

GESTIÓN DE RIESGOS Y MEJORA DE LAS METAS ORGANIZACIONALES EN HOTELES EN LA CIUDAD DE TRUJILLO

RISK MANAGEMENT AND IMPROVEMENT OF THE HOTEL ORGANIZATIONAL GOALS IN THE CITY OF TRUJILLO

José Arturo Rodríguez Kong¹
Huber Ezequiel Rodríguez Nomura²
María Patricia Rodríguez Kong³



Fecha de recepción: 12/08/2021

Fecha de aprobación: 30/10/2021

DOI: <https://doi.org/10.26495/re.v5i2.2008>

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar que una óptima gestión de riesgos se relaciona positivamente con la mejora de las metas organizacionales, hoteleras en la ciudad de Trujillo, 2019. Se contó con una población de 30 ejecutivos perteneciente a tres hoteles de 5 estrellas de la ciudad de Trujillo; con una muestra de 28 ejecutivos. La investigación fue de tipo básica, con diseño no-experimental, descriptivo y transversal-correlacional; utilizándose la técnica de la entrevista, así como se utiliza como instrumentos, la guía de la entrevista, para recolección de la información. Los resultados obtenidos, se realizaron, haciendo uso de la estadística vía tablas y figuras; y por otro lado, se realizaron, haciendo uso de la estadística inferencial para la prueba de hipótesis: La gestión de riesgos se relaciona positivamente con sus metas organizacionales en hoteles de la ciudad de Trujillo, 2019; con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$. Se obtuvo una significación asintótica igual a $p = 0.000$, inferior al propuesto. También se obtuvo un grado de correlación positiva significativa alta $\tau = 0.781$, que se interpreta que las metas de las organizaciones hoteleras en estudio, se debe a la percepción de los funcionarios hoteleros, sobre el impacto de la gestión de riesgos puros y de expectativa; de esta manera queda demostrado la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Gestión de riesgos puros, gestión de riesgos de expectativa, metas hoteleras de 5 estrellas.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine that optimal risk management is positively related to the improvement of organizational goals, hotels in the city of Trujillo, 2019. There was a population of 30 executives belonging to three 5-star hotels in the city of Trujillo; with a sample of 28 executives. The research was of a basic type, with a non-experimental, descriptive and cross-correlational design; The interview technique is used, as well as the interview guide is used as instruments to collect information. The results obtained were carried out, making use of statistics via tables and figures; and on the other hand, they were carried out, making use of inferential statistics for hypothesis testing: Risk management is positively related to its organizational goals in hotels in the city of Trujillo, 2019; with a level of significance $\alpha = 0.05$. An asymptotic significance was obtained equal to $p = 0.000$, lower than that proposed. A high significant positive correlation degree was also obtained $\tau = 0.781$, which is interpreted that the goals of the hotel organizations under study are due to the perception of hotel officials on the impact of pure risk management and expectation; in this way the research hypothesis is demonstrated.

Keywords: pure risk management, expectation risk management, 5-star hotel goals.

¹ Maestría en Gestión Empresarial. Universidad Nacional de Trujillo - Perú.
arturokong@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-9526-8231>

² Doctor en Economía y Desarrollo Industrial. Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Chiclayo - Perú.
hub_rono@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-5641-2459>

³ Doctor en Administración. Universidad Nacional de Trujillo - Perú.
pattykong21@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-9645-2508>

1. Introducción

La actual oferta hotelera de señalización 5 estrellas de la ciudad de Trujillo, está constituida por 3 empresas, que utilizan marca alquilada en su forma de franquicia, que brinda servicios y bienes en las áreas de su estructura organizacional; de: hospedaje, restaurant-bar, y alquiler de ambientes; dirigido a su segmento de demanda meta, integrado por visitantes por turismo, visitantes por negocios y otros. En las áreas de: restaurant-bar, y alquileres; también atiende a clientes locales. La característica esencial del segmento de demanda meta de la oferta de hoteles, es conocedora e informada, por ello, son exigentes en la calidad de los servicios y bienes, con percepción de seguridad en la prevención y control de riesgos. En este marco, la oferta y demanda, exige, por un lado, conocer detalladamente los factores demográficos para uso óptimo de la mezcla de marketing, que impulsa a los visitantes tener interés por conocer los destinos turísticos, así como el interés por sus actividades económicas propias; por otro lado, es determinante fortalecer la calidad de los servicios hoteleros en el marco de indicadores nacionales e internacionales, incluyéndose: la identificación, prevención, control y financiamiento, de riesgos y orientar una óptima gestión de ellos, con la finalidad de fortalecer capacidades necesario para su posicionamiento y mejorar sus metas organizacionales.

