

RESUMEN

En la actualidad el sector hotelero y turístico ha tenido un gran desarrollo en el país, fomentado por los diferentes niveles de gobierno, que se interesan cada vez más en esta industria en crecimiento, es así que la Empresa Metropolitana Quito Turismo crea el distintivo Q, un reconocimiento dirigido a los establecimientos turísticos, que en el desarrollo de su gestión implementan procesos destinados a la consecución de una actividad sostenible y de calidad, de manera que el usuario reciba un servicio con personal capacitado, permitiendo a su vez mejorar la oferta existente (Quito Turismo, 2014). La calidad es un elemento esencial en la oferta turística, es por ello que Quito Turismo ha creado un convenio con el Gobierno Provincial de Pichincha para que los establecimientos turísticos de otros sectores puedan acceder a la obtención de esta distinción, en este caso se presenta la parroquia Mindo, objeto de estudio, la cual a 2019 cuenta con doce establecimientos de alojamiento que poseen el distintivo Q (Quito Turismo, 2014). Aunque varios establecimientos han recibido el reconocimiento, no se ha realizado un seguimiento tras su obtención; es así que por medio de la investigación se analizará el aporte que ha tenido el distintivo Q, mediante el estudio del desarrollo empresarial en base a indicadores contenidos en la norma que lo rige y la experiencia turística, a través del modelo de valor de marca, con el fin de elaborar estrategias que contribuyan al posicionamiento de las empresas, en la industria hotelera.

PALABRAS CLAVE:

- **CALIDAD TURÍSTICA**
- **COMPETITIVIDAD**
- **DISTINTIVO Q**

ABSTRACT

Currently, the hotel and tourism sector has had a great development in the country, encouraged by the different levels of government, which are increasingly interested in this growing industry, so the Quito Metropolitan Tourism Company creates the distinctive Q, a recognition aimed at tourist establishments, which in the development of their management implement processes aimed at achieving a sustainable and quality activity, so that the user receives a service with trained personnel, while at the same time improving the existing offer (Quito Turismo, 2014). Quality is an essential element in the tourist offer, that is why Quito Tourism has created an agreement with the Provincial Government of Pichincha so that tourist establishments in other sectors can access to obtain this distinction, in this case the Mindo parish, object of study, which at 2019 has twelve lodging establishments that have the distinctive Q (Quito Turismo, 2014). Although several establishments have received recognition, there has been no follow-up after obtaining them; This is how research will analyze the contribution that the Distinctive Q has had, through the study of business development based on indicators contained in the norm that governs it and the tourism experience through the brand value model, with the purpose of elaborating strategies that contribute to the positioning of the companies, in the hotel industry.

KEYWORDS:

- **TOURIST QUALITY**
- **COMPETITIVENESS**
- **DISTINCTIVE Q**