

## **RESUMEN**

En un mundo globalizado en donde las exigencias de los consumidores han transformado a diferentes industrias, el turismo requiere enfocarse en brindar servicios sostenibles y responsables socialmente, que además respondan al cumplimiento de los objetivos del desarrollo sostenible de la ONU, es por ello que el Ministerio de Turismo consideró desarrollar el programa de certificación TourCert a partir del 2016, con el fin de contribuir al desarrollo de los servicios turísticos del país (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016). La presente investigación analizó los factores que inciden en la implementación de la certificación TourCert en las tour operadoras de Quito DM, mediante el seguimiento de la norma alemana con la finalidad de identificar los principales aspectos que influyen en la gestión de las organizaciones para la obtención de la certificación. Los instrumentos utilizados fueron encuestas y entrevistas a tour operadoras certificadas en base al catálogo de criterios de TourCert, que considera las áreas de: gestión, datos económicos, oferta turística, clientes, colaboradores, gestión ambiental, proveedores y desarrollo sostenible local. En conclusión, los parámetros presentaron una dificultad promedio de 54,69%, lo que evidencia que implementar TourCert en tour operadoras es de dificultad media, esto determinado en relación a los resultados obtenidos por la investigación, lo que demuestra que la consolidación de la responsabilidad social empresarial en las tour operadoras requiere de la participación activa de todos los grupos de interés, lo que conlleva a que el sistema de calidad, sostenibilidad y RSE se aplique de manera efectiva.

### **PALABRAS CLAVE**

- **TOUR OPERADORAS**
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**
- **DESARROLLO SOSTENIBLE**
- **CERTIFICACIÓN TOURCERT**

## **ABSTRACT**

In a globalized world where consumer demands have transformed different industries, tourism requires focus on providing sustainable and socially responsible services also responsive to meeting the sustainable development goals of the UN, it is therefore that the Tourism Ministry considered developing TourCert Certification Program from 2016, in order to contribute to the development of tourism services in the country (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016). This research analyzed the factors affecting the implementation of the TourCert certification on tour operators in Quito DM, by monitoring the German standard in order to identify the main aspects that influence the management of organizations to obtain the certification. The instruments used were surveys and interviews applied to certified tour operators certified based on TourCert catalog of criteria, which considers the areas of management, economic data, tourism, clients, employees, environmental management, suppliers and local sustainable development. In conclusion, the parameters presented a difficulty of 54.69% average, which shows that implementing TourCert on tour operators is of medium difficulty, this is determined in relation to the results obtained by the research, this demonstrates that the consolidation of Corporate Social Responsibility on tour operators requires the active participation of all stakeholders, which leads the system of quality, sustainability and CSR be applied effectively.

## **KEYWORDS**

- **TOUR OPERATORS**
- **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY**
- **SUSTAINABLE DEVELOPMENT**
- **TOURCERT CERTIFICATION**