En la presente investigación, toma en cuenta los riesgos posibles a suceder en todas sus áreas, para garantizar seguridad y calidad en sus servicios y bienes, para satisfacción de los clientes; y obtener óptimos resultados en sus indicadores de rentabilidad principalmente. Entonces, para garantizar los servicios hoteleros con seguridad y calidad, es necesario orientar una investigación de tipo básico, con diseño descriptivo-correlacional; entre la variable gestión de riesgos y su relación con sus metas organizacionales.

La determinación del grado de relación de variables, induce a una evaluación permanente de los riesgos probables, para mejorar las prácticas empresariales de gestión de riesgos para seguridad de la oferta hotelera e impacto en mejores logros en las metas y sostenibilidad empresarial, en los hoteles objeto de la investigación.

Frías, R.; Gonzales, M.; Almenares, R. y Ruiz, J. (2017), orientan su investigación en la elaboración de un procedimiento basado en un enfoque preventivo para la identificación y solución de fallas para evitar impactos negativos en los procesos, y afecten directamente al cliente; así mismo que estos procedimientos aplicados, constituyan una herramienta útil para la gerencia del hotel.

Falcón (2019), orientó su investigación para diseñar un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional para el control de riesgos, a través de una propuesta de una matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y control a la salud ocupacional, que incluye como política, un plan de capacitación, que permita al hotel en estudios, efectuar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, para la mejora continua de las metas.

REV. Epistemia. Vol. 5 Núm.2 (2021). Rodríguez, J., Rodríguez, H. y Rodríguez, M. (2021). Gestión de riesgos y mejora de las metas organizacionales en hoteles en la ciudad de Trujillo. *Rev. Epistemia*, 5(2).

Figueroa, A. (2019), su investigación se centró en el análisis sobre la relación entre el desarrollo del turismo y la gestión de riesgos, en el contexto del cambio climático; que genera vulnerabilidades que se derivan en riesgos, conociendo que el turismo genera beneficios.

Espinoza, P. (2017), su investigación se orientó en crear y diseñar un sistema informático para la gestión de riesgos de seguridad de la información, es decir información competitiva, que permita crear valor a un negocio.

Alberca (2018), su investigación se orientó en la evaluación de la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas – Miraflores – Lima, para identificar una gestión sostenible.

Estas investigaciones en referencia, se han orientado en identificar los riesgos que pueden suceder en el funcionamiento de hoteles, con la finalidad de prevenir y controlarlos; en un enfoque de las buenas prácticas empresariales, para la seguridad interna, para los trabajadores y para los clientes; es decir gestionar los riesgos y dar sostenibilidad a la calidad de los servicios hoteleros, para un impacto de los buenos logros en sus metas en el tiempo.

2. Materiales y métodos

La investigación se realizó de acuerdo a los lineamientos metodológicos siguientes:

De tipo básica, con propósito de reforzar los conocimientos existentes, en cuanto toma validez en la propia realidad observable, que para el caso es: la relación positiva entre gestión de riesgos y el mejoramiento de las metas en una organización hotelera en Trujillo.

En el diseño, se consideró enfoque descriptivo y transversal, porque explica, en el cómo se manifiesta el fenómeno investigado en cuanto a su interrelación de variables; así como el enfoque transversal, porque se describe las situaciones y eventos, en una realidad hotelera, para el año 2019. También se consideró el diseño correlacional, para probar la hipótesis planteada, en cuanto se cumplió la relación de variables, al cumplirse el nivel de significación y un alto valor del coeficiente de correlación.

La población que se consideró en la investigación, fue de 30 funcionarios de los hoteles de 5 estrellas de la ciudad de Trujillo: Costa del Sol: 11, Casa Andina: 9 y Libertadores: 10. Se determinó el coeficiente de afijación proporcional, para calcular la muestra de 28 ejecutivos.

