



Gera Flores Sempertegui

E-COMMERCE | CUSTOMER EXPERIENCE | COMMERCIAL | OPERATIONS | DATA SCIENCE

San Martín 590, Miraflores, Lima, Perú

(+51) 948425000 | gfflores1092@gmail.com | gfflores1092 | gfflores1092

Líder ejecutiva con más de 10 años de trayectoria en e-commerce, tecnología y startups. Experiencia en servicio al cliente, comercial, operaciones, logística y data science. Preparada para roles de alta dirección, liderazgo de equipos grandes, comprometida con la innovación y crecimiento en entornos dinámicos.

Experiencia

Head of Operations

FALABELLA.COM

2021–

Lima, Perú

- Lideré un equipo de 30 personas responsable de la logística, analítica, finanzas y soporte comercial a clientes y sellers.
- Impulsé la experiencia al cliente y sellers (CSAT y NPS), aplicando estrategias centradas en la satisfacción y fidelización.
- Estandaricé y optimicé procesos operativos y comerciales de los marketplaces de Falabella, Tottus, Sodimac y Linio.
- Diseñé soluciones analíticas con Google Cloud para optimizar recursos y generar insights para la toma de decisiones.
- Lideré iniciativas comerciales, realizando capacitaciones y talleres presenciales y virtuales para eventos como Cyber Days.
- Fomenté la colaboración y comunicación, logrando una relación estrecha y productiva con el equipo y stakeholders.
- Generé una cultura orientada a datos, aumentando la eficiencia operativa en 40% y mejorando la productividad.

Logistics Performance Manager

PEDIDOSYA

2021

Lima, Perú

- Lideré un equipo de 5 personas a cargo de la excelencia operativa y el soporte al cliente, socios y repartidores.
- Reformulé estrategias operativas para maximizar la eficiencia, reducir tiempos de entrega y optimizar los recursos.
- Desarrollé soluciones analíticas, modelos predictivos, automatizaciones y herramientas analíticas usando SQL, R y Python.
- Dirigí la implementación de modelos de Machine Learning para predecir la demanda y gestionar la disponibilidad de flota.
- Incrementé las entregas on-time en 30% mediante la optimización de predicción de la demanda, zonas de servicio y rutas.

Growth Marketing Lead

GLOVO

2020–2021

Lima, Perú

- Lideré un equipo multifuncional a cargo de alianzas comerciales, adquisición y retención de clientes y análisis de churn.
- Ejecuté promociones y recomendaciones data-driven para aumentar la lealtad, reducir churn y adquirir nuevos clientes.
- Establecí y gestioné alianzas estratégicas para mejorar la visibilidad y alcance, impulsar el crecimiento y la expansión.
- Diseñé y ejecuté campañas específicas que impulsaron el aumento de los ingresos en 20% y del ticket promedio en 10%.
- Mejoré la UX mediante la optimización del customer journey, aumentando user engagement en 25% y conversión en 15%.

Analytics Lead

GLOVO

2018–2019

Lima, Perú

- Lideré un equipo de Data Analysts y especialistas en Business Intelligence para proponer y desarrollar iniciativas analíticas.
- Dirigí proyectos de data science en varias áreas para proporcionar información accionable y tomar decisiones efectivas.
- Lideré proyectos exitosos para detección de fraudes, monetización de datos, desarrollo de socios y expansión de ingresos.
- Diseñé y ejecuté estrategias de pricing dinámico basadas en demanda y distancias, aumentando los ingresos hasta un 10%.

Educación

Maestría en Administración de Negocios

CENTRUM CATÓLICA

2018

Lima, Perú

Programa en Administración de Negocios Globales

MAASTRICHT UNIVERSITY

UNIVERSITY OF VICTORIA

2018

Maastricht, Países Bajos

Victoria, B.C., Canadá

Ingeniería Industrial

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

2014

Lima, Perú



Certificados

Google Data Analytics

GOOGLE

📅 2021

📍 Online

Google Project Management

GOOGLE

📅 2021

📍 Online

Especialización en Deep Learning

DEEPLARNING.AI

📅 2020

📍 Online

Analítica de Negocios y Gestión de la Información

CENTRUM CATOLICA

📅 2016

📍 Lima, Perú



Habilidades

Idiomas

Inglés, Español, Portugués

Data Science / Machine Learning

R, Python, SQL

Diseño / Desarrollo Web

HTML, CSS, Javascript, PHP, WordPress

IDEs

Visual Studio Code, RStudio, Google Colab, Jupyter Notebooks

Herramientas colaborativas

Google Docs, Trello, Asana, Slack, Teams

Herramientas de visualización

Looker, Tableau, Data Studio, Power BI

Herramientas CRM / Soporte

Salesforce, Freshdesk, Jira, Kustomer

Cloud computing

Google Cloud, Amazon Web Services, Azure

Otros

Docker, Git, Spark, Regex, LaTeX, Markdown, Visual Basic, DAX

ERPs

SAP, Oracle



Información adicional

- Siempre estoy con actitud positiva y optimista, me encanta transmitir energías positivas con las personas que me rodean.
- Participo en causas de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) en el trabajo y comunidad por medio de liderazgo inclusivo.
- Me encanta viajar y conocer nuevas culturas, he tenido la oportunidad de visitar 25 países y vivir en el extranjero.
- Suelo caminar mucho con un promedio de 10 mil pasos diarios los últimos 18 meses y mantener una vida activa.
- Me fascina la historia, disfruto aprendiendo de eventos históricos, civilizaciones antiguas y visitar museos.