

Sistema automatizado para la evaluación de riesgos en la actividad extrahotelera del turismo en Pinar del Río.

MSc. Yairín Arteaga Prado¹

Lic. Jacqueline Lam Salazar¹

Lic. Yarlet Martínez Escobar¹

Lic. Daniel Negrín Reyes¹

¹Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”

Resumen

El desarrollo del turismo es una de las actividades económica fundamentales, destinada a la reanimación del país a partir de la década de los ochenta, y bajo cualquier análisis esta actividad turística ha tenido un papel esencial en la economía cubana en la última década del siglo XX y comienzos del milenio. Dentro de este sector la actividad extrahotelera no está exenta de incidentes fortuitos por lo que el presente trabajo pretende reflexionar sobre la necesidad de gestionar eficientemente los riesgos. Se impone por lo tanto la necesidad de buscar mecanismos, métodos que permitan al empresario en general y a los directivos de cada cadena e institución en particular, enfrentar los riesgos por lo que en este trabajo se propone un sistema automatizado para su evaluación. Los resultados de esta investigación deben servir como una herramienta importante en las toma de decisiones así como ayudar a contribuir el mejoramiento de los resultados, eficiencia y eficacia del sector en la provincia a partir de la conceptualización del nuevo modelo económico cubano.

Summary

The development of tourism is one of the fundamental economic activities, dedicated to the reanimation of this country since the eightieth decade, and under any analysis this tourist activity has played an essential paper in the Cuban economy during the last decade of this century and millennium. Within this sector the added hotel activity is not exempted from fortuitous incidents for which this present work seeks to meditate on the necessity of

negotiating the risks efficiently. Therefore the necessity to look for mechanisms and, methods that allows the manager and the directive of each chain and installation in particular, to face the risks for which this work proposes an automated system to evaluate these risks. To carry out this proposal a series of tasks were developed such as: the application of surveys that allows one to identify the risks that were later evaluated through the proposed system. The results of this investigation should serve as an important tool in the making of decisions as well as to help to contribute to the improvement of the results, efficiency and effectiveness of this sector in the country.

Palabras clave

Administración, Riesgos, Incertidumbre, actividad extrahotelera, evaluación.

Introducción

En su constante evolucionar, las instituciones y las empresas determinan objetivos y metas que justifican sus procesos sustantivos, estratégicos y de apoyo. Sin embargo, deben reconocer que la consecución de estos objetivos y de estas metas está condicionada por la presencia de riesgos que significan, más o menos, para sus finanzas, su personal, sus activos, etc. Si se manejan esos riesgos de un modo profesional, racional y lógico puede reducirse o eliminarse las pérdidas de todo tipo: económicas, sociales y del medio natural.

Es por eso que han surgido y evolucionado métodos, instrumentos, etc. para enfrentar ese conjunto de circunstancias que entrañan riesgos. Siempre que los riesgos pueden ser identificados, analizados y controlados, pueden ser eliminados, reducidos, retenidos o transferidos de manera eficiente y razonada y es en esto precisamente en lo que consiste la *Administración o Gerencia de Riesgos*.

El turismo ha tenido un gran auge en los últimos años, siendo numerosos los planes y programas para utilizar los atractivos naturales, culturales y recreativos en atraer un creciente número de visitantes. No obstante, si no existe un control sobre los recursos que la proporcionan, los efectos negativos acelerarán la destrucción del medio y con ello la no obtención de resultados positivos en todas las dimensiones.

Estas y otras razones han constituido un importante argumento para realizar la presente investigación titulada: Sistema automatizado para la evaluación de los riesgos en la actividad extrahotelera del turismo en Pinar del Río.

La necesidad de esta investigación está basada en el siguiente problema: Inexistencia de un sistema automatizado que permita evaluar, de forma eficiente, los riesgos de pérdidas en la actividad extrahotelera del turismo en Pinar del Río.

Después de conocer el problema y para dar solución al mismo se plantea como objetivo general: *Proponer un sistema automatizado que permita evaluar, de forma eficiente, los riesgos de pérdidas en la actividad extrahotelera del turismo en Pinar del Río.*

A partir del objetivo general se plantean las siguientes tareas: describir los aspectos teóricos generales de La Administración de Riesgos, el Turismo y La Actividad Extrahotelera; diagnosticar la situación actual de La Administración de Riesgos en La Actividad Extrahotelera del Turismo en Pinar del Río; proponer un sistema automatizado que permita la evaluación de los riesgos en la actividad extrahotelera del turismo en Pinar del Río.

