



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

IMPLEMENTACION DE PERSONAL EVENTUAL PARA EL AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL RESORT SQUAW CREEK

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado de
Turismo y Hotelería

Thalia Alessandra Asmat Salcedo

Asesor

Magister Fiorella Sandoval

1964

Lima – Perú
Marzo 2020

DEDICATORIA

Dedicado a mis seres queridos familiares, por su constante apoyo, a mi hermana y a mi madre el amor de mi vida, gracias por tus consejos, tu amor y sabiduría.



ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	3
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	8
1.1. Descripción del Resort Squaw Creek	8
1.1.1. Ubicación	8
1.1.2. Actividad	8
1.1.3. Misión, visión y valores	8
1.1.4. Organización	9
1.2. Descripción general del área de alimentos y bebidas	10
1.2.1. Actividad profesional desempeñada	10
1.2.2. Propósito del puesto	10
1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe	11
1.2.4. Resultados concretos logrados	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional	14
2.2. Descripción de acciones, metodologías y procedimientos	19
CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS	21
1.1. Aportes	22
1.2. Desarrollo de experiencia	23
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

INDICE DE FIGURAS

1.- Figura I.....	09
2.- Figura II.....	14
3.- Figura III.....	16
4.- Figura IV.....	16



RESUMEN y PALABRAS CLAVE

El resort squaw creek es uno de los complejos más conocido en california, ubicado en una de las montañas más famosas de south lake donde se realizan las competencias deportivas como el esquí y snowboard. El lugar recibe a turistas de todo el mundo y cuenta con habitaciones de lujo, salones de eventos, restaurantes y entretenimientos para toda la familia, complejo de servicio completo.

Es en temporadas altas donde los turistas aprovechan para realizar uno de los deportes más comunes en EE.UU el esquí. Por ende, al recibir demasiados visitantes, es el aérea de alimentos y bebidas el que llegar a ocupar gran demanda laboral y se mantiene ocupado durante todo el día, y es ahí donde encontramos una de la problemáticas que mantiene el resort squaw creek, ya que no cuenta con el personal necesario en cantidad y calidad en el puesto de alimentos y bebidas. Por eso mediante este trabajo se indica que tanto el perfil y la cantidad de personal que se necesita para esta área es fundamental, porque de acuerdo a la buena productividad que realicen habrá mayor demanda y ganancias para el resort.

Respecto a eso la poca capacidad de personal que trabaja en el área de A&B, influye a que no se pueda realizar un adecuado servicio y desenvolvimiento de las funciones y/o actividades en la restauración.

Lo que demuestra que es necesario contar buscar una solución que ayude a implementar un nuevo personal cantidad necesario y que cuente con experiencia en restauración. Así mismo, mediante este trabajo se desarrollará un plan de mejora que ayude a fortalecer la calidad y servicio que brinda el personal de alimentos y bebidas.

Palabras claves:

Servicio, calidad, satisfacción, excelencia y rapidez en el servicio.

ABSTRACT AND KEYWORDS

The Squaw Creek resort is one of the best known resorts in California, located in one of the most famous mountains in South Lake where sports competitions such as skiing and snowboarding are held. The place welcomes tourists from all over the world and has luxury rooms, meeting rooms, restaurants and entertainment for the whole family, full service complex.

It is in high seasons where tourists take the opportunity to do one of the most common sports in the US skiing. Therefore, when receiving too many visitors, it is the food and beverage service that gets to occupy great labor demand and remains busy throughout the day, and that is where we find one of the problems that keeps the Squaw Creek resort, since it does not have the necessary staff in quantity and quality in the food and beverage service. That is why this work indicates that both the profile and the amount of personnel needed for this area is fundamental, because according to the good productivity they carry out there will be greater demand and profits for the resort.

With respect to this, the low capacity of personnel working in the A&B area, influences that an adequate service and performance of the functions and / or activities in the restoration cannot be carried out.

Which demonstrates that it is necessary to count on finding a solution that helps to implement a new necessary quantity and that has experience in restoration. Likewise, this work will develop an improvement plan that helps strengthen the quality and service provided by food and beverage staff.

Keywords:

Service, quality, satisfaction, excellence and speed in service.

INTRODUCCIÓN

Este informe de trabajo de suficiencia profesional tiene como motivo principal la obtención del título profesional en el marco de lo establecido en el 45 de la Ley Universitaria. Además servirá para crear una solución en la implementación de un plan de manejo de un personal eventual en el departamento de alimentos y bebidas en el resort Squaw Creek.

La experiencia laboral se da en el Resort de California, cuya actividad principal es brindar alojamiento a personas, con otros servicios complementario como alimentación y recreación a los clientes que los visiten. Actividad de desarrollo en la empresa fue el cargo de mesera dentro del área de A&B, y dentro de las funciones a desarrollar esta la atención de los clientes, limpieza y orden de los establecimientos de comida, apertura y cierre de caja y manejo del sistema MICROS.

