

MARCELA LEDEZMA CESPEDES

EJECUTIVA E-COMMERCE | TRANSFORMACIÓN DIGITAL | PAGOS DIGITALES | FINTECH

San José, Costa Rica | 506-70707317 | marcelaledezmac@gmail.com

PERFIL EJECUTIVO

Ejecutiva enérgica y cumplida, con un historial excepcional de éxito en proyectos ágiles de comercio electrónico, transformación digital y Fintech. Enfoque en la ejecución y operaciones de proyectos innovadores basados en tecnología, pagos digitales, retail y tecnología financiera. Experta en el desarrollo de programas de experiencia omnicanal, basados en la experiencia del cliente y planificación estratégica. Historial consistente en liderar proyectos de excelencia, rentabilidad y la generación de un crecimiento robusto en canales digitales, enfocada en objetivos.

- **Líder con visión a futuro**, decisiva, hábil para mejorar los resultados y lograr resultados ganadores, que se esfuerza por optimizar las operaciones comerciales, reducir los costos y mejorar continuamente la calidad del servicio.
- **Emprendedora versátil y creativa**, con especialidad en etapas tanto de puesta en marcha como de crecimiento a escala. Muy hábil para construir desde cero y transformar cuando sea necesario.
- **Líder de personas influyentes y mentora**, que enciende la pasión e inspira. Experiencia en liderar y motivar equipos de trabajo, construyendo una sólida cultura empresarial.
- **Profesional global**, que comprende diversas culturas, puede flexibilizarse y adaptarse para satisfacer las necesidades de una base multicultural de empleados y clientes; Experiencia en la gestión de organizaciones en todo el mundo.
- **Trabajadora remota**, responsable, cumplida y enfocada a cumplir los objetivos asignados desde cualquier parte del mundo, más de 10 años trabajando de esta manera con empresas internacionales.
- **Comunicadora hábil**, que puede construir y mantener con éxito relaciones sinérgicas con ejecutivos, tomadores de decisiones de alto nivel, miembros de la junta y clientes. Que habla inglés, danés, portugués y español como lengua materna.

SINOPSIS PROFESIONAL

NOVOPAYMENT, MIAMI, FLORIDA

2022 – PRESENT

Sr. Director, Bussines Development

- Como líder de la expansión de la compañía en Centroamericana, estoy a cargo del desarrollo de negocio de Novopayment para Centroamérica: Costa Rica, Guatemala, Nicaragua, Honduras y El Salvador.
- Basado en las necesidades de nuestros clientes/ usuarios, analizar las oportunidades con los distintos jugadores tradicionales- Entidades financieras, Cooperativas, etc- y los no tradicionales: Neo bancos, Fintech, Start up, remesadoras y nuevos jugadores que quieren brindar una experiencia 100% digital a sus clientes: onboarding digital (verificación de componentes KYC, AML, verificación de identidad), creación de credenciales digitales y físicas, apertura de cuentas, pagos en tiempo real, QR, NFC, Tokenización, procesamiento y Core bancario. Todo esto brindándole a sus clientes una experiencia 100% digital, sin necesidad que visite una entidad física.

EBANX, CURITIBA, BRASIL

2021 – 2022

Strategic Payment Partnership Manager, Central America and Caribbean

- Como líder de la expansión de la compañía en Centroamericana y el Caribe, estuve a cargo de la apertura de las entidades locales en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Panamá y República Dominicana, lo que me brindó el conocimiento regulatorio, fiscal y operativo de cada una de las operaciones en estos países.
- Negociación y apertura de cuentas bancarias con las distintas entidades financieras de cada país.
- Negociación y alianzas estratégicas con los distintos jugadores, empresas no tradicionales de cada país (fintechs, remesadoras, puntos de ventas, redes de Cash in/ Cash Out, etc).

