



Gestión de auditoría como herramienta estratégica de los servicios hoteleros

Audit management as a strategic tool for hotel services

Gerenciamento de auditoria como ferramenta estratégica para serviços hoteleiros

 **Luis David Campo Verde Espinoza**

 **Tania Maricela Villarreal Chérrez**

 **Narciza Azucena Reyes Cárdenas**

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i26.165>

Recibido: 27 de octubre 2022

Aceptado: 15 de noviembre 2022

Publicado: 5 de abril 2023

Resumen

La auditoría de gestión es una herramienta esencial que analiza procesos para minimizar errores de forma permanente, considerando la toma de decisiones y estrategias con un servicio de calidad para determinar su efectividad. El objetivo del estudio fue analizar la influencia de la auditoría de gestión en el sector hotelero de Ecuador. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica bajo el enfoque cualitativo, no experimental, de corte longitudinal, la búsqueda se hizo a través de las plataformas de Redalyc, Scielo, Dialnet, entre otras. Se obtuvo como resultados de búsqueda 40 fuentes referenciales sobre gestión de auditoría e indicadores hoteleros. Para concluir se obtuvo que la aplicación de un sistema de gestión beneficia los procedimientos internos y externos, por lo tanto, se determina de manera positiva la implementación de la auditoría de gestión, detectando las fortalezas y las debilidades en los procesos para mejorar la calidad de los hoteles.

Palabras clave: Auditoría de gestión; Empresas hoteleras; Estrategias de calidad; herramientas

Abstract

The performance audit is an essential tool that analyzes processes to minimize errors on a permanent basis, considering decision making and strategies with quality service to determine its effectiveness. The objective of the study was to analyze the influence of management auditing in the hotel sector in Ecuador. For this purpose, a literature review was conducted under a qualitative, non-experimental, longitudinal approach, the search was made through the platforms Redalyc, Scielo, Dialnet, among others. The results of the search yielded 40 reference sources on audit management and hotel indicators. To conclude, it was obtained that the implementation of a management system benefits internal and external procedures, therefore, the implementation of the management audit is positively determined, detecting strengths and weaknesses in the processes to improve the quality of the hotels.

Key words: Management audit; Hotel companies; Quality strategies; Tools

Luis David Campo Verde Espinoza

ldcampoverdee68@est.ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Azogues, Ecuador

Licenciado en contabilidad y auditoría, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

Tania Maricela Villarreal Chérrez

tmvillarrealc@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Azogues, Ecuador

Magíster en Auditoría de Gestión de la Calidad. Diploma Superior en Auditoría de Gestión de la Calidad. Especialista en Auditoría de Gestión de la Calidad. Ingeniero Empresarial. Auditor, Contador Público, Docente Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

Narciza Azucena Reyes Cárdenas

nareyesc@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Azogues, Ecuador

Magíster en contabilidad y auditoría, administración y gestión de empresas general, Universidad del Azuay, Ecuador.

Resumo

A auditoria de desempenho é uma ferramenta essencial que analisa processos para minimizar erros de forma permanente, considerando a tomada de decisões e estratégias com um serviço de qualidade para determinar sua eficácia. O objetivo do estudo foi analisar a influência da auditoria de desempenho no setor hoteleiro do Equador. Para isso, foi realizada uma revisão da literatura com uma abordagem qualitativa, não experimental e longitudinal; a pesquisa foi feita nas plataformas Redalyc, Scielo, Dialnet, entre outras. Os resultados da pesquisa produziram 40 fontes de referência sobre gestão de auditoria e indicadores hoteleiros. Para concluir, obteve-se que a implementação de um sistema de gestão beneficia os procedimentos internos e externos, portanto, a implementação da auditoria de gestão é determinada positivamente, detectando os pontos fortes e fracos nos processos para melhorar a qualidade dos hotéis.