El objetivo que se quiere lograr con esta investigación es desarrollar un plan de mejora que ayude a implementar personal eventual que se necesita dentro del departamento de A&B, y que servirá de esa forma en aumentar de una manera positiva los indicadores de importancia en el servicio como la rapidez, cortesía, satisfacción, calidad y excelencia en la atención a todos los clientes.

La estructura del documento se dividirá para empezar, en introducción se desarrollara el objetivo y explicación general del estudio y problemática a resolver en el trabajo de investigación. Además, El marco teórico, donde se realiza una descripción de la empresa y la actividad profesional desarrollada en la misma y análisis para una solución a la problemática. Después, aportes y desarrollos de la experiencia que con llevan como finalidad un plan de acción para la problemática. Culminando con conclusiones y recomendaciones como resultado final de la investigación.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

En este capítulo se conocerá sobre el resort, su ubicación actividades y se detallará punto por punto el propósito y objeto de estudio.

1.1. Descripción de la empresa

1.1.1. Ubicación: Resort at Squaw Creek - Destination Hotels & Resorts; es un establecimiento de 4 estrellas convenientemente situado en Olympic Valley, California, Estados Unidos. A solo minutos del lago Tahoe, Resort at Squaw.

1.1.2. Actividad: Empresa rubro hotelero, pertenece a la cadena Destination Hotels; complejo de cuatro diamantes AAA. Destination Hotels es una compañía privada de administración de alojamiento con sede en los suburbios de Denver, Colorado, con más de 40 hoteles, resorts y clubes de golf independientes de lujo y de lujo, las propiedades de Destination Hotels & Resorts están ubicadas en mercados metropolitanos y turísticos clave, incluidos Los Ángeles Houston, Denver, Dallas, San Diego, Aspen, Phoenix, Portland, San Diego, Santa Fe, Stowe, Palm Springs, Maui y Lake Tahoe.

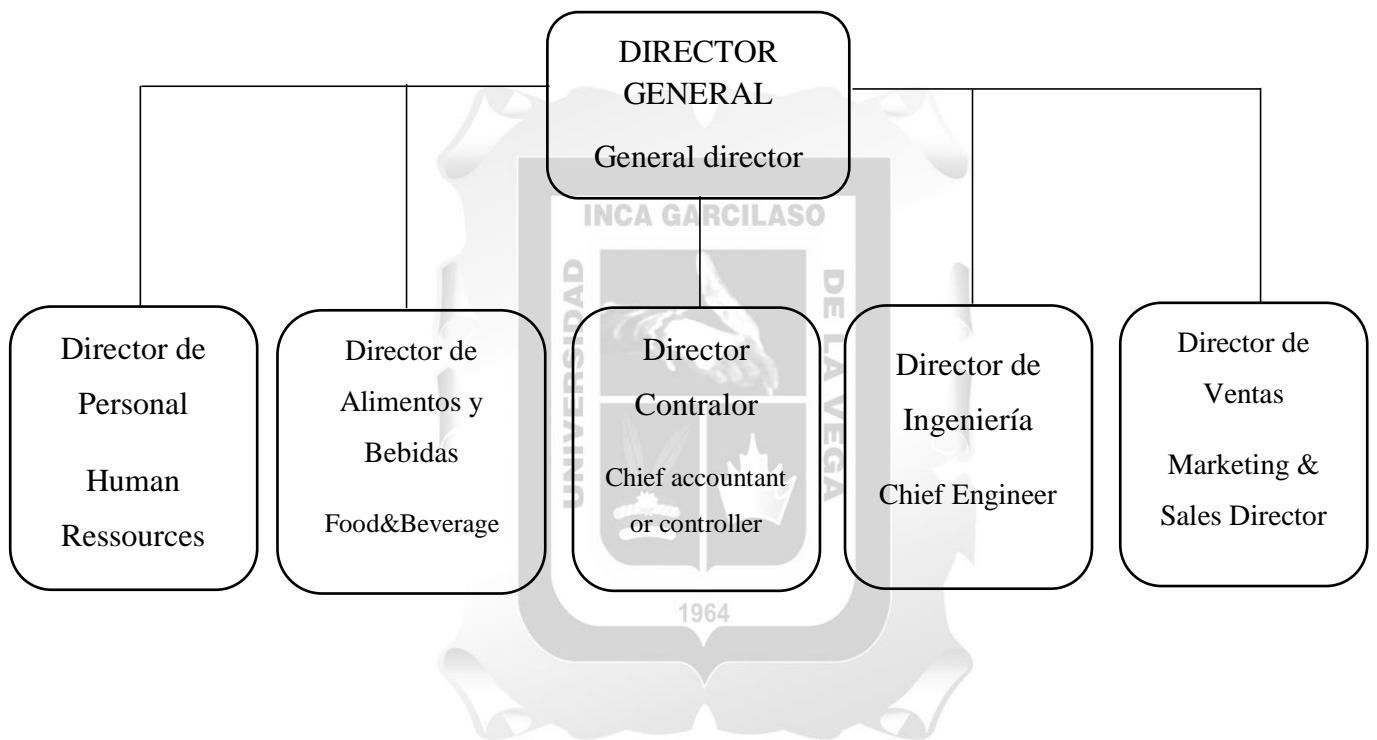
1.1.3. Misión, visión y valores:

- ✓ Misión: Ya sea que esté buscando un destino de clase mundial para una conferencia corporativa o esté buscando unas vacaciones familiares emocionantes, Resort Squaw Creek le ofrece todo lo que necesita para compartir grandes experiencias y crear recuerdos preciados.
- ✓ Visión: Mantenerse siempre 5 años adelante de la competencia, mediante la innovación constante en las operaciones, infraestructura, programas para el desarrollo de nuestro recurso humano y el servicio personalizado ofrecido en nuestros hoteles.

- ✓ Valores: Excelencia en el servicio, para mantener a nuestros clientes satisfechos y que puedan disfrutar una confortable estadía. Compromiso con nuestro staff de empleados mediante la gerencia de recurso humanos, brindado un ambiente agradable con un trabajo en equipo.

1.1.4. Organización:

FIGURA I: ORGANIGRAMA DEL RESORT SQUAW CREEK



1.2. Descripción general de la experiencia

1.2.1. Actividad profesional desempeñada (Meseros-Servers-Attendants)

El resort squaw creek cuenta con 6 restaurantes bajo la supervisión del departamento de alimentos y bebidas, y el cargo que se desarrolló como mesera de los restaurantes. Como parte de las actividades es el de mantener los restaurantes limpios acogedores y bien surtidos, preparar cafés y sándwiches, llevar los amenities a las habitaciones, el manejo también de caja, realizar inventarios cada semana y abrir y cerrar los restaurantes.

Otra actividad importante y que es uno de los servicios más solicitados en el resort son los eventos, entre los más ejecutados esta las bodas, conferencias y convenciones corporativas. Esto puede variar dependiendo de la cantidad de invitados a atender por evento.

1.2.2. Propósito del puesto

El propósito del puesto está enfocado en brindar el mejor servicio a los clientes que van a los restaurantes durante la estadía del cliente y a su vez desarrollar de manera correcta las actividades diarias para cumplir las expectativas y satisfacción del cliente desde el momento que ingresa a unos de los establecimientos de alimentos y bebidas. Todo este servicio se brinda en el resort squaw creek y esto es realizado por los meseros o llamados también servers.

1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe

Los restaurantes que maneja el resort son muy concurridos por los turistas y por la gente que vive en zonas cercanas, por lo que contando con los clientes que están hospedados más los turistas de afuera y clientes concurrentes, hace que el resort se llene y necesite brindar una atención más rápida sin generar colas y tiempo en espera de los clientes, y a su vez que el personal ayude en la cocina para correr los platos a tiempo.

Por lo que se necesita un personal que cumpla con los requisitos necesarios para desempeñar el cargo de meseros. Es por eso que el objetivo del informe es establecer planes de mejora que ayude a la implementación de un personal eventual en el área de alimentos y bebidas para que puedan cubrir las necesidades de la empresa cada vez que tiene temporadas altas y ocupación total en la reserva de los restaurantes y de los eventos programados que genera una alta demanda de servicio en el aérea.

1.2.4. Resultados

Se plantea como una solución de la problemática, la implementación de un personal eventual para la atención del restaurante, que servirá para tener un mejor manejo de los restaurantes y de los eventos a realizarse en el resort.

La alternativa de un personal eventual, es una de las mejores opciones, ya que a veces el área de restaurante tiene temporadas bajas donde puede a tener una ocupación total de solo 30% del 100% o hasta 50 huéspedes lo que no genera muchas ganancias para el resort y a su vez las áreas se mantienen desocupadas, bajan el ritmo e inclusive el personal llega a trabajar menos de las 8 horas diarias, es por eso que la idea de un personal eventual se adecua más a una solución factible para la problemática y de esa manera el área de alimentos y bebidas desarrolle de manera creciente sus actividades y pueda crecer en un 5% más en las ganancias directas de la empresa.

De esa manera también el personal estará con una mejor actitud y dedicación a sus actividades y funciones según sea su cargo.

El servicio que recibirán los clientes por parte del personal contratado será de buena calidad y además la atención será rápida. Y el personal podrá contar con un mejor ambiente laboral.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional

2.1.1 La Hotelería:

Actividad económica consiste en la prestación de servicios enfocado en el alojamiento y la alimentación ligado también al turismo. Dentro de las categorías de hospedaje encontramos a los hospedajes tipo resort establecimiento de dimensión grande, con habitaciones, restaurantes, salones para eventos, entretenimientos como piscinas, pistas de patinaje, y actividades que se pueden desarrollar dentro de este complejo que además cuenta con un atractivo natural que lo convierte en Resort.

