



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Perspectivas de la auditoría nocturna basada en experiencias  
laborales en hoteles de 5 Y 3 estrellas del destino turístico  
Paracas, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTOR:**

Maradiegue Herrera, Carlos Andres (ORCID: 0000-0002-5149-1618)

**ASESOR:**

Mg. Sc. Calle Ruiz, Samanta Hilda (ORCID: 0000-0003-3382-1246)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión turística  
LIMA – PERÚ

2021

## DEDICATORIA

A mis padres,

A mi esposa e hija:

Por apoyarme

todos los días dándome

El aliento necesario

Para seguir adelante

En los momentos

más difíciles y

Por impulsarme hacer

Realidad mis sueños.

## AGRADECIMIENTO

Mi más sincero reconocimiento y agradecimiento, a la promotora de la Universidad Cesar Vallejo, a los catedráticos, al asesor de esta investigación y a mis compañeros de curso, por ayudarme con el logro de esta meta profesional

## Índice de contenidos

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEORICO.....	12
III.METODOLOGÍA .....	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	20
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	21
3.3. Escenario de Estudio.....	22
3.4. Participantes.....	23
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.6. Procedimiento.....	24
3.7. Rigor Científico.....	26
3.8. Método de análisis de datos.....	30
3.9. Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS.....	52

### Índice de tablas

Tabla 1.....	23
Tabla 2.....	27

### Índice de figuras

Figura 1.....	22
---------------	----

## Resumen

La presente investigación “Perspectivas de la auditoría nocturna en base a experiencias laborales de los hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas”; cuyo objetivo de estudio fue analizar las perspectivas de la auditoría nocturna en base a experiencias laborales entre hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas, 2021. La metodología de investigación fue aplicada con enfoque cualitativo del tipo descriptivo con un diseño fenomenológico empírico, la población fue de 8 colaboradores de los hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas y la muestra fue no probabilística. Los datos se recolectaron usando como instrumento la entrevista mediante la técnica guía de entrevista, la cual solía tomar una decisión al respecto que tomó un promedio de 30 minutos. Sin embargo, se pudo contrastar con el objetivo general, donde se pudo analizar el área de la auditoría nocturna de los hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas. No obstante, se consiguió evidenciar que la auditoría nocturna puede ser utilizada por los hoteles sin importar su categorización, marca e infraestructura.

Palabras clave: Perspectivas, experiencias laborales, hoteles.

## Abstract

The following research is titled: "Perspectives of the Night Audit based on work related experiences on 5-star and 3-star category hotels located on the tourist destination of Paracas ". Its main objective was to analyze the perspectives of the night audit based on work related experiences on 5-star and 3-star category hotels located on the tourist destination of Paracas in 2021. The research methodology was applied within a qualitative approach of the descriptive type with an empirical phenomenological design. The population group was formed by 8 employees of the 5-star and 3-star hotels in the Paracas tourist destination, and the sample was non-probabilistic. The data was collected using the interview as an instrument; using the interview guide technique, each interview took an average of 30 minutes long. That allowed to fulfill the main objective and to put in evidence that night auditing can be used by any hotel no matter its categorization, branding or infrastructure.

Keywords: Perspectives, Experiences Labor, Hotels.

## I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación nace con la línea de indagación que propone la Universidad César Vallejo, gestión turística. Por lo tanto, debemos conocer un poco la realidad por la que nuestro sector de estudio está atravesando en la actualidad.

La organización mundial de turismo (2019) Nos indica que el turismo moderno es el preámbulo de un elemento nuevo que aporta mejoras materiales y etéreas a los agentes turísticos y a la comuna. Mejorando la experiencia turística, competencias turísticas y la sostenibilidad de esta.

Por otro lado, el OMT (2019) dice que el turismo de acuerdo con su competitividad utiliza recursos de forma eficiente y desarrolla productos con servicios de excelencia y con la finalidad de asistir a un surgimiento sostenible de un plan integral considerando sus objetivos estratégicos. Así mismo, incrementar el beneficio adicional del turismo perfeccionando y alternando sus componentes comerciales, así como: hotelería, agencias de viaje, restaurantes, bares, casinos, complejos arqueológicos, etc. Todo esto trae como resultado el mejorar su encanto y aprovechar las novedades de los visitantes, así como los de la población con una óptica sostenible.

De acuerdo con Meza, Zaldívar y Martín (2016) en la actualidad, el rubro hotelero es el resultado de una evolución continua que viene desde muchos años atrás, llevada de la mano por cambios económicos y políticos de acuerdo con su espacio geográfico trayendo como resultado el crecimiento de la demanda hotelera a nivel mundial.

Según Caballero y Vílchez (2015) el número de visitantes extranjeros hacia el Perú estuvo creciendo en los últimos años. La pacificación del país, la estabilidad política, y económica además de otros factores, eran los principales motivos de este crecimiento. Por otro lado, cabe mencionar que el rubro hotelero desde el año 2000 tenía como público objetivo el turismo receptivo. Sin embargo, en el 2014 aumentó el flujo de turistas receptivos haciendo mayor el número de huéspedes que llegaban al país por distintos motivos de viajes, preferencias y procedencias. Esto trajo en consecuencia una sostenibilidad hotelera.

La Auditoría según Sánchez (2005) es la compilación, recolección y valoración de evidencia sobre información de un hotel, para establecer y comunicar el grado de cumplimiento entre la investigación y los juicios planteados. Sin embargo, también es un sistema que sirve para lograr y examinar de forma equitativa, las pruebas adecuadas creando información sobre los movimientos económicos y actividades involucradas en un hotel. Este procedimiento consiste en verificar la exactitud del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, por consiguiente, se establece que los informes se ejecutaron de acuerdo con los procesos usados para el caso.

Para Vázquez (como se citó en Guevara et. al 2019), la auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas.

Toda esta información previa se tomará en cuenta para poder formular nuestro problema general ¿Cuál es la perspectiva de la auditoría nocturna basada en experiencias laborales en hoteles de 5 estrellas y de 3 estrellas en el destino turístico de Paracas, 2021? Así mismo, se formularon los siguientes problemas específicos: ¿Con qué cualidades cumplen los hoteles que tienen el puesto de auditoría nocturna? ¿Cuáles son los procedimientos que debe tener la auditoría nocturna en los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas? ¿Cuál es el perfil laboral que los hoteles solicitan para realizar la auditoría nocturna? y ¿Cuál es la importancia que tiene la auditoría nocturna en hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas?

En cuanto a la coherencia de esta investigación, según la investigación de Hernández y Mendoza (2018) es prudente ejecutar exploraciones bajo ciertos modelos establecidos en la conveniencia, su relevancia social, su utilidad metodológica, trascendencia práctica o valor teórico. Tal y como se describe: Esta investigación pretende contribuir a una posible mejora de los procesos del puesto de la auditoría nocturna, con el fin de ofrecer mayor competitividad en el mercado hotelero brindando una operación de calidad. Por ende, la realización de un análisis sobre la investigación basada en experiencias laborales será una fuente de referencia

para implementar acciones de mejora continua en el puesto de trabajo a cargo del auditor nocturno.

Se formuló como objetivo general: Analizar las diferentes perspectivas de la auditoria nocturna en base a experiencias laborales entre hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas, 2021. Además, se formularon los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las cualidades que cumplen los hoteles que tienen el puesto de auditoria nocturna en los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas.

- Distinguir los procedimientos de la auditoria nocturna en los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas.

- Reconocer el perfil idóneo que debe tener quien realiza la auditoria nocturna.

- Identificar la importancia que tiene la auditoria nocturna en hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas.

## II.MARCO TEÓRICO

La siguiente investigación necesita ser desglosada para poder alcanzar su mejor entendimiento de a donde se quiere llegar con esta tesis.

Según Rafinno (2020) la percepción es aquel proceso que los humanos realizan el cuál consisten en: recibir, interpretar y comprender las señales que provienen desde el exterior. Mismas que son codificadas por la psiquis de un ser humano la cual procesa una serie de información sobre fenómenos del cual es participe.

Westriecher (2020) en su artículo “Experiencia laboral” menciona que no solo se refiere al trabajo propiamente ejercido por uno o más individuos sino a lo aprendido de este. Este tipo de concepto es fundamental para el reclutamiento de personal en una empresa ya que estas se enfocan directamente al desarrollo, ejecución y logro de metas en los cargos solicitados por un empleador. El mismo que te prepara para participar de las actividades laborales de cualquier empresa según lo que esta requiera.

De acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2015) “hotel es un establecimiento de alojamiento que domina la totalidad de una edificación o parte de este completamente independizado, constituyendo sus dependencias como una estructura homogénea”. (p. 4). Basados en esta teoría existente, la palabra “Hotel”, se puede definir como el recurso tangible que brinda un servicio de hospedaje en donde uno de los intereses predominantes superar las expectativas de sus clientes y la de asegurar su confort al momento de adquirir el servicio.

Donohoe (2018) en su artículo “*Duties and Responsibilities of a Night Auditor*”, describe que al trabajar como auditor nocturno en un hotel o en cualquier otra instalación hotelera, sus deberes y responsabilidades se centraran en asegurarse de que los huéspedes sean atendidos desde el proceso de reserva hasta la salida, así como ayudar con las tareas contables básicas. Entonces, este trabajo requiere de una persona flexible que brinde un excelente servicio al cliente, habilidades organizativas, matemáticas y comunicación, y que pueda trabajar durante la noche.

Esta carrera de hospitalidad de nivel de entrada puede ser una buena opción, si le gusta tener una amplia variedad de tareas laborales.

Según Haszonics (2011) en su libro *“Front Office Operation”* la auditoría nocturna tiene como finalidad controlar el balance computador y revisar el balance económico del hotel todos los días.

Adicionalmente, se realizó una revisión de trabajos previos internacionales que guardan relación con nuestro estudio y se seleccionó a los siguientes:

Según Mejía (2012) en su investigación “Percepción de un grupo de colaboradores de nivel operativo en una empresa de servicio al cliente, acerca de los beneficios de un programa de calidad” señala que esta investigación del tipo cualitativo tiene como punto de partida la necesidad de conocer los beneficios de un programa de calidad implantado en el año 2007, a través de la percepción del talento humano. Es gracias a esto que nace la necesidad de investigar dicho tema con el único propósito de establecer los progresos que esta medida tuvo en cuanto al mejoramiento de la calidad y de cómo se ha estandarizado en la prestación de los servicios dentro de la empresa. Obteniendo como resultado el objetivo de la investigación, que las percepciones sobre los beneficios del programa de calidad, obtenidos por el personal en su implementación son: crecimiento laboral, calidad en los resultados, cambio de actitud, mejoramiento en el servicio al cliente y conciencia en hacer las cosas bien desde la primera vez

Cruz Soriano (2016) en su investigación “Auditoría como modelo de gestión de recursos humanos de una empresa hotelera”, tiene como fin expresar mejorar la situación del Hotel Playa Dorada, con una Auditoría de Gestión que contribuya a la empresa realizar los procesos de manera eficiente. Para lograr tal propósito es necesario fijar la situación que presenta el área operativa y administrativa, para ello la investigación cuenta con una metodología descriptiva de enfoque cuantitativo en donde se establecen que los procesos son débiles, y determinar los indicadores de gestión requeridos como parámetros para la medición y criterios. En conclusión, se diagnosticó que la situación financiera del área administrativa del hotel no cumple con los procesos operativos adecuadamente y la eficiencia laboral del personal es

desfavorable basada en los estudios encontrados en su medición. Por último, ésta nos habla de la auditoría desde un punto de vista en la eficiencia laboral ideal que debería tener un hotel recomendándonos que se debiera considerar las estrategias de promoción planteadas según la propuesta de la investigación. Así como, se puede señalar que la implementación de la estrategia beneficiara al hotel.

Paredes y León (2017) de acuerdo con su estudio “Contabilidad y auditoría en las organizaciones hoteleras colombianas” infiere que el registro de ventas se ejecuta a través del alojamiento, las reservas, alimentos, bebidas, así como los departamentos menores los cuales finalmente se suman en la contabilidad de huéspedes. Para hotelería, esta actividad es crucial por su aplicación ya que es la que se asemeja con mayor precisión a la de un alojamiento. Por ende, esta información es vital para nuestra investigación ya que refleja el grado de importancia que tiene la auditoría nocturna de manera operativa dentro de un hotel y de las características que debe tener quien la ópera. A través del análisis de esta investigación se utilizó la metodología exploratoria mediante la cual se pudo concluir con un alto grado de empirismo; se inventa a la auditoría como una necesidad de la operación, más que con un sentido de gestión y estrategia. Por otro lado, la formación que se imparte en las universidades hoteles y contables que fueron creadas para subsanar el empirismo, carece de calidad para obtener un desarrollo profesional capacitado que contribuya a la competitividad del sector hotelero en Bogotá el cual se ve reflejado al mismo tiempo en el resto del país en la industria hotelera.

Según Valero (2015) en su investigación “Instructivo de procedimientos de la auditoría nocturna para el hotel Venetur Maremares S.A.” manifiesta que para que el área de auditoría se desempeñe adecuadamente, el procedimiento deberá estar manifestado por texto, de esta forma se avala la relación con la operación de gestión que se está ejecutando. Esto facilitara que los procedimientos funcionen con el trabajo proyectado a cabalidad perteneciendo a quien sea el responsable del área. Por otro lado, la auditoría nocturna es la actividad indispensable del hotel, dependiendo de la buena organización sin errores. Su existencia nace con el fin de examinar los movimientos contables presupuestarios financieros y administrativos de una empresa de alojamiento, como el hotel Venetur Maremares S.A. Las empresas hoteleras de

gran y mediana magnitud dependen del análisis que ejecutan la auditoria nocturna. Cabe señalar que de acuerdo con la investigación tiene como objetivo principal elaborar un instructivo de procedimiento en el área de auditoria nocturna del hotel Venetur Maremares S.A. que facilite las actividades propiamente dichas de la auditoria nocturna; funciones administrativas, tareas del puesto, proceso de verificación y control. Se utilizó para este prototipo de investigación la metodología descriptiva – analítica obteniendo como resultado la elaboración de dicho Instructivo el cual comprende desde la verificación del trabajo en la recepción, control de caja, pagos diversos, cobros diversos de servicios, revisión de tarifas, cierre de puntos de ventas, reportes de extranjeros, reporte de desayunos incluidos y reporte de auditoría nocturna.

