



# Brenda Karina Rodríguez Rodas de Flores

■ 502-5571 9972 / 502-2365-3780 ■ [brendakarinarodriguez@gmail.com](mailto:brendakarinarodriguez@gmail.com)

## **MBA – Experta en Investigación de Mercados, Mercadeo y Planeación**

**Estratégica** con especialización en Marketing Bilingüe, Planes de Mercadeo, Servicio al cliente y Programas de Lealtad en entornos multiculturales, multilinguaje y multipaís.

## **Datos Personales y Generales**

### **Lugar y Fecha de Nacimiento**

Guatemala, 5 de Octubre 1971

**Estado Civil:** Casada

## **Estudios de Postgrado**

### **Master in Business**

### **Administration (MBA)**

Asociación de Gerentes de Guatemala, 2005

Magna Cum Laude

## **Estudios Profesionales**

### **Ingeniería Electrónica (1995)**

Universidad del Valle de Guatemala

## **Formación Académica**

### **Bachiller en Ciencias y Letras (1989)**

Colegio La Asunción

## **Experiencia en:**

Entender, conceptualizar e implementar todo tipo de investigaciones de mercado cualitativas y cuantitativas para más de 40 categorías en el sector financiero, consumo masivo, automotriz y otros. Elaborar e implementar planes estratégicos de negocios y de mercadeo, basados en el desarrollo de estrategias claras, efectivas y medibles que contribuyan a maximizar ganancias y potencializar el crecimiento de las empresas.

## **Áreas de Interés**

Liderazgo y coordinación de organizaciones y personal, creación de insights y estrategia, toma de decisiones e implementación de planes.

## **Objetivo Profesional**

Busco desarrollarme en una empresa de primer nivel, en la que pueda contribuir con mi experiencia, actitud positiva y competencias a la consecución de metas retadoras, liderando, apoyando y coordinando, equipos de trabajo multidisciplinarios.

## **Experiencia Profesional**

**Empresa:** Bikon Group

**Período:** Febrero 2013 a la fecha

**Área de Desarrollo:** Mercadeo e Investigación de Mercado

**Logros en Estrategia:** Gerente General – Socia fundadora

- Directora encargada de las investigaciones de mercados estratégicas, cualitativas y cuantitativas de más de 50 categorías de la región Centroamericana.
- Encargada de los procesos de Planeación Estratégica, Planes de Mercadeo y Merchandising para empresas del entorno guatemalteco
- Responsable del diseño, la implementación y la evaluación de los programas de lealtad, Cliente Secreto y Programas de Medición de Servicio al Cliente de la compañía en compañías del sector financiero, consumo masivo, etc.
- Responsable de la preparación e implementación de *focus groups*, entrevistas a profundidad y encuestas cualitativas y cuantitativas.

**Institución:** Universidad Rafael Landívar

**Período:** Mayo 2013 a Noviembre 2017

**Área de Desarrollo:** Asesora en Gestión Económica – Vicerrectoría Administrativa

**Logros en Estrategia:**

- Asesora encargada de liderar el equipo multidisciplinarios de la Universidad para la implementación de los Planes de Sostenibilidad para Campus y Sedes.

## Experiencia Académica

### ***Asociación de Gerentes de Guatemala***

***Catedrática de las Maestrías de Administración de Negocios (MBA), Marketing (MMK) y Financiera (MBF)*** de

los cursos:

- Marketing Estratégico
- Marketing Financiero
- Investigación de Mercados
- Emprendimiento
- Administración de Ventas

Años 2006 a la fecha

***Universidad Rafael Landívar***  
***Catedrática de las Maestrías de Administración de Negocios (MBA) y Maestría en Mercadeo Global (MMK)***,

de los cursos:

- Comunicaciones Integradas del Marketing
- Investigación de Mercados
- Administración y Gestión de Proyectos.

Años 2012 a la fecha

- Asesora encargada del equipo que implementará el Plan Estratégico de Inversiones para la Universidad.
- Colaboradora en las investigaciones de mercado que la Universidad realiza para un conocimiento profundo de sus estudiantes actuales y potenciales.