Reglamento de Establecimiento de Hospedaje DECRETO SUPREMO N° 029-2004-MINCETUR (2004), menciona que:

Los resorts son hospedajes localizados en zonas vacacionales, tales como playas, ríos y otros de entorno natural, que ocupa la totalidad de un conjunto de edificaciones y posee una extensión de áreas libres alrededor del mismo.

Experto en Hoteles (2015-2019) indica que:

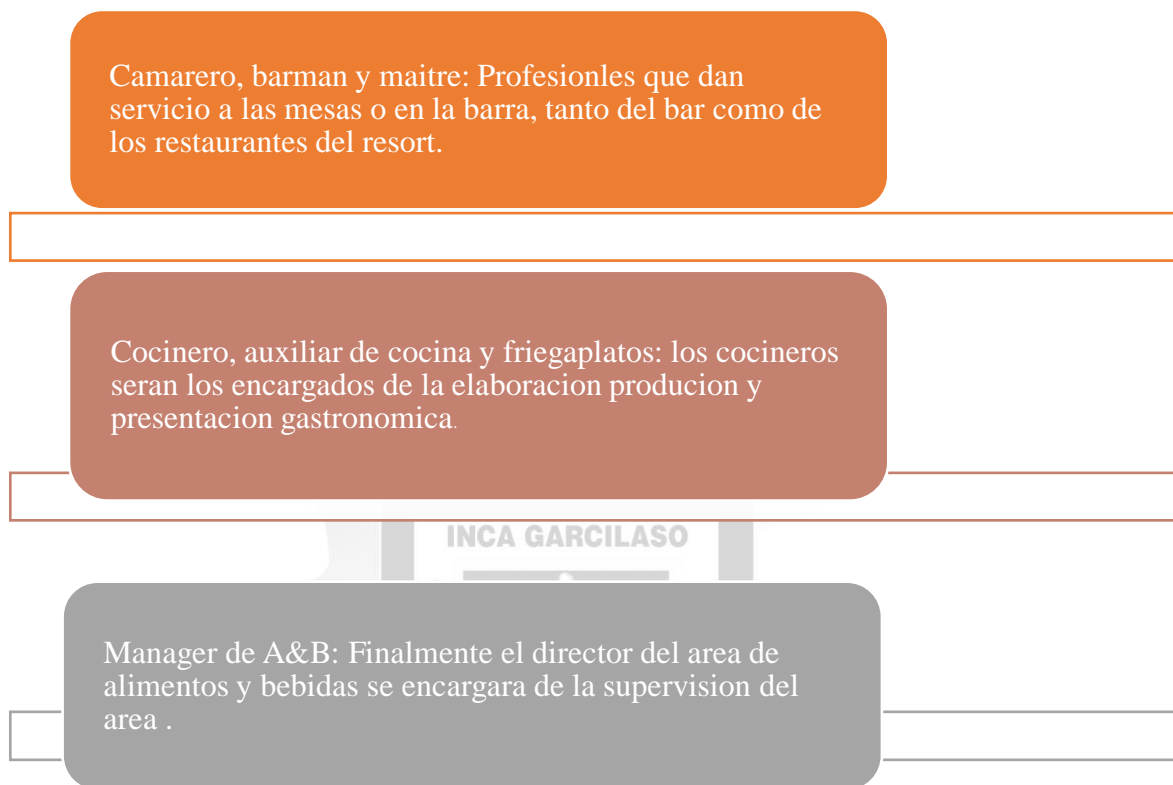
El mejor termino que se puede dar es que el resort es un lugar que ofrece, principalmente alojamiento y alimentos así mismo lugares de relajación y recreación. Este tipo de lugares se crean en sitios en donde la naturaleza tiene preponderancia, y así podremos encontrar: resort de playa, resort de esquís o resort de montaña, como algunas de las opciones más reconocidas.

2.1.2 Personal en el rubro hotelero:

En el sector hotelero podemos encontrar personal cuya función única es de brindar servicio y atención a la diversidad de clientes con los que se está en contacto, clientes procedentes de diferentes países, y que te permite trabajar en un entorno multicultural.

2.1.2.1 Puestos del personal en el área de alimentos y bebidas

FIGURA II: PUESTOS DEL PERSONAL EN EL AREA DE A&B



2.1.3 Servicio al cliente:

El servicio al cliente se ha convertido en un indicador importante durante la decisión de compra por parte de los clientes; sea un bien o servicio. Pues es de gran relevancia para la satisfacción de sus clientes en aquellas empresas cuya actividad es la prestación de servicios como la hotelería.

