



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDAD

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN
LICENCIADO EN HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA.

TEMA

EVALUACIÓN DEL ROL DEL AUDITOR NOCTURNO EN LA OPERATIVIDAD DE
LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS EN MANTA

AUTOR

GONZÁLEZ DELGADO MARÍA FERNANDA

TUTOR

ING. ÁNGELA FARFÁN TIGRE MG.

MANTA- ECUADOR, 2025

CERTIFICO

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante GONZALEZ DELGADO MARIA FERNANDA, legalmente matriculado en la carrera de HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA, período académico 20252026(1), cumpliendo el total de **384 horas**, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es *"EVALUACIÓN DEL ROL DE AUDITOR NOCTURNO EN LA OPERATIVIDAD DE LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS EN MANTA"*

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, Martes, 05 de agosto de 2025.

Lo certifico,



FARFAN TIGRE ANGELA EVELINA
Docente Tutor

DECLARACION DE AUTORÍA

El siguiente proyecto de investigación es llevado a cabo como requerimiento previo a la obtención del título Licenciada en Hospitalidad y Hotelería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, llevando el tema “*EVALUACIÓN DEL ROL DEL AUDITOR NOCTURNO EN LA OPERATIVIDAD DE LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS EN MANTA*”. Los juicios de valor expuestos en este documento como la investigación, los resultados y conclusiones emitidas son de autoría de la investigadora, en caso de hacer uso de este contenido se exhorta a otorgar los respectivos créditos, evitando así el plagio.



María Fernanda González Delgado

C.I 1313460071

Autora

ACTA DEL TRIBUNAL EVALUADOR

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera titulado "EVALUACIÓN DEL ROL DEL AUDITOR NOCTURNO EN LA OPERATIVIDAD DE LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS EN MANTA", ha sido realizado y concluido por la estudiante GONZÁLEZ DELGADO MARÍA FERNANDA; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

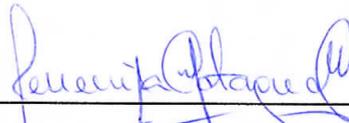
El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por el tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:



DURAN VASCO MARCO EDMUNDO
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



CATAGUA MIELES JESSENIA ELIZABETH
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN



NAVARRETE GARCIA ANTHONY FERNANDO
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN



FARFAN TIGRE ANGELA EVELINA
DOCENTE TUTOR DE TITULACIÓN



GONZÁLEZ DELGADO MARÍA FERNANDA
Estudiante

DEDICATORIA

Dedico este logro a mi esposo Antonio José Elbittar Navas, por ser la persona que más ha creído en mi desde el principio, viendo siempre lo mejor incluso en mis momentos de duda.

Antonio mi amor, gracias por acompañarme en este camino y por ser mi mayor inspiración para seguir adelante, sé que estas orgulloso de mi, así como yo estoy muy orgullosa de ti, es increíble ver como cada cosa que haces lo haces con tanto amor y dedicación para que nuestra pequeña familia sea feliz, eres un maravilloso esposo. Mi amor, este logro también es tuyo... ¡Este logro es nuestro!

A mi hija Rebeca Nicole Zambrano González, mi motor, la luz de mis ojos, aunque ya estes grande y te hayas convertido en una jovencita hermosa siempre serás mi bebé. Todos los días recuerdo con mucho amor cuando estabas pequeña, cuando te cargaba en mis brazos, cuando cuidaba tus sueños al dormir, cuando llegaba del trabajo y me recibías con un abrazo lleno de mucho amor, gracias por darme recuerdos tan hermosos. Ustedes, mi hija Rebeca y mi esposo Antonio, me impulsan a crecer cada día y me motivan a buscar siempre lo mejor.

María Fernanda González Delgado

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de cumplir mi sueño de tener mi carrera profesional.

A mi esposo Antonio José Elbittar Navas gracias por tu compañía, comprensión en cada etapa de esta investigación, gracias por tu apoyo incondicional, gracias por ser quien me sostiene en cada momento y por ser quien me alienta constantemente a seguir adelante, gracias por ser mi compañero de vida, por tu paciencia, por tu amor incondicional, gracias por la fe y confianza que depositaste en mí, por siempre cuidarme y ser así como eres perfecto para mí, gracias mi esposo amado.

Gracias Rebeca hija mía por dame la oportunidad de cumplir mi más grande anhelo, aunque la vida nos ha puesto obstáculos solo Dios sabe cuánto te amo bebé.

A mi tutora, Ing. Angela Farfán Mg, por su invaluable guía y dedicación a lo largo de este proyecto. Su conocimiento y paciencia han sido fundamentales en el desarrollo de esta investigación, le agradezco profundamente por todo su apoyo, por su paciencia y sus enseñanzas.

María Fernanda González Delgado

RESUMEN

La presente investigación titulada “Evaluación del rol del auditor nocturno en la operatividad de los hoteles cinco estrellas en Manta” tiene como objetivo principal analizar como el desempeño del auditor nocturno influye en la eficiencia operativa de estos establecimientos. La metodología empleada fue un enfoque mixto, aplicando instrumentos como encuestas tipo SERVQUAL a huéspedes, entrevistas semiestructuradas a auditores y jefes inmediatos de auditores, y lista de cotejo para observación directa.

Los resultados evidenciaron una alta percepción de calidad en el servicio nocturno, destacando la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y atención personalizada del personal. Sin embargo, se identificaron áreas susceptibles de mejorar como la capacitación formal, el reconocimiento laboral y la dotación de personal nocturno. La auditoría nocturna se consolidó como un proceso fundamental para el control financiero, operativo y de seguridad en los hoteles de lujo.

Finalmente, el estudio propone estrategias orientadas a optimizar las funciones del auditor nocturno reforzando la operatividad hotelera, garantizando estándares de calidad y contribuyendo al fortalecimiento del servicio turístico de la ciudad de Manta.

Palabras claves: Auditor nocturno, operatividad hotelera, hoteles cinco estrellas, calidad de servicio, eficiencia operativa, auditoría nocturna, estrategias de optimización.

ABSTRACT

The main objective of this study entitled "Evaluation of the role of the night auditor in the operation of five-star hotels in the city of Manta" is to analyze how the performance of the night auditor influences the operational efficiency of these establishments. The methodology used was a mixed approach, applying instruments such as SERVQUAL surveys to guests, semi-structured interviews to auditors and supervisors and checklists dor direct observation.

The results showed a high perception of quality in night service, highlihghting the reliability, responsiveness, safety and personalized attention of the staff. However, areas for improvement were indentified, such as formal training, labor recognition and night staffing. The night was consolidated as a fundamental process for financial, operational and security control in luxury hotels.

Finally, the study proposes strategies aimed at optimizing the night auditor's functions, reinforcing hotel operations, guaranteeing quality standards and contributing to strengthening tourism service in the city of Manta.

Keywords: Night auditor, hotel operations, five-star hotels, service quality, operational efficiency, night audit, optimization strategies.

ÍNDICE

CERTIFICO.....	2
DECLARACION DE AUTORÍA.....	3
ACTA DEL TRIBUNAL EVALUADOR.....	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
INDICE DE TABLAS.....	13
INDICE DE FIGURAS.....	14
INDICE DE ANEXOS.....	14
INTRODUCCION.....	15
CAPITULO I.....	17
1. Justificación.....	17
1.1. Justificación general.....	17
1.2. Justificación práctica.....	17
1.3. Justificación teórica.....	18
1.4. Justificación social.....	18
1.5. Justificación metodológica.....	18
1.6. Justificación del estudio.....	19
1.7. Justificación institucional.....	19
1.8. Planteamiento del problema.....	20
1.9. Formulación del problema.....	21
1.10. Sistematización del problema.....	21
1.11. Objetos de la investigación.....	22
1.11.1. Objetivo general:.....	22
1.11.2. Objetivos específicos:.....	22
1.12. Campo de acción.....	22
1.13. Variable independiente.....	22
1.14. Variable dependiente.....	23
1.15. Objetivo general.....	23
1.16. Hipótesis general.....	23
1.17. Hipótesis específica.....	23
1.18. Hipótesis descriptivas.....	24
1.19. Hipótesis correlacionales.....	24

1.20.	Hipótesis nula	24
1.21.	Importancia y aplicabilidad de los resultados	25
1.22.	Estructura general del trabajo de investigación.....	25
CAPITULO II.....		28
2.	Marco teórico.....	28
2.1.	Marco conceptual	28
2.2.	Marco teórico como puente entre teoría y práctica.....	28
2.3.	Aporte académico y práctico.....	28
2.4.	Contextualización de variables operativas	29
2.5.	Auditoría.....	29
2.5.1.	Técnicas de la Auditoría.....	29
2.5.2.	Auditoría Nocturna en sitios de alojamiento	30
2.5.3.	El Auditor Nocturno	31
2.5.4.	Evaluación del desempeño del auditor nocturno	32
2.5.5.	Indicadores clave de desempeño (KPI) para auditores nocturnos.....	33
2.5.6.	Relevancia del turno nocturno en la operatividad hotelera	33
2.6.	Gestión hotelera integral	36
2.6.1.	Auditoría Operativa: Housekeeping.....	36
2.6.2.	Manual de procesos operativos.....	37
2.6.3.	Capacidad de resolución de problemas.....	37
2.7.	Factores socioeconómicos de Manta y su influencia en el turismo.....	38
2.7.1.	Contexto socioeconómico de Manta.....	38
2.7.2.	Importancia del turismo para la economía de Manta	38
2.8.	Demanda y competitividad en el sector hotelero de manta.....	39
2.9.	Marco legal y normativo: gestión hotelera.....	40
2.9.1.	Sector hotelero en ecuador.....	40
2.10.	Políticas internas de los hoteles para la auditoría nocturna.....	41
2.10.1.	Principales políticas internas:	41
2.11.	Auditoría nocturna: competitividad de los hoteles	42
2.11.1.	Desempeño del auditor nocturno y competitividad.....	42
2.12.	Auditoría nocturna: calidad del servicio	43
2.13.	Auditoría nocturna: sostenibilidad operativa.....	43
CAPITULO III		44
3.	Marco metodológico	44
3.1.	Estrategia metodológica del estudio.....	44
3.1.1.	Propósito de la estrategia metodológica.....	44

3.2	Enfoque y perspectiva de investigación.....	44
3.3	Naturaleza y diseño del estudio	45
3.4	Nivel de profundización del estudio.....	45
3.5	Población y muestra del estudio	46
3.6	Estrategias e instrumentos para la recolección de datos	47
3.7	Procedimiento para la aplicación de los instrumentos	48
3.8	Estrategia para el análisis de datos.....	49
3.9	Análisis de datos cuantitativos	49
3.10	Análisis de datos cualitativos	50
3.10.1	Variable de investigación.....	50
3.11	Principios éticos y de confidencialidad.....	51
3.12	Instrumentos de recolección de datos	51
3.12.1.	Cuestionario para huéspedes de hoteles cinco estrellas en manta	51
3.12.2.	Guía de entrevista semiestructurada a auditor nocturno y jefe inmediato	52
3.12.1	Lista de cotejo para observación directa de procedimientos nocturnos	53
3.13	Guía para la aplicación de los instrumentos	53
3.13.1.	Aplicación de la encuesta	53
3.13.1	Aplicación de la entrevista semiestructurada.....	54
3.13.2	Aplicación de la lista de cotejo	54
3.14	Justificación de la muestra seleccionada para encuestas a huéspedes	54
3.15	Resultados esperados y contribución al cumplimiento de los objetivos específicos.....	56
3.15.1	Objetivo específico 1: evaluar la efectividad del auditor nocturno en los hoteles cinco estrellas	56
3.15.2	Objetivo específico 2: identificar áreas de mejora en las prácticas de auditoría nocturna	56
3.15.3	Objetivo específico 3: analizar el impacto de la auditoría nocturna en las operaciones generales del hotel	56
3.15.4	Objetivo específico 4: proponer estrategias para optimizar las operaciones nocturnas	57
CAPITULO IV		58
4	Resultados y discusión.....	58
4.1	Organización de los resultados.....	58
4.2	Resultados de las encuestas aplicadas a huéspedes	59
4.3	Análisis de datos cuantitativos e interpretación de los resultados – Encuesta	59
4.3.1	DIMENSION 1 – Fiabilidad	59
4.3.2	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuestas.....	62
4.3.3	DIMENSIÓN 3: Seguridad.....	66

4.3.4	DIMENSIÓN 4: Empatía	70
4.3.5	DIMENSIÓN 5: Tangibles	72
4.4	Resultados de las entrevistas a auditores nocturnos y jefes inmediatos superior del auditor 75	
4.5	Aspectos que coinciden referente a las entrevistas a los auditores nocturnos y supervisores 79	
4.6.	Cotejo: Cumplimiento de ítems de la lista de cotejo durante el turno nocturno.....	80
4.6.1.	Resultados: lista de cotejo.....	81
CAPITULO V.....		83
5	Propuesta de mejora para optimizar el desempeño del auditor nocturno en hoteles cinco estrellas de Manta.....	83
5.1	Justificación de la propuesta	83
5.2	Objetivo de la propuesta.....	83
5.3	Estrategias de mejora propuestas	83
5.3.1	Estrategia 1: Fortalecimiento de la capacitación técnica del auditor nocturno.....	83
5.3.2	Estrategia 2: Reforzamiento del recurso humano y operativo durante el turno nocturno. 84	
5.3.3	Estrategia 3: Implementación de un sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño nocturno.....	85
Conclusión.....		86
Recomendaciones		87
Bibliografía.....		88
ANEXOS.....		94

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de la pregunta 1	61
Tabla 2. Resultados de la pregunta 2	62
Tabla 3. Resultados de la pregunta 3	63
Tabla 4: Resultados de la pregunta 4	64
Tabla 5. Resultados de la pregunta 5	66
Tabla 6. Resultados de la pregunta 6	67
Tabla 7. Resultados de la pregunta 7	68
Tabla 8. Resultados de la pregunta 8	70
Tabla 9. Resultados de la respuesta 9	71
Tabla 10. Resultados de la respuesta 10	72
Tabla 11. Resultados de la pregunta 11	74
Tabla 12. Resultados de la pregunta 12	75
Tabla 13. Entrevista a auditores nocturnos	75
Tabla 14. Entrevista a jefes inmediato superior del auditor	77
Tabla 15. Aspectos que coinciden	79
Tabla 16. Lista de cotejo	80
Tabla 17. Plan de acción, estrategia 1	83
Tabla 18. Plan de acción, estrategia 2	84
Tabla 19. Plan de acción, estrategia 3	85
Tabla 20. Lista de cotejo	98

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión de fiabilidad	60
Figura 2. Dimensión de Fiabilidad.	61
Figura 3. Dimensión de capacidad de respuestas.....	62
Figura 4. Dimensión de capacidad de respuestas.....	64
Figura 5. Dimensión de capacidad de respuestas.....	65
Figura 6. Dimensión de seguridad.....	66
Figura 7. Dimensión de seguridad.....	67
Figura 8. Dimensión de seguridad.....	69
Figura 9. Dimensión de empatía	70
Figura 10. Dimensión de empatía.....	71
Figura 11. Dimensión de tangibilidad.....	73
Figura 12. Dimensión de tangibilidad.....	74

INDICE DE ANEXOS

Anexos 1. Encuesta	94
Anexos 2. Entrevista	97
Anexos 3. Cotejo	98

INTRODUCCION

Toda institución hotelera, debe cumplir las aplicar las etapas de un proceso administrativo, las cuales son: Planificación, organización, dirección, además de la coordinación y el control. Debido a, el aumento en las operaciones que de forma cotidiana se realiza en un hotel, el sostener un sistema de control es indispensable para lograr los objetivos que se han trazado, por ende, los directivos tienen que generar controles los cuales les permitan detectar a tiempo y a su vez prevenir cualquier falla en las labores realizadas dentro del establecimiento. (Orellana, 2019)

La gestión operativa en los establecimientos hoteleros de alta categoría exige una supervisión continua dentro de ellos, lo cual debe garantizar la eficiencia de los procesos, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Dentro de esto, el auditor nocturno desempeña un rol fundamental como figura responsable del control administrativo-financiero y del aseguramiento operativo durante el turno nocturno, periodo en el que se reduce la presencia de personal administrativo y de apoyo. Pese a su importancia funcional, el cargo del auditor nocturno es frecuentemente subvalorado dentro de la estructura jerárquica del hotel, generando vacíos en la gestión estratégica y posibles afectaciones a la continuidad del servicio.

En los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Manta, cuyo posicionamiento responde a un turismo de alto nivel y a exigencias de calidad internacional, la operatividad durante el turno nocturno cobra especial relevancia. Durante estas horas se ejecutan estos procesos críticos como cierre contable del día, la consolidación de reportes financieros, el monitoreo de la seguridad, y la gestión de incidencias de último momento, responsabilidades que recaen principalmente en el auditor nocturno. La adecuada ejecución de estas funciones, competencias, niveles de autonomía y grado de incidencias en los resultados operacionales.

Según investigaciones recientes, aproximadamente el 80% de las labores realizadas por el auditor nocturno continúan ejecutándose de forma manual e360 Hospitality (2024), lo que

incrementa significativamente el riesgo de cometer errores operativos durante el turno de la noche.

El presente estudio tiene como propósito examinar la incidencia de la evaluación del auditor nocturno en la operatividad de los hoteles cinco estrellas, ubicados en la ciudad de Manta.

El estudio se desarrollará bajo un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos mediante la aplicación de encuestas a huéspedes, entrevistas a jefe inmediato superior del auditor y a auditores, y una lista de cotejo orientadas a verificar el cumplimiento de procedimientos durante el turno nocturno. Los resultados permitirán verificar la satisfacción del cliente, la evaluación del auditor en su trabajo y así dar recomendaciones para fortalecer la gestión nocturna y revalorizar el papel del auditor como agente clave en la cadena de valor hotelera.

