

## César Paternina

### Estratega de UX | Líder de Experiencia Digital y Crecimiento de Productos

Tel: +57 315 639 54 01 | [cesar@escalerainfinity.com](mailto:cesar@escalerainfinity.com) | <https://linkedin.com/in/cesarpaternina/>

Blog y Caso de Estudio: [Infiniteair.com/blog](http://infiniteair.com/blog)

#### Perfil

Soy un estratega de UX con más de 15 años de experiencia diseñando, escalando y optimizando experiencias digitales que generan crecimiento medible en ecommerce, educación y servicios.

Conecto las necesidades del usuario con los objetivos del negocio a través de investigación UX, análisis de comportamiento y diseño estratégico. He liderado proyectos de transformación digital y equipos multifuncionales en LATAM y EE. UU., mejorando recorridos de usuario, embudos de conversión y desempeño de plataformas. Mi enfoque combina diseño centrado en el usuario, storytelling con datos y metodologías ágiles para crear experiencias escalables y con valor sostenible.

---

#### Educación

**Licenciatura en Diseño Gráfico**, Universidad Jorge Tadeo Lozano (2006)

**Maestría en Creación de Experiencias Digitales (UX)**, ICESI – En Progreso, prevista para 2025

**Diploma de Postgrado en Psicología del Consumidor**, Universidad Konrad Lorenz (2015)

**Diploma de Posgrado en Creación Multimedia**, Universidad de los Andes (2008)

#### Certificaciones y cursos

- Certificado Profesional de Marketing Digital y Comercio Electrónico de Google, Google (2023) – ID de la credencial: [LTUEK7BPSXSG](#)
- Especialización en Realidad Extendida para Todos, Universidad de Michigan (2023) – ID de la credencial: [8Q52X6RTWSDT](#)
- Curso de Gerencia de Proyectos PMP, Cámara de Comercio de Bogotá (2014)

---

#### Habilidades. Estratega UX

##### UX Estratégico y Pensamiento de Producto

- Diseño centrado en el usuario
- Estrategia UX y Roadmapping
- Investigación UX y análisis de datos
- Mapeo de viajes y diagnóstico de embudo
- Jobs to Be Done (JTBD)
- Ajuste producto-mercado
- Diseño de Modelo de Negocio

##### Investigación de usuarios y conocimiento del comportamiento

- Investigación cualitativa y cuantitativa
- Pruebas de usabilidad (remotas y presenciales)
- Encuestas, Entrevistas, Observación de Campo
- Pruebas A/B, mapas de calor, grabaciones de navegación o sesiones de usuario
- Análisis de comportamiento (GA4, Hotjar, Mixpanel)

##### Operaciones de diseño y liderazgo de procesos de UX

- Sistemas de diseño y bibliotecas de componentes
- Colaboración multifuncional (UX, Dev, PM)
- UX ágil | Lean UX | Ágil de doble vía
- Documentación y comunicación UX
- Facilitación (talleres, co-diseño, sprint 0)

##### Crecimiento y optimización basados en datos

- Optimización de la tasa de conversión (CRO)
- Análisis de embudo y métricas de rendimiento
- Storytelling con datos para la toma de decisiones
- Segmentación y personalización de clientes

##### Herramientas y plataformas

- Figma, Miro, Adobe XD, Penpot
- GA4, HubSpot, Power BI, Google Data Studio
- Notion, Confluence, Jira, Trello
- Shopify, WordPress, Webflow (para el contexto de implementación de UX)

---

## Experiencia Laboral

### Aspectos destacados de su carrera

- +15 años diseñando y escalando experiencias digitales centradas en el usuario en comercio electrónico, tecnología financiera y educación.
- Lideré equipos de UX y producto en LATAM y U.S., gestionando proyectos multifuncionales con alto impacto en el negocio.
- 380% de crecimiento del ecommerce en Sodimac a través de la estrategia de UX conductual y el diseño de productos omnicanal.
- Creación y optimización de recorridos digitales de extremo a extremo tanto en modelos de negocio B2C como basados en servicios.
- Experto en investigación de UX, mapeo de viajes, diseño de servicios y entrega ágil de UX.
- Conferencista y profesor universitario frecuente en UX, ecommerce y transformación digital.

