

GRACE DIANA JAMANCA RIOS

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

INGENIERA INDUSTRIAL Y
COMERCIAL

Centrada en la obtención de resultados,
colaboro eficientemente en equipos y
poseo destacada habilidad para abordar
y resolver problemas de manera efectiva.

Experta en gestión de sistemas de información,
proyectos, mejora de procesos y transformación
digital. Especializada en análisis de datos,
implementación de CRM y destacada por habilidades
excepcionales en capacitación a todos los niveles.

Más de 8 años de experiencia laboral.



+51 986559493



gjamancarios@gmail.com



[https://www.linkedin.com/in/grace-
diana-jamanca-rios](https://www.linkedin.com/in/grace-diana-jamanca-rios)

Analista de Estrategia y Expansión de Negocios

ACTUAL

UPN - Grupo Laureate | Dirección de Operaciones

- Realizar análisis de viabilidad para nuevas oportunidades de negocio.
- Colaborar en la creación y optimización de modelos que respalden los objetivos estratégicos.

Coordinadora de sistematización de procesos comerciales

AGO 2022 - ABR 2023 Universidad ESAN & ESAN Graduate School of Business

- Implementación de sistematizaciones en los procesos comerciales y de soporte.
- Proyecto de actualización de base de datos.
- Desarrollo de sistema de indicadores para el área de ventas.

Coordinadora de calidad y gestión del cambio

 Dirección Comercial | ESAN Graduate School of Business

NOV 2020 - JUL 2022

- Estandarización y optimización de los procesos para la eficiencia de la Dirección Comercial y las áreas de soporte, a través de los sistemas de información y las herramientas tecnológicas que eliminen procesos repetitivos.

ABR 2020 - OCT 2020

- Proyecto de mejora trabajo remoto - Dirección comercial.
- Reducción del 30% de horas de trabajo en contactabilidad al cliente al sistematizar las bases de datos.

Coordinadora de mediciones de procesos

 Dirección Comercial | ESAN Graduate School of Business

OCT 2018 - MAR 2020

- Consolidación de requerimientos y especificaciones del sistema de gestión comercial.
- Proyecto de gestión de bases internas para incrementar la prospección de programas
- Consolidar y diseñar reportes de información para la toma de decisiones.

NOV 2017 - SET 2018

- Soporte en la Planificación estratégica de la Dirección Comercial.
- Creación de área de calidad y gestión del cambio.
- Implementación de sistema de gestión comercial (Customer Relation Management).
- Capacitación en uso de sistema y gestión de bases de datos al área comercial (Marketing, Ventas, Inteligencia comercial y Directores académicos).

ABR 2017 - OCT 2017

- Diseño y digitalización de procesos comerciales en ESAN
- Diseño de sistema de gestión comercial (Customer Relation Management).
- Coordinación con área de desarrollo (Phyton).

Practicante profesional de procesos

 Dirección Comercial | ESAN Graduate School of Business

NOV 2016 - MAR 2017

- Relevamiento y análisis de procesos de soporte comercial.
- Creación de áreas: Mediciones de procesos e Inteligencia Comercial.

Practicante de procesos

 Gerencia de Tecnologías de la información | Jardines de la paz

ENE 2016 - JUL 2016

- Ejecutar el plan de revisión interna de los procesos y documentación.
- Elaboración y aplicación de sistema de atención de quejas y reclamos.

Practicante

 Decanato de Ingeniería - Universidad ESAN

AGO 2014 - FEB 2015

- Investigación de métodos para la solución de problemas, asesoría y orientación de cursos.



EXPERIENCIA
LABORAL



EDUCACIÓN

Colectivo 23

OCT 2023 - FEBRERO 2024

Data Analyst for Business

Certificación IRCA

AGO 2020 - ENE 2021

Quality Management Systems Auditor ISO 9001: 2015, **91% Excellent.**

Zegel IPAE

OCT 2020

Lean Thinking & Customer Journey

SGS Academy

SET 2019 - JUN 2020

Diplomado en Sistemas Integrados de Gestión, Auditor Líder IRCA, Auditor Interno

SGS Academy

JUN 2018 - JUL 2018

Programa de Formación Líder en Procesos y Mejora Continua

Universidad de La Sabana - Colombia

MAR 2017

Ética Empresarial y Desafíos de los Negocios Sostenibles

Universidad ESAN

AGO 2011 - JUL 2016

Ingeniería Industrial y Comercial

Premio Alan B. Coleman (2do puesto de la promoción - todas las carreras)

Premio Excelencia Prima AFP 2017



IDIOMAS Y OFIMÁTICA

- **Inglés:** Intermedio avanzado
- **Portugués:** Básico
- **Microsoft Office:** Avanzado
- **Excel empresarial:** Especialista
- **Data studio:** Intermedio
- **Power BI:** Intermedio
- **SAP ERP:** Usuario
- **Google Drive:** documentos online, formularios
- **AutoCAD | Inventor:** Intermedio
- **Modelado de procesos:** Visio, Bizagi, Miró
- **SQL Server:** Intermedio
- **Big Query:** Básico
- **Tableau:** Básico



PUBLICACIONES

1. **Capítulo de libro** (2020-2021) : "The Digital Transformation of the Commercial Area of a Peruvian Business School" **Editorial: Palgrave Macmillan - Reino Unido** [Link](#)
2. **Tesis de titulación** (2020) : Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicando herramientas lean en los procesos comerciales de una organización educativa. [Link](#)

Liderazgo



Orientación a resultados



Mejora de procesos



Análisis de datos



Gestión comercial



Metodologías ágiles



Customer Experience



Negociación



Solución de problemas



Resolución de problemas