Palavras-chave: Auditoria de gestão; Empresas hoteleiras; Estratégias de qualidade; Ferramentas

INTRODUCCIÓN

Los métodos continuos son importantes a nivel general, dado a que permiten analizar las actividades y los procesos para minimizar los errores de forma permanente, ellos consideran la toma de decisiones y buenas estrategias con un servicio de calidad que determine su efectividad, eficiencia y la eficacia en todas las operaciones, convirtiéndose así en una herramienta esencial para el rendimiento empresarial. En el caso del sector turístico, el elemento esencial para un mejor desempeño y la consecución de ventajas competitivas, es el establecimiento de métodos continuos encaminados al servicio innovador en el ámbito hotelero (Llumiguano et al. 2021).

En el sector hotelero la mejora continua juega un papel importante a través de la innovación de procesos, ya que da como resultado la reducción considerable de la variación en todos los procesos, potenciando la productividad y competitividad en el país. Lo dicho tiene énfasis en estudios realizados los mismos que demuestran que la implementación de políticas de mejora continua amplía el horizonte de la planificación y exigen mayor conocimiento sobre administración, además dan como resultado la calidad en las pequeñas y medianas empresas en desarrollo (Alvarado et al. 2017).

Cabe recalcar que las empresas hoteleras ayudan a fomentar el turismo y el comercio en todas las ciudades generando empleo para las personas como también el ingreso a diferentes familias, esto muestra la rentabilidad de los hoteles en Ecuador (Márquez y Cuetara, 2021) (Tabla 1). De esta manera, se ha convertido actualmente en una de las alternativas en el crecimiento del país con un aporte de 2.392.000.000 millones de dólares, un crecimiento de 27,8%, un aporte turístico al Producto Interno Bruto ecuatoriano (PIB) que fue del 2,3% con un aporte total que se ha sumado en todas sus actividades de 5,6 % con total de 6.070.000.000 millones de dólares.

Tabla 1. Actividades económicas en el sector Hotelera de Ecuador.

Año	Alojamiento y servicios de alimento y bebida	PIB Total	Participación PIB
2014	1.217,90	70.105,36	1,74%
2015	1.173,37	70.174,68	1,67%
2016	1.166,52	69.314,68	1,68%
2017	1.233,67	70.955,69	1,74%
2018	1.307,66	71.870,52	1,82%
2019	1.335,87	71.814,09	1,86%

Nota: Esta tabla muestra el cómo son las actividades de hospedaje en Ecuador datos tomados de (Márquez y Cuetara, 2021).

Es por ello que el sector hotelero en Ecuador es considerado uno de los factores más importantes y competitivos en la economía del país con procesos de calidad y administrativos permitiéndoles satisfacer las necesidades de las personas. Por lo tanto, existen muchas empresas hoteleras cuya función principal es otorgar servicios de alojamiento y alimentación, además de permitir a los visitantes su desplazamiento con facilidad a diferentes lugares sin ningún inconveniente (Castro y Rueda, 2015). Al respecto, Drucker (2018) enfatiza que en toda empresa se debe llevar una auditoría de gestión con proceso de calidad tomando en cuenta la eficiencia, eficacia y efectividad. En este sentido, la auditoría de gestión se enfoca en el control sobre los recursos en base a los resultados de las políticas y estratégicas implementadas por quienes están al frente de la organización. De tal manera, su propósito es promover las herramientas necesarias para el desarrollo de los hoteles, implementando estrategias en los servicios de alojamiento que permita proporcionar seguridad y comodidad a los huéspedes.

Así mismo, Cedeño y Real (2020) afirman que las empresas demuestran que el primer paso hacia la gestión de la calidad es el aprendizaje de los errores y la modificación de estrategias a medida que avanzan en sus procesos a través del ejercicio prueba – error; además los autores recalcan que los trabajadores son motivados cuando los errores de gestión son reconocidos y enmendados por parte de los directivos, y dicha motivación incide de manera positiva en la productividad del negocio. En consecuencia, la presente investigación surge de la problemática definida en la siguiente pregunta: ¿La ausencia de auditoría de gestión como herramienta de calidad, limita los procesos de mejora continua en la industria hotelera?. Basado en esta interrogante nace el objetivo que conlleva analizar la influencia de la auditoría de gestión en el sector hotelero de Ecuador.

