

FELIPE ANDRÉS ACUÑA ROMERO

+569 40050773 | felipeacuna.ro@gmail.com

www.linkedin.com/in/felipe-acuna-r | www.github.com/felipeacuna

RESUMEN PROFESIONAL

Sociólogo con 10 años de trayectoria en customer experience, data analytics e investigación. Experiencia en gestión de proyectos, desarrollo de equipos e indicadores y presentaciones de alto nivel. Capacidad resolutive, innovación, comunicación efectiva y muy buenas relaciones interpersonales.

EXPERIENCIA LABORAL

HDI Seguros

Jefe de Análisis de Experiencia

2021 – 2024, Santiago

- Comunica oportunidades clave con presentaciones de alto nivel.
- Forma equipos multidisciplinarios orientados a la mejora continua de indicadores clave.
- Implementa métricas y paneles de seguimiento usando Microsoft PBI, SQL y herramientas de encuestas.
- Implementa sistema de escucha de voz del cliente con niveles de respuesta representativos en más de 10 puntos de contacto.
- Implementa sistema de gestión de la experiencia que reduce en más del 50% la prevalencia de los principales tipos de reclamos.
- Detecta continuamente oportunidades de mejora y planifica su abordaje con los equipos responsables, logrando obtener un crecimiento NPS cercano a los 10 puntos anuales.

Analista de Experiencia

2019 – 2021, Santiago

- Implementa sistema de encuestas NPS logrando establecer mediciones representativas y periódicas.
- Define el viaje de experiencia del cliente a través de la investigación y análisis por medio de encuestas, entrevistas y focus group con clientes, intermediarios y expertos, logrando obtener un mapeo de los procesos y momentos de relevancia para el negocio.

Impacto Real Consultores

Coordinador de proyectos

2016 – 2019, Santiago

- Gestiona más de 30 proyectos de evaluación de impacto de capacitaciones con técnicas cuantitativas y cualitativas, detectando oportunidades y entregando propuestas de acción para mejorar los resultados.
- Establece y mantiene relación con más de 20 clientes principalmente del área de banca, consumo masivo y telecomunicaciones.

Consultor de proyectos

2014 – 2016, Santiago

- Desarrolla y ejecuta estudios de satisfacción y percepción por medio de encuestas, entrevistas, focus group y cliente incógnito, detectando brechas de mejora en empresas de distinto rubro.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Universidad de Concepción, Sociólogo	2010-2017
Universidad de Playa Ancha, Diplomado en Crecimiento Digital de Negocios y Marca	2024
Universidad de Playa Ancha, Diplomado en Diseño y Gestión Ágil de Proyectos	2025
Pontificia Universidad Católica de Chile, Diplomado en Ciencia de Datos para la Gestión	2024-2025

INFORMACIÓN ADICIONAL

SFIA Foundation, Analista Desarrollador de Aplicaciones	2017-2018
Udemy, Análisis y Visualización de Datos en Python	2024
BestWork English Institute, Nivel de Inglés Avanzado	2025