CAPITULO I

1. Justificación

1.1. Justificación general

En el contexto operativo de los hoteles de alta gama en la ciudad de Manta, el auditor nocturno representa un elemento clave dentro del engranaje hotelero. Dado que los hoteles cinco estrellas mantienen sus servicios en funcionamiento de manera continua, las 24 horas del día y los 7 días de la semana, se requiere contar con un personal altamente capacitado que pueda asumir con responsabilidad los turnos establecidos, en especial el turno nocturno que es uno de los más complejos que existe en la hotelería. Este periodo implica un reto particular, ya que, aunque la actividad del hotel persiste muchos de los servicios se encuentran limitados, lo cual incrementa la complejidad operativa y la autonomía requerida para gestionar eficazmente los procesos durante esas horas.

1.2. Justificación práctica

De acuerdo con Freed (2023), el rol del auditor nocturno ha experimentado una transformación considerable a lo largo del tiempo. Inicialmente considerando un puesto operativo básico, hoy en día se ha consolidado como una función estratégica dentro del ámbito contable y del control interno. Este profesional cumple con su labor esencial durante el turno nocturno, ya que no solo permite identificar posibles irregularidades, sino que también genera reportes para la alta dirección, además de supervisar aspectos relacionados con la seguridad y la calidad del servicio. Esta evolución adquiere mayor relevancia en los hoteles cinco estrellas, donde existe fallos con la conciliación financiera, deficiencias en la atención nocturna o una gestión ineficaz de situaciones inesperadas pueden impactar negativamente tanto en la satisfacción del huésped como en la reputación del establecimiento.

1.3. Justificación teórica

Desde el enfoque teórico, esta investigación aporta al entendimiento de la gestión hotelera y al control financiero en establecimientos de alta gama. En este sentido según Woods & King (2022), sostienen que el auditor nocturno cumple una función esencial en la supervisión de las operaciones diarias, al actuar como un nexo entre los procesos operativos y el área financiera del hotel. Esta perspectiva permite reafirmar que la auditoría nocturna va más allá de una simple actividad contable, consolidándose como una tarea estratégica que garantiza la eficiencia operativa, la seguridad institucional y la continuidad del servicio, aspectos fundamentales en la administración moderna de hoteles cinco estrellas.

1.4. Justificación social

El estudio puede contribuir al mejoramiento del servicio en hoteles de alta categoría, lo que repercute en una mejor experiencia para los turistas y un fortalecimiento del turista local, clave para la economía de Manta.

1.5. Justificación metodológica

La presente investigación adoptará un enfoque metodológico de carácter cuantitativo, complementando con técnicas cualitativas que permitan profundizar en el análisis. Se llevarán a cabo encuestas estructuradas dirigidas a huéspedes, así como entrevistas semiestructuradas con auditores nocturnos y supervisores del área de los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Manta. De igual forma, se aplicará la técnica de observación directa no participante, lo cual permitirá documentar comportamientos, procesos y procedimientos que se ejecutan durante el turno nocturno.

Este enfoque mixto está diseñado para generar datos empíricos que respalden con evidencia la importancia de una gestión eficiente del rol del auditor nocturno. En particular, se

busca identificar de qué manera el desempeño de este profesional incide en la continuidad operativa, la calidad del servicio al cliente, el control financiero y la percepción de seguridad, todos estos aspectos son fundamentales en la competitividad de los hoteles de alta categoría. De esta manera el estudio no solo medirá niveles de eficiencia, sino que también ofrecerá una base técnica para proponer estrategias de mejora y evaluación de desempeño del auditor nocturno, alineadas con los estándares internacionales del sector hotelero.

1.6. Justificación del estudio

La presente investigación es pertinente debido a la escasa atención académica y práctica que ha recibido el rol del auditor nocturno dentro de la gestión operativa hotelera, especialmente en establecimientos de alta categoría como los hoteles cinco estrellas de Manta. En un contexto turístico altamente competitivo, donde se espera un servicio continuo, preciso y de alta calidad, el desempeño del auditor nocturno se vuelve un factor crítico para garantizar la continuidad de los procesos, la seguridad financiera y la satisfacción del cliente durante el turno menos supervisado del día.

Esta investigación busca aportar conocimiento técnico que permite identificar debilidades en la evaluación del rol, al mismo tiempo que plantea estrategias para optimizar su desempeño. El estudio adquiere relevancia académica al llenar un vacío en la literatura sobre gestión hotelera nocturna y la relevancia práctica al proponer mejoras concretas para el sector. Además se alinean con los objetivos de sostenibilidad operativa, eficiencia en los recursos humanos y mejora del servicio, promoviendo una cultura de calidad continua.

1.7. Justificación institucional

Servirá como guía para las políticas internas de recursos humanos en los hoteles que operan durante la noche.

1.8.Planteamiento del problema

En la ciudad de Manta, uno de los destinos turísticos más relevantes de la costa ecuatoriana, los hoteles cinco estrellas enfrentan un desafío operativo poco visibilizado, pero de gran impacto: la gestión del turno nocturno. A pesar de que este periodo es crucial para la continuidad de los servicios, el control de las finanzas y de la seguridad de las instalaciones, el rol del auditor nocturno continúa siendo subestimado o mal comprendido en muchas estructuras hoteleras.

El desconocimiento sobre la verdadera importancia de este cargo ha dado lugar a deficiencias operativas significativas durante la noche, como fallas en la conciliación de cuentas, atención tardía a huéspedes y protocolos de seguridad mal ejecutados. Estas omisiones afectan directamente la experiencia del cliente y ponen en riesgo la reputación y competitividad de los hoteles en un mercado que se ha vuelto cada vez más exigente.

Manta como ciudad portuaria con creciente flujo turístico nacional e internacional, ha incrementado su oferta hotelera en los últimos cinco años. Según datos del MINTUR (2023), la infraestructura hotelera de alta gama ha crecido un 12%, lo cual presenta una oportunidad para Manta, pero también una presión por mantener estándares de calidad operativa. En este contexto, la figura del auditor nocturno adquiere mayor relevancia, ya que su desempeño influye directamente en la percepción del huésped, el control de ingresos y la preparación del hotel para el siguiente día de operaciones.

Sin embargo, a pesar de su papel estratégico, los auditores nocturnos no siempre reciben la información, supervisión o evaluación adecuada. Muchos trabajan bajo presión, con recursos limitados y sin protocolos claramente definidos, lo cual impide un desempeño óptimo. Como señala Pizam (2010), la auditoria nocturna efectiva es clave para la planificación gerencial, ya que sus resultados permiten tomar decisiones basadas en evidencias concretas de la jornada anterior.

A demás los estándares internacionales de hospitalidad promueven una operatividad ininterrumpida y de calidad las 24 horas del día, lo cual solo es posible si el personal que trabaja en turnos nocturnos especialmente los auditores cuenta con las competencias necesarias. La falta de estrategias enfocadas en su desempeño no solo reduce la eficiencia operativa, sino que compromete la imagen del hotel frente al público exigente.

Por lo tanto, el problema central de esta investigación radica en la escasa valoración y evaluación del rol del auditor nocturno en los hoteles cinco estrellas de la Manta, lo que afecta directamente la calidad del servicio, la sostenibilidad operativa y la competitividad de estas instituciones. Esta situación requiere un análisis profundo que permita proponer acciones concretas para optimizar sus funciones, mejorar su desempeño y fortalecer la gestión nocturna como parte esencial del sistema hotelero.

1.9. Formulación del problema

¿De qué manera incide el desempeño del auditor nocturno en la eficiencia operativa de los hoteles cinco estrellas en la ciudad de Manta, y que estrategias podrían aplicarse para fortalecer y optimizar su función dentro del proceso operativo?

1.10. Sistematización del problema

Se redacta varias preguntas específicas que se conecten directamente con los objetivos específicos.

- ¿Cómo perciben los huéspedes el desempeño del auditor nocturno durante su estancia?
- ¿Cuáles son las principales deficiencias en la gestión del auditor nocturno?
- ¿De qué manera incide la labor del auditor nocturno en los procesos operativos nocturnos?

- ¿Qué estrategias pueden aplicarse para optimizar la evaluación y desempeño del auditor nocturno?

1.11. Objetos de la investigación

1.11.1. Objetivo general:

Evaluar el rol del auditor nocturno en la operatividad de los hoteles cinco estrellas en la ciudad de Manta, con el fin de proponer estrategias que optimicen su evaluación y funciones.

1.11.2. Objetivos específicos:

- Evaluar la efectividad del auditor nocturno a través de encuestas y entrevistas.
- Identificar áreas de mejora en las practicas nocturnas de auditoría.
- Analizar el impacto de la auditoría nocturna en los procesos operativos generales del hotel.
- Proponer estrategias de optimización del rol y desempeño del auditor nocturno.

1.12. Campo de acción

El campo de acción de la investigación está centrado en los hoteles cinco estrellas que están ubicados en Manta, específicamente en las operaciones nocturnas y las funciones que desempeña el auditor nocturno.

1.13. Variable independiente

Rol del auditor nocturno

- **Dimensiones:** Fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad, empatía y tangibilidad.
- **Indicadores:** Cumplimiento de servicios, exactitud de reportes, atención oportuna, medidas de seguridad.
- **Instrumentos:** Encuesta tipo SERVQUAL, entrevistas, lista de cotejo.

1.14. Variable dependiente

- **Dimensiones:** Eficiencia de procesos, satisfacción del cliente, calidad percibida y control financiero.
- **Indicadores:** Exactitud de cobros, rapidez en atención al cliente, percepción de seguridad, estado de instalaciones.
- **Instrumentos:** Encuesta a huéspedes, entrevistas a jefes inmediato superior del auditor.

1.15. Objetivo general

Evaluar el impacto del desempeño del auditor nocturno en la operatividad de los hoteles cinco estrellas en Manta, identificando su influencia en la calidad del servicio, la gestión operativa y la competitividad del establecimiento.

1.16. Hipótesis general

Un adecuado desempeño del auditor nocturno influye positivamente en la operatividad de los hoteles cinco estrellas de Manta.

1.17. Hipótesis específica

- Si fortalecen los procesos de auditoría nocturna, entonces se mejora la eficiencia operativa del hotel.
- Si el auditor nocturno recibe capacitaciones continuas, entonces se incrementará la calidad del servicio nocturno.
- Si se implementa controles de evaluación más efectivos, entonces se reducirá el margen de error operativo en el turno nocturno.

1.18. Hipótesis descriptivas

Se considera que los auditores nocturnos que laboran en los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Manta desempeñan funciones fundamentales durante el turno nocturno. Estas funciones comprenden actividades de reportes para la gerencia, así como el cierre y conciliación de cuentas financieras del día, la elaboración de reportes para la gerencia, así como también el control y supervisión de los sistemas de seguridad y sistemas de vigilancia del establecimiento. Su intervención asegura la continuidad del servicio y la preparación del hotel para el inicio de la siguiente jornada.

1.19. Hipótesis correlacionales

Se plantea que existe una correlación directa entre el nivel de experiencia profesional del auditor nocturno y su capacidad para resolver eficazmente los problemas operativos que se presentan durante el turno nocturno. A mayor experiencia, se espera una mejor toma de decisiones, un mejor manejo de situaciones imprevistas y un mejor manejo de cumplimiento de los estándares de calidad operativa requeridos en hoteles de alta categoría.

1.20. Hipótesis nula

No se evidencia una relación estadísticamente significativa entre el desempeño del auditor nocturno y el funcionamiento operativo de los hoteles cinco estrellas, ubicados en la ciudad de Manta. Es decir, la eficiencia o ineficiencia del auditor durante el turno nocturno no influye de manera relevante en los resultados operativos ni en la percepción de calidad del servicio ofrecido a los huéspedes.

1.21. Importancia y aplicabilidad de los resultados

Los hallazgos derivados de esta investigación poseen un alto valor estratégico tanto para los directivos de establecimientos hoteleros como para el personal operativo nocturno en especial los auditores. La evaluación sistemática del desempeño del auditor nocturno permitirá identificar fortalezas y debilidades en los procesos que se ejecutan durante el turno nocturno, proporcionando datos concretos que faciliten la toma de decisiones orientadas a la mejora continua. Esta información no solo impacta en la eficiencia de las operaciones, sino que también incide directamente en la percepción de calidad por parte del huésped, lo cual es un factor determinante en la competitividad de los hoteles cinco estrellas.

A demás, la investigación tiene un aporte significativo al ámbito académico ya que aborda un área poco explorada dentro de los estudios de gestión hotelera. Contribuye al desarrollo del conocimiento sobre el papel operativo y estratégico del auditor nocturno, brindando una base teórico y práctica para futuras investigaciones y programas de formación especializada en hotelería. A través del análisis empírico y documental, este estudio busca cerrar la brecha existente en torno a la comprensión de este rol clave, proporcionando a los profesionales del sector herramientas para mejorar la gestión nocturna y garantizar una operatividad continua y de alto nivel.

1.22. Estructura general del trabajo de investigación

Este trabajo está organizado en cinco capítulos, cada uno diseñado para abordar de forma coherente y profunda los distintos aspectos del tema central: la evaluación del rol del auditor nocturno en la operatividad de los hoteles cinco estrellas, ubicados en la ciudad de Manta, Ecuador.

- **Capítulo I: introducción**

Se presenta el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, la formulación y sistematización del problema, la hipótesis, la justificación, el objetivo del estudio y el contexto en el que se desarrolla la investigación. A demás se identifican las variables claves y se define el campo de acción. Este capítulo contextualiza el problema dentro del entorno turístico y económico de Manta y resalta la relevancia del auditor nocturno como figura operativa estratégica.

- **Capítulo II: marco teórico**

Contiene la fundamentación conceptual y teórica del estudio. Se revisan definiciones, funciones y competencias del auditor nocturno, así como las teorías relacionadas con la operatividad hotelera, control financiero, gestión del talento humano y calidad del servicio. Se incluyen también antecedentes de investigaciones previas, tanto nacionales como internacionales como internacionales, que sirven como base comparativa para este estudio.

- **Capítulo III: metodología de la investigación**

Se describe el tipo y enfoque de investigación, así como los métodos y técnicas empleadas para la recolección, procesamientos y análisis de la información. Se detallan los instrumentos utilizados (encuestas, entrevistas, lista de cotejo), la población y muestra y los procedimientos éticos aplicados durante la investigación. Se adopta un enfoque mixto que combina técnicas cuantitativas y cualitativas para lograr un análisis integral.

- **Capítulo IV: resultados y discusión**

En esta sección se presenta los resultados obtenidos del trabajo de campo, tanto cuantitativos como cualitativos, derivados de las encuestas a huéspedes y entrevistas a personal clave de los hoteles. A su vez se interpretan estos resultados a la luz del marco teórico y los objetivos propuestos, permitiendo determinar la influencia del desempeño del

auditor nocturno en la operatividad del hotel. Se analiza también la relación entre la experiencia, formación y desempeño.

- **Capítulo V: conclusiones y recomendaciones**

Se sintetizan los hallazgos más relevantes, respondiendo directamente a la formulación del problema y los objetivos. A demás se plantean propuestas practicas orientadas a la optimalización de las funciones del auditor nocturno, incluyendo estrategias de capacitación, evaluando su desempeño, implementación de políticas internas y mejoras en la supervisión nocturna. Se busca con ello fortalecer la calidad del servicio y la eficiencia operativa, lo que repercutirá positivamente en la competitividad del sector hotelero de Manta.

CAPITULO II

2. Marco teórico

Este capítulo presenta los fundamentos teóricos necesarios para comprender el rol del auditor nocturno dentro de hoteles de alta categoría. Se destaca como sus funciones operativas clave que contribuye al correcto funcionamiento, la seguridad del huésped y la experiencia del mismo durante las horas que son menos supervisadas del día.

2.1.Marco conceptual

Este marco sirve para relacionar los conceptos principales del estudio a realizar: funciones del auditor nocturno, calidad del servicio, control financiero y seguridad operativa. Permite formular indicadores que evaluarán puntualmente el desempeño del auditor, analizando su grado de eficacia en cada área funcional y como eso repercute en el funcionamiento del hotel.

2.2.Marco teórico como puente entre teoría y práctica

Según Wood & Brotherton (2008), un marco teórico bien estructurado es esencial para conectar los conceptos académicos con la aplicación práctica en el campo de la hospitalidad. Este enfoque permite comprender no solo la naturaleza de la hospitalidad, sino también la forma en que los procesos operativos pueden integrarse de manera sistemática dentro del funcionamiento de un hotel cinco estrellas.

2.3.Aporte académico y práctico

El enfoque teórico aquí presentado aporta dos grandes beneficios para futuros casos:

- **Académico:** amplía el cuerpo de conocimiento sobre auditoría nocturna, ofreciendo un sustento científico para un área poco explorada en América Latina.

- **Práctico:** proporciona una herramienta útil para gerentes hoteleros, que podrán implementar mejoras en las funciones y supervisión del auditor nocturno, elevando así los estándares operativos durante el turno nocturno.

2.4. Contextualización de variables operativas

Con una base sólida teórica, como lo señala Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014), es posible organizar y conceptualizar variables relevantes en estudios de gestión hotelera, incluidas aquellas relacionadas con la operatividad nocturna. Esto resulta esencial para analizar como la actividad del auditor y su interacción con sistemas nocturnos impactan en el rendimiento económico y la satisfacción del huésped.