Entregables:

- ✓ *Apertura de empresa local en Costa Rica, 3 cuentas bancarias y negociaciones con los jugadores locales.*
- ✓ *Apertura de empresa local en Guatemala, 3 cuentas bancarias y negociaciones con los jugadores locales.*
- ✓ *Apertura de empresa local en El Salvador, 3 cuentas bancarias y negociaciones con los jugadores locales.*
- ✓ *Apertura de empresa local en Panamá, 3 cuentas bancarias y negociaciones con los jugadores locales.*
- ✓ *Apertura de empresa local en República Dominicana, 3 cuentas bancarias y negociaciones con los jugadores locales.*

Directora comercial | Promotora de innovación

- Como directora comercial, estuve a cargo de las iniciativas comerciales y las nuevas oportunidades de negocios digitales para la compañía.
- Visualización y desarrollo de nuevos productos basados en las necesidades de los clientes y los comercios.
- Fuerte desarrollo y alianza estratégica con los bancos, cooperativas privadas y públicas. Ejecución de iniciativas digitales globales con las marcas internacionales (MasterCard y Visa). Liderazgo y estrechas relaciones con el equipo de trabajo y los clientes.

Entregables:

- ✓ *200% de Crecimiento en nuevos clientes y oportunidades.*
- ✓ *Representación de la empresa en eventos locales e internacionales.*
- ✓ *Desarrollo de procesos, planes de negocio y estrategias comerciales.*
- ✓ *Aumento en la fidelidad y compromisos de los clientes.*
- ✓ *Crecimiento en la cantidad de comercios y canales interesados en los productos.*
- ✓ *Conceptualización de nuevos productos y su estrategia comercial.*
- ✓ *Constante análisis del mercado basadas en el "Customer Centric" y oportunidades para desarrollar.*
- ✓ *Rápida implementación de los productos con los clientes.*

Directora Regional | Líder transformación Digital

- Como líder del proceso de Transformación digital, fui responsable del diseño, creación y ejecución de la estrategia digital de la tienda en línea y catálogos regionales a nivel regional. La transformación no fue solo digital, conllevó un proceso de transformación cultural, clave para la adaptación y entendimiento de todas las áreas de la empresa.
- Desarrollo de cultura basada en las necesidades del cliente: profundo análisis para demostrar las necesidades de los clientes de Grupo Monge. De esta manera se desarrolló de forma exitosa una oferta de servicios y productos que respondían a sus necesidades y a la forma de como consume el cliente actual, "jornada del cliente": Por donde conoce los productos, donde se informa, la búsqueda de información (un cliente educado), videos de uso, información y comparación previa de precios, etc, esto con el fin de entender sus necesidades para responderles de forma digital o física, facilitando su experiencia omnicanal, que involucraba las ventas online y offline, desde la consulta de sus clientes en línea, hasta la venta por cualquiera de sus canales.

Entregables:

- ✓ *Responsable de la coordinación y operativa exitosa de todos los mercados verticales, incluyendo: categorías, operaciones, mercadeo, centro de atención telefónica, servicio al cliente, crédito y altos ejecutivos de la empresa.*
- ✓ *Migración y creación de más de 40 procesos y procedimientos de la tienda en línea, en 3 meses.*
- ✓ *Capacitación al personal administrativo, CEDI y puntos de venta.*
- ✓ *Recolección y base de datos de productos, fotos y descripciones.*
- ✓ *Involucramiento y entendimientos con todas las áreas de la compañía.*
- ✓ *Entregables: www.tiendamonge.com y los catálogos regionales de todos los formatos (Prado, Gallo más Gallo y Verdugo).*
- ✓ *Aumento del 257% en ventas por medio de los canales digitales. (Website, Catálogos, WhatsApp y Call Center).*

Desarrolladora de negocios | Gerente de país.

- Como parte del equipo de desarrollo de nuevos negocios para la región LATAM, desarrollamos el modelo de retiro de fondos locales con una entidad financiera local, permitiéndole a sus clientes facilitar el traslado de dinero de su billetera virtual a una cuenta bancaria local, agilizando los procesos e incentivando el uso de PayPal a nivel latinoamericano.
- Se desarrollo un programa para las empresas de desarrollo de software para dar a conocer las funciones de PayPal sobre las implementaciones, esto con el fin de incentivar el uso y conocimiento en la región.
- En Costa Rica y Centroamérica, lideré la atención de cuentas de empresas estratégicas para la compañía.
- Búsqueda y alianzas estratégica de socios comerciales en la región.