En este orden de ideas, es importante, conocer el nivel de eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, debido a que se han comprobado fácilmente que las entidades hoteleras tienen muchas falencias, por tal motivo

se tiene que tener en claro que la auditoría de gestión es el motor principal para salvaguardar los activos de la entidad. Además, para mantenerse en el mercado, en la actualidad, se debe realizar cambios considerables que permitan mejorar el servicio que se ofrece, centrándose en priorizar que los huéspedes se sientan satisfechos durante el tiempo que van a estar hospedados. Cabe destacar que se debe tener presente que la calidad en un servicio hotelero debe basarse principalmente con el marketing y la imagen corporativa, por este motivo es importante poner como prioridad a los componentes de calidad técnica y calidad funcional dando como resultados mejor desempeño y rentabilidad (Cedeño y Real, 2020).

Siendo esencial la calidad en el servicio que brinda un hotel porque ayuda con certeza a cumplir con su actividad, tal como lo señalan Dagoberto et al., (2020) las perspectivas de calidad de un individuo están en el desempeño del marketing, la imagen corporativa y las necesidades del cliente dando como consecuencia la importancia de una buena gestión dentro de la entidad para el beneficio del mismo.

METODOLOGÍA

Se realizó una revisión bibliográfica bajo el enfoque cualitativo, no experimental, de corte longitudinal, la búsqueda se hizo a través de las plataformas de Redalyc, Scielo, Dialnet, repositorios académicos, bibliotecas digitales, entre otros. Se encontraron 40 fuentes referenciales sobre gestión de auditoría e indicadores hoteleros. Se usó enfoque cualitativo porque se realizó un análisis crítico de la información. Fue constituido bajo el

diseño descriptivo, porque se pudo determinar las características más relevantes e importantes de los indicadores hoteleros y la gestión de auditoría (Sampieri, 2017). En cuanto al método analítico-sintético se usó para analizar extraer la información desde una óptica crítica al tema de investigación.

DESARROLLO Y DISCUSIÓN

El sistema más común que existe actualmente en la mayoría de países es la clasificación de estrellas que aumenta el tipo, la cantidad y la calidad de los servicios en los hoteles según el número del 1 al 5, esta clasificación es muy utilizada en los hoteles en funcionamiento suelen clasificarse en 3 estrellas para una estancia segura, impecable y confortable que permite a las personas tomar la decisión más acertada al momento de buscar el servicio de alojamiento por un determinado periodo. En estos hoteles generalmente los huéspedes buscan que sean accesibles, modernos, económicos, de calidad, cómodos, funcionales y sobre todo cuentan con excelentes ubicaciones estratégicas. Entre los principales servicios que desean se encuentran: Internet de alta velocidad, salas de reuniones, desayuno buffet, salas con oficinas, sala de conferencias, gimnasio, pequeña piscina y servicio de banquetes (Vidrio et al., 2020).

En Ecuador se ha elegido este método de calificación por medio de estrellas, esto se plantea de acuerdo con los servicios y particularidad que tenga un hotel ya que si bien es cierto existen muchos hoteles con buena calidad y servicio, por ende, se ha distinguido por la categorización que esto ayuda a que los turistas pueda optar por el

mejor servicio y por la satisfacción para la buena imagen del país (Tabla 2), por lo que también se ha optado por un servicio donde los huéspedes

puedan calificar por el servicio dado con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en los hoteles del Ecuador (Moya y Majó, 2017).

Tabla 2. Modelo de valorización de los hoteles del Ecuador.

GRUPO	TIPO DE ALOJAMIENTO	DENOMINACIÓN	NOMENCLATURA	CLASIFICACIÓN
Grupo 1	Alojamiento Hotelero	Hotel	H	De 5 a 1 estrellas doradas
		Hotel Residencia	HR	De 4 a 1 Estrellas doradas
		Hotel Apartamento	HA	
		Hostal	HS	De 3 a 1 estrellas planteadas
		Hostal Residencia	HSR	
		Pensión	P	
		Hosterías	HT	De 3 a 1 estrellas planteadas
		Moteles	M	
		Refugios	RF	
Grupo 2	Alojamiento Extra Hotelero	Cabañas	C	
		Complejo Vacacional	CV	De 3 a 1 estrellas planteadas
		Apartamentos	AP	
		Campamento Turístico o Camping	Silueta de una Carpa	

Fuente: Angamarca et al., 2018. Nota: Esta tabla muestra el modelo de valorización de los hoteles del Ecuador.

