



## Hazel Rebeca Villalobos Mora

---

### INFORMACIÓN PERSONAL

Email: hazelvillalobosmora@hotmail.com

Tel: (506) 8812 4131 / 8374 5007

Edad: 38 años

Idiomas: Español

Casada /Hijos 0

Inglés avanzado, escrito y oral.

Nacionalidad: Costarricense

Tengo disponibilidad inmediata, sin problema de trasladarme a vivir a cualquier parte del país, amo la hotelería y gastronomía, me encantan los retos y dar lo mejor de mi.

### HABILIDADES PERSONALES Y TECNICAS

Soy una persona organizada, estadista, pro activa, competitiva, con ímpetu de servicio y relaciones públicas, me gustan los retos, sé trabajar bajo presión, manejar personal bajo mi cargo, me gusta aprender y enseñar. Quiero posicionarme en un puesto que me permita implementar mis habilidades y destrezas dentro de un ambiente competitivo, permitiendo mi desarrollo intelectual, humano y profesional.

### HOBBIES:

Estudio de las plantas y aves

Leer/ Cocinar

Jugar Volleyball (formé parte del equipo de volleyball del ITCR)

Escuchar Música

### EDUCACIÓN FORMAL:

#### Universidad 1998 - 2003

Administración de Empresas. **INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA 2003.** El plan de estudios fue dividido en las cuatro grandes áreas de la Administración: Mercadeo, Finanzas, Contabilidad y Recursos Humanos. REALICE MI TESIS EN RECURSOS HUMANOS. (Durante la carrera llevé a cabo muchas prácticas de trabajo, ejemplo en costos, mercadeo, recursos humanos entre otras).

#### Secundaria: 1992 -1997

Bachiller en Ed. Media, Liceo Pacífico Sur, Ciudad Cortés de Osa, Puntarenas. Obtuve un intercambio a **Estados Unidos**, para un año de educación media en **Patagonia High School, Patagonia City, Arizona.**

### OTROS ESTUDIOS

Curso de Fotografía.

**INA:** Curso "Geografía Turística de Costa Rica, aplicada a la Actividad Turística".

**ICT- INBIO- CATUGOL** (Cámara de Turismo de Golfito) curso intensivo para Guía Naturalista.

**ICT - CERTIFICADO DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA** (cst)

**PADI** Licencia Certificada de Open Water Diver.

### SEMINARIOS y DIPLOMADOS Tomados en México.

- Atención y servicio al cliente.
- Evolución y competitividad hotelera y turística
- Liderazgo y evolución

- Floor manager
- Bar manager
- Kitchen manager.

## **OTROS CONOCIMIENTOS**

Dominio de Ambiente Windows: Internet Explorer, Excel, Word, Power Point, y otros.

Dominio de Ambiente Macintosh. (APPLE)

## **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

**Desde muy joven trabajé en el Restaurante Familiar todas las tareas (ayudante de cocina, mesera, cajera etc.) hasta llegar a labores administrativas.**

### ***1998 - 2003 - Trabajo de campo universitario.***

Durante mi carrera universitaria, en los periodos de vacaciones, trabajé para diferentes empresas como guía naturalista, guíé grupos de turistas a diferentes Parques Nacionales del país (Corcovado, Isla del Caño, Parque Ballenas, Parque Esquinas, Humedales Térraba - Sierpe entre otros, ganando experiencia laboral al mismo tiempo que mantenía buen rendimiento académico. Algunas de estas empresas son: Estación Biológica Marengo, Águila de Osa Inn, Punta Marengo, Rio Sierpe Lodge, Crucero Wind Song y Crucero Wind Soard, entre otras.

### ***2003-2004 Gerente de Ventas del Hotel Águila de Osa Inn. - Mercadeo y Ventas***

Las principales tareas desarrolladas fueron: desarrollo de promociones, visitas a agencias, actualización de página web, estadísticas de ventas, giras nacionales de promoción, organización y participación en ferias Internacionales como DEMA en USA y nacionales como EXPO TOUR, EXPO OSA, además de la coordinación de visitas de mayoristas y minorista al hotel. También participé en la Administración del Recurso Humano del hotel ya que realice la tesis de graduación en esta área (Manual de Puestos y Procedimientos).

### ***2004-2005 Gerente de Operaciones Hotel Villas Gaia en Osa.***

Administración de recurso humano, recurso financiero, habitaciones, atención personalizada al cliente, proveeduría, Logística, Alimentos y Bebidas, etc. La Gerencia requería labores en el día a día, relacionadas principalmente con el personal a cargo, el cobro a huéspedes, el manejo de quejas, la organización de la recepción, las compras, inventarios, costos de restaurante y hotel, el mantenimiento, etc.

### ***2006 Negocio Propio - Mercadeo, Administración y Operaciones.***

Abrí una Tour Operadora en Osa, realizando toda la investigación de mercado y promoción de la misma, desarrollo y organización de tours y administración de toda la operación, manejo de personal tanto de la empresa como personal externo. Luego vendí el negocio a mi socio porque se me presento la oportunidad de viajar a México y trabajar en hoteles de gran prestigio obteniendo experiencia laboral internacional.