***Empresa:*** Dichter & Neira Research Network

***Período:*** Julio 2011- Enero 2013

***Área de Desarrollo:*** Estrategia

***Logros en Estrategia:*** Vice-Presidente Región Centroamérica

- Manejo del portafolio de los clientes clave de la empresa a nivel regional, logrando el crecimiento de la cartera relacionada para todos los países de la región.
- Cierre de negociaciones para estudios de mercado globales maximizando la rentabilidad de la empresa.
- Implementación de nuevas técnicas de investigación de mercado, cualitativas y cuantitativas, basadas en la incorporación de tecnología de punta, trasladando con ello valor agregado a los clientes.
- Coordinadora regional de implementación del sistema ABC de calidad en el servicio interno y externo, eslabón clave para lograr la excelencia en las operaciones dentro de la empresa.
- Responsable de los resultados financieros y comerciales consolidados de la región Centroamericana.
- Responsable del manejo de talleres sobre estudios de mercado Cualitativos y Cuantitativos. En estas sesiones, en las oficinas de los clientes, se internalizaban los resultados, logrando la generación de *insights* accionables.

***Empresa:*** Dichter & Neira Research Network

***Período:*** Marzo 2010 – Junio 2011

***Área de Desarrollo:*** Comercialización, Operación y Estrategia

***Logros en Comercialización:*** Gerente General Guatemala

- Manejo del portafolio de los clientes clave de la empresa a nivel local, llevando a la empresa al doble de crecimiento en facturación y rentabilidad asociada.

**Unión Guatemalteca de Agencias de Publicidad (UGAP). Catedrática de los profesorados en Marketing relacional y Retail Marketing de los cursos:**

- Planeación estratégica
  - Planes de Lealtad
  - Conocimiento del consumidor
  - Plan de Marketing
  - Inteligencia de Mercados.
  - Publicidad & Merchandising.
- Febrero 2014 a la fecha.

**Escuela de Negocios ESI Catedrática de las maestrías MBA y MMK impartiendo los cursos:**

- Gerencia de Marketing
- Investigación de mercados
- Sales & Merchandising
- Negotiation & Media Plan
- Proyectos integrales de cierre de maestrías

**Cursos y Diplomados**

**Programa de Formación**

**Gerentes Generales**

Consejeros en Finanzas Internacionales

**7 Hábitos de la Gente**

**Altamente Efectiva**

Stephen Covey

**Investigación de Mercados del siglo XXI**

TNS Chile, Viña del Mar

**Forum de programas de Lealtad,**

Buenos Aires, Argentina

**Planeación Estratégica en el Nuevo Milenio,** Argentina

- Responsable de la reingeniería del área de proyectos y operaciones, llevando a la nueva organización a los más altos niveles de eficiencia y efectividad por medio de la correcta ejecución de los cronogramas de los proyectos, maximizando el recurso humano existente.
- Apertura de mercado e incremento al doble del market share de la empresa en el país por medio de la inclusión de clientes multinacionales, grandes clientes locales y de la región CA al portafolio de la empresa

**Empresa:** TNS DATA

**Período:** Diciembre 2007 – Febrero 2010

**Área de Desarrollo:** Comercialización, Operación y Estrategia

**Logros en Comercialización:** Directora División Investigaciones de Mercado *Adhoc* Para Centroamérica y el Caribe

- Responsable de los planes estratégicos de las áreas de ventas, mercadeo y operaciones, liderando un equipo de 60 personas, logrando la implementación de planes de apertura de mercado con la incorporación de más de 15 clientes regionales nuevos a la operación.
- Responsable de las presentaciones de los estudios de mercado a los clientes VIP de la empresa – promedio de 3 presentaciones por mes.
- Conductora especializada en preparación e implementación de *focus groups* y entrevistas a profundidad
- Especialista en estudios de factibilidad para nuevos negocios y líneas de productos, implementando 12 estudios en el área para diferentes empresas nacionales e internacionales.

**Empresa:** Compañía Americana de Telecomunicaciones, CATEL S.A

**Período:** Julio 2006 –Noviembre 2007

**Área de Desarrollo:** Comercialización, Operación y Estrategia

**Logros en Comercialización:** Gerente General Guatemala

- Responsable del diseño del Plan Estratégico para la empresa, logrando la apertura del mercado para los productos Nortel.
- Coordinadora de los planes en las áreas de Mercadeo, Ventas y Finanzas.
- Supervisora del grupo de asesores de cuentas en la empresa y responsable del manejo de las cuentas VIP.
- Implementación de las aplicaciones de Servicio al Cliente y CRM de la empresa, incrementando en más de 20 puntos la satisfacción de los clientes

**Manejo del sistema de Bases de Datos Clementine,**  
**Seminarios Líderes como Entrenadores y Satisfacción del Cliente,** Panamá  
**El Nuevo Mercadeo Directo -** New York, USA  
**Seminario de procesos y técnicas 1:1 (CRM)** Miami, USA  
**Seminario de Habilidades de Negociación Karrass –** Miami USA  
**Seminario de Manejo de Proyectos -** Miami, USA  
**Seminario de técnicas de Marcas y Comunicaciones–** USA  
**Diplomado en Estrategias de Mercado Philip Kotler-** Costa Rica

#### Idiomas

Español e Inglés (100%)

#### Referencias

Disponibles a solicitud

con la empresa.

