



# VIVIANA FERNÁNDEZ

## UX ANALYST & RESEARCHER

Teléfono: +54 9 11 2498 3488  
Email: vfernandezdieguez@gmail.com  
Villa Devoto, CABA.



### PERFIL

Soy Diseñadora UX enfocada a Investigación y Estrategia, apasionada por la innovación y los datos, con una sólida formación en Sociología y Demografía. Como persona creativamente analítica, orientada a objetivos, organizada y centrada en la satisfacción del usuario, siempre busco empatizar y comprender sus necesidades. Te ayudo a crear productos útiles y usables, así como experiencias agradables para tus usuarios.

### HISTORIAL PROFESIONAL

#### UX Analyst

The Nothing Box | Junio 2020 - Presente

#### UX Designer

Proyecto Integrador desarrollado en el marco del curso de Digital House (nombre ASTRID)| Feb. 2020 - Julio 2020

#### Customer Service Team Leader

EF Education First | Mayo 2019 - Jun. 2020

#### Sr. Customer Service Coordinator

EF Education First | Julio 2016 - Mayo 2019

#### Investigadora y Docente

Universidad de Oriente| Sep. 2012 - Feb. 2016

### EDUCACIÓN

#### Digital House (2020)

Diseño UX

#### Universidad de la Habana (2013 - 2016)

Máster en Estudios de Población  
(Demografía)

#### Universidad de Oriente, Cuba (2013 - 2014)

Diplomado en Docencia Universitaria

#### Universidad de Oriente, Cuba (2007 - 2012)

Licenciatura en Sociología  
Graduada con Honores, Magna cum laude,  
Clase 2011-2012.

### IDIOMAS

Español: Nativo

Inglés: Avanzado

Francés: Básico

### HABILIDADES, CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

- Diseño y construcción de soluciones digitales a través de la perspectiva de Design Thinking y Lean UX, aplicando prácticas de diseño centrado en el usuario.
- Aplicación de metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa, buscando explorar y profundizar comportamientos, motivaciones, intereses y necesidades de los usuarios y metas del cliente.
- Organización y aplicación de métodos y técnicas como observación, visitas de campo, etnografía, encuestas, entrevistas, pruebas de usabilidad, card sorting, pruebas heurísticas y workshops.
- Capacidad para analizar datos cualitativos y cuantitativos, crear modelos mentales y traducir los hallazgos en recomendaciones estratégicas.
- Creación de personas y journey maps basados en los hallazgos de la investigación.
- Capacidad para definir el enfoque del proyecto y la propuesta de valor, basado en Business Model Canvas, Service Blueprint y otros métodos.
- Capacidad para comunicar y presentar resultados de investigación a stakeholders y otros miembros del equipo para influir en las decisiones de diseño y desarrollo del producto a corto y largo plazo.
- Capacidad para crear sitemaps; desarrollar modelos de conceptos, modelos de interacción, wireframes, flows; y preparar prototipos de baja, media y alta fidelidad.
- Capacidad de trabajar con metodologías ágiles como Kanban o Scrum.
- Capacidad de utilizar herramientas como Adobe XD, Figma, Mural, Miro, Draw.io, ConcepDraw, Lucidchart, Maze, Whimsical, etc..
- Experiencia en la planificación, organización y priorización de tareas y flujos de trabajo en equipo.
- Experiencia en el diseño, gestión y seguimiento de proyectos.
- Experiencia en el monitoreo y reporte de información y datos en áreas de experiencia del cliente.
- Experiencia en actividades de postventa para garantizar la fidelización del cliente y detectar oportunidades de venta.
- Experiencia en la selección y capacitación de personal para el servicio al cliente.
- Docente de Metodología de la Investigación y Estadística.
- Excelentes habilidades de comunicación y colaboración.
- Capacidad para generar empatía
- Capacidad para colaborar en diferentes equipos (nacionales e internacionales).
- Atención a los detalles y habilidades para la resolución de problemas.
- Manejo del estrés.
- Capacidad para gestionar las tareas y comunicaciones diarias.
- Liderazgo de equipo
- Flexible