2.5. Auditoria

Se le conoce por auditoria al proceso sistemático que consiste en la obtención y evaluación de forma objetiva la evidencia sobre las afirmaciones referente a los actos de carácter económico con la finalidad de determinar el grado de correspondencia entre los criterios establecidos y aquellas afirmaciones, para posteriormente informar los resultados a las personas que están interesadas. (Soto, 2023)

“Es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la Empresa. Es el examen realizado por el personal cualificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en el negocio; requisito fundamental es la independencia”. (Condori, 2018)

2.5.1. Técnicas de la Auditoria

Son procedimientos que el auditor utiliza para poder recabar información y posteriormente comprobar de forma necesaria y poder emitir su punto de vista de manera profesional mediante una investigación. Existen diversas clases de técnicas, sin embargo, las más utilizadas son:

- ✓ Observación
- ✓ Comprobación
- ✓ Revisión Selectiva
- ✓ Rastreo
- ✓ Análisis
- ✓ Indagación
- ✓ Confirmación
- ✓ Comprobación
- ✓ Cálculo
- ✓ Verificación
- ✓ Inspección
- ✓ Declaración

2.5.2. Auditoria Nocturna en sitios de alojamiento

La Auditoria Nocturna es el proceso que se lleva a cabo en el horario de la noche en los establecimientos y a su vez en los sitios de alojamiento, con el fin de comprobar y verificar las actividades de la operación hotelera, en los diversos turnos de trabajo. La persona encargada de efectuar este proceso es el auditor nocturno y en ciertos establecimientos son los recepcionistas nocturnos, los cuales se encargan de verificar el ingreso de dinero que se ha generado, elaboración de reportes, cierres del día, cargos a las habitaciones, entre otros. (León, 2021)

Por su parte Haenraets (2023) señala que la auditoria nocturna no solo es una actividad de control contable, sino una función estratégica que permite detectar fallos operativos, prevenir pérdidas y mejorar los estándares de servicio. Su situación tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente y en la imagen del hotel, especialmente en el segmento de lujo donde la calidad debe mantenerse en todo momento.

2.5.3. El Auditor Nocturno

Es la persona responsable de realizar la auditoría en el horario nocturno y en algunos casos puede ser el recepcionista del turno de la noche, es quien se encarga de verificar que todos los huéspedes tengan registrados sus cargos, es quien realiza el cierre del día. Es el encargado de la observación estricta de los métodos, normas y procedimientos para que se lleven de manera adecuada las operaciones propias y normales del hotel. (León, 2021)

El auditor nocturno es responsable de múltiples tareas esenciales durante el turno de noche. Esto incluye la conciliación de ingresos del hotel, el cierre de la contabilidad diaria, verificación de transacciones y generación de informes financieros que sirven de base para la toma de decisiones gerenciales. (Walker & Walker, 2012) A demás, debe supervisar la ejecución de procedimientos de seguridad, monitorear sistemas automatizados y atender incidencias, garantizando que el hotel esté en condiciones óptimas cuando inicia la jornada laboral del día siguiente.

El auditor nocturno es un profesional del área administrativa y operativa de los hoteles cuya responsabilidad principal es garantizar el funcionamiento adecuado del establecimiento durante las horas nocturnas. Este rol incluye funciones tanto contables como operativas y su presencia es indispensable para mantener la continuidad del servicio y la seguridad del hotel.

Según Walker & Miller (2015), el auditor nocturno combina habilidades de contabilidad, recepción y supervisión general, siendo responsable del cierre financiero del día, la verificación de registros de huéspedes y la solución de problemas operativos que puedan surgir. A demás funge como enlace entre los turnos diurno y nocturno, consolidando información relevante para la administración.

Este perfil requiere formación técnica y sólida, así como competencias interpersonales, ya que el auditor interactúa con huéspedes, supervisa al personal nocturno y toma decisiones en ausencia de otros jefes departamentales. Como menciona Bardi J. A (2010) el auditor

nocturno debe ser meticuloso, autónomo y tener la capacidad de actuar bajo presión ya que su trabajo impacta directamente en la confiabilidad de los reportes financieros y en la percepción de seguridad del huésped.

Su perfil está dado por las aptitudes y actitudes que debe tener el profesional que labore en el área de Auditoría Nocturna, las mismas que se identifican a continuación:

- **Escolaridad:** Estudiante o egresado de la carrera de Administración de Empresas o Administración Hotelera.
- **Conocimientos Técnicos:** Nociones básicas de Auditoría, Administración Hotelera y Contabilidad, el idioma es importante, más no indispensable en el trabajo de auditoría, si en el área de recepción, además de computación básica.
- **Experiencia Laboral:** de preferencia un año como auxiliar de Auditoría de ingresos o de Contabilidad, recepcionista, cajero departamental, etc.
- **Características Personales:** Buena presencia, trato agradable, responsable, disponibilidad para laborar en horario nocturno, meticuloso, habilidad analítica y de juicio.

2.5.4. Evaluación del desempeño del auditor nocturno

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático que permite valorar la calidad, efectividad y eficiencia con la que un empleado desarrolla sus funciones. En el caso del auditor nocturno, esta evaluación resulta fundamental, ya que permite identificar si el profesional cumple con los protocolos establecidos, mantiene la integridad financiera y contribuye a la calidad del servicio.

La evaluación del desempeño no solo ayuda a la gerencia a reconocer el rendimiento del personal, sino que también es útil para detectar necesidades de formación, oportunidades de mejora y fortalezas individuales. En el contexto hotelero evaluar al auditor nocturno es esencial para asegurar que los procedimientos de control financiero y operativos sean

ejecutados con rigor, lo que incide directamente en la satisfacción del cliente y en la reputación del hotel. (Chiavenato, 2009)

Este tipo de evaluación también permite establecer programas de mejora continua, al fomentar la retroalimentación entre el auditor y sus supervisores, fortaleciendo así la cultura organizacional.

2.5.5. Indicadores clave de desempeño (KPI) para auditores nocturnos

Los indicadores clave de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés). Según Auditool (2023) son métricas utilizadas para medir los niveles de eficiencia, calidad y cumplimiento en distintas funciones dentro de una organización. En el caso de los auditores nocturnos, estos indicadores permiten valorar su impacto real en la operatividad del hotel y su capacidad para mantener los estándares esperados en el turno nocturno.

La precisión en los reportes financieros diarios es uno de los principales KPI para este cargo. El auditor debe llevar a cabo una conciliación exhaustiva de las cuentas del día, lo que incluye ingresos por habitaciones, alimentos y bebidas, impuestos, servicios adicionales, entre otros. Estos informes se convierten en la base para las decisiones estratégicas que toma la gerencia al día siguiente. Un error en la información podría derivar en decisiones equivocadas o pérdida de confianza por parte de la administración. (Walker J. R., 2021)

2.5.6. Relevancia del turno nocturno en la operatividad hotelera

En el contexto de la gestión hotelera, el turno nocturno representa una fase operativa crítica que, aunque se desarrolla en horarios de menor actividad visible, concentra funciones clave para el correcto funcionamiento del establecimiento. Durante el turno de la noche, el personal operativo, y particularmente el auditor nocturno debe asumir un rol multifuncional

que abarca desde la atención al cliente hasta la gestión financiera, la seguridad, la supervisión de instalaciones y la preparación para las actividades del día siguiente. Según Bardi J. A. (2010), la auditoría nocturna permite asegurar la continuidad de las operaciones hoteleras, mantener el control interno y preparar los recursos humanos y físicos para la jornada siguiente.

El personal del turno nocturno debe estar altamente competente y estar capacitado para actuar con autonomía y criterio, ya que en muchos casos es el único equipo operativo disponible en el establecimiento. La ausencia de supervisión directa y la posible ocurrencia de eventos inesperados, como emergencias médicas, fallas técnicas o conflictos entre huéspedes exigen una preparación integral y una actitud proactiva.

- **Atención a los huéspedes:** A pesar de que el flujo de clientes disminuye durante la noche, el servicio al huésped debe mantenerse con estándares de calidad constantes. El personal nocturno es responsable de procesar las reservas tardías, gestionar también las solicitudes especiales y solucionar problemas imprevistos con eficiencia y cortesía. La experiencia del cliente no se limita a los horarios diurnos, por lo que la atención ofrecida durante la noche influye directamente en la percepción global del servicio. Una gestión inadecuada en este horario puede comprometer la fidelización del cliente y generar quejas o reclamos en plataformas digitales. (Walker J. , 2017)

- **Seguridad y prevención:** La seguridad durante la noche es una prioridad fundamental en la operatividad hotelera, el personal del turno nocturno debe monitorear los accesos, controlar los sistemas de vigilancia, alarmas y sensores, además de registrar cualquier incidente inusual. De acuerdo con (Stipanuk D. M., 2012) el auditor nocturno actúa como supervisor general durante la noche, siendo responsable de coordinar con seguridad y mantenimiento en caso de emergencias. Su capacidad para responder ante eventos críticos es clave para preservar la integridad física de los huéspedes, del personal y de las instalaciones.

- **Gestión de ingresos y control financiero:** Una de las funciones centrales del auditor nocturno es la revisión y consolidación de las transacciones financieras del día. Esto incluye el cierre de caja, la conciliación de pagos, la revisión de cuentas abiertas y la elaboración de reportes financieros preliminares. Según (Brotherton, 2008) el trabajo del auditor nocturno permite detectar posibles discrepancias contables y asegura que los registros financieros estén listos para la supervisión gerencial en la mañana siguiente. Una correcta ejecución de estas tareas garantiza la transparencia y confiabilidad de la información financiera.

- **Manejo de emergencias y resolución de incidentes:** Durante la noche pueden presentarse imprevistos que exigen una actuación inmediata por parte del personal de turno. Estas situaciones abarcan desde emergencias médicas hasta cortes de energía, inundaciones o incidentes con huéspedes. En este sentido el auditor nocturno debe estar entrenado en protocolos de primeros auxilios, evacuación y comunicación con autoridades externas. La capacidad de repuestas ante emergencias constituye un indicador esencial en la evaluación del desempeño del desempeño nocturno y en la percepción de seguridad por parte de los clientes. (Perdue & American Hotel , 2012)

- **Preparación operativa para el día siguiente:** además de las funciones inmediatas, el personal nocturno tiene la responsabilidad de dejar listas las operaciones para el inicio de actividades del siguiente turno. Esto implica preparar informes administrativos, confirmar estados de habitaciones, verificar el funcionamiento de sistemas informáticos y comunicar incidencias a los departamentos respectivos. Según Walker J. R., (2016) enfatiza que la auditoría nocturna representa el vínculo entre el cierre del día operativo y la planificación del siguiente, garantizando que el hotel funcione de manera ininterrumpida.

2.6. Gestión hotelera integral

La gestión hotelera integral hace referencia a la administración coordinada y eficiente de todos los procesos que conforman la operación de un hotel, incluyendo áreas como alojamiento, alimentos y bebidas, seguridad, mantenimiento, limpieza y gestión financiera. Esta visión global tiene como finalidad garantizar una experiencia satisfactoria y de alta calidad para el huésped, manteniendo la continuidad operativa en todos los turnos. Un sistema de gestión integral permite que los hoteles mantengan estándares consistentes de servicio, optimicen recursos y respondan eficazmente ante situaciones imprevistas. En esta línea, la operatividad durante la noche cobra especial relevancia ya que suele ser el periodo más vulnerable del día debido a la reducción de personal y supervisión directa. (Walker J. , 2021)

Según Brotherton B. (2023), una gestión hotelera efectiva debe considerarse no solo las operaciones visibles para el cliente, sino también los procesos administrativos y de control interno que, aunque no sean percibidos directamente por los huéspedes, resultan esenciales para asegurarse la calidad del servicio. Entre estos procesos se encuentran la auditoría nocturna cuya correcta ejecución permite preparar el hotel para el inicio de un nuevo ciclo operativo.

Los procesos durante la noche dependen en gran medida de contar con personal capacitado y sistemas estructurados. El auditor nocturno como figura clave en este periodo, debe realizarse tareas como la revisión de registros del día, como la conciliación de ingresos, la elaboración de informes y monitoreo del cumplimiento de procedimientos establecidos. (Woods & King, 2002)

2.6.1. Auditoría Operativa: Housekeeping

Se implementa esta herramienta como principio metodológico que se enfoca en la práctica y organización de una empresa con sus clientes, por ende, es fundamental para renovar la calidad y la imagen ya obtenida. Según Wood (2008) existen tres niveles o grupos de gestión necesaria para el departamento de limpieza de un hotel; la administración de activos, la gestión

de recursos y el conocimiento de las operaciones de limpieza. El uso de esta herramienta ayuda con el mejoramiento de las áreas mencionadas, el departamento de supervisión, la gerencia entre otros.

2.6.2. Manual de procesos operativos.

Este manual un documento donde se compila toda la información necesaria para continuar con los procedimientos básicos en la actividad hotelera. Menciona Vargas y Paredes (2016) “Este manual debe contener argumentos claros y precisos para realizar esta actividad, este documento es una instrucción de uso y su contenido debe ser específico.” (p. 26).

El manual de procesos de operaciones es un instrumento útil para el correcto funcionamiento del hotel, el cual permite el seguimiento, evaluación de las actividades y el control, sensibiliza al personal a cargo en cuanto a sus funciones y desempeño en el trabajo.

Los procesos operativos en un hotel, muestran relevancia para mantener un nivel alto de calidad, una mejora continua y satisfacción al cliente, el mismo que es el encargado de evaluar el servicio que se oferta, se debe tomar en consideración que la calidad del turismo es subjetiva, debido a, que el cliente es quien lo experimenta cuando recibe el servicio.

2.6.3 Capacidad de resolución de problemas

Durante el turno nocturno, es común que se presenten situaciones imprevistas, desde errores en reservas hasta emergencias médicas o fallas técnicas. El auditor nocturno al ser el personal de mayor jerarquía presente durante estas horas, debe actuar con criterio, rapidez y eficiencia. Según Stipanuk D. M.(2006), la habilidad para resolver conflictos y tomar decisiones bajo presión es una competencia esencial para este rol.

2.7 Factores socioeconómicos de Manta y su influencia en el turismo

2.7.1 Contexto socioeconómico de Manta

La ciudad de Manta ubicada en la provincia de Manabí, Ecuador, se ha consolidado como un polo de desarrollo económico y turístico en la región costera del país. Su economía se apoya principalmente en tres sectores estratégicos: el comercio portuario, la pesca industrial y el turismo. De acuerdo con el Banco Central del Ecuador (2024), durante el año 2023 el producto Interno Bruto (PIB) nacional creció un 2.4% siendo este incremento sostenido en parte por sectores como transporte, construcción, alojamiento y servicios de comida, rubros en los que Manta ha tenido participación activa.

En el ámbito demográfico, Manta ha experimentado un incremento poblacional tanto en residentes permanentes como en población flotante. Esta dinámica ha sido impulsada por el desarrollo del puerto internacional, la llegada de turistas nacionales e internacionales, así como por trabajadores vinculados en el sector hotelero y comercial. Además, la ciudad ha apostado por posicionarse como un destino MICE (Meeting, Incentives, Conferences and Exhibitions), gracias a su conectividad, infraestructura hotelera de calidad y centros de convenciones (MINTUR & MICE, 2019). Esta estrategia ha potenciado la demanda de servicios hoteleros durante todo el año, incrementando así la presión por mantener estándares de servicio y operatividad eficientes en todos los turnos, incluidos el nocturno.

2.7.2. Importancia del turismo para la economía de Manta

El turismo se ha convertido en uno de los pilares fundamentales para el desarrollo económico de Manta. Según World Travel & Tourism Council (2023), Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés) indica que a través de su informe anual de impacto económico (EIR) que el cierre del año 2023 el sector dará una representación del 4,4% del PIB nacional, cabe recalcar que esto es a través de la contribución a la economía que ha

alcanzado los cinco millones de dólares, un 9,2% por encima del año 2022, este crecimiento es impulsado por la recuperación del sector tras la pandemia, el aumento de la conectividad aérea y marítima, la promoción de destinos costeros como Manta.

Asimismo, se estima que el sector turístico generó más de 410.000 empleos en el año 2023, lo que representa un incremento de más del 5% en comparación con el año anterior (WTTC., 2023). Esta expansión de la industria ha tenido un efecto directo en Manta, ciudad que ha fortalecido su infraestructura hotelera y ha visto una creciente inversión tanto nacional como extranjera en proyectos turísticos. La generación de empleo ha beneficiado a jóvenes profesionales, especialmente en el ámbito de la hotelería y la gastronomía.

El crecimiento del turismo ha llevado a los hoteles cinco estrellas a reforzar sus procesos internos, principalmente durante el turno nocturno donde se concentra la responsabilidad operativa de cerrar el día, garantizar la seguridad y preparar reportes que sustentan las decisiones del día siguiente.

2.8 Demanda y competitividad en el sector hotelero de manta

La competitividad del sector hotelero de Manta ha aumentado de manera notable en los últimos años. Este crecimiento ha estado acompañado por una mayor exigencia por parte de los turistas en cuanto a calidad de servicio, eficiencia operativa, atención personalizada y cumplimiento de estándares internacionales. Los visitantes valoran positivamente elementos como la calidez de los habitantes, la seguridad, el entorno y la continuidad operativa de los servicios ofrecidos, elementos que se ven directamente influenciados por el desempeño del personal nocturno. (Gacia Reinoso, 2021)

En este contexto los hoteles de lujo de Manta han tenido que optimizar sus procesos operativos para mantener su posición en un mercado altamente competitivo. El turno nocturno que anteriormente era percibido como un periodo de baja actividad, ha cobrado relevancia

estratégica, dado que en estas horas se lleva a cabo funciones clave como la conciliación contable, la supervisión de las instalaciones y la atención personalizada a huéspedes con necesidades especiales.

De acuerdo con Félix Mendoza, Montalván, Morales, & Párraga Basurt (2022), el auge de un turismo más experiencial impulsado por intereses culturales y comunitarios ha elevado el estándar de los servicios que los establecimientos deben ofrecer. Esta evolución ha exigido a los hoteles revisar de manera continua sus prácticas operativas, especialmente durante los turnos menos visibles como el nocturno, donde el auditor juega un papel esencial en la supervisión general del hotel.

La auditoría nocturna por lo tanto se ha transformado en una herramienta clave de control y continuidad operativa. Su correcta implementación no solo mejora la experiencia del huésped, sino que también proporciona información estratégica a la gerencia para fortalecer la toma de decisiones. El cumplimiento riguroso de los procesos nocturnos es hoy en día un diferenciador competitivo dentro del mercado hotelero de Manta.