Método

La actividad extrahotelera incluye a las instalaciones turísticas que apoyan a la actividad hotelera en sus funciones. Esta actividad agrupa numerosas instalaciones ubicadas en las zonas donde la naturaleza es la principal anfitriona, lugares como Viñales, Cayo Levisa, la propia ciudad Pinareña entre otros que hacen de ella una región próspera en cuanto a actividad extrahotelera se refiere. Las instalaciones de la actividad extrahotelera forman parte de diferentes cadenas, Palmares subordinada directamente al Ministerio del Turismo, además de otras que prestan servicios al turismo como Artex perteneciente al Ministerio de cultura, es válido resaltar los servicios, en este sentido, que ofrecen las cooperativas no estatales como nueva forma de gestión, no obstante aunque esta investigación las considera en el entorno que se desarrolla, no se prevé incluir, por el momento, en las organizaciones que se implementaría el resultado de este trabajo.

Etapas de Gestión de riesgo.

Para un eficiente desarrollo de sus actividades, la gerencia de riesgos en cualquier sector u organización debe ajustarse a una metodología que le permita distribuir su trabajo por medio de etapas. Según la literatura consultada hay criterios de diferentes autores que plantean que existen distintos números de etapas, algunos cinco otros cuatros, pero todos coinciden en que las más importantes son:

Primera Etapa: Identificación de riesgo.

En la etapa de la identificación de los riesgos, debe ser ejecutado con sumo cuidado. Esta etapa consiste en detectar todos los riesgos a que están expuesta la entidad para la cual se recomienda seguir todo el proceso operacional de la entidad, anotar cuidadosamente los criterios y experiencias de funcionarios, operarios y demás trabajadores que serían decisivos en al momento de elaborar el informe. En esta etapa se constata la existencia de los riesgos, su potencialidad e incidencia en las operaciones, éste es precisamente el momento oportuno para proyectar las medidas de seguridad y prevención necesarias.

Segunda Etapa: Evaluación de riesgo

La evaluación de riesgos es un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. Para llevar a cabo la evaluación de los riesgos detectados es necesario analizar la problemática de ocurrencia de los mismos, así como la posible gravedad económica del daño que puede causar. Toda información adquirida en esta etapa resulta de primer orden para poder determinar el posible costo del riesgo y la determinación de las variables económicas que participan, posteriormente resulta habitual la clasificación de los riesgos en: Leves, graves y catastrófico en correspondencia con el volumen de la afectación económica. Ya en este momento está en condiciones de calificar los riesgos en soportables y no soportables según su gravedad.

Tercera Etapa: Tratamiento de los Riesgos.

En esta etapa, el Gerente de Riesgos procede a determinar qué riesgos son factibles de ser reducidos y cuáles no, está en condiciones de decidir en dos variantes. La primera, que la empresa asuma esos riesgos cuya magnitud no acarrea problemas serios a su gestión; la segunda, la transferencia de los mismos, fundamentalmente a las aseguradoras.

De estas etapas antes mencionadas para la identificación de los riesgos en la actividad extrahotelera se utilizó el método de encuesta lo que permitió realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión de riesgo.

Esta encuesta fue tabulada por el procesador estadístico de datos SPSS y proyectó los siguientes resultados:

La mayoría de los directivos y especialistas encuestados de la actividad extrahotelera conocen la gestión de riesgos y todos conocen la existencia de algunos de los instrumentos utilizados por su organización para gestión de los riesgos a los que son expuestos.

De las herramientas propuestas relacionadas en la encuesta para conocer los riesgos a los que se enfrenta la organización, el 100% de los encuestados conocen sobre la 60/2011 de la Contraloría General de la República que establece las normas y principios del Control Interno, no siendo así en los demás instrumentos de los cuales un 68.4% y un 89.5% conocen los documentos sobre la protección e higiene del trabajo y el plan de prevención respectivamente. Además se confirmó que no existe una *herramienta informatizada* que facilite el trabajo con los riesgos en las instalaciones investigadas, por otra parte se mencionan otros métodos que favorecen el trabajo con los riesgos en las empresas; entre ellos está el plan de prevención, matriz DAFO y reuniones de coordinación.

Otra de las preguntas clarifica que la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República no es suficiente para realizar un análisis completo y profundo de los riesgos en las empresas, siendo negativas las respuestas del 68.4% de los especialistas y directivos encuestados, a partir de los resultados de las encuestas y estudio de los autores se obtiene que dicha resolución solo toca los riesgos actuales no constata los riesgos futuros, además se refiere a la identificación y evaluación de los riesgos, pero no nos ofrece una herramienta científico metodológica que permita integrar las tres aristas de la

sustentabilidad en función de lograr un desarrollo turístico sustentable. En las empresas se manejan documentos sobre la protección e higiene del trabajo y el plan de prevención que deben relacionar estos elementos de la gestión de riesgos; estos documentos deben ser objetivos y prácticos. En el caso del Plan de Prevención se debe hacer una selección correcta de los riesgos que influyen en los objetivos de trabajo, no obstante se presenta un documento con muchas hojas y muy difíciles de manejar que no abordan los riesgos de pérdidas fundamentales por lo que no es eficaz limita el análisis de los riesgos desde el punto de vista del control interno y que no se expone claramente una forma para manejar los mismos.

