticas, especialista en datos, demografía y marketing político. Cuento con una sólida formación técnica en desarrollo y diseño web, aplicaciones móviles UX/UI y ventas. Además, soy un experto en finanzas y seguros con un enfoque orientado a resultados y una habilidad probada para gestionar proyectos tecnológicos y comerciales. Capaz de adaptarse a diferentes roles y entornos, combino competencias técnicas y analíticas con una fuerte capacidad de comunicación social.

Alta capacidad de relacionamiento, facilidad de trato con clientes, habilidad para negociar y ventas, capacidad de trabajo en equipo y bajo presión, análisis de datos, fácil manejo de situaciones bajo estrés, comportamiento proactivo, liderazgo y responsabilidad, excelente capacidad tecnológica y desarrollo digital.

Áreas de especialización

- Ventas
- Diseño y programación UX/UI
- Relaciones públicas e interpersonales
- Atención eficiente al cliente

Experiencia Profesional

Product Manager, (www.checkoutsupport.com)

Santa Cruz - Bolivia, 02/2021 - presente

- **Gestión de Producto:** Lideré el ciclo de vida completo del producto, desde la concepción hasta el lanzamiento, asegurando que los servicios de diseño, desarrollo y soporte de compras por internet a través de pasarelas de pago cumplieran con los requisitos del mercado y las expectativas de los clientes.
- **Investigación de Mercado:** Realicé investigaciones de mercado y análisis de la competencia para identificar oportunidades de negocio y áreas de mejora en el producto.
- **Desarrollo de Estrategia:** Definí y ejecuté la estrategia del producto, alineando los objetivos comerciales con las necesidades del mercado y las capacidades técnicas de la empresa.
- **Colaboración Interfuncional:** Coordiné con equipos de desarrollo, diseño, marketing y ventas para garantizar la cohesión y el éxito del producto.
- **Gestión de Roadmap:** Creé y mantuve el roadmap del producto, priorizando características y mejoras basadas en feedback de usuarios, análisis de datos y objetivos estratégicos.

- **Diseño y UX:** Trabajé estrechamente con los diseñadores UX/UI para desarrollar interfaces de usuario intuitivas y atractivas que mejoraran la experiencia de compra online.
- **Implementación de Pasarelas de Pago:** Supervisé la integración de múltiples pasarelas de pago, asegurando transacciones seguras y eficientes para los usuarios finales.
- **Soporte y Mejora Continua:** Desarrollé e implementé procesos de soporte técnico para resolver problemas de usuarios y optimizar el rendimiento del producto.
- **Análisis de Datos:** Utilicé herramientas de análisis para monitorear el rendimiento del producto, identificar tendencias y tomar decisiones informadas para futuras mejoras.
- **Gestión de Relaciones con Clientes:** Mantuve relaciones cercanas con clientes clave, recopilando feedback y asegurando su satisfacción con el producto.
- **Lanzamiento de Producto:** Planifiqué y ejecuté lanzamientos de nuevos productos y actualizaciones, coordinando esfuerzos de marketing y comunicación para maximizar el impacto en el mercado.

Analista de Calidad, (www.ticketdesoporte.com)

Santa Cruz - Bolivia, 03/2018 - 01/2021

- **Monitoreo de Calidad:** Supervisé y evalué las interacciones de los agentes de soporte al cliente en línea y en el call center para asegurar que cumplieran con los estándares de calidad y las políticas de la empresa.
- **Evaluación de Desempeño:** Realicé auditorías regulares de llamadas y sesiones de chat, proporcionando retroalimentación detallada a los agentes para mejorar su desempeño y habilidades de atención al cliente.
- **Desarrollo de Indicadores de Rendimiento:** Definí y actualicé los indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir la eficacia y eficiencia del equipo de soporte.
- **Capacitación y Coaching:** Colaboré con el equipo de formación para desarrollar y llevar a cabo programas de capacitación continua basados en las necesidades identificadas durante las evaluaciones de calidad.
- **Análisis de Datos:** Recopilé y analicé datos de rendimiento para identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades para optimizar los procesos de atención al cliente.
- **Gestión de Feedback:** Implementé sistemas de retroalimentación para recoger y analizar las opiniones de los clientes, utilizando estos insights para mejorar los servicios de soporte.
- **Documentación de Procesos:** Creé y mantuve documentación detallada de los procedimientos y políticas de calidad para asegurar la consistencia en el servicio al cliente.
- **Resolución de Problemas:** Trabajé estrechamente con los equipos de soporte para resolver problemas recurrentes y mejorar la experiencia del cliente.
- **Informes de Calidad:** Elaboré informes mensuales y trimestrales sobre el desempeño de calidad, presentando hallazgos y recomendaciones a la gerencia.
- **Mejora Continua:** Participé en iniciativas de mejora continua, proponiendo e implementando cambios en los procesos de soporte al cliente para aumentar la satisfacción y la eficiencia.

