

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EMPRESAS TURÍSTICAS*

ALBA LIGIA LÓPEZ RODRÍGUEZ

Doctorando en Nuevos Recursos y Sustentabilidad en Turismo, Universidad de Salamanca, España.

Docente investigadora, Universidad Antonio Nariño, Colombia.

Directora, Grupo Calidad UAN, Universidad Antonio Nariño, Colombia.

Dirigir correspondencia a: Calle 58 A No. 37 -94, Facultad de Administración de Empresas, Universidad Antonio Nariño, Bogotá, Colombia.

alba.lopez@uan.edu.co

Fecha de recepción: 20-08-2008

Fecha de corrección: 01-12-2008

Fecha de aceptación: 27-07-2009

RESUMEN

El propósito fundamental del artículo es presentar los resultados del estudio del marco de referencia teórico y práctico (primera y segunda etapa), para lograr el objetivo de investigación en una tercera etapa, la cual consiste en la formulación del modelo de un Sistema Integrado para la Gestión de Empresas Turísticas, orientado a las Mipymes articuladas en la cadena productiva como una estrategia que contribuya al desarrollo y sostenibilidad de un destino turístico de clase mundial. El proyecto se desarrolla con el método descriptivo, partiendo del análisis de la política pública del Estado colombiano, de estudios y experiencias de otros países, de directrices emanadas de organismos internacionales y de un estudio realizado en dos destinos turísticos.

PALABRAS CLAVE

Sistema Integrado de Gestión en empresas turísticas, turismo sostenible, calidad en el servicio.

Clasificación JEL: M100

* Financiado por la Universidad Antonio Nariño. Dirección Nacional de Investigación.

ABSTRACT

Integrated management system for tourism companies

The purpose of this article is to present the results of a study of a theoretical and practical reference framework (first and second stages) to accomplish the research objective in the third stage, which involves devising an approach for an Integrated Management System for Tourism Companies. The approach is focused on SMEs (small and medium-sized enterprises) which are linked with the production chain as a strategy that contributes to the development and sustainability of a world-class tourist destination. The project is discussed using the descriptive method. It starts with an analysis of the public policy of the Colombian government, studies and experiences in foreign countries, guidelines issued by international organizations, and a study conducted in two different tourist destinations.

KEYWORDS

Integrate Management System for Tourism Companies, Sustainable Tourism, Quality of Service.

RESUMO

Sistema integrado de gestão para empresas turísticas

O propósito fundamental do artigo é apresentar os resultados do estudo do marco de referência teórico e prático (primeira e segunda etapa), para conseguir o objetivo de investigação em uma terceira etapa, o qual consiste na formulação do modelo de um Sistema Integrado para a Gestão de Empresas Turísticas, orientado para as MIPY-MES (pequenas e médias empresas) articuladas na cadeia produtiva como uma estratégia que contribua para o desenvolvimento e sustentabilidade de um destino turístico de classe mundial. O projeto se desenvolve com o método descritivo, partindo da análise da política pública do Estado colombiano, de estudos e experiências de outros países, de diretivas emanadas de organismos internacionais e de um estudo realizado em dois destinos turísticos.

PALAVRAS-CHAVE

Sistema Integrado de Gestão em empresas turísticas, turismo sustentável, qualidade no serviço.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/998027>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/998027>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)