

# INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN, PRINCIPIOS COOPERATIVOS Y SOSTENIBILIDAD DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

Carlos G. Benavides-Chicón

*Universidad de Málaga*

cgbch@uma.es

## **Resumen:**

El estándar internacional ISO 9000 define la gestión como “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”; los sistemas de gestión han ido proliferando. En principio, se trataron de integrar tres: *calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales*. Con el tiempo, debido al trabajo de los *Comités Técnicos de ISO*, se han ido generando nuevos sistemas de gestión: *compliance* (ISO 19600), *servicios* (ISO 20000-1), *seguridad alimentaria* (ISO 22000), *continuidad en el negocio* (ISO 22301), *seguridad en la información* (ISO 27001), *riesgos* (ISO 31000), *contra el soborno* (ISO 37001), *seguridad y salud en el trabajo* (ISO 45001), *energética* (ISO 50001), etc. Incluso, han surgido sistemas de gestión de ámbito exclusivamente nacional, como: *sistema de gestión de las actividades de I+D+i* (UNE 166002) o *de vigilancia e inteligencia* (UNE 166006). Hasta 2012, los estándares internacionales de sistemas de gestión se desarrollaron procurando su compatibilidad con los pioneros, ISO 9001 e ISO 14001. Tenían puntos comunes, pero no la misma estructura, dificultando su integración, suponiendo un problema para la empresa la utilización de más de un sistema de gestión. Tal problema fue subsanado, en gran medida, al introducir la *estructura de alto nivel*, el “Anexo SL de las directivas ISO/IEC”. En este punto, consideramos que la aplicación de los *principios cooperativos* inspiradores de las normas de comportamiento ético de las cooperativas junto con la *Guía de Responsabilidad Social* (ISO 26000), proporcionan el marco idóneo que facilita la integración de los diferentes sistemas de gestión aplicables a las empresas turísticas contribuyendo a su sostenibilidad.

**Palabras Clave:** principios cooperativos, integración de sistemas de gestión, mejora continua, normas ISO, sostenibilidad.