Además, se realizó una revisión de trabajos previos nacionales que guardan relación con nuestro estudio y se seleccionó a los siguientes:

Según Beraún (2017) en su investigación “Percepción de la Calidad del servicio de un hotel tres estrellas en el distrito de Independencia, 2016” tuvo como objetivo principal ejecutar propuestas de mejora de la calidad del servicio tal y como su título así lo menciona. Se tomó en cuenta la variable calculada en base a dos instrumentos, una encuesta realizada a los clientes y una entrevista a la administradora del hotel. En donde tomaron una población aproximada de 99 turistas que visitaron el hotel y que estuvieron poco o largo tiempo en este. Esta investigación fue de un enfoque cuantitativo y cualitativo de diseño no experimental – transversal. Esto se ve reflejado en los datos recogidos mediante las encuestas que se hicieron a la población. Los resultados obtenidos se estudiaron a través de la variable calidad de servicio. Gracias a este estudio se logró encontrar el nivel de la calidad en el servicio de aquel hotel. Posterior a este se proporcionó la propuesta de mejora apoyado en diferentes estrategias tanto administrativas como estrategias de marketing cuya finalidad fue que los huéspedes obtuvieran un servicio de calidad. Propuesta que fue apoyada a través del correcto uso de las herramientas administrativas de planeación, organización, dirección y control.

Condori (2017) en su investigación “Perfil ideal del auditor nocturno, basado en sus competencias actitudinales, en hoteles de 4 y 5 estrellas en Arequipa en el periodo

del mes de noviembre del 2017” el propósito de la investigación planteada fue evidenciar el perfil laboral ideal del auditor nocturno basado en sus competencias actitudinales en hoteles de 4 y 5 estrellas en Arequipa durante noviembre del 2017, se pudo identificar varias competencias siendo una de las principales, la comunicación evaluada obteniendo un alto grado de importancia. Estas capacidades hacen mención de que el auditor debe ser un colaborador que se exprese adecuadamente y de fácil elocuencia hablar o al escribir; tal cual se dijo por expertos en las entrevistas. El auditor deberá tener un comportamiento a todo nivel con sus colaboradores y con los jefes de las áreas del alojamiento. Sus objetivos específicos en primer lugar determinan el nivel de competencias actitudinales de los auditores nocturnos. El trabajo de investigación tiene enfoque cualitativo, cuantitativo y/o mixto, ya que busca la comprensión y descripción de un conjunto de personas.

Sánchez, Pardo, Alarcón y Suarez (2014.) en su investigación financiera “Auditoría hotelera” indica que el área contable o financiera es donde se proyectan, calculan y estudian todas las diligencias departamentales. “En este departamento se desempeñan cuatro funciones principales: contabilidad precisa, control de costos y efectivo, pronósticos precisos y reportes financieros”. (p. 3). Esta investigación se utilizó una metodología del tipo descriptiva - aplicada en donde se determinó como objetivo principal que el área contable es la cabeza del hotel, pues es en este es en el que predicen, idean y ejecutan las labores para el funcionamiento de este. Por ende, todos los procesos contables deben tener su debido registro, y se deben acoger a las normas de contabilidad generalmente aceptadas por un ente fiscalizador. Depende del tamaño del hotel, entre más grande sea habrá más cargos, pero si es más pequeño estos se suprimen y pocas personas pueden desempeñar varias funciones.

Cunya y Guerrero (2017) en su apartado “Auditoría operativa a Rizzo hotel” el objetivo de la investigación es evaluar los controles internos de la empresa hotelera y proponer mejoras con el fin de identificar los riesgos y la de generar propuestas de mecanismos de controles internos que ayuden a la mejora de los procesos y que protejan los activos de la empresa hotelera, permitiendo agregar valor y mejorar el servicio de la empresa Rizzo Hotel. Esta investigación cuantitativa, utilizó una

metodología del tipo experimental ya que se realizó una auditoria operativa de las diferentes áreas de hotel. Gracias a eso se pudo concluir que el hotel deberá mejorar su Manual de funciones y procesos generales del hotel y específicos de cada área.

Por otro lado, es importante describir en esta investigación el ámbito de estudio, que es el destino de Paracas. Según Kauffmann (2002) “la palabra paracas que en quechua significa para= ‘lluvia y acco=Arena por lo tanto Paraaco = «lluvia de arena», traducido por los españoles al nombre de «Paracas»” (p. 235.).

De acuerdo con (Paracas.com, 2006-2019) nos dice Paracas que es la capital del distrito portuario de la costa sur del Perú así como del distrito homónimo, en la provincia de Pisco, departamento de Ica. Se ubica en la costa-este de la bahía de Paracas, al norte de la península del mismo nombre. Se ubica al sur de Pisco, a 75. Su clima, tiene una temperatura promedio anual de 22 °C y es mayormente soleado. Es un territorio muy ventoso cuyas fortísimas corrientes de aire portadoras de arena, conocidos como Paracas del cual viene su nombre. Los turistas que llegan a la zona gustan ver los principales atractivos de este balneario son su clima, playas, viviendas al borde del mar, hoteles y restaurantes de típica gastronomía local y marina. Así mismo, dentro de sus límites se encuentra la Reserva nacional de Paracas la cual consta de un grupo de 7 playas protegidas por la biodiversidad de flora y fauna marina que habita en ella donde se puede observar animales como: delfines, pingüinos de Humboldt, lobos marinos, parihuanas, entre otros.

### III. METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación tubo un enfoque cualitativo que según Hernández et. al. (2014), “consisten en recopilar y analizar datos para afinar las preguntas de investigación o abrir un mundo a nuevas interrogantes en el procedimiento de la interpretación” (p. 7). Así mismo, Patton (2011) “define los datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones”. (p. 9).

Este trabajo de investigación, por el razonamiento de su finalidad es del tipo básica tal como lo define, Ríos Ramírez (2017), “es abstracta y busca generalizar conocimientos teóricos, principios y leyes. Es el fundamento parta las investigaciones prácticas, pero no las desarrolla”. (p. 88) de nivel exploratoria tal y como lo define Rus Arias (2020), tiene como objetivo la aproximación a fenómenos novedosos. Siendo su propósito alcanzar información que admita comprenderlos mejor; aunque posteriormente esta no sea indiscutible o como lo define Ríos Ramírez (2017), “se considera el primer nivel de acercamiento, pues se empieza a investigar un tema que no fue estudiado anteriormente o no existe mucha información al respecto” (p. 89).

Se realizó un diseño de tipo Fenomenológico; ya que se buscara analizar las perspectivas de la auditoria nocturna en base a experiencias laborales de los hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas, así como la de identificar las características que cumplen los hoteles en relación al puesto de auditoria nocturna, también la de distinguir los procedimientos de la auditoria nocturna, así como la de reconocer el perfil idóneo que debe tener quien realiza la auditoria nocturna e identificar los grados de importancia que tiene la auditoria nocturna en hoteles de 5 y 3 estrellas basada en experiencias laborales ya que, según Hernández y Mendoza, (2018) su meta primordial de la investigación es examinar, detallar y comprender las perspectivas de los individuos que forman parte de un fenómeno específico para revelar los elementos más obvios de esta práctica.

### 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

En esta investigación se utilizaron las siguientes categorías:

**Cualidades:** Que ayudara a identificar los principales rasgos que tienen los hoteles implicados en la investigación la misma que se desglosó en tres subcategorías las cuales son: categorización, marca y organización; estas ayudaron a definir la influencia que tiene la auditoria nocturna en la estructura organizacional en hoteles tanto de tres y cinco estrellas en el destino turístico de Paracas.

**Procedimientos;** categoría que ayudara a distinguir las principales funciones y operaciones que el puesto de auditoría nocturna realiza dentro de los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas. Esta al igual que la anterior se desglosó en subcategorías tales como: compilación, verificación y data; los cuales dieron a conocer más sobre los procedimientos que realizó la auditoría nocturna dentro de un hotel de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas.

**Perfil laboral;** esta nos ayudara a reconocer las principales características que debe cumplir el responsable que realiza la auditoria nocturna por lo cual se desglosó en tres subcategorías tales como: experiencias, competencias y formación académica.

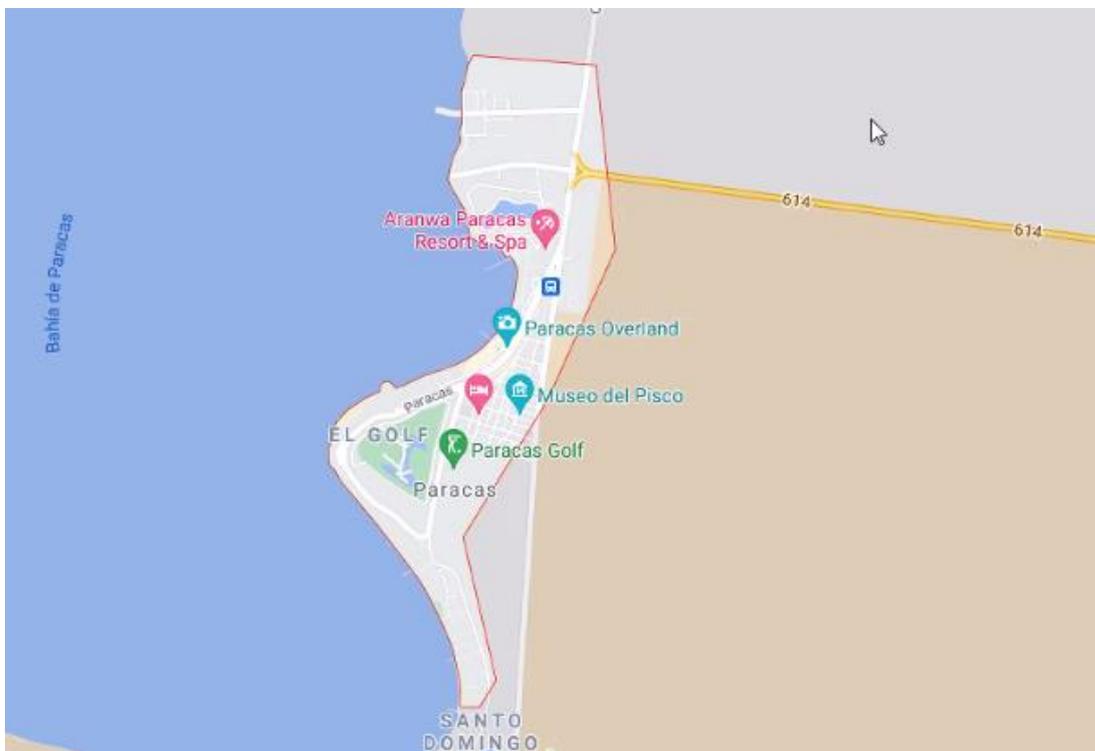
**Importancia;** la cual se estudió con el fin de identificar la importancia que hay entre los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas. (ver anexo 1)

### 3.3. Escenario de estudio

Se tomó como escenario de estudio los hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas basado en la experiencia laboral del investigador quien ha tenido la oportunidad de poder realizar la auditoría nocturna en la mayoría de los hoteles más reconocidos en la zona de 5 estrellas.

#### **Figura 1:**

*Mapa de Paracas.*



*Nota:* Fuente: Google Maps (2021).

### 3.4. Participantes

Los participantes que se tomaron en cuenta dentro de esta investigación son los auditores nocturnos, recepcionistas nocturnos y recepcionista volantes aquel que en alguna oportunidad han cubierto el puesto de estos en su día de descanso. Estos fueron capaces de darnos información muy precisa sobre cómo es que funciona la auditoría nocturna en los hoteles donde trabajan o han trabajado. Por otro lado, los auditores nocturnos en su gran mayoría son personal de extrema confianza por el gerente ya que sus reportes o incidencias son dirigidos en comunicación directa con el gerente general de un hotel dándoles una sensación de jefes durante su turno. Por otro lado, los recepcionistas nocturnos cubren esta función de encargado del hotel durante la noche, pero su comunicación solo se ve reflejada con el turno que lo sustituye sin seguir una jerarquía de mando a diferencia del caso anterior.

**Tabla 1**

*Diferencias entre los participantes entrevistados en la investigación*

Hoteles	Participantes		
	Auditor nocturno	Recepcionista nocturno	Recepcionista volante
Hotel 1 5 estrellas	Local. Bilingüe. Carrera Interna 33 años. Técnico.		Nacional/local Bilingües. Externos 25 - 35 años. Universitarios/Técnicos.
Hotel 2 5 estrellas	Nacional. Bilingüe. Carrera Interna 32 años. Universitario.		Nacional/local. Bilingües. Externos 25 - 35 años. Universitario/Técnicos.
Hotel 3 5 estrellas	Nacional. Bilingüe. Externo. 28 años. Universitario.		Nacional/Local. Bilingües/monolingües. Externos 25 - 35 años. Universitario/Técnico.
Hotel 4 3 estrellas		Local. Monolingüe. Externo. 28 años. Técnico	Nacional/local. Monolingües / bilingües. Externos 20 - 30 años. Universitario/técnico.

*Nota:* Datos obtenidos de las entrevistas realizadas a los auditores y recepcionistas nocturnos de los hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas, 2021.

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se tomó como técnica a la entrevista la cual paso a validación por tres jurados especialistas tales como la Dra. en administración, Salvador García, Claribel Rosario., el Mg. en administración, Tovar Zacarias, Carlos. y la Mg. en Docencia Universitaria, Zevallos Gallardo, Verónica. de la Universidad César Vallejos quienes aprobaron dicha técnica con un puntaje de 90,88 y 94% correspondientemente. (ver anexo 4). Para esta investigación esta técnica es la que más se adecuada ya que según Savin-Baden y Major (2013), la entrevista de enfoque cualitativa es más viable y sincera que la cuantitativa. Gracias esto se pudo reconocer de manera natural e interactiva la forma de pensar de nuestros participantes los cuáles se mostraron muy abiertos a contarnos sus experiencias de acuerdo al tema de investigación que se les planteó respaldados en un cuestionario de preguntas semiabiertas realizado por el investigador quien logró ahondar en el problema general de esta investigación la cual fue analizar las perspectivas de la auditoria nocturna en los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas. Las preguntas utilizadas a considerar fueron del tipo semiabiertas, porque se empleó un cuestionario de respuesta rápida, Sí o No. Sin embargo, estas deberán ser fundamentadas a través de un porqué. Esto ayudó, a que la entrevista sea más flexible con relación a las respuestas que se obtuvieron al momento de interactuar con los participantes.