### Director de Crecimiento e Innovación Digital.

Agencia de Alto Nivel | Dic 2024 – Actualidad | Remoto (Hora Estándar de Colombia)

- Dirijo estrategias de crecimiento e innovación para productos digitales, incluidos cursos en línea, plataformas SaaS y soluciones de marketing impulsadas por IA.
- **Lidero la optimización de embudos desde un enfoque UX**, utilizando análisis de comportamiento e información cualitativa para mejorar las rutas de conversión y reducir la fricción del usuario.
- Colaboro con los equipos de diseño y productos para **mapear los recorridos de los usuarios**, definir modelos de interacción y garantizar la alineación con las necesidades de los usuarios y los resultados comerciales.
- Dirijo pruebas A/B, entrevistas a usuarios y evaluaciones de usabilidad para perfeccionar continuamente las experiencias digitales y aumentar el compromiso.
- Superviso la **selección de plataformas y la arquitectura de front-end**, ayudando a los clientes a elegir el CMS, las herramientas de comercio electrónico o las plataformas de aprendizaje adecuadas en función de la experiencia de usuario, la escalabilidad y los objetivos comerciales.
- Diseño y prototipo **interfaces web y flujos digitales**, asegurando la accesibilidad, la adaptabilidad responsive y la coherencia con la visión del producto.
- Implemento la automatización del marketing y **las iteraciones de UX basadas en datos** para mejorar la retención, las experiencias de incorporación y la satisfacción general del producto.

### Marketing and Communications director.

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN) | June 2024 – Sept 2024 | City: Bogotá, Colombia.

- Lideré la estrategia de marketing y comunicaciones de la institución para fortalecer su posición como líder en educación tecnológica en LATAM.
- Realicé un análisis integral de la experiencia de los **estudiantes y profesores en los puntos de contacto digitales**, desde la atracción hasta la inscripción y la vida académica.
- Colaboré con los equipos académicos y de operaciones para **mapear los viajes de los usuarios** para los futuros estudiantes, optimizando las etapas clave: descubrimiento, incorporación e interacción digital diaria.
- Lideré el rediseño de las estrategias de comunicación omnicanal, mejorando la claridad, consistencia y accesibilidad en todo el ecosistema digital de la institución.
- Ayudé a identificar los puntos débiles en las plataformas de soporte, registro y académicas, proponiendo mejoras impulsadas por la UX para una mejor retención y satisfacción.
- Integré los conocimientos de investigación y las capacidades tecnológicas para alinear el marketing y el diseño de servicios con las necesidades reales de los usuarios y los objetivos institucionales.

### Consultor de Ecommerce y Marketing Digital

Infinite Stair LLC y Freelancer | Ago 2022 – Actualidad | Barranquilla, Colombia y Orlando, Florida, EE.UU.

- Asesoro y construyo negocios digitales con un enfoque en el **comercio electrónico centrado en el usuario, el diseño de experiencias y la estrategia de productos**.
- Lidero el **desarrollo end-to-end de plataformas de comercio electrónico y sitios web**, seleccionando CMS y herramientas adecuadas (Shopify, WooCommerce, WordPress, Webflow) para garantizar la escalabilidad y la usabilidad.
- Diseño e **implemento embudos de conversión** basados en la investigación de UX, el análisis del comportamiento y la toma de decisiones basada en datos.
- Desarrollo estrategias de UX para mejorar los recorridos de los clientes, el descubrimiento de productos y las experiencias de pago, aumentando el compromiso y los ingresos.
- Colaboro con fundadores y equipos para validar ideas de negocio, definir MVPs y ejecutar estrategias de crecimiento utilizando metodologías ágiles y lean.
- Mi función combina la **estrategia de UX, el diseño de productos y la ejecución técnica**, lo que permite a los clientes lanzar, escalar y optimizar las operaciones digitales de manera efectiva.

### Gerente de Transformación Digital

H Ujueta SAS | Septiembre 2020 – Mayo 2022 | Barranquilla, Colombia

- Lideré una transformación digital en toda la empresa, creando y gestionando equipos multifuncionales en **CRM, comercio electrónico, inteligencia empresarial y ventas conversacionales**.
- Realicé un análisis exhaustivo del **comportamiento de los usuarios y del rendimiento** de los canales para alinear las estrategias de comunicación con las necesidades y preferencias de los clientes.
- Rediseñé los canales de ventas digitales y basados en chat en función de los conocimientos de la investigación, incluidos **los impulsores del canal, el tono del contenido, las horas de disponibilidad y las expectativas de los usuarios**, lo que resultó en un aumento del 200 % en las ventas basadas en chat y un ROI del 35 %.
- Implementé **mejoras de UX basadas en datos** en el comercio electrónico y los canales de soporte, aumentando las tasas de conversión y el valor promedio de los pedidos.
- Integré datos de CRM, análisis de comportamiento y paneles de BI para guiar las decisiones de UX y marketing.
- Este rol combinó la **investigación de UX, el diseño de servicios y la estrategia digital**, transformando los puntos de contacto fragmentados en una experiencia cohesiva y centrada en el usuario.

