

## JUAN FERNANDO DIAZ DE LEON

Email: [j.fernandodiaz@gmail.com](mailto:j.fernandodiaz@gmail.com) Móvil: 3059-9662 / 33759463

Cuchilla del Carmen, Residencial Vista Azul, Casa D10, Sta. Cat. Pínula

Nacimiento: Guatemala 03 /Dic/1981 DPI: 1636 03685 0101



### PERFIL

Experiencia en la industria automotriz con más de 13 años, implementación de proyectos, seguimiento y análisis en la optimización de los recursos aplicando principios de la administración de empresas. Enfocado en el cumplimiento de metas y objetivos claros; con alto grado de responsabilidad y fácil adaptación de las políticas organizacionales.

### EXPERIENCIA PROFESIONAL

#### EXCEL AUTOMOTRIZ

Líder de Proyecto OTAS (Organizador de Talleres y Asesores de Servicio)

(2012- enero 2019)

##### Principales Logros

- Implementación del proyecto en la organización de talleres a nivel nacional y regional, desarrollo de procesos que llevan a la automatización de todas las tareas para los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Análisis y contribución de puntos de mejora continua para los procesos.
- Ejecución de reportes y análisis para monitoreo por medio de indicadores.
- Interinato en la supervisión del departamento ventas de contratos.
- Liderazgo y excelentes relaciones interpersonales con clientes internos y externos.
- Gestiones de cambio para el cumplimiento de la salud ocupacional.

##### Responsabilidades involucradas

- Elaboración rutinas de servicio preventivo, correctivo, seguimiento y soporte.
- Implementaciones de proyectos en el área regional y nacional.
- Comunicación constante con las áreas involucradas para las actualizaciones requeridas.
- Soporte sistemático al departamento de ventas de contratos.
- Creación y carga de promociones en el sistema (mercadeo).
- Coordinación con capacitadores técnicos para revisión de rutinas en sistema.
- Soporte y coordinación de actividades de mercadeo con talleres.
- Recorrido a talleres para la supervisión, necesidades y propuestas de proyectos
- Coordinación y reparaciones de mantenimiento a equipo relacionados a los procesos.

#### EXCEL AUTOMOTRIZ

Gestor Departamento Garantías

(2005-2012)

##### Principales Logros

- Manejo efectivo y eficiente de los reclamos de clientes sobre la calidad de producto ante las fabricas KIA Motors, Ford Motors, Mitsubishi Motos, Nissan Motors
- Ejecución de campañas de control de calidad para revisión de producto.
- Obtención de un 98% de eficiencia en reclamos monetarios de garantía ante el fabricante.
- Capacitaciones al personal involucrado para las mejores prácticas en gestión de garantías.

##### Responsabilidades involucradas

- Procesamiento de reclamos de garantía ante fábrica y certificaciones técnicas.
- Control de Campañas de servicio para su ejecución.
- Distribución de las nuevas políticas de fábrica y su puesta en práctica.

#### BANCO DE OCCIDENTE

Servicio al Cliente y soporte en auditorias de servicio.

(2004-2005)

##### Principales Logros

- Eficiencia en la ejecución de gestiones solicitadas por los clientes
- Alta productividad en gestiones de agencia
- Apoyo de auditorías de servicio al cliente a nivel nacional.

##### Responsabilidades Involucradas

- Soporte a clientes en información y gestiones bancarias.
- Manejo de valores monetarios y documentos.

**BANCO INDUSTRIAL**

**Ejecutivo Control de Calidad servicio al Cliente**  
(2002-2004)

**Principales Logros**

- Máxima empatía con el servicio interno y externo.
- Ejecución de análisis y seguimiento para condecoración de personal en servicio al cliente.

**Responsabilidades involucradas**

- Encuestas telefónicas y presenciales a clientes en todas las agencias de la república.
- Tabulación de información para análisis y estadística de personal en atención al cliente.
- Colaboración con el departamento de capacitación

**FORMACIÓN EDUCATIVA**

---

- **Estudios Universitarios**

**Universidad Panamericana de Guatemala,**

Facultad de Ciencias Económicas, Licenciatura en Administración de empresas,  
Último año (2018 - Actualmente).

**Universidad de San Carlos de Guatemala,**

Facultad de Ciencias Económicas, Licenciatura en Administración de Empresas,  
9no. Semestre. (2012-2017).

- **Estudios Diversificado**

Bachiller Industrial y Perito en Mecánica Automotriz  
Instituto Técnico Vocacional, Dr. Imrich Fischmann

**IDIOMAS**

---

- Español (nativo)
- Inglés (50%)

**SEMINARIOS Y TALLERES RECIBIDOS**

---

- |                                                                     |                                   |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| ● Procedimientos de garantía de fábrica                             | ● Taller Mentalidad 20X           |
| ● Taller Organízate                                                 | ● Kia Certificate Warranty Expert |
| ● Reconocimiento por antigüedad 10 años                             | ● Taller Factor Humano            |
| ● Seminario Inteligencia Emocional y Servicio<br>al Cliente Interno | ● Warranty Administrator Ford     |

**PRINCIPALES HABILIDADES Y APTITUDES**

---

- |                                  |                                     |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| ● Responsabilidad                | ● Trabajo en equipo                 |
| ● Eficiencia                     | ● Buenas relaciones interpersonales |
| ● Liderazgo                      | ● Manejo de herramientas digitales  |
| ● Manejo de grupos               | ● Discreción                        |
| ● Brigadista y Primeros Auxilios |                                     |

**REFERENCIAS PROFESIONALES**

---

- **Ing. María Wualeska Álvarez**  
Organización y Métodos Talleres  
Excel Automotriz, S.A.  
Tel. 2277- 8163
- **Lic. Marlon Samuel Santizo**  
Líder de Proyecto TEA Certificaciones  
Excel Automotriz, S.A.  
Tel. 2277-8101
- **Ing. María Andrea Ríos**  
Gerente de Mercadeo Talleres  
Excel Automotriz, S.A.  
Tel. 2277- 8157