2.9 Marco legal y normativo: gestión hotelera

2.9.1 Sector hotelero en Ecuador

La normativa ecuatoriana que regula la actividad turística establece un marco legal robusto para la operación de establecimientos de hospedaje, La ley orgánica de turismo (Turismo L. d., 2002) (Ley N° 97, 2002) asigna al Ministerio de turismo la competencia para el registro, control y certificación de prestadores de servicios turísticos. Esta ley exige a los hoteles contar con la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF) y registrarse ante la autoridad correspondiente, garantizando estándares mínimos de calidad y seguridad (Turismo L. d., 2002) art. 15.

El reglamento para el Alojamiento Turístico en Inmuebles (Turismo M. d., 2019) incorpora disposiciones específicas para el funcionamiento de hospedajes:

- Registro obligatorio en el Ministerio.
- Pago del 0,1% del valor catastral del inmueble.
- Cumplimiento de criterios de capacidad, infraestructura y seguridad.
- Prohibición de subdivisiones no registradas.
- Sanciones ante el incumplimiento de los requisitos establecidos (Turismo M. d., 2019) art. 5-17.

2.10. Políticas internas de los hoteles para la auditoria nocturna

En los hoteles cinco estrellas, la auditoria nocturna no solo es un requisito legal, sino una práctica estratégica integrada dentro del sistema de gestión de calidad. Estas políticas internas combinan estándares internacionales como normativas locales, estableciendo protocolos detallados destinados a salvaguardar operaciones, finanzas y seguridad durante la noche.

2.10.1. Principales políticas internas:

- **Conciliación financiera diaria:**

Se exige verificar ingresos y egresos, comprobar cargos de habitaciones y generar reportes ejecutivos. Este proceso permite identificar y corregir discrepancias a tiempo (Hospitalitynet. & Mews, 2024/2021).

- **Control detallado de caja y registro:**

Se utilizan listas de verificación y procedimientos estandarizados en sistemas PMS para documentar cada transacción con precisión (Hotelogix & Deliverback., 2024).

- **Informes operativos sistemáticos:**

Se elaboran reportes diarios como Daily Revenue Report, Occupancy Report & Trial Balance, que orientan la gerencia en decisiones y planificación (Hospitalitynet. & Mews, 2024/2021).

- **Supervisión de seguridad nocturna:**

El auditor gestiona el control de accesos, monitoreos de alarmas y coordinación de emergencias, aspectos críticos para la protección del personal y los huéspedes (Autohost & Mews, 2024/2023).

- **Capacitación continua y rendición de cuentas:**

Se exige formación permanente en procedimientos contables, seguridad y atención al cliente con el fin de mantener una cultura operacional basada en la calidad y responsabilidad (Autohost., 2023).

Estas políticas establecen un sistema coherente que permite la operatividad eficiente del turno nocturno, fortalece el control interno y contribuye significativamente a la reputación de los hoteles de lujo.

2.11. Auditoría nocturna: competitividad de los hoteles

2.11.1. Desempeño del auditor nocturno y competitividad

El auditor nocturno influye decisivamente en la competitividad de los hoteles de lujo particularmente en destinos como Manta donde los turistas demandan servicios de alto nivel las 24 horas. Una auditoría nocturna efectiva optimiza procesos operativos, minimiza errores y asegura el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por este segmento de clientes. Como aseveran Woods & King (2002), una gestión operativa eficiente depende del monitoreo constante y la corrección oportuna de deficiencias, lo cual recae en gran parte en la figura del auditor durante la noche.

En mercados competitivos los hoteles que mantienen prácticas sólidas de auditoría nocturna tienden a sobresalir. Dichas prácticas son indicativas de sostenibilidad operativa y mejora de recursos, reforzando la reputación del establecimiento frente a la competencia. Igualmente, una evaluación rigurosa y continua del personal nocturno promueve una cultura organizacional orientada a la excelencia lo cual se traduce en una percepción positiva del público y fidelización de clientes de alto poder adquisitivo. (Pizam, 2010)

2.12. Auditoría nocturna: calidad del servicio

La auditoría nocturna tiene un impacto directo en como los huéspedes perciben la calidad del servicio. Contar con un auditor eficaz durante la noche mejora significativamente la experiencia del cliente al garantizar la disponibilidad de servicios clave como el check-in y check-out o emergencias técnicas y una respuesta rápida a situaciones inesperadas. Así mismo al supervisar la seguridad interna, minimiza riesgos que podrían dañar la reputación de la marca.

2.13. Auditoría nocturna: sostenibilidad operativa

La auditoría durante el turno nocturno es crucial para que un hotel mantenga operaciones sostenibles y eficientes. Además de revisar los procesos operativos, el auditor se encarga de garantizar la seguridad y optimizar el uso de recursos. Según Pizam (2010), indica que una auditoría bien ejecutada reduce errores, fomenta al ahorro y promueve el uso eficaz de los recursos disponibles, reforzando la resiliencia financiera del establecimiento.

Por otro lado, se resalta el valor estratégico de la auditoría nocturna, al identificar áreas de mejoras y permitir ajustes continuos, contribuye a la sostenibilidad a largo plazo. Las operaciones estables y seguras durante la noche no solo son esenciales para mantener la

competitividad sino también para cumplir con las expectativas de un mercado turístico exigente.

CAPITULO III

3. Marco metodológico

3.1 Estrategia metodológica del estudio

3.1.1 Propósito de la estrategia metodológica

El propósito principal de esta estrategia metodológica es analizar el grado de eficacia del proceso de auditoria nocturna en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Manta, evaluando sus fortalezas, deficiencias y repercusión directa en la eficiencia operativa general. Se busca generar información empírica útil para identificar áreas de mejora dentro de la gestión nocturna hotelera y proponer recomendaciones prácticas que fortalezcan la continuidad operativa, el control financiero y la atención al huésped durante el turno nocturno.

La metodología constituye el puente entre los objetivos de investigación y la realidad observable, facilitando un proceso riguroso que permite comprender fenómenos complejos y orientar la toma de decisiones en evidencia (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.2 Enfoque y perspectiva de investigación

El presente estudio adopta una estrategia metodológica de enfoque mixto integrando métodos cuantitativos de tipo descriptivo-correlacional con herramientas cualitativas exploratorias, lo cual permite abordar el fenómeno de manera integral. El componente cuantitativo posibilita medir variables como la frecuencia de cumplimiento de tareas, el nivel de eficiencia y la percepción de desempeño a través de encuestas y listas de verificación (Creswell & Creswell, 2017).

Simultáneamente el enfoque cualitativo se implementa mediante entrevistas semiestructuradas dirigidas a auditores nocturnos y supervisores operativos, para captar sus

percepciones, vivencias y propuestas de mejora desde la experiencia directa. Esta combinación permite triangular los datos, fortaleciendo la validez de los resultados obtenidos (Denzin & Lincoln, 2017).

La elección de un enfoque mixto es pertinente dado que la auditoria nocturna involucra tanto procesos medibles como aspectos humanos y de toma de decisiones, que solo pueden ser comprendidos mediante un abordaje integral (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.3 Naturaleza y diseño del estudio

Esta investigación se clasifica como aplicada ya que persigue resolver una problemática concreta dentro del sector hotelero: la optimización del rol del auditor nocturno y su impacto sobre la operatividad. Como mencionan Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014), las investigaciones aplicadas se orientan a generar soluciones prácticas y contextualizadas que puedan implementarse directamente en los entornos organizacionales.

En cuanto al diseño se adopta un modelo no experimental de corte transversal, dado que no se manipulan variables, sino que se observan tal y como se presentan en su entorno natural. La recolección de datos se lleva a cabo en un único momento temporal, permitiendo analizar relaciones entre variables como la experiencia del auditor, el cumplimiento de funciones y su influencia sobre la eficiencia operativa.

3.4 Nivel de profundización del estudio

El presente trabajo se inscribe en un nivel descriptivo-correlacional. Por un lado, el enfoque descriptivo busca caracterizar detalladamente las funciones, procedimientos, condiciones laborales y normativas internas asociadas al auditor nocturno, mientras que el enfoque correlacional se orienta a analizar la posible relación entre su desempeño y la eficiencia

operativa del hotel, sin establecer causalidad directa entre las variables. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

La investigación correlacional resulta útil para examinar el grado de asociación entre fenómenos observables cuando no se interviene en el entorno y es especialmente aplicable a estudios organizacionales y sociales. Este enfoque permite al investigador identificar patrones, relaciones y tendencias que ayudan a formular hipótesis más específicas para investigaciones futuras. (Babbie, 2009)

Además, el enfoque descriptivo es clave para proporcionar una radiografía del rol operativo del auditor nocturno dentro de los hoteles cinco estrellas, su relación con los procesos financieros, la atención al cliente y la seguridad, así como su contribución a la sostenibilidad organizacional (Creswell & Creswell, 2017).

3.5 Población y muestra del estudio

La población objetivo de este estudio está constituida por auditores nocturnos y jefes inmediatos de auditores de los hoteles cinco estrellas, localizados en la ciudad de Manta, Ecuador. La ciudad cuenta con una infraestructura hotelera de alta gama impulsada por su desarrollo turístico, portuario y gastronómico lo que justifica la elección del contexto (MINTUR., 2023) .

Para esta investigación se identificaron los hoteles cinco estrellas, registrados oficialmente en el Catastro Nacional de Servicios Turísticos proporcionado por el Ministerio de Turismo. No obstante, debido a restricciones de acceso, confidencialidad institucional y disponibilidad de personal, se optó por aplicar un muestreo no probabilístico por conveniencia, estrategia recomendada por autores como Baptista , Hernández Sampieri, & Fernández Collado (2014), cuando el acceso al universo poblacional total es limitado.

Se prevé trabajar con una muestra de 50 participantes (huéspedes), distribuidos entre los tres hoteles cinco estrellas considerando la percepción que tienen los huéspedes sobre el perfil del auditor nocturno. Esta diversidad garantiza una visión integral del desempeño nocturno desde múltiples perspectivas organizacionales.

3.6 Estrategias e instrumentos para la recolección de datos

Para alcanzar los objetivos de la investigación se utilizarán técnicas de recolección de datos mixtos que integran componentes cuantitativos y cualitativos. Estas técnicas permiten triangular la información, aumentando la confiabilidad de los resultados (Flick, 2019).

- **Encuesta usando de ejemplo el modelo SERVQUAL**

En base al modelo SERVQUAL se elaboró un cuestionario, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1998), validando ampliamente en el sector servicios y adaptados a contextos hoteleros. Este instrumento medirá cinco dimensiones fundamentales: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles, mediante una escala Likert de 5 puntos. Su aplicación permitirá identificar percepciones sobre la calidad de servicio durante el turno nocturno y el cumplimiento de funciones del auditor.

- **Entrevistas semiestructuradas**

Se desarrollará una guía de entrevista que será aplicada a auditores nocturnos y supervisores de área de los establecimientos seleccionados. Esta herramienta permitirá profundizar en aspectos operativos difíciles de captar en encuestas, tales como la gestión de crisis, problemas frecuentes durante la noche, autonomía de decisiones, percepción del apoyo organizacional y propuestas de mejora. Las entrevistas serán grabadas (previa autorización) y transcritas para su posterior análisis temático (Taylor, Bogdan, & DeVault, 2015).

- **Lista de cotejo para observación directa**

El investigador aplicará una lista de verificación durante visitas nocturnas, con el fin de observar directamente el cumplimiento de procedimientos, rutinas operativas, gestión de ingresos y medidas de seguridad. Este instrumento se organizará por áreas: recepción, control de acceso, registros financieros y supervisión general del hotel. La observación no participa se desarrollará entre varias noches consecutivas por el hotel, para asegurar una visión realista del entorno operativo.

3.7 Procedimiento para la aplicación de los instrumentos

El procedimiento metodológico será implementado en las siguientes etapas:

- **Gestión institucional y permisos:** Se contactará formalmente a la gerencia general de los hoteles seleccionados, presentando una carta de solicitud y los objetivos del estudio, garantizando confidencialidad de los datos y acceso restringido de uso académico.
- **Aplicación de encuestas:** Las encuestas serán distribuidas en horarios compatibles con las funciones del auditor nocturno. Se empleará un formato digital o físico, según disponibilidad del personal, asegurando el anonimato para fomentar las respuestas sinceras.
- **Observación directa nocturna:** El investigador asistirá personalmente a las instalaciones durante la noche para completar la lista de cotejo. Esta observación proporcionará evidencias empíricas del funcionamiento real del turno y del comportamiento operativo del auditor.

Este proceso de recolección está diseñado para ofrecer un análisis integral del fenómeno estudiado combinando datos cuantitativos confiables con evidencia cualitativa rica en contexto organizacional.

3.8 Estrategia para el análisis de datos

La presente investigación tiene como propósito comprender el papel del auditor nocturno en la operatividad de los hoteles cinco estrellas de Manta, por lo tanto, el análisis de datos se llevará a cabo utilizando un enfoque práctico, accesible y orientado a la interpretación comprensiva de los resultados obtenidos a través de encuestas estructuradas, entrevista semiestructuradas y lista de cotejo.

3.9 Análisis de datos cuantitativos

Los datos recopilados mediante encuestas usando como ejemplo el modelo SERVQUAL serán procesados mediante estadística descriptiva la cual esto permitirá visualizar de manera clara y comprensible las respuestas obtenidas por los participantes. Se utilizará Microsoft Excel dado que es una herramienta eficaz para representar información en forma de gráficos circulares, facilitando así la interpretación y presentación de los resultados.

En esta investigación no se aplicarán análisis inferenciales complejos como correlaciones de Pearson ni pruebas de hipótesis estadísticas ya que el diseño metodológico no incluye preguntas directamente relacionadas con la experiencia laboral del auditor nocturno ni variables continuas que ameriten ese tipo de análisis. Por ello el procesamiento de los datos se centrará en la agrupación de respuestas y la identificación de tendencias generales que permitan evaluar aspectos como cumplimiento de funciones, percepción de calidad de servicio, control de procesos y satisfacción general de las actividades nocturnas en el hotel.

Este tipo de análisis descriptivo es recomendado en investigaciones aplicadas donde se busca evaluar la percepción del desempeño o calidad del servicio desde la perspectiva operativa como lo sugiere Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) en estudios de enfoque mixto.

3.10 Análisis de datos cualitativos

Por otro lado, los datos obtenidos a través de las entrevistas semiestructuradas a auditores y supervisores serán examinados bajo la técnica del análisis de contenido temático, la cual consiste en identificar y categorizar patrones, frases clave, opiniones comunes, divergencias relevantes que surjan durante la conversación.

El análisis de contenido permite ordenar la información cualitativa de forma sistemática, facilitando la creación de categorías como: retos operativos en el turno nocturno, efectividad en la resolución de problemas, control financiero y toma de decisiones en la noche (Taylor, Bogdan, & DeVault, 2015). Esta técnica cualitativa es ampliamente recomendada para estudios en ciencias sociales y gestión organizacional ya que permite extraer significados relevantes a partir del discurso de los entrevistados (Bardi, 2007).

También las observaciones obtenidas mediante listas de cotejo se organizarán según criterios de cumplimiento y no cumplimiento, lo cual servirá para reforzar los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas otorgando mayor validez a la información.

3.10.1 Variable de investigación

Las variables consideradas en este estudio están claramente definidas y delimitadas.

- **Variable independiente:** Desempeño del auditor nocturno, entendido como conjunto de tareas, responsabilidades, habilidades y acciones ejecutadas por el auditor durante el turno nocturno, incluyendo funciones financieras, de control, seguridad y atención al cliente (Walker J. R., 2016).
- **Variable dependiente:** Operatividad del hotel cinco estrellas, referida al nivel de eficiencia, continuidad de los servicios y cumplimiento de los estándares de calidad durante el turno nocturno en hoteles de alta gama (Woods & King, 2012).

3.11 Principios éticos y de confidencialidad

La presente investigación respetará plenamente los principios éticos fundamentales establecidos por el Comité de Ética de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) y las directrices internacionales de investigación.

- **El consentimiento informado:** Todos los participantes serán informados del propósito del estudio, los procedimientos a realizar, el carácter voluntario de su participación y su derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna.
- **Confidencialidad y anonimato:** Los datos recolectados serán utilizados únicamente con fines académicos. No se revelará ningún nombre, cargo ni identidad institucional en los informes o resultados del estudio si el participante así lo desea. La información será almacenada de forma segura y únicamente accesible al investigador responsable.
- **Respeto y no afectación laboral:** Las entrevistas y encuestas se realizarán en horarios acordados, sin interferir en las labores normales de los empleados. Se asegurará un ambiente de respeto mutuo y confianza.

Cumplir con estas consideraciones éticas permite que la investigación sea leal, transparente y respetuosa de los derechos de los participantes, fortaleciendo la validez de los hallazgos obtenidos (Resnik, 2018).

3.12 Instrumentos de recolección de datos

3.12.1. Cuestionario para huéspedes de hoteles cinco estrellas en manta

Título: Encuesta sobre la percepción del servicio nocturno en hoteles de alta gama en Manta

Objetivo: Evaluar la percepción de los huéspedes respecto a la calidad del servicio durante el turno nocturno, usando como ejemplo el modelo SERVQUAL propuesto por (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) que mide cinco dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles.

Instrucciones para el encuestado: Complete cada afirmación seleccionando el nivel de acuerdo en una escala tipo LIKERT de cinco puntos:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo)

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Este instrumento es ampliamente utilizado en estudios sobre calidad de servicio ya que permite cuantificar la brecha entre las expectativas y percepción del cliente (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

3.12.2. Guía de entrevista semiestructurada a auditor nocturno y jefe inmediato

Título: Guía de entrevistas sobre funciones, evaluación y retos del auditor nocturno

Objetivo: Recopilar información cualitativa sobre la experiencia profesional, los procedimientos aplicados, los desafíos frecuentes y la percepción de los auditores nocturnos respecto a su contribución en la eficiencia hotelera.

Instrucciones para el entrevistador: Aplicar la entrevista de forma confidencial ya sea presencial o virtual con previo consentimiento. Las preguntas deben ser abiertas y adaptadas según el rol del entrevistado. Este método es eficaz para obtener información contextualizada, tal como lo señalan (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.12.1 Lista de cotejo para observación directa de procedimientos nocturnos

Título: Instrumento de observación directa para evaluar condiciones operativas en turno nocturno.