### Gerente de Unidad Omnicanal,

Muebles Jamar SA | Jul 2017 – Abr 2020 | Barranquilla, Colombia

- Lideré el **diseño e implementación de experiencias de usuario omnicanal**, conectando ecommerce, ventas en tienda y canales remotos a través de herramientas digitales y rediseño de servicios.
- Realicé una investigación de usuarios en múltiples personas, solicitantes de crédito, compradores minoristas, representantes de ventas de tiendas y compradores en línea, para comprender los puntos de fricción y diseñar recorridos optimizados.
- Habilite un sistema integrado de comercio electrónico y ventas remotas, incluida una **aplicación móvil de asistente de ventas**, que redujo el tiempo de servicio en la tienda de 45+ minutos a menos de 10 minutos.
- Centralicé y optimicé los datos de los productos utilizando un sistema PIM, mejorando la velocidad y precisión de la información del producto en un 350%.
- Implementé **el seguimiento y la personalización de clientes en tiempo real**, aumentando las ventas a través de ofertas sensibles al contexto y una integración perfecta del chat entre el sitio web y las tiendas físicas.
- Mi trabajo combinó la **estrategia de UX, el diseño de servicios y la optimización operativa**, mejorando tanto la satisfacción del cliente como la eficiencia interna.

### Director de Usabilidad

Sodimac Homecenter Corona | Agosto 2011 – Junio 2017 | Bogotá, Colombia

- Lideré la estrategia y ejecución de UX para ecommerce e integración omnicanal, contribuyendo a **un crecimiento del 380% en ventas online durante cinco años**.
- Supervisé un equipo multidisciplinario que cubría el diseño de UX, la investigación, el contenido, la analítica y las operaciones digitales.

- Realicé **una extensa investigación de usuarios** en múltiples categorías de productos, aplicando pruebas de usabilidad, segmentación de clientes, mapas de calor y análisis de comportamiento para optimizar las páginas e interfaces de los productos.
- Diseñé e implementé **calculadoras de proyectos de bricolaje, configuradores de precios y herramientas de compra personalizadas** para reducir la fricción y aumentar la confianza en la compra.
- Lideré el desarrollo de **puntos de contacto digitales en la tienda** (por ejemplo, quioscos, integraciones de pantallas) para unir los canales físicos y digitales.
- Impulsé la **alineación de UX multicanal**, lo que permitió interacciones fluidas entre el comercio electrónico, los centros de llamadas y los asesores en la tienda.
- Implementé estrategias para mejorar la **conversión, la venta cruzada y la venta adicional**, utilizando psicología conductual, pruebas A / B y recomendaciones de productos en tiempo real.
- Trabajé en estrecha colaboración con los equipos de marketing y datos para respaldar **las estrategias de entrada y las tácticas de precios informadas por la experiencia de usuario**, siempre basadas en los datos de los clientes y la experimentación.

### Analista Web

Banco AV Villas | Mayo 2010 – Julio 2011 | Bogotá, Colombia

- Lideré la **estrategia de experiencia de usuario y prototipado** para la primera oficina de banca totalmente digital de Colombia, enfocándome en el posicionamiento de productos y la adquisición en línea.
- Desarrollé journeys digitales y flujos de conversión para productos de crédito y ahorro, integrando insights de comportamiento de usuarios con marketing multicanal (físico + online).
- Aplicué **análisis web, pruebas A/B e investigación de usuarios** para mejorar continuamente la finalización de formularios, reducir las tasas de abandono y aumentar la conversión.
- Diseñé y probé páginas de productos de alto impacto, contribuyendo directamente a la venta de **600 millones de pesos en crédito y 157 nuevas cuentas de ahorro** en el primer mes.
- Coordiné el SEO, la optimización de la página de destino y la alineación de la campaña para garantizar la coherencia y la claridad en todos los puntos de contacto.
- Este rol combinó **el diseño de UX, el análisis y la experimentación de productos**, sentando las bases para experiencias de banca digital escalables.

