

BRENDA CONTRERAS

Product Design Manager | Building Product Design Capabilities | DesignOps | Customer Experience | AI for Product Strategy

Construyo procesos y equipos con impacto medible en negocio • IA aplicada a diseño

- ▶ Zapopan, Jalisco, México
- ▶ info.bcontreras@gmail.com
- ▶ 331 872 9583
- ▶ [linkedin.com/in/brenda-a-contreras](https://www.linkedin.com/in/brenda-a-contreras)
- ▶ brendacontreras.design

PERFIL PROFESIONAL

Product Design Manager con 13 años de experiencia impulsando la transformación digital en sectores financiero, e-commerce, SaaS y farmacéutico. Convierto Product Design en una capacidad estratégica que conecta negocio, tecnología y experiencia del cliente para reducir la incertidumbre y acelerar la toma de decisiones.

He construido áreas de Product Design desde cero, definido modelos operativos de DesignOps y liderado iniciativas de Discovery, Research, Customer Experience y transformación de procesos, colaborando con equipos multidisciplinarios en organizaciones como PiSA, Digital@FEMSA, Mercado Libre, BBVA y Enconta.

Mi enfoque combina estrategia, evidencia e Inteligencia Artificial para diseñar productos, procesos y equipos que generan impacto medible en el negocio.

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
Estrategia & Liderazgo	Product Strategy • OKR • Roadmapping • Backlog Management • Stakeholder Management • Team Leadership • Mentoring • Capacity Planning
Research & VoC	User Research • Estudios VoC • Usability Testing • Entrevistas • NPS • CSAT • A/B Testing • Análisis de comportamiento
UX & Diseño	UX/UI Design • Information Architecture • Wireframing • Prototipado interactivo • UX Writing • Épicas e Historias de usuario • Accesibilidad (WCAG)
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 AI Studio • Google NotebookLM • ElevenLabs • Lovable • HeyGen • Relay.app • Miro AI • Figma • Jira • Confluence
Industrias	Sector Financiero • Fintech • Pagos digitales • SaaS • E-commerce • Farmacéutica • EdTech

EXPERIENCIA PROFESIONAL

PiSA Farmacéutica

Product Design Manager • Diseñadora de Procesos y Experiencia

Zapopan, Jalisco • Ene 2025 – Jun 2026

- ▶ Fundé la función de Product Design en la organización, liderando su transición de una percepción visual a una capacidad estratégica de negocio, y definí el modelo operativo y las prácticas de DesignOps (Discovery, Research, Ideación, Delivery, Design System, accesibilidad y handoff con Desarrollo), llevando la práctica a un nivel 3 de madurez.
- ▶ 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 un tablero ejecutivo en Power BI, coordinando 9+ direcciones y simplificando 112 indicadores en 45 métricas accionables y 12 indicadores estratégicos para fortalecer la toma 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.

- ▶ Integré IA en flujos de discovery y análisis: síntesis con Google NotebookLM y Miro AI, generación de narrativas ejecutivas con Claude AI y prototipado rápido con Google AI Studio, acelerando ciclos de implementación en un 30%.
- ▶ Diseñé la estructura y el crecimiento del equipo (4 personas) junto con Recursos Humanos (perfiles, reclutamiento, mentoría, planes de carrera y capacity planning) y facilité talleres con directores para alinear objetivos y priorizar oportunidades.

Digital@FEMSA (OXXO Pay)

Product Designer • Pagos • Diseño de Experiencia y Procesos

México • Oct 2022 – Dic 2024

- ▶ Diseñé y mapeé Customer Journeys integrales para el ecosistema de pagos OXXO Pay y NetPay (adquisición, onboarding, pagos recurrentes y retención) para múltiples arquetipos de usuario, coordinando con equipos de Marketing, TI y negocio.
- ▶ Coordiné 15 recursos entre equipo interno y consultoras externas, entregando 6 proyectos E2E en 9 meses y alineando dos células de diseño bajo un mismo modelo de trabajo.
- ▶ Ejecuté análisis As Is de procesos de pago y transformación To Be mediante diagramas de flujo funcionales y prototipos interactivos, con impacto directo en conversión y satisfacción del cliente.
- ▶ Implementé infraestructura de KPIs de experiencia (conversión, onboarding, retención, NPS) y prácticas de DesignOps (estandarización de procesos, documentación y repositorios de conocimiento) para escalar la operación de las dos células.
- ▶ Generé \$2,781,122 MXN en eficiencia operativa al identificar incumplimientos contractuales y optimizar la asignación de consultoras externas, fortaleciendo las capacidades internas de diseño.
- ▶ Elaboré épicas, historias de usuario y levantamiento de requerimientos tecnológicos en marco ágil (Scrum), coordinando con ingeniería, compliance y áreas de negocio.

