

# MÓNICA ELISA BACA GONZÁLEZ

CDMX | Cel: +52 712 108 1995 | monicabacae21@outlook.es <https://www.linkedin.com/in/monica-baca-operations-data/> | [github.com/monybaca](https://github.com/monybaca)

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:**

- Liderear 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)