### 3.6. Procedimiento

El procedimiento realizado en esta investigación comprende las estrategias metodológicas de una investigación cualitativa.

Este estudio se realizó siguiendo los siguientes pasos: Primero se definió el problema y objetivo general de la investigación, segundo lugar se diseñó el plan de investigación y recopilación de datos a través de entrevistas a los responsables de la auditoria nocturna en sus respectivos hoteles de estudio, Análisis de los datos y Presentación de informes y resultados.

En primer lugar, el problema y objetivo general se determinaron de acuerdo con la experiencia laboral del investigador quien ha desarrollado su ámbito profesional en la auditoría nocturna. En segundo lugar, el plan de investigación se desarrolló en la búsqueda de conocer las perspectivas de la auditoría nocturna basadas en experiencias laborales de los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas en donde se realizará la recolección de datos a través de las entrevistas con el fin de poder interactuar y conocer más de cerca las experiencias laborales que nuestros sujetos de investigación ofrecen para nuestro estudio.

Finalmente, los procedimientos primordiales utilizados se sintetizan en los siguientes puntos:

Modo de recolección de la información, según lo descrito líneas arriba, la compilación de información se realizó por intermedio de la técnica de la entrevista a profundidad.

Para esta técnica se desarrolló y aprobó el instrumento de la entrevista semiabierta.

Aplicación de la Entrevista, para el proceso de la entrevista semiabierta que se les realizó a los auditores nocturnos, recepcionista nocturno y recepcionistas volantes de los hoteles de 5 y 3 estrellas según como correspondía, se acordó una fecha y hora que más se adecuara a los entrevistados, con quienes se conversó de manera semiabierta durante un tiempo prudente por parte del entrevistador y el entrevistado. Gracias a esto la recaudación de los datos, mediante la correspondiente técnica y empleando el instrumento elaborado, se realizó por intermedio del investigador.

En la investigación la triangulación se realizó entre el marco teórico de donde hemos encontrado investigaciones y artículos científicos que ayudaron a respaldar nuestra investigación dándole credibilidad. Así también se utilizó como base para esta investigación los antecedentes que desde tiempos atrás se ha utilizado a la auditoría como un proceso de revisión y control de las adquisiciones de una persona jurídica o natural. Por último, se utilizaron los resultados obtenidos de la entrevista las cuales le

dieron un mayor soporte a esta investigación así mismo comprendió el uso de varias estrategias en el proceso de análisis e interpretación de los resultados sistematizados, de los diversos indicadores trabajados. También como punto de partida, se utilizó la matriz de categorización apriorística, el cual permite incorporar el análisis junto a las preguntas y respuestas obtenidas de la entrevista por ítem, categoría y la unidad de análisis del trabajo de investigación. Estas categorías se analizaron para poder determinar cuáles serían las perspectivas que los hoteles de 5 y 3 estrellas tienen acerca de nuestro estudio de investigación.

### 3.7. Rigor científico

De acuerdo con Suarez (2006), para poder determinar el rigor científico con que se ha desarrollado el trabajo de investigación, será necesario, una vez obtenido los resultados y hallazgos, ver en retrospectiva todo lo obtenido, para dimensionar el trabajo científico con que se ha desarrollado. Por otro lado, López (2014) sustenta que el Rigor Científico es necesario para todo tipo de trabajo científico para de esta manera con la finalidad de poder garantizar la exactitud, veracidad, toda ausencia de sesgos o direccionamientos y avalar de esta forma que los resultados sean válidos y logren alcanzar el impacto esperado.

Este rigor científico se empleó utilizando en primera instancia nuestra matriz de categorización con el cuál pudimos ir desglosando nuestra investigación, partiendo desde nuestra unidad temática de estudio la cual se fue desglosando en categorías, las mismas que fueron desglosadas en subcategorías. Según Guba (1981), se necesita de 4 criterios para alcanzar el rigor científico.

**Tabla 2**

*Los 4 criterios esenciales para alcanzar el rigor científico.*

Criterio	Investigación Cualitativa
Valor de la Verdad	Credibilidad
Aplicabilidad	Transferencia
Consistencia	Dependencia
Neutralidad	Confirmabilidad

*Nota:* El cuadro indica el orden en el que se debe trabajar el rigor científico. Fuente: Guba (1981)

### **Credibilidad**

La razón de ser de este criterio en el rigor científico involucra averiguar la homogeneidad con las percepciones de los sujetos de prueba con el estudio en cuestión. Según Castillo y Vásquez (2003), la credibilidad se alcanza a través de observaciones y diálogos prolongadas con los sujetos de estudio, recogiendo datos reconocidos por los informantes como un acercamiento de lo que ellos desean transmitir a través de su pensamientos y sentimientos. Entre las estrategias utilizadas se tuvo la experiencia del investigador, la triangulación, la guía de cuestionario y la herramienta de la entrevista la cual fue aplicada con los sujetos de investigación. Este criterio se centró en los siguientes hechos: Se realizó una investigación extensa de los antecedentes del estudio, así como también el respaldo de trabajos realizados previamente por otros investigadores a fines con la investigación en estudio para garantizar de esta manera el trasfondo de nuestra investigación el cual es Analizar las perspectivas de la auditoria nocturna en basa a experiencias laborales en el destino turístico de Paracas, 2021. De esta manera se logró dar argumento a las experiencias contadas por los entrevistados quienes compartieron muchas similitudes con la información recaudada previamente antes de aplicar las entrevistas.

En esta parte también encontramos la valoración del instrumento de investigación utilizado, que será respaldada por la guía de preguntas. Análisis y procesamiento de los datos, de acuerdo con la entrevista por el que se buscó garantizar la veracidad de los resultados que se lograron obtener. La experiencia laboral de los sujetos de investigación, sobre todo aquellos responsables de la auditoria nocturna de los hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas. Proceso que ayudó a analizar, identificar, distinguir y reconocer los datos que fueron plasmados en relación con nuestra unidad temática que es la auditoria nocturna. Este proceso se conoce como triangulación. En el proceso de triangulación debemos considerar que se tiene 4 categorías definidas que son detallados en el punto 3.2. en donde cada categoría ha realizado su propio tratamiento de la información bajo la estructura que indica la metodología del tipo cualitativa exploratoria. Se utilizaron métodos o técnicas de recolección de información como la exploración de información y la entrevista.

- ✓ Triangulación de métodos o instrumentos. Se realizó con el fin de cruzar información obtenida a través del instrumento utilizado en la investigación. Por lo tanto, cada categoría pudo ser respalda por la información obtenida en el proceso de investigación (Antecedentes, marco teórico y matriz de consistencia y operacionalización) y en la entrevista de donde se logró obtener de esta manera resultados similares coincidentes.

- ✓ Triangulación de Sujetos. Este proceso ayudo a buscar las consistencias en la información conseguida para el estudio de la investigación partiendo desde las opiniones dadas por los sujetos de investigación la cual se utilizó para dar una respuesta contundente a nuestro problema y objetivo general.

Por otro lado, Salgado (2017) afirma que, la transferibilidad se refiere a la posibilidad de expandir los resultados obtenidos del estudio a otras poblaciones de estudio, para esto, se necesita detallar de manera concisa el lugar y las características de la población en donde fue estudiado el fenómeno en cuestión. En el presente

trabajo de investigación, se descarta por completo la transferencia de la data obtenida. Por ende, se pretendió poder utilizar como referente la aplicación de la metodología exploratoria, pues hemos podido explorar que se presentaron resultados viables que atendieron directamente a los objetivos planteados.

### **Dependencia**

En este criterio se afirma que la consistencia, estabilidad de los resultados y hallazgos de estudio. La investigación trata sobre la aplicación de las entrevistas aplicadas en los hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas en donde se pretendió referenciar las perspectivas de la auditoria nocturna en base a experiencias laborales de los hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico. Se debe resaltar que se trató validad la aplicación de la entrevista utilizando como referencias las 4 categorías de nuestra unidad temática llamada Auditoria Nocturna. Los resultados obtenidos en la aplicación de la herramienta estuvieron sujetas a un proceso de aprobación propio de las empresas hoteleras, donde se determinó la validez nuestro estudio. Estos hallazgos del estudio nos mostraron que, si existe inestabilidad de los resultados, no proviene de la herramienta utilizada, sino por el contrario, proviene más bien, de la experiencia y apreciaciones que cada sujeto de investigación puede tener de su hotel quienes, en cierto punto, no coincidieron con sus expectativas. De por sí esto no afectó en nada el resultado al que se deseaba llegar con este tema de investigación.

### **Confirmabilidad**

Conocida también como neutralidad. En este criterio se pretendió establecer que la información obtenida no fue sesgada y que no responden a ningún tipo de operación de beneficio personal, y esto fue reforzado con los resultados obtenidos por el instrumento aplicado. En todo caso, estos resultados fueron revisados y analizados por el investigador, así como también fueron aprobados por un asesor de estudio y un selecto grupo de jurados para su uso en la investigación afirmándose de esta manera que la obtención de los resultados estuvo condicionada por la aplicación de la metodología base de nivel exploratoria, que posteriormente fueron sujetas a evaluación por cada empresa hotelera en la que se aplicó dicha

investigación. Así mismo Hernández y Mendoza (2018), dicen que la seguridad de la validez del contenido es expresada a través de la opinión de expertos y asegurando que el tamaño de la dimensión es medida por el instrumento, la cual representa el rango dimensional o el campo de la unidad temática de interés. La certeza de la validez de los criterios se genera al correlacionar las puntuaciones de los participantes obtenidos por el instrumento con sus valores obtenidos en los criterios. (p. 326).

### 3.8. Método de análisis de datos

El método que se utilizó en el análisis de datos es de aproximación fenomenológica ya que se buscó descubrir una estructura profunda sobre la auditoria nocturna basada en la experiencia vivida por cada entrevistado que ha realizado dicha actividad en los hoteles de estudio.

### 3.9. Aspectos éticos

Esta investigación fue trabajada respetándose la propiedad intelectual de los autores citados, así como también el correcto uso de las normas APA 7ma. Edición para el correcto uso de la literatura de esta y por último se respetó completamente a los individuos de la investigación. Así mismo, para la recolección de los datos se aplicó con el consentimiento informado de la población de estudio siguiendo modelos éticos, que fueron utilizados para estimular y acreditar el respeto de todas las personas resguardando sus derechos personales, a la independencia, la reserva y la confidencialidad de la información recibida por parte de los participantes de esta.

Según Hernández & Mendoza (2018), señalan que para que un instrumento se pueda aplicar debe tener dos valores esenciales que son la confidencialidad y la importancia. Por lo tanto, cabe mencionar que los sujetos fueron informados que dicha entrevista se estaba realizando únicamente con fines académicos por lo cual antes de intervenir en esta investigación dieron su consentimiento oral para ser entrevistados con el compromiso de que su información personal se mantenga bajo estricta reserva ya que no se pudo contar con el permiso adecuado de los hoteles de investigación.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Así mismo, a continuación, se describirá los resultados que se obtuvieron con la aplicación de las entrevistas, teniendo en cuenta en primer lugar el Objetivo General, que responde a Analizar las perspectivas de la auditoria nocturna en base a experiencias laborales entre hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de paracas, 2021 del cual, para dar respuesta a este objetivo, se dio respuesta a la pregunta investigación general: ¿Cuál es la perspectiva de la auditoria nocturna basada en experiencias laborales en hoteles de 5 estrellas y de 3 estrellas en el destino turístico de paracas, 2021?

Basados en las respuestas otorgadas por nuestros entrevistados podemos analizar que las perspectivas de la auditoria nocturna en los diferentes hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas, 2021. Depende en mucho de los casos de la infraestructura y categorización de estos. De acuerdo con esto, se determinó que tanto los hoteles de 5 y 3 estrellas realizan la auditoria nocturna de acuerdo con las necesidades que cada hotel requiera de acuerdo con su manual de funciones que estos tengan respectivamente. Por otro lado, se evidenció que dicha área está cubierta por un auditor nocturno como es en el caso de los hoteles de 5 estrellas. Así como un recepcionista nocturno para el caso de los hoteles de 3 estrellas. Esto junto a las categorías exploradas en esta investigación se pudo determinar que los hoteles de 5 y 3 estrellas tienen perspectivas muy similares, pero a su vez muy marcadas en cuanto a la cantidad de funciones que esta cumple en cada uno.

No obstante, cabe resaltar que los hoteles de mayor envergadura consideran que la auditoria nocturna es necesaria ya que cumple no solo con las funciones de revisar información sino también de la de supervisar la operación y gestión del hotel durante el turno nocturno.

### **SOBRE SUS CUALIDADES**

Del mismo modo, se describe a los resultados acoplados del instrumento de recolección de datos de la matriz de categorización de variables se tiene en cuenta el primer objetivo específico que responde Identificar las cualidades que cumplen los hoteles que tienen el puesto de auditoria nocturna en los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas, 2021. Del cual, para dar respuesta a este objetivo, se

responderá a nuestra pregunta de investigación específica: ¿Con qué cualidades cumplen los hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas que tienen el puesto de auditoría nocturna?

De acuerdo con las respuestas otorgadas por los sujetos de investigación del hotel 1, 2, 3 y 4 los entrevistados determinaron que las cualidades de acuerdo con su categorización, marca y estandarización; son determinantes para que exista el puesto de auditoría nocturna en un hotel ya que mientras mayor sea la capacidad del hotel mayor debería ser el control que se debe realizar, así como también el tener procedimientos establecidos por la necesidad de cada hotel basados en el tipo de servicio o trayectoria internacional o nacional que la marca de estos tengan. Por otro lado, se dejó en claro que un hotel de 3 estrellas a pesar de no ser de una marca reconocida y el no contar con ciertos servicios adicionales de acuerdo con su categoría, sí podría aplicar la auditoría nocturna dentro de sus operaciones, pero en un nivel no tan avanzado o arraigado como en los hoteles de 5 estrellas.