New Agile Academy LLC

Docente CX Coach

México • Ene 2024 – Jun 2024

- ▶ Diseñé y facilité el módulo de Customer Experience (8 unidades) 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

UX Project Leader B2C / B2B, Cross Border Trade

México • Abr 2022 – Jul 2022

- ▶ Gestioné backlog de producto y lideré sesiones interdisciplinarias de planeación para el mercado Cross Border de vendedores internacionales (China y LATAM), generando evidencia de usuario antes del desarrollo para validar hipótesis de proceso y experiencia.
- ▶ Mentoreé y desarrollé a un Product Designer, gestionando planeación de capacidad y seguimiento de objetivos estratégicos.
- ▶ 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)

Product Design Leader / Senior UX Designer, Fintech SaaS

México • Oct 2020 – Abr 2022

- ▶ 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 el primer Design System del producto de contabilidad digital, estandarizando componentes y reduciendo de dos sprints a uno el tiempo estimado de desarrollo, además de garantizar consistencia de experiencia.
- ▶ Gestioné relación con DiDi como partner estratégico y facilité taller de Tono y Voz para alinear comunicación de producto con identidad de marca y procesos de cliente.

Grupo Tress Internacional

UX Designer • Plataformas RRHH (SaaS)

Guadalajara • Jun 2019 – Oct 2020

- ▶ Diseñé UX y mapeé procesos para plataformas de RRHH (asistencias, pagos, reportes) en Grupo Tress, 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.
- ▶ Utilicé analítica de producto para identificar patrones de uso y participé en la construcción del Design System, documentando componentes y estándares para mejorar consistencia y acelerar el desarrollo.

Fondeo Directo

Product Manager • Product Design & UX

México • Oct 2018 – May 2019

- Lideré la definición de producto para una plataforma fintech de factoraje, coordinando negocio, diseño y tecnología para transformar requerimientos complejos en soluciones digitales para empresas e inversionistas.
- Coordiné un equipo multidisciplinario de 7 personas (UX/UI, Front-end, Back-end y QA), alineando capacidades, prioridades y ejecución en colaboración directa con el CEO.
- Traduje objetivos de negocio en iniciativas priorizadas, definiendo roadmap, backlog, historias de usuario y criterios de aceptación para reducir la ambigüedad y acelerar la entrega de valor.
- Implementé un Design System que estandarizó componentes y redujo los tiempos de construcción de aproximadamente un mes a un sprint de dos semanas en iniciativas comparables.

BBVA México

Sr. Consultant UX Designer • Sector Bancario

Ciudad de México • May 2018 – Nov 2018

- Lideré rediseño del producto de inversiones en entorno financiero regulado: ejecuté análisis de proceso As Is, investigación de campo y transformación To Be mediante Doble Diamante, 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) para identificar oportunidades más allá de la interfaz.
- 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

UX Designer • Growth

Jalisco • Jul 2017 – Jun 2018

- Rediseñé la experiencia de iRED, aplicación nacional de precios de gasolina y programa de recompensas, incrementando la base de usuarios de 800 a 50,000 activos en 3 meses (+6,150%) mediante rediseño de onboarding, navegación e interfaz, validado con usability tests y análisis de comportamiento en Firebase.

DWSoftware

Product Designer

Jalisco • Feb 2014 – Jul 2017

- Entregué +15 proyectos en múltiples industrias (logística, farmacéutica, ferretería, vigilancia); 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 (2012 – 2017)

Sperientia [studio+lab]®

Seminario de Research for Designers • Fundamentos de Diseño de Interacción y UX (2020)

CERTIFICACIONES

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

IDIOMAS & DISPONIBILIDAD

Español (Nativo) Inglés (B1 Intermedio) Disponibilidad para viajar: Sí