BÁRBARA
GONZÁLEZ UMAÑA

: (506) 8730 2100
: barbaragonzalezumana@gmail.com
: San Rafael, Heredia, Costa Rica

PERFIL PERSONAL

Egresada de Licenciatura en Psicología de la Universidad Nacional, con enfoque y experiencia en procesos social comunitarios desde la Educación Popular y la Extensión Universitaria.

Trabajé en el sector de servicios compartidos por 12 años desempeñando una amplia diversidad de funciones en las áreas de atención al cliente, documentación y mejora de procesos, así como gestión de proyectos, gerencia, responsabilidades administrativas sobre el personal, capacitación, selección y contratación de personal así como el manejo de relaciones con clientes comerciales a nivel internacional.

HABILIDADES CLAVE

- Liderazgo
- Sentido crítico
- Resolución de conflictos
- Comunicación asertiva
- Inglés B2
- Portugués A1
- LESCO 3

FORMACIÓN

Universidad Nacional de Costa Rica
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
en proceso de tésis

FORMACIÓN (CONTINÚA)

BACHILLER EN PSICOLOGÍA
2022
DESIGN THINKING
2021
LESCO III
2018
PXS Global Solutions
SIX SIGMA, GREEN BELT
2016

EXPERIENCIA

PARTIDO FRENTE AMPLIO
NOV 2025 - ACTUALIDAD FUNCIONARIA

CYRACOM LANGUAGE SOLUTIONS
JUL 2024 - NOV 2025 SERVICIO DE INTERPRETACION INGLES-ESPAÑOL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
PROGRAMA INTERDISCIPLINARIO COSTERO
OCT 2022 - AGO 2023 Estudiante Asistente de investigación - IDESPO

FONDO CONCURSABLE DE EXTENSIÓN
2021 - 2022 Extensionista -Innovación Educativa

ASOCIACIÓN DE ESTUDIANTES - PSICOLOGÍA
2021 - 2022 Representante Estudiantil

FIDA: GESTIÓN DE RIESGOS, REDUCCIÓN DE VULNERABILIDAD PSICOSOCIAL
2020 - 2021 Estudiante Asistente - Escuela de Psicología

WESTERN UNION
2016 - 2019 Gerente de Operaciones
2015 - 2016 Especialista Senior - Operaciones Regionales
2012 -2015 Líder de equipo *Senior* - Operaciones Internacionales
2008 - 2012 Líder de equipo - Operaciones Internacionales
2007 - 2008 Representante de Servicio al Cliente - Operaciones Internacionales

BÁRBARA GONZÁLEZ UMAÑA

HISTORIA LABORAL, RESPONSABILIDADES Y EXPERIENCIAS

Experiencia Académica y Política

Asistente de Investigación - Programa Interdisciplinario Costero, IDESPO, Universidad Nacional (2022-2023), trabajo de investigación y extensión universitaria en Puerto Jiménez, Puntarenas, apoyando a la Asociación de Pescadores Artesanales, de Turismo y Afines del Golfo Dulce en procesos organizativos y de incidencia política desde la psicología social - comunitaria mediante talleres y capacitación.

Ponente - XII Encuentro Internacional de Estudiantes de Psicología, La Habana, Cuba (2022) Presentación de Niñeces y Saberes Libres: El cuerpo de agua que resiste en El Mortero, trabajo realizado desde FOCAES en Sarapiquí, Heredia.

Ponente - Encuentro Internacional Cuerpo, Patología Social y Política, Saberes Orientales, Ancestrales y Psicosociales en América Latina, Bogotá, Colombia (2022) Presentación de Niñeces y Saberes Libres: El cuerpo de agua que resiste en El Mortero, trabajo realizado desde FOCAES en Sarapiquí, Heredia.

Extensionista - Fondo para el Fortalecimiento de las Capacidades Estudiantiles: Niñeces y Saberes Libres: El cuerpo de agua que resiste en El Mortero, Sarapiquí, Heredia. (2021-2022) Trabajo con niños y niñas de la comunidad del Mortero en Sarapiquí mediante la educación popular sobre territorialidad, identidad e infancias.

Asistente de Investigación - Elaboración de estrategias para la reducción de la vulnerabilidad psicosocial a través de la construcción participativa de indicadores en comunidades en riesgo de desastre en Costa Rica, UNA (2020 - 2021)

BÁRBARA GONZÁLEZ UMAÑA

HISTORIA LABORAL, RESPONSABILIDADES Y EXPERIENCIAS

Experiencia Política

Candidata a regidora San Rafael de Heredia (2024): participe del proceso electoral municipal como candidata en primer lugar a la regiduría en San Rafael de Heredia.