### **SOBRE SUS PROCEDIMIENTOS**

Así mismo, se describe a los resultados acoplados del instrumento de recolección de datos de la matriz de categorización de variables se tiene en cuenta el segundo objetivo específico que es distinguir los procedimientos de la auditoría nocturna en los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas, 2021. Del cual, para dar respuesta a este objetivo, se responderá a nuestra pregunta de investigación específica ¿Cuáles son los procedimientos que debe tener la auditoría nocturna en los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas?

De acuerdo con las respuestas obtenidas de los entrevistados de los hoteles 1, 2, 3 y 4; tomando en cuenta las subcategorías que se tomaron como punto de referencia para esta categoría las cuales son: Compilación, verificación y data, coincidieron en que el primer procedimiento de la auditoría nocturna es la de cerrar los puntos de ventas y cuentas pendientes que estén abiertas antes del cierre del día hotelero en el sistema operativo que tenga el hotel en donde trabajan o han trabajado. Seguido a eso, es la verificación de la documentación obtenida sobre los ingresos y egresos que ha realizado el hotel durante el turno operativo, los cuales deberían estar

correctamente registrados en el sistema. Del mismo modo, mucho de ellos hablaron de la realización de un control de errores ingresados al sistema por parte de los colaboradores para su inmediata corrección con el fin de poder levantar cuadros de información de balances económicos del establecimiento en donde se puede verificar la utilidad y rentabilidad obtenida en el turno nocturno del día hotelero.

### **SOBRE SU PERFIL LABORAL**

Así mismo, describiendo los resultados acoplados al instrumento de recolección de datos de la matriz de categorización de variables se tiene en cuenta el tercer objetivo específico que es Reconocer el perfil laboral que los hoteles solicitan para realizar la auditoría nocturna del cual, para dar respuesta a este objetivo, se responderá a nuestra pregunta de investigación específica: ¿Cuál es el perfil laboral que los hoteles solicitan para realizar la auditoría nocturna?

De acuerdo con las respuestas obtenidas por parte de los colaboradores entrevistados de los hoteles 1, 2, 3 y 4, tomando en cuenta las subcategorías que se tomaron como punto de referencia para esta categoría las cuales son: experiencia, competencias y formación académica, todos coincidieron en que uno de los aspectos con los que debe contar el perfil del auditor es: que tenga conocimientos del sistema hotelero al 100%, seguido por un alto grado de empatía, capacidad de resolución de problemas, que sea una persona con amplia experiencia en auditoría nocturna, supervisión de recepción, recepcionista y por último, que sea muy minucioso al momento de realizar sus operaciones. Sin embargo, el perfil laboral mucho dependerá también de lo que las empresas hoteleras necesiten para cubrir dicho puesto de trabajo. Por otro lado, se puede decir que el perfil laboral en algunos casos es acondicionado a un colaborador que estuviera disponible para una promoción interna. Esto quiere decir que a veces, el puesto puede ser cubierto por un personal con nociones básicas en el área o en algunos casos capacitados por el hotel.

En el caso del hotel 1 y 2. Los entrevistados fueron colaboradores que había trabajado más de 3 años aprox. como recepcionista o en algunos casos de botones y que ascendieron al puesto de auditor nocturno. En estos casos muchos de ellos no

llegaron a contar con experiencia previa en el puesto o estudios especializados en este.

### **SOBRE SU IMPORTANCIA**

Así mismo, se describe a los resultados acoplados del instrumento de recolección de datos de la matriz de categorización se tiene en cuenta el cuarto objetivo específico que es Identificar la importancia que tiene la auditoria nocturna en hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas del cual, para dar respuesta a este objetivo, se responderá a nuestra pregunta de investigación específica: ¿Cuál es la importancia de la auditoría nocturna en hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas?

De acuerdo con las respuestas obtenidas por parte de los entrevistados de los hoteles 1, 2, 3 y 4 tomando en cuenta las subcategorías que se tomaron como punto de referencia para esta categoría las cuales son: relevancia en la gestión, generación del valor, satisfacción del cliente y valoración del staff que la importancia de la auditoria nocturna dentro de los hoteles de 5 y 3 estrellas es de suma importancia ya que gracias a esta hay un buen control de los recursos que se utilizan al momento de brindar el servicio hotelero durante el día hotelero, el cual se refleja en las salidas y entradas de productos que se utilizan para cumplir con dicho fin.

Así mismo, los entrevistados del hotel 4 de 3 estrellas, respondieron de acuerdo con su experiencia que no solo el responsable de la auditoria nocturna juega un papel muy importante en la satisfacción del cliente sino también en las funciones del recepcionista nocturno ya que este cumple las funciones de auditor y son aquellos que también se preocupan por el correcto cuadro de cuentas de los huéspedes para que estos no tengan inconvenientes a la hora de liquidar su cuenta antes de realizar su salida del hotel.

Por otro lado, los entrevistados de los hoteles 1, 2, 3 y 4, indicaron que sus labores, sí son valorados por sus compañeros de trabajo de las demás áreas de la empresa debido a que el trabajo del encargado nocturno repercute en el inicio de las actividades del turno hotelero al ser relevado por el primer turno, el cual recibe toda

la información obtenida de la revisión realizada por el auditor nocturno esencial y necesario según le competa para poder realizar el correcto check-in y check-out de los huéspedes de los que salen así como los que están por ingresar.

En el caso de los hoteles 1, 2 y 3 de 5 estrellas, los entrevistados concordaron en que la auditoría nocturna es más valorada por el personal nocturno ya que gracias a esta, ellos cuentan ante cualquier incidencia o problema que se genere durante el turno nocturno el poder recurrir de forma inmediata con el encargado de esta área quien cumple la función de encargado del hotel durante el turno.

Sin embargo, los entrevistados de los hoteles 1, 2, 3 y 4 creen que la auditoría nocturna es fundamental para el control de los ingresos y egresos del hotel ya que durante el día hotelero garantizara que la aplicación de una buena gestión de la auditoría nocturna mejorara la calidad del servicio, la gestión operativa del área administrativa, así como la optimización de los recursos necesarios esencial que servirán para cumplir con los requerimientos solicitados por los huéspedes, aportando así a la empresa una ventaja competitiva. La auditoría nocturna asegura que un excelente control de los costos del hotel.

## **DISCUSIÓN**

En relación con la auditoría nocturna como unidad temática de esta investigación, de acuerdo con las respuestas dadas por los colaboradores de los diferentes hoteles de 5 y 3 estrellas, coincidieron que es esencial para el control de los ingresos y egresos que se puede tener en cada turno durante el término del día hotelero en concordancia con Sánchez Gómez (2005) quien afirma que la auditoría nocturna es la compilación, recolección y valoración de evidencia sobre información de un hotel, para establecer y comunicar el grado de cumplimiento entre la investigación y los juicios planteados. Sin embargo, también es un sistema que sirve para lograr y examinar de forma equitativa, las pruebas congruentes creando información sobre los movimientos económicos y actividades involucradas en un hotel. Este procedimiento consiste en verificar la exactitud del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, por consiguiente, se establece que los informes se ejecutaron de acuerdo con los procesos usados para el caso. Así

también, Haszonics (2011) en su libro *“Front Office Operation”* afirma que la auditoría nocturna tiene como finalidad controlar el balance computador y revisar el balance económico del hotel todos los días.

Siguiendo con la línea de discusión, los entrevistados en concordancia con las categorías utilizadas para la investigación se habló sobre la primera de ellas la cual se refiere a las cualidad que deberían tener los hoteles para incluir dentro de sus operaciones la auditoria nocturna en la cual se logró identificar basándonos en la experiencias laborales de nuestros sujetos de prueba que la marca, la categorización y las características del hotel no dependían mucho de esta, sino por el contrario dependía mucho de la organización operativa de cada hotel en relación a las necesidades que ellos consideren esenciales para la implementación de esta área. Por otro lado, este resultado no cuenta con un estudio previo que pueda respaldarla, por lo cual esta investigación podría marcar un antes y un después ante estudios que se realicen posteriormente en relación con nuestra unidad temática en discusión.

Siguiendo con la línea de discusión, los entrevistados en concordancia con las categorías utilizadas para la investigación se habló sobre la segunda de ellas la cual se refiere a los procedimientos que la auditoria nocturna debe considerar dentro de sus operaciones, para lo cual encontramos que el punto de partida de los auditores nocturnos inicia con el cierre del día hotelero para luego realizar un comparativo entre los documentos físicos que respaldan lo digitado en el sistema hotelero así como, la corrección de errores que se puedan encontrar durante la revisión para finalmente levantar información real de cómo se está llevando a cabo el balance financiero y económico del hotel en el que se desarrolla dicha actividad tal y como lo menciona Donohoe (2018) en su artículo *“Duties and Responsibilities of a Night Auditor”*, describe que al trabajar como auditor nocturno en un hotel o en cualquier otra instalación hotelera, sus deberes y responsabilidades se centraran en asegurarse de que los huéspedes sean atendidos desde el proceso de reserva hasta la salida, así como ayudar con las tareas contables básicas. Así también, Haszonics (2011) en su libro *“Front Office Operation”* la auditoría nocturna tiene como finalidad, controlar el balance computador y revisar el balance económico del hotel todos los días. También podemos encontrar similitud con relación a lo recogido de las entrevistas en

concordancia con el estudio de Paredes y León (2017). “Contabilidad y auditoría en las organizaciones hoteleras colombianas” infiere que el registro de ventas se ejecuta a través del alojamiento, las reservas, alimentos, bebidas, así como los departamentos menores los cuales finalmente se suman en la contabilidad de huéspedes. Para hotelería, esta actividad es crucial por su aplicación ya que es la que se asemeja con mayor precisión a la de un alojamiento. Por ende, esta información es vital para nuestra investigación ya que refleja el grado de importancia que tiene la auditoría nocturna de manera operativa dentro de un hotel y de las características que debe tener quien la ópera. Así mismo, Valero (2015) en su investigación “Instructivo de procedimientos de la auditoría nocturna para el hotel Venetur Maremares S.A.” manifiesta que para que el área de auditoría se desempeñe adecuadamente, el procedimiento deberá estar manifestado por texto, de esta forma se avala la relación con la operación de gestión que se está ejecutando. Esto facilitara que los procedimientos funcionen con el trabajo proyectado a cabalidad perteneciendo a quien sea el responsable del área. Por otro lado, la auditoría nocturna es la actividad indispensable del hotel, dependiendo de la buena organización sin errores. Su existencia nace con el fin de examinar los movimientos contables. También podemos incluir en esta discusión el estudio de Sánchez, Pardo, Alarcón y Suarez (2014.) en su investigación financiera “Auditoría hotelera” indica que el área contable o financiera es donde se proyectan, calculan y estudian todas las diligencias departamentales. “En este departamento se desempeñan cuatro funciones principales: contabilidad precisa, control de costos y efectivo, pronósticos precisos y reportes financieros”. (p. 3)

Además, siguiendo con la línea de discusión con los entrevistados en concordancia con las categorías utilizadas para la investigación se habló sobre la tercera de ellas la cual se refiere al perfil laboral que el encargado de la auditoría nocturna debe tener para asegurar que dicha actividad se lleve de manera eficiente y eficaz. En este punto se habló sobre varios aspectos que los hoteles deben considerar al momento de contratar a un personal encargado del área de auditoría nocturna de los cuales se logra destacar la empatía, conocimiento de las herramientas hoteleras al 100%, experiencia en el área, así como también en las áreas de recepción y

contabilidad. De acuerdo con Donohoe (2018) en su artículo *“Duties and Responsibilities of a Night Auditor”*, describe que al trabajar como auditor nocturno en un hotel se requiere de una persona flexible que brinde un excelente servicio al cliente, habilidades organizativas, matemáticas y comunicación, y que pueda trabajar durante la noche. Esta carrera de hospitalidad de nivel de entrada puede ser una buena opción, si le gusta tener una amplia variedad de tareas laborales. Por otro lado, también se referencio que cualquier persona con nociones básicas en el área o capacitado por el hotel podría realizar las operaciones al mismo nivel que el de una persona preparada para dicha responsabilidad, la cual queda en total desacuerdo en relación con Paredes y León (2017) con su estudio *“Contabilidad y auditoría en las organizaciones hoteleras colombianas”* indica que esta área no debería ser llevada por personal empírico sino que por el contrario debería ser llevada por un profesional universitario en hotelería. No podemos dejar de lado el estudio realizado por Condori (2017) en su investigación *“Perfil ideal del auditor nocturno, basado en sus competencias actitudinales, en hoteles de 4 y 5 estrellas en Arequipa en el periodo del mes de noviembre del 2017”* el propósito de la investigación planteada fue evidenciar el perfil laboral ideal del auditor nocturno basado en sus competencias actitudinales en hoteles de 4 y 5 estrellas en Arequipa durante noviembre del 2017, en donde se pudo identificar varias competencias siendo una de las principales, la comunicación evaluada obteniendo un alto grado de importancia. Estas capacidades hacen mención de que el auditor debe ser un colaborador que se exprese adecuadamente y de fácil elocuencia hablar o al escribir

Por último, siguiendo con la línea de discusión con los entrevistados en concordancia con las categorías utilizadas para la investigación se habló sobre la tercera de ellas la cual se refiere a la importancia que tiene la auditoria nocturna en los hoteles de 5 y 3 estrellas en donde de acuerdo al resultado obtenido indica que, la auditoria nocturna, sí es fundamental para la gestión operativa del hotel, el control financiero (ingresos y egresos), la satisfacción del cliente y la valoración que sus compañeros de turno le ofrecen en mayor magnitud que el de los demás colaboradores de los diferentes turnos tanto diurno como vespertino. De acuerdo con Sánchez, Pardo, Alarcón y Suarez (2014.) en su investigación financiera *“Auditoría*

hotelera” indica que el área contable o financiera es donde se proyectan, calculan y estudian todas las diligencias departamentales. “En este departamento se desempeñan cuatro funciones principales: contabilidad precisa, control de costos y efectivo, pronósticos precisos y reportes financieros” por otro lado tenemos también a Donohoe (2018) en su artículo *“Duties and Responsibilities of a Night Auditor”*, describe que al trabajar como auditor nocturno en un hotel o en cualquier otra instalación hotelera, sus deberes y responsabilidades se centraran en asegurarse de que los huéspedes sean atendidos desde el proceso de reserva hasta la salida.

