

LUZ ELENA CLAROS MANOTUPA

Teléfonos: 994-576485
e-mail: luzclaros@yahoo.com



Resumen

Profesional ejecutivo calificado con 27 años de experiencia laboral en el sector hotelero, responsable, proactiva, detallista, gran capacidad de trabajo en equipo y bajo presión, manejo de personal, vocación de servicio y dispuesta a asumir retos para el desarrollo profesional y de la organización.

Experiencia

Enero 2005 / a la fecha

INKATERRA

- **Gerencia de Servicios (Enero 2007 - a la fecha)**

- **Ama de Llaves Corporativa**

- Responsable corporativo de la dirección, control, evaluación y supervisión del departamento de Ama de llaves de las 07 unidades operativas:

- ✓ Inkaterra La Casona – Cuzco
 - ✓ Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel – Cuzco
 - ✓ Hotel El Mapi – By Inkaterra – Aguas Calientes – Cuzco
 - ✓ Inkaterra Hacienda Urubamba – Urubamba - Cuzco
 - ✓ Inkaterra Reserva Amazónica – Puerto Maldonado
 - ✓ Inkaterra Hacienda Concepción – Puerto Maldonado
 - ✓ Field Station Tambopata – Inkaterra - Puerto Maldonado

- Responsable en lograr resultados óptimos en manejo de presupuestos, control de costes y niveles de calidad exigida.

- **Desarrollo de Proyectos Hoteleros:** www.inkaterra.com; www.andean-experience.com

- Responsable del armado y presentación de las habitaciones modelo, como base a seguir para una:

- ✓ Ampliación
 - ✓ Implementación
 - ✓ Equipamiento

- **Implementación de Manuales de Servicios, Procesos, Protocolos y Estándares de Servicio.**

- Responsable de la elaboración, implementación y aplicación de Manuales de habitaciones, de uniformes, Procesos de limpieza de habitaciones, procesos a seguir en el Departamento de Ama de llaves de acuerdo a los estándares de la empresa.

- **Asesoría en equipamiento de habitaciones de hoteles Relais & Chateaux:** www.relaischateaux.com
Responsable del armado y presentación de las habitaciones en apertura y de remodelación del hotel.
 - ✓ Inkaterra La Casona – Cuzco
www.inkaterra.com/inkaterra/la-casona/
 - ✓ Inkaterra Machu Picchu Suites – Cuzco
www.inkaterra.com/inkaterra/inkaterra-machu-picchu-pueblo-hotel/
 - ✓ Titilaka Hotel – Puno
www.titilakahotel.com
 - ✓ B Arts Boutique Hotel – Lima
www.barthotel.com
- **Dto. Ama de Llaves (2005 – 2007)**
Inkaterra Machu Picchu - Cuzco
Ama de Llaves
Habitaciones/Áreas Públicas/Lavandería - Ropería.
Responsable de la dirección y supervisión de las tres áreas del departamento, cumpliendo los estándares de calidad establecidos por la empresa.

2007 – a la fecha

Universidad Particular de San Martín de Porres

- **Turismo y Hotelería**
Docente del curso: Gestión y Técnicas de Alojamiento – Housekeeping, de manera teórica y práctica.

1996 – 1999

Q.S.I. AMÉRICA (1996 – 1999)

Empresa Certificadora de Control de Calidad – USA.

www.qsiamerica.com

- **Gerente Regional (Sede: Oficina en Lima – Perú)**
Responsable en la dirección de filial en Perú, capacitador y evaluador de Programas de Certificación de Calidad – ISO 9001.

1987 / 2001

LIMA SHERATON HOTEL

- **Dpto. Ama de Llaves (1993 – 2001)**
Controladora de Ama de Llaves
Guest Attendant / Supervisora de Pisos / Coordinadora de Ama de Llaves.
Responsable de la supervisión de habitaciones, planificación de programas de limpieza, elaboración de reportes, manejo del personal de pisos y reemplazo interino del Ama de llaves.
- **Dpto. de Alimentos y Bebidas (1988 – 1993)**
Cajera de Alimentos y Bebidas / Room Service Attendant.
Responsable de la supervisión del personal de caja de A&B, manejo y arqueo de caja diario y toma de pedidos en Room Service.

- **Dpto. de Recepción (1987 – 1988)**
Cajera de Recepción / Operadora de la Central Telefónica.
Responsable en cumplir todas las funciones establecidas en cada área de trabajo de Recepción en función al servicio del huésped.

Educación

Universidad de San Martín de Porres.

Maestría en Marketing Turístico y Hotelero (egresada).
Licenciada en Turismo y Hotelería.

Universidad Científica del Sur

Diplomado en Dirección de Hoteles (on line).

Universidad Europea Miguel de Cervantes – España

Experto en Dirección de Hoteles (on line).

Centro de Formación de Turismo (CENFOTUR)

Counter Profesional.

Instituto Cultural Peruano Norteamericano (ICPNA).

Basic Courses, Intermediate Courses.

Alianza Francesa

Nivel Basico.

CIBERTEC

Office 2000 XP Proficient Specialist.

Otros

Cursos de especialización y actualización en diferentes entidades educativas nacionales y extranjeras.

- Curso de Actualización “Fidelio V7” (Universidad Particular San Martín de Porres).
- Capacitación y entrenamiento “Fidelio Front Office”.
- Curso “Windows Office 2003 XP” (SENCICO).
- Seminario “Tráfico Aéreo” (Cenfotur)
- Programa “Office XP Proficient Specialist (CIBERTEC)
- Training Course: “ISO 9000 Standards For Customer Satisfaction” – Miami - USA.
- Auditor interno en procesos de gestión de calidad - ISO 9001 - USA
- Curso de Lavandería I y II (Machu Picchu Pueblo Hotel).

Datos Personales

Lugar y fecha de nacimiento : Lima, 17 de Abril de 1962
Estado civil : Casada
D.N.I. : 07321902

Referencias

A solicitud.