



FIMI
Facultad de
Ingeniería Mecánica
e Industrial

Departamento de Ingeniería Industrial

TRABAJO DE DIPLOMA

Título: Mejoramiento del proceso de gestión de riesgos en el Hotel Brisas Trinidad del Mar, con enfoque de sostenibilidad

Autor: Carmen Rosa Pineda Mesa

Tutores: Ms.C. Idalmis Acosta Pérez

Dr.C. Fernando Marrero Delgado

Santa Clara , junio 2018
Copyright©UCLV

Este documento es Propiedad Patrimonial de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, y se encuentra depositado en los fondos de la Biblioteca Universitaria “Chiqui Gómez Lubian” subordinada a la Dirección de Información Científico Técnica de la mencionada casa de altos estudios.

Se autoriza su utilización bajo la licencia siguiente:

Atribución- No Comercial- Compartir Igual



Para cualquier información contacte con:

Dirección de Información Científico Técnica. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Carretera a Camajuaní. Km 5½. Santa Clara. Villa Clara. Cuba. CP. 54 830

Teléfonos.: +53 01 42281503-1419

Resumen

La presente investigación se realizó en el Hotel Brisas Trinidad del Mar, con el objetivo de mejorar la gestión de riesgos en los principales procesos de este, contribuyendo a la mitigación o eliminación de los mismos. Para cumplir este propósito se emplearon técnicas de recolección y análisis de datos como: revisión de documentos, observación directa, entrevistas, listas de chequeo, método de expertos, diagrama Causa-efecto, matriz de riesgo, entre otras que posibilitaron obtener un resultado argumentado y veraz sobre el escenario actual del hotel. Para esto se realizó un análisis bibliográfico sobre la gestión de los riesgos, luego se adaptó un procedimiento para gestionar los riesgos en un destino turístico a la instalación sobre los principios de la norma ISO 31000; por último, se aplicó parcialmente la propuesta a los procesos que se pudo tener acceso a la información. Los resultados se centraron en la detección de los principales riesgos, acompañado de la clasificación y evaluación de los riesgos detectados y se elabora un plan de medidas de control de riesgos.

Abstract

The current investigation is developed in Brisas Trinidad del Mar Hotel, with the objective of improving the administration risks in the main processes of this, contributing to the mitigation or elimination of the same ones. To complete this purpose it becomes necessary the use of gathering and analysis technics of the information like: documents revision, direct observation, interviews, checkup lists, experts' method, Cause-effect diagram, risks` womb, among others that facilitate obtaining an argued and truthful result on the current destination scenario. For this it is carried out a bibliographical analysis on the risks administration, then the procedure is adapted to negotiate the risks in a tourist destination due to the installation on the norm ISO 31000 principles; at the end, the proposal is partially applied the proposal to the information processes that one could have access. The results are gathered in the detection of main risks, accompanied by classification and evaluation of detected risks and elaborating a control of risks plan of measures.