3. Resultados

1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Análisis de la Gestión de Riesgos en hoteles de 5 estrellas de la ciudad de Trujillo el año 2020

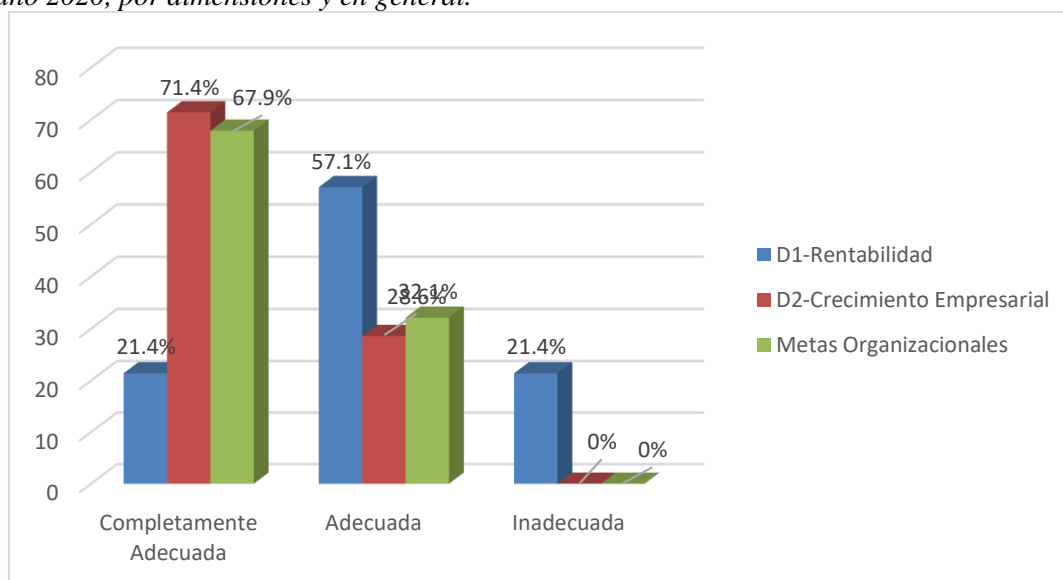
Niveles	Riesgos Puros		Riesgos de Expectativas		Gestión de riesgos	
	f	%	f	%	f	%
Gestión de Riesgos Altos	6	21,4	22	78,6	15	53,6
Gestión de Riesgos Medios	16	57,2	6	21,4	12	42,8
Gestión de Riesgos Bajos	6	21,4	0	0,0	1	3,6
Total	28	100,0	28	100,0	28	100,0

Nota, datos obtenidos de la aplicación del instrumento.

La tabla 1 y gráfico 1, nos indican que en la dimensión 1 de Riesgos Puros u operacionales, el 21,4% de los trabajadores hoteleros indican una gestión de riesgo Alto, el 57,2% una media y el 21,4% Baja. En la dimensión 2 de Riesgos de Expectativas el 78,6% indican una Gestión de Riesgo alto, el 21,4% medio y ninguno bajo. En general la Gestión de Riesgos el 53,6% de los trabajadores indican un nivel de gestión de riesgo alto, el 42,8% medio y el 3,6% bajo.

Figura 1

Análisis Porcentual de la Gestión de Riesgos en hoteles de 5 estrellas de la ciudad de Trujillo el año 2020, por dimensiones y en general.



Nota, datos obtenidos de la tabla 1.

Tabla 2

Análisis de las Metas Organizacionales en hoteles de 5 estrellas de la ciudad de Trujillo el año 2020

Niveles	Rentabilidad		Crecimiento Empresarial		Metas Organizacionales	
	f	%	f	%	f	%
Completamente Adecuada	6	21,4	20	71,4	19	67,9
Adecuada	16	57,1	8	28,6	9	32,1
Inadecuada	6	21,4	0	0,0	0	0,0
Total	28	100,0	28	100,0	28	100,0

Nota, datos obtenidos de la aplicación del instrumento.

La Tabla 2 y figura 2, nos muestra que en la dimensión 1 de la Rentabilidad el 21,4% de los trabajadores hoteleros opinan que es completamente adecuada, el 57,1% adecuada y el 21,4% inadecuada. En la dimensión 2 del Crecimiento Empresarial el 71,4% opina que es completamente adecuada, el 28,6% adecuada y ninguno opina que es inadecuada. En general las Metas Organizacionales el 67,9% indican que es completamente adecuada, el 32,1% adecuada y ninguno que es inadecuada.