El resto de las preguntas realizadas en las encuestas permitió hacer un listado de los riesgos más comunes que afectan la actividad extrahotelera del turismo en Pinar del Río, así como aquellos que son considerados más importantes, atendiendo a las experiencias de los trabajadores del sector, se impone la necesidad de crear un mecanismo o instrumento facilitador para la misma en la actividad extrahotelera de Pinar del Río.

La etapa de evaluación de los riesgos consta de diferentes métodos el escogido para el desarrollo de este trabajo y el que se utilizó en el sistema automatizado que se propone es el siguiente:

Evaluación global Probabilidad y la Intensidad.

La evaluación que proporciona una visión global más clara de la problemática que puede surgir ante la ocurrencia de un riesgo es aquella que interrelaciona la probabilidad de ocurrencia con la intensidad o gravedad de los efectos.

La evaluación ha de considerar simultáneamente las variables, probabilidad e intensidad, por lo que se recomiendan métodos de evaluación del riesgo que consideren ambos factores, aplicando la ecuación básica de cálculo del riesgo:

$$\text{Riesgo} = \text{Probabilidad} \times \text{Intensidad} \quad (R = P \times I)$$

Otra representación que ilustra las posibilidades de evaluación global de un determinado riesgo es el que se basa en la matriz donde se refleja los valores que pueden tomar las variables.

Como reflejaron las estadísticas del diagnóstico no existe una herramienta automatizada que permita la gestión de riesgos en la actividad extrahotelera en la provincia.

Se propone una Base de Datos capaz de recoger la información necesaria para su evaluación automatizada mediante un software que la gestione, a la que se le asignó el nombre de Sistema Automatizado para la Gestión de Riesgo en la Actividad Extrahotelera (SAGRAEH).

Se debe prestar atención a la selección del Sistema Gestor de Bases de Datos (SGBD). Para el diseño de este sistema se utilizó el SGBD MSAccess

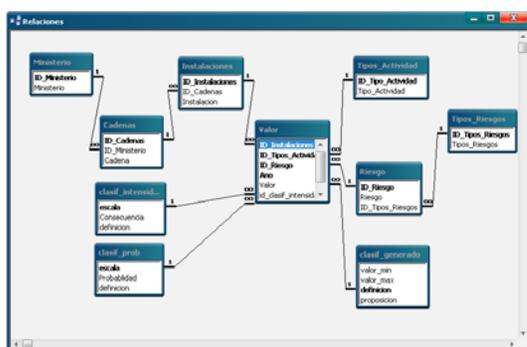


Figura 1.- Relación entre entidades de la Base de Datos SAGRAEH.

Esta figura muestra las tablas y los tipos de relaciones existentes entre ellas, así como los atributos que la integran donde se resaltan las llaves, llaves foráneas y demás campos.

El lenguaje de programación Delphi fue el usado para implementar la base de datos SAGRAEH.



Figura 2.- Interfaz principal de SAGRAEH

Esta figura muestra la interfaz principal la cual presenta una vista de las diferentes opciones que realiza el sistema y muestra una imagen relacionada con el tema, dentro de estas opciones que brinda están:

Entrada de datos: Al hacer clic sobre este botón se activa la ventana para introducir los datos de ministerio, cadena, instalación, tipo de actividad, tipo de riesgo y riesgo. *Método:* Al hacer clic sobre este botón se activa la ventana Métodos donde aparecen los diferentes valores que toman las variables probabilidad e intensidad con su definición. *Evaluación:* Al hacer clic sobre este botón se activa la ventana Evaluación donde se ven los riesgos de cada instalación por cadenas. *Reporte o Consulta:* Al hacer clic sobre este botón se activa la ventana Reporte o Consulta que muestra el informe de los riesgos por instalaciones con sus valores y da la posibilidad de imprimir si se desea. *Salir:* Da la posibilidad de abandonar el sistema.

