

Martin Ariel Santos Temponi

Ingeniero en Sistemas



- **Dirección:** Porvenir 22, Florida, 01030, CDMX.
- **Edad:** 44 años
- **Teléfono / celular:** 55-3677-8935
- **E-mail:** martin@msantos.mx
- **Web:** www.msantos.mx
- **Linkedin:** linkedin.com/in/martín-santos-temponi-311ba816/

RESUMEN

Experto en estrategias de crecimiento para empresas basadas en multi-unidades y creación de nuevos modelos de negocio, mejorando retornos de inversión, reduciendo costos y diversificando su crecimiento orgánico. Con amplia experiencia en la operación creando eficiencias a través de la tecnología y la gente. Líder y desarrollador de grupos grandes de trabajo. Amplio conocimiento estratégico para crecer el mercado comercial de productos y servicios.

OBJETIVO

Formar parte de un equipo y contribuir al desarrollo a través de mi experiencia, en una dirección general o de operaciones para hacerla crece el negocio con bases sólidas a futuro. Consolidarme profesionalmente en una empresa donde los logros personales y el desempeño sean reconocidos, además de permitir oportunidades de desarrollo personal y profesional.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Medix

Agosto de 2016 – Abril 2018

Investigación, desarrollo, fabricación y comercialización de productos químicos farmacéuticos especializados en tratamientos de sobrepeso y obesidad.

Trabaje en el área de consumo para las marcas Slim Center, Become Yourself y 180 Grados, desarrollando el modelo de negocio, plan estratégico de crecimiento, estructura de operaciones, manuales de operación, capacitación, implementación de nuevos productos y servicios.

- ▶ **Director de Operaciones y Desarrollo. (2017-2018)**
- ▶ **Consultor externo de Operaciones, Desarrollo y Franquicias. (2016-2017)**

- *Cambio de imagen y apertura de centros de la marca Slim Center de Mexico.*
- *Creación de las marcas 180 Grados y Become Yourself.*
- *Desarrollo de nuevos productos y servicios para las 3 marcas.*

Alsa

Septiembre de 1991 – Junio 2016

Operador de establecimientos de comida rápida "QSR" y comida casual "Casual Dining" en América Latina y actualmente en Europa, Sector Restaurantes.

25 años trabajando para el sector de restaurantes en México, más de 10 años como director de operaciones de distintas marcas en las que me he desempeñado para desarrollar e implementar programas en áreas como administración, recursos humanos, mercadotecnia y operaciones.

- ▶ **Director de Marca – PF Chang's** (2 meses)
- ▶ **Director de Franquicia Maestra y Desarrollo de Negocios – Domino 's Pizza** (2011-2016)
- ▶ **Director de Operaciones – Burger King** (2009-2011)
- ▶ **Director de Marca - Popeyes Chicken & Seafood** (2005-2009)
- ▶ **Director Regional de Operaciones – Domino 's Pizza** (1998-2005)
- ▶ **Supervisor de Operaciones – Domino 's Pizza** (1996-1998)
- ▶ **Gerente de Tienda – Domino 's Pizza** (1992-1996)
- ▶ **Preparador de Pizzas – Domino 's Pizza** (1991-1992)

- *Desarrollo de la marca Domino's pizza en Mexico con un total de 624 tiendas.*
- *Desarrollo operativo de la marca Burger King con un total de 110 tiendas.*
- *Desarrollo y administración de la marca Popeyes Chicken & Seafood en Mexico.*

FORMACION ACADEMICA

▶ UNIVERSIDAD DEL SOL

Ingeniería en sistemas computacionales

▶ IPADE Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa

Alta dirección de empresas, D-1

▶ ITESM Instituto Tecnológico de Estudios superiores de Monterrey

Maestría en Mercadotecnia

APTITUDES Y CONOCIMIENTOS

- ▶ *Operación y Administración*
- ▶ *Recursos Humanos*
- ▶ *Análisis estadístico*
- ▶ *Marketing*
- ▶ *Enfoque a resultados*
- ▶ *Liderazgo*
- ▶ *Capacitación*
- ▶ *Negociación*
- ▶ *Trabajo en equipo*

IDIOMAS, SOFTWARE y OTROS CURSOS

- ▶ **Idiomas:** Inglés (Avanzado), Español (Nativo)
- ▶ **Software:** Office, Adobe, Oracle, AutoCAD, Mapinfo, programación web, (HTML5, PHP, Joomla, etc.)
- ▶ **Cursos:** Formación extracurricular con cursos como Habilidades de Gestión por STF, Consulting Group 2003; Cultura Organizacional y Valores por STF, Consulting Group 2002; Mapping for Profits, Coca Cola de México 1998; Liderazgo de Alto Rendimiento por Grupo ALEPH 1998; Rally de alto impacto para entrenadores, Domino's Pizza México 1997; Seminario de Supervisores, Miami Florida, Domino's Pizza Internacional 1997; Dinámica de entrenamiento, costos y utilidades, Manejo de Personal, Participación en el Mercado, Administración de Producto, Domino's Pizza México, 1994, 1997.