## V. CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general, se concluyó que sí es posible analizar las perspectivas de la auditoría nocturna en base a experiencias laborales de los hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas, 2021. Esta conclusión es respaldada por la concordancia que hay entre las experiencias contadas por los sujetos de investigación con los antecedentes y estudios de investigación previos a nuestra investigación.

Respecto al objetivo específico 1, Es posible identificar las cualidades que tanto los hoteles de 5 y 3 estrellas tienen acerca de sus funciones, las cuales dependerán de la capacidad y las necesidades que cada hotel requiera en función a la auditoría nocturna. Por ejemplo, en los hoteles 1, 2 y 3 de 5 estrellas que a su vez pertenecen a una marca internacional reconocida incluyen dentro de su organigrama de operaciones la auditoría nocturna como un elemento necesario para el control de los diferentes servicios y puntos de ventas que el hotel de acuerdo con su categoría les permite tener. Es decir que la auditoría nocturna es más rigurosa dependiendo de la infraestructura que tenga cada hotel. En cuanto al hotel 4 de 3 estrellas se concluyó que la auditoría que se realiza en sí es una de menor rango por lo que no es necesario contar con la supervisión de un auditor nocturno.

En cuanto al objetivo específico 2, es posible Distinguir los procedimientos de la auditoría nocturna en los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas, 2021. Se concluyó que el procedimiento más importante realizado por la auditoría nocturna es el cierre de los puntos de ventas realizadas en el día hotelero para así no tener inconveniente al momento de realizar el corte del día. También se concluyó que parte principal de los procedimientos de la auditoría nocturna es la verificación y corrección de errores que hayan podido dar en la operación durante el día hotelero.

En cuanto al objetivo específico 3, es posible Reconocer el perfil laboral que los hoteles solicitan para realizar la auditoría nocturna. Se concluyó que quien cubra dicho puesto es esencial que maneje el sistema hotelero utilizado por la empresa al 100%, que tenga empatía tanto para la dirección de su personal a cargo como para la atención a los huéspedes, que tenga gran atención a los detalles, que tenga gran experiencia en las áreas de auditoría y recepción ya que no solo tiene a su cargo la responsabilidad de no solo atender huéspedes sino la de dirigir un equipo de trabajo.

Respecto al objetivo específico 4, es posible Identificar la importancia que tiene la auditoria nocturna en hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas, 2021. Se concluyo que es importante para los hoteles contar con dicho puesto ya que gracias a este no solo se garantiza el control de los ingresos y egresos del hotel sino también el óptimo uso de los recursos con los que los hoteles cuentan al momento de brindar los diferentes servicios que este pueda ofrecer. Así mismo se concluyó también que esta área es fundamental para lograr la satisfacción de los huéspedes ya que una correcta revisión asegurara que estos no tengan problemas al término de su estadía con un cobro errado. Y por último se concluyó que la auditoria nocturna es más valorada por el personal nocturno que trabaja a la par con ella, ya que esta se encarga de supervisar la operación del hotel durante dicho turno.

## VI.RECOMENDACIONES

En cuanto al objetivo general, se recomienda a los hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas que tomen en cuenta las experiencias vividas por sus colaboradores dentro de su organización ya que es un área clave para asegurar el buen uso de los recursos, el control de las ventas y la rentabilidad.

Respecto al objetivo específico 1; se recomienda utilizar el área de la auditoría nocturna de acuerdo con la necesidad de los hoteles con estándares de marca y de acuerdo con la estructura y tamaño del hotel.

En cuanto al objetivo específico 2, se recomienda que los hoteles tanto de 5 y 3 estrellas establezcan un manual de funciones el cual pueda ser utilizado por cualquier hotel y así poder optimizar el trabajo de la auditoría nocturna.

En cuanto al objetivo específico 3; se recomienda que el encargado del área de auditoría nocturna sea un colaborador que sea empático, que tenga conocimientos del sistema al 100%, profesional hotelero y que tenga experiencia en el área de por lo menos 2 o 3 años en áreas de recepción y/o auditoría nocturna.

Respecto al objetivo específico 4; se recomienda que los hoteles de 3 estrellas deberían implementar el área de auditoría nocturna dentro de su organigrama ya que de esta manera podría asegurar un mayor control de los ingresos y egresos realizados durante el día hotelero, y del óptimo uso de ellos recursos.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Pachas Caballero, C y Vilchez Espinoza, F. (2015). *Planeamiento Estratégico de la Industria Hotelera para el Turismo Receptivo*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú y Máster In Business Management Otorgado Por Tulane University]. PUCP.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7723>

The World Tourism Organization Definitions. [UNWTOD]. (2019). *Definiciones de Turismo de la OMT*. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2020/12/Definiciones-de-Turismo-de-la-OMT-PDF.pdf>

Meza, J., Zaldívar, M. y Martín, R. (Eds.). (2016). *International Expansion of Hotel Industry of Developed Countries as a Strategic Option for the Underdeveloped Countries*, Universidad de La Habana La Habana, Cuba. SciELO. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842016000200002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842016000200002)

Tapia Iturriaga, C., Mendoza Nigenda, S., Castillo Prieto, S. y Guevara Rojas, E. (2019). *Fundamentos de auditoría: Aplicación práctica de las normas internacionales de auditoría*. (1°ed.). Instituto Mexicano de contadores públicos.

Sánchez Gómez, A. (2005). Definición genérica de auditoría y sus etapas. Gestipolis. <http://www.gestipolis.com/definicion-generica-auditoria-etapas/>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. In Mc Graw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Raffino, M. E. (2020, 29 de mayo). *Percepción*. Concepto.de.  
<https://concepto.de/percepcion/#ixzz6wT4NGveH>

Westricher, G. (2020, 19 de junio). *Experiencia Laboral*. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). Reglamento de establecimientos de hospedaje.  
[https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/prestadores\\_servicios\\_turisticos/Decreto\\_Supremo\\_NRO\\_001\\_2015\\_MINCE\\_TUR\\_REH.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCE_TUR_REH.pdf)

Donohoe, Ashley (2018). *Duties and Responsibilities of a Night Auditor*. CHRON.  
<https://work.chron.com/duties-responsibilities-night-auditor-31114.html>

Haszonicks, J. J. (2011). *Front office operations*. ITT Educational Services, 1971.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Front\\_office\\_operation.html?id=7dxXAAAAYAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Front_office_operation.html?id=7dxXAAAAYAAJ&redir_esc=y)

Mejía Guzmán, M. (2012). *Percepción de un grupo de colaboradores de nivel operativo en una empresa de servicio al cliente, acerca de los beneficios de un programa de calidad*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Biblio3. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Mejia-Monica.pdf>

Cruz Soriano, V. A. (2016). *Auditoría como modelo de gestión de recursos humanos de una empresa hotelera*. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15638/1/TESIS%20VANESSA%20CRUZ%20SORIANO.pdf>

Paredes, A. y León M. J. (2017). Contabilidad y auditoría en las organizaciones hoteleras colombianas. *Visión Contable*, 15, 57-58.  
<https://doi.org/10.24142/rvc.n15a3>

Valero, L. (2015). *Instructivo de Procedimientos de Auditoría nocturna para el Hotel Venetur Maremares S.A.* [Tesis de pregrado, Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos]. STUDYLIB  
<https://studylib.es/doc/6042956/instructivo-de>

Beraún Berrú, M. A. (2017). *Percepción de la Calidad del servicio de un hotel tres estrellas en el distrito de Independencia, 2016.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Universidad Cesar Vallejo, repositorio digital institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/13843>

Condori Soto, A. M. (2018) [*Perfil ideal del auditor nocturno, basado en sus competencias actitudinales, en hoteles de 4 y 5 estrellas en Arequipa en el periodo del mes de noviembre del 2017.*] [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. USIL.  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9980/1/2018\\_Condori%20Soto.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9980/1/2018_Condori%20Soto.pdf)

Sánchez, Pardo, Alarcón Y Suarez (2014). *AUDITORIA HOTELERA.* Corporación Unificada Nacional de Educación Superior.  
<http://files.costos.webnode.com.co/200000046-8096c81918/Departamento%20Financiero%20-.pdf>

Cunya, D. y Guerrero, F. (2017). *Auditoria operativa a Rizzo hotel.* [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. PIRHUA.  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3611/T\\_CyA\\_003.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3611/T_CyA_003.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Contreras Enriquez, J. C. (2014). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en el distrito de paracas 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo de Lima]. TRILCE. <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/Principal.aspx>

Rus Arias, E. (2020). *Investigación exploratoria*. ECONOMIPEDIA. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>

Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1era Ed.) Servicios académicos intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html?id=1662>

Savin-Baden, M. y Major, C. (2013). *Qualitative research: The essential guide to theory and practice*. SCIRP-An academic publisher. [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=961162](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=961162)

Castillo, E. & Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34(3), 164-167. <https://colombiamedica.univalle.edu.co/index.php/comedica/article/view/269>

López, O. (2014) -Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de información. Perú

Salgado, A (2007). *Investigación Cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. SciELO. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci_arttext&tlng=en)

Kauffmann, F. (2002). *Historia y arte del Perú antiguo*. Tomo 2. Ediciones PEISA. ISBN 9972-40-214-2.

Guillen, F. (2006-2019). *Paracas*. Paracas.com. [www.paracas.com](http://www.paracas.com)

Guba, E. G. & Lincoln, Y.S. (1981). *Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. Jossey-Bass. APA PsycNet.

<https://psycnet.apa.org/record/1992-97542-000>

## ANEXOS

## ANEXO 1: Matriz De Consistencia

<b>TÍTULO: PERSPECTIVAS DE LA AUDITORIA NOCTURNA EN BASE A EXPERIENCIAS LABORALES EN HOTELES DE 5 Y 3 ESTRELLAS EN EL DESTINO TURÍSTICO DE PARACAS, 2021</b>																									
Línea de Investigación: Gestión Turística																									
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>CATEGORÍAS</b>																						
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿Cuáles son las perspectivas de la auditoria nocturna basada en experiencias laborales en hoteles de 5 estrellas y de 3 estrellas en el destino turístico de Paracas, 2021?</p> <p><b><u>Problemas Específicos</u></b></p> <p>PE1: ¿Con qué cualidades cumplen los hoteles que tienen el puesto de auditoria nocturna?</p> <p>PE2: ¿Cuáles son los procedimientos que debe tener la auditoria nocturna en los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas?</p> <p>PE3: ¿Cuál es el perfil laboral que los hoteles solicitan para realizar la auditoria nocturna?</p> <p>P4: ¿Cuál es la importancia de la auditoría nocturna en hoteles de 5 y 3 estrellas del destino turístico de Paracas?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Analizar las perspectivas de la auditoria nocturna en base a experiencias laborales entre hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas, 2021.</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <p>OE1: Identificar las cualidades que cumplen los hoteles que tienen el puesto de auditoria nocturna en los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas.</p> <p>O2: Distinguir los procedimientos de la auditoria nocturna en los hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas.</p> <p>OE3: Reconocer el perfil laboral que los hoteles solicitan para realizar la auditoria nocturna.</p> <p>O4: Identificar la importancia que tiene la auditoria nocturna en hoteles de 5 y 3 estrellas en el destino turístico de Paracas.</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>METODOLOGÍA</u></b></p> <p><b><u>Enfoque:</u></b></p> <p style="text-align: center;">-Cualitativo</p> <p><b><u>Tipo de Investigación:</u></b></p> <p style="text-align: center;">-Básica</p> <p><b><u>Nivel de la Investigación:</u></b></p> <p style="text-align: center;">-Exploratoria</p> <p><b><u>Diseño de la Investigación:</u></b></p> <p style="text-align: center;">-Fenomenológico Empírico</p> <p><b><u>Herramienta:</u></b></p> <p style="text-align: center;">-Entrevista.</p> <p><b><u>Instrumento:</u></b></p> <p style="text-align: center;">-Guía de preguntas</p>	<p><b><u>CATEGORIAS</u></b></p> <p>UT: AUDITORIA NOCTURNA:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"><b>UNIDAD TEMÁTICA 1: AUDITORIA NOCTURNA</b></th> </tr> <tr> <th style="width: 50%; padding: 5px;"><b>CATEGORIAS</b></th> <th style="width: 50%; padding: 5px;"><b>SUBCATEGORIAS</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle; padding: 5px;">CUALIDADES</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">CATEGORIZACIÓN</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">MARCA</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle; padding: 5px;">PROCEDIMIENTOS</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">ESTANDARIZACIÓN</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">COMPILACIÓN</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">VERIFICACIÓN</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle; padding: 5px;">PERFIL LABORAL</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">DATA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">EXPERIENCIAS</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle; padding: 5px;">IMPORTANCIA</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">COMPETENCIAS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">FORMACIÓN ACADÉMICA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">RELEVANCIA EN LA GESTIÓN</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">GENERACIÓN DEL VALOR</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">VALORACIÓN DEL STAFF</td> </tr> </tbody> </table>	<b>UNIDAD TEMÁTICA 1: AUDITORIA NOCTURNA</b>		<b>CATEGORIAS</b>	<b>SUBCATEGORIAS</b>	CUALIDADES	CATEGORIZACIÓN	MARCA	PROCEDIMIENTOS	ESTANDARIZACIÓN	COMPILACIÓN	VERIFICACIÓN	PERFIL LABORAL	DATA	EXPERIENCIAS	IMPORTANCIA	COMPETENCIAS	FORMACIÓN ACADÉMICA	RELEVANCIA EN LA GESTIÓN	GENERACIÓN DEL VALOR	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		VALORACIÓN DEL STAFF
<b>UNIDAD TEMÁTICA 1: AUDITORIA NOCTURNA</b>																									
<b>CATEGORIAS</b>	<b>SUBCATEGORIAS</b>																								
CUALIDADES	CATEGORIZACIÓN																								
	MARCA																								
PROCEDIMIENTOS	ESTANDARIZACIÓN																								
	COMPILACIÓN																								
	VERIFICACIÓN																								
PERFIL LABORAL	DATA																								
	EXPERIENCIAS																								
IMPORTANCIA	COMPETENCIAS																								
	FORMACIÓN ACADÉMICA																								
	RELEVANCIA EN LA GESTIÓN																								
	GENERACIÓN DEL VALOR																								
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE																								
	VALORACIÓN DEL STAFF																								

