



User Research Expert

Para que un producto o servicio tenga éxito, siempre debe partir de las necesidades de las personas.

5 años de experiencia

Master en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad por la Universidad Complutense de Madrid

Master en Metodología de Investigación Social: Innovaciones y aplicaciones por la Universidad Complutense de Madrid

Grado en Sociología por la Universidad Complutense de Madrid

✶ Español nativo, inglés avanzado



EJ

Service designer

2020 – 2020
Everis

Service designer

Investigación con usuarios y diseño de servicios:

- Análisis de las necesidades de los usuarios a través de diversas técnicas de investigación (workshops, entrevistas, encuestas, etc)
- Uso de metodología Design Thinking.
- Análisis de resultados, conceptualización, diseño de estrategia y elaboración de entregables (informes, user journey, etc).

2017 – 2020
IZO

Customer Experience Consultant

Dedicación a la mejora de experiencias en la relación de la empresa con sus clientes y empleados:

- Diagnostico, diseño y transformación de servicios.
- Uso de metodología Design Thinking, Agile y técnicas de investigación cualitativas (entrevistas, focus groups ...y cuantitativas (cuestionarios, análisis estadístico, etc).
- Análisis de resultados, conceptualización, diseño de estrategia y elaboración de entregables (informes, user journey...)
- Responsable de proyectos en los que se desarrollan programas de medición de voz del cliente.
- Trabajo realizado con clientes de diversos sectores: Endesa, Banco Santander, MAPFRE, Iberdrola, Legálitas, etc.

2017-2017
Viarium

Research consultant

Participación en un proyecto orientado a la mejora de la experiencia del pasajero en Aena.:

- Identificación de las necesidades de los usuarios mediante diversas técnicas de investigación, análisis de resultados y elaboración de entregables.

2015-2016
Garaje de Ideas

UX Researcher

Investigación orientada al diseño de productos y servicios:

- Descubrimiento de las necesidades de los usuarios (test de usabilidad, workshops, Card Sorting, etc).
- Análisis, conceptualización y elaboración de entregables.
- Trabajo realizado fundamentalmente en las cuentas de Vodafone y Jazztel.

2014-2015
ISCIII

Social Researcher Trainee

Realización de grupos de discusión y colaboración en la redacción de informes.





User Research Expert

Escuchar y empatizar con clientes y usuarios son los cimientos que permitirán construir un buen producto

6 años de experiencia

Licenciada en Publicidad en la Universidad Complutense de Madrid

Máster de Diseño Gráfico por el Instituto Europeo di Design

Curso de Diseño de Productos Digitales por La Nave Nodriz

✚A Español nativo, inglés intermedio



MC

Service Design



2014 – 2020
Everis

Design Researcher

Preparación y realización de workshops con stakeholders y usuarios.
Definición y realización de diversas técnicas de investigación: entrevistas, focus group, observación contextual, diarios de uso, etc. Conceptualización de flujos y pantallas.
Desarrollo de card sorting presencial y online y conceptualización de arquitectura de información.
Testing de las soluciones diseñadas.

Estos son algunos de los clientes con los que he trabajado:

- Correos
- Mapfre RE
- Renfe
- Viajes el Corte Inglés
- Iberia
- Leroy Merlin
- Burger King
- SegurCaixaAdeslas
- Cofares
- Cepsa

2008 – 2010
20minutos.es

Designer

Conceptualización y diseño de el periódico digital así como de los productos asociados al mismo.

2008 – 2009
Terra Networks

Designer

Conceptualización y diseño del canal motor, diseño y adaptación de distintos contenidos a TV y móvil.

2000 – 2008
Brandmedia,
Sister, Idealista,
Narcea

Designer

Diseño de páginas webs en diferentes agencias, primer contacto con la usabilidad en idealista.com.