

RESUMEN

En la actualidad, la zona financiera de Quito evidencia un incremento en su planta hotelera, las inversiones extranjeras han apostado por la construcción de nuevos establecimientos de alojamiento de cuatro estrellas, provocando un aumento en la oferta de habitaciones para esta categoría, por una parte, y por otra, da resultado una disminución en el porcentaje de ocupación en los establecimientos hoteleros que ofrecen su servicio en este sector. Al estar situada la empresa Wyndham Garden Quito dentro de la zona de estudio, se realiza un análisis que permite identificar los factores que aportan el nivel de competitividad del sector hotelero de cuatro estrellas dentro de la zona financiera de la ciudad, para lo cual se realiza un estudio de corte transversal a cinco establecimientos de la misma categoría que ofrecen un servicio de similares características, aplicando una herramienta de investigación durante el ciclo de estadía del huésped y poder medir la efectividad del servicio prestado. Es así que, en el estudio se identifican a los establecimientos que lideran el mercado en cuanto a servicio de alojamiento de cuatro estrellas, siendo uno de estos Wyndham Garden Quito como los mejores posicionados en el mercado, es así, que se presentan estrategias para mantener y mejorar su ventaja competitiva en el mercado.

PALABRAS CLAVE:

- **PLANTA HOTELERA**
- **OFERTA**
- **ZONA FINANCIERA**
- **COMPETITIVIDAD**
- **SERVICIO.**

ABSTRACT

Nowadays, the financial area of Quito shows an increase in its hotel industry, on one hand, foreign investments have opted for the construction of new four-star accommodation establishments, therefore causing an increase in the supply of rooms for this category; on the other one, it results in a decrease in the percentage of occupancy in hotel establishments that offer their service in the area. Since Wyndham Garden Quito is located within the study zone, an analysis was carried out to identify the factors that contribute to the level of competitiveness of the four-star hotel sector within the city's financial zone. Therefore, a cross-sectional study was carried out on five establishments in the same category that offer a service of similar characteristics, applying a research tool during the guest's stay cycle and being able to measure the effectiveness of the service provided. Thus, the study identifies the establishments that lead the market in terms of four-star accommodation service, one of which is Wyndham Garden Quito, as the best positioned in the market, Thus, strategies are presented to maintain and improve their competitive advantage in the market.

KEYWORDS:

- **HOTEL INDUSTRY**
- **SUPPLY**
- **FINANCIAL ZONE**
- **COMPETITIVENESS**
- **SERVICE.**