Los indicadores en una auditoría de gestión demuestran la eficacia con la que una empresa está logrando sus objetivos comerciales, estos objetivos son justos a los efectos de poder hacer un mejor uso de la documentación que dispone la entidad. Este tipo de auditoría tiene como finalidad verificar las acciones realizadas por los empleados de la organización, por lo que se emiten criterios que permiten verificar sus actividades. Por lo tanto, son importante los indicadores porque proporcionan información esencial para

la toma de decisiones, en un estilo administrativo y basado en hechos; miden los progresos a lo largo del tiempo, y orientan al mejoramiento continuo, al dar origen a procesos de innovación para resolver situaciones de no conformidad.

El objetivo de los indicadores es concientizar a los administradores, investigadores y estudiantes sobre una forma más certera de evaluar las diferentes funciones que se realizan en el ámbito hotelero, ya que todo se debe de medir para una mejora continua. Gracias a

este procedimiento analítico, es posible acelerar el crecimiento de las organizaciones para que no sean susceptibles al fraude financiero por la ausencia de un control de gestión.

Indicadores de eficiencia. Para Alfaro y Gómez (2016) la eficiencia muestra el aprovechamiento de los diferentes activos tangibles. Si bien es cierto, la finalidad es valorar los recursos disponibles de la entidad como talento humano, insumos, infraestructura, recursos económicos, así mismo valorando los recursos y los esfuerzos de los productos o servicios para alcanzar los objetivos dispuestos. De igual manera, establece una relación entre los costos de insumos y los productos de proceso determinando la efectividad en los procesos para una buena obtención de resultados.

Indicador relación costos y control. Para Monsalve y Hernández (2015) este indicador tiene como finalidad medir el ahorro de los costos en un proceso de monitoreo para la entidad dando como resultados menor inversión con la misma finalidad.

Indicador de relación evaluación del riesgo. Para referirnos a este indicador, se parte de lo dicho por Alfaro y Gómez (2016) quienes manifiestan que este tipo de indicador tiene la finalidad de mostrar el nivel en que se combate las falencias dentro de una entidad, evitando así, los riesgos más significativos que puedan llevar a una entidad a la quiebra.

Indicador de eficacia. El indicador de eficacia muestra la efectividad de cumplir una meta propuesta tal como lo señalan Cedeño y Real (2020) que indican que los términos son expresados como cantidad, calidad, tiempo y costo. Por lo tanto, una entidad debe de contar con una buena planificación

de gestión utilizando sistemas informáticos e instrumentos, permitiendo así conocer un sistema de control confiable y oportuno.

Indicador de asesoría. Partiendo de lo dicho por Angamarca (2020) quien pone como prioridad el indicador de asesoría ya que mide el porcentaje del cumplimiento en una entidad hotelera para un corto periodo de tiempo con una meta del 90% y umbral de 100% con lo que se hace con un periodo de mensual, trimestral, y anual.

Indicador de detección de riesgos. En la detección de riesgo se toma en consideración lo expresado por Mendoza et al. (2018) quienes argumentan que encontrar los riesgos más desfavorables en una entidad hotelera es primordial porque permite tener un mejor control.

Indicador de manejo de cambios. Alfaro y Gómez (2016) indican que este indicador ayuda a detectar los manejos y los cambios que se da dentro de la entidad y en su entorno, ayudando a que los cambios sean más favorables para así sobre salir ante la competencia.

Indicador de deficiencias eliminadas. Para la eliminación de deficiencias en las entidades hoteleras Alfaro y Gómez (2016) señalan que se debe de medir el nivel de cumplimiento de los procesos realizados del plan que se dispuso.

Indicador de cumplimiento de auditoría. Este indicador ayuda a saber el nivel de cumplimiento de los objetivos que se dispuso en la entidad al momento de auditar dando como resultado las fortalezas y las debilidades que tiene ante la competencia (Alfaro y Gómez, 2016).