Se obtuvo como información secundaria de rentabilidad promedio para el año 2018 de los hoteles de 5 estrellas de Trujillo, en las siguientes áreas:

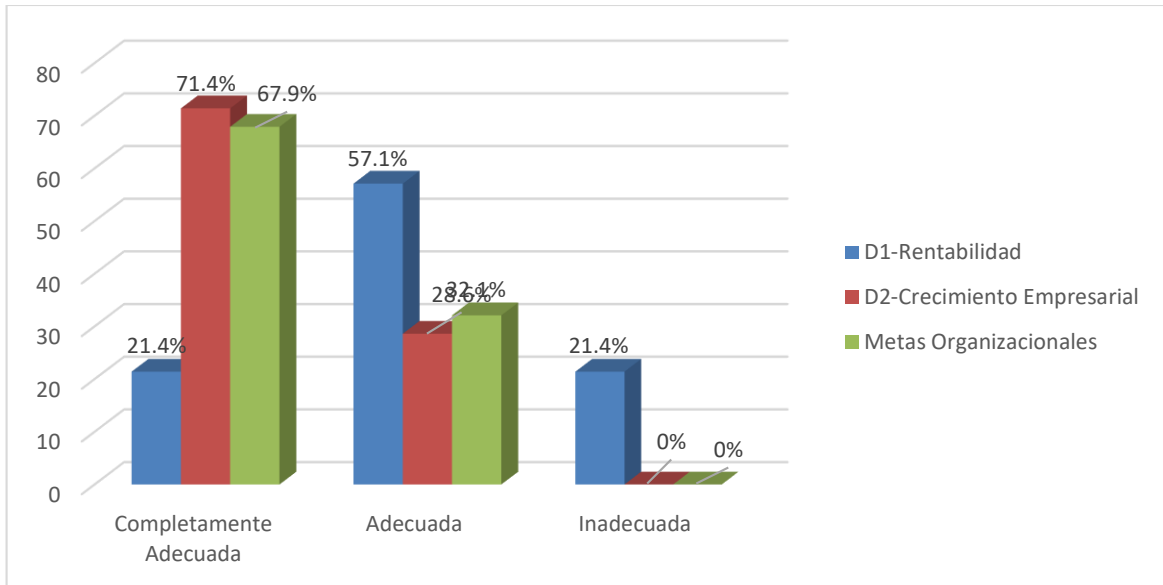
- Rentabilidad por hospedaje: 72%
- Rentabilidad por restaurant-bar: 31%
- Rentabilidad por alquileres: 22%

Rentabilidad internacional:

- Rentabilidad por hospedaje: 77%
- Rentabilidad por restaurant-bar: 32.4%
- Rentabilidad por alquileres: 31.4%

Figura 2

Análisis Porcentual de las Metas Organizacionales en hoteles de 5 estrellas de la ciudad de Trujillo el año 2020, por dimensiones y en general.



Nota, datos obtenidos de la tabla 2.

2. Análisis Correlacional

2.1. Pruebas de Normalidad

A. Metas Organizacionales y Riesgos Puros

Para contrastar la normalidad del conjunto de datos obtenidos se utilizó la Prueba de Normalidad – Shapiro Wilk, por ser una muestra menor a 50 unidades de estudio.

Prueba de Hipótesis de Normalidad – Shapiro-Wilk

a. Formulación de la hipótesis:

H_0 : La variable Metas Organizacionales en la población tiene distribución normal.

H_1 : La variable Metas Organizacionales en la población es distinta a la distribución normal.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 (5\%)$$

c. Estadístico de la prueba:

Tabla 3

Prueba de Normalidad de Metas Organizacionales y Riesgos Puros

	Nivel De Riesgos Puros	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Metas Organizacionales	Alto	,401	6	,003	,702	6	0,007
	Bajo	,325	6	,047	,827	6	0,101
	Medio	,238	16	,016	,904	16	0,093

Nota, Corrección de significación de Lilliefors

d. Regla de decisión

La prueba de normalidad de las Metas Organizacionales con la Gestión de Riesgos Puros, se aprecia en la Tabla 3. La prueba Shapiro Wilk nos da dos significaciones asintóticas menores y mayores que 0,05; por lo cual aceptamos la hipótesis nula H_0 y rechazamos la hipótesis alterna H_1 .

Conclusión:

Por tanto “La Variable Metas Organizacionales con la Gestión de Riesgos Puros en la población tiene distribución normal”.

