






BRENDA CONTRERAS

Product Design Manager · UX Strategy & DesignOps

Transformación digital · Customer Journey · Reingeniería de procesos

 Zapopan, Jalisco, México
 info.bcontreras@gmail.com
 331 872 9583
 linkedin.com/in/brenda-acontreras
 brendacontreras.myportfolio.com

PERFIL PROFESIONAL

Diseñadora de Experiencia de Cliente con 13 años transformando procesos de negocio en experiencias personalizadas, intuitivas y orientadas a resultado. Especialista en análisis As Is / To Be, mapeo de Customer Journey integral, reingeniería de procesos y diseño de servicios con impacto medible en KPIs de negocio y satisfacción del cliente.

Con experiencia en sectores financiero (BBVA México, OXXO Pay / Digital@FEMSA, Enconta Fintech), e-commerce (Mercado Libre) y SaaS, he liderado proyectos de transformación digital E2E: desde el levantamiento de requerimientos y diagramas de flujo, hasta la implementación de componentes tecnológicos, indicadores y planes de trabajo. Manejo ágil de proyectos (Scrum), facilitación de sesiones interdisciplinarias y uso habitual de herramientas de IA para acelerar análisis, síntesis y prototipado.

COMPETENCIAS CLAVE

CX & Procesos	Customer Journey Mapping (As Is / To Be) · Reingeniería de procesos · Diagramas de flujo funcionales · Diseño de servicios · Personalización de experiencia · Arquetipos de cliente
Research & Voz del Cliente	User Research · Estudios VoC · Usability Testing · Entrevistas · NPS · CSAT · Análisis de comportamiento
UX & Diseño	UX/UI Design · Information Architecture · Wireframing · Prototipado interactivo · UX Writing · Épicas e Historias de usuario
Métricas & Datos	Diseño de KPIs · Power BI · Google Analytics · Firebase · Análisis de datos de negocio · Modelos de seguimiento
Gestión de Proyectos	Design Thinking · Lean UX · Scrum / Marco Ágil · Design Sprints · Planes de trabajo · Coordinación interdisciplinaria
IA & Herramientas	Claude AI · Google NotebookLM · Miro AI · AI Studio · Figma · Jira · Confluence · Google Workspace
Industrias	Sector Financiero · Fintech · Pagos digitales · SaaS · E-commerce · Farmacéutica

EXPERIENCIA PROFESIONAL

PiSA Farmacéutica

Zapopan, Jalisco Ene 2025 – Jun 2026

Product Design Manager · Diseñadora de Procesos y Experiencia

- ▶ Lideré análisis As Is y transformación To Be de procesos organizacionales críticos, mapeando flujos funcionales y rediseñando experiencias internas con impacto directo en la toma de decisiones de presidencia y alta dirección.
- ▶ Ejecuté el proyecto de mayor impacto organizacional: diseño e implementación de tablero ejecutivo en Power BI coordinando 9+ direcciones reduje 112 indicadores a 45 KPIs de alto valor, mejorando la velocidad y calidad de decisiones C-Level.
- ▶ Implementé metodologías de customer research (entrevistas, usability tests, journey mapping) para validar hipótesis y definir requerimientos de producto antes del desarrollo evitando inversión en soluciones desalineadas con las necesidades del negocio.
- ▶ Integré IA en flujos de discovery y análisis: síntesis con Google NotebookLM y Miro AI, generación de narrativas ejecutivas con Claude AI, prototipado rápido con AI Studio acelerando ciclos de implementación en un 30%.
- ▶ Construí y gestionó equipo de 4 personas, coordinando sesiones interdisciplinarias de planeación y facilitando planes de trabajo para implementación de iniciativas de mejora continua.

Digital@FEMSA — OXXO Pay

México Oct 2022 – 2025

Product Designer · Pagos · Diseño de Experiencia y Procesos

- ▶ Diseñé y mapeé Customer Journeys integrales para el ecosistema de pagos OXXO Pay incluyendo flujos de adquisición, onboarding, pagos recurrentes y retención para múltiples arquetipos de usuario, coordinando con equipos de Marketing, TI y negocio.
- ▶ Ejecuté análisis As Is de procesos de pago y transformación To Be mediante diagramas de flujo funcionales y prototipos interactivos, entregando 6 proyectos E2E en 9 meses con impacto directo en conversión y satisfacción del cliente.
- ▶ Implementé infraestructura de KPIs de experiencia (conversión, onboarding, retención, NPS) y establecí mecanismos de seguimiento y mejora continua alineados a objetivos de negocio.
- ▶ Generé \$2,781,122 MXN en eficiencia operativa al internalizar capacidades de diseño de procesos y experiencia, eliminando dependencia de consultores externos.
- ▶ Elaboré épicas, historias de usuario y levantamiento de requerimientos tecnológicos en marco ágil (Scrum), coordinando con ingeniería, compliance y áreas de negocio para implementación de soluciones digitales.

