

# Naeque Mishell Robison Fernandez

## Datos personales

---

Nombre	Naeque Mishell Robison Fernandez
Email	naequerobinson1986@gmail.com
Celular	(57) 322 886-9368
Dirección	LOMA MISSION HILL – San Andrés Isla, Colombia
Fecha de nacimiento	Noviembre 6, 1986
Género	Femenino
Cédula de ciudadanía	1.123.620.975

## Perfil

---

Administradora de empresas con más de seis años de experiencia en gestión administrativa y contable. Experta en optimizar procesos, coordinar actividades operativas y garantizar el cumplimiento de objetivos organizacionales. Reconocida por mi capacidad de análisis, enfoque en resultados y espíritu emprendedor, estoy preparada para asumir nuevos desafíos y aportar valor estratégico a cualquier organización.

## Educación

2024	CREOLE CENCABO & CAJASAI, San Andrés Isla, Colombia Capacitación
2024	Habilidades Parentales: Prevención y Manejo de Conflictos CAJASAI – San Andrés Isla, Colombia Diploma
2024	Manejo Básico de la herramienta de hojas de cálculo Excel SENA – San Andrés Isla, Colombia Diploma
2023	Especialista en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo Politécnico Grancolombiano - Bogotá, Colombia Especialización

- 2019                    **Administración de empresas**  
**Politécnico Grancolombiano - Bogotá, Colombia**  
Profesional
- 2018                    **Seguridad y salud en el trabajo**  
**POSITIVA - Bogotá, Colombia**  
Curso
- 2017                    **Legislación aduanera**  
**Politécnico De Colombia - Medellín, Colombia**  
Diplomado
- 2016                    **Gestión Administrativa**  
**SENA - San Andrés Island, Colombia**  
Tecnólogo
- 2016                    **Mejoremos el servicio y el desempeño laboral para el personal del**  
**servicio al cliente**  
**CAJASAI - San Andrés Island, Colombia**  
Seminario
- 2010                    **Gestión comercial y telemarketing en Contact Center**  
**SENA - San Andrés Island, Colombia**  
Curso
- 2009                    **Mesa y Bar**  
**SENA - San Andrés Island, Colombia**  
Curso
- 2008                    **Servicio al cliente**  
**CAJASAI - San Andrés Island, Colombia**  
Curso
- 2007                    **Seminario Ciudad y ambiente**  
**SENA - San Andrés Island, Colombia**
- 2007                    **Los nuevos avances tecnológicos**  
**SENA - San Andrés Island, Colombia**  
Curso
- 2006                    **Primeros auxilios**  
**Fundación el Delfin - Palmira, Colombia**

Curso

2005

**Informática básica**  
**SENA - San Andrés Island, Colombia**  
Curso

2004

**Informática básica**  
**SENA - San Andrés Island, Colombia**  
Curso

## Experiencia Laboral

Nov. 2024 - Actualidad

**Recepcionista Nocturna**  
**HOTEL MAR AZUL, San Andrés Isla, Colombia**

Funciones:

- Gestionar el proceso de check-in y check-out de huéspedes durante el turno nocturno.
- Brindar atención personalizada y solución a las solicitudes y necesidades de los huéspedes.
- Monitorear y garantizar la seguridad de las instalaciones durante la noche.
- Realizar auditorías nocturnas para verificar la precisión de los registros y transacciones del día.
- Preparar reportes financieros y operativos diarios para la administración del hotel.
- Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad y servicio establecidos.
- Apoyar el perfilamiento como gerente nocturno, asumiendo responsabilidades de supervisión y toma de decisiones operativas.

Dic. 2024 – Dic. 2024

**Contratista**  
**GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL, San Andrés Isla, Colombia**  
**Secretaría de desarrollo social**

Funciones:

- Apoyar la implementación de redes de apoyo comunitario y educativo para prevenir la violencia, el trabajo infantil, el abuso sexual y la explotación de niños, niñas y adolescentes.
- Promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes a través de actividades educativas y de sensibilización.

- Realizar convocatorias para actividades según los grupos de edad establecidos por el programa.
- Participar en visitas y acompañamientos al hogar junto al equipo psicosocial.
- Facilitar encuentros lúdico-pedagógicos utilizando modelos metodológicos y experiencia propia, garantizando el cumplimiento de los objetivos del programa.
- Apoyar la organización y desarrollo de talleres de educación artística y formación integral en ciencia, tecnología, artes u oficios.
- Coordinar y apoyar la logística de las actividades programadas para cada encuentro, asegurando su correcta ejecución.

