



# Maria José Guerra Garcia

LCDA. RELACIONES INTERNACIONALES  
(COMERCIO INTERNACIONAL)

## PERFIL PROFESIONAL

Ejecutiva de cuentas con 5 años de experiencia en servicio al cliente. Versátil y capaz de manejar múltiples tareas en entornos colaborativos. Destaco por mi dinamismo, proactividad y habilidades para resolver conflictos. Mis sólidos conocimientos digitales complementan mi habilidad para adaptarme a entornos tecnológicos en constante evolución. Busco oportunidades para desarrollar mi carrera y demostrar mi valía en una empresa innovadora y orientada al futuro."

## 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

## HABILIDADES BLANDAS

- Liderazgo
- Toma de decisiones
- Comunicación efectiva
- Planificación y organización
- Trabajo en equipo
- Orientación al cliente
- Resolución de conflictos
- Pensamiento estratégico
- Adaptabilidad
- Empatía
- Curiosidad y aprendizaje continuo

## REFERENCIAS PERSONALES

👤 Lcda. Karin Munguía  
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 | Prologistica SA | Febrero 2022 - Actualidad

- Liderar la creación del departamento de atención al cliente, estableciendo estándares de excelencia.
- Optimizar procesos y sistemas, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la eficiencia.
- Desarrollar estrategias de fidelización del cliente, aumentando la retención y satisfacción.
- Gestionar una cartera de más de 15 clientes, asegurando una comunicación efectiva y resolviendo de manera proactiva cualquier problema, queja, conflicto o garantía.
- Fomentar una cultura organizacional centrada en el cliente y en la mejora continua, promoviendo la colaboración y el compromiso dentro del equipo.
- Coordinar diagnósticos y mantenimientos con el área técnica para garantizar la satisfacción del cliente.
- Implementar herramientas tecnológicas innovadoras para mejorar la experiencia del cliente.
- Identificar oportunidades de crecimiento y elaborar informes analíticos en Power BI.

### 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

- Estudiante de maestría 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