El servicio por su lado es intangible y se da cuando existen esfuerzos humanos y mecánicos aplicados a personas u objetos WILLIAM, M. P. O. (1997) son las acciones o beneficios que una parte ofrece a otra, Sistema de Gestión de la Calidad (2017) un servicio tiene que llevar a cabo por lo menos una actividad entre el proveedor y el cliente, para la AMA, son actividades o satisfacciones que son puestos en venta o proporcionados en consecuencia por la venta de bienes.

Grönroos, C. (1994) Según la ISO 9000 el servicio puede implicar una actividad que se lleva a cabo sobre un producto tangible otorgado por el cliente.....puede existir en la entrega de un producto intangible, como puede ser la educación o capacitación, por último un servicio también puede ser la creación de una ambientación para el cliente situación muy comúnmente vista en la hotelería.

Para Kotler Kotler, P., & Kotler, P. (1993) al ser intangible el servicio, de la calidad del servicio depende del proveedor y de cuánto, dónde y cómo hace o brinda el servicio y cómo es percibido por el cliente, incluso la calidad del servicio de un solo empleado puede variar según su energía y estado de ánimo en el momento de atender al cliente, de ahí que se tienen que cuidar todos los detalles tangibles e intangibles para que el servicio tenga éxito.

2.1.4 Área de Alimentos y bebidas:

La gestión del área A&B tiene como función verificar el rendimiento del personal del área y al mismo tiempo se ocupa de realizar la carta con el maître y otras operaciones del personal. Diseña menús en restaurantes, considerando aspectos de costo, beneficios, valores nutricionales y presentación.

El área de A&B es uno de los departamentos que genera uno de los mayores ingresos al hotel de manera complementaria, además es el área desde la cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (room service) y utilería o steward.

Pérez M. (Trabajo de investigación “Gestión A&B) menciona que, el sector gastronómico de un establecimiento hotelero se le conoce como el Departamento de Alimentos y Bebidas por sus iniciales A&B, y que abarca todo lo relacionado con el servicio gastronómico, desde su producción hasta el servicio o la venta.

FIGURA III CICLO OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE A&B

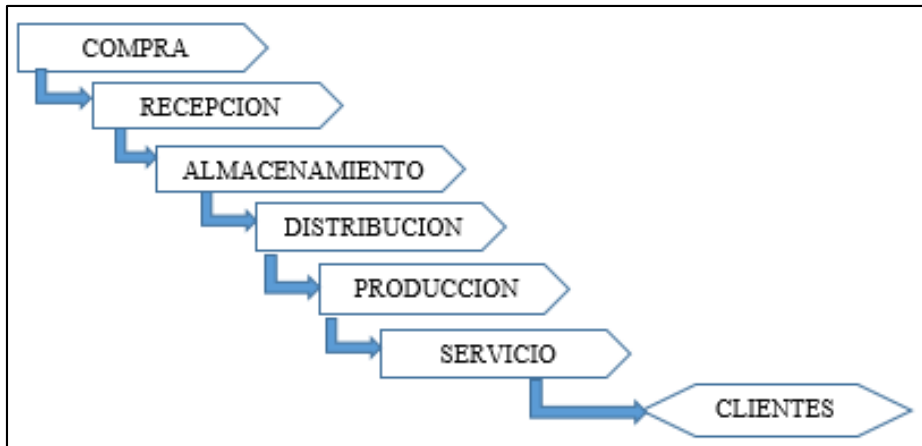
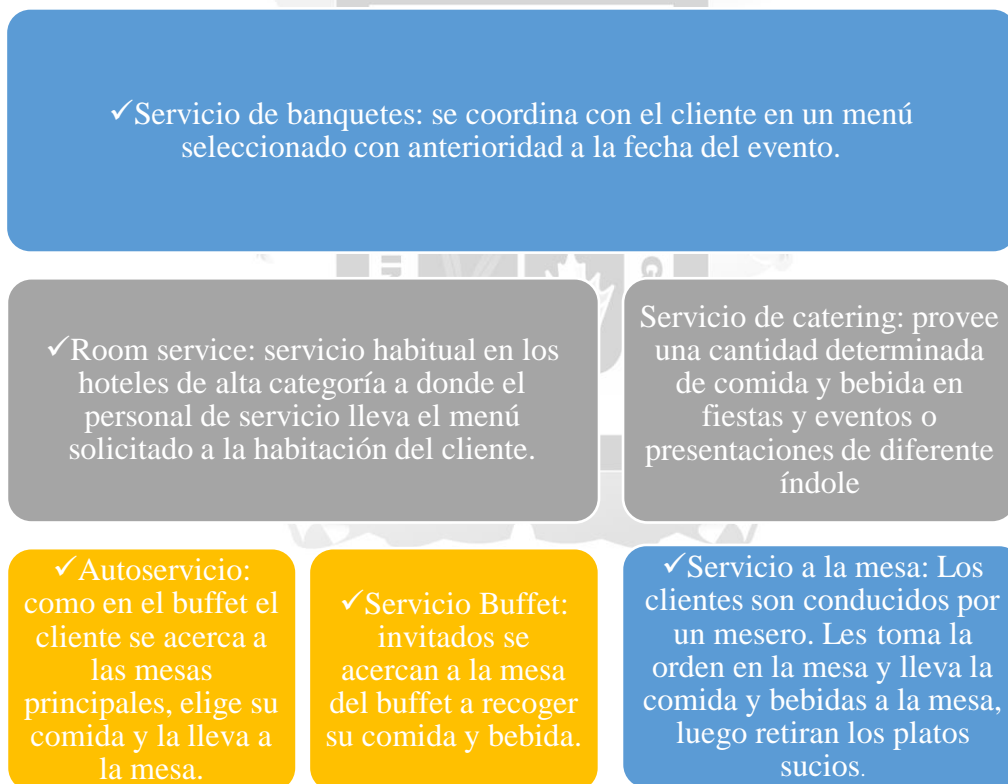


