

Gera Flores Sempertegui

INDUSTRIAL ENGINEER MBA | E-COMMERCE | MANAGEMENT | STRATEGY | OPERATIONS

☎ (+51) 948425000 | ✉ gfflores1092@gmail.com | 🔗 gfflores1092

📄 Resumen

Líder ejecutiva con más de 10 años de trayectoria en e-commerce, tecnología y startups. Experta en gestión y desarrollo comercial, con destacada capacidad en liderazgo estratégico y sólidas habilidades técnicas. Preparada para roles de alta dirección, capaz de liderar grandes equipos y comprometida con la innovación y el crecimiento en entornos dinámicos. Reconocida por su enfoque orientado a objetivos, con un historial comprobado de proyectos e iniciativas de alto impacto.

📁 Experiencia

Head of Operations

FALABELLA.COM

📅 2021–2024

📍 Lima, Perú

- Lideré un equipo de 30 personas responsable de la logística, analítica, finanzas y soporte comercial a clientes y vendedores.
- Estandaricé y optimicé procesos operativos en Falabella, Tottus, Sodimac y Linio, mejorando la eficiencia operativa en 20%.
- Impulsé la experiencia de clientes y sellers, aumentando el CSAT en 15% y NPS en 20% con estrategias customer centric.
- Desarrollé, ejecuté y gestioné la estrategia de recuperación de cuentas por cobrar recuperando hasta S/. 8 millones.
- Gestioné presupuestos, control de gastos, transacciones contables y el P&L, asegurando el crecimiento y rentabilidad.
- Lideré proyectos con los equipos de producto, proyectos, comercial y tecnología para garantizar la excelencia operativa.
- Lideré iniciativas comerciales y capacitaciones para eventos como Cyber Days logrando impactos en ventas hasta en 15%.

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.
- Desarrollé estrategias operativas, reduciendo tiempos de entrega hasta en 30% y optimizando los recursos en 20%.
- Implementé estrategias para la expansión de operaciones logísticas en nuevas ciudades, aumentando la cobertura en 25%.
- Incrementé las entregas on-time en 30% mediante la optimización de predicción de la demanda, zonas de servicio y rutas.
- Establecí y monitoreé 12 KPIs operativos, logrando un cumplimiento del 95% de los objetivos de desempeño establecidos.

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.
- Realicé promociones y recomendaciones data driven, reduciendo el churn en 20% y aumentando la adquisición en 25%.
- Gestioné alianzas estratégicas para mejorar la visibilidad y alcance en el mercado, impulsando su expansión en 30%.
- 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 data driven para proponer proyectos, estandarizar procesos y generar desarrollos en toda la compañía.
- Lideré proyectos de detección de fraudes, monetización de datos y desarrollo de socios, aumentando los ingresos en 20%.
- Diseñé y ejecuté estrategias de pricing dinámico basadas en demanda y distancias, optimizando la rentabilidad en 20%.
- Diseñé soluciones, modelos predictivos y automatizaciones usando SQL, R y Python aumentando en 40% la eficiencia.

Experiencia adicional

DIVERSAS EMPRESAS

📅 2013–2018

📍 Lima, Perú

- Consultora de negocios en pequeñas y medianas empresas (pymes) y docente de alumnos de pregrado y postgrado.
- En áreas de experiencia del cliente, finanzas y logística en empresas como ENTEL, GOODYEAR, FLSMIDTH y METSO.

🎓 Educación

Maestría en Administración de Negocios

CENTRUM - PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

📅 2018

📍 Lima, Perú

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
- **Google Project Management** | Google | 2021
- **Especialización en Deep Learning** | DeepLearning.AI | 2020
- **Análítica de Negocios y Gestión de la Información** | CENTRUM - Pontificia Universidad Católica del Perú | 2016

Proyectos destacados

Mejora en la gestión de cierres contables y recuperación de cuentas por cobrar y pagar

Lideré, gestioné y mejoré la visibilidad de las Cuentas por Cobrar y Pagar mediante el uso de herramientas analíticas.

- Se redujeron los incobrables en 90%, se recuperaron S/. 8 millones y se mejoró la gestión contable de los vendedores.

Control eficiente de gastos e impacto en los resultados del P&L

Desarrollé herramientas y proyecciones y lideré proyectos de mejora de procesos para el control de gastos por conceptos operativos.

- Se redujeron los gastos por conceptos operativos hasta en 60% y se generaron puntos de control en procesos relacionados.

Optimización de la planificación y transporte en la cadena de suministro

Desarrollé mejoras en la gestión logística mediante el estudio y optimización de variables logísticas.

- Se disminuyeron los errores logísticos en 30% y mejoraron los resultados en 20% al mejorar el cubicaje del transporte.

Migración de Linio y Falabella Marketplace a Falabella.com

Gestioné y apoyé en la migración de sellers e información en el proyecto de transformación digital a Falabella.com.

- Se optimizaron tiempos operativos hasta 90% y se recuperaron y activaron cuentas comerciales importantes.

Introducción de nuevos productos en base a comportamiento de clientes

Realicé un estudio de comportamiento de clientes basado en compras previas y preferencias como foco de crecimiento.

- Se aumentaron los pedidos por cliente en 30%, el ticket promedio en 15% y se facilitó la introducción de nuevas marcas.

Habilidades técnicas

- **Idiomas:** Inglés, Español, Portugués
- **Gestión de proyectos:** Metodologías ágiles, Scrum, Kanban
- **Gestión financiera:** Gestión de P&L, análisis financiero y presupuestario, control de costos
- **Gestión estratégica y operativa:** Gestión del cambio, transformación digital, optimización de cadena de suministro
- **Gestión comercial y de marketing:** Estrategias comerciales y de marketing, gestión de proveedores, análisis de mercado
- **Análisis de datos / Machine Learning:** SQL, Python (pandas, numpy, scikit-learn, TensorFlow), R (tidyverse, shiny)
- **Visualización de datos / IDEs:** Looker, Tableau, Power BI, Visual Studio Code, RStudio, Colab, Jupyter Notebooks
- **Herramientas colaborativas / CRM / ERP:** Google Docs, Trello, Asana, Slack, Teams, Salesforce, Jira, SAP, Oracle
- **Cloud / Otros:** Google Cloud, Amazon Web Services, Microsoft Azure, Docker, Kubernetes, Airflow, Git, Spark, Regex, DAX

Habilidades blandas

- **Liderazgo:** Amplia capacidad para inspirar y motivar equipos hacia el logro de objetivos en común.
- **Comunicación:** Excelentes habilidades de comunicación interpersonal, facilitando la colaboración.
- **Resolución de problemas:** Enfoque analítico para identificar y resolver problemas complejos de manera eficiente.
- **Mentoría y capacitación:** Experiencia en enseñanza y mentoría, promuevo el desarrollo profesional y personal.
- **Gestión del tiempo:** Habilidad para priorizar tareas y manejar múltiples proyectos bajo presión.

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.