

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI



**DESARROLLO DE ARTÍCULO ACADÉMICO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TÍTULO:

“Gestión del talento humano y su impacto en la calidad del servicio en el hotel Balandra de la ciudad de Manta”

AUTORA: María José Meza Avila


FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TUTORA: Eco. Alexa María Cedeño Macías

MANTA- MANABÍ-ECUADOR

2024

 Uleam <small>ULOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio / Manta de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

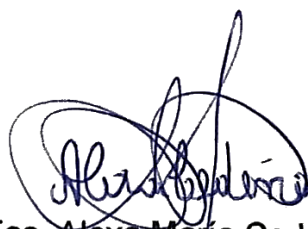
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante **Meza Avila Maria José**, legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es **“Gestión del talento humano y su impacto en la calidad del servicio al cliente en el Hotel Balandra de la ciudad de Manta”**.

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

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

Lugar, 27 de noviembre de 2024.

Lo certifico,



Eco. Alexa María Cedeño Macías
Docente Tutor(a)
Área: Administración de Empresas

REVISTA MARIA JOSE MEZA 1

9%
Textos sospechosos



12% Similitudes
2% similitudes entre comillas (ignorado)
1% entre las fuentes mencionadas (ignorado)
4% Idiomas no reconocidos (ignorado)

Nombre del documento: REVISTA MARIA JOSE MEZA 1 .pdf
ID del documento: 03b05d7eee1f6ed9baadb7cb3652b48acbea39cf
Tamaño del documento original: 1 MB
Autores: []

Depositante: Alexa Cedeno Macias
Fecha de depósito: 4/12/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 4/12/2024

Número de palabras: 4588
Número de caracteres: 32.086

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #ae6978 El documento proviene de otro grupo	2%		Palabras idénticas: 2% (110 palabras)
2	Documento de otro usuario #5cadda El documento proviene de otro grupo 6 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (69)
3	dspace.unach.edu.ec http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3909/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0017.pdf 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (60 palabras)
4	repositorio.puce.edu.ec https://repositorio.puce.edu.ec/bitstreams/a8657a70-f878-46c4-8e1d-590fc1f8ee9f/download	1%		Palabras idénticas: 1% (60)
5	Documento de otro usuario #75dde1 El documento proviene de otro grupo	1%		Palabras idénticas: 1% (57 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uleam.edu.ec https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1443/1/ULEAM-ADM-0037.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	www.monografias.com Gestión de talento humano https://www.monografias.com/trabajos72/gestion-talento-humano/gestion-talento-humano	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16)
3	Documento de otro usuario #dc2b82 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
4	www.doi.org https://www.doi.org/10.15446/INNOVAR.V29N74.82091	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17)
5	repositorio.unitec.edu Factores que influyen en la satisfacción del cliente, área de ... https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/8142?show=full	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	refcale.uleam.edu.ec https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/download/3722/2297			
2	refcale.uleam.edu.ec https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/download/3157/1993	3%		Palabras idénticas: 3% (133)
3	ARTICULO CIENTIFICO KAREN SOLEDISPA.pdf ARTICULO CIENTIFICO KAR... #84aa0e El documento proviene de mi grupo			
4	ARTICULO CIENTIFICO KAREN SOLEDISPA-1.pdf ARTICULO CIENTIFICO KA... #0315f5	3%		Palabras idénticas: 3% (120)
5	ARTICULO CIENTIFICO KAREN SOLEDISPA.pdf ARTICULO CIENTIFICO KARE... #f3aaf5 El documento proviene de mi grupo			
6	refcale.uleam.edu.ec https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/about	2%		Palabras idénticas: 2% (110)

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN


Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema " **Gestión del talento humano y su impacto en la calidad del servicio al cliente en el hotel Balandra de la ciudad de Manta.**", elaborado por la estudiante **Meza Avila María José**, con cédula de identidad N°**131689245-2**, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones que fueron determinadas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en la facultad de ciencias administrativas, contable y comercio, carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:



Presidente del tribunal

Ing. Hernán Salcedo Loor, MsC.



Miembro del tribunal

Ing. Paola Estefanía Balseca Macías, Mg



Miembro del tribunal

Ing. Rafer Henry Cruz Mera, Mg

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Meza Avila María José**, con cédula de identidad N° **131689245-2**, declaro que el presente trabajo de titulación: "**Gestión del talento humano y su impacto en la calidad del servicio al cliente en el hotel Balandra de la ciudad de Manta.**" cumple con los requerimientos que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y la Facultad de Ciencias administrativas, contables y comercio de la Carrera de Administración de Empresas sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de esta.



Meza Avila María José

C.I: 131689245-2

E-mail: e1316892452@live.ulead.edu.ec

DEDICATORIA

Dedico este artículo a mi querida familia, mis amigos y mis mentores, quienes han sido personas muy importantes y que me han ayudado en mi recorrido a lo largo de la carrera universitaria.

A mi familia, por su amor incondicional y su constante apoyo, que me han dado la fuerza necesaria para superar diversos desafíos. A mis amigos, por las risas compartidas, los momentos de desvelo y su capacidad de hacer más llevaderos los días difíciles.

Y a mis mentores, que han guiado mis pasos con su sabiduría y paciencia, siempre dispuestos a ofrecerme consejos y a inspirarme a ser la mejor versión de mí mismo. Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi vida, y sin su apoyo, este logro no habría sido posible. Gracias por estar siempre a mi lado en esta travesía.

AGRADECIMIENTO

Quisiera comenzar expresando mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han sido parte de esta travesía. A mi familia, que ha sido mi refugio y mi fuerza en cada paso que he dado. Su amor, comprensión y apoyo incondicional me han permitido enfrentar los desafíos con valentía y determinación.