Indicador de efectividad. De acuerdo con Vega y Nieves (2016) la efectividad ayuda en el cumplimiento de los objetivos dispuestos ya que es importante saber cumplir las metas con responsabilidad y la forma correcta es lograr que la empresa hotelera tenga una efectividad con lo que dispuso, logrando así un crecimiento considerable en el menor tiempo posible.

En este orden de ideas, el estudio realizado por Márquez et al., (2021) manifiestan que el

uso de indicadores en una auditoría de gestión ayuda con el mejoramiento de los procesos para así poder alcanzar con eficiencia, eficacia y efectividad que los hoteles de Ecuador tengan mayor control y de esta manera, aminorar las amenazas. Por ende, son considerados importantes para la gestión hotelera de Ecuador. Tal cual, se visualizan en la Tabla 3.

Tabla 3. Grado de importancia de los indicadores de gestión en los hoteles de Ecuador.

Indicadores de gestión en los Hoteles de Ecuador						
Propuesta de indicadores para la evaluación de expertos	5	4	3	2	1	Coefficiente de consenso
Índice de ingresos y gastos por el servicio hotelero	6	2	0	1	0	88,90
Índice de personal interno por habitaciones días existentes	6	0	2	1	0	77,80
Impacto económico del servicio hotelero en la localidad	7	2	0	0	0	100,00
Índice de satisfacción del cliente con el servicio hotelero	8	1	0	0	0	100,00
Índice de representatividad del servicio hotelero en la localidad	5	0	2	2	0	66,70
Índice de satisfacción del personal con el servicio hotelero	6	3	0	0	0	100,00
Ingreso promedio por habitaciones disponibles	8	0	0	1	0	88,90
Índice de ocupación hotelera anual (%)	6	0	2	1	0	66,70
Ingreso promedio por habitaciones días ocupadas	7	2	0	0	0	100,00
Índice de consumo de agua por habitaciones días ocupadas	3	6	0	0	0	100,00
Número de habitaciones disponibles	6	0	2	1	0	77,80
Número de habitaciones ocupadas	7	1	0	1	0	88,90
Número de quejas y reclamaciones	6	3	0	0	0	100,00
Índice de competitividad hotelera en el destino turístico	6	2	1	0	0	88,90

Nota: Conocer el grado de importancia de la utilización de una auditoría de gestión con herramientas de calidad (Márquez et al., 2021).

Adicional, en Ecuador se torna necesario la aplicación de auditorías de gestión en busca de la calidad permanente, pues esta representa el motor fundamental en el control, la toma de decisiones, el desarrollo, y el crecimiento en las industrias hoteleras del país. Es por ello que en diversos estudios se demuestran que el 99,5% de las empresas del sector turístico implementan una

encuesta de satisfacción a los clientes, el 75,3% desconocen la existencia de herramientas de evaluación y control. Generando en este sentido que en los últimos años exista un incremento del 10% del sector turístico, y demuestran que, la aplicación de un sistema de gestión de calidad beneficia los procedimientos internos y externos que aprovechan sus fortalezas para mitigar las

debilidades y amenazas, con el fin de lograr un mejor desempeño ante la competencia (Bravo et al., 2018).

Así mismo, la auditoría de gestión para lograr la calidad en las industrias hoteleras del país hace

hincapié en los indicadores con mayor contribución en la toma de decisiones. Tal cual se aprecia en la Tabla 4.

Tabla 4. Indicadores de mayor contribución en la toma de decisiones en los hoteles de Ecuador.

Nivel de riesgo	20	14	70%	30%
Evaluación del riesgo	8	1	13%	88%
Actividades de Control	80	54	68%	33%
Información y Comunicación	2	2	100%	100%
Monitoreo	2	0	0%	100%

Nota: Conocer el grado de importancia de la utilización Indicadores de gestión en los hoteles de Ecuador (Alvarado et al. 2017).

Discusión

La importancia de aplicar la auditoría de gestión parte de ayudar a comprender e interpretar objetivamente todas las alertas que se presentan, además facilita la elaboración de proyecciones basados en la planificación inicialmente realizada sobre posibles escenarios, evaluando todos y cada uno de los aspectos relacionados con la eficiencia, eficacia, efectividad de los procesos realizados y así poder lograr resultados favorables para la entidad y todo el personal administrativos (Sierra et al. 2017). Es por ello, que con las herramientas que promueve la auditoría de la gestión se logra el progreso de los hoteles en Ecuador.