Objetivo: Verificar en tiempo real el cumplimiento de procesos operativos y condiciones tangibles como iluminación, limpieza, presencia de personal clave, funcionamiento de sistemas de seguridad y cumplimiento de protocolos financieros.

Instrucciones para el observador: Realizar visitas nocturnas previamente autorizadas por la administración. Marcar “SI” o “NO” para cada ítem observado. Según Flick (2019), la observación directa permite corroborar información obtenida por otros medios y detectar brechas prácticas en la operatividad hotelera.

3.13 Guía para la aplicación de los instrumentos

Propósito General: Obtener información cuantitativa y cualitativa que permita diagnosticar el impacto del desempeño del auditor nocturno sobre la eficiencia y sostenibilidad operativa en hoteles cinco estrellas.

3.13.1. Aplicación de la encuesta

- **Población objetivo:** Huéspedes mayores de 18 años que hayan permanecido al menos una noche en hoteles cinco estrellas de Manta.
- **Muestra sugerida:** Aproximadamente 50 huéspedes distribuidos entre los hoteles seleccionados.
- **Modalidad:** Encuesta autoadministrada disponible en formato digital (por correo o por WhatsApp).
- **Ética:** Anonimato garantizado.

3.13.1 Aplicación de la entrevista semiestructurada

- **Población objetivo:** Auditores nocturnos y jefe inmediato.
- **Muestra sugerida:** 3 auditores y 3 jefes inmediato.
- **Ética:** Consentimiento grabado o por escrito para entrevistas, asegurando privacidad y confidencialidad.

3.13.2 Aplicación de la lista de cotejo

- **Población objetivo:** 3 hoteles cinco estrellas de la ciudad de Manta
- **Frecuencia de observación:** Una noche completa por hotel, abarcando desde el cierre del turno diurno hasta el inicio del turno matutino siguiente.
- **Ética:** Permiso institucional requerido sin interferir con las operaciones del hotel.

3.14 Justificación de la muestra seleccionada para encuestas a huéspedes

La decisión metodológica de establecer una muestra de 50 huéspedes se sustenta en las condiciones reales del mercado hotelero de Manta, Ecuador, el cual presenta una estructura limitada en cuanto a oferta de hoteles cinco estrellas. Según el MINTUR (2023), en la ciudad están registrados formalmente tres hoteles de categoría cinco estrellas, lo que restringe el universo total de unidades de análisis disponibles para el presente estudio.

Ante este escenario se optó por una muestra intencionada y por conveniencia, orientada a maximizar la representatividad dentro de las posibilidades reales de acceso, sin comprometer la validez metodológica del estudio. En investigaciones aplicadas en contextos hoteleros con poblaciones pequeñas y delimitadas un tamaño de muestra de 50 participantes puede proporcionar resultados válidos y confiables, siempre que se empleen instrumentos estandarizados usando como ejemplo el modelo SERVQUAL y se enfoque en el análisis descriptivo y de percepción.

En este estudio la muestra busca representar de forma equitativa las experiencias de los huéspedes que hayan pernoctado al menos 16 respuestas por establecimiento, garantizando una cobertura robusta de vivencias en el turno nocturno, que permita evaluar la percepción de calidad del servicio brindado por el personal nocturno, en especial por los auditores nocturnos.

Desde la perspectiva cuantitativa, Babbie (2009), argumenta que, en estudios no probabilísticos con poblaciones reducidas y bien identificadas, la pertinencia del perfil del encuestado y la calidad del instrumento aplicado tienen mayor relevancia que el volumen muestral en sí. En consecuencia, el presente diseño prioriza la validez del contenido y la educación del perfil del participante por sobre una muestra numerosa, ya que el objetivo central es identificar patrones de percepción y áreas de mejora en los procesos nocturnos.

Así mismo se considera el principio de saturación teórica para justificar el tamaño muestral. La saturación ocurre cuando las respuestas obtenidas comienzan a repetirse y dejan de aportar nueva información significativa, fenómeno que es común en muestras de tamaño medio en estudios con variables claramente definidas. (Creswell J. W., 2014)

En este caso al aplicar un cuestionario estructurado usando como ejemplo el modelo SERVQUAL, válido internacionalmente por Parasuraman, Zeithaml, & Berry, se espera capturar de manera efectiva las percepciones entorno a cinco dimensiones clave del servicio: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Tangibles. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

En definitiva, el número de 50 encuestados permite un análisis adecuado para los fines descriptivos del estudio, al tiempo que respeta la realidad operativa de los hoteles cinco estrellas en Manta. Esta cantidad se encuentra dentro del rango recomendado para investigaciones de campo con enfoque mixto y asegura una muestra suficiente para comparar resultados, detectar tendencias y emitir recomendaciones fundamentadas.

3.15 Resultados esperados y contribución al cumplimiento de los objetivos específicos

La aplicación de las encuestas y entrevistas está orientada a generar evidencia concreta para responder a los objetivos planteados en la investigación. A continuación, se detalla la contribución esperada de cada instrumento a los objetivos específicos:

3.15.1 Objetivo específico 1: evaluar la efectividad del auditor nocturno en los hoteles cinco estrellas

Mediante la aplicación del cuestionario usando como ejemplo el modelo SERVQUAL se recogerán datos que permitirán medir el nivel de satisfacción de los huéspedes respecto a los servicios prestados durante la noche, específicamente en lo que concierne al trabajo del auditor nocturno y su capacidad para garantizar la continuidad operativa. Esto permitirá inferir el nivel de efectividad percibido en áreas como atención al cliente, resolución de problemas, seguridad y exactitud en los procedimientos.

3.15.2 Objetivo específico 2: identificar áreas de mejora en las prácticas de auditoría nocturna

El análisis de los resultados permitirá detectar fallas o deficiencias frecuentes en las operaciones nocturnas. Estas observaciones estarán basadas en la opinión de los huéspedes, así como en las entrevistas a gerentes y a jefes inmediatos del auditor, quienes proporcionarán una visión interna de los procedimientos y políticas que rigen el turno nocturno. Esto servirá de base para proponer acciones correctivas concretas.

3.15.3 Objetivo específico 3: analizar el impacto de la auditoría nocturna en las operaciones generales del hotel

A través de las entrevistas semiestructuradas a jefes inmediatos del auditor y auditores, se profundizará en como las funciones del auditor nocturno afectan el funcionamiento general del hotel, Se espera identificar que procesos dependen directamente de su gestión y como estos

influyen en la percepción de calidad del servicio, así como en la rentabilidad y reputación del hotel.

3.15.4 Objetivo específico 4: proponer estrategias para optimizar las operaciones nocturnas

Una vez obtenidos y analizados los datos se generarán recomendaciones específicas y viables que apunten a optimizar los procesos durante el turno nocturno. Estas estrategias estarán orientadas a mejorar el desempeño del auditor nocturno, garantizar la eficiencia operativa, fortalecer la seguridad y aumentar la satisfacción del cliente, lo cual contribuirá a la competitividad de los hoteles cinco estrellas de Manta.

CAPITULO IV

4 Resultados y discusión

Este capítulo se expone y analizan los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos, cuyo objetivo fue evaluar el desempeño del auditor nocturno y su impacto en la operatividad de los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Manta, Ecuador. La metodología utilizada fue de carácter mixto integrando enfoques cuantitativos y cualitativos, lo que permitió obtener una visión integral y profunda del objeto de estudio (Creswell J. W., 2014).

4.1 Organización de los resultados

Lo resultados se han clasificado en tres secciones principales, correspondientes a los instrumentos aplicados:

- Encuestas estructuradas usando como ejemplo el modelo SERVQUAL aplicadas a los huéspedes de hoteles cinco estrellas, orientadas a medir la percepción sobre la calidad del servicio nocturno.
- Entrevistas semiestructuradas dirigidas a auditores nocturnos y jefes inmediatos del auditor, enfocadas en explorar la experiencia operativa, prácticas y retos asociados al turno nocturno.
- Listas de cotejo utilizadas en visitas de observación directa para evaluar el cumplimiento de procedimientos operativos y condiciones tangibles durante la noche.

Esta triangulación metodológica permitió identificar fortalezas y debilidades en los procesos nocturnos, con el fin de generar estrategias aplicables que contribuyan a mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

4.2 Resultados de las encuestas aplicadas a huéspedes

Con el fin de medir la percepción de los huéspedes sobre el servicio ofrecido durante el turno nocturno, se utilizó como ejemplo el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) que considera cinco dimensiones fundamentales: Fiabilidad, Capacidad de Respuestas, Seguridad, Empatía, y Aspectos Tangibles. La aplicación de esta herramienta en hoteles cinco estrellas de Manta permitieron obtener información clave sobre el nivel de satisfacción del cliente y la eficiencia de los servicios brindados por el personal nocturno, incluyendo al auditor.

Las encuestas fueron respondidas por 50 huéspedes que pernoctaron en alguno de los tres hoteles cinco estrellas, registrados oficialmente en la ciudad (MINTUR 2023). La selección fue no probabilística por conveniencia asegurando que todos los participantes hayan tenido interacción con los servicios ofrecidos durante la noche.

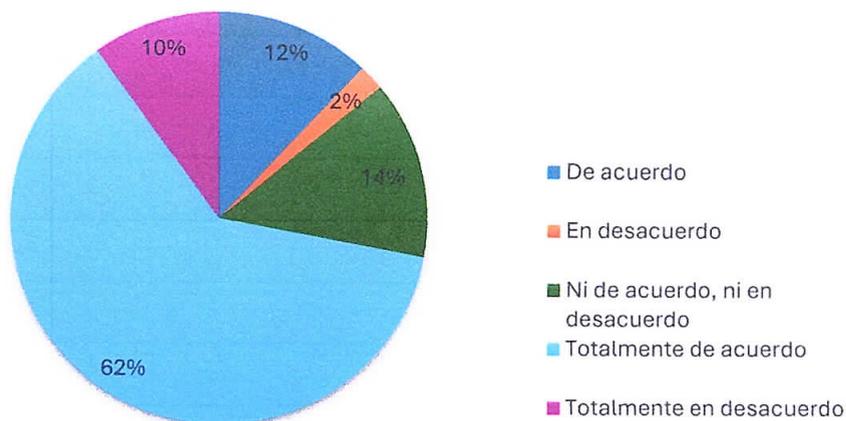
4.3 Análisis de datos cuantitativos e interpretación de los resultados – Encuesta

4.3.1 DIMENSION 1 – Fiabilidad

4.3.1.1 Pregunta 1: El personal nocturno cumple con los servicios prometidos de manera puntual y precisa.

Figura 1. *Dimensión de fiabilidad*

Cuenta de El personal nocturno cumple con los servicios prometidos de manera puntual y precisa



Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Análisis e interpretación: Los resultados de este ítem evidencia una percepción positiva predominante por parte de los huéspedes en relación con la capacidad del personal nocturno para cumplir con lo prometido, siendo este un componente fundamental de la fiabilidad del servicio. Un 74% de los encuestados (62% totalmente de acuerdo y 12% de acuerdo) considera que el servicio nocturno brinda de forma puntual y precisa, lo que indica un alto nivel de cumplimiento de expectativas en los hoteles cinco estrellas, que fueron evaluados.

Por otro lado, el 14% que se posiciona en un nivel neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo) podría reflejar incertidumbre o variabilidad en la experiencia del servicio, posiblemente asociada a diferencias entre hoteles o situaciones específicas del turno nocturno. Este grupo merece atención ya que podría estar influenciado por aspectos como la falta de comunicación clara, demoras en servicios específicos o escasa interacción con el personal durante la noche.

Sin embargo, debe considerarse que un 12% de los huéspedes manifestó desconformidad (10% totalmente en desacuerdo y el 2% en desacuerdo), lo cual representa una

alerta importante para la gestión hotelera ya que señala posibles deficiencias en la puntualidad del servicio o en el cumplimiento de lo ofrecido lo cual compromete la coherencia entre promesa de marketing y experiencia real.

Tabla 1. Resultados de la pregunta 1

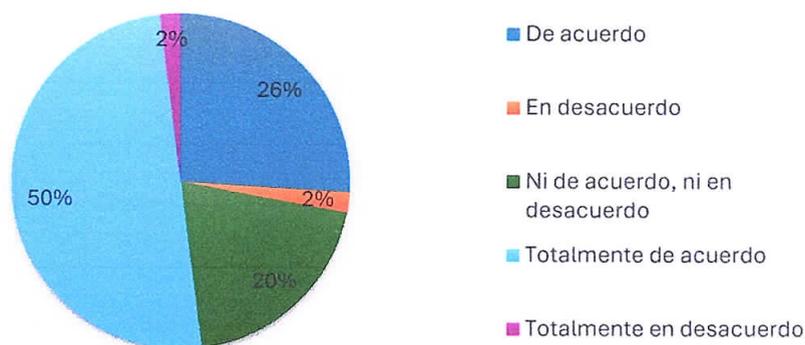
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	31	62%
De acuerdo	6	12%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	14%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	5	10%
Total	50	100%

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.3.1.2 Pregunta 2: Los cobros reflejados en mi cuenta durante el turno nocturno coincidieron correctamente con los servicios utilizados y pagos realizados.

Figura 2. Dimensión de Fiabilidad

Cuenta de Los cobros reflejados en mi cuenta durante el turno nocturno coincidieron correctamente con los servicios utilizados y pagos realizados



Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Análisis e interpretación: El 76% de los huéspedes (50% totalmente de acuerdo + 26% de acuerdo) consideran que los cargos reflejados en sus cuentas son precisos y corresponden fielmente a los servicios utilizados durante el turno nocturno. Este dato es relevante ya que evidencia un alto nivel de confiabilidad en los procesos de facturación y control financiero que se ejecutan durante la jornada nocturna.

Por otro lado, el 20% de los encuestados que se mostraron neutrales puede reflejar una percepción ambigua, posiblemente influida por una falta de conocimiento detallado del proceso o por una experiencia no lo suficientemente clara. Aunque los porcentajes en desacuerdo y totalmente en desacuerdo son bajos (2% cada uno respectivamente), su presencia indica que existen ocasionales fallas de control lo que sugiere áreas susceptibles de mejora en el proceso de conciliación nocturna de cuentas.

Tabla 2. Resultados de la pregunta 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	50%
De acuerdo	13	26%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	20%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

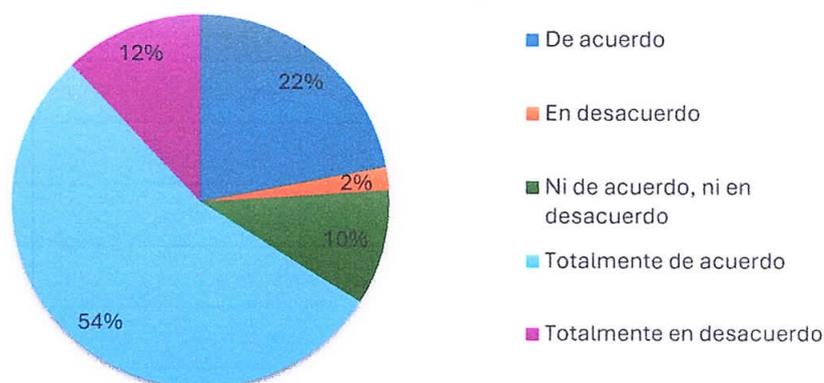
Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.3.2 DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuestas

4.3.2.1 Pregunta 3: El auditor nocturno demuestra responsabilidades al manejar correctamente las operaciones y requerimientos del huésped.

Figura 3. Dimensión de capacidad de respuestas

Cuenta de El personal nocturno atiende de forma oportuna cualquier solicitud o inconveniente presentado durante el turno



Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Análisis e interpretación: La mayoría de los huéspedes representando un 76% de los encuestados percibe que el auditor nocturno asume sus responsabilidades con profesionalismo, gestionando adecuadamente tanto las operaciones internas como los requerimientos que se presentan durante la noche. Esta evaluación refleja una percepción positiva del desempeño del auditor lo cual es clave en la calidad del servicio y la continuidad operativa del hotel durante las horas menos concurridas.

No obstante, se debe destaca que un 14% del total (12% totalmente en desacuerdo y el 2% en desacuerdo) expresó disconformidad lo que puede sugerir fallos puntuales en el manejo de requerimiento específicos, poca visibilidad del auditor durante la noche o dificultades para responder ante situaciones imprevistas. Así mismo el 10% de neutralidad podría implicar que algunos huéspedes no interactúan directamente con el auditor o no percibieron claramente su rol durante su estancia.

Tabla 3. Resultados de la pregunta 3

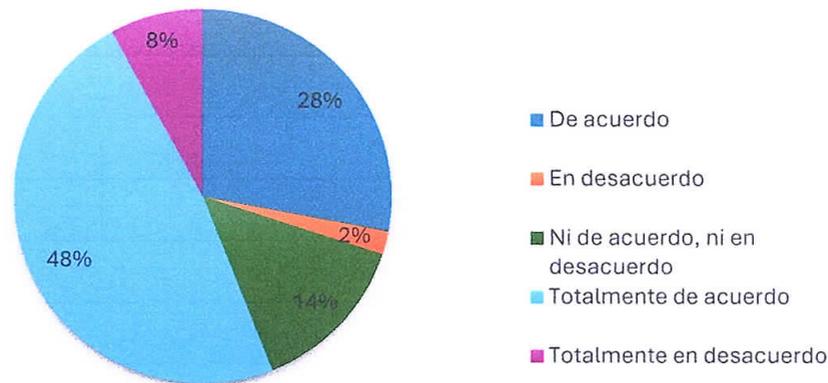
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	27	54%
De acuerdo	11	22%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	6	12%
Total	50	100%

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.3.2.2 Pregunta 4: El auditor nocturno y el personal de apoyo muestran disposición y actitud proactiva para ayudar en cualquier momento.

Figura 4. Dimensión de capacidad de respuestas.