Proyecto Propio, (www.brokerhost.net) **Colombia, Bolivia. Argentina, Chile, Brazil, Ecuador, Perú, España, Estados Unidos,** 09/2014 - presente

- Inicié y gestioné un negocio de reventa de espacios de hosting y registro de dominios por internet, proporcionando soluciones de alojamiento web y registro de dominios personalizadas a pequeñas empresas y emprendedores. Desarrollé estrategias de marketing digital, gestioné la

relación con los proveedores y aseguré la satisfacción del cliente a través de un servicio técnico y de soporte de alta calidad.

Asesor Financiero, (Consultor - independiente)

La Paz - Bolivia, 12/2014 - 03/2018

- A causa de mi experiencia en banca y seguros, me dediqué a brindar mis servicios como asesor financiero a varias empresas privadas, produciendo las mejores decisiones de inversión así también como la gestión de créditos productivos para llevar a cabo diferentes proyectos. Dichas empresas de diferentes rubros como VERTEBRA SRL (constructora), SPOTTRACKING SRL (seguridad), CONSTRUCT SRL (constructora), POSITION LOGIC SRL (rastreo satelital), etc.

Agente de Seguros, (Bisa Seguros y Reaseguros S.A)

La Paz - Bolivia, 12/2013 - 11/2014

- Asesoré a clientes sobre las opciones de seguros disponibles, evaluando sus necesidades y ofreciendo productos adecuados. Gestioné la venta de pólizas de seguros, incluyendo automóviles, vida y salud. Mantuve relaciones a largo plazo con los clientes, proporcionando soporte continuo y ayudando en el proceso de reclamaciones.

Vendedor de Tarjetas De Crédito, (Banco Bisa S.A)

La Paz - Bolivia, 10/2012 - 11/2013

- Promocioné y vendí tarjetas de crédito del Banco BISA SA a clientes potenciales, evaluando su perfil financiero y necesidades. Proporcioné información detallada sobre los beneficios y características de las tarjetas de crédito, y asistí en el proceso de solicitud y activación. Mantuve una excelente relación con los clientes, asegurando su satisfacción y fomentando la lealtad hacia el banco.

Agente de Seguros De Vida, (La Vitalicia S.A)

La Paz - Bolivia, 02/2010 - 09/2012

- Asesoré a clientes sobre opciones de seguros de vida, identificando sus necesidades y recomendando productos adecuados. Gestioné la venta de pólizas de seguros de vida, explicando términos y condiciones y asegurando una comprensión clara por parte de los clientes. Mantuve relaciones a largo plazo con los asegurados, ofreciendo soporte continuo y ayudando en el proceso de reclamaciones y renovaciones.

Encuestador, (IPSOS - Bolivia)

La Paz - Bolivia, 08/2009 - 02/2010

- Realicé encuestas de campo y telefónicas para recopilar datos sobre hábitos de consumo y opiniones de los consumidores en cientos de proyectos. Garanticé la precisión y fiabilidad de los datos recopilados siguiendo estrictos procedimientos y metodologías de investigación. Contribuí a la elaboración de informes detallados para análisis de mercado, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones estratégicas de los clientes. Así mismo pude desarrollar mi carrera en Ciencias Políticas con la obtención de datos censales, boca de urna en procesos electorales y tendencias políticas.

Operador De Monitoreo, (SIAR SRL)

La Paz - Bolivia, 03/2007 - 08/2009

- Monitoreé sistemas de alarmas de seguridad en tiempo real, respondiendo rápidamente a alertas y situaciones de emergencia. Coordiné con las fuerzas de seguridad y servicios de emergencia para garantizar una respuesta oportuna y efectiva. Realicé pruebas periódicas de los

sistemas de alarma para asegurar su correcto funcionamiento y documenté todas las incidencias y acciones tomadas en los registros correspondientes.