B. Metas Organizacionales y Riesgos de Expectativas

Para contrastar la normalidad del conjunto de datos obtenidos se utilizó la Prueba de Normalidad – Shapiro Wilk, por ser una muestra menor a 50 unidades de estudio.

Prueba de Hipótesis de Normalidad – Shapiro-Wilk

a. Formulación de la hipótesis:

H_0 : La variable Metas Organizacionales en la población tiene distribución normal.

H_1 : La variable Metas Organizacionales en la población es distinta a la distribución normal.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

c. Estadístico de la prueba:

Tabla 4

Prueba de Normalidad de Metas Organizacionales y Riesgos de Expectativas

	Nivel De Riesgos de Expectativas	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Metas	Alto	,172	22	,089	,896	22	0,024
Organizacionales	Medio	,325	6	,047	,827	6	0,101

Nota, Corrección de significación de Lilliefors

d. Regla de decisión

La prueba de normalidad de las Metas Organizacionales con la Gestión de Riesgos de Expectativas, se aprecia en la Tabla 4. La prueba Shapiro Wilk nos da dos significaciones asintóticas menores y mayores que 0,05; por lo cual aceptamos la hipótesis nula H_0 y rechazamos la hipótesis alterna H_1 .

Conclusión:

Por tanto “La Variable Metas Organizacionales con la Gestión de Riesgos de Expectativas en la población tiene distribución normal”.

C. Metas Organizacionales y Gestión de Riesgos

Para contrastar la normalidad del conjunto de datos obtenidos se utilizó la Prueba de Normalidad – Shapiro Wilk, por ser una muestra menor a 50 unidades de estudio.

Prueba de Hipótesis de Normalidad – Shapiro-Wilk

a. Formulación de la hipótesis:

H_0 : La variable Metas Organizacionales en la población tiene distribución normal.

H_1 : La variable Metas Organizacionales en la población es distinta a la distribución normal.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

c. Estadístico de la prueba:

Tabla 5

Prueba de Normalidad de Metas Organizacionales y Gestión de Riesgos

	Nivel de Gestión de Riesgos	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Metas	Alto	,174	15	,200*	,878	15	0,045
Organizacionales	Medio	,205	12	,177	,843	12	0,030

Nota, Corrección de significación de Lilliefors

d. Regla de decisión

La prueba de normalidad de las Metas Organizacionales con la Gestión de Riesgos, se aprecia en la Tabla 5. La prueba Shapiro Wilk nos da dos significaciones asintóticas menores que 0,05; por lo cual rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alterna H_1 .

Conclusión:

Por tanto “La Variable Metas Organizacionales con la Gestión de Riesgos en la población no tiene distribución normal”.

2.2. Coeficiente de Correlación

Relación entre Gestión de Riesgos y Metas Organizacionales

Tabla 6

Análisis de correlación de la Gestión de Riesgos y Metas Organizacionales

Correlaciones			GESTION DE RIESGOS	METAS ORGANIZACIONALES
Rho de Spearman	Gestión De Riesgos	Coefficiente de correlación	1,000	0,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Metas Organizacionales	Coefficiente de correlación	0,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 6, indica la correlación entre la variable independiente Gestión de Riesgos y la variable dependiente Metas Organizacionales, en donde encontramos un grado de correlación **positiva significativa alta** en el nivel 0,01 bilateral de $r=0,781$ (Donde r : *Estadístico de Spearman*).

Si analizamos el **Coefficiente de determinación** encontramos que en la es $r^2 = 0,6099$; el cual puede interpretarse que el **60,99%** de las Metas Organizacionales es debido a la percepción de los trabajadores hoteleros sobre la Gestión de Riesgos.

3. Prueba de Hipótesis

Gestión de Riesgos y Metas Organizacionales en hoteles

a. Formulación de la hipótesis:

Ho: La Gestión de Riesgos no se relacionan con las Metas Organizacionales en hoteles

H1: La Gestión de Riesgos se relacionan con las Metas Organizacionales en hoteles

b. Nivel de significancia:

$$\alpha = 0,05$$

c. Estadístico de la prueba: Spearman

En la tabla 6 encontramos el p-value que es $p=0,000$ el cual nos permitirá establecer la decisión.

d. Regla de decisión:

En referencia a la relación a la Gestión de Riesgos y las Metas Organizacionales en los Hoteles, como se observa en la Tabla 6 nos da una significación asintótica igual a $p = 0,000$. Dado que este valor es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$ rechazamos la hipótesis nula H0 y aceptamos la hipótesis alterna H1.