- Reportando al Director General. Bajo mi cargo, el desarrollo operativo de la marca en México como Franquicia Maestra de Domino's Pizza con un total de 624 tiendas, (400 corporativas y 224 en 29 sub-franquicias), gestionando un presupuesto de \$240 millones de pesos anuales, con 7 reportes directos y un equipo de 10 personas.
- Reactivé las aperturas Domino's Pizza con 70 tiendas en 3 años y 9 nuevos franquiciatarios.
- Determinamos la capacidad de aperturas para los próximos 5 años (Market holding capacity)
- Desarrollamos e implementamos la nueva imagen de Domino's Pizza México y la remodelación de 436 tiendas con incrementos de 11% sobre resto de las tiendas o tiendas control.
- Desarrolle nuevos modelos de negocio como Domino's "Fast Casual" "Store in Store" Combo Domino's-Burger King y tiendas de baja población.
- Reactivación del servicio de consultoría a franquiciatarios resultando en un incremento en ventas de 8% vs año anterior.
- Desarrollamos nuevos productos como "Orilla rellena de queso" "Pizza de Sartén" "Canelazo bites" y entre otras cosas, el manual operativo para México, la caja de moto con luz, el chaleco de seguridad para repartidores, entre otras cosas.

Director de Operaciones Burger King Alsea

2009 a 2011

- Reportando al Director General.
- Desarrollo operativo de la marca en México como franquicia de Burger King en las ciudades de Guadalajara, Monterrey, Bajío, Acapulco y ciudad de México, con un total de 110 tiendas, 2,420 personas a cargo y ventas de \$1100 millones de pesos anuales.
- Análisis de indicadores estratégicos regionales de la marca para la toma de decisiones. Indicador clave semanal, ventas, órdenes, ticket promedio, venta de productos, desempeño de promociones, costo de comida, mano de obra, etc.
- Indicadores operativos mensuales, mystery shopper, centro de atención a clientes, evaluación de estándares operativos, rotación, cobertura de personal por tienda, clima laboral, capacitación y entrenamiento.
- Indicadores administrativos y financieros, P&L (ventas, costos, EBITDA), Capex, análisis de rentabilidad y presupuesto.
- Ampliación de horario de servicio para clientes y tiendas las 24 horas (desayunos y cenas)
- Desarrollo del proyecto piloto de servicio a domicilio en Acapulco e implementación a nivel Nacional con Asesoría al Corporativo de BK para su implementación en toda la marca. ROI del 55% anual y con ventas del 9% arriba por restaurante.
- Implementación de mejoras operativas por medio de nuevas tecnologías (medición de tiempos de servicio y producción para la demanda - Kitchen Minders, Menús Electrónicos, Drive thru, etc.) mejorando tiempos de servicio y productividad.
- Desarrollo de un nuevo esquema de mantenimiento, (interno, externo y mesa de servicio) reducción de gastos en un 40%.
- Creación de un departamento de atención al cliente con 01800, mail, buzón de vos y kit de disculpas para clientes.
- Desarrollo de la nueva imagen de tiendas BK para México, así como de concepto, diseño y construcción.
- Apertura de tiendas en nuevos mercados, desarrollo del modelo de Centros de postres y Kioscos.
- Convertimos tiendas con ROI negativo a positivo (14 tiendas).

Director General Popeyes Chicken & Seafood Alsea

2005 a 2009

- Reportando al Director General de Casual y Proyectos / Socio.
- Desarrollo y administración de la marca en México, así como buscar la rentabilidad objetivo para Alsea. El proyecto más importante de la marca fue su crecimiento y la búsqueda de rentabilidad del negocio. (ROI 33%)
- Desarrollo de un modelo de tiendas de acuerdo a las necesidades de los clientes en México y rentabilidad de la marca. Reducción de la inversión en un 20%
- Alianzas comerciales (Pilgrims, Bachoco, Coca-Cola, DIA, etc.).
- Incremento en ventas en mismas tiendas del 2% en 2006 y 8% en 2007, reducción de costo de comida de 7 pp por sustituir un 35% de productos importados.
- Desincorporación de la marca Popeyes de la holding, cierre de la marca, recuperación de los activos de la compañía, venta de los mismos y reubicación de empleados.

Director Regional de Operaciones Domino's Pizza

1998 a 2005

- Reportando al Director General / Socio.
- Implementación de programas en áreas como recursos humanos, mercadotecnia, administración y operación. Desarrollo de la marca Domino's Pizza en la región Sur Oriente con un total de 70 tiendas en 5 estados de la república Mexicana, 1200 personas a cargo y ventas de \$458 millones de pesos anuales.
- Análisis de indicadores estratégicos regionales de la marca para la toma de decisiones, indicador clave semanal (AWUS, ventas, órdenes, ticket promedio, venta de productos, desempeño de promociones, costo de comida, mano de obra, etc.).
- Indicadores operativos mensuales, mystery shopper, centro de atención a clientes, evaluación de estándares operativos, entre otros.
- Indicadores administrativos y financieros, P&L (ventas costos, EBITDA), Capex, análisis de rentabilidad, presupuesto, rotación, cobertura de personal por tienda, clima laboral, capacitación y entrenamiento.
- Región del Año 2003 por superar metas en crecimiento, ventas y niveles de operación.
- En el 2004 Franquicia del Año por superar metas en crecimiento, ventas y niveles de operación.
- Desarrollo de la marca en 19 ciudades, análisis de mercado y apertura de más de 50 tiendas en la región.
- Desarrollo del programa "Gerentes 8.5" para la evaluación de resultados y pago de incentivos a nivel nacional.
- Creación de la revista informativa "Dominamos" a nivel regional para todo el personal de las tiendas.
- Desarrollo, implementación y logística de talleres para la reparación de motocicletas, reduciendo costos de mantenimiento.
- Desarrollo de campañas de local store marketing, entre las más importantes; incursionar con promociones con todo el personal del gobierno de los estados de Puebla, Veracruz y Morelos, alianzas con Tec de Monterrey, Sello Rojo, etc.
- Mejor talento en la región con premios ganados como Gerente, Supervisor y Entrenador del año a nivel nacional en diferentes años.