

# DAVID LOPERA ARROYAVE

Gerente de Mercadeo, Servicio y Experiencia del Cliente | Sector Financiero | Transformación Digital | CRM

davidloperaa@gmail.com | +573103844519 | Cali, Colombia | Movilidad Nacional e Internacional | linkedin.com/in/davidloperaCX

## PERFIL PROFESIONAL

---

Ingeniero Administrador bilingüe con Especialización en Gerencia de Mercadeo y Maestría en Dirección Comercial y Marketing con más. Con más de 10 años liderando áreas y equipos de Marketing y Experiencia al cliente en empresas nacionales y multinacionales de los sectores financiero, retail, servicios, consumo masivo, gremial y farmacéutico, con enfoque en generación de demanda, conversión y crecimiento del negocio en entornos B2B y B2C. Mis responsabilidades se han centrado en el diseño de planes de mercadeo, comunicación y ventas, gestión de lanzamientos de productos y desarrollo de estrategias de e-commerce, marketing digital y generación de demanda, incluyendo planificación de medios, gestión de marca, investigación de mercados y prospección de clientes, con foco en performance marketing, generación de leads calificados y optimización de embudos de conversión. También en diseñar y dirigir estrategias integrales de experiencia del cliente (CX) y del colaborador desde cero, implementar modelos de CRM y gestión del ciclo de vida del cliente, desarrollar programas de Voz del Cliente (VOC), segmentación de audiencias, omnicanalidad y fidelización, así como optimizar customer journeys para aumentar la satisfacción, retención y valor a largo plazo (CLV). He incorporado inteligencia artificial y automatización de procesos (RPA) en la optimización de canales de atención, marketing automation y operaciones de Contact Center. Cuento con certificaciones internacionales en Customer Experience Management, Marketing Digital, E-commerce e Inteligencia Artificial. Dominio de CRM (Salesforce, Zoho, MaxGP), analítica de datos (Power BI, Tableau, Qualtrics) y transformación digital mediante IA, automatización (RPA), formación en Lean, metodologías ágiles y Design Thinking.

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

---

**Cámara Comercio de Cali** *Noviembre 2024 – Enero 2026*

### **Gerente de Experiencia al Cliente y Mercadeo**

Definir y dirigir la estrategia de Marketing y Experiencia al cliente, estableciendo la visión, objetivos, estándares de servicio, diseño de campañas, arquitectura de procesos y KPIs alineado a la promesa institucional. Responsable de la generación de demanda y conversión de los programas y soluciones mediante el desarrollo de estrategias de marketing, investigación de mercado, entendimiento de necesidades empresariales, segmentación estratégica, diseño y ejecución de campañas multicanal orientadas a maximizar la participación y el impacto comercial. Diseñar y liderar el modelo de Voz del Cliente, integrando mediciones de satisfacción (NPS, CSAT, CES), análisis de PQRS y datos de comportamiento para retroalimentar las estrategias de marketing, optimizar la propuesta de valor y mejorar la efectividad de las campañas. Liderar la operación de los canales físicos, digitales y contact center, asegurando coherencia omnicanal, eficiencia en la atención y una experiencia consistente. Líder de un equipo de 5 personas directas y 16 indirectas aproximadamente. A cargo de un presupuesto anual de \$COP 1.500 millones.

### **Logros destacados:**

- Implementé un CRM 360° (MaxGP – Infodec) integrando +10 fuentes de datos, consolidando una vista única del cliente que permitió mejorar la gestión el ciclo de vida del cliente, optimizar la segmentación, asegurar la trazabilidad del customer journey y facilitar la analítica para la toma de decisiones comerciales.
- Incrementé en un 150% la efectividad de campañas de convocatoria empresarial, mejorando la conversión, el CTR y la generación de leads calificados mediante estrategias de segmentación dinámica y optimización de campañas digitales.
- Diseñé el modelo de gestión del lifecycle, incluyendo segmentación, scoring y reglas de contacto, optimizando la conversión, recurrencia y valor de vida del cliente (CLV)

- Automaticé canales de atención con IA y RPA (chatbot, voicebot, automatización de procesos y auditoría de servicio), gestionando +24.000 interacciones en 12 meses, alcanzando 60% de resolución autónoma, cobertura 24/7, 87% de satisfacción, 20% más de atención y 30% de reducción de costos operativos.
- Logré un NPS (Net Promoter Score) relacional del 76% y transaccional del 84% en el primer año, superando en + 15 puntos la media en diferentes sectores.

