

UCLV
Universidad Central
"Marta Abreu" de Las Villas



FIMI
Facultad de
Ingeniería Mecánica
e Industrial

Departamento de Ingeniería Industrial

TRABAJO DE DIPLOMA

Título: Análisis de la gestión de los riesgos en el grupo empresarial Gaviota perteneciente al destino turístico Jardines del rey como contribución a la sostenibilidad.

Autor: Yohan Dariel Arrechea Mena

Tutores: Ms.C. Idalmis Acosta Pérez

Dr.C. Fernando Marrero Delgado

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 investigación presente se realiza en el destino turístico Jardines del rey, ubicado en la cayería al norte de Ciego de Ávila, con el objetivo de aplicar de forma parcial un procedimiento para la gestión de los riesgos en los procesos que tienen lugar en el grupo empresarial Gaviota. Con este propósito el procedimiento contiene métodos y herramientas que son empleados para lograr los objetivos planteados, entre los que se pueden mencionar: entrevistas, consulta de la documentación, método de expertos, diagrama Causa-Efecto, encuestas, Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE), entre otras que contribuyen a la toma de decisiones sobre los problemas identificados y en busca de mejorar la calidad de los servicios en el destino, minimizando y previendo los riesgos del presente y en un futuro. El estudio está estructurado en dos capítulos, el primero reseña la búsqueda bibliográfica de los elementos asociados a la gestión de los riesgos en materia económica, social y ambiental; en función de los destinos turísticos de sol y playa como contribución a la sostenibilidad, facilitando la selección del procedimiento a emplear; mientras que en el segundo se aplica el procedimiento propuesto para las características del destino objeto de estudio en las actividades administradas por el grupo empresarial Gaviota; donde se identifican, analizan, evalúan y se tratan los riesgos presentes, permitiendo que se determinen sus causas, efectos y niveles de prioridades para cada uno de estos. Los resultados contribuyen a desarrollar un plan de mejoras que permite trabajar con un enfoque proactivo para contribuir a la mejora, calidad y sostenibilidad continua de los procesos de servicios.