#### **Contratista**

Abril 2024 – Oct. 2024

**GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL, San Andrés Isla, Colombia**  
**Secretaría de desarrollo social**

#### Funciones:

- Ejecutar procesos administrativos y operativos del programa de infancia y adolescencia.
- Apoyar la capacitación, seguimiento y consolidación de proyectos dirigidos a niños, niñas y adolescentes.
- Implementar acciones para la actualización de la Política Pública de Infancia y Adolescencia.
- Gestionar alianzas estratégicas con instituciones y organizaciones para beneficiar a la población infantil y juvenil.
- Elaborar informes mensuales respaldados por evidencias físicas y digitales.
- Participar en actividades relacionadas con las metas del Plan de Desarrollo asignadas a la Secretaría.

Dic. 2022 – Nov. 2023

#### **Administradora**

**HOTEL REINA DEL MAR, San Andrés Isla, Colombia**

#### Funciones:

- Gestionar al personal y coordinar las operaciones de varios departamentos, incluyendo recepción, limpieza, mantenimiento y cocina.
- Asegurar un excelente servicio al cliente al atender rápidamente las necesidades de los huéspedes y resolver quejas, lo que resulta en una alta satisfacción del cliente.
- Administrar eficientemente las reservas de habitaciones y optimizar las tasas de ocupación mediante una coordinación efectiva con el equipo de recepción.

- Manejar asuntos financieros, incluyendo presupuestos, contabilidad y gestión de flujo de efectivo, lo que lleva a una mayor eficiencia en los costos.
- Establecer y mantener relaciones positivas con proveedores, negociando contratos para la entrega oportuna de bienes y servicios.
- Asegurar el cumplimiento de las regulaciones de seguridad y salud, realizar inspecciones periódicas para mantener un ambiente seguro para los huéspedes.
- Orquestar campañas de marketing exitosas para atraer nuevos huéspedes y retener a los existentes, contribuyendo a un aumento en las reservas.
- Organizar y coordinar eventos celebrados en el hotel, como conferencias, bodas y reuniones.
- Mantener registros, documentos e informes importantes relacionados con las operaciones del hotel, las finanzas y los huéspedes.
- Colaborar en el desarrollo e implementación de objetivos y estrategias a largo plazo, contribuyendo a un mejor rendimiento y competitividad.

Supervisor: Nancy Olier

Contacto: (57) 311 337-9811

Nov. 2020 – Feb. 2022

**Contratista**

**GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL, San Andrés Isla, Colombia**

**Oficina de Control, Circulación y Residencia OCCRE**

Funciones:

- Administrar y procesar permisos de residencia y solicitudes para residentes y visitantes.
- Verificar y mantener registros del estatus migratorio y la documentación de viaje de individuos.
- Asistir en coordinar medidas de control y seguridad en cumplimiento de las regulaciones.
- Responder a consultas y proporcionar información sobre políticas y procedimientos de inmigración.
- Realizar inspecciones y controles para asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones de inmigración.
- Colaborar con fuerzas del orden y agencias gubernamentales en asuntos relacionados con inmigración.
- Asistir en manejar situaciones de emergencia y gestión de crisis relacionadas con asuntos de inmigración.
- Contribuir al desarrollo e implementación de políticas e iniciativas de inmigración.

- Trabajar con un equipo diverso para facilitar el funcionamiento fluido de la oficina.

Supervisor: Osbaldo Madariaga

Contacto: (57) 608 5130801 / (57) 318 516-1173

Dic. 2016 – Jul. 2020

#### **Auxiliar Administrativo**

**ALMACÉN JR, San Andrés Isla, Colombia**

Funciones:

- Proporcionar apoyo administrativo gestionando llamadas entrantes, correos electrónicos y correspondencia.
- Asistir en programar citas y coordinar reuniones para la dirección de la tienda.
- Manejar la entrada de datos y mantener registros precisos del inventario de productos importados.
- Ayudar en organizar y mantener archivos para un acceso eficiente a los documentos.
- Gestionar suministros de oficina y realizar pedidos para asegurar un funcionamiento fluido.
- Asistir con la documentación de aduanas y el papeleo de importación para los productos.
- Coordinar con proveedores y compañías de envío para entregas a tiempo.
- Ayudar en procesar facturas y rastrear gastos para la gestión financiera.
- Dar la bienvenida y ayudar a los clientes con consultas, asegurando una experiencia de compra positiva.
- Apoyar en tareas administrativas, como generar informes y preparar presentaciones.
- Contribuir a eventos promocionales y asistir en la exhibición de productos.
- Demostrar adaptabilidad y habilidades para realizar múltiples tareas en un entorno minorista dinámico.