#### **Laboratorio La Santé** Junio 2021 – Noviembre 2024

##### **Gerente de Experiencia al Cliente – Latam**

Definir y liderar la estrategia regional de Experiencia del Cliente para 5 países de Latinoamérica para las tres marcas del Grupo Pharmetique Labs, estableciendo objetivos, estándares de servicio, procesos y KPIs unificados, alineados a la optimización de la demanda, niveles de servicio y resultados comerciales en la región. Diseñar e implementar proyectos de mejora de experiencia, mapeando y optimizando los Customer Journeys de segmentos clave de la cadena farmacéutica asegurando la medición de satisfacción y calidad en cada etapa del ciclo de servicio, para contribuir a la fidelización y crecimiento de los clientes. Dirigir el modelo regional de PQRS, garantizando trazabilidad, cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y resolución efectiva de casos en todos los mercados. Integrar estratégicamente las áreas de Experiencia del Cliente, Comercial y Operaciones para asegurar el cumplimiento del forecast, la gestión de la demanda y los indicadores clave de servicio (OTIF, niveles de servicio y disponibilidad de producto), impactando la rentabilidad del canal institucional. Estandarizar el modelo de cultura centrada en el cliente, alineando equipos multiculturales y multimarca bajo una promesa de servicio coherente y orientada a resultados. Liderar 2 reportes directos y 6 indirectos, con gestión de presupuesto anual de COP \$500 millones.

##### **Logros destacados:**

- Entre 2021 y 2023 incrementé +16 puntos el NPS (Net Promoter Score) regional estandarizando prácticas, métricas, la implementación de QUALTRICS y gobierno de experiencia en múltiples países.
- Implementé el modelo regional de Customer Experience y su integración con CRM (Zoho), alineando experiencia, equipos comerciales y operaciones en Colombia, Ecuador, Venezuela y Panamá.
- Elevé 35 puntos la satisfacción del canal institucional y en 7 puntos en margen de la unidad mediante el modelo de segmentación de oferta, rediseño del modelo de servicio y distribución de producto por cliente.
- Mejoré +15 puntos la precisión del forecast comercial integrando analítica de clientes, gestión de la demanda y capacidad operacional.
- Configuré y optimicé Zoho CRM como sistema de gestión de clientes y PQRS, reduciendo un 38% los tiempos de gestión de PQRS, pasando de 18 días a 14 días, optimizando procesos, costos y ANS.

#### **EFICACIA S.A** Febrero 2019 a Mayo 2021

##### **Director de Custome Experience - Latam**

Definir y ejecutar la estrategia de Experiencia del Cliente para Colombia, Ecuador y Perú, estableciendo estándares de servicio, procesos y métricas de desempeño orientados a garantizar consistencia operativa, cumplimiento contractual y crecimiento del valor del cliente a largo plazo (CLV). Liderar el modelo de medición de satisfacción y seguimiento del ciclo contractual B2B, integrando la voz del cliente, datos operativos y métricas de servicio para tomar decisiones informadas sobre retención, renovación y desarrollo de cuentas estratégicas. Dirigir los canales de atención, el sistema de gestión de quejas y reclamos (PQRS) y el Contact Center, asegurando su conexión con el CRM corporativo en Salesforce, el seguimiento completo de cada caso y la coherencia entre lo que se le promete al cliente y lo que realmente recibe. Coordinar equipos de trabajo entre las áreas Comercial, Operaciones y Tecnología para rediseñar procesos, mejorar la eficiencia operativa e implementar soluciones basadas en datos y CRM, convirtiendo problemas de experiencia en mejoras concretas con impacto en el negocio. Liderar espacios de desarrollo de negocio previos al vencimiento de contratos, usando analítica de clientes para anticipar riesgos de cancelación, identificar oportunidades de crecimiento y proteger las cuentas más estratégicas del portafolio. Líder de 3 reportes directos y 18 indirectos, con gestión de presupuesto anual de COP \$600 millones.

#### Logros destacados:

- Implementé estrategias de fidelización y retención, protegiendo +COP \$30.000M en ingresos anuales y reduciendo la tasa de cancelación (chrun) al 9,6%.
- Incrementé la satisfacción en +16 puntos, pasando de 63% a 79%, fortaleciendo renovaciones.
- Implementé mesas de desarrollo de negocios generando +COP \$2500M en eficiencias y crecimiento marginal.
- Junto con la gerencia de Innovación lancé la nueva línea de consultoría en Customer Experience con ingresos proyectados de COP \$800M anuales.
- Diseñe el modelo omnicanal con automatización e IA, elevando el nivel de atención del 77% al 90% y reduciendo tiempos de respuesta en 35%, pasando de 8 a 5 días.

#### MEFIA S.A.S. - Financiero Marzo 2015 - Febrero 2019

##### *Jefe experiencia al cliente de soluciones Financieras*

Definir y ejecutar la estrategia integral de Experiencia del Cliente para el negocio financiero y de seguros, estableciendo estándares, procesos y KPIs orientados a la venta, fidelización, recompra, rentabilidad y reducción de la tasa de cancelación de los productos financieros. Diseñar y gobernar el modelo de Voz del Cliente (VoC), contribuir al diseño de las estrategia de marketing del negocio de crédito, asegurar el análisis y seguimiento de los datos de compra y cartera para identificar brechas críticas y activar planes priorizados de mejora. Liderar la implementación del modelo omnicanal de atención, centralizando la gestión de servicio y garantizando cumplimiento de SLA. Dirigir estrategias de retención para clientes tarjetahabientes y asegurados con riesgo de cancelación, desarrollando modelos específicos de fidelización y recuperación de valor. Acompañar el diseño, lanzamiento y escalamiento nacional de la tarjeta de crédito Mefía en 19 tiendas para almacenes flamingo, gobernando el modelo de experiencia y servicio del producto. Líder de un equipo directo de 5 personas y un encargado de gestión de un presupuesto de \$500mm

#### Logros destacados:

- Lanzamiento de la tarjeta Mefía la cual representó el 50 % de los ingresos en su primer año.
- Retención del 70 % y recompra del 30 % en clientes con intención de cancelación, generando +COP \$4.600M en ingresos incrementales (2016–2019).
- Retención del 20 % en seguros, +3 p.p. sobre el promedio de la industria.
- 95 % nivel de atención y 91 % FCR tras implementar modelo omnicanal y gestión centralizada de PQRS.