Cuenta de El auditor nocturno y el personal de apoyo muestran disposición y actitud proactiva para ayudar en cualquier momento



Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Análisis e interpretación: un 76% del total de los huéspedes encuestados afirma percibir una actitud positiva y proactiva por parte del auditor nocturno y el personal de apoyo lo cual es un claro indicador de eficiencia y compromiso en la atención nocturna. Esto sugiere que en la mayoría de los casos el personal demuestra disponibilidad y actitud de servicio, aspectos fundamentales en un entorno de hospitalidad de alto nivel.

No obstante, el 10% que manifestó desacuerdo o total desacuerdo, así como el 14% que se mantuvo neutral podrían estar vinculados a momentos específicos en que el personal no fue visible o a experiencias puntuales donde no se respondió con rapidez o empatía esperadas. Estos porcentajes sugieren oportunidades de mejora relacionadas con la visibilidad del auditor y su comunicación efectiva con los huéspedes durante la noche.

Tabla 4: Resultados de la pregunta 4

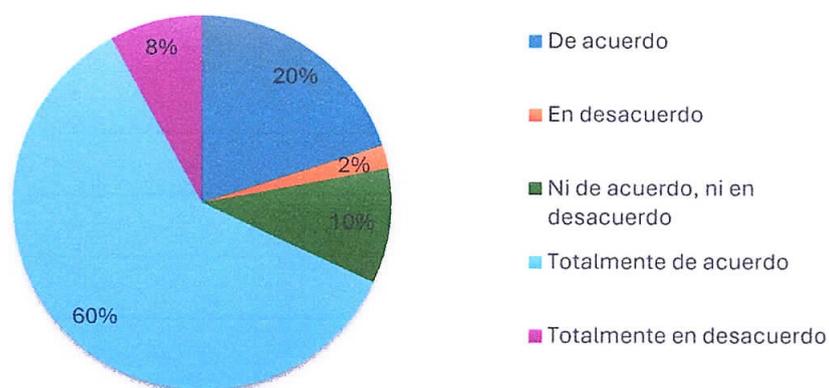
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	24	48%
De acuerdo	14	28%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	14%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.3.2.3 Pregunta 5: Ante situaciones imprevistas, el equipo nocturno brinda soluciones de manera rápida y eficiente.

Figura 5. Dimensión de capacidad de respuestas

Cuenta de Ante situaciones imprevistas, el equipo nocturno brinda soluciones de manera rápida y eficiente



Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Análisis e interpretación: Los resultados muestran que el 80% de los huéspedes consideran que el equipo nocturno brinda soluciones rápidas y eficientes frente a situaciones imprevistas. Esta percepción refuerza la imagen de capacidad de respuesta y proactividad por parte del personal de turno nocturno, aspecto esencial en la atención hotelera, especialmente cuando el personal es reducido o se presentan eventos no programados.

No obstante, el 10% restante que expresa insatisfacción o neutralidad podría estar relacionado con falta de comunicación, demoras en la atención o limitaciones estructurales durante el turno nocturno. Estas respuestas, aunque minoritarias evidencian la necesidad de mantener protocolos claros, personal capacitado y accesible para situaciones inesperadas.

Tabla 5. Resultados de la pregunta 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	30	60%
De acuerdo	10	20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	4	8%
Total	50	100%

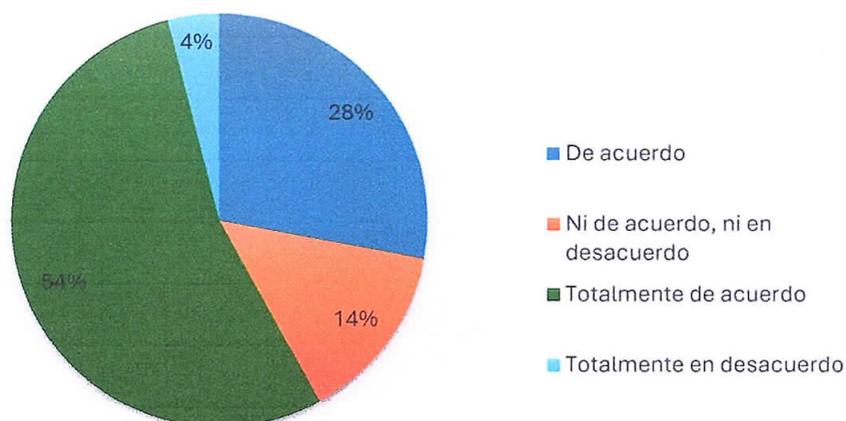
Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.3.3 DIMENSIÓN 3: Seguridad

4.3.3.1 Pregunta 6: Durante mi estadía nocturna me sentí seguro/a dentro de las instalaciones del hotel.

Figura 6. Dimensión de seguridad

Cuenta de Durante mi estadía nocturna me sentí seguro/a dentro de las instalaciones del hotel



Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Análisis e interpretación: El sentido de seguridad del huésped durante su permanencia nocturna es un componente esencial en la experiencia hotelera, especialmente en establecimiento de cinco estrellas donde se espera un estándar elevado de vigilancia, control de acceso y protocolos de emergencia.

En esta consulta el 82% de los encuestados expresó sentirse seguro/a dentro del hotel durante la noche, lo que indica que los procesos de vigilancia nocturna, presencia de personal

Tabla 2

ALTERAZONES

Totales

En base

Nada

En base

Totales

Total

Fuente: Muestra

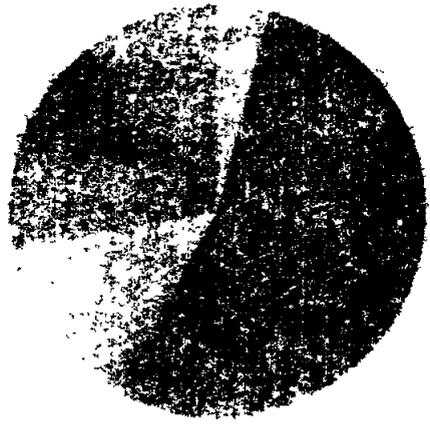
4.3.3. DIMENSIONES

4.3.3.1. Preguntas de respuesta de tipo

instalaciones de tipo

Figura 6

Cuando se pregunta



Fuente: Muestra

Actividad

actividad en el

establecimiento de

de acceso y

En esta

durante la

capacitado y cumplimiento de normas internas de seguridad están siendo percibidos como eficaces.

Sin embargo, el 14% de respuestas neutras y el 4% de respuestas negativas reflejan la necesidad de revisar aspectos como iluminación, señalización de rutas de evacuación, presencia de personal visible en zonas claves o incluso protocolos de atención ante situaciones de riesgo.

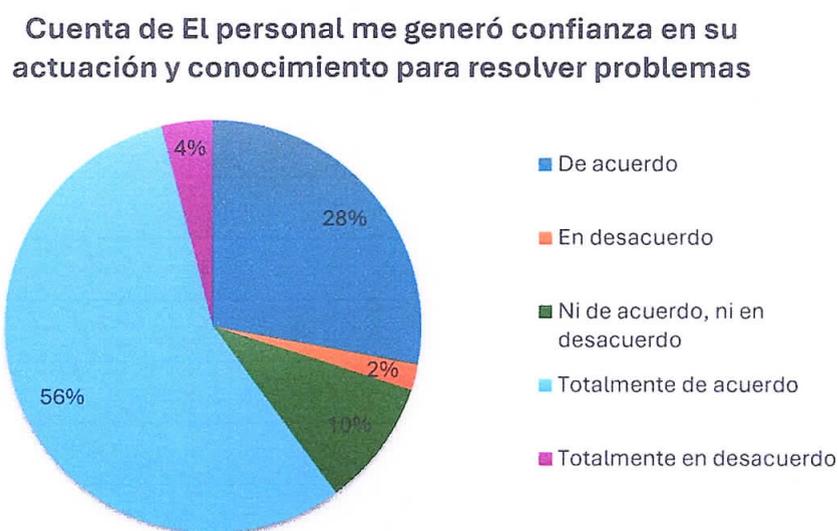
Tabla 6. Resultados de la pregunta 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	27	54%
De acuerdo	14	28%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	14%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.3.3.2 Pregunta 7: El personal me generó confianza en su actuación y conocimiento para resolver problemas.

Figura 7. Dimensión de seguridad.



Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Análisis e interpretación: La percepción de confianza por parte del huésped es un indicador clave para medir la calidad del servicio nocturno. En esta afirmación el 84% de los huéspedes expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el personal nocturno demostró seguridad, conocimiento y actitud adecuada para resolver inconvenientes o requerimientos presentados durante su estadía.

La confianza del cliente en la capacidad de resolución del personal, también refleja un componente emocional del servicio donde la seguridad percibida no depende únicamente de la solución técnica sino de la manera en que se comunica, se atiende y se acompaña al huésped en el proceso de resolución.

No obstante, el 10% de respuestas neutras y el 6% de desacuerdo total o parcial indican que en ciertos casos los huéspedes no percibieron una actuación suficientemente sólida o resolutive. Esto puede deberse a falta de iniciativa, demoras, escasa comunicación o desconocimiento de ciertos procedimientos, lo que revela oportunidades de mejorar en los protocolos internos y en la supervisión continua del auditor nocturno.

Tabla 7. Resultados de la pregunta 7

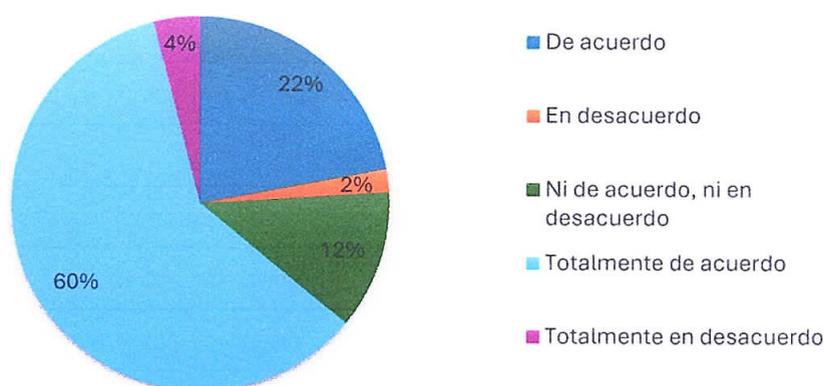
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	28	56%
De acuerdo	14	28%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.3.3.3 Pregunta 8 El hotel cuenta con medidas visibles y efectivas de seguridad durante la noche (cómo vigilancia, cámaras, control de acceso).

Figura 8. Dimensión de seguridad

Cuenta de El hotel cuenta con medidas visibles y efectivas de seguridad durante la noche (¿cómo vigilancia, cámaras, control de acceso



Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Análisis e interpretación: La percepción de seguridad es una de las dimensiones más relevantes en la experiencia del huésped, especialmente durante las horas nocturnas. Según los resultados obtenidos, el 82% de los participantes (60% totalmente de acuerdo y el 22% de acuerdo) percibe que el hotel implementa medidas de seguridad visibles y efectivas durante la noche, tales como cámaras, personal de vigilancia y control de accesos.

No obstante, el 12% se muestra neutral y el 6% (4% totalmente en desacuerdo y el 2% en desacuerdo) expresó inconformidad con estas medidas, lo que podría evidenciar inconsistencias en la visibilidad o eficacia de los protocolos de seguridad implementados durante el turno nocturno. Esto puede responder a deficiencias como áreas sin monitoreo, accesos poco controlados o escasas presencia del personal de vigilancia.

Tabla 8. Resultados de la pregunta 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	30	60%
De acuerdo	11	22%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

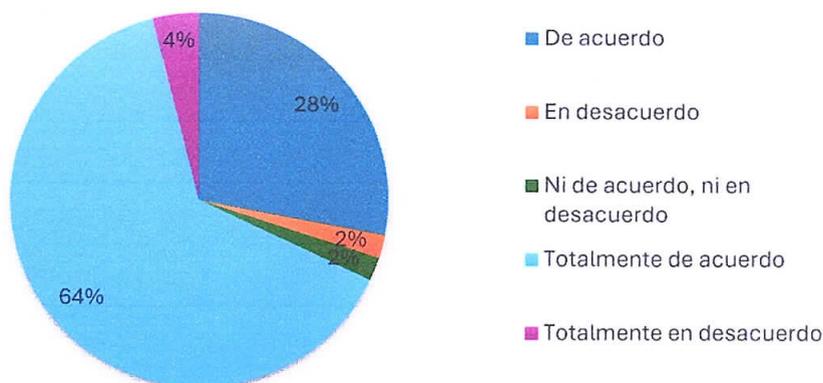
Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.3.4 DIMENSIÓN 4: Empatía

4.3.4.1 Pregunta 9: El personal nocturno demostró amabilidad, respeto y atención personalizada a mis necesidades.

Figura 9. Dimensión de empatía

Cuenta de El personal nocturno demostró amabilidad, respeto y atención personalizada a mis necesidades



Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Análisis e interpretación: La empatía del personal nocturno es una de las dimensiones fundamentales en la experiencia del cliente ya que se relaciona directamente con el trato humano, la sensibilidad antes las necesidades del huésped y la calidad del contacto interpersonal. Según los datos recabados un 92% de los huéspedes (64% totalmente de acuerdo y el 28% de acuerdo) perciben que el personal del turno nocturno brinda una atención amable, respetuosa y personalizada.

Por otro lado, un 4% de los encuestados se mantuvo neutral, mientras que el 4% restante (2% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo) manifestó algún nivel de insatisfacción, lo que representa una oportunidad de mejora en cuanto a la estandarización del trato amable en todos los turnos y personal.

Tabla 9. Resultados de la respuesta 9

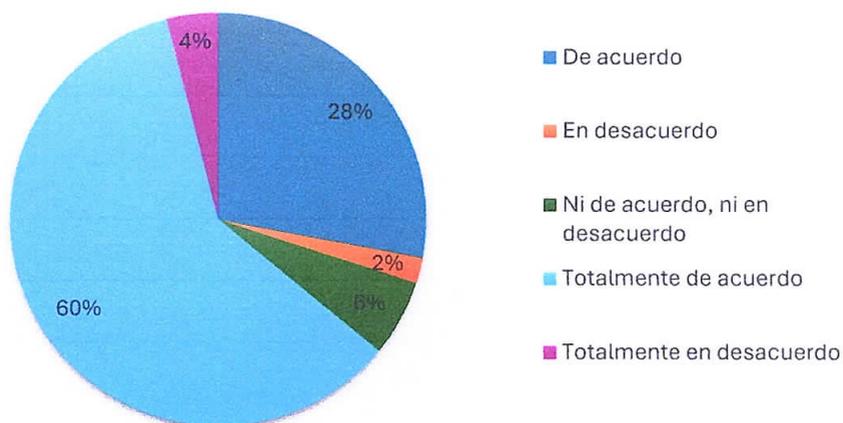
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	32	64%
De acuerdo	14	28%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.3.4.2 Pregunta 10: Me sentí escuchado/a y valorado/a por el equipo del hotel durante la noche de mi estadía.

Figura 10. Dimensión de empatía

Cuenta de Me sentí escuchado/a y valorado/a por el equipo del hotel durante la noche de mi estadía.



Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Análisis e interpretación: Esta afirmación está vinculada a la percepción de empatía emocional del personal nocturno la cual es clave para garantizar una experiencia positiva del huésped. El 88% de los encuestados (60% totalmente de acuerdo y 28% de acuerdo) afirmaron

sentirse escuchados y valorados por el personal nocturno durante su estadía, lo que demuestra que en términos generales los hoteles evaluados en Manta están logrando generar una conexión emocional satisfactoria con sus clientes incluso en horarios menos activos.

Sin embargo, el 6% de los huéspedes se mantuvo neutral y el 6% adicional (4% totalmente en desacuerdo y el 2% en desacuerdo) manifestaron no haberse sentido escuchados o valorados. Este hallazgo debe ser considerado como una alerta operativa ya que cualquier deficiencia en la empatía puede impactar negativamente la imagen del hotel.

Tabla 10. Resultados de la respuesta 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	30	60%
De acuerdo	14	28%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	6%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

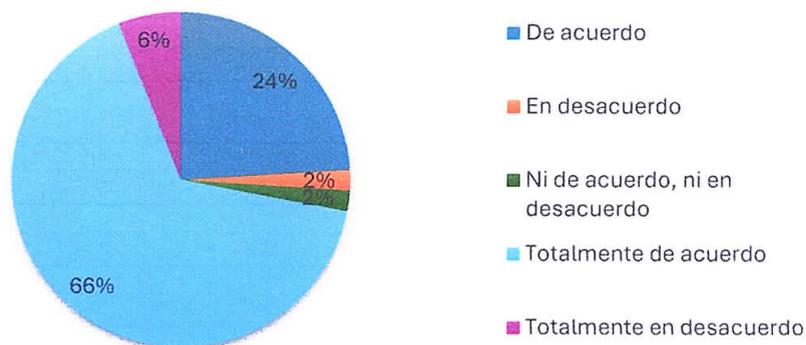
Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.3.5 DIMENSIÓN 5: Tangibles

4.3.5.1 Pregunta 11: Las instalaciones del hotel (habitaciones, pasillos, áreas comunes) se encontraban limpias y en buen estado durante la noche.

Figura 11. *Dimensión de tangibilidad*

Cuenta de Las instalaciones del hotel (habitaciones, pasillos, áreas comunes) se encontraban limpias y en buen estado durante la noche.



Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Análisis e interpretación: En este caso un 90% de los huéspedes encuestados (66% totalmente de acuerdo y el 24% de acuerdo) manifestaron estar satisfechos con el estado de limpieza y conservación de las instalaciones del hotel durante el turno nocturno.

No obstante, un 6% de los encuestados optaron por una posición neutral y un 4% expresó insatisfacción, lo que sugiere que, aunque el servicio físico está mayormente bien valorado, aún existen oportunidades de mejora en ciertos momentos o espacios del hotel.

La supervisión nocturna del estado físico de las instalaciones recae en parte en el auditor nocturno y en el equipo operativo disponible durante ese turno. Por ello estos resultados también indican la importancia de mantener protocolos de limpieza nocturna claramente establecidos.

