

ELIMAR FERNÁNDEZ

+507 6818 8910 | elielifepe@gmail.com | linkedin.com/in/elimarfernandez

Gerente de Operaciones, Capacitación, Desarrollo, Servicio al cliente y manejo de Marcas

Experta en liderar e implementar proyectos con soluciones creativas

Resumen Profesional

Ejecutiva con más de 15 años de experiencia en las áreas gerenciales de Capacitación, Desarrollo de talento, Atención y Servicio al cliente, manejo de Marcas y Operaciones en empresas nacionales y multinacionales con disponibilidad para cambiar de residencia. Sólidos conocimientos en administración de empresas, comercialización y liderazgo en entornos multiculturales dentro de la industria de alimentos, consumo masivo, retail y tiendas/ restaurantes. Experta en diseñar, definir e implementar estrategias operativas complejas y planes de acción que crean y agregan valor al negocio con resultados sobresalientes.

Liderazgo| Negociación| Gestión de Talento Humano| Estrategia| Dirección y desarrollo de equipos de trabajo| Desarrollo de nuevos mercados| Estrategias de comercialización| Comunicación| Compras, logística y manejo de inventarios| Gestión presupuestaria.

Experiencia

Franquicias Panameñas S.A., Ciudad de Panamá, Panamá

2016-2020

Empresa Panameña dedicada a la operación de restaurantes de franquicias internacionales.

Gerente de Operaciones y Marca, 2016–2020

Responsable de la planificación y ejecución de todas las actividades de comercialización de la nueva marca. Reporte directo a dueños de la empresa y Brinker International.

- Ejecuté el plan de negocios de la nueva Marca. Trabajando con más de 60 empleados, liderando un equipo de 10 y supervisando las operaciones de 2 restaurantes; logrando resultados en reducción del food cost en 8% en un año; aumentando la productividad llevando el headcount de 42 a 30 personas por restaurante, ahorrando en labor un 29% sin afectar las operaciones, ambiente ni atención al cliente. Incrementando ventas en un 10%, ticket promedio +22% y transacciones +7% lo que trajo mayor exposición de la marca y rentabilidad para la empresa.
- Implementé y adapté al país los sistemas y procedimientos comerciales, de capacitación y operativos; desarrollando un equipo motivado, apasionado por la marca y las creencias culturales de la organización. Logrando impactar el clima organizacional en un +23% (Engagement Score 86.89%) y la encuesta GEM (Guest Experience Measurement) en 84.3% sobre la media internacional de 75% desde el 1er año de operación.
- Establecí relaciones con proveedores sobre procesos de compras y logística, desarrollando nuevas plataformas de productos; y reduciendo los costos en un 2% al consumir y utilizar productos nacionales.
- Establecí alianzas con entidades sin fines de lucro para realizar recaudaciones "Fundraiser", entregando el 15% de las ventas como aporte a sus proyectos; lo cual posicionó la marca como un lugar socialmente responsable.
- Desarrollé el estudio de análisis de mercado, trayendo como beneficio ampliar la visión de la organización en la categoría de dining.

Grupo Riba Smith, Ciudad de Panamá, Panamá

2012-2016

Empresa Panameña de Retail de supermercados y plantas de producción. Reporte directo a dueños.

Gerente de Capacitación y Desarrollo, 2012–2016

Responsable de los planes y programas de capacitación de gestión de talento de todo el grupo.

- Desarrollé y ejecuté para todos los niveles de la organización el plan de capacitación y educación enfocado en habilidades y competencias para más de 3000 colaboradores, incluyendo los 8 supermercados y las 5 plantas de producción. Incorporé una nueva experiencia de aprendizaje implementando tecnología en laboratorios y en campo,

aumentando 97% las tasas de satisfacción de los participantes y un ROI de 87% en las evaluaciones prácticas.

- Diseñé, preparé e implementé la Universidad Rimith. Incluyendo dentro de las materias capacitaciones técnicas gratuitas, por medio de alianzas educativas con instituciones como el INADEH y proveedores; logrando la formación y certificación del 90% del personal técnico y al 100% en operadores de equipos.
- Creé e implementé el departamento de capacitación de la empresa, con supervisión directa a 8 personas certificadas como facilitadoras y con habilidades de presentación.
- Revitalicé el clima organizacional con la creación de espacios culturales que involucraron talleres de expresión artística, puesta en marcha de una biblioteca y club de lectura Rimith, dónde se adecuó un espacio para más de 1.500 libros y realización de Círculos de lectura con autores nacionales.

Praxis Global Research S.A., Ciudad de Panamá, Panamá

2012-2012

Empresa dedicada a los profesionales en la industria del petróleo y el gas.

SubGerente, 2012-2012

Desarrollé y coordiné las estrategias de ejecución para las operaciones de la oficina regional a nivel de gente y logística de los Congresos técnicos de la industria.

- Lideré el proceso de gestación de la empresa durante la instalación de sus operaciones en América latina; desarrollando los procedimientos y políticas para la operación en la región, dejando establecidos los manuales y diseños instruccionales.
- Lideré y ejecuté el 1er. Congreso de "Produced Water Management" en Cancún - México, logrando el 90% de participación y 95% de satisfacción en los participantes.

Arcos Dorados Holdings Inc. (McDonald's), Ciudad de Caracas, Venezuela

2004-2011

Arcos Dorados Holdings Inc. es la franquicia más grande de McDonald's en el mundo en términos de ventas en todo el sistema y número de restaurantes.

Gerente de Entrenamiento, Aprendizaje y Desarrollo (Venezuela y Región Andina), 2010-2011

Consultor de Aprendizaje y Desarrollo, 2004 – 2010

Educación

Maestría en Administración, mención Gerencia de Mercadeo

Universidad Metropolitana, Ciudad de Caracas, Venezuela 2011

Diplomado Avanzado en Gerencia Internacional

Universidad Metropolitana, Ciudad de Caracas, Venezuela 2011

Diplomado Avanzado en Formación Gerencial

Universidad Metropolitana, Ciudad de Caracas, Venezuela 2011

Licenciatura en Educación, mención Ciencias Pedagógicas

Universidad Católica Andrés Bello, Ciudad de Caracas, Venezuela 2003

Cursos y Certificaciones

Mindfulness: Cómo conseguir una atención plena, LinkedIn Learning · Course Certificate, 2020

Gestión del canal de distribución y retailing, IE Business School, 2020

Certificación de Seguridad de los alimentos, ServSafe, 2016 (válido hasta el 2021)

Marketing Verde, Universidad de los Andes/ Coursera, 2020

Introducción a la Calidad, Universidad Nacional Autónoma de México/ Coursera, 2020

Coaching e Inteligencia Múltiples, World Coaching School/PSY Group International Consulting and Training, 2014

Disney's Approach to Business Excellence, Disney Institute, 2013

International Supermarket Management, IGA Coca Cola Institute, 2013

Gerencia Estratégica, Universidad Metropolitana, 2009

Idiomas

Español - nativo

Inglés - intermedio/ avanzado

Herramientas

Microsoft Office/ Google

PBI/ NBO/ Aloha