#### Coopemsura – Cooperativa financiera de suramericana Octubre 2014 - Marzo 2015

##### *Jefe mercadeo y ventas*

Definir y liderar la estrategia integral de Mercadeo y Ventas, alineando crecimiento comercial, fidelización y desarrollo de asociados con los objetivos estratégicos de la cooperativa. Diseñar e implementar el modelo comercial basado en el CRM, estructurando la gestión de asociados, el seguimiento de oportunidades comerciales y la analítica de mercado para fortalecer captación, retención y rentabilidad del portafolio de servicios financieros. Desarrollar e implementar programas de lealtad orientados a incrementar la recurrencia y el valor de la base social, integrando incentivos comerciales y segmentación estratégica. Coordinar la ejecución de planes de captación de ahorro y vinculación de nuevos asociados, asegurando cumplimiento de metas presupuestales. Líder de un equipo 3 personas directas, 5 indirectas y responsable de un presupuesto de \$80.000 millones en ventas.

#### Logros destacados:

- Implementación del modelo CRM comercial, sentando las bases para una gestión relacional sostenible de los asociados.
- Diseño del sistema de puntos de fidelización, logrando +10 % en ventas y reducción de rotación a menos del 8 % de la base de asociados.
- Cumplimiento del 102 % del presupuesto de captación de cuentas de ahorro en tres meses.
- Alineación efectiva entre mercadeo, ventas y estrategia institucional con impacto inmediato en resultados comerciales.

**Agaval S.A** Enero 2011 - Julio 2014

**Director de Mercadeo**

Definir y ejecutar la estrategia de mercadeo para el posicionamiento y crecimiento de la compañía en el sector retail y en especial bajo el modelo de crédito, incluyendo la apertura de nuevos puntos de venta, gestión de marca, campañas comerciales y desarrollo de canales de venta. Liderar la implementación de estrategias de e-commerce y marketing digital, integrando canales físicos y digitales para ampliar la cobertura comercial y mejorar la experiencia de compra. Coordinar la planificación y ejecución de campañas ATL y BTL, así como iniciativas comerciales orientadas a la generación de tráfico, conversión y crecimiento en ventas. Responsable de un equipo de 4 personas directas y un presupuesto de inversión de \$3.000 millones de pesos

**Logros destacados**

- Implementé el nuevo modelo de otorgamiento de crédito de la compañía y el modelo de segmentación
- Lideré la apertura y posicionamiento de 2 tiendas, que llegaron a representar el 35% de las ventas totales.
- Implementé el canal de e-commerce, alcanzando en 24 meses ventas superiores a \$10.000 millones COP y ampliando la cobertura comercial de la marca.
- Diseñé y ejecuté campañas comerciales y de marketing que fortalecieron el reconocimiento de marca y la generación de demanda en el mercado objetivo.

**CONSULTORÍA EJECUTIVA**

---

**Consultor Senior en Marketing digital y Estrategia Comercial** | 2019 - 2023

- Asesoría a organizaciones en estrategias comerciales, marketing y experiencia al cliente orientadas a crecimiento, rentabilidad y fidelización.

**EXPERIENCIA COMO DOCENTE**

---

- **Catedra de Experiencia el Cliente y Marketing de servicios.** Especialización en Mercadeo. Universidad Autónoma de Occidente. Cali, Colombia. 2022, 2023, 2024, 2025, 2026.

**FORMACIÓN ACADÉMICA - EDUCACIÓN**

---

**Maestría en Dirección Comercial y Marketing** - Universidad Isabel I de Castilla, España (Virtual). 2017.

**Especialización en Gerencia de Mercadeo** - Universidad Esumer, Medellín, Colombia. 2015.

**Profesional en Ingeniería Administrativa** - Universidad Nacional de Colombia, Medellín, Colombia. 2010.

**CERTIFICACIONES Y FORMACIÓN COMPLEMENTARIA RELEVANTE**

---

- Inteligencia artificial y marketing digital – “Programa Ecom Bible”, Febrero, Bogotá 2025
- Innovación, design thinking y metodologías ágiles, Eficacia, Cali Junio de 2020.
- Certificación en Consultoría en la Gestión de la cultura organizacional, Occ Solutions, Cali, Junio de 2020
- Certificación internacional en Customer Experience Managment. IZO, Bogotá, Colombia. 2018.

**IDIOMAS**

---

Inglés, Nivel avanzado. Business English Program. ENEB, Barcelona, España (Virtual). 2018.