Resultados y Discusión

El proceso de Gerencia de Riesgo constituye sin lugar a duda un sistema que requiere de un seguimiento sistemático y registro consecuente de los riesgos sean o no fortuitos que obstaculiza el normal desarrollo integral de una organización y a la vez puede constituir un importante instrumento para los objetivos y la toma de decisiones. La investigación que se concluye contempla como elemento fundamental:

1. La propuesta de un sistema automatizado para evaluar los riesgos de las instalaciones de la actividad extrahotelera.

Después de analizar los componentes se llegó a las conclusiones siguientes:

- ✓ La existencia de riesgos actuales y potenciales que afectan a las empresas, las personas y sus bienes, presupone el análisis integral de estos que incluye su detección, evaluación y medición. Todo lo anterior puede lograrse utilizando las técnicas de Gerencia de Riesgos.
- ✓ Los enfoques teóricos y prácticos del presente trabajo ponen de manifiesto el importante aporte que puede significar el mismo para investigaciones futuras.
- ✓ Los resultados de esta investigación pueden y deben constituir una herramienta que puede ser aprovechado convenientemente para la actividad extrahotelera del turismo en la provincia, con el propósito de alcanzar parámetros superiores cuantitativamente y cualitativamente en materias de eficiencia económica.
- ✓ El diagnóstico realizado permitió hacer una valoración del comportamiento de la gestión de riesgos hoy en las instalaciones de las cadenas Palmares y Artex como parte de la actividad extrahotelera y la necesidad de la creación de un sistema automatizado para evaluar los riesgos.
- ✓ Hoy existe conocimiento de la gestión de riesgos, lo que demuestra que se ha venido trabajando de forma acelerada al respecto pero aún con deficiencia en su profundización.
- ✓ La propuesta de un sistema automatizado para la evaluación de riesgos, que se realiza en esta investigación, constituye un paso de avance, sobre todo para el desarrollo turístico en Pinar del Río.
- ✓ Se realizó una identificación de los riesgos para demostrar la eficiencia del software que se evaluarán a través del método global de la probabilidad y la intensidad.
- ✓ De forma general la investigación ofrece un importante instrumento de uso profesional que facilita el trabajo empresarial en la actividad extrahotelera de la provincia.

Bibliografía

Castro, A. (2001). “Bases de Datos I, Unidad II: Modelo Entidad Relación”. Instituto tecnológico de la Paz. Extraído el 14 de Septiembre de 2014 desde

http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/basedat2/hdos_1.htm

Conceptos y definiciones de relevancia en La Gestión del Riesgo. <http://www.snet.gob.sv>.

Fundación MAPFRE Estudios. Instituto de Seguridad Integral (2011)“Gerencia de Riesgos y Seguros”, España.

Jiménez Valero, B., Suárez Mella, R. y Medina León, A. (2011). Procedimiento de evaluación y mejora de la gestión de la innovación en la hotelería. Extraído 20 de octubre 2015

desde http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S181559362012000100010&script=sci_arttext

MailxMail (2005) Cursos Online. MailxMail_Microsoft_Access_2000. Extraído el 18 de Noviembre 2016 desde

<http://www.mailxmail.com/curso/informatica/access2000/capitulo1.htm>

Polidori, MICROSOFT_ ACCESS(2005). Recuperado el 18 de abril 2014 de

<http://www.dooyoo.es/archivos-ordenadores/microsoftaccess/topsites/>.

Salinas, J. (2004). Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria. Universidad y Sociedad del conocimiento, 1(1), 1-16. Extraído el 15 de enero 2015 de

<https://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/salinas1104.pdf>

Baca, Gómez Antonio. “La Administración de Riesgos Financieros”. *Ejecutivos de Finanzas*, Año XXVI, (11), México, Noviembre 1997.

Calero, Arístides. Técnicas de Muestreo. Editorial Pueblo y Educación. Julio 1976.

Bunge, Mario. LA CIENCIA, Su método y su filosofía. Escuela de Filosofía

Universidad ARCIS. Disponible en [http:// www.philosophia.cl](http://www.philosophia.cl).

Cruz Bravo, M.M. (2006) Metodología Para La Gerencia De Riesgos En La Empresa Azucarera “30 De Noviembre” (Tesis de maestría). Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”, Pinar del Río.

Cuervo, I. (2001) “Desarrollo perspectivo del turismo en Cuba”. Conferencia en la XXII Convención de turismo, Complejo Histórico-Militar Morro-Cabaña, La Habana.

Martín Bernal, G. “Bases metodológicas para el componente evaluación de riesgos en el marco del control interno para empresas cubanas”, *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (115),. Texto completo extraído 30 de junio 2016 de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/gmb.htm>

Pucci F. (2004). Aprendizaje organizacional y formación profesional para la gestión del riesgo. Montevideo: CINTERFOR.

Fragoso, J.C. (2002) Análisis y Administración de Riesgos Financieros. Exposición de la materia de Análisis de Riesgos, de la especialidad en Economía Financiera de la Universidad Veracruzana, México,

López Villagrà, A. (2011) Responsabilidades de los Servicios Externos de Prevención de Riesgos Laborales y de las Auditorias de Prevención. *Publicación Periódica del Instituto de Auditores Internos de España*, (61).