Comité Cantonal de Deportes y Recreación San Rafael Heredia (2023 - 2024) ocupando los puestos de Vocal 3 y presidencia del CCDR, llevé a cabo como parte de la Junta Directiva el trabajo deliberativo y de seguimiento en el ámbito deportivo y recreativo del cantón.

Redacción de pronunciamientos para ACAS (2022 - 2023): redacción de pronunciamientos políticos para la junta directiva de la asociación centroamericana de sociología.

Secretaria Provincial JFA Heredia (2021-2023): coordinar y convocar organismos provinciales de la juventud para el trabajo partidario en Heredia.

Representante Estudiantil ante Consejo de Unidad Académica - Asociación de Estudiantes de Psicología, Universidad Nacional (2021 - 2022)

Movimiento Estudiantil (2019 - 2024): Involucramiento, formación en y participación del Movimiento Estudiantil desde espacios autónomos.

BÁRBARA GONZÁLEZ UMAÑA

HISTORIA LABORAL, RESPONSABILIDADES Y EXPERIENCIAS

Experiencia Política

Embajadora y conferencista - One Young World (Bogotá, 2017 y La Haya, 2018) presentación de resultados sobre mejoras en el compromiso y sentido de pertenencia a espacios laborales a partir de las políticas mejoradas, creadas e implementadas para la promoción de los derechos humanos en los derechos laborales de las personas empleadas de Western Union en Costa Rica, representé a la empresa en los congresos internacionales por los derechos humanos desde el sector corporativo.

Voluntaria - Encuentro Vocacional para Estudiantes con Discapacidad, MEP (San José, 2017) Coordinación y participación de la empresa desde la responsabilidad social corporativa en conjunto con la Fundación Yo puedo, ¿y vos? para promover la empleabilidad de personas con discapacidad.

Fundadora - Señarte (Heredia, 2017-2019) organización que gestiona y promueve espacios desde el arte y la expresión para personas sordas con el fin de promover el encuentro y la construcción de espacios colectivos.

Voluntaria - Festival Internacional de la Persona Sorda (San José, 2017 y 2018) asistir logísticamente en el desarrollo de la actividad, recibir a las personas sordas y oyentes participantes del festival para orientarles y apoyarles.

BÁRBARA GONZÁLEZ UMAÑA

HISTORIA LABORAL, RESPONSABILIDADES Y EXPERIENCIAS

Experiencia Adicional

Ciclo de Formación en Educación Popular (2021) - Comunicación y Educación Popular Lorenza Avemañay impartido por integrantes del Movimiento Guevarista Tierra y Libertad.

Conferencista - Cámara de Servicios Corporativos de Alta Tecnología (CAMSCAT, San José, 2017) representación de la empresa en el panel de liderazgos jóvenes.

Coordinadora de Responsabilidad Social Corporativa - Belong (Western Union; 2017 - 2019) Mediante la creación de un comité de apoyo conformado por personas trabajadoras, se creó un proceso de revisión, creación e implementación de políticas dirigidas al respeto y promoción de los derechos humanos de las personas trabajadoras de la empresa.

Especialista Regional de Operaciones [asignación temporal de 6 meses] - Responsable del ámbito operativo por 10 países (República Dominicana, Cuba, Nicaragua, Honduras, Guatemala, El Salvador, Costa Rica, Panamá, Venezuela y Colombia) para el servicio de remesas así como seguimiento y capacitación de agentes. Coordinación del evento Capacitación Regional de Agentes Western Union (Ciudad de Panamá, 2016)

BÁRBARA GONZÁLEZ UMAÑA

HISTORIA LABORAL, RESPONSABILIDADES Y EXPERIENCIAS

Gerente de Operaciones - Administración de bases de datos internacionales

WESTERN UNION 2016 - 2019

Siendo la encargada del área de administración de bases de datos de las regiones de Latinoamérica, el Caribe y Asia Pacifico, fui responsable por la gestión de los departamentos de "Conozca a su Agente" y "Gestión de Bases de Datos", integrados por un total de +- 40 personas trabajadoras cubriendo jornadas diurnas, mixtas y nocturnas con el fin de atender todas las demandas operativas y de mantenimiento de los agentes. Parte de las responsabilidades del puesto, incluían: planificación de dotación de personal, solicitud y aprobación de presupuestos, aprobación y gestión de proyectos, desarrollo del talento humano, colaboración interdepartamental para la mejora de procesos, establecimiento y seguimiento de métricas operativas, adquisición y migración de productos y procesos de soporte así como el manejo de relaciones estratégicas.

