

Operations System Analyst | Data Analyst Jr | Python | SQL | Visualización de datos | Dashboards | Tableau

PERFIL PROFESIONAL

Profesional en Comercio Internacional con énfasis en atención al cliente y análisis de datos, con habilidades en Python, SQL y Tableau, y capacidad para transformar datos en información clara que mejore la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. Comunicadora efectiva y de rápido aprendizaje, experta en comprender sistemas complejos, resolver problemas con agilidad y traducir hallazgos técnicos en soluciones accesibles para las partes interesadas.

EXPERIENCIA LABORAL

BP (British Petroleum), CDMX

07/2025 - Presente

Operations System Analyst - Aloha POS

Responsabilidades:

- Liderar y optimizar el sistema POS (Point of Sales) Aloha.
- Garantizar la integridad, disponibilidad y seguridad de las bases de datos, brindando soporte crítico a las operaciones diarias.

GIVEX > SHIFT4, CDMX

05/2023 - 07/2025

Representante de Servicio Técnico

Responsabilidades:

- Brindar soporte técnico y operativo para la suite de productos y servicios de Givex, incluyendo programas de lealtad, procesamiento de tarjetas de regalo, sistemas POS y plataformas web para clientes.
- Capacitar a nuevos empleados, ayudándoles a convertirse en expertos en los productos.
- Realizar seguimiento postventa para asegurar la satisfacción del cliente y detectar áreas de mejora.

Logros:

- Analicé tendencias de tickets y reportes de incidencias para detectar patrones recurrentes y áreas de mejora operativa.
- Identifiqué oportunidades de mejora en procesos operativos, proponiendo ajustes que optimizaron flujos de atención y redujeron errores recurrentes.

Tata Consultancy Services, Santiago de Querétaro

04/2021 - 08/2022

Business Process Outsourcing

Responsabilidades:

- Analizar tickets de soporte y reportes de incidencias para identificar tendencias, patrones recurrentes y causas raíz.
- Colaborar con equipos internos para comunicar hallazgos y proponer mejoras operativas basadas en datos.
- Documentar insights y observaciones relevantes para la toma de decisiones y mejora continua.

Logros:

- Detecté patrones recurrentes de incidencias, lo que permitió identificar oportunidades de mejora en procesos operativos y de atención al cliente.
- Contribuí a la reducción de errores repetitivos al señalar causas raíz y áreas críticas a partir del análisis de tickets.

PROYECTOS

"CallMeMaybe" Operator Performance Analysis

2025

Evaluación del desempeño operativo de los operadores de CallMeMaybe utilizando métricas de tiempo de espera, tasa de llamadas perdidas y volumen de llamadas salientes. Se identifican operadores ineficientes mediante criterios cuantitativos y se aplican técnicas de análisis exploratorio y pruebas estadísticas para validar diferencias significativas.

Python, Pandas, NumPy, Matplotlib / Seaborn, Statsmodels / SciPy, Jupyter Notebook

<https://github.com/monybaca/callmemaybe-operator-performance-analysis>

Food Products User Analysis

2025

Análisis de eventos de usuarios para una empresa de productos alimenticios, incluyendo limpieza de datos, análisis del embudo de conversión y evaluación de un experimento A/A/B para determinar si las variantes experimentales presentan diferencias significativas en el comportamiento del usuario.

Python, Pandas, NumPy, Matplotlib / Seaborn, Statsmodels / SciPy, Jupyter Notebook

<https://github.com/monybaca/food-products-user-analysis>

ICE Videogames Sales Analysis

2025

Análisis integral de ventas de videojuegos para la tienda online ICE, evaluando plataformas, géneros, puntuaciones de críticos y usuarios, así como tendencias en regiones clave. Incluye limpieza de datos, análisis exploratorio, selección del período relevante y comparación de mercados para identificar plataformas prometedoras y géneros rentables..

Python, Pandas, NumPy, Matplotlib / Seaborn, Jupyter Notebook

<https://github.com/monybaca/ice-video-games-sales-analysis>

Instacart Analysis Spendings

2025

Análisis de datos de Instacart enfocado en limpiar, estandarizar y preparar la información de usuarios, categorías favoritas y comportamientos de compra. Incluye corrección de tipos de datos, normalización de valores categóricos y preparación del dataset para futuros análisis de gasto y patrones de consumo..

Python, Pandas, Jupyter Notebook

<https://github.com/monybaca/instacart-analysis-spendings>

Instacart Basket Analysis

2025

Análisis integral del comportamiento de compra de los usuarios de Instacart mediante la exploración de órdenes, productos y departamentos. Incluye limpieza de datos, integración de tablas, detección de duplicados y análisis de patrones de compra para comprender tendencias en categorías y hábitos de consumo..

Python, Pandas, Jupyter Notebook

<https://github.com/monybaca/instacart-basket-analysis>

EDUCACIÓN

Licenciatura en Comercio internacional

Universidad Autónoma Chapingo

Julio 2015 - Noviembre 2020

CURSOS

Data Analyst Bootcamp

TripleTen LatAm

Enero 2025 - Noviembre 2025

HABILIDADES TÉCNICAS

Microsoft Office 365, Google Workspace (Google Suit), SAP, Service Now, Odoo, Salesforce, Zendesk, GitHub, SQL, Tableau: Dashboards, Python: pandas, NumPy, matplotlib, seaborn, scikit-learn, statsmodels, plotly, Dash, Streamlit.

IDIOMAS

Inglés (Nativo o Bilingüe) | Japonés (Dominio Limitado de Trabajo)