

# 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](http://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
  - 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
  - Primer certificación a nivel nacional +120 asesores certificados

### 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 aumento del 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

### Asesor 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 proveedores externos 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 de 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 con Pooshwoosh, logrando +65% tasa de apertura
- Diseñé e implementé encuestas de satisfacción sobre las apps y sus contenidos, con 85% de aprobación promedio

## EDUCACIÓN

Oracle Ene 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 B2+
- Power BI
- Figma
- Trainee SQL