



Brenda Karina Rodríguez Rodas de Flores

■ 502-5571 9972 / 502-2365-3780 ■ 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.