## ANEXO 2: Categorización De Variables

UNIDAD TEMÁTICA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	INSTRUMENTO	ITEMS
<b>AUDITORIA NOCTURNA</b>	Vázquez (como se citó en Guevara et. al 2019) (2010), la auditoría nocturna es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia de contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si	Se pretende determinar y analizar las diferentes perspectivas de la auditoria nocturna en base a experiencias laborales de trabajadores y extrabajadores, entre los hoteles de 5 y 3 estrellas en paracas, 2021. Para así poder mejorar la estructura operacional del puesto de auditor nocturno sin generar una diferenciación por categoría hotelera.	<b>CUALIDADES</b>	Principales rasgos que tienen los hoteles implicados en la investigación , pero en su funcionamiento nocturno	<b>CATEGORIZACIÓN</b>	Entrevista	1. ¿Usted cree que la categorización del hotel donde labora es importante para realizar la auditoria nocturna? ¿Por qué?
					<b>MARCA</b>	Entrevista	2. ¿Considera usted que el puesto de la auditoria nocturna existe predominantemente en los hoteles de Marca? ¿Por qué?
					<b>ORGANIZACIÓN</b>	Entrevista	3. ¿En el hotel donde usted está trabajando o ha trabajado cree que el área de la auditoria nocturna está organizada adecuadamente? Explique, ¿de qué manera?

	dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso.		<b>PROCEDIMIENTOS</b>	Distinguir las principales funciones y operaciones que el puesto de auditoría nocturna realiza.	<b>COMPILACIÓN</b>	Entrevistas	4. ¿Cuál es la primera función que se realiza en la auditoría nocturna?
					<b>VERIFICACIÓN</b>	Entrevistas	5. ¿En qué consiste el proceso de verificación de información?
					<b>DATA</b>	Entrevistas	6. ¿Qué tipo de información es la que se obtiene de la auditoría nocturna?
			<b>PERFIL LABORAL</b>	Reconocer las principales características que debe cumplir el responsable que realiza la auditoría nocturna.	<b>EXPERIENCIAS</b>	Entrevistas	7. ¿Qué tipo de experiencia tiene el encargado de la auditoría nocturna en su hotel?
					<b>COMPETENCIAS</b>	Entre vista	8. ¿Qué competencias cree usted que debe tener el responsable de la auditoría nocturna?
					<b>FORMACIÓN ACADEMICA</b>	Entre vista	9. ¿La auditoría nocturna debería ser ejecutada por un profesional hotelero? ¿Por qué?

							10. ¿Usted cree que la auditoría nocturna es parte importante en la gestión del hotel? ¿Por qué?
					<b>RELEVANCIA EN LA GESTIÓN</b>	Entrevista	
						<b>GENERACIÓN DE VALOR</b>	Entrevista
							Entrevista
					<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Entrevista	13. ¿La auditoría nocturna es esencial para contribuir a la satisfacción del cliente? ¿Por qué?
					<b>VALORACIÓN DEL STAFF</b>	Entrevista	14. ¿Usted qué cree el personal del hotel valora la auditoría nocturna? ¿Por qué?
			<b>IMPORTANCIA</b>	Identificar la importancia entre hoteles de 5 y 3 estrellas.			

### Anexo 3: Instrumento Utilizado.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro:
Nombre del investigador/entrevistadora:
Nombre de la población:
Fecha y hora de la entrevista:
Fecha de llenado de ficha:
Tema: PERSPECTIVAS DE LA AUDITORIA NOCTURNA EN BASE A EXPERIENCIAS LABORALES EN HOTELES DE 5 Y 3 ESTRELLAS EN EL DESTINO TURÍSTICO DE PARACAS, 2021
Informante:
Contextualización:
Observaciones:
Duración de entrevista:
<p style="text-align: center;"><b>I. CUALIDADES</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CATEGORIZACIÓN</b></p> <p>1. ¿Usted cree que la categorización del hotel donde labora es importante para realizar la auditoria nocturna? ¿Por qué?</p> <p style="text-align: center;"><b>MARCA</b></p> <p>2. ¿Considera usted que el puesto de la auditoria nocturna existe predominantemente en los hoteles de Marca? ¿Por qué?</p>

## **ORGANIZACIÓN**

3. ¿En el hotel donde usted está trabajando o ha trabajado cree que el área de la auditoría nocturna está organizada adecuadamente? Explique, ¿De qué manera?

## **II. PROCEDIMIENTOS**

### **COMPILACIÓN**

4. ¿Cuál es la primera función que se realiza en la auditoría nocturna? ¿Por qué?

### **VERIFICACIÓN**

5. ¿En qué consiste el proceso de verificación de información?

### **DATA**

6. ¿Qué tipo de información es la que se obtiene de la auditoría nocturna?

## **III. PERFIL LABORAL**

### **EXPERIENCIAS**

7. ¿Qué tipo de experiencia tiene el encargado de la auditoría nocturna en su hotel?

## **COMPETENCIAS**

8. ¿Qué competencias cree usted que debe tener el responsable de la auditoría nocturna?

## **FORMACIÓN ACADEMICA**

9. ¿La auditoría nocturna debería ser ejecutada por un profesional hotelero? ¿Por qué?

## **RELEVANCIA EN LA GESTIÓN**

10. ¿Usted cree que la auditoría nocturna es parte importante en la gestión del hotel? ¿Por qué?

## **IV. IMPORTANCIA**

### **GENERACIÓN DE VALOR**

11. ¿La auditoría nocturna ayuda a mejorar y controlar las ventas de un hotel?

12. ¿La auditoría nocturna es fundamental para el óptimo uso de los recursos de un hotel?

### **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

13. ¿La auditoría nocturna es esencial para contribuir a la satisfacción del cliente? ¿Por qué?

#### **VALORACIÓN DEL STAFF**

14. ¿Usted cree que el personal del hotel valora la auditoría nocturna? ¿Por qué?

- Es muy valorado, porque el personal nocturno es a quien acude al momento de presentarse una situación que escapa de sus manos.

## Anexo 4: Validación del Instrumento.



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 05 de junio 2021.

Apellido y nombres del experto: Salvador García Claribel Rosario

DNI: 40910480 Teléfono: 993808689

Título/grados: Doctora en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										x		
2										x		
3										x		
4									x			
5										x		
6										x		
7										x		
8										x		

Promedio de valoración: 90

\_\_\_\_\_  
 Dra. Claribel Salvador García

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO  
Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 19 de mayo de 2021.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										x		
2										x		
3										x		
4										x		
5										x		
6										x		
7										x		
8										x		

Promedio de valoración: 94%



Mg. Verónica Zevallos Gallardo.  
Coordinadora E.P. Administración en Turismo y Hotelería  
Lima norte

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 07 de junio de 2021

Apellidos y nombres del experto: Tovar Zaccarias Carlos

DNI: 10139218 Teléfono: 997050409

Título/grados: Magister en Administración

Cargo e institución en que labora: Responsable UI-ATH Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										X		
2										X		
3										X		
4									X			
5									X			
6										X		
7										X		
8										X		

Promedio de valoración: 88%

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



FIRMA DEL EXPERTO

### ANEXO 5: Transcripción de las entrevistas.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro: 1
Nombre del investigador/entrevistadora: Carlos Maradiegue Herrera
Nombre de la población: HOTEL 1
Fecha y hora de la entrevista: 24/06/21 Hora: 12:15 hrs
Fecha de llenado de ficha: 24/06/21
Tema: PERSPECTIVAS DE LA AUDITORIA NOCTURNA EN BASE A EXPERIENCIAS LABORALES EN HOTELES DE 5 Y 3 ESTRELLAS EN EL DESTINO TURÍSTICO DE PARACAS, 2021
Informante: Recepcionista Nocturno
Contextualización: Área de Recepción
Observaciones: Ninguna
Duración de entrevista: 31 minutos y 11 segundos Guía de Preguntas:
<p>1. ¿Usted cree que la categorización del hotel donde labora es importante para realizar la auditoria nocturna? ¿Por qué?</p> <p>- No, porque la auditoría nocturna debería realizarse desde un hotel de 1 estrella hasta el de 5 estrellas debido a la importancia que tiene esta en cuanto al control de las cuentas realizada en los hoteles.</p>

2. ¿Considera usted que el puesto de la auditoria nocturna existe predominantemente en los hoteles de Marca? ¿Por qué?

- Sí, debido a que la gran mayoría de hoteles que vienen del extranjero son marcas con estándares muy altos de calidad en donde si o si debe estar incluido un auditor nocturno dependiendo también de la categoría del hotel en donde se ha comprado la franquicia.

3. ¿En el hotel donde usted está trabajando o ha trabajado cree que el área de la auditoria nocturna está organizada adecuadamente? Explique, ¿De qué manera?

- Sí, ya que sigue un estándar específico de procedimientos estructurados de acuerdo con la marca y la categoría del hotel de tal manera que el auditor puede realizar su trabajo de manera eficiente.

4. ¿Cuál es la primera función que se realiza en la auditoria nocturna? ¿Por qué?

- La primera función es la de revisar todas las cuentas del turno hotelero.

5. ¿En qué consiste el proceso de verificación de información?

- Es cuando se realiza la comparación de los ingresos y egresos realizados en el día hotelero coincidiendo en que los registros físicos y en el sistema sean iguales.

6. ¿Qué tipo de información es la que se obtiene de la auditoría nocturna?

- La información de los errores realizados por los encargados de cada área de ventas y egresos del turno hotelero en el sistema.

7. ¿Qué tipo de experiencia tiene el encargado de la auditoría nocturna en su hotel?

- Tiene experiencia en el área de recepción y supervisión de esta.

8. ¿Qué competencias cree usted que debe tener el responsable de la auditoría nocturna?

- Experiencia en el área, que conozca el sistema hotelero al 100%, que sea empático y que tenga rápida resolución de problemas.

9. ¿La auditoría nocturna debería ser ejecutada por un profesional hotelero? ¿Por qué?

- No, porque cualquier persona a fin a la recepción que haya recibido la capacitación adecuada podría realizarla. Digo esto porque en muchos casos no todos los recepcionistas o botones han tenido instrucción hotelera.

10. ¿Usted cree que la auditoría nocturna es parte importante en la gestión del hotel? ¿Por qué?

- Sí, porque es quien controla que las cuentas de los huéspedes que se hayan ingresadas de forma correcta para así poder evitar inconvenientes con los huéspedes y con el control de ingresos del hotel.

11. ¿La auditoría nocturna ayuda a mejorar y controlar las ventas de un hotel?

- Sí, porque como mencione líneas arriba la auditoría nocturna se encargada de controlar los ingresos y egresos realizados en el día hotelero. Por tanto, es fundamental que la auditoría realice un excelente control ya que esto asegurara la mejor rentabilidad del hotel.

12. ¿La auditoría nocturna es fundamental para el óptimo uso de los recursos de un hotel?

- No, ya que la auditoria nocturna es del tipo administrativa.

13. ¿La auditoría nocturna es esencial para contribuir a la satisfacción del cliente? ¿Por qué?

- Sí, ya que es la que se encarga de verificar y controlar que las cuentas de los huéspedes se hayan ingresado correctamente para que al momento de que estos realicen sus check-out no tenga inconvenientes al momento de pagar sus cuentas.

14. ¿Usted cree que el personal del hotel valora la auditoría nocturna?

- Sí ya que gracias a esta área ellos no trabajan a ciegas dentro del turno nocturno debido a que cualquier inconveniente que suceda ellos tienen a quien acudir de manera inmediata según sea el caso.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro: 2
Nombre del investigador/entrevistadora: Carlos Maradiegue Herrera
Nombre de la población: HOTEL 1
Fecha y hora de la entrevista: 24/06/21 Hora: 19:12 hrs
Fecha de llenado de ficha: 24/06/21
Tema: PERSPECTIVAS DE LA AUDITORIA NOCTURNA EN BASE A EXPERIENCIAS LABORALES EN HOTELES DE 5 Y 3 ESTRELLAS EN EL DESTINO TURÍSTICO DE PARACAS, 2021
Informante: Recepcionista Nocturno
Contextualización: Área de Recepción
Observaciones: Ninguna
Duración de entrevista: 07 minutos y 41 segundos
<p>1 ¿Usted cree que la categorización del hotel donde labora es importante para realizar la auditoria nocturna? ¿Por qué?</p> <p>- No, porque la auditoria nocturna debería realizarse en todos los hoteles debido a que es muy importante para el control de los ingresos y egresos de las ventas realizadas en el día hotelero.</p>

2 ¿Considera usted que el puesto de la auditoria nocturna existe predominantemente en los hoteles de Marca? ¿Por qué?

- Si, porque la mayoría de los hoteles de marca de acuerdo con mi experiencia son los únicos que tienen el puesto de auditoria nocturna.

3 ¿En el hotel donde usted está trabajando o ha trabajado cree que el área de la auditoria nocturna está organizada adecuadamente? Explique, ¿De qué manera?

- Sí, debido a que la marca de este hotel tiene los procedimientos estandarizados de tal manera que facilita el trabajo del auditor nocturno.

4 ¿Cuál es la primera función que se realiza en la auditoria nocturna? ¿Por qué?

-El arqueo de cajas de todos los puntos de ventas del hotel.

5 ¿En qué consiste el proceso de verificación de información?

- Revisar que todos los documentos que tengas en físico coincidan con los ingresos realizados en el sistema.

6 ¿Qué tipo de información es la que se obtiene de la auditoría nocturna?

- El control y corrección de errores.

7 ¿Qué tipo de experiencia tiene el encargado de la auditoría nocturna en su hotel?

- Recepcionista y supervisión de recepción por más de 5 años.

8 ¿Qué competencias cree usted que debe tener el responsable de la auditoría nocturna?

- Que tengas conocimientos en la recepción, que sea minucioso, que cuente con criterio para la resolución de problemas, que conozca el sistema hotelero al 100%.

9 ¿La auditoría nocturna debería ser ejecutada por un profesional hotelero? ¿Por qué?

- No, porque podría realizar la auditoria nocturna un administrador o un contador o incluso personal sin estudios que hayan sido capacitados al 100% en el puesto.

10 ¿Usted cree que la auditoria nocturna es parte importante en la gestión del hotel? ¿Por qué?

