

GUADALUPE MARTÍNEZ VARGAS

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Profesional con +10 años de experiencia en análisis de datos, generación de insights y diseño de campañas y contenidos de comunicación. Especialista en impulsar adopción digital y mejora continua mediante estrategias basadas en data. Experta en gestión de proyectos bajo metodología Agile, asegurando entregas eficientes, enfocadas en el usuario y alineadas a objetivos de negocio.

☎ 55-3680-8208

✉ lupy.data@gmail.com

📍 Cuauhtémoc, CDMX, Colonia Centro

🌐 gpemtz.com

EXPERIENCIA LABORAL

Líder Funcional Santander México 2023 - Presente

- Con base en los insights obtenidos en Soporte Hol, realizo requerimientos para la automatización del Proceso de Crédito Hipotecario de la Plataforma Hipoteca Online (HOL)
- Desarrollo diagramas As is y To be y documentación funcional: historias de usuario, matrices de trazabilidad, insumos de prueba, y documentación para desarrolladores
- Creo contenidos de formación, manuales y sesiones de capacitación, mejorando la experiencia del usuario final y reduciendo errores en la operación
- Coordino con distintas áreas (TI, operaciones, comercial) para asegurar la entrega oportuna de mejoras y requerimientos, con seguimiento hasta su implementación:
 - Automatización emisión Pólizas de Seguros 4 días a 1 clic
 - Rediseño de chuleta basada en la política de riesgos con enfoque comercial
 - Seguimiento a Soporte de usuarios y resolución de incidencias para brindar una mejor experiencia de usuarios
 - Rediseño de Hoja de Preevaluación de crédito
 - Rediseño de tabla de amortización - (HOL Empleados)
 - Primer certificación a nivel nacional +120 asesores certificados

Jefe de Data y Plataformas Digitales - Telcel Ago 2017 - Mayo 2022

- Analicé el comportamiento de las apps *Tu Plan R9* y *Telcel Academy* con reportes de Analytics y métricas internas
- Generé requerimientos UX/UI para mejorar la usabilidad con base en data y observaciones de usuarios
- Diseñé Journey Mappings completos para el rediseño de ambas apps, con inputs de +12,000 usuarios
- Probé y validé desarrollos antes de su publicación; logré 0% de rechazos en App Store y Google Play
- Coordiné con +4 áreas internas y 2 stakeholders la liberación de nuevas versiones
- Brindé soporte técnico a usuarios internos, resolviendo el 95% de incidencias en <48 horas
- Negocié el presupuesto de mantenimiento, manteniendo el mismo presupuesto anual en el período 2020-2022
- Obtuve y analicé data de visualizaciones y uso para detectar oportunidades de mejora
- Creé e implementé campañas internas de comunicación, con +1,000 copys creados en 2021-2022
- Impulsé el uso de las apps mencionadas, logrando un incremento del 150% en interacciones
- Envié y segmenté Push Notifications a través del servicio Pooshwoosh, logrando +65% tasa de apertura
- Diseñé e implementé encuestas de satisfacción sobre las apps y sus contenidos, con 85% de aprobación promedio

Supervisor Entrenamiento Comercial - Telcel Nov 2021 - Mayo 2022

- Utilicé herramientas como Google Analytics y reportes internos para analizar datos de participación, finalización de cursos y comportamiento de los usuarios
- A partir del punto anterior, identifiqué insights clave sobre las necesidades y preferencias de aprendizaje de la FDV, lo cual permitió optimizar la estrategia de contenidos
- Estos insights se tradujeron en la creación de contenidos formativos personalizados, manuales, y materiales didácticos que aumentaron el 150% en las inscripciones a cursos
- Diseñé y gestioné el calendario mensual de capacitación para la Fuerza de Ventas Telcel, con más de 32 cursos mensuales, alineados a las necesidades comerciales y operativas
- Supervisé a los instructores para asegurar que la información brindada fuera clara, precisa y enfocada en resultados

EDUCACIÓN

Oracle Ago 2025	Oracle Next Education - Data Science Python (pandas, matplotlib y numpy)
Udemy - 2024	Excel y Power BI Análisis y visualización de datos
UNAM 2021-2022	Marketing Digital Diplomado
UNAM 2010-2015	Ciencias de la comunicación Comunicación Organizacional

HABILIDADES

- Office 365
- Analytics
- Premiere | Illustrator | Photoshop
- Git-GitHub
- Inglés C1
- Python | Pandas | Matplotlib
- Figma
- SQL básico