Conclusión:

Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna que nos indica “La Gestión de Riesgos se relacionan con las Metas Organizacionales en hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Trujillo en el año 2020”.

4. Análisis y discusión

En el primer objetivo específico de la investigación fue, de identificar y analizar los riesgos operacionales y de expectativas en hoteles de 5 estrellas en Trujillo; Primero, en riesgos operacionales: mantenimientos de ascensores, existencias de extintores de calidad, mantenimiento de máquinas y equipos en cocina, habitaciones, en el bar y otros; también se identificó la existencia de recursos humanos preparado para sus áreas correspondientes. Al aplicar el instrumento a los funcionarios relacionados a dichos riesgos, se observa en la tabla 1 un 21.4% como su gestión de riesgo en nivel alto, 57.2% en nivel medio y 21.4% en nivel bajo. En el nivel alto y medio nos da un 78.6% de percepción de alta significación en la gestión de riesgos. Segundo, se identificó y realizó los riesgos de expectativa: riesgos económicos por ventas estacionales, riesgos de reputación, básicamente por la percepción de la confianza de los clientes presentes y futuros hacia estos hoteles; y los riesgos de mercado, básicamente por la dinámica de la oferta y la demanda de los servicios hoteleros. En la tabla 1, la percepción de gestión de riesgos en nivel alto es de 78.6% y en nivel medio 21.4% de la percepción de los funcionarios encuestados por la política preventiva de riesgos. Hay coincidencias con la investigación de: Frias R., Gonzales M., Almenares R. y Ruiz J.D. (2017), que analizaron la gestión de riesgos y alineamiento estratégico en procesos hoteleros; concluyen que el enfoque preventivo en la gestión de riesgos atenúa el impacto negativo de las fallas que ocurren en los procesos, sobre todo lo relacionado con la calidad de servicio y la satisfacción del cliente; así como los procedimientos aplicados constituyen herramienta útil para la gerencia del hotel.

El segundo objetivo de investigación fue, identificar y analizar las metas en base a indicadores de rentabilidad en las áreas de: Primero en hospedaje, es 72%, en restaurant-bar es 31% y servicio de alquileres 22%. Al aplicar el instrumento a los funcionarios relacionados, sobre las metas organizacionales, en la tabla 2 se observa que califican con el 67.9% en el nivel completamente adecuado y el 32.1% en el nivel adecuado. Es la percepción de los funcionarios que en buena parte se atribuye a una efectiva gestión de riesgos.

Bravo (2019), al analizar la aplicación de un plan operativo y su incidencia en la ocupabilidad en el hotel Villa Real de Chiclayo, concluye que el plan operativo pretende optimizar la calidad de servicio, implementando un sistema de gestión de calidad, a fin de lograr un alto índice de efectividad en los procesos y optimizara sus costos en todos los servicios del hotel.

El tercer objetivo fue, determinar la relación existente entre la gestión de riesgos y el mejor cumplimiento de metas organizacionales en hoteles de cuatro y cinco estrellas de Trujillo; considerando que la gestión de riesgos en la actualidad es una de las premisas más importantes para diseñar la estructura y su funcionamiento de un hotel de 5 estrellas.

En la tabla 6, indica la correlación entre la variable independiente gestión de riesgos y la variable dependiente metas organizacionales, en donde encontramos un grado de correlación positiva significativa alta, en el nivel 0.01 bilateral de $r = 0.781$ (donde r: estadístico de spearman). Si analizamos el coeficiente de determinación, encontramos que en la $r^2 = 0.6099$; el cual se interpreta que el 60.99% de las metas organizacionales es debido a la percepción de los funcionarios hoteleros sobre la gestión de riesgos.

El nivel de significación, $p = 0.00$, que es menor a $\alpha = 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo.

Ramos (2017), al estudiar el sistema de control de gestión para la gerencia de desarrollo empresarial de una empresa de servicios de agua y saneamiento, concluye que existe un alto grado de correlación entre sistema de control de gestión y el proceso de toma de decisiones en la gestión de la gerencia de desarrollo empresarial. Obteniéndose una aceptación del 93% de las variables.