### Diseñador Web y Front End

Casa Editorial El Tiempo | Jun 2007 – Abr 2010 | Bogotá, Colombia

- Diseñé y desarrollé interfaces de usuario para empresas internas y plataformas digitales, trabajando con HTML, CSS, JavaScript y .NET para crear experiencias responsivas y accesibles.
- Garanticé la usabilidad a través de evaluaciones heurísticas y analítica web básica, identificando puntos débiles y mejorando la navegación y la estructura del contenido.
- Contribuí a proyectos como Elemplo.com, Metrabajo.com y Guiasalarial.com, ayudando a aumentar las ventas digitales anuales a más de 10 millones de dólares.
- Colaboré con los equipos de producto, diseño y marketing para alinear el diseño de la interfaz de usuario con la estrategia de SEO y los objetivos de la marca, mejorando la comunicación con el usuario y la coherencia visual.
- Este puesto sentó las bases de mi futuro en el diseño de UX, el análisis del comportamiento y el desarrollo de productos web escalables.

### Experiencia Docente y Académica

#### Profesor Adjunto en Programas Universitarios de Posgrado

Universidad Autónoma del Caribe | Feb 2023 – Actualidad | Barranquilla, Atlántico, Colombia

- Imparto cursos de posgrado sobre "Publicidad Online" y "Marketing y Analítica Digital".
- Experiencia integrada de la industria del mundo real para mejorar las discusiones académicas.

- Desarrollé conceptos transmedia para optimizar el diseño de campañas digitales y omnicanal.

#### Profesor Externo de Educación Permanente

Universidad Autónoma del Caribe | Agosto 2023 – Actualidad | Barranquilla, Atlántico, Colombia

- Impartió cursos de desarrollo profesional sobre transformación digital, marketing digital, comercio electrónico y multimedia.
- Mejora de la comprensión de los participantes con conocimientos prácticos y perspectivas de la industria.

#### Profesor Adjunto y Conferencista Invitado en la Facultad de Diseño Gráfico. Universidad Autónoma del Caribe | Ene 2023 – Jun 2023 | Barranquilla, Atlántico, Colombia

- Dictado de cursos de "Diseño de Publicaciones Editoriales" y "Herramientas de Diseño Digital".
- Refuerzo principios fundamentales de diseño y se introdujeron metodologías ágiles para la ejecución de proyectos.
- IA integrada en la creación de contenidos, con énfasis en la experiencia de usuario (UX).
- Habilidades desarrolladas de los estudiantes en diseño, trabajo en equipo, y liderazgo.

#### Profesor Externo de Educación Permanente. Universidad EAFIT | Julio 2016 – Mayo 2017 | Bogotá, D.C., Colombia

- Estudiantes guiados en cursos de comercio electrónico, marketing digital y negocios.
- Fortalecí las habilidades para el éxito en el dinámico panorama empresarial.
- Cubrió temas como el marketing omnicanal, las estrategias mobile-first y la optimización web.

#### Director Académico de Diplomado y Profesor. Universidad Sergio Arboleda | Agosto 2016 – Octubre 2016 | Bogotá, D.C., Colombia

- Dirigí el Diplomado en Marketing Digital, impartiendo cursos sobre comercio electrónico, tendencias de marketing, redes sociales, SEO y estrategias digitales.
- Organizó paneles de discusión, invitó a expertos de la industria y realizó talleres para una experiencia de aprendizaje holística.
- Cubrió temas desde analítica web hasta estrategias competitivas de marketing digital.

### Competencias técnicas

#### CMS y comercio electrónico

- Shopify & Shopify Plus
- WordPress & WooCommerce
- Webflow Ecommerce
- Magento
- Oracle Commerce (ATG)
- Framer
- Wix

#### Herramientas de marketing digital

- Google Marketing Platform, Google Ads (Adwords/SEM, Display)

#### Meta Ads

- ActiveCampaign
- MailChimp

#### Sistemas de datos

- PIM (Stibo Systems)
- Hubspot CRM
- Salesforce CRM & Marketing Cloud
- Adobe Marketing

#### Herramientas de análisis de datos y BI

- Google Analytics (4)
- Adobe Analytics

- HubSpot Dashboard & Reporting
- Excel
- Tableau
- Power BI
- Google Data Studio
- Predictive Analytics
- Machine Learning Techniques

### Diseño y Multimedia

- Adobe CS (Photoshop, Illustrator, InDesign, Premier Pro, After Effects, Audition)
- Figma
- Miro
- Penpot
- Blender
- 3Dsmax
- Davinci Resolve
- Audacity

### Desarrollo Web

- HTML
- CSS
- JavaScript