

Samantha Raquel Pardo Méndez

Diseñadora UX/UI

Madrid, España | +34 660 74 95 87 | samantharpardo@gmail.com | [LinkedIn](#) | www.samanthapardo.es

Diseñadora UX con 3 años de experiencia con gran capacidad para colaborar con equipos multidisciplinares, facilitar workshops y comunicar ideas complejas de forma clara y empática. Muy proactiva y motivada por los desafíos, con experiencia en el diseño de servicios digitales, investigación de usuarios y mejora de procesos.

Experiencia

Diseñadora UX/UI

Telefónica Móviles Argentina | oct 2021 - sep 2024

- **Lideré** investigaciones de usuarios con encuestas, entrevistas y análisis comparativos (benchmarking) para identificar oportunidades de mejora en la experiencia digital.
- **Definí** perfiles de usuario y mapeé la experiencia con Customer Journey Maps para optimizar puntos de contacto clave.
- **Diseñé** wireframes y prototipos interactivos para validar conceptos mediante pruebas de usabilidad y obtener insights accionables.
- **Iteré y refiné** soluciones basadas en resultados de pruebas y métricas de usabilidad.
- **Colaboré** con equipos de desarrollo para la implementación de diseños, asegurando coherencia y accesibilidad en la interfaz.
- **Evalué** KPIs de interacción y métricas de usabilidad post-implementación para medir el impacto del diseño y optimizar continuamente la experiencia del usuario.

Asesora Comercial | Atención al cliente

Telefónica Móviles Argentina | nov 2014 - sep 2021

- **Brindé** atención al cliente personalizada, enfocada en la excelencia del servicio y la fidelización.
- **Gestioné** procesos administrativos y facturación, asegurando precisión y cumplimiento de normativas.
- **Asesoré** a clientes sobre productos y servicios, ofreciendo soluciones adaptadas a sus necesidades.
- **Impulsé** la venta de productos tangibles e intangibles, superando objetivos comerciales y mejorando la experiencia del usuario.
- **Supervisé** devoluciones y control de calidad, garantizando una gestión eficiente y alineada con estándares de satisfacción.
- **Coordiné** con equipos de postventa para optimizar procesos y mejorar la experiencia del cliente.

Estudios

Profesora Superior de Educación Física.

ISEF Instituto Superior de Educación Física "Enrique Romero Brest" | 2021

Formación

Certificada en Customer Experience

CODERHOUSE | 2024

Certificada en UX Writing

CODERHOUSE | 2023

Certificada Avanzada en Diseño UX/UI Expert

ITBA (Instituto Tecnológico de Bs. As.) | 2022

Certificada en Profesional de Marketing Digital

ITBA (Instituto Tecnológico de Bs. As.) | 2022

Idiomas

Inglés | Avanzado (B2)

Habilidades Técnicas

Figma | Adobe XD | Trello | Notion | Jira | Mirò | Google Analytics | Google Trend | Maze | Arquitectura de la Información | Paquete Office completo.

Habilidades Blandas

Liderazgo | Comunicación efectiva | Empatía | Adaptabilidad | Creatividad | Capacidad de análisis | Resolución de problemas | Trabajo en equipo | Feedback receptivo | Paciencia | Perseverancia | Escucha activa.