

SANTIAGO MORALES

Diseñador de Experiencia de Cliente CX

+593 939568666 ✉ smorales@sanmorales.com 🔗 linkedin.com/in/soysantym 🔗 sanmorales.com

EXPERIENCIA

Diseñador de Experiencia de Usuario UX

Saludsa 📅 01/2025 – presente 📍 EC

- Análisis y diseño de la experiencia actual de adquisición de clientes y propuestas de mejora continua en productos digitales.
- Administración completa de Hubspot Marketing Suite.

Director de Experiencia de cliente y usuario CX/UX

Publispromueve S.A. 📅 10/2021 – 10/2024 📍 EC

- Dirección de la experiencia del cliente estableciendo procesos, políticas y estándares de mejores prácticas, reduciendo así en 60% el tiempo de entrega de los equipos de producto.
- Diseño de la estructura del equipo con 28 personas en 6 roles distintos, mejoran el trabajo en equipo y la productividad de la empresa.
- Mapeo de 9 fases de ciclo de vida en programas de lealtad, en las cuales, en cada una, se estableció 1 etapa de descubrimiento, para mejorar cada fase, con la voz del cliente.

Diseñador UX/UI Senior

Publispromueve S.A. 📅 05/2021 – 09/2021 📍 EC

- Responsable de 10 diseñadores UX/UI, capacitándolos para mejorar la calidad de sus diseños y eficiencia en trabajo.
- Rediseño de ecosistema tecnológico y portal web ClubMiles Ecuador, incrementando en 20% la facturación mensual, a través de descubrimiento con clientes reales, prototipado y testeo.

Experiencias pasadas

Sector público y privado 📅 08/2010 – 12/2020 📍 EC

- Diseño, desarrollo e implementación de cerca de 10 sistemas, intranets y páginas web para instituciones del gobierno en Ecuador.
- En Seguros Sucre, se logró una gestión de experiencia del cliente con 90% de clientes afectados, atendidos con éxito.
- Análisis de implementación de eventos en Segment para grupo KFC (1ra fase) – Trd EC.

EDUCACIÓN

Máster en Dirección Estratégica

Universidad Espíritu Santo 📅 04/2024 – Presente

Ingeniería en Diseño Gráfico

Universidad Israel 📅 01/2016 – 01/2019

RESUMEN

Como director de CX, trabajé en desarrollar a las personas con caminos de carrera marcados para su crecimiento y correcto desenvolvimiento, dando talleres prácticos de aprendizaje rápido y aportando día a día a mejorar su trabajo.

La experiencia de cliente está en constante evolución y debe ser estudiada día a día.

Hoy por hoy, la experiencia de cliente abarca desde el diseño, hasta la gestión interna de la empresa con sus empleados.

IDIOMAS

Español Nativo

Inglés Avanzado

FORTALEZAS

💎 Empatía

Me ayuda a entender las motivaciones de las personas para saber cómo impulsarlas.

💎 Liderazgo

Aprendo y entiendo como guiar a las personas de mi equipo para cumplir los objetivos.

💎 Resiliencia

Tengo la capacidad de adaptarme a los cambios con rapidez y apoyar al cumplimiento de objetivos.

HABILIDADES

- Figma.
- Testeo de usabilidad.
- Descubrimiento.
- Investigación.
- Gestión de proyectos.

CERTIFICACIONES

- UX Avanzado.
- SCRUM Essentials.
- Marketing Digital.
- Design Thinking.
- Especialidad en diseño UX.
- Diseño Digital / Diseño web.
- Implementación Segment y Analítica.
- Liderazgo.