Supervisor: Uriel Loaiza

Contacto: (57) 608 512 4345

Jun. 2016 – Dic. 2016

#### **Auxiliar Receptivo**

**ALMACÉN JR, San Andrés Island, Colombia**

Funciones:

- Dar la bienvenida y saludar a visitantes y clientes de manera amigable y profesional.

- Gestionar llamadas entrantes y dirigir las a las personas o departamentos correspondientes.
- Asistir en programar citas y coordinar reuniones para ejecutivos y personal.
- Mantener una zona de recepción ordenada y organizada, creando una primera impresión positiva para los visitantes.
- Gestionar y distribuir correspondencia y paquetes entrantes y salientes de manera oportuna.
- Manejar consultas básicas y proporcionar información útil a visitantes y llamadas.
- Ayudar en el mantenimiento de suministros de oficina, asegurando niveles adecuados de inventario.
- Apoyar en tareas administrativas, como entrada de datos, preparación de documentos y registro de información.
- Ayudar con la planificación y coordinación de eventos, contribuyendo al éxito de los eventos de la empresa.
- Brindar un excelente servicio al cliente, garantizando una experiencia positiva para todos los huéspedes.

Supervisor: Uriel Loaiza

Contacto: (57) 608 512 4345

Nov. 2015 – May 2016

\*Prácticas SENA\*

**Auxiliar Administrativo**

**ALMACÉN JR, San Andrés Isla, Colombia**

Funciones:

- Proporcionar apoyo administrativo gestionando correos electrónicos, llamadas y correspondencia entrante.
- Asistir en programar y coordinar citas, reuniones y eventos para los miembros del equipo.
- Realizar entrada de datos y mantener registros organizados en hojas de cálculo y bases de datos.
- Ayudar en la organización de archivos, asegurando un fácil acceso y recuperación de documentos importantes.
- Apoyar la gestión de suministros de oficina, monitoreando el inventario y reponiendo suministros según sea necesario.
- Asistir con los arreglos de viaje, ayudando a reservar vuelos, hoteles y transporte.
- Contribuir a la preparación de reuniones preparando agendas y tomando notas.
- Asistir en el procesamiento de facturas y el seguimiento de gastos para la gestión financiera.
- Dar la bienvenida y dirigir a visitantes e invitados, proporcionando una primera impresión positiva.

- Apoyar al equipo con diversas tareas administrativas, demostrando adaptabilidad e iniciativa.

Supervisor: Uriel Loaiza

Contacto: (57) 608 512 4345

May. 2015 – Oct. 2015

### **Asistente Receptivo**

**AGENCIA DE VIAJES, VIAJES Y VACACIONES, San Andrés Isla, Colombia**

Funciones:

- Dar una cálida bienvenida y recibir a los clientes, proporcionando un ambiente amigable y acogedor.
- Gestionar llamadas entrantes y consultas, dirigir a los clientes a los agentes de viajes o departamentos correspondientes.
- Asistir en programar citas y coordinar reuniones para los consultores de viajes.
- Mantener una zona de recepción bien organizada, mostrar materiales promocionales y folletos de viajes.
- Manejar la documentación de viajes y asistir a los clientes con la preparación de los documentos necesarios para las reservas.
- Gestionar y distribuir de manera eficiente documentos relacionados con los viajes, itinerarios y boletos.
- Asistir en el manejo de suministros de oficina, asegurar un inventario adecuado para un funcionamiento fluido.
- Apoyar en tareas administrativas, como entrada de datos, preparación de documentos y registro de información.
- Proporcionar información básica sobre viajes a los clientes, ayudar con consultas sobre destinos y opciones de viaje.
- Contribuir a mantener bases de datos de clientes y asegurar información precisa.
- Asistir en la planificación y coordinación de eventos para promociones de la agencia de viajes o eventos para clientes.
- Demostrar un servicio al cliente excepcional, asegurar que los clientes tengan una experiencia positiva.

Supervisor: Marena Coba

Contacto: (57) 315 713-1908 / (57) 315 702-2226

Sep. 2013 – Jun. 2014

### **Cajera**

**MERCAMAS DEL CARIBE SUPERMERCADO, San Andrés Isla, Colombia**

Funciones:

- Procesar las compras de los clientes con precisión y eficiencia utilizando la caja registradora.

