



## LIC. HERALD ARROYO SALAZAR

C P C E C R N O . 0 4 5 9 8 8

### RESUMEN PERSONAL

Cuento con más de 10 años de experiencia en procesos de atención al cliente tanto externo como interno, sólido conocimiento en temas financieros bancarios de productos de ahorro y crédito. Además, cuento con habilidades destacadas en resolución de problemas e innovación, he trabajado en equipos multidisciplinarios, coordinando y gestionando procesos de manejo de datos, análisis de información y creación de reportes para toma de decisiones, son aspectos clave en mi perfil profesional.

### CONTACTO

lic.heraldarroyo@gmail.com  
San José, Costa Rica  
(506) 8462-6005  
(506) 2214-6883  
LinkedIn: <https://cr.linkedin.com/in/heraldarroyosalazar/>



### HISTORIAL LABORAL

#### Analista de prospección

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA | Oct 2020 - Feb 2023

- Realizar de forma oportuna los reportes diarios, semanales y mensuales del área de prospección Costa Rica para las áreas de Cursos libres, Técnicos y Colegios, esto para ambas Marcas (Universidad Americana y Universidad Latina de Costa Rica).
- Manejo del proceso de validación de datos del CRM de la empresa con el fin de buscar áreas de oportunidad, segmentación e históricos para procesos de Post mortem y planes estratégicos para la gerencia de prospección.

#### Analista de contracargos

EVERTEC LATINOAMERICA | SET 2016 - ABR 2018

- Manejo de proceso de contracargos de adquirencia de varias entidades bancarias (Panamá, Costa Rica y Salvador) y encargado de las transacciones de retiros no dispensados de los cajeros ATH de la red de las cooperativas de Costa Rica.
- Realización de estadísticas anuales de transacciones adquirencia & emisor (MasterCard y Visa).

#### Ejecutivo de servicio al cliente

BN FONDOS SOCIEDAD DE FONDOS DE INVERSIÓN | OCT 2013- OCT 2014

- Realicé las estadísticas de campañas de débitos automáticos de clientes y vencimientos de fondos.

#### Auxiliar- operaciones de desembolso

DAVIVIENDA & SEARCH COSTA RICA | JUN 2013- OCT 2013

- Mantuve y coordiné la actualización de avalúos e inspecciones para las estimaciones mensuales.
- Realicé la formalización de los créditos prendarios -nuevos & usados-, back to back, fiduciarios y garantías liquidas.

#### Auxiliar financiero- tesorería operativa

WALMART MEXICO Y CENTROAMERICA | SEP 2009- DIC 2012

- Desarrollé el manejo y control de los Contracargos y Cobros Dobles.
- Atención de causas penales del Organismo de Investigación Judicial para lo que son los puntos de venta.

#### Auxiliar operaciones sucursales

BANCO HSBC COSTA RICA | JUN 2006 - MAR 2009

- Manejé la atención de clientes en la entrega de títulos valores (cheques, chequeras, cheques devueltos) y tarjetas.



## EXPERIENCIA ADICIONAL

Docente por servicios profesionales /Constancia emprendedor MEIC.

Cursos impartidos:

- Administración.
- Auditoría y contabilidad.
- Habilidades blandas.
- Emprendedurismo.
- Recursos humanos..
- Legislación laboral.
- Legislación tributaria.
- Salud ocupacional.



## HISTORIAL ACADÉMICO

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA - San José, C.R.

- **Master Ejecutivo en Business Analytics**, 2023- Act.
- **Licenciatura en Administración de Empresas énfasis Mercadeo**, 2017.
- **Bachillerato en Administración énfasis Mercadeo**, 2013.

BE EXPERT INTERNATIONAL – San José, C.R.

- **Técnico en Salud Ocupacional**, 2022.

COLEGIO TÉCNICO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN COMERCIAL Y SERVICIOS- San José, C.R.

- **Técnico Medio en Contabilidad y Finanzas**, 2005.
- **Bachillerato en Educación Media**, 2005.



## HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

- AS400 (SISCART): Intermedio.
- COBIS: Básico.
- Microsoft Office 365 (Word, Excel, PowerPoint, outlook): Avanzado.
- Microsoft Power BI: Intermedio.
- SAP: Básico.
- Tableau Software: Básico.
- Lotus Notes: Básico.



## ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS

- Excel skills for business: essentials, Coursera.org & Macquarie University Sydney Australia Octubre 2021 - Octubre 2021.
- Curso Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), Coursera.org & Universidad Autónoma de Barcelona Octubre 2016 - Octubre 2016.
- Curso Básico de Marketing Digital, IAB Spain & Activate & Google Febrero 2016 - Febrero 2016.
- "Marketing verde",Coursera.org & Universidad de los Andes Enero 2016 - Febrero 2016.
- Beginner Program English Learning Centers, English Learning Centers Universidad Latina Abril 2011 - Abril 2011.
- Seminario "Políticas Sociales, Desigualdad y Pobreza en América Latina: trayectoria y alternativas", Universidad de Costa Rica Facultad de Ciencias Sociales Septiembre 2009 - Septiembre 2009.
- III Módulo: Responsabilidad Social Corporativa. Universidad Interamericana de Costa Rica Laureate Education, Inc., Escuela Administración de Negocio, Mayo 2008 - Mayo 2008.
- Capacitación en Prevención y Represión de Fraude I y II. Banco HSBC Costa Rica, SA Abril 2008 - Abril 2008.



## HONORES & RECONOCIMIENTOS

- Titulo de Honor Summa Cum Laude, Promedio 96. Licenciatura en Administración de Empresas énfasis Mercadeo, 2017.



## IDIOMAS

- Español: Nativo
- Inglés: Nivel: B1 BELT Standard Febrero 2015
- Portugués: Nivel: A2 (PIP®) Febrero 2015.



## REFERENCIAS

- Lic. Fabio Gamboa Naranjo, Administrador Generalista, empresa Ministerio de Hacienda de Costa Rica, localizable al 8884-3929
- Lic. Leea Meza Rivera, Analista de datos en Banco BAC Credomatic, localizable al 8329-5231..
- Lic. Tonquin Wong Moraga, Oficial de Información Regulatoria en Banco Davivienda en Costa Rica, localizable al 8362-0501.
- Licda. Maria del Milagro Herrera Quirós, CEO & Senior Consultant, empresa WunderMila SA, localizable al 8382-8572.