Especialista Senior - Administración de bases de datos y Operaciones Regionales

WESTERN UNION 2015 - 2016

Con el fin de robustecer el conocimiento transversal y operativo, me traslade al área de bases de datos. Como parte de la organización de "Agent Lifecycle Management" la cual esta compuesta por 5 departamentos, responsables de la inscripción, verificación de antecedentes, configuración y administración de las bases de datos de los agentes a nivel mundial, era la encargada de la identificación de áreas de oportunidad, estandarización de procesos y documentación de procedimientos operativos incluyendo la planificación, ejecución y control de proyectos afines para la organización. Adicionalmente, a partir de la trayectoria y solida construcción de redes regionales en el área operativa, sostenía la relación estratégica con el sector de negocios internacionales. Durante este periodo ejercí por un periodo de 6 meses, un puesto temporal en el área de negocios como la encargada de las relaciones con los agentes en 10 paises (Colombia, Venezuela, Cuba, Republica Dominicana, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Guatemala)

Líder de equipo Senior - Operaciones Internacionales

WESTERN UNION 2012 -2015

Siendo la mano derecha del Director de Operaciones y en ausencia de una gerencia a nivel operativo, como Líder *Senior*, era responsable por la coordinación de las personas supervisoras encargadas del personal de servicio al cliente, velando por el desempeño de sus tareas en beneficio del personal y su desarrollo profesional así como el cumplimiento de los objetivos y exigencias operativas del departamento. Adicionalmente era responsable por la adquisición de nuevas líneas de trabajo, migración de productos y su soporte, participar de la implementación de productos nuevos como experta de procesos, gestionar proyectos de mejora, así como manejar las relaciones y negociaciones con los sectores regionales operativos, el sector de negocios y el comercial.

Líder de equipo - Operaciones Internacionales

WESTERN UNION 2008 - 2012

A partir del conocimiento tecnico adquirido en el puesto de representante de servicio al cliente, aunado a mis habilidades de trabajo en equipo, coordinacion de tareas y apoyo en los procesos de calidad asi como participacion en proyectos, fui ascendida a supervisora. En este puesto asumia la administracion de un equipo de 30 personas lo cual contemplaba desde tareas administrativas como seguimiento a temas de planillas, metricas desempeno, calidad en el servicio, atencion a las necesidades especificas de las personas trabajadoras, velar por el cumplimiento de sus derechos, abordar necesidades identificadas y reportadas, asi como ser el punto de contacto para las Gerencias Regionales en cada pais que disponia de los servicios de la empresa. Coordinaba procesos de capacitacion no solo para las personas trabajadoras sino tambien para agentes y puntos de venta internacionales.

Representante de Servicio al Cliente - Operaciones Internacionales

WESTERN UNION 2007 - 2008

Como representante de servicio al cliente en el area de atención a puntos de venta y agentes internacionales, daba mantenimiento a las remesas de dinero mediante el contacto diario por teléfono y correo electrónico con personas de todo el mundo utilizando las diferentes herramientas tecnológicas brindadas por la empresa. Western Union tiene puntos de venta en mas de 200 países, por lo que el intercambio cultural, una escucha atenta, comunicación asertiva, sensibilidad ante las diferencias de los contextos y realidades de cada país así como la calidad humana en la atención, eran elementos necesarios para la adecuada gestión de los productos ofrecidos. Adicionalmente, me desempanaba en proyectos especiales en el area de mantenimiento de manuales operativos utilizados para las capacitaciones de nuevos ingresos.

REFERENCIAS

Dra. Silvia Rojas Herrera
Universidad Nacional de Costa Rica
silvia.rojas.herrera@una.cr
(506) 8318 6898

MSc. Raúl Ortega Moreno
Universidad Nacional de Costa Rica
Universitat de Barcelona
raul.ortega.moreno@una.ac.cr
(506) 8850 9851

Fabián Hernández, Director de Operaciones
Western Union, Costa Rica
(506) 8820 1921
fabian.hernandez@wu.com

Shezelle Krei, Global Head of Talent and Learning
Western Union, Estados Unidos
(303) 475-9174
shezelle.krei@wu.com

Laura Chiari, Head of Operations - South America
Western Union, Brasil
(34) 670 65 33 21
laura.chiari@wu.com

Johanna Castro, Directora Ejecutiva
Fundación Yo puedo, y vos?, Costa Rica
(506) 8344 6319