Seguido, Izquierdo et al., (2018) señalan que la auditoría de gestión en los hoteles de Ecuador con mayor competitividad tienen la intención de captar a un cliente, además debe de ofrecer altos niveles de calidad en el servicio que se brinda ya que se deben de destacar ante la competencia

teniendo en cuenta la visión a largo plazo, por lo tanto uno de los mayores desafíos para la industria hotelera radica en la innovación y la tecnología, por ello se debe contar una óptima capacidad de respuesta a los cambios que se da en el entorno.

La auditoría de gestión en Ecuador examina procesos administrativos, de apoyo, financieros y operativos, auditorías de control interno y de gestión, esto solo se logra con el trabajo de equipo. Los hoteles que realizan auditorías de gestión determinan si dicho logro o desempeño se está alcanzando de conformidad con los principios y criterios. Cabe destacar, que esta información sobre la auditoría de gestión en los hoteles concuerda con los autores mencionados anteriormente.

CONCLUSIONES

La implementación de la auditoría de gestión en los hoteles trae consigo un efecto positivo pues permite detectar de manera eficaz las fortalezas y

las debilidades, que permiten lograr la eficacia en los procesos y mejora en la calidad del hotel, por ello, los gerentes o administradores deben tener conocimientos y contar con habilidades necesarias para realizar una correcta auditoría de gestión para que se pueda mejorar el proceso en la toma de decisiones y se pueda conseguir un desarrollo sostenible en el área hotelera.

De esta manera se puede afirmar que la auditoría de gestión en los hoteles permite determinar, controlar, verificar los procesos para una mejora continua de los servicios que ofrecen, obteniendo así mejorar los ingresos ubicándose un paso adelante ante la competencia ya que conforme pasa el tiempo se debe de ir innovando y ofreciendo un servicio de óptima calidad.

REFERENCIAS

- Alfaro, C., y Gómez, J. (2016). Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación. *Redalyc*, 274-290. <https://www.redalyc.org/pdf/4415/441548188006.pdf>
- Alvarado, K., y Pumisacho, Á. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Redalyc*, 479-497. <https://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>
- Angamarca, G. R. (2020). Calidad percibida por los clientes de los hoteles de la provincia Los Ríos, Ecuador. *Redalyc*, 60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7687046>
- Bravo, M., Bravo, S., y López, J. (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html>
- Castro, C., y Rueda, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos. *Redalyc*, 162-173. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011
- Cedeño, H. I., y Real, G. L. (2020). Competitividad y calidad en pequeños hoteles o en desarrollo. Caso hotel Amash. *Dialnet*, 975-976.
- Dagoberto, D., Duana, D., y Torrejano, Y. (2020). La gestión del desempeño como herramienta de mejoramiento para el sector hotelero. *Tendencias*, 21(2), 85-105.
- Drucker, P. F. (2018). Eficacia ejecutiva (Imprescindibles). *Conecta*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7646599>
- Izquierdo, R., Lazo, C., y Andrade, M. (2018). La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro, Ecuador. <https://n9.cl/oor4h>
- Llumiguano, M. E., Gavilánez, C. V., y Chávez, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200778902021000500042
- Márquez, L., Viteri, M., Useche, L., y Cuetara, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Redalyc*, 367-385.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Dialnet*, 206-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Monsalve, C., y Hernández, I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles. *Redalyc*, 162-173. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n78/n78a11.pdf>

- Moya, D., y Majó, J. (2017). Análisis de comentarios en Redes Sociales para mejorar la reputación online hotelera. Redalyc, 169-190 https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3005651
- Sampieri, H. (2017). Metodología de la investigación. México: Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Sierra, L., Moreno, F., y Orta, M. (2017). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría. Redalyc, 167-175. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.10.001>
- Vega, O., y Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la supervisión y monitoreo del control interno. Redalyc, 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>
- Vidrio, S., Rebolledo, A., y Galindo, S. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. Scielo, 125. Doi: <https://doi.org/10.35426/iav49n125.02>