

# João Duque

Gerente de Marketing Estratégico | Estratega de Marca | Arquitecto de Ecosistemas Digitales

(503) 7899-3803  
wiriduque.com

wiriduque@icloud.com  
linkedin.com/in/wiriduque

San Salvador, El Salvador

## Resumen

Estratega de marketing y constructor de marcas con 12 años de experiencia en banca y marcas globales de QSR. Desarrollo ecosistemas digitales y estrategias omnicanal, liderando iniciativas transversales que integran equipos y procesos. Convierto objetivos de negocio e insights del consumidor en journeys y campañas orientadas a mejorar la experiencia del cliente y los resultados comerciales. Experiencia en automatización y segmentación aplicadas al crecimiento y posicionamiento de marca.

## Logros Relevantes

- Diseño y coordinación de un ecosistema digital escalable, integrando CRM, automatización y puntos de contacto omnicanal para mejorar la experiencia del cliente y la prestación del servicio.
- Crecimiento superior al 350 % en una línea de negocio mediante segmentación, optimización del mix de canales y estrategias estructuradas de adquisición.
- Dirección estratégica y creativa de más de 60 campañas integradas para marcas globales de QSR en dos países, con liderazgo de categoría y presencia sostenida de marca.
- Formación y liderazgo de equipos multidisciplinares y multigeneracionales, combinando capacidades creativas, técnicas y operativas.

## Habilidades

### Habilidades Técnicas

- Planeación estratégica de marketing
- Análisis de mercado y competencia
- Arquitectura de ecosistemas digitales
- Estrategia y posicionamiento de marca
- Insights del consumidor e investigación
- Estrategia de campañas omnicanal
- Diseño del customer journey y experiencia
- CRM, automatización y desarrollo de funnels
- Análisis de negocio y toma de decisiones
- Evaluación de desempeño, KPIs y ROI
- Dirección creativa

### Habilidades Profesionales

- Pensamiento estratégico aplicado
- Enfoque centrado en el cliente
- Visión interdisciplinaria (negocio, marketing y diseño)
- Resolución analítica y conceptual de problemas
- Liderazgo y desarrollo de talento
- Comunicación e influencia

## Experiencia Profesional

### Marketing Manager | Mi Banco

San Salvador, El Salvador | Enero 2019 – Noviembre 2025

- Diseño y liderazgo del desarrollo del ecosistema digital del banco, integrando canales, plataformas y puntos de contacto del cliente en una estructura unificada que mejoró la consistencia de la experiencia y el flujo operativo.
- Dirección de la implementación de la marca, desde las bases de identidad hasta la ejecución multicanal, asegurando coherencia, claridad y alineación estratégica en todas las comunicaciones.
- Planeación y ejecución de campañas omnicanal y por segmentos que fortalecieron el posicionamiento de marca, mejoraron la interacción con los públicos y respaldaron objetivos de adquisición y retención.
- Desarrollo de journeys de onboarding automatizados que optimizaron la comunicación en etapas tempranas, aumentaron la adopción y redujeron fricciones en la experiencia del cliente.
- Implementación de herramientas digitales, incluidos módulos de intranet, chatbots y portales de automatización, para ordenar flujos de trabajo, reducir carga manual y mejorar la atención.

- Diseño y ejecución de estrategias de audiencia y adquisición que generaron más de 350 % de crecimiento en remesas familiares entre 2019 y 2025.
- Construcción de funnels estructurados de adquisición y conversión, mejorando la calificación de leads, los procesos de seguimiento y la eficiencia general de las campañas.
- Gestión de presupuestos anuales, optimización de inversiones y negociación con proveedores para alinear recursos con prioridades del negocio.
- Coordinación de flujos de producción con equipos internos y proveedores externos, asegurando entregas oportunas, alineación de marca y calidad de ejecución.
- Liderazgo de un equipo de nueve colaboradores (directos e indirectos) en funciones creativas, técnicas y operativas.
- Supervisión de canales de comunicación, incluyendo redes sociales, CRM, email marketing, sitio web, ATL/BTL y WhatsApp Business.

### **Director de Desarrollo Creativo | APEX BBDO**

*San Salvador, El Salvador | Octubre 2013 – Enero 2019*

- Dirección creativa y estratégica para marcas globales de QSR (Pizza Hut, KFC, Wendy's, China Wok), desarrollando campañas integradas en distintos mercados y formatos.
- Conducción de equipos multidisciplinarios y multigeneracionales, promoviendo colaboración, consistencia creativa y ejecución bajo plazos exigentes.
- Participación en la obtención de nuevos negocios mediante el desarrollo de insights, esquemas estratégicos y conceptos de campaña que fortalecieron el posicionamiento de la agencia.
- Traducción de objetivos del cliente en estrategias creativas aplicables, basadas en comportamiento de audiencias, tendencias de categoría y análisis competitivo.
- Desarrollo de arquitecturas de campaña y sistemas de marca escalables para lanzamientos de productos, procesos de rebranding y plataformas de largo plazo.

### **Experiencia Temprana (2011-2013)**

Roles en diseño gráfico y creatividad junior, con participación en desarrollo de marca y piezas multicanal para agencias locales y pequeños negocios.

## **Formación Académica**

### **• Maestría en Administración de Empresas (MBA), Negocios Digitales | 2023 – 2025**

ISEADE Business School (Instituto Superior de Economía y Administración de Empresas), El Salvador

### **• Máster en Marketing y Dirección Comercial | 2021 – 2022**

EUDE Business School (Escuela Europea de Dirección y Empresa), Madrid, España

### **• Postgrado en Marketing Digital Internacional | 2016 – 2017**

ISEADE Business School (Instituto Superior de Economía y Administración de Empresas), El Salvador

### **• Licenciatura en Diseño Gráfico | 2005 – 2011**

Universidad Dr. José Matías Delgado (UJMD), El Salvador

## **Certificaciones**

### **• Certificación Internacional en Inteligencia Artificial aplicada al Marketing | 2024**

Escuela Mónica Herrera & Asociación de Marketing Digital de Argentina (AMDAR), El Salvador

### **• Estrategia y Transformación Digital | 2023 – 2024**

EUDE Business School (Escuela Europea de Dirección y Empresa), Madrid, España

### **• Certificación en Liderazgo e Inteligencia Emocional | 2019**

Xperiencial Life Coaching, El Salvador

### **• Certificación en Gestión de Equipos Multigeneracionales | 2017**

Dale Carnegie Institute, El Salvador