Cursos y certificaciones en línea y presenciales

- Curso, experto en «CANVA» (Enero. 2024) - **www.1984academy.com**
- Curso, experto en «PROMPT ENGINEERING» (Abril-Julio. 2023) - **www.nocodemy.net**
- Curso de «MARKETING DIGITAL» (Abril-Septiembre. 2019) - **www.1984academy.com**
- Certificación en «DESARROLLO WEB» (Febrero-Mayo, 2018) - **www.coderhouse.com**
- Especialización en «DISEÑO UX/UI» (Marzo, 2018-Enero, 2019) - **www.coursera.org**
- Curso Operativo «TARJETAS DE CRÉDITO Y MICROCRÉDITOS» (Enero, 2012)– **Banco Bisa SA**
- Curso Taller «OFICIALIA DE CRÉDITOS» (Noviembre. 2011) - **Centro de Altos Estudios/ AEC INDOAMERICA (La Paz)**
- Taller de «VENTAS Y NEGOCIACIÓN» (Febrero. 2011) - **La Máquina De Las Ideas/ LA PRENSA y Universidad San Francisco De Asis (La Paz)**
- Curso de «ATENCIÓN AL CLIENTE» (Agosto. 2009) - **Best Practices International**
- Curso taller de «GERENCIA ESTRATÉGICA» (Abril. 2007) - **TEAM/ Equipos Multidisciplinarios**

Educación

Bachiller en humanidades, (Unidad Educativa Privada Latinoamericana) **La Paz - Bolivia,** 2002

Licenciatura en Ciencias Políticas, (Universidad Mayor De San Andres) **La Paz - Bolivia,** 2009

Habilidades

- **Content Marketing:** Desarrollo y ejecución de estrategias de marketing de contenidos para aumentar la visibilidad y el engagement.
- **HTML, CSS y JavaScript:** Desarrollo de sitios web interactivos y responsivos utilizando HTML, CSS y JavaScript, asegurando una experiencia de usuario óptima.
- **Figma:** Utilización de Figma para el diseño colaborativo de interfaces y prototipos de alta fidelidad.
- **WordPress:** Diseño, desarrollo y gestión de sitios web utilizando WordPress, incluyendo la personalización de temas y plugins.
- **Canva:** Creación de materiales gráficos y contenido visual atractivo utilizando Canva.
- **Content Strategy:** Creación e implementación de estrategias de contenido alineadas con los objetivos de la organización.
- **Search Engine Ranking:** Optimización de contenido para mejorar el posicionamiento en motores de búsqueda (SEO).
- **Data Analysis:** Análisis de datos para obtener insights valiosos y apoyar la toma de decisiones estratégicas.
- **Visualizing with Advanced Charts:** Uso de gráficos avanzados para la visualización de datos complejos y la presentación de resultados de manera clara y comprensible.
- **Social Media:** Gestión de redes sociales para incrementar la presencia online y la interacción con la audiencia.
- **Email Marketing:** Planificación y ejecución de campañas de email marketing efectivas para fomentar la comunicación y la conversión.

- **User Experience (UX):** Diseño de experiencias de usuario intuitivas y atractivas para aplicaciones web y móviles.
- **Digital Strategy:** Desarrollo de estrategias digitales integrales para alcanzar los objetivos comerciales.
- **Campaign Management:** Gestión de campañas de marketing de principio a fin, incluyendo la planificación, ejecución y análisis de resultados.
- **Lead Generation:** Implementación de técnicas para la generación de leads cualificados y el crecimiento de la base de clientes.
- **Prompt Engineering:** Diseño estratégico de instrucciones de entrada para interactuar eficazmente con sistemas de IA, redactando prompts claros, contextualizados y orientados a la tarea, a fin de obtener respuestas precisas y relevantes.
- **Ofimática:** Dominio de Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint) y Google Workspace (Google Docs, Sheets, Slides).

Lenguajes

- **Español (Nativo)**
- **Ingles Britanico (Básico A1)**
- **Ingles Americano (Alto B2)**
- **Ingles Técnico (Avanzado C2)**