

BRENDA CONTRERAS

Product Design Manager

Zapopan, Jalisco, México | +52 33 1872 9583 | info.bcontreras@gmail.com | [linkedin.com/in/brenda-a-contreras](https://www.linkedin.com/in/brenda-a-contreras) | brendacontreras.design

RESUMEN PROFESIONAL

Product Design Manager con 13 años de experiencia en banca, fintech, pagos digitales, ecommerce, SaaS y farmacéutica. He fundado áreas de Product Design desde cero, definido modelos operativos de DesignOps y liderado equipos multidisciplinarios de hasta 15 personas. Resultados: 2.78 millones de pesos en eficiencia operativa en Digital FEMSA, crecimiento de 800 a 50,000 usuarios activos en 3 meses en Pegasus Control y simplificación de 112 indicadores en 45 métricas accionables para decisiones C-Level en PiSA Farmacéutica. Integro Inteligencia Artificial en discovery, research y prototipado para acelerar ciclos de entrega.

COMPETENCIAS

Liderazgo y estrategia: Product Strategy, DesignOps, OKR, Roadmapping, Backlog Management, Stakeholder Management, Team Leadership, Mentoring, Capacity Planning, Design Maturity

Research y Customer Experience: User Research, Product Discovery, Usability Testing, Entrevistas a usuarios, Voz del Cliente (VoC), Customer Journey Mapping (As Is / To Be), NPS, CSAT, A/B Testing, Arquetipos de usuario, Service Design

Diseño de producto: UX/UI Design, Design System, Arquitectura de Información, Wireframing, Prototipado interactivo, UX Writing, Accesibilidad (WCAG), Épicas e historias de usuario

Datos y métricas: Diseño de KPIs, Power BI, Google Analytics, Firebase, análisis de comportamiento, modelos de seguimiento

Metodologías: Design Thinking, Lean UX, Scrum, Agile, Design Sprints, Doble Diamante, Problem Framing, Reingeniería de procesos

Herramientas: Figma, Jira, Confluence, Miro, Power BI, Claude AI, Google AI Studio, Google NotebookLM, Lovable, Relay.app, ElevenLabs, HeyGen

Industrias: Banca, Fintech, Pagos digitales, SaaS, E-commerce, Retail, Farmacéutica, EdTech

EXPERIENCIA PROFESIONAL

PiSA Farmacéutica — Zapopan, Jalisco, México | Product Design Manager *Enero 2025 - Junio 2026*

- Fundé la función de Product Design en la organización y llevé la práctica a nivel 3 de madurez, definiendo el modelo operativo de DesignOps: Discovery, Research, Ideación, Delivery, Design System, accesibilidad y handoff con Desarrollo.
- Lideré facilitación end-to-end de talleres de ideación y discovery con stakeholders de nivel directivo, gestionando cadencias intensivas (hasta 8 sesiones/semana) con manejo de timeboxing, foco en sala y síntesis de acuerdos ejecutables.
- Diseñé e implementé el tablero ejecutivo en Power BI de mayor impacto organizacional, coordinando más de 9 direcciones y simplificando 112 indicadores en 45 métricas accionables y 12 indicadores estratégicos para la toma de decisiones C-Level.
- Lideré problem framing, análisis As Is y transformación To Be de procesos organizacionales críticos, traduciendo problemas ambiguos en hipótesis claras con impacto directo en decisiones de presidencia y alta dirección.
- Construí y desarrollé un equipo de 4 personas junto con Recursos Humanos: definición de perfiles, reclutamiento, mentoría, planes de carrera y capacity planning.
- Implementé metodologías de customer research (entrevistas, usability testing, journey mapping) para validar hipótesis y definir requerimientos de producto antes del desarrollo.
- Integré Inteligencia Artificial en flujos de discovery y análisis con Google NotebookLM, Miro AI, Claude AI y Google AI Studio, acelerando los ciclos de implementación en 30 por ciento.

Digital FEMSA (OXXO Pay) — México | Product Designer, Pagos Digitales *Octubre 2022 - Diciembre 2024*

- Generé 2,781,122 pesos mexicanos en eficiencia operativa al identificar incumplimientos contractuales y optimizar la asignación de consultoras externas, fortaleciendo las capacidades internas de diseño.

- Coordiné 15 personas entre equipo interno y consultoras externas, entregando 6 proyectos end to end en 9 meses y alineando dos células de diseño bajo un mismo modelo de trabajo.
- Diseñé y mapeé Customer Journeys integrales del ecosistema de pagos OXXO Pay y NetPay (adquisición, onboarding, pagos recurrentes y retención) para múltiples arquetipos de usuario, junto con Marketing, TI y negocio.
- Implementé la infraestructura de KPIs de experiencia (conversión, onboarding, retención, NPS) y prácticas de DesignOps para escalar la operación de ambas células.
- Ejecuté análisis As Is y transformación To Be de procesos de pago mediante diagramas de flujo funcionales y prototipos interactivos, con impacto directo en conversión y satisfacción del cliente.
- Elaboré épicas, historias de usuario y levantamiento de requerimientos tecnológicos en marco ágil (Scrum) con ingeniería, compliance y áreas de negocio.

