



LIC. HERALD ARROYO SALAZAR

CPCECR NO. 045988

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 liquidadas.

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.