Tabla 11. Resultados de la pregunta 11

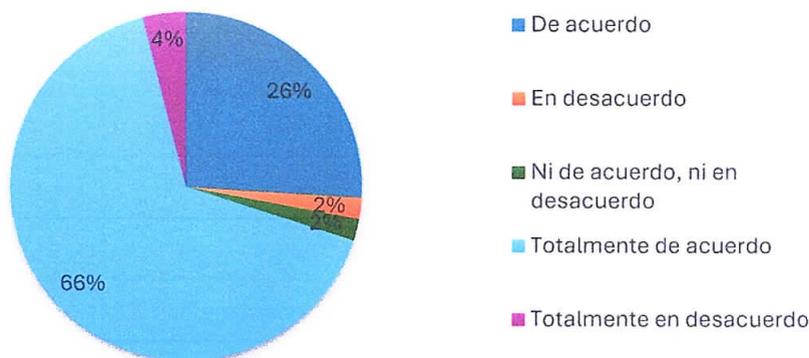
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	33	66%
De acuerdo	12	24%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.3.5.2 Pregunta 12: El equipamiento utilizado por el personal nocturno (uniformes, computadoras, herramientas) estaban en buenas condiciones y era acorde al nivel del hotel.

Figura 12. Dimensión de tangibilidad

Cuenta de El equipamiento utilizado por el personal nocturno (uniformes, computadoras, herramientas) estaban en buenas condiciones y era acorde al nivel del hotel.



Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Análisis e interpretación: Los resultados reflejan que un 92% de los huéspedes encuestados (66% totalmente de acuerdo y el 26% de acuerdo) consideran que el equipamiento visible del personal nocturno, incluyendo sus uniformes, las herramientas tecnológicas y otros recursos de atención, fue apropiado y estaba en buenas condiciones. Este dato destaca que la percepción positiva hacia los aspectos tangibles vinculados al servicio lo cual es fundamental en la industria hotelera de alto nivel, donde los detalles marcan la diferencia en la experiencia del huésped.

No obstante, un pequeño porcentaje 8% expresó insatisfacción o indiferencia, 4% totalmente en desacuerdo, el 2% en desacuerdo y el 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto podría deberse a situaciones puntuales como mal estado del uniforme de un colaborador, fallas en algún dispositivo informático o falta de herramientas adecuadas para brindar una atención inmediata.

Esta dimensión está directamente relacionada con la gestión operativa nocturna ya que el auditor nocturno y el personal que lo acompaña dependen de herramientas fiable para cumplir funciones críticas, como conciliación de cuentas, emisión de reportes, control de acceso y atención al huésped. Una deficiencia en el equipamiento afecta no solo la eficiencia sino también la percepción de seguridad y profesionalismo por parte de los clientes.

Tabla 12. Resultados de la pregunta 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	33	66%
De acuerdo	13	26%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.4 Resultados de las entrevistas a auditores nocturnos y jefes inmediatos superior del auditor

Tabla 13. Entrevista a auditores nocturnos

	Preguntas	Ideas de preguntas		
		Hotel oro verde	Hotel Wyndham	Hotel Poseidón
1	¿Cuáles son las funciones operativas y administrativas más relevantes que desempeña durante el turno nocturno en el hotel?	Las funciones del auditor es revisar las ventas diarias, control financiero en todas las áreas, elaboración de reportes para los jefes y tareas como revisar	El auditor tiene un manual con el que se guía paso a paso. Las funciones más relevantes son los reportes diarios, revisar las ventas, realizar rondas.	Sus funciones operativas son varias entre las principales tenemos control financiero, elaboración de reportes operativos y realizar rondas durante la noche

		cámaras de seguridad.		en el hotel y revisar que todo esté en orden.
2	¿De qué manera considera que su trabajo durante la noche influye directamente en la continuidad y eficiencia operativa del hotel?	El rol del auditor influye de manera significativa ya que el auditor queda como gerente encargado ante eventualidades.	Se considera que influye con la eficiencia del hotel ya que es parte esencial en el turno nocturno, el encargado del hotel cuando no hay nadie del área administrativa.	La manera que considera que el trabajo del auditor influye es que es una figura de liderazgo durante la noche, actuando incluso como gerente nocturno.
3	¿Con qué regularidad recibe evaluaciones formales de desempeño y qué aspectos son considerados durante esas valoraciones?	Para el auditor las evaluaciones son realizadas cuando se actualiza el sistema.	Las evaluaciones se realizan al ingreso, cuando es contratado como auditor.	Las evaluaciones formales de desempeño son realizadas de manera constante, diariamente con su labor se verifica que esté todo bien hecho.
4	¿Qué procedimientos internos estandarizados están establecidos para garantizar la correcta ejecución de la auditoría nocturna?	Entre los procedimientos serían. sacar reportes de ventas, ingresar pagos con tarjeta, revisar el reporte final MIS que será entregado a los jefes.	Con el manual del auditor y las capacitaciones correspondientes se asegura que pueda hacer bien su trabajo.	Como procedimientos internos realiza revisión de caja, lectura de folio, tarjetas de registro, recepción, y revisión de habitaciones, corregir error.
5	¿Cuáles son los principales desafíos o situaciones críticas que enfrenta frecuentemente durante el desarrollo de su turno?	Se deja poco personal en el turno nocturno lo cual no es suficiente para la seguridad del hotel. Muy poco pasan eventualidades.	Acostumbrarse al horario de noche, no tener el apoyo de los jefes departamentales.	Hotel Poseidón consta de colaboradores polifuncionales, los desafíos serían cuando suceden eventualidades como daño de aires y demás situaciones, se da un manual de soluciones.
6	¿Percibe que su desempeño durante el turno nocturno es reconocido y valorado	Los jefes ven y valoran el esfuerzo realizado por el	El reconocimiento sería la diferenciación del sueldo, bonos de	El auditor nocturno tiene una bonificación

	por la administración del hotel?	auditor nocturno ya que se sabe que el turno de noche es complejo.	horas suplementarias y horas extras.	adicional y recargo nocturno.
7	¿Qué propuestas o acciones considera necesarias para optimizar la gestión nocturna en hoteles de cinco estrellas?	Con respecto al tema de la seguridad se debería tener un sistema de protección de datos.	Una correcta capacitación, bien establecidos los procesos y bien establecidos las actividades a realizar.	Sistema de actualización integrado en la contabilidad del hotel para dar estadísticas reales, herramientas actualizadas y certificadas para tener indicadores de ventas.
8	¿Ha recibido formación especializada o capacitaciones periódicas relacionadas con su rol como auditor nocturno?	Las capacitaciones formales no son frecuentes, pero si con temas de facturación, leyes tributarias y procedimientos internos.	Desde el momento que se ingresa a la empresa recibe capacitaciones el auditor, la cadena Wyndham consta de una universidad que permite entrenarse.	Se realiza la inducción del proceso del hotel cuando se ingresa.

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Tabla 14. Entrevista a jefes inmediato superior del auditor

	Preguntas	Ideas de preguntas		
		Hotel oro verde	Hotel Wyndham	Hotel Poseidón
1	¿Cuáles son las funciones operativas y administrativas más relevantes que desempeña durante el turno nocturno en el hotel?	Las principales funciones son llegar al turno, verificar las cuentas de los puntos de pago, el auditor se encarga de cerrar las ventas realizadas en el día de las diferentes áreas como restaurante, habitaciones, gimnasio, eventos y panadería.	El auditor forma parte del área contable, se encarga de realizar las transacciones de los puntos de ventas, él revisa que todos los valores estén correctos, y es el último filtro.	De las principales responsabilidades del auditor nocturno es ser gerente nocturno, encargado de la operatividad en las noches, realizar auditoria de ventas diarias como alojamientos, restaurantes, y demás áreas.

2	¿De qué manera considera que su trabajo durante la noche influye directamente en la continuidad y eficiencia operativa del hotel?	El rol del auditor influye en la operatividad general del hotel realizando su reporte diario enviándolo a los diferentes jefes departamentales y ellos analizan las ventas y presupuestos.	El auditor sesga todo lo que pasa durante el día para que al departamento financiero le llegue toda la información pulida.	Contribuye por medio de este identificando irregularidades, procesos y entandares que no cumplan en el hotel. El auditor es el principal indicador de anomalías.
3	¿Con qué regularidad recibe evaluaciones formales de desempeño y qué aspectos son considerados durante esas valoraciones?	Para este puesto primero se lo capacita hasta que esté al 100% y cuando hay cosas nuevas a nivel nacional.	Las evaluaciones se realizan cuando ingresa y cada seis meses evaluaciones de desempeño.	Por trimestre se evalúa al auditor, siendo también evaluado frecuentemente ya que se revisa su trabajo a diario.
4	¿Qué procedimientos internos están establecidos para garantizar la correcta ejecución de la auditoría nocturna?	Los procedimientos que hace el auditor son realizar los reportes de ventas diario, ingresar los pagos con tarjeta, revisar el reporte que será entregado a los jefes de cada área.	Se tiene un manual de procedimientos que se entrega al auditor cuando ya es contratado, con el manual tiene una guía de los procedimientos.	El auditor revisa el proceso revisión de habitaciones, corrige errores, también realiza rondas en el hotel con esos procesos verifica que todo esté en orden.
5	¿Cuáles son los principales desafíos o situaciones críticas que enfrenta frecuentemente durante el desarrollo de su turno?	Como dificultad el auditor queda básicamente solo, lo cual debe tomar decisiones como gerente nocturno, aunque desafíos o situaciones críticas de noche no son tan frecuentes.	El hecho de no tener el personal necesario en las noches sería uno de los desafíos que enfrenta el auditor.	En el hotel los colaboradores son polifuncionales, pero no tenemos ciertos servicios las 24 horas, puede ocurrir incidencias en ese horario. El auditor debe solucionar esos inconvenientes.
6	¿Percibe que su desempeño durante el turno nocturno es reconocido y valorado	En este caso cuando el hotel realiza reuniones se toma en cuenta	Como reconocimiento vendría siendo los	De manera general el auditor recibe horas

	por la administración del hotel?	al auditor y los jefes reconocen el esfuerzo que hace por asistir de día cuando el turno de él es de noche.	bonos de horas suplementarias.	nocturnas, bono adicional.
7	¿Qué propuestas o acciones considera necesarias para optimizar la gestión nocturna en hoteles de cinco estrellas?	Como jefe del auditor siento que hace muy bien su trabajo, y maneja un horario tranquilo lo cual hace que pueda realizar su trabajo en óptimas condiciones.	Que durante las horas de trabajo del auditor no haya tiempos muertos, una correcta capacitación, tener establecidos los procesos y actividades.	Implementación en el sistema de facturación la IA para que arroje un análisis completo.
8	¿Ha recibido formación especializada o capacitaciones periódicas relacionadas con su rol como auditor nocturno?	Por año se realizan dos capacitaciones para revisiones de manual y cuando llegan auditores externos de cadena.	La cadena Wyndham tiene una universidad online el cual permite capacitarse constantemente.	La formación que se realiza al auditor es cuando ingresa como colaborador y de manera general.

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.5 Aspectos que coinciden referente a las entrevistas a los auditores nocturnos y supervisores

Tabla 15. Aspectos que coinciden

Aspectos relevantes identificados	Coincidencia con otro aspecto o pregunta
Se evidenció que el auditor nocturno cumple funciones de control financiero, elaboración de reportes operativos y tareas vinculadas con la seguridad.	Coincide con la respuesta de la pregunta 1, operatividad total.
Se reconoció que el auditor asume una figura de liderazgo durante la noche, actuando incluso como gerente nocturno ante eventualidades.	Coindice con la respuesta de la pregunta 2, figura importante en las noches.
Los entrevistados manifestaron que no se realizan evaluaciones formales de desempeño de manera periódica.	Coincide con la respuesta de la pregunta 3, eso influye en la motivación.
Se describió que los procesos internos incluyen el registro manual de transacciones, verificación de ingresos y entrega de reportes financieros.	Coincide con la respuesta de la pregunta 4, rol operativo muy importante.

Se identificaron como principales retos la falta de personal, carga múltiple de funciones y dificultades físicas por el cambio de horario nocturno.	Coincide con la respuesta de la pregunta 5, propuestas de mejorar.
Algunos participantes mencionaron que, si reciben reconocimiento como incentivos económicos, pago de horas nocturnas y cumplimiento de beneficios de ley.	Coincide con la respuesta de la pregunta 6, reconocimiento por su desempeño.
Se manifestó la necesidad de reforzar el equipo de trabajo en el turno nocturno, especialmente en áreas como seguridad y asistencia operativa.	Coincide con la respuesta de la pregunta 7, reflejan problemas y falta de seguridad.
Se evidenció que varios auditores no reciben capacitación formal constante, salvo en casos excepcionales o cuando hay actualizaciones del sistema.	Coincide con la respuesta de la pregunta 8, afecta desempeño de los auditores.

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.6. Cotejo: Cumplimiento de ítems de la lista de cotejo durante el turno nocturno.

Tabla 16. *Lista de cotejo*

Ítem evaluado	Hotel Poseidón	Hotel Oro Verde	Hotel Wyndham	Total
Las áreas comunes se encuentran en condiciones óptimas de limpieza e higiene durante el turno nocturno.	✓	✓	✓	100%
El personal que labora durante la noche porta el uniforme institucional completo y adecuado según el manual de imagen corporativa del hotel.	✓	✓	✓	100%
Se ejecutan rondas de inspección y vigilancia en intervalos regulares para garantizar la seguridad de las instalaciones.	✓	✓	✓	100%
El auditor nocturno mantiene actualizados los registros contables y realiza correctamente el cierre financiero del turno.	✓	✓	✓	100%

Las solicitudes y requerimientos de los huéspedes son atendidos con prontitud y dentro de un tiempo considerado eficiente.	✓	✓	✓	100%
Los sistemas de seguridad electrónica (alarmas, cámara de videovigilancia, sensores) se encuentran activos y operativos durante la noche.	✓	✓	✓	100%
Se cumple con los protocolos establecidos para el registro y reporte de incidentes ocurridos durante el turno nocturno.	✓	✓	✓	100%
El personal nocturno demuestra conocimiento y aplicación de los procedimientos en caso de emergencia o situaciones críticas.	✓	✓	✓	100%

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

4.6.1. Resultados: lista de cotejo

La lista de cotejo fue aplicada de manera directa en los tres hoteles registrados como cinco estrellas, ubicados en la ciudad de Manta, con el propósito de observar en tiempo real las condiciones tangibles y el cumplimiento de los procedimientos operativos durante el turno nocturno.

Esta herramienta permitió verificar aspectos clave como limpieza, presentación del personal, uso de uniforme adecuado, funcionamiento de los sistemas de seguridad, atención a huéspedes y cumplimiento de protocolos administrativos por parte del auditor nocturno.

Entre los principales hallazgos se destaca que en el 100% de los casos observados, las áreas comunes como lobby, pasillos y ascensores se encontraban limpias y en condiciones adecuadas, lo que evidencia un compromiso con los estándares de higiene y presentación

(MINTUR., 2023). Así mismo, se constató que el personal nocturno portaba uniformes reglamentarios, contribuyendo a una imagen profesional ante los huéspedes.

Respecto a la seguridad, se observó la ejecución periódica de rondas por parte del personal de vigilancia en dos de los tres hoteles y el funcionamiento activo de cámaras y sistemas de alarma en todos los establecimientos evaluados lo cual refuerza la percepción de protección durante la noche.

Los resultados de la lista de cotejo aportan información valiosa para validar de forma objetiva el nivel de cumplimiento de los procedimientos establecidos y las condiciones operativas durante la jornada nocturna, contribuyendo a alcanzar los objetivos específicos de esta investigación, en particular el relacionado con la identificación de fortalezas y debilidades en la operatividad nocturna de los hoteles cinco estrellas.

CAPITULO V

5 Propuesta de mejora para optimizar el desempeño del auditor nocturno en hoteles cinco estrellas de Manta

5.1 Justificación de la propuesta

En los resultados obtenidos en esta investigación se evidencia que el auditor nocturno desempeña un rol importante en la operatividad hotelera, especialmente en los procesos de control financiero, atención al cliente y generación de reportes para la toma de decisiones. Sin embargo, se identificaron debilidades como la falta de personal de apoyo en el turno al desempeño. Por ello, se propone un plan de fortalecimiento integral para optimizar las funciones del auditor nocturno y su impacto positivo en la eficiencia del hotel.

5.2 Objetivo de la propuesta

Implementar un plan estratégico que permita mejorar las condiciones laborales, la formación continua y también los recursos operativos del auditor nocturno, para optimizar su desempeño y por ende la eficiencia en la operatividad nocturna de los hoteles cinco estrellas de Manta.

5.3 Estrategias de mejora propuestas

5.3.1 Estrategia 1: Fortalecimiento de la capacitación técnica del auditor nocturno

Tabla 17. Plan de acción, estrategia 1.

Acción específica	Responsable	Recursos necesarios	Tiempo de ejecución	Indicador de éxito
Diseñar e implementar capacitaciones semestrales sobre software hotelero, auditoria financiera, resolución de	Gerencia de recursos humanos/consultores externos	Capacitadores manuales operativos, plataforma virtual	Cada 2 a 3 meses (luego semestral)	Al menos el 90% de los auditores capacitados y evaluados tendrán éxito en pruebas internas.

conflictos y manejo de emergencias.				
Elaborar y distribuir una guía operativa estandarizada basada en buenas prácticas internacionales.	Gerente de operaciones	Documentos internos, impresiones, formato digital	2 meses	Guía aprobada por gerencia y distribuida al 100% de auditores.
Implementar un programa de inducción obligatorio para nuevos auditores nocturnos.	Jefatura de capacitación	Desde el mes 2 en adelante	Desde el mes 2 en adelante	Nuevos auditores completan inducción antes de iniciar funciones.

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

5.3.2 Estrategia 2: Reforzamiento del recurso humano y operativo durante el turno nocturno.

Tabla 18. Plan de acción, estrategia 2.