FIGURA IV SERVICIOS DE RESTAURACION



2.1.5 Habilidades de servicio al cliente:

Existen ciertas habilidades de servicio al cliente que todo empleado debe dominar si está tratando con clientes. Sin ellas, corres el riesgo de encontrarte en una situación embarazosa o simplemente perder clientes debido a un servicio decepcionante.

- Calidad:

Albrecht, K., Albrecht, L. J. K., & Bradford, L. J. (1990) sugiere, que los clientes insatisfechos pueden informar de su mala experiencia hasta a 20 personas, de ahí la importancia de brindar un servicio de calidad, que cumpla con lo que el cliente espera y justifique la promesa de venta.

Gutiérrez, M. (1989) indica, que la calidad tiene que ver casi exclusivamente con las especificaciones, un servicio tiene calidad si cumple con las especificaciones establecidas, en la medida en que no las cumple, deja de tener calidad.

Horovitz, J. (1991) dice, que calidad de servicio es precisamente la adecuación entre las necesidades del cliente y las prestaciones correspondientes que satisfacen esas necesidades, entre más adecuación, más calidad, a menos adecuación, menos calidad; nuevamente saber qué quiere el cliente es vital para darle un servicio de calidad que fortalezca la imagen.

Peralta, A, (2002) menciona, Una vez que las organizaciones crean áreas o departamentos de calidad, contara con un personal entusiasta y obtendrá mejoras en el resultado de su trabajo.

- Satisfacción

Se puede definir como el resultado de la comparación que de forma inseparable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los servicios y en los procesos e imagen de los hoteles, con respecto al valor percibido al finalizar servicio con el producto terminado.

- Rapidez en el servicio

En la restauración rápida y los bares donde no existen cocinas organizadas, las exigencias de calidad deben conjugarse con la rapidez del servicio. Esto con lleva a un conjunto de factores, comida equilibrada, lugar agradable y de buena convivencia.

- Excelencia

Tigani, D (2006) dice, la excelencia en el servicio, solo se puede dar cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada. Ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo.

- Empatía

La empatía es entender la necesidad y sentimiento del otro, es estar en su lugar para poder entender qué le sucede, qué requiere, qué siente y poder actuar de una forma más certera. Un empleado que practica la empatía en el servicio al cliente, puede entender y sentir el problema del otro, es decir, estar en sus zapatos, para que intente solucionarlo como si fuera propio.

2.2.Descripción de acciones, metodologías y procedimientos

2.2.1 Objetivos

- Objetivo general: Efectuar un plan de implementación de personal eventual en el área de alimentos y bebidas dentro del resort squaw creek.
- Objetivo específico: Analizar de qué manera repercute la poca capacidad de personal en el departamento de alimentos y bebidas.
- Objetivo específico: Determinar como la implementación de un personal eventual influye en un buen servicio al cliente por parte del resort squaw creek.

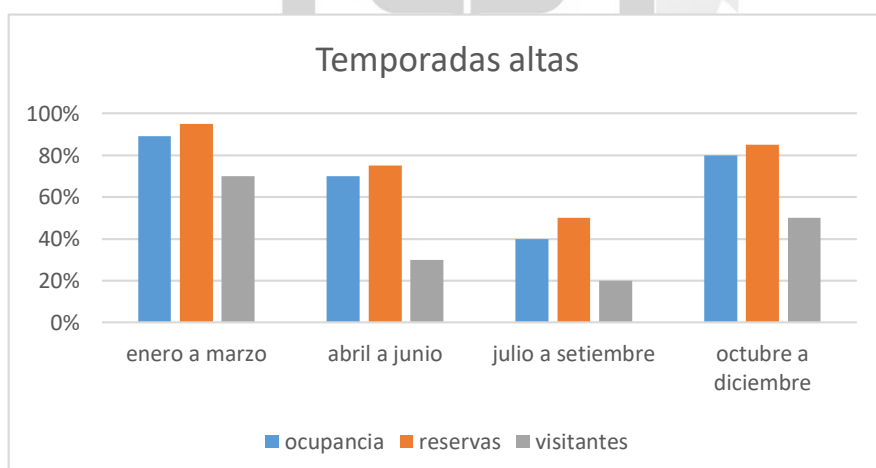
2.2.2 Metodología:

Método a plantear para esta problemática es el del método deductivo que consistirá en obtener conclusiones particulares determinando los hechos más importantes del fenómeno a analizar.