New Agile Academy LLC

México Ene 2024 – Jun 2024

Docente CX Coach

- ▶ Diseñé y facilité módulo de Customer Experience para 18 profesionales: customer journey mapping, Voz del Cliente (VoC), métricas de satisfacción (NPS, CSAT) e implementación de iniciativas de mejora en sus organizaciones.

Mercado Libre

México Abr 2022 – Jul 2022

UX Project Leader B2C / B2B — Cross Border Trade

- ▶ Gestioné backlog de producto y lideré sesiones interdisciplinarias de planeación para el mercado Cross Border de vendedores internacionales — generando evidencia de usuario antes del desarrollo para validar hipótesis de proceso y experiencia.
- ▶ Colaboré con equipo DesignOps utilizando Google Analytics para análisis de comportamiento e identificación de oportunidades de mejora en journeys digitales activos.

Enconta — Grupo Resuelve tu Deuda

México Oct 2020 – Abr 2022

Product Design Leader / Senior UX Designer — Fintech SaaS

- ▶ Co-diseñé y gestioné la experiencia integral de productos SaaS de nómina y contabilidad: mapeé customer journeys completos, definí arquetipos de usuario y monitoreé métricas de satisfacción (NPS, CSAT) conectadas a roadmap de producto.
- ▶ Implementé Design System del producto de contabilidad digital — acelerando construcción y garantizando consistencia de experiencia en todos los procesos y componentes tecnológicos.

- ▶ Gestioné relación con DiDi como partner estratégico y facilitó taller de Tono y Voz para alinear comunicación de producto con identidad de marca y procesos de cliente.

Grupo Tress Internacional

Guadalajara Jun 2019 – Oct 2020

UX Designer — Plataformas RRHH (SaaS)

- ▶ Diseñé UX y mapeé procesos para plataformas de RRHH (asistencias, pagos, reportes) — competidor directo de Oracle en México — con foco en simplificación de flujos operativos complejos para usuarios finales y backoffice.
- ▶ Facilité Design Sprints y talleres de Object Mapping para estructurar arquitectura de información y procesos de producto en marcos ágiles de implementación.

BBVA México

Ciudad de México May 2018 – Nov 2018

Sr. Consultant UX Designer — Sector Bancario

- ▶ Lideré rediseño del producto de inversiones para México en entorno financiero regulado: ejecuté análisis de proceso As Is, investigación de campo y transformación To Be mediante Doble Diamante — desde requerimientos hasta entrega.
- ▶ Evangelicé metodologías de diseño centrado en cliente en equipos de BBVA sin práctica previa, introduciendo customer journey mapping, arquetipos y estándares de UX en procesos bancarios.

Pegasus Control

Jalisco Jul 2017 – Jun 2018

UX Designer — Growth

- ▶ Incrementó base de usuarios de 800 a 50,000 activos en 3 meses (+6,150%) mediante rediseño de experiencia y procesos de onboarding centrados en retención y conversión, validados con usability tests y análisis de comportamiento en Firebase.

DWSsoftware

Jalisco Feb 2014 – Jul 2017

Product Designer

- ▶ Entregé +15 proyectos en múltiples industrias (logística, farmacéutica, ferretería); lideré diseño de app de logística para Ryder con rastreo en tiempo real — construyendo base en análisis de procesos, diagramas de flujo y ejecución de proyectos E2E.

EDUCACIÓN

Universidad de Guadalajara

Licenciatura en Diseño para la Comunicación Gráfica

Sperientia [studio+lab]®

Seminario de Research for Designers · Fundamentos de Diseño de Interacción y UX

Digital House

Docente — Diplomado en Customer Experience

CERTIFICACIONES

- ▶ UX-PM Level 3- Accesibilidad y diseño centrado en usuario
- ▶ Scrum Foundation Professional Certificate
- ▶ UX Researcher Training Program -Sperientia
- ▶ Design Thinking Certificate
- ▶ Liderazgo y gestión de equipos UX/UI - E2
- ▶ Gestión de Productos Digitales (KURIOS)

IDIOMAS & DISPONIBILIDAD

Español — Nativo **Inglés** — B1 Intermedio **Disponibilidad para viajar:** Sí