



Maria José Guerra Garcia

LCDA. RELACIONES INTERNACIONALES
(COMERCIO INTERNACIONAL)

PERFIL PROFESIONAL

Profesional con sólida experiencia en servicio al cliente B2B, liderazgo operativo y gestión comercial. He coordinado equipos técnicos, desarrollado sistemas de gestión certificados y liderado procesos clave para asegurar una atención eficiente, personalizada y alineada con objetivos estratégicos. Destaco por mi enfoque en mejora continua, comunicación efectiva y capacidad de integrar áreas técnicas, comerciales y de proyectos para entregar soluciones de alto valor al cliente.

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

Inglés: 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 Servicio al Cliente | Extrum SA de CV | Mayo 2025 - Actualidad

- Planificar, coordinar y ejecutar actividades comerciales que aseguren una experiencia excepcional para los clientes.
- Gestionar ofertas integrales para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Mantener una comunicación efectiva para comprender y atender sus expectativas.
- Coordinar con diferentes departamentos para garantizar el cumplimiento de los requisitos específicos.
- Trabajar en sinergia con el área de proyectos para evaluar y desarrollar soluciones personalizadas.
- Supervisar la elaboración de planos, muestras y gestionar su aprobación con los clientes.

Ejecutiva de Cuentas | Prologistica SA de CV | Febrero 2022 - Mayo 2025

- Fui pionera en el cargo, participando en la definición del rol y en la creación del área de servicio al cliente.
- Coordiné un equipo técnico de 6 personas, gestionando mantenimientos, garantías y diagnósticos.
- Administré una cartera de 15+ clientes corporativos, implementando estrategias de fidelización, postventa y resolución de problemas.
- Promoví una cultura centrada en el cliente
- Gestioné cobranzas relacionadas a diferencias de inventario en consignación y aseguré la disponibilidad de stock según los requerimientos del equipo técnico en sitio.
- Realicé análisis de datos postventa y generé reportes operativos utilizando Power BI y tablas dinámicas en Excel.
- Detecté oportunidades de mejora operativa y desarrollo comercial

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

- Gestión de cartera nacional e internacional
- Realicé ventas y brindé atención al cliente enfocada en la excelencia.

- Encargada del ingreso, seguimiento e inventario de órdenes.
- Resolución de reclamos y seguimiento de desarrollos.
- Proyecciones de ventas anuales
- Planificación de despachos semanal de clientes nacionales y extranjeros.

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

- Encargada de la certificación GRS, realizando auditorías internas y asegurando el cumplimiento normativo.
- Lideré la implementación del sistema de gestión GRS, desarrollando procedimientos (SOP), instructivos y formatos de auditoría.
- Coordiné la entrega oportuna de certificados GRS y certificados de origen a clientes, garantizando cumplimiento normativo y comunicación clara.
- Planifiqué y elaboré semanalmente el plan general de despachos, optimizando la eficiencia operativa.
- Emití certificados de origen, garantizando conformidad con normativas aplicables.

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.

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

- Experiencia a tiempo completo en servicio al cliente en Call Center.
- Especialista técnica "TSS", proporcionando entrenamiento, supervisión y apoyo a nuevos agentes.
- Evaluación del cumplimiento de metas.

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