



Strategy & Execution

Galán David Mosquera Pinilla

galanmosquera@gmail.com

Cel. 507- 6615-1600

<https://pa.linkedin.com/in/galán-mosquera-711302a6>

Resumen Profesional

Ingeniero Mecánico Industrial de UTP bilingüe con MSM de USMA y más de 12 años de experiencia administrativa, 5 años de ellos reportando al Comité ejecutivo liderando operaciones de postventa automotriz (Planificación, Ventas, Mercadeo, RSE, Compras overseas, Atención al Cliente, Administración). Actualmente en el área de desarrollo de nuevas empresas y emprendimientos. Pasado Presidente Nacional de la Cámara Junior de Panamá (JCI Panamá) y Miembro del Comité para el Desarrollo de JCI en América.

- Diseño de modelos de negocio y crecimiento ● Mejora continua ● Diferenciación Estratégica
- Eficiencia Operativa ● Responsabilidad Social Empresarial ● Emprendimiento Junior

Experiencia Laboral

LUMOVIL, S.A. – DISTRIBUIDOR DE AUTOS RENAULT. – PANAMÁ

Gerente de Postventa (Jun 2013- Oct 2015)

Estuve frente a los departamentos de Servicios de postventa y Repuestos conformados por una plantilla de 20 personas.

- Logramos elevar la calidad del servicio frente a las encuestas de satisfacción de clientes un 40% en los primeros 5 meses y llegamos hasta un +80% de satisfacción sostenido en los últimos 12 meses.
- Logramos incrementar las ventas de taller +60% sobre la base inicial y mantenerla +90K\$/mes de forma sostenida en los últimos 10 meses.
- Logramos una administración limpia de las garantías con una tasa menor del 8% de garantías denegadas, adicional negociamos con la fábrica la aceptación de +100K\$ en garantías expiradas, no presentadas.
- Implementamos los módulos de auto entrenamiento para el personal técnico y la aprobación de los niveles de certificación básicos para el personal de taller. Conseguí la aprobación de entrenamientos especializados para el personal calificado tanto en fábrica como en sitio, para lograr diversificar los servicios del taller.
- Coordiné operaciones de compra de repuestos por más de +2MM\$ entre departamentos ubicados en tres países y las actividades relacionadas entre tres departamentos y el proveedor fabricante overseas.
- Lidericé los proyectos de saneamiento del inventario muerto y la implementación de los tiempos de compra justo a tiempo, logrando la recuperación de 20% del valor del inventario en liquidez para la empresa.
- A través una planificación de ventas, se logró el crecimiento en ventas overseas y por mostrador en +50%; incluyendo un programa de ventas de calle y las primeras campañas comerciales para los clientes de repuestos.
- Incluí la línea de accesorios originales para autos OEM con puntos de exhibición en showrooms y ferias, aumentando los ingresos del departamento en +15%.

RICARDO PÉREZ S.A. – DISTRIBUIDOR DE AUTOS TOYOTA, LEXUS, DAIHATSU E HINO - PANAMÁ

Supervisor de Operaciones (Feb 2010 -Jun 2013)

Fui responsable de la operación comercial de la sucursal de taller más grande con +70 empleados, incluyendo el control de la producción, las actividades de mejora de servicio, las ventas mensuales y gestión de clientes con un presupuesto anual de +3MM\$

- Participé de la reconstrucción de los procesos productivos y la reorganización de los equipos de trabajo para hacer +50% más eficiente el taller en personal y recursos, aplicando la filosofía Kaizen y 5S.
- Formé parte del equipo de atención de crisis y manejos legales por demandas o recalls (fallas detectadas desde la fábrica en un lote de autos).

Supervisor Nacional de Garantías (Jun 2007- Feb 2010)

- Organicé y dirigí el funcionamiento correcto de las operaciones de garantía a nivel nacional incluyendo recolección y controles locales, documentación, presentación de reclamos a fábrica y registro de cobro por +80K\$/mes.
- Responsable de la negociación de casos especiales y campañas directo con los fabricantes.
- Encargado de presentar al Comité Ejecutivo (CEO, CFO & COO) el reporte mensual de las operaciones de garantía en conjunto con la Gerencia Comercial.

Instructor Técnico (Sep 2004 -Jun 2007)

- Instruí 3 de los 4 niveles de certificación para técnicos en la tecnología de Toyota y Lexus Motor Corporation a nivel nacional alcanzando +100 colaboradores en distintas provincias, además de compañías asociadas al grupo automotriz y aliados estratégicos.
- Organice torneos de calidad de servicio técnico y calidad de servicio al cliente para el personal en diferentes provincias.
- Diseñamos el plan de certificaciones técnicas para todo el personal a nivel nacional.
- Instruí a los docentes de la Universidad Tecnológica de Panamá que formarían parte de la primera generación de docentes para la carrera de Ingeniería Automotriz.
- Contribuí en la validación del primer plan de estudio de la Ingeniería Automotriz en Panamá.

Formación Académica

- Maestría en Gerencia Estratégica (MSM) & Postgrado en Mercadeo y Negocios Internacionales de la USMA, 2003. Grado de Honor Cum Laude.
- Ingeniería Mecánica Industrial, Universidad Tecnológica de Panamá, 2001. Panamá.

Formación Adicional

- Instructor de adultos Certificado Prime JCI University e Instructor Certificado Rolex.
- Instructor técnico con grado de Técnico de diagnóstico certificado por Daihatsu Motor Corporation y Toyota Motor Corporation.
- Instructor de atención a clientes TSM Advance, certificado por Toyota Motor Corporation.
- Certificado con atención a clientes por AT&T USA.

Experiencias Directivas

Ingeniero de Compras de Commodities, Constructora Grupo Nova, Panamá

Oficial de rescate de cuentas y atención de clientes de larga distancia por teléfono, AT&T Spherion Center, Panamá.

Profesor temporal en la Universidad Tecnológica de Panamá en la Facultad de Mecánica, Panamá.

Trabajo voluntario

JCI Panamá (Cámara Junior de Panamá) (2003 – 2016)

Organización cívica sin fines de lucro dedicada a promover el empoderamiento de jóvenes en roles de liderazgo realizando proyectos sostenibles de desarrollo comunitario. Ocupé los siguientes cargos:

- Comisionado para el Desarrollo y Crecimiento de los países de América (2016)
- Presidente Nacional (2015)
- Vicepresidente Ejecutivo (2014)
- Vicepresidente Nacional (2013)
- Director de Nacional (2008-2010)
- Presidente Local (2009)
- Asesor Legal Local (2007)
- Vicepresidente Local (2006)
- Director Local (2004-2005)

Reconocimientos

Miembro Sobresaliente 2008. Representé al país en diferentes eventos nacionales e internacionales. JCI Panamá.

Mejor Presidente Local 2009. Construí una sinergia entre todos los equipos del país y proyectos de impacto. JCI Panamá.

Senador JCI. Recibi el grado de miembro distinguido y vitalicio por la labor realizada por la organización. JCI Panamá.