### ***2007 (7 meses) Hotel Presidente Acapulco, México - Asistente de Gerencia de División Cuartos.***

Estaba a cargo del control de procesos como la limpieza de las habitaciones, lavandería, labores de servicio al cliente en recepción, organización y control de entradas y salidas de huéspedes, solución de quejas de huéspedes, entre otras. La experiencia fue valiosa por cuanto son procesos que hacen la diferencia a un servicio de calidad.

### ***2008 Aurola Holiday Inn ,San José Costa Rica -Gerencia de División Cuartos y Recepción***

Me encargaba de supervisar las reservaciones, supervisar recepción, supervisar ama de llaves, responsable del webgurú (resolver quejas de clientes en línea de USA básicamente) entre muchas labores más.

### ***(2009- 2010- 2011-2012-2013) JORCAD CONSULTORES Empresa Internacional consultora en hotelería, gastronomía y turismo.***

Algunas de las funciones que desempeñé son:

- Venta y logística de los servicios que ofrece la empresa, como cursos, seminarios diplomados, consultorías, reinventorías, desarrollo de manuales de entrenamientos y puestos.

- Logística y desarrollo de programas de capacitación y entrenamiento para el personal, de Alimentos y Bebidas.
- Supervisión de procesos.
- Desarrollo e implementación de técnicas de ventas sugerida y venta inductiva para centros de consumo.
- Desarrollo de libros de entrenamiento, manuales de procedimientos y manuales de puestos,
- Desarrollo de planes de marketing interno y externo, análisis de costos, inventarios, y masters.
- Aplicación de las reingeniería en cocinas, barras, recepción, ama de llaves, etc.
- Desarrollo, capacitación e implementación de menús.
- Desarrollo de planes de inducción para Recursos Humanos,. Etc.

Cada consultoría y reingeniería tiene una duración aproximada de seis meses a un año.

#### ***ALGUNAS DE LAS EMPRESAS CON LAS QUE HE TRABAJADO COMO PARTE DEL EQUIPO JORCAD SON:***

- San José Indoor Club Costa Rica (un año)**

Entrenamiento y Capacitación para el personal de AyB en general.

Entrenamiento y Capacitación del personal para la inauguración el restaurante Mirador, además del desarrollo del menú, análisis de costos.

- Restaurante Mexicano Tako Land Costa Rica (un año)**

Desarrollo de recetas y menú, organización de los inventarios, costos, reclutamiento de personal, capacitación y entrenamiento del mismo; Aperturas y Cierres.

- Hacienda Juríca, Brisas, Querétaro México. (seis meses)**

Reestructuración del departamento de AyB por cambio de marca a Brisas. Capacitación a bases y mandos medios en AyB, desarrollo de Manuales de Entrenamiento y desarrollo de algunos procedimientos.

- Hotel Holiday Inn, Querétaro, México (seis meses)**

Capacitación a todo el personal de AyB, desarrollo de Manuales de Capacitación, desarrollo de sistemas de trabajo por posición, desarrollo de algunos procedimientos.

- Hotel Sheraton Centro de Convenciones, Panamá (año y medio)**

Apertura del S Rumba Bar: Reclutamiento y Capacitación del personal (meseros, bartenders, cajeros, bar manager). Desarrollo de Menú, desarrollo de Manuales de trabajo, desarrollo de manuales procedimientos. Además realizamos el entrenamiento y capacitación especializada por áreas a todo el personal de AyB del hotel (Restaurante y Cafetería las Hadas, Restaurante Café Bahía, Restaurante Italiano Crostini, Lobby Bar). Desarrollamos todos los Manuales de Entrenamiento por posición, Steward, Runner, Carrier, Busser, Mesero, Capitán, Gerente.

#### ***2013 2014 Hotel LAPA RIOS Península de Osa, – Gerente de Alimentos y Bebidas.***

Organice el departamento llegando al top del índice de satisfacción en la calidad de Alimentos y Servicio, me encargaba de administrar el personal de cocina, bar y restaurante, tenía relación directa con el cliente, cada gerente de área debíamos quedarnos como MOD (manager on duty) al menos 2 veces por semana, entre muchas de los objetivos realizados durante mi periodo de trabajo fue el desarrollo del proyecto de costos de cada una de las recetas y todas las subrecetas del hotel tanto de alimentos y las de bebidas, incluyendo sus fichas técnicas.

#### ***2014 -2018 Gerente Operaciones/Chef y Kitchen Manager***

Restaurante Mexicano TA-CHOS. Manuel Antonio.

Desarrollo de recetas y menú, organización de los inventarios, costos, reclutamiento de personal, capacitación y entrenamiento del mismo; Aperturas y Cierres.

Logramos llevar el restaurante en menos de 8 meses a #1 en TripAdvisor, con 5 burbujas.