- Monitoreo mensual de cumplimiento de KPIs en todas las áreas de la compañía, con énfasis en mercadeo, ventas y finanzas.
- Responsable de la coordinación e interpretación de los estudios de mercado, incluyendo la moderación de *focus groups* para el portafolio de productos de la empresa.

**Empresa:** Consultores en RRHH y Negocios CONRECI

**Período:** Enero 2005-Junio 2006

**Área de Desarrollo:** Mercadeo e Investigación de Mercado

**Logros en Mercadeo:** Consultora Asociada

- Consultora encargada de los procesos de Planeación Estratégica , Planes de Mercadeo y Merchandising para empresas del entorno guatemalteco: Blumen, Electrónica Panamericana, El Anfitrión, S.A. etc.
- Responsable del diseño, la implementación y la evaluación de los programas de lealtad, Cliente Secreto y Programas de Medición de Servicio al Cliente de la compañía en compañías tales como: NRS Distinta, Aprofam ONG, Grupo TAK, etc.
- Responsable de la preparación e implementación de *focus groups*, entrevistas a profundidad y encuestas cualitativas y cuantitativas.

**Empresa:** Shell Oil Products Latin America

**Período:** Febrero 2000 a Diciembre 2004

**Área de Desarrollo:** Mercadeo y Estrategia de Programas de Lealtad y Tarjetas

**Logros en Mercadeo:** Gerente Regional de Mercadeo, Categoría Consumidores Finales, Lealtad y Tarjetas

Para el Norte de Latinoamérica

- Responsable de la planeación estratégica de Shell Oil Products para el norte de Latinoamérica en el área de transporte liviano y pesado, logrando el incremento de facturación en más del 20%
- Planeación Estratégica exitosa del programa de lealtad Prefiero en Guatemala, actuando como la representante de Shell en la junta de Focal Points del programa, incrementando las ganancias de la compañía y el número de nuevos clientes en 12% y de programas de mercadeo nicho en las áreas de transporte y tarjetas en Honduras, El Salvador, Surinam, Puerto Rico, Nicaragua, Panamá y Guyana.
- Responsable de la coordinación e implementación de estudios de mercado y programas de Servicio al Cliente para los productos de introducción de la categoría, logrando la implementación exitosa de la primera tarjeta de

lealtad para el sector.

- Responsable de la implementación de actividades de Marketing Directo y procesos 1:1 (CRM), soportando el portafolio de productos de Shell y contribuyendo al negocio con información vital de segmentos y clientes clave.
- Coordinadora de las campañas de promociones y publicitarias de la categoría con la agencia de publicidad de la empresa, incluyendo la elaboración de las estrategias de merchandising.
- Manejo de la base de datos e implementación de las tecnologías CRM, SPSS y Clementine, para aumentar el conocimiento, la rentabilidad y el ciclo de vida de los clientes clave de la empresa.

**Empresa :**AT&T Latin America

**Período:** Enero 1995 – Enero 2000

**Área de Desarrollo:** Mercadeo y Estrategia de programas de Lealtad y Tarjetas

**Logros en Mercadeo:** Gerente Regional de Mercadeo para Centroamérica

- Responsable de la planificación de mercadeo del área centroamericana incluyendo los módulos de Servicio al Cliente, Merchandising y Evaluación de mercados, logrando la implementación de éstos con el 20% de reducción en costos.
- Exitosa implementación del programa de lealtad AT&T Directo, producto No. 1 del portafolio de telecomunicaciones, en Guatemala, Honduras y El Salvador, logrando el incremento de las ganancias del servicio en un 15%.
- Responsable de las negociaciones con socios estratégicos para la implementación de métodos de pago innovadores para las llamadas por cobrar en el área, logrando 2 alianzas estratégicas, aumentando en 10 puntos el market share de la compañía.
- Coordinadora de las campañas de publicidad y merchandising con la agencia de publicidad de la compañía para el mercado centroamericano.