-Sí, porque es el último filtro del día debe identificar los errores que se han realizado en el día de manera que no perjudique el trabajo de los colaboradores y la rentabilidad del hotel.

11 ¿La auditoría nocturna ayuda a mejorar y controlar las ventas de un hotel?

-Sí, porque realiza un control minucioso de los ingresos y egresos del hotel.

12 ¿La auditoría nocturna es fundamental para el óptimo uso de los recursos de un hotel?

- No, porque no intervine en ese aspecto.

13 ¿La auditoría nocturna es esencial para contribuir a la satisfacción del cliente? ¿Por qué?

- Sí, porque al ser el único filtro en la revisión de cuentas evita que los huéspedes puedan tener algún inconveniente al momento de realizar su check-out.

14 ¿Usted cree que el personal del hotel valora la auditoría nocturna? ¿Por qué?

- Es muy valorado, porque el personal nocturno es a quien acude al momento de presentarse una situación que escapa de sus manos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro: 3
Nombre del investigador/entrevistadora: Carlos Maradiegue Herrera
Nombre de la población: HOTEL 1
Fecha y hora de la entrevista: 02/07/21 Hora: 11:35 hrs
Fecha de llenado de ficha: 02/07/21
Tema: PERSPECTIVAS DE LA AUDITORIA NOCTURNA EN BASE A EXPERIENCIAS LABORALES EN LOS HOTELES DE 5 Y 3 ESTRELLAS EN EL DESTINO TURÍSTICO DE PARACAS, 2021
Informante: Auditor Nocturno
Contextualización: Auditoría Nocturna
Observaciones: Ninguna
Duración de entrevista: 30 minutos y 25 segundos
<p>1. ¿Usted cree que la categorización del hotel donde labora o ha laborado es importante para realizar la auditoria nocturna? ¿Por qué?</p> <p>- Sí, porque para la categorización que el hotel tiene el tipo de auditoria es muy completa ya que no solo se hace la auditoria del hotel sino de todos los outlets que este tiene.</p>

2. ¿Considera usted que el puesto de la auditoria nocturna existe predominantemente en los hoteles de Marca? ¿Por qué?

- No, porque existe hoteles en donde parte de los estándares de estos no consideran a la auditoria nocturna para realizar el control de los ingresos y egresos realizados en el día hotelero.

3. ¿En el hotel donde usted está trabajando o ha trabajado cree que el área de la auditoria nocturna está organizada adecuadamente? Explique, ¿De qué manera?

Sí, porque la auditoria pertenece al área de administración por lo tanto esta sigue los procesos administrativos básico los cuales son Dirección, control, planificación y organización.

4. ¿Cuál es la primera función que se realiza en la auditoria nocturna?

- Cuadre de cajas y cierres de POS de los puntos de ventas que estén pendientes en el sistema.

5. ¿En qué consiste el proceso de verificación de la información?

- Se inicia desde la ficha de registro del huésped al momento del registro hasta las cuentas registradas a su nombre durante el día hotelero. (Revisión de datos de Tarjeta de Crédito, datos personales, firmas en sus Boucher de cargo habitación).

6. ¿Qué tipo de información es la que se obtiene de la auditoría nocturna?

- Reporte de ventas y que estas hayan sido cargadas de manera correctas en el sistema, información de huéspedes en el hotel y sus acompañantes, uso de habitaciones y un reporte estadístico general del movimiento financiero del día.

7. ¿Qué tipo de experiencia debería tener el encargado de la auditoría nocturna en su hotel?

-Debe ser un colaborador que haya trabajado mínimo 2 años en hotelería en los puestos de recepción o auditoría contable.

8. ¿Qué competencias cree usted que debe tener el responsable de la auditoría nocturna?

- Que sea una persona atenta a los detalles, proactiva, que maneje informática, que tenga conocimientos en administración y que sea bilingüe.

9. ¿La auditoría nocturna debería ser ejecutada por un profesional hotelero? ¿Por qué?

-No, porque cualquier persona que haya estudiado contabilidad o administración podría realizar la auditoría nocturna. Y porque puede aprender en el camino a realizar las actividades de la recepción de manera básica debido al turno que estos manejan.

10. ¿Usted cree que la auditoría nocturna es parte importante en la gestión del hotel? ¿Por qué?

-sí, porque el auditor es el encargado de verificar si todas las ventas y compras que se han realizado durante el día han sido realizadas de maneras correctas. También de verificar y controlar el trabajo de los colaboradores del hotel de manera adecuada y eficiente.

11. ¿La auditoría nocturna ayuda a mejorar y controlar las ventas de un hotel? ¿por qué?

- Sí, porque gracias a ella se puede llevar un control y verificación de los ingresos y egresos realizados en el turno hotelero de tal manera que asegura que no haya ningún desbalance en lo recaudado por el hotel en el día en el que se realizó dicha auditoria.

12. ¿La auditoría nocturna es fundamental para el óptimo uso de los recursos de un hotel? ¿por qué?

- Sí, porque el auditor nocturno al realizar reporte estadístico de las ventas del hotel se puede verificar si las compras o utilización de los recursos de este se están realizando de manera adecuada y utilizando los productos de manera adecuada de acuerdo con el servicio ofrecido a cada huésped.

13. ¿La auditoría nocturna es esencial para contribuir a la satisfacción del cliente? ¿Por qué?

- Sí, pero de manera indirecta, ya que si el auditor no se da cuenta al momento de revisar las cuentas o datos de este es causal de la insatisfacción del huésped.

14. ¿Cuál cree usted que es, el valor que le da el personal del hotel a la auditoría nocturna?

- Sí, pero es un turno que muy pocos lo realizan por el horario que este realiza. Sin embargo, es muy apreciado por el staff que tienen contacto directo con él porque es quien se encarga de solucionar cualquier situación que se pueda dar durante el turno nocturno tanto con sus colaboradores o huéspedes.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro: 4
Nombre del investigador/entrevistadora: Carlos Maradiegue Herrera
Nombre de la población: HOTEL 2
Fecha y hora de la entrevista: 02/07/21 Hora: 13:15 hrs
Fecha de llenado de ficha: 02/07/21
Tema: PERSPECTIVAS DE LA AUDITORIA NOCTURNA EN BASE A EXPERIENCIAS LABORALES EN HOTELES DE 5 Y 3 ESTRELLAS EN EL DESTINO TURÍSTICO DE PARACAS, 2021
Informante: Auditor Nocturno
Contextualización: Auditoria Nocturna
Observaciones: Ninguna
Duración de entrevista: 7 minutos y 45 segundos Guía de Preguntas:
1. ¿Usted cree que la categorización del hotel donde labora es importante para realizar la auditoria nocturna? ¿Por qué?

- No, porque de acuerdo con mi experiencia hay hoteles de la misma categoría en donde no consideran el puesto de la auditoria nocturna.

2. ¿Considera usted que el puesto de la auditoria nocturna existe predominantemente en los hoteles de Marca? ¿Por qué?

- No, porque existen hoteles que son de marcas reconocidas en donde no es necesaria la auditoria nocturna.

3. ¿En el hotel donde usted está trabajando o ha trabajado cree que el área de la auditoria nocturna está organizada adecuadamente? Explique, ¿De qué manera?

- Sí, ya que debido a la marca que esta representa cumple con ciertos estándares y procedimientos establecidos los cuales hacen que la auditoria nocturna sea trabajada de forma óptima y eficiente.

4. ¿Cuál es la primera función que se realiza en la auditoria nocturna? ¿Por qué?

- La primera función que se realiza es la de verificar las cuentas pendientes. Es decir, verificar que no exista ninguna cuenta abierta en los puntos de ventas que hay en el hotel que se esté auditando.

5. ¿En qué consiste el proceso de verificación de información?

- Consiste en la verificación en la emisión de documentos físicos realizados en el día hotelero (boletas y facturas) y que coincidan con el sistema hotelero operativo de la empresa.

6. ¿Qué tipo de información es la que se obtiene de la auditoría nocturna?

- Se obtiene un reporte de los errores realizados en el turno hotelero y de a quienes les corresponde para así poder llevar un histórico de cada colaborador y un balance de las pérdidas que estos errores generan para el hotel.

7. ¿Qué tipo de experiencia tiene el encargado de la auditoría nocturna en su hotel?

- Tiene experiencia en hoteles de 5 estrellas, en el área de recepción, administración hotelera.

8. ¿Qué competencias cree usted que debe tener el responsable de la auditoría nocturna?

- Que sea honesto, imparcialidad al momento de reportar un error, experiencia en el área, que conozca el sistema hotelero al 100%, que sea empático con sus colaboradores a cargo y que tenga rápida resolución de problemas.

9. ¿La auditoría nocturna debería ser ejecutada por un profesional hotelero? ¿Por qué?

- Sí, porque eso aseguraría que el encargado del puesto está preparado para resolver cualquier situación que se presente en el horario nocturno.

10. ¿Usted cree que la auditoría nocturna es parte importante en la gestión del hotel? ¿Por qué?

- Sí, pero no al 100% solo en cierta parte ayuda en la gestión del hotel ya que gracias al control que esta realiza de lo sucedido durante el turno hotelero en la noche ayuda a que al día siguiente la administración o gerencia del hotel emplee un plan estratégico para que estos errores o márgenes negativos en las ventas puedan corregirse.

11. ¿La auditoría nocturna ayuda a mejorar y controlar las ventas de un hotel?

- Sí, porque la auditoría nocturna se encargada de controlar los ingresos y egresos realizados en el día hotelero. Por tanto, es fundamental que la auditoría realice un excelente control ya que esto asegurara la mejor rentabilidad del hotel.

12. ¿La auditoría nocturna es fundamental para el óptimo uso de los recursos de un hotel?

- Sí, ya que la auditoria nocturna verifica que los ingresos coincidan con las salidas de insumos que utilizaste para que el productor ofertado saliera a la venta.

13. ¿La auditoría nocturna es esencial para contribuir a la satisfacción del cliente? ¿Por qué?

- Sí, porque la auditoria nocturna se encarga de verificar y controlar que las cuentas de los huéspedes se hayan ingresado correctamente para que al momento de que estos realicen su check-out no tengan inconvenientes al momento de pagar sus cuentas.

14. ¿Usted cree que el personal del hotel valora la auditoría nocturna? ¿Por qué?

- Sí, pero más por los colaboradores del turno nocturno. Porque la auditoria nocturna es el puesto que justamente se encarga de administrar sus procedimientos durante el turno.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro: 5
Nombre del investigador/entrevistadora: Carlos Maradiegue Herrera
Nombre de la población: HOTEL 2
Fecha y hora de la entrevista: 02/07/21 Hora: 13:15 hrs
Fecha de llenado de ficha: 02/07/21
Tema: PERSPECTIVAS DE LA AUDITORIA NOCTURNA EN BASE A EXPERIENCIAS LABORALES EN HOTELES DE 5 Y 3 ESTRELLAS EN EL DESTINO TURÍSTICO DE PARACAS, 2021
Informante: Recepcionista Nocturno
Contextualización: Auditoria Nocturna
Observaciones: Ninguna
Duración de entrevista: 25 minutos y 18 segundos Guía de Preguntas:

1. ¿Usted cree que la categorización del hotel donde labora es importante para realizar la auditoria nocturna? ¿Por qué?

- Sí, porque el ser un hotel de 5 estrellas permite que exista el puesto debido a la variedad de servicios que este ofrece desde restaurantes, spa entre otros y necesita si o si de alguien que supervise el turno nocturno.

2. ¿Considera usted que el puesto de la auditoria nocturna existe predominantemente en los hoteles de Marca? ¿Por qué?

- No, porque de acuerdo con mi experiencia hay hoteles de marcas muy reconocidas que no consideran al auditor nocturno. Sino por el contrario solo es suficiente el contar con un auditor de ingresos en el turno diurno.

3. ¿En el hotel donde usted está trabajando o ha trabajado cree que el área de la auditoria nocturna está organizada adecuadamente? Explique, ¿De qué manera?

- Sí, debido a que al ser un hotel de 5 estrellas y de una marca reconocida que si cuenta con el puesto de la auditoria nocturna maneja una gama de estándares y procesos propios del área que esta debe manejar con el fin de poder asegurar la fiabilidad de los reportes solicitados por la empresa.

4. ¿Cuál es la primera función que se realiza en la auditoria nocturna? ¿Por qué?

- La primera función que se realiza es la de verificación de cuentas pendientes. Porque si hay cuentas pendientes que están en el aire no se podría realizar el cierre de turno hotelero en el sistema operativo que la empresa maneje.

5. ¿En qué consiste el proceso de verificación de información?

- Consiste en realizar un comparativo entre los documentos emitidos en el día hotelero con lo ingresado al sistema con el único fin de poder asegurar que la base de datos nos arroje una información veraz.

6. ¿Qué tipo de información es la que se obtiene de la auditoría nocturna?

- Se obtiene un balance general de todos los ingresos y egreso que se generan durante el día hotelero.

7. ¿Qué tipo de experiencia tiene el encargado de la auditoría nocturna en su hotel?

- 5 años como recepcionista, 3 como auditor nocturno y 2 como supervisor de recepción.

8. ¿Qué competencias cree usted que debe tener el responsable de la auditoría nocturna?

- Debería ser empático, que tenga mucha atención a los detalles, que maneje el sistema hotelero al 100%, que tenga experiencia en el puesto y que sepa manejar situaciones de emergencia que se puedan presentar en el turno.

9. ¿La auditoría nocturna debería ser ejecutada por un profesional hotelero? ¿Por qué?

- Sí y no. Sí, porque el encargado de la auditoría nocturna es instruido a tener vocación de servicio lo cual lo hace una persona mejor preparada ante la atención que los huéspedes o sus colaboradores requieran durante el turno. No, porque a pesar de capacitar a un personal en dicha área no contiene la

empatía que se necesita para armonizar con el perfil que debe tener un colaborador con la vocación de servicio al huésped.

10. ¿Usted cree que la auditoria nocturna es parte importante en la gestión del hotel? ¿Por qué?

- Sí, porque debido a los reportes obtenidos en el turno se puede crear un plan de acción para mejor situación o errores que se han encontrado en el turno con el fin de poder solucionarlos de manera inmediata.

11. ¿La auditoría nocturna ayuda a mejorar y controlar las ventas de un hotel?