Entregables:

- ✓ **Responsable Desarrollo del concepto del retiro de fondos en alianza con bancos locales.**
- ✓ **Desarrollo de nuevas iniciativas digitales en la región.**
- ✓ **Proyectos enfocados en la excelencia operativa, experiencia del cliente y métricas claves de costos.**
- ✓ **Administración de cuentas claves en Centroamérica.**
- ✓ **Aumento en el uso de la herramienta y satisfacción del cliente.**

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA, SAN JOSÉ, COSTA RICA

2006 – 2012

Gerente | Comercio electrónico

- Encargada del desarrollo, implementación y creación del departamento de comercio electrónico del Banco Nacional.
- Desarrollo de iniciativas estratégicas comerciales para ampliar la red adquirente de pagos y los servicios de socios empresariales, empresas y los titulares de tarjetas que realizan negocios en línea. Responsable de aumentar los negocios y los ingresos a través de las alianzas estratégicas, fusiones, adquisiciones e iniciativas de crecimiento orgánico en múltiples plataformas en línea, agregando valor comercial e innovación.
- Desarrollado de alianzas estratégicas con grandes jugadores de e-commerce a nivel mundial, logrando lanzar junto a PayPal, un nuevo producto de retiro de fondos local, que funcionó para otros países en la región, abriendo oportunidades para 6M de consumidores a través de los mercados y encabezó una clave de alianza estratégica.
- Desarrollo de funciones, manuales y operativa del nuevo canal.
- Capacitación y liderazgo a toda la fuerza de ventas del BNCR sobre un nuevo producto totalmente innovador en el Banco. Se salió del esquema tradicional y conllevaba una curva de aprendizaje alta para el equipo.

Entregables:

- ✓ **Desarrollo del concepto del retiro de fondos en alianza con bancos locales.**
- ✓ **Desarrollo de nuevas iniciativas digitales en la región.**
- ✓ **Proyectos enfocados en la excelencia operativa, experiencia del cliente y métricas claves de costos. Administración de cuentas claves en Centroamérica.**
- ✓ **Aumento en el uso de la herramienta y satisfacción del cliente.**
- ✓ **Desarrollo de los productos BN Comercio Electrónico, BN Secure y retiro de fondos de PayPal.**
- ✓ **Desarrollo de nuevos productos, servicios y directrices.**
- ✓ **Romper esquemas e introducir un producto no tradicional para la banca pública.**
- ✓ **Innovación a la institución bancaria.**
- ✓ **Liderazgo y capacitación a más de 500 ejecutivos de venta a nivel nacional.**
- ✓ **Proyectos enfocados en la excelencia operativa, experiencia del cliente y métricas claves de costos.**
- ✓ **El Banco Nacional se adueña de las afiliaciones de e-commerce durante este tiempo.**

CITIBANK, SAN JOSÉ, COSTA RICA

2004 – 2006

Gerente | Comercio electrónico

- Encargada de diseño, desarrollo y puesta en marcha de la plataforma de comercio electrónico en el CITIBANK.
- Creación de productos que colaboraban con la innovación y las necesidades de los clientes de turismo, venta de reservación de hoteles, tour operadores, etc. que sus clientes no se encontraban en el país y necesitaban de unos productos que les ayudara a procesar sus transacciones.
- Alianza estratégicas y puesta en marcha del procesamiento de tickets aéreos, con altos volúmenes de procesamiento online.
- Responsable de la integración del programa de comercio electrónico y la creación de políticas globales de Verified by Visa y MasterCard Secure Code, programas 3-D Secure. Programas desarrollados para la venta de productos y servicio sin la presencia del cliente.

Entregables:

- ✓ *Desarrollo de los productos de Comercio Electrónico*
- ✓ *Análisis de costo beneficio y viabilidad de nuevos canales adquirentes.*
- ✓ *Creación de procesos, procedimientos y alianzas estratégicas con las marcas internacionales.*
- ✓ *Creación de procesos y capacitación al personal de ventas.*
- ✓ *Identificación de las fortalezas, debilidades y puntos estratégicos para identificar a los clientes y las nuevas oportunidades de negocios.*

EDUCACION Y CERTIFICACIONES

B.A. Relaciones internacionales, Universidad Latina de CR, SAN JOSÉ, CR	2002
Licenciatura en Comercio Internacional, Universidad, SAN JOSÉ, CR	2005
M.Ac Administración de proyectos, Universidad para la Cooperación internacional, SAN JOSÉ, CR	2009