Respecto al objetivo general, como se menciona en este documento la implementación del personal eventual para el área de restauración ayudara de manera significativa con respecto a la productividad del resort, ya que al no contar con un personal que pueda cubrir la atención del cliente en los restaurantes, bares y eventos programados, genera que el cliente no se encuentre satisfecho durante su estancia en el resort, ya sea por no contar con la rapidez o la calidad del producto que en este caso sería la demora en la atención, el tener que esperar largas horas para una mesa.

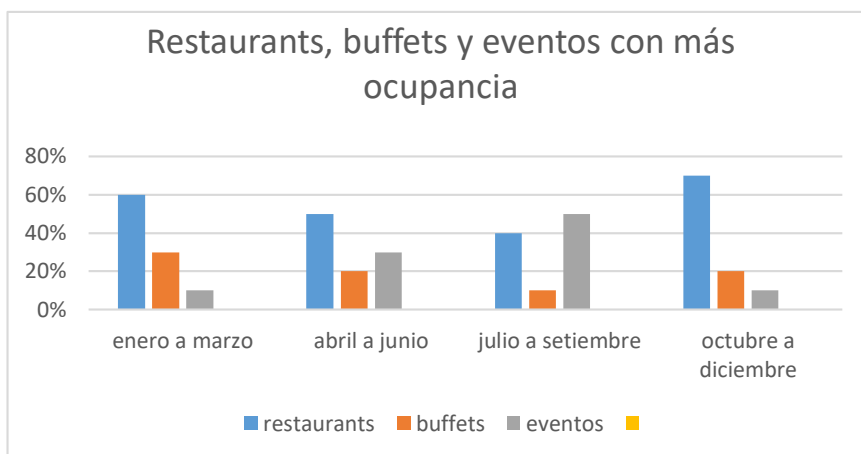
Por eso es importante crear un plan estratégico de acuerdo a un análisis estadístico de la capacidad de personal a contratar según estudio de estadía y clientes con los que cuenta el resort e identificar las temporadas altas, además con ayuda del departamento de recursos humanos para la selección del personal que cuente con el perfil.

FIGURA V TEMPORADAS ALTAS DE CLIENTES EN EL RESORT SQUAW CREEK



Luego de aplicar el plan de acción para contratar un personal eventual, se resolvería de manera directa los objetivos específicos mencionados, ya que se contará con la cantidad suficiente de personal en el área, que pueda realizar las funciones en todos los establecimientos con los que cuenta el resort.

FIGURA IV: OCUPANCIA EN LOS ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL RESORT SQUAW CREEK



Finalmente, una buena atención y servicio brindado al cliente durante su estadía en el resort hará que se vuelva más concurrido, que se haga más conocido y que logre consolidar a clientes fidedignos.

2.2.3 Procedimientos:

Identificar las temporadas altas donde hay más afluencia de clientes que llegan al establecimiento ya sea por alojamiento, para eventos o para consumir en los diferentes restaurantes con los que cuenta el resort squaw creek.

Seleccionar un personal que cumpla con el perfil del cargo y departamento de alimentos y bebidas y puedan desenvolverse de manera rápida segura y con conocimiento en el rubro hotelero.

Determinar los restaurantes que tiene más reservas y más comensales por día, al igual de la cantidad de eventos por fecha para poder distribuir equitativamente el apoyo del personal eventual durante la actividad o trabajo a desarrollar.

CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

3.1. Aportes

Se realizará un cuadro estadístico que pueda identificar las temporadas altas y los eventos que más se realizan en el resort, ya que ellos son los factores por los que se encontró la problemática en la falta de personal en el departamento de alimentos y bebidas.

De acuerdo a los cuadros estadísticos en los meses donde hay más carga laboral sería entre los meses de enero a marzo y luego de octubre a diciembre. La cual tiene relación con respecto al cuadro de los establecimientos de alimento y bebida del resort en los que se necesitaría colocar personal eventual para solucionar la problemática y ya no tener que comprometer al personal contratado a que haga sobre tiempo, sobre carga laboral y que se le tenga que estar pagando el triple por hora de trabajo debido a las horas extras.

Luego de identificadas las temporadas en los que se necesitaría contratar al personal de eventos, se puede llevar a cabo el plan de acción entre los departamentos de A&B y RR.HH para hacer las entrevistas y selección del personal que cuente con el perfil del cargo a desarrollar.