- Sí, porque es quien se encarga de revisar los ingresos y egresos realizados por el hotel en el día hotelero.

12. ¿La auditoría nocturna es fundamental para el óptimo uso de los recursos de un hotel?

- Sí, porque la auditoria nocturna se basa en verificar que los productos ofrecidos hayan cumplido con la cantidad especifica que se necesita para su distribución de tal manera que se pueda controlas las salidas de insumos para poder lograrlo.

13. ¿La auditoría nocturna es esencial para contribuir a la satisfacción del cliente? ¿Por qué?

- Sí, porque la auditoria nocturna se encarga de verificar y controlar que las cuentas de los huéspedes se hayan ingresado correctamente para que al momento de que estos realicen su check-out no tengan inconvenientes al momento de pagar sus cuentas.

14. ¿Usted cree que el personal del hotel valora la auditoría nocturna? ¿Por qué?

- Sí, pero más por los colaboradores del turno nocturno ya que es el área que se encarga de administrar sus procedimientos durante el turno.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro: 6
Nombre del investigador/entrevistadora: Carlos Maradiegue Herrera
Nombre de la población: HOTEL 3
Fecha y hora de la entrevista: 02/07/21 Hora: 13:15 hrs
Fecha de llenado de ficha: 02/07/21
Tema: PERSPECTIVAS DE LA AUDITORIA NOCTURNA EN BASE A EXPERIENCIAS LABORALES EN HOTELES DE 5 Y 3 ESTRELLAS EN EL DESTINO TURÍSTICO DE PARACAS, 2021
Informante: Auditor Nocturno
Contextualización: Auditoria Nocturna
Observaciones: Ninguna
Duración de entrevista: 22 minutos y 18 segundos Guía de Preguntas:

1. ¿Usted cree que la categorización del hotel donde labora es importante para realizar la auditoria nocturna? ¿Por qué?

-Sí, porque al ser un hotel de 5 estrellas tiene mayor cantidad de servicios y puntos de ventas que requieren de un control al final del día hotelero.

2. ¿Considera usted que el puesto de la auditoria nocturna existe predominantemente en los hoteles de Marca? ¿Por qué?

- Sí, porque los hoteles de marca que hay en la zona tienen el puesto de auditoria nocturna como parte de sus estándares organizacionales.

3. ¿En el hotel donde usted está trabajando o ha trabajado cree que el área de la auditoria nocturna está organizada adecuadamente? Explique, ¿De qué manera?

- Sí, ya que al tratarse de un hotel con mayores servicios ofertados ha logrado consolidar una gama de procedimientos y funciones que han quedado establecidos con el fin de que quien cubra dicho puesto tenga la facilidad de poder realizar de manera óptima dicha función.

4. ¿Cuál es la primera función que se realiza en la auditoria nocturna? ¿Por qué?

El cierre de puntos de ventas. Porque uno de los requisitos para poder realizar el cierre del sistema hotelero es que no debe quedar ningún punto de venta abiertos o con cuentas pendientes por cobrar.

5. ¿En qué consiste el proceso de verificación de información?

- Este proceso consiste en la revisión de la documentación obtenida en los turnos anteriores a la auditoría con el fin de corroborar que estos hayan sido ingresados correctamente al sistema.

6. ¿Qué tipo de información es la que se obtiene de la auditoría nocturna?

- Se obtiene el balance contable que ha tenido el hotel (ingresos y egresos) y el reporte de errores que se hayan encontrado en la revisión de la documentación.

7. ¿Qué tipo de experiencia tiene el encargado de la auditoría nocturna en su hotel?

- Experiencia en auditoría nocturna, experiencia como recepcionista y supervisor de recepción.

8. ¿Qué competencias cree usted que debe tener el responsable de la auditoría nocturna?

- Conocimiento del sistema hotelero al 100% y que tenga conocimientos de contabilidad.

9. ¿La auditoría nocturna debería ser ejecutada por un profesional hotelero? ¿Por qué?

- No, porque hay personas que con la adecuada capacitación podría realizar dicha función siempre y cuando este tenga a su favor ciertos requisitos que el perfil requiera para cubrir dicho puesto.

10. ¿Usted cree que la auditoria nocturna es parte importante en la gestión del hotel? ¿Por qué?

- Sí, porque gracias a la auditoria nocturna de acuerdo con la información que esta entrega a la gerencia se tomara medidas de mejora en la operación.

11. ¿La auditoría nocturna ayuda a mejorar y controlar las ventas de un hotel? ¿por qué?

- Sí, porque la auditoria nocturna se encarga precisamente de revisar que los ingresos y egreso del hotel se hayan realizado de manera correcta asegurando de esta manera que la rentabilidad del hotel no se vea afectada.

12. ¿La auditoría nocturna es fundamental para el óptimo uso de los recursos de un hotel? ¿Por qué?

- Sí, porque la auditoria nocturna se encarga de revisar que los servicios ofrecidos hayan utilizado la cantidad necesaria de productos que estas requieren para su optima operación.

13. ¿La auditoría nocturna es esencial para contribuir a la satisfacción del cliente? ¿Por qué?

- Sí, porque es quien se encarga de revisar que la documentación del huésped este ingresado correctamente y que sus cuentas hayan sido cargadas como corresponde para que al momento de su ingreso o salida no tenga ningún inconveniente.

14. ¿Usted cree que el personal del hotel valora la auditoría nocturna? ¿Por qué?

-Sí, porque la auditoria nocturna es quien ayuda a que los ingresos de hotel no tengan ningún desfase evitando así que las pérdidas se vean reflejadas en las percepciones de estos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro: 7
Nombre del investigador/entrevistadora: Carlos Maradiegue Herrera
Nombre de la población: HOTEL 3
Fecha y hora de la entrevista: 02/07/21 Hora: 14:00 hrs.
Fecha de llenado de ficha: 02/07/21
Tema: PERSPECTIVAS DE LA AUDITORIA NOCTURNA EN BASE A EXPERIENCIAS LABORALES EN HOTELES DE 5 Y 3 ESTRELLAS EN EL DESTINO TURÍSTICO DE PARACAS, 2021
Informante: Recepcionista Nocturno
Contextualización: Auditoria Nocturna
Observaciones: Ninguna
Duración de entrevista: 12 minutos y 18 segundos

Guía de Preguntas:

1. ¿Usted cree que la categorización del hotel donde labora es importante para realizar la auditoria nocturna? ¿Por qué?

- Sí, porque debido a la categoría de 5 estrellas tiene mayores servicios los cuales necesitan de una revisión al finalizar el día hotelero.

2. ¿Considera usted que el puesto de la auditoria nocturna existe predominantemente en los hoteles de Marca? ¿Por qué?

- Sí, porque las marcas que hay en el destino turístico de paracas debido a la orientación de su público objetivo es que contienen una gran variedad de servicios los cuales requieren de la supervisión de un auditor nocturno al finalizar el día hotelero.

3. ¿En el hotel donde usted está trabajando o ha trabajado cree que el área de la auditoria nocturna está organizada adecuadamente? Explique, ¿De qué manera?

-Sí, porque al ser hoteles muy bien estructurados cuentan con un manual de procedimientos y funciones por cada área los cuales han sido adecuados con el tiempo con el único fin de que quien realice la auditoria nocturna pueda hacerlo en el menor tiempo posible.

4. ¿Cuál es la primera función que se realiza en la auditoria nocturna? ¿Por qué?

- El cierre de los puntos de ventas. Porque sin el cierre de dichas cuentas no se podría realizar el cierre del sistema hotelero al finalizar el turno generando de esta manera retraso al momento de realizar la auditoria

nocturna.

5. ¿En qué consiste el proceso de verificación de información?

- Consiste en la revisión de los documentos realizados durante los turnos hoteleros que coincidan con los ingresado en el sistema.

6. ¿Qué tipo de información es la que se obtiene de la auditoría nocturna?

- Son reportes como el de errores, balance contable (ventas y egresos) y registro de huéspedes.

7. ¿Qué tipo de experiencia tiene el encargado de la auditoría nocturna en su hotel?

- Experiencia como recepcionista.

8. ¿Qué competencias cree usted que debe tener el responsable de la auditoría nocturna?

- Que tenga mucho criterio para resolver situaciones que se le puedan presentar durante el turno, que tenga conocimiento del sistema hotelero al 100% y que tenga mucha empatía con los colaboradores que tiene a su cargo durante el turno.

9. ¿La auditoría nocturna debería ser ejecutada por un profesional hotelero? ¿Por qué?

- Sí, porque un profesional hotelero está más preparado a resolver ciertas situaciones que en otras profesiones no están acostumbrados a ver como por ejemplo el de tener vocación de servicio no es enseñado en otras profesiones como las de hotelería desde la universidad.

10. ¿Usted cree que la auditoria nocturna es parte importante en la gestión del hotel? ¿Por qué?

- Sí, porque es quien ayudara a la toma de decisiones de la gerencia en cuanto a la solución de errores cometidos por los colaboradores y la toma de acciones en cuanto a la proyección de ventas que desean tener por día.

11. ¿La auditoría nocturna ayuda a mejorar y controlar las ventas de un hotel?

- Sí, porque es la que se encarga de controlar y verificar los ingreso y egreso que se realizaron en el hotel durante el día hotelero.

12. ¿La auditoría nocturna es fundamental para el óptimo uso de los recursos de un hotel?

- Sí, porque es quien realiza un reporte de los materiales utilizados para la entrega de un producto.

13. ¿La auditoría nocturna es esencial para contribuir a la satisfacción del cliente? ¿Por qué?

- Sí, porque asegura que los huéspedes tengan su información ingresada correctamente para que al momento de su llegada o salida no tenga ningún tipo de inconvenientes. (Ya sea requerimientos especiales o que sus cuentas estén cuadradas adecuadamente)

14. ¿Usted cree que el personal del hotel valora la auditoría nocturna? ¿Por qué?

- Sí, porque al controlar los ingresos del hotel puede asegurar sus pagos a fin de mes sin demoras.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro: 8
Nombre del investigador/entrevistadora: Carlos Maradiegue Herrera
Nombre de la población: HOTEL 4
Fecha y hora de la entrevista: 02/06/21 Hora: 17:15 hrs
Fecha de llenado de ficha: 02/06/21
Tema: PERSPECTIVAS DE LA AUDITORIA NOCTURNA EN BASE A EXPERIENCIAS LABORALES EN HOTELES DE 5 Y 3 ESTRELLAS EN EL DESTINO TURÍSTICO DE PARACAS, 2021
Informante: Recepcionista Nocturno
Contextualización: Área de Recepción
Observaciones: Ninguna
Duración de entrevista: 26 minutos y 11 segundos Guía de Preguntas:
<p>1. ¿Usted cree que la categorización del hotel donde labora es importante para realizar la auditoria nocturna? ¿Por qué?</p> <p>- No, porque la auditoría nocturna debería realizarse desde un hotel de 1 estrella hasta el de 5 estrellas debido a la importancia que tiene esta en cuanto al control de las cuentas realizada en los hoteles.</p> <p>2. ¿Considera usted que el puesto de la auditoria nocturna existe predominantemente en los hoteles de Marca? ¿Por qué?</p>

- Sí, debido a que la gran mayoría de hoteles que vienen del extranjero son marcas con estándares muy altos de calidad en donde si o si debe estar incluido un auditor nocturno dependiendo también de la categoría del hotel en donde se ha comprado la franquicia.

3. ¿En el hotel donde usted está trabajando o ha trabajado cree que el área de la auditoría nocturna está organizada adecuadamente? Explique, ¿De qué manera?

- Sí, ya que sigue un estándar específico de procedimientos estructurados de acuerdo con la marca y la categoría del hotel de tal manera que el auditor puede realizar su trabajo de manera eficiente.

4. ¿Cuál es la primera función que se realiza en la auditoría nocturna? ¿Por qué?

- La primera función es la de revisar todas las cuentas del turno hotelero.

5. ¿En qué consiste el proceso de verificación de información?

- Es cuando se realiza la comparación de los ingresos y egresos realizados en el día hotelero coincidiendo en que los registros físicos y en el sistema sean iguales.

6. ¿Qué tipo de información es la que se obtiene de la auditoría nocturna?

- La información de los errores realizados por los encargados de cada área de ventas y egresos del turno hotelero en el sistema.

7. ¿Qué tipo de experiencia tiene el encargado de la auditoría nocturna en su hotel?

- Tiene experiencia en el área de recepción y supervisión de esta.

8. ¿Qué competencias cree usted que debe tener el responsable de la auditoría nocturna?

- Experiencia en el área, que conozca el sistema hotelero al 100%, que sea empático y que tenga rápida resolución de problemas.

9. ¿La auditoría nocturna debería ser ejecutada por un profesional hotelero? ¿Por qué?

- No, porque cualquier persona a fin a la recepción que haya recibido la capacitación adecuada podría realizarla. Digo esto porque en muchos casos no todos los recepcionistas o botones han tenido instrucción hotelera.

10. ¿Usted cree que la auditoría nocturna es parte importante en la gestión del hotel? ¿Por qué?

- Sí, porque es quien controla que las cuentas de los huéspedes que se hayan ingresadas de forma correcta para así poder evitar inconvenientes con los huéspedes y con el control de ingresos del hotel.

11. ¿La auditoría nocturna ayuda a mejorar y controlar las ventas de un hotel?

- Sí, porque como mencione líneas arriba la auditoría nocturna se

encargada de controlar los ingresos y egresos realizados en el día hotelero. Por tanto, es fundamental que la auditoría realice un excelente control ya que esto asegurara la mejor rentabilidad del hotel.

12. ¿La auditoría nocturna es fundamental para el óptimo uso de los recursos de un hotel?

- No, ya que la auditoria nocturna es del tipo administrativa.

13. ¿La auditoría nocturna es esencial para contribuir a la satisfacción del cliente? ¿Por qué?

- Sí, ya que es la que se encarga de verificar y controlar que las cuentas de los huéspedes se hayan ingresado correctamente para que al momento de que estos realicen sus check-out no tenga inconvenientes al momento de pagar sus cuentas.

14. ¿Usted cree que el personal del hotel valora la auditoría nocturna?

- Sí ya que gracias a esta área ellos no trabajan a ciegas dentro del turno nocturno debido a que cualquier inconveniente que suceda ellos tienen a quien acudir de manera inmediata según sea el caso.