

# Melania Castrillo | Diseño UX & Web

[melaniacastrillo@gmail.com](mailto:melaniacastrillo@gmail.com)

[www.melaniacastrillo.com](http://www.melaniacastrillo.com)

+506 8886 7988

Alajuela

## Perfil

---

Soy diseñadora gráfica y web enfocada en Experiencia de Usuario. A través de mi carrera de varios años en servicio al cliente, he desarrollado mis habilidades en manejo de proyectos y comunicación, así como mi entendimiento y empatía por las necesidades de los usuarios en los diferentes ambientes en los que interactúan tanto con negocios como con productos. Soy una profesional bilingüe, muy curiosa, proactiva, responsable, organizada y orientada a metas. Tengo experiencia en creación de contenidos y en generar propuestas que resuelven problemas tanto para clientes internos como externos. Mi objetivo es continuar generando valor para empresas y personas a través de sistemas de información bien diseñados que creen experiencias memorables y positivas para todos los usuarios.

## Habilidades

---

- Diseño UX e Investigación
- Manejo de stakeholders
- Herramientas de Microsoft Office (avanzado)
- Figma / XD (intermedio)
- Adobe Suite (intermedio)
- HTML5/CSS3 (intermedio)
- Diseño Web y Creación de Contenido
- Scrum Master I
- Manejo de Proyectos
- Diseño Instruccional y Visual
- Inglés (avanzado - C1)
- Portugués (intermedio)
- Trabajo en equipo
- Excelente comunicación
- Adaptable
- Abierta al Diálogo
- Empática
- Curiosa e Investigativa
- Visa USA / Licencia B1

## Experiencia Laboral

---

### Alkemio Lab | Diseño Web & UX

Mar 2019 – Actualidad

Emprendimiento personal de diseño web, hosting y consultoría UX para pymes y emprendedores. Mis responsabilidades incluyen:

- Manejo de proyecto y de partes interesadas durante todo el proceso.
- Investigación, definición, ideación, prototipado, testeo y lanzamiento de proyectos.
- Maquetado (wireframes y mock ups), diseño de UI, Contenido Escrito, Diseño Gráfico, Branding, e implementación en web.
- Educación al cliente en tecnologías, diseño y estrategias.
- Comunicación, capacitación y generación recursos de didácticos para los clientes.
- Administración de la empresa y servicio al cliente.

### Amazon – ARI (TRMS) | Especialista de Investigación

Sept 2020 - Actualidad

Encargada de revisar transacciones de compradores y solicitudes de compensación, asegurándome de que las políticas de Amazon sean seguidas correctamente sin que se presente abuso. Mis contribuciones incluyen:

- Sugerencias para mejorar los procedimientos de investigación desde un punto de vista de usabilidad.
- Creación de material didáctico de apoyo para mis colegas.
- Sugerencias para la mejoría del proceso de entrenamiento y aprendizaje continuo.
- Voluntaria como diseñadora gráfica para el equipo de Women @ Amazon.

# Melania Castrillo | Diseño UX & Web

[melaniacastrillo@gmail.com](mailto:melaniacastrillo@gmail.com)

[www.melaniacastrillo.com](http://www.melaniacastrillo.com)

+506 8886 7988

Alajuela

## The Stars Group (G.P. Services Intermedia)

Feb 2014 – Mar 2019 | Investigadora Senior de Seguridad

Jul 2008 – Feb 2014 | Supervisora Senior de Servicio al Cliente

A cargo de liderar el equipo de Servicio al Cliente de diferentes oficinas y mantener los SLAs. Actué como punto de contacto global y experta global (SME) para colegas y gerencia. Desarrollé múltiples proyectos durante mi estancia en cada puesto, tales como:

- Atención y apoyo al cliente (interno y externo)
- Manejo de proyectos
- Vasta producción de contenido para el banco de procedimientos y respuestas predeterminadas.
- Diseño e implementación de estrategias de optimización de la producción y manejo eficiente de herramientas.
- Creación y optimización de procedimientos.
- Diseño instruccional.
- Entrenamiento a personal y mentorías.
- Estandarización de procesos globales.
- Reportes a gerencia y tareas de manejo de personal.

## Educación

---

FUNDATEC | 2019 – 2021 | Técnico en Diseño Web

Google – Coursera | 2021 | Certificación UX Design Professional

CodeMinds | 2021 | Desarrollo Front End (en curso)

Scrum.Org | 2020 | Certificación Professional Scrum Master I (PSMI)

UC Davis – Coursera | 2019 | Estrategias de Optimización de Motores de Búsqueda (SEO)

ICI – Coursera | 2016 | Fundamentos de Manejo de Proyectos