5. Conclusiones

- Se identificaron y realizaron, los riesgos operacionales y los riesgos de expectativas más relevantes en los hoteles de 5 estrellas, en la ciudad de Trujillo; expresado en la tabla 1 con una percepción del 53.6% del nivel alto y 42.8% en nivel medio en la gestión de riesgos; y contando la existencia de recurso humano preparado para gestionar la evaluación, control y financiamiento de los mismos en un enfoque preventivo, para efectos negativos y/o positivos que puedan suceder e impactar en las metas organizacionales.
- Se identificaron y realizaron las metas en base a indicadores de rentabilidad promedio en las áreas correspondientes de: hospedaje, restaurant-bar, alquileres; para el año 2018 en hoteles 5 estrellas de Trujillo. Sus valores: 72%, 31% y 22%, respectivamente; semejante a los indicadores internacionales de: 77%, 32.4% y 31.4% respectivamente. Esta información de fuente secundaria es contrastada con las respuestas que ofrecen los funcionarios al aplicársele el instrumento de investigación. En la tabla 2, se observa la percepción de los funcionarios con 67.9% en el nivel completamente adecuado y 32.1% en nivel adecuado.
- Al encontrar el nivel de significancia, $p = 0.00$, que es menor a $\alpha = 0.05$; y un coeficiente de determinación con $r^2 = 0.6099$, que significa el 60.99% de las metas organizacionales es debido a la percepción de los funcionarios hoteleros sobre la importancia de gestionar los riesgos operacionales y de expectativa.

6. Referencias

- Alberca (2018) en su investigación: Evaluación de la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas – Lima, con propuesta de gestione sostenible.
- Espinoza, P (2017) en su investigación de: Diseño de un sistema informática para la gestión de riesgos de Seguridad de la información en la industria del Turismo.
- Frias R. Gonzales M, Almenares R y Ruiz 5 (2017). "Gestión de riesgo y alineamiento estratégico en procesos estratégicos en procesos hoteleros seleccionados - Retos Turísticos, 16 (1). Con enfoque preventivo en la gestione de riesgos.
- Falcon (2019), Con su diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional para el control de riesgos laborales en Housekeeping - Hotel Casa Blanca de la ciudad de Chanchamayo – Perú.
- Figueroa, A (2019), en su investigación de la gestión del riesgo: perspectiva desde el desarrollo del Turismo en el contexto del cambio climático.
En el análisis de la relación entre el desarrollo del Turismo y la gestión de riesgos – Cuba
- Gray, W y Liguori, S (2009). Hoteles y Moteles. España. Editorial Trillas.
- Gonzales, L y Talón P. (2010). Dirección hotelera. España. Editorial Síntesis.
- Gonzales L y Zalou P (2010) importante en el pensamiento de la dirección hotelera, como función de liderazgo en la conducción organizacional, dentro del desarrollo y cumplimiento del proceso administrativo empresarial. España. Editorial Síntesis
- Hernández, E. (2010). Proyectos turísticos. España. Editorial Trillas.
- Hernández, E (2010) sobre formulación y evaluación de Proyectos Turísticos resaltando los pronósticos de metas de rentabilidad en áreas e indicadores internacionales - México.
- Lemoine F, Reyes I, Chávez R y Carvajal G. (2018). Hoteles Manuales del buen servicio. Editorial Mar Abierto. Ecuador. Recuperado de https://issuu.com/marabierto/leam/docs/hoteles_manual_de_servicios_para_we
- Montaño, J. (2007). Administración de riesgos en hotelería. México. Editorial Trillas.
- Montaño, J (2007) sobre el interés de los ejecutivos, en la administración de riesgos en hotelería, para asegurar la eficacia y eficiencia en un hotel y asegurar la calidad de sus servicios - México.
- Parra I (2017) en su investigación de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias - Cuba - con su propuesta de SGC dirigida procesos.
- Rodríguez, J y Alonso, M. (2009). Nuevas Tendencias y retos en el sector Turismo. España. Editorial Delta.
- Rodriguez, J y Alonso, M (2009), enfocan las nuevas Tendencias y retos en el sector Turismo. En su desarrollo de texto, otorgan relevancia a la gestión de riesgos Turísticos y en específico en hoteles. España. Editorial Delta.
- Sáez, A y Martin, P. (2006). Estructura económica del turismo. España. Editorial Síntesis.
- Saloner, G, Shepard, A y Podolny, I. (2008). Administración estratégica. México. Editorial Limusa.
- Seguridad en hoteles (2015, Mayo 19), recuperado de <https://es.slideshare.net/profehoteles/prevencion-de-riesgos-en-hoteles>