3.2. Desarrollo de experiencias

La experiencia más resaltante durante el tiempo laboral fue como mesera de uno de los restaurantes del resort donde tenía que realizar mis labores diarias que era atender servir y limpiar el establecimiento en el horario de 6am a 2pm, además de mis 8 horas trabajadas tenía que tomar un break de 1h30min para ingresar nuevamente a trabajar pero sería ahora en un evento programado, una boda de 150 personas, donde se tenía que implementar el salón, preparar el menaje la ambientación y luego revisar que el menú esté listo así como los tragos a repartir y servir durante la recepción de la boda y después de culminado el evento se tenía que recoger la mesa y limpiar el salón, lo que con lleva a que el esfuerzo físico sea más desgastante así como el cansancio, porque se llegaba a trabajar más de 14hrs en días ocupados.

Por eso, de acuerdo a la experiencia desarrollada se plantea esta problemática que identifica el poco personal para la atención del departamento de A&B y además se busca efectuar una solución que ayude a la mejora del servicio y del resort con respecto a costos de personal.



CONCLUSIONES

Con respecto a las conclusiones de este trabajo de suficiencia profesional, se llegó a las siguientes conclusiones:

- El poco personal que hay en el resort squaw creek, afecta de manera significativa en el servicio y atención de clientes en el área de alimentos y bebidas. Cada vez que llega la temporada alta se necesita el personal eventual para que ayude en la restauración.
- De acuerdo a un estudio en base a la experiencia laboral, demuestra que es un planteamiento de mejora y que su ejecución influenciara de manera relativa a la disminución de la carga laboral y al gasto que hace la empresa con respecto a las horas extras.
- Seleccionar empleados que aprecien a los clientes y puedan brindar una buena atención. Perfil a desear buena actitud, experiencia y compromiso de cada personal que también se interese por los clientes y por brindar un servicio de calidad, ya que la hotelería es un trabajo que se necesita de la disposición y de compromiso que pueda tener el personal.

RECOMENDACIONES

- Una vez que se tenga el personal capacitado y disponible, se le contratara siempre y cuanto se requiera por temporadas altas y de acuerdo a los eventos programados, para que de esa forma las actividades según el cargo puedan desempeñarse correctamente.
- El personal se distribuirá en cada uno de los establecimiento de restauración que amerite. Y en cada evento programado se llamara al personal que se necesite en el área de alimentos y bebidas.
- Seleccionar empleados que aprecien a los clientes y puedan brindar una buena atención. Perfil a desear buena actitud, experiencia y compromiso de cada personal que también se interese por los clientes y por brindar un servicio de calidad, ya que la hotelería es un trabajo que se necesita de la disposición y de compromiso que pueda tener el personal.
- Todo este proceso tiene como fin ofrecer el mejor servicio y atención al cliente del resort squaw creek y que de acuerdo a un estudio en base a la experiencia laboral, demuestra que es un planteamiento de mejora y que su ejecución influenciara de manera relativa a la disminución de la carga laboral y al gasto que hace la empresa con respecto a las horas extras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Resort Squaw Creek página web oficial Recuperado 15 de marzo 2016
<https://www.destinationhotels.com/squawcreek>

Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio (1st Ed)*

Grönroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de servicios*. España

Experto en Hoteles (2015-2019) Recuperado 12 mayo 2019
<http://expertoenhoteles.com/>

DECRETO SUPREMO N° 029-2004-MINCETUR. Recuperado el 28 de setiembre del 2004
<https://prezi.com/rhqsc0si0tktk/decreto-supremo-n-029-2004-mincetur/>

Gutiérrez, M. (1989) *La Calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Brasil

Horovitz, J. (1991) *La calidad del servicio, a la conquista del cliente*. España

WILLIAM, M. (1997). *Marketing*. EE. UU

Kotler Kotler, P., & Kotler, P. (1993) *Marketing communications renaissance*. EE.UU

Pérez M. (Trabajo de investigación “Gestión A&B”). 2013

Albrecht, K., Albrecht, L. J. K., & Bradford, L. J. (1990). *La excelencia en el servicio*. Colombia

Deming, W. (1982). *Out of the crisis*. Reino unido

Peralta, G. (2002). *De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua*. México

ANEXOS

Anexo A

“Resort Squaw Creek”



ANEXO B

Restaurant Sandy´s Pub



ANEXO C

Bar en el Lobby



ANEXO D

Buffet Cascade



ANEXO E

Restaurant Sixs Peaks



ANEXO F

Sunset Magazine – Nomination Best Mountain Hotel/Resort 2016

Resort at Squaw Creek is proud to announce that we are a finalist in the 2016 Sunset Travel Awards for Best Mountain Hotel/Resort. The Sunset Travel Awards honors excellence and innovation in the tourism industry across thirteen western states, British Columbia, and Alberta. The awards recognize achievement in lodging, dining, cultural tourism, and outdoor adventure.



AAA Four Diamond Award Winner since 1997

Winners must demonstrate AAA quality standards and consistently deliver a luxury experience by maintaining a high level of service, facilities and amenities.