- Gestionar transacciones en efectivo, tarjetas de crédito y pagos electrónicos con precisión.
- Proporcionar un servicio al cliente amigable y cortés, atendiendo consultas y resolviendo problemas.
- Empacar artículos y ayudar a los clientes a empacar sus compras.
- Mantener la limpieza y organización del área de pago.
- Ayudar a reponer la mercancía y controlar los niveles de inventario.
- Trabajar en colaboración con el equipo para garantizar un funcionamiento fluido y la satisfacción del cliente.
- Seguir las políticas y procedimientos de la tienda para el manejo de efectivo y la seguridad.
- Demostrar una actitud positiva y servicial, mejorando la experiencia de compra para los clientes.

Supervisor: Jennifer Plata  
 Contacto: (57) 608 512 6886

Mar. 2011 – Sep. 2013

**Supernumeraria**

**NONI SAI, San Andrés Isla, Colombia**

Funciones:

- Ayudar en proporcionar servicio al cliente, atendiendo consultas y asegurando una experiencia de compra positiva.
- Apoyar al equipo de ventas de la tienda en gestionar el inventario y reponer estantes.
- Asistir en organizar y mantener los displays y la disposición de la mercancía en la tienda.
- Operar la caja registradora y procesar transacciones con precisión y eficiencia.
- Ayudar en mantener la limpieza y organización de la tienda.
- Asistir en recibir y desempacar envíos de mercancía.
- Contribuir a los eventos promocionales de la tienda y ayudar en actividades de marketing.
- Demostrar flexibilidad y adaptabilidad al realizar diversas tareas según sea necesario.

Supervisor: Mario Rojas Flórez  
 Contacto: (57) 311 521-0009

Oct. 2010 – Feb. 2011

**Aux. Asesor Comercial y Administrativo**

**LA PERFUMERIE, San Andrés Isla, Colombia**

Funciones:

- Ayudar en gestionar las relaciones con los clientes al proporcionar un excelente servicio y atender consultas.

- Apoyar al equipo de ventas en promover productos y asistir en transacciones de ventas.
- Coordinar con proveedores para la entrega oportuna de productos importados y gestionar el inventario.
- Asistir en organizar y mantener los displays y la disposición de la mercancía en la tienda.
- Operar la caja registradora y procesar transacciones con precisión y eficiencia.
- Ayudar con la preparación de informes de ventas, registros de inventario y documentación financiera.
- Contribuir a los esfuerzos de marketing, incluyendo publicaciones en redes sociales y eventos promocionales.
- Asistir en tareas administrativas, como entrada de datos, archivo y registro de información.
- Coordinar con empresas de logística y envío para arreglos de importación y exportación.
- Demostrar adaptabilidad y habilidades para realizar múltiples tareas en un entorno dinámico.

Supervisor: Tarek Negi Saeb

Contacto: (57) 608 512 4420 / (57) 608 512 6596

## Idiomas

---

Español	Fluido
Inglés	Bueno
Creole	Fluido

## Habilidades

---

Técnicas	Competente en Mi crosft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint).
Servicio al Cliente	Experiencia en las industrias de ventas y hotelera, brindando un servicio al cliente excepcional.
Trabajo en equipo	Registro comprobado de colaboración con equipos interfuncionales para alcanzar objetivos de proyectos.
Organizativas	Fuertes habilidades de gestión del tiempo, capaz de priorizar tareas y cumplir con plazos.
Adaptabilidad/ Flexibilidad	Capaz de adaptarme exitosamente a cambios en el alcance y cronograma del proyecto.
Atención a los detalles	Minuciosa al revisar y editar documentos para garantizar la precisión.

**Resolución de  
Problemas  
Interpersonal**

Eficiente en analizar problemas complejos y encontrar soluciones efectivas.

Capaz de construir y mantener relaciones positivas con clientes y colegas.

**Multitarea**

Manejo eficientemente múltiples tareas y proyectos simultáneamente.

**Iniciativa**

Identifico proactivamente oportunidades para mejorar procesos e implemento cambios.

## Referencias

---

**Ana Robinson**

Auxiliar administrativo, San Andrés Isla, Colombia

(57) 321 403-0406

**Justice Martínez**

Auxiliar de Turismo, San Andrés Isla, Colombia

(57) 323 576 9868

A handwritten signature in black ink that reads "Naeque". The signature is written in a cursive, slightly slanted style. The letter "N" is large and loops around the "A", and the "e" at the end is also large and loops back.

---

Naeque Mishell Robison Fernandez

CC. 1.123.620.975