New Agile Academy LLC — México (proyecto paralelo) | Docente y Coach de Customer Experience *Enero 2024 - Junio 2024*

- Diseñé y facilité el módulo de Customer Experience de 8 unidades para 18 profesionales: customer journey mapping, Voz del Cliente, métricas de satisfacción (NPS, CSAT) e implementación de iniciativas de mejora en sus organizaciones.

Mercado Libre — México (proyecto Cross Border Trade) | UX Project Leader B2C y B2B *Abril 2022 - Julio 2022*

- Gestioné el backlog de producto y lideré sesiones interdisciplinarias de planeación para el mercado Cross Border de vendedores internacionales de China y LATAM, generando evidencia de usuario antes del desarrollo.
- Mentoreé a un Product Designer, gestionando planeación de capacidad y seguimiento de objetivos estratégicos.
- Analicé comportamiento de usuario con Google Analytics junto al equipo de DesignOps para identificar oportunidades de mejora en journeys digitales activos.

Enconta, Grupo Resuelve tu Deuda — México | Product Design Leader *Octubre 2020 - Abril 2022*

- Implementé el primer Design System del producto de contabilidad digital, estandarizando componentes y reduciendo el tiempo estimado de desarrollo de dos sprints a uno.
- Lideré la experiencia integral de productos SaaS de nómina y contabilidad: customer journeys completos, arquetipos de usuario y métricas de satisfacción (NPS, CSAT) conectadas al roadmap de producto.
- Gestioné la relación con DiDi como partner estratégico y facilité el taller de Tono y Voz para alinear la comunicación de producto con la identidad de marca.

Grupo Tress Internacional — Guadalajara, Jalisco, México | UX Designer, Plataformas de Recursos Humanos (SaaS) *Junio 2019 - Octubre 2020*

- Diseñé la experiencia y mapeé procesos de plataformas de RRHH (asistencias, pagos, reportes) para un competidor directo de Oracle en México, simplificando flujos operativos complejos para usuarios finales y backoffice.
- Facilité Design Sprints y talleres de Object Mapping para estructurar la arquitectura de información y los procesos de producto en marcos ágiles.
- Participé en la construcción del Design System, documentando componentes y estándares para acelerar el desarrollo.

Fondeo Directo — México | Product Manager, Product Design y UX *Octubre 2018 - Mayo 2019*

- Lideré la definición de producto de una plataforma fintech de factoraje para empresas e inversionistas, en colaboración directa con el CEO.
- Coordiné un equipo multidisciplinario de 7 personas: UX/UI, Front-end, Back-end y QA.
- Definí roadmap, backlog, historias de usuario y criterios de aceptación, e implementé un Design System que redujo los tiempos de construcción de aproximadamente un mes a un sprint de dos semanas.

BBVA México — Ciudad de México (consultoría) | Senior UX Designer Consultant, Sector Bancario *Mayo 2018 - Noviembre 2018*

- Lideré el rediseño del producto de inversiones en un entorno financiero regulado mediante Doble Diamante: análisis As Is, investigación de campo y transformación To Be, desde requerimientos hasta entrega.
- Participé en el rediseño de la experiencia de Terminales Punto de Venta (TPV), investigando el recorrido completo del cliente, incluyendo observación en call center.
- Introduje metodologías de diseño centrado en el cliente en equipos sin práctica previa: customer journey mapping, arquetipos y estándares de UX en procesos bancarios.

Pegasus Control — Jalisco, México | UX Designer, Growth *Julio 2017 - Junio 2018*

- Rediseñé la experiencia de iRED, aplicación nacional de precios de gasolina y programa de recompensas, incrementando la base de usuarios activos de 800 a 50,000 en 3 meses mediante rediseño de onboarding, navegación e interfaz, validado con usability testing y análisis de comportamiento en Firebase.

DWSoftware — Jalisco, México | Product Designer *Febrero 2014 - Julio 2017*

- Entregué más de 15 proyectos end to end en logística, farmacéutica, ferretería y vigilancia, incluyendo el diseño de la app de logística de Ryder con rastreo en tiempo real, con base en análisis de procesos y diagramas de flujo.

EDUCACIÓN

Licenciatura en Diseño para la Comunicación Gráfica. Universidad de Guadalajara, 2012 - 2017.

Seminario de Research for Designers y Fundamentos de Diseño de Interacción y UX. Sperientia studio+lab, 2020.

CERTIFICACIONES

- UX-PM Level 3: Accesibilidad y diseño centrado en el usuario
- Scrum Foundation Professional Certificate
- UX Researcher Training Program, Sperientia studio+lab
- Gestión de Productos Digitales, KURIOS
- Taller Práctico Building AI Solutions, Sperientia studio+lab
- Design Thinking Certificate
- Liderazgo y gestión de equipos UX/UI, E2

IDIOMAS Y DISPONIBILIDAD

Español: nativo. Inglés: B1-B2, nivel conversacional.

Disponibilidad para viajar y para esquemas remoto o híbrido.