



# Maria José Guerra Garcia

LCDA. RELACIONES INTERNACIONALES  
(COMERCIO INTERNACIONAL)

## PERFIL PROFESIONAL

Profesional con más de 5 años de experiencia liderando procesos de servicio al cliente, coordinación de equipos técnicos y gestión de cuentas corporativas. Fui la primera en ocupar el rol de Ejecutiva de Cuentas en Prologística SA, participando en la creación del departamento y el desarrollo del modelo operativo desde cero.

Me destaco por un enfoque analítico, estructurado y orientado a resultados, con la capacidad de integrar lo técnico y lo comercial en un mismo rol. Combino visión estratégica, seguimiento operativo y atención personalizada al cliente, asegurando eficiencia y calidad en cada interacción.

## INFORMACIÓN GENERAL

📅 23-12-1995  
✉️ guerramj9@gmail.com  
☎️ +504 8766-7482  
📍 Res. Los Álamos, San Pedro Sula, Cortés

## HABILIDADES TECNICAS

Microsoft Office

Power BI

Redes sociales

SAP Business One

Ingles: C1

Portugués: A1

Francés: A1

## FORTALEZAS PROFESIONALES

- Alto nivel de concentración, precisión y atención al detalle.
- Comunicación lógica, clara y estructurada, orientada a hechos.
- Liderazgo exigente y técnico, basado en normas, procesos y mejora continua.
- Perfil metódico y autodisciplinado, con enfoque consultivo al cliente.
- Capacidad para identificar patrones, prever problemas y proponer soluciones innovadoras.
- Estilo de trabajo analítico, prudente y orientado a resultados estratégicos.
- Habilidad para generar orden en entornos ambiguos o caóticos.

## REFERENCIAS PERSONALES



Lcda. Karin Munguia  
Senior Sub-grants Assistant, OIM  
+504 9735-0737



Ing. Allan Castellanos  
Coordinador Administrativo de  
Mantenimiento Industrial, Emsula  
+504 9460-9561



Lcda. Onix Vega  
Humans resources Lead, Wavin  
+504 9919-8265



Maria José Guerra

www.mariajoseguerra.com

## EXPERIENCIA LABORAL

### Ejecutiva de Cuentas | Prologística SA | Febrero 2022 - Actualidad

- Fui la primera en ocupar el rol de Ejecutiva de Cuentas y participé en la definición del cargo y la creación del departamento de servicio al cliente.
- Coordino un equipo técnico de 5 técnicos y 1 líder técnico, gestionando mantenimientos, diagnósticos y garantías con enfoque operativo y de calidad.
- Administro una cartera de más de 15 clientes corporativos, con estrategias de fidelización, seguimiento postventa y solución de problemas.
- Promuevo una cultura centrada en el cliente y la colaboración entre áreas técnicas y comerciales.
- Apoyo en la supervisión y cobros de inventarios y bodegas de consignación para clientes clave.
- Uso puntual de Power BI para análisis de datos postventa y generación de reportes operativos.
- Identificar oportunidades de mejora y desarrollo comercial a través de observación operativa y contacto directo con clientes.

### Asistente de Recursos Humanos | United Textiles of America | Feb. 2020 – Jul. 2020

- Elaboración de reportes, artes y comunicados internos
- Asistencia en reportes de planillas
- Apoyo en procesos de reclutamiento y gestión de expedientes de empleados.
- Organización de eventos internos y entrega de comprobantes de pago.
- Gestión proactiva de quejas para mejorar el ambiente laboral.

### Especialista de Servicio al Cliente | United Textiles of America | Ago. 2021 – Feb. 2022

- Gestión de cartera nacional e internacional con enfoque en satisfacción del cliente.
- Realicé ventas y brindé atención al cliente de manera proactiva y enfocada en la excelencia.
- Encargada del ingreso, seguimiento e inventario de órdenes.
- Resolución efectiva de reclamos y seguimiento de desarrollos.
- Utilización de proyecciones de ventas para estrategias personalizadas.
- Responsable de la Certificación GRS
- Elaboración de la planificación de despachos semanal.

### Asistente de Servicio al Cliente | United Textiles of America | Ago. 2020 – Jul. 2021

- Encargada de la certificación GRS, garantizando el cumplimiento y realizando auditorías internas.
- Lideré el proyecto de creación de sistema de gestión para GRS, incluyendo SOP, instructivos y formatos de auditoría.
- Gestioné cartera de clientes, manteniendo relaciones sólidas y satisfaciendo sus necesidades.
- Elaboré semanalmente el plan de despacho general, asegurando la eficiencia operativa.
- Responsable de la elaboración de certificados de origen, garantizando el cumplimiento de regulaciones.

### Área de Servicio al Cliente | Convergys & Allied Global | Feb. 2014 – Ago. 2016

- Experiencia a tiempo completo en servicio al cliente en un entorno de Call Center.
- Especialista técnica "TSS", proporcionando entrenamiento, supervisión y apoyo a nuevos agentes.
- Evaluación mensual del cumplimiento de metas para garantizar la excelencia en el servicio.

## EDUCACIÓN

- Máster en Logística Internacional y Supply Chain Management. EUDE, Madrid. Junio 2023 - Junio 2024.
- Máster en Comercio Internacional y Dirección Estratégica. EUDE, Madrid. Marzo 2021 - Marzo 2022.
- Licenciatura en Relaciones Internacionales (Comercio Internacional), UNITEC, San Pedro Sula. Julio 2013 - Septiembre 2020.
- Bachiller en Ciencias y Letras, Albert Einstein International School. Agosto 2006 – Junio 2013.
- Certificado en Habilidades Gerenciales. UNITEC, Mayo 2024.

## EXTRACURRICULARES

### Meninas (Tienda Virtual) | Dic. 2016 – 2021

- Manejo de redes sociales, servicio al cliente y ventas.
- Diseño de contenido y organización de sesiones fotográficas.
- Gestión de presupuesto y publicidad en redes sociales.



### Tesorera, Asociación de Estudiantes de Relaciones Internacionales (AERIU) | UNITEC SPS | 2019

- Responsable de la gestión financiera y presupuestaria de la asociación.
- Participación activa en la organización de eventos y actividades para los estudiantes.



## CONTRIBUCIONES Y TRIUNFOS

### Morning Pitch 2019

UNITEC SPS 2019  
Ganadora del 3er Lugar con "FINAPP"



Organización de evento  
Foro Democrático Universitario 5ta  
Edición, UNITEC SPS 2019

### Jaguar Awards 2020

"Categoría Extracurricular"  
UNITEC SPS 2020  
Mejor asociación 2019: mejor gestion y cumplimiento de actividades