Acción específica	Responsable	Recursos necesarios	Tiempo de ejecución	Indicador de éxito
Incorporar un asistente de apoyo en turnos críticos (feriados y alta ocupación)	Gerente general / recursos humanos	Contratación temporal, presupuesto adicional	Mes 4 en adelante	Asignación de apoyo en 100% de turnos críticos.
Mejorar coordinación con seguridad para garantizar vigilancia activa y control de accesos.	Jefatura de seguridad	Reuniones de coordinación, radios, cámaras.	Mes 2 - mes 3	Reducción del 20% en incidentes reportados durante el turno nocturno.
Rotar personal de otras áreas para que conozcan procesos nocturnos	Gerencia de operaciones	Plan de rotación, supervisión	Mes 3 – mes 6	Al menos el 50% del personal aprenderá procesos del turno nocturno.

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

5.3.3 Estrategia 3: Implementación de un sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño nocturno.

Tabla 19. Plan de acción, estrategia 3

Acción específica	Responsable	Recursos necesarios	Tiempo de ejecución	Indicador de éxito
Crear un sistema de evaluación trimestral que valore puntualidad, calidad de reportes y gestión de incidencias.	Gerencia general	Software de evaluación, módulos de entrenamiento en línea.	Desde el mes 5	Evaluaciones aplicadas al 100% de auditores nocturnos.
Incorporar incentivos como bonificaciones, reconocimientos simbólicos y días de descanso.	Gerencia general / recursos humanos	Presupuesto para incentivos, comunicados internos	Mes 6 en adelante	Incremento del 15% en satisfacción laboral del auditor nocturno
Establecer reuniones trimestrales entre gerencia y auditores para fortalecer la comunicación y mejora continua.	Gerencia general	Salas de reunión, actas de acuerdos	Desde el mes 5	3 reuniones anuales documentadas con planes de mejora

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

Conclusión

La presente investigación permitió evidenciar la influencia determinante que ejerce el auditor nocturno en la operatividad de los hoteles cinco estrellas, ubicados en la ciudad de Manta, Ecuador. A través del análisis de encuestas aplicadas a huéspedes, entrevistas semiestructuradas a personal clave y la observación directa mediante listas de cotejo, se logró obtener una visión integral y realista del rol que desempeña este profesional durante el turno nocturno.

La evaluación de la efectividad del auditor nocturno por medio de entrevistas y encuestas, demostró un desempeño satisfactorio en su mayoría de funciones, destaca su cumplimiento en los procedimientos y el manejo de situaciones imprevistas, puntualidad, además se confirma su relevancia en el control y cierre diario en las operaciones diarias del hotel.

El análisis del impacto que genera la auditoría nocturna en los procesos generales de los hoteles, permitió constatar su adecuada ejecución garantiza la continuidad operativa, disminuye errores administrativos, además, aporta de forma directa y eficiente en la toma de decisiones en los turnos posteriores.

Adicionalmente las entrevistas realizadas permitieron identificar aspectos críticos como falta de evaluación sistemática de desempeño, la escasa disponibilidad de personal durante el turno nocturno, la necesidad de mayor reconocimiento y capacitación continúan y la multiplicidad de funciones que asume el auditor, quien muchas veces actúa como gerente nocturno. Estas condiciones, aunque refleja el compromiso y profesionalismo del auditor, también ponen de manifiesto oportunidades de mejora que deben ser abordadas por alta dirección hotelera.

Recomendaciones

Con base en las conclusiones del estudio, se recomienda que los hoteles cinco estrellas de Manta desarrollen programas de capacitación continúa orientados al fortalecimiento técnico y operativo de los auditores nocturnos, abarcando temas como el uso de herramientas tecnológicas, auditoría financiera avanzada, resolución de conflictos y protocolos de seguridad. Asimismo, resulta clave implementar sistemas de evaluación del desempeño acompañados de incentivos y mecanismos de reconocimiento, que promuevan la motivación y el sentido de pertenencia del personal nocturno.

De igual manera se aconseja reforzar los recursos humanos durante los turnos críticos, especialmente en temporadas de alta demanda y asegurar la disponibilidad de tecnología y equipos adecuados para el desarrollo eficiente de las funciones del auditor. Finalmente se propone que estas acciones sean integradas dentro de un plan estratégico de mejora continua, lo que permitirá no solo elevar los estándares del servicio nocturno, sino también posicionar a los hoteles cinco estrellas de Manta como referentes en la gestión hotelera de calidad, consolidando su competitividad en el mercado turístico nacional e internacional.

Bibliografía

Auditool, E. (23 de Octubre de 2023). Obtenido de Métricas y KPIs para el auditor:

<https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/metricas-y-kpis-para-el-auditor-consultor>

Autohost, & Mews. (2024/2023). *Mews*. Obtenido de Autohost:

<https://www.autohost.ai/blog/hotel-night-audit> <https://www.mews.com/en/blog/hotel-night-audit-automation>

Autohost. (16 de Agosto de 2023). *Hotel Night Audit: Mastering the Night Audit Process for Hotel Managers*. Obtenido de <https://www.autohost.ai/blog/hotel-night-audit>

Babbie, E. R. (2009). *The Practice of Social Research (12th Ed.)*. Wadsworth Publishing.

Banco Central del Ecuador. (28 de Marzo de 2024). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de

Cuentas Nacionales Correspondientes.: [https://www.bce.fin.ec/la-economia-ecuatoriana-registro-un-crecimiento-de-24-en-](https://www.bce.fin.ec/la-economia-ecuatoriana-registro-un-crecimiento-de-24-en-2023/#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20ecuatoriana%20registr%C3%B3%20un%20crecimiento%20de%202%2C4%25%20en%202023,-jueves%2C%2028%20marzo&text=En%202023%2C%20el%20Producto%20Inter)

[2023/#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20ecuatoriana%20registr%C3%B3%20un%20crecimiento%20de%202%2C4%25%20en%202023,-](https://www.bce.fin.ec/la-economia-ecuatoriana-registro-un-crecimiento-de-24-en-2023/#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20ecuatoriana%20registr%C3%B3%20un%20crecimiento%20de%202%2C4%25%20en%202023,-jueves%2C%2028%20marzo&text=En%202023%2C%20el%20Producto%20Inter)

[jueves%2C%2028%20marzo&text=En%202023%2C%20el%20Producto%20Inter](https://www.bce.fin.ec/la-economia-ecuatoriana-registro-un-crecimiento-de-24-en-2023/#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20ecuatoriana%20registr%C3%B3%20un%20crecimiento%20de%202%2C4%25%20en%202023,-jueves%2C%2028%20marzo&text=En%202023%2C%20el%20Producto%20Inter)

Baptista , P., Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2014). *Metodología de la investigación (5th Ed.)*. McGraw-Hill Education.

Bardi. (2007). *Análisis de contenido*. . Ediciones Akal.

Bardi, J. A. (2010). *Hotel front office management (5th ed.)*. Wiley.

Boell, S. K., & Cecez-Kecmanovic, D. (2015/2016). *On Being "systematic" in literature reviews in IS*. *Journal of information technology*.

Boella, M. J., & Goss-Turner, S. (2019). *Human Resouce Management in the Hospitality Industry (10th Ed.)*. Routledge.

- Boote, D. N., & Beile, P. (2005). *Scholars before researchers: On the centrality of the dissertation literature review in research preparation*. *Educational Researcher*,
<https://doi.org/10.3102/0013189X034006003>.
- Brotherton. (2008). *Researching hospitality and tourism (2nd ed.)*. SAGE.
- Brotherton, B. (2003). *The International Hospitality Industry: Structure, Characteristics and Issues*. Routledge.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano (3th Ed.)*. McGraw-Hill.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th Ed.)*. . SAGE Publications. .
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.)*. SAGE.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2017). *The Sage Handbook of Qualitative Research (5th Ed.)*. . SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4324/9781003141464>
- e360 Hospitality, 2. (2024). *e360hospitality*. Obtenido de e360:
<https://e360hospitality.com/hotel-glossary/hotel-night-audit-and-the-night-auditor/>
- Félix Mendoza, A. G., Montalván , P., Morales, M., & Párraga Basurto, Y. (2022). El turismo comunitario como apuesta de diversificación en destinos sol y playa. Caso de la comuna ancestral de Ligüiqui. Manta-Ecuador. *Revista de Ocio y Turismo*.
- Flick, U. (2019). *An Introduction to Qualitative Research (6th Ed)*. SAGE Publications Ltd.
- Freed. (2023). *Hospitalitynet*. Obtenido de HN:
<https://www.hospitalitynet.org/opinion/4115838.html>
- Gacia Reinoso, N. (2021). Segementación por motivaciones y valoración del turismo interior en el destino Manta, Manabí, Ecuador. *INNOVAR*, <https://orcid.org/0000-0003-0972-3347>.

Haenraets, B. (23 de Noviembre de 2023). *Viqal*. Obtenido de ¿Que es un auditor nocturno de hotel?: <https://www.viqal.com/es/blog/que-es-un-auditor-nocturno-de-hotel>

Hart, C. (1998). *Doing a literature review: Relasing the social science research imagination*. SAGE.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigacion (6ta Edición)*. McGraw-Hill.

Hospitalitynet., & Mews. (2024/2021). *Mews*. Obtenido de Hospitalitynet: <https://www.mews.com/en/blog/hotel-night-audit-automation>
<https://www.hospitalitynet.org/news/4103800.html>

Hotelogix, & Deliverback. (2024). *Deliverback*. Obtenido de Hotelogix : <https://blog.hotelogix.com/night-audit-process/> <https://deliverback.com/blog/night-audit-process/>

Jesson , J., Matheson, L., & Lacey, F. M. (2011). *Doing Your Literature Review: Traditional and Systematic Techniques*. SAGE. .

Jones, P., & Loockwood, A. (2002). *The management of the hotel operations*. Cengage Learning EMEA.

Kitchenham, B. (2004). *Procedures for performing systematic reviews*. Keele University Technical Report .

Ley Orgánica de Turismo, Ley N° 97, Registro Oficial N° 733, (2002). Obtenido de Registro Oficial: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/05/2024-Ley-de-Turismo.pdf>

Ley Orgánica de Turismo, Ley N° 97, Registro Oficial N° 733, (2002). *Ley de Turismo*. Obtenido de Ley de Turismo: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/11/LEY-DE-TURISMO.pdf

Machi, L. A., & McEvoy, B. T. (2016). *The Literature Review: Six Steps to Success (3era. Ed.)*. Corwin.

Ministerio de Turismo de Ecuador, (. (2023). *Ministerio de Turismo Ecuador*. Obtenido de Reporte anual de turismo: Estadísticas 2022. : <https://www.turismo.gob.ec>

MINTUR, & MICE. (26 de Junio de 2019). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Se proyecta a Manta como ciudad de turismo MICE: <https://www.turismo.gob.ec/se-proyecta-a-manta-como-ciudad-de-turismo-mice/>

MINTUR. (2023). *Servicios Turisticos*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. . *Jornual of Retailing*, 64, 12-40.

Perdue, J. (2007). *Contemporary Club Management*. Educational Institute, American Hotel & Lodging Association.

Perdue, J., & American Hotel , L. (2012). *Contemporary Club Management (2nd ed)*. Education Institute.

Pizam, A. (2010). *International encyclopedia of hospitality management (2da ed.)*. Elsevier/Butterworth-Heinemann.

Resnik, D. B. (2018). *The Ethics of Research with Human Subjects: Protecting people, Advancing Science, Promoting Trust*. Springer.

- Stipanuk, D. M. (2006). *Hospitality Facilities Management and Design (3rd ed.)*. Educational Institute, American Hotel & Lodging Association.
- Stipanuk, D. M. (2012). *Hospitality Facilities Management and Design (3rd Edition)*. Educational Institute.
- Taylor, S. J., Bogdan, R., & DeVault, M. L. (2015). *Introducción a los métodos de investigación cualitativa: guía y recurso (4ta Ed)*. Wiley.
- Turismo, M. d. (2019). *Reglamento de alojamiento en inmuebles para uso turístico*. Obtenido de Acuerdo Ministerial N. 2019-39. Registro Oficial.: Ministerio de Turismo del Ecuador.
- (2019). *Reglamento de alojamiento en inmuebles para uso turístico (Acuerdo Ministerial No. 2019-039)*. Registro Oficial.
- Walker, J. R., & Miller, J. E. (2015). *Supervision in the Hospitality Industry (8th Ed.)*. Wiley.
- Walker, J. (2017). *Introduction to Hospitality*. Pearson Education, Limited.
- Walker, J. (2021). *Introduction to Hospitality (8th ed)*. Pearson.
- Walker, J. R. (2016). *Introduction to Hospitality (7a ed.)*. Pearson.
- Walker, J. R. (2021). *Introduction To Hospitality (8th ed.)*. Pearson. .
- Walker, J. R., & Walker, J. T. (2012). *Introduction to Hospitality Management (4th Edition)*. Pearson.
- Wood, R. C., & Brotherton, B. (2008). *The SAGE Handbook of Hospitality Management*. SAGE.
- Woods, R. H., & King, J. Z. (2002). *Leadership and management in the hospitality Industry (2nd Ed.)*. . American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Woods, R. H., & King, J. Z. (2012). *Liderazgo y gestión en la industria de la hospitalidad (3ra ed.)*. AHLEI.

World Travel, & Tourism Council. (23 de mayo de 2023). *World Travel & Tourism Council*.

Obtenido de Sector de viajes y turismo de Ecuador : <https://wttc.org/news/sector-de-viajes-y-turismo-de-ecuador-representara-el-4-4-de-la-economia-nacional-al-cierre-de-2023?>

ANEXOS

Anexos 1. Encuesta



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES

CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

A través de la siguiente encuesta se pretende evaluar la percepción de los huéspedes respecto a la calidad del servicio durante el turno nocturno en los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Manta.

De antemano se agradece su participación

- 1. El personal nocturno cumple con los servicios prometidos de manera puntual y precisa**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 2. Los cobros reflejados en mi cuenta durante el turno nocturno coincidieron correctamente con los servicios utilizados y pagos realizados.**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 3. El auditor nocturno demuestra responsabilidad al manejar correctamente las operaciones y requerimientos del huésped.**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 4. El auditor nocturno y el personal de apoyo muestran disposición y actitud proactiva para ayudar en cualquier momento.**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 5. Ante situaciones imprevistas, el equipo nocturno brinda soluciones de manera rápida y eficiente.**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 6. Durante mi estadía nocturna me sentí seguro/a de las instalaciones del hotel.**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 7. El personal me generó confianza en su actuación y conocimiento para resolver problemas.**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 8. El hotel cuenta con medidas visibles y efectivas de seguridad durante la noche (como vigilancia, cámaras, control de acceso).**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 9. El personal nocturno demostró amabilidad, respeto y atención personalizada a mis necesidades.**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 10. Me sentí escuchado/a y valorado/a por el equipo del hotel durante la noche de mi estadía.**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Las instalaciones del hotel (habitaciones, pasillos, áreas comunes) se encontraban limpias y en buen estado durante la noche.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. El equipamiento utilizado por el personal nocturno (uniformes, computadoras, herramientas) estaban en buenas condiciones y era acorde al nivel del hotel.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI
FACULTAD DE EDUCACION, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES
CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERIA

A través de la siguiente entrevista se pretende recopilar información sobre la experiencia profesional, los procedimientos aplicados, los desafíos frecuentes y la percepción de los auditores nocturnos respecto a su contribución en la eficiencia de los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Manta.

De antemano se agradece su participación

1. **¿Cuáles son las funciones operativas y administrativas más relevantes que desempeña durante el turno nocturno en el hotel?**
2. **¿De qué manera considera que su trabajo durante la noche influye directamente en la continuidad y eficiencia operativa del hotel?**
3. **¿Con qué regularidad recibe evaluaciones formales de desempeño y que aspectos son considerados durante esas valoraciones?**
4. **¿Qué procedimientos internos estandarizados están establecidos para garantizar la correcta ejecución de la auditoria nocturna?**
5. **¿Cuáles son los principales desafíos o situaciones críticas que enfrenta frecuentemente durante el desarrollo de su turno?**
6. **¿Percibe que su desempeño durante el turno nocturno es reconocido y valorado por la administración del hotel?**
7. **¿Qué propuestas o acciones considera necesarias para optimizar la gestión nocturna en hoteles de cinco estrellas?**
8. **¿Ha recibido formación especializada o capacitaciones periódicas relacionadas con su rol como auditor nocturno?**

Anexos 3. Cotejo



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI
FACULTAD DE EDUCACION, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES
CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERIA

A través del siguiente instrumento de observación directa se pretende verificar en tiempo real el cumplimiento de procesos operativos y condiciones tangibles como iluminación, limpieza, presencia del personal clave, funcionamiento de sistemas de seguridad y cumplimiento de protocolos financieros de los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Manta

Tabla 20. Lista de cotejo

Lista de cotejo		Si	No	Observaciones
1	Las áreas comunes del hotel (como lobby, pasillos, ascensores) se encuentran en condiciones óptimas de limpieza durante el turno nocturno.			
2	El personal que labora durante la noche porta el uniforme institucional completo y adecuado según el manual de imagen corporativa del hotel.			
3	Se ejecutan rondas de inspección y vigilancia en intervalo regulares para garantizar la seguridad de las instalaciones.			
4	El auditor nocturno mantiene actualizados los registros contables y realiza correctamente el cierre financiero del turno.			
5	Las solicitudes y requerimientos de los huéspedes son atendidos con prontitud y dentro de un tiempo considerado eficiente.			
6	Los sistemas de seguridad electrónica (alarmas, cámaras de videovigilancia, sensores) se encuentran activos y operativos durante la noche.			
7	Se cumple con los protocolos establecidos para el registro y reporte de incidentes ocurridos durante el turno nocturno.			
8	El personal nocturno demuestra conocimiento y aplicación de los procedimientos en caso de emergencias o situaciones críticas.			

Fuente: María González- Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.