A mis amigos, que han sido compañeros de aventuras y cómplices en este viaje. Su energía y buen ánimo han hecho que cada momento sea más especial y memorable.

Un agradecimiento muy especial a mi tutora de titulación, Ing. Alexa Cedeño Macías. Sus valiosas enseñanzas y su dedicación incansable han sido fundamentales en este proceso. Gracias por su paciencia y por inspirarme a superarme en cada etapa de este viaje. Su apoyo ha dejado una huella profunda en mi formación.

Por último, quiero reconocer a la institución objeto de estudio, cuyo facilitamiento de información y colaboración han sido cruciales para el desarrollo de esta investigación. Su disposición para compartir recursos y conocimientos ha enriquecido este trabajo y ha permitido que florezca.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento. Su influencia y apoyo han sido determinantes en este logro, y no podría haber llegado hasta aquí sin cada uno de ustedes.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL HOTEL BALANDRA DE LA CIUDAD DE MANTA.

AUTORES:

Autor ¹ Meza Avila María José

Autor ² Cedeño Macías Alexa María

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:

Dirección: Manta, Manabí, Av. Circunvalación.

Nombres: María José Meza Avila

Correo:

e1316892452@live.uleam.edu.ec

Telf.: 0964088164

Fecha de recepción: 2025 – 01 -

Fecha de aceptación: 2024 – 11- 27

¹ Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí e1316892452@live.uleam.edu.ec , código <https://orcid.org/0009-0007-8945-6571> , Manabí, Ecuador. ² Economista, Máster Universitario en Economía Agroalimentaria y del Medio Ambiente. Docente de la Carrera de Administración de Empresas, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, alexa.cedeno@uleam.edu.ec , código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1771-7983> , Manabí, Ecuador.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar cómo la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio al cliente en el hotel Balandra de la ciudad de Manta. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo para examinar como los procesos de planificación, desarrollo y evaluación del capital humano inciden en los estándares de servicio percibidos por los usuarios. Este método, fundamentado en datos empíricos recolectados a través de encuestas, aseguró la objetividad y la posibilidad de replicar los resultados. La recopilación de datos se efectuó mediante una encuesta realizada por la plataforma forms, la cual está conformada por 10 ítems aplicando la escala de Likert a 15 huéspedes, donde se evaluaron el nivel de satisfacción en atención a los clientes y el desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los huéspedes tienen una percepción positiva del servicio del hotel, resaltando la amabilidad del personal, la calidad de las instalaciones y la rapidez en la atención. No obstante, algunas respuestas indicaron áreas específicas de insatisfacción, lo que sugiere que se podrían hacer ajustes para mejorar la consistencia del servicio. En conclusión, los hallazgos demuestran la importancia de invertir en el desarrollo del talento humano como una estrategia clave para aumentar la competitividad y subraya la relevancia de la atención al cliente en la industria hotelera, mostrando cómo las actitudes y la efectividad del personal impactan directamente en la satisfacción del cliente.

PALABRAS CLAVES: Talento humano, calidad del servicio, desempeño laboral, satisfacción del cliente.

HUMAN TALENT MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE AT THE BALANDRA HOTEL IN THE CITY OF MANTA.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze how human talent management influences the quality of customer service at the Balandra hotel in the city of Manta. The research adopted a quantitative approach to examine how the processes of planning, development and evaluation of human capital affect the service standards

perceived by users. This method, based on empirical data collected through surveys, ensured objectivity and replicability of the results. The data collection was carried out through a survey conducted by the forms platform, which consists of 10 items applying the Likert scale to 15 guests, where the level of satisfaction in customer service and the work performance of employees were evaluated. The survey results indicate that most guests have a positive perception of the hotel's service, highlighting the friendliness of the staff, the quality of the facilities, and the speed of service. However, some responses indicated specific areas of dissatisfaction, suggesting that adjustments could be made to improve service consistency. In conclusion, the findings demonstrate the importance of investing in human talent development as a key strategy to increase competitiveness and underscores the relevance of customer service in the hospitality industry, showing how staff attitudes and effectiveness directly impact customer satisfaction.

KEY WORDS: Human talent, service quality, job performance, customer satisfaction.

INTRODUCCIÓN:

En las últimas décadas, la industria hotelera en la ciudad de Manta ha crecido significativamente, con un aumento en la oferta de alojamiento y servicios relacionados. Este crecimiento ha sido impulsado por la creciente demanda de turistas, tanto nacionales como internacionales, que son atraídos por las playas, la gastronomía y los eventos culturales de la ciudad. La calidad del servicio en los hoteles es un factor clave para la satisfacción de los visitantes y la competitividad del destino.

Hoy en día el turismo es uno de los sectores económicos más importantes del Ecuador. Como resultado, es considerado un sector estratégico. Sin embargo, la competitividad y la constante evolución del mercado desempeñan roles cruciales que repercuten directamente en la gestión del talento humano y la calidad del servicio al cliente.

La capacidad de adaptarse rápidamente a las demandas cambiantes de los clientes es crucial para mantener la relevancia y la rentabilidad en este entorno altamente competitivo que cada vez es más exigente y volátil.

En este sentido, el talento humano, conocido como la habilidad particular o la facilidad que tiene una persona para aprender o realizar una tarea específica, es considerado como un recurso estratégico esencial que impulsa la innovación, la productividad y la calidad del servicio al cliente.

A nivel nacional, de acuerdo con (Espinoza, 2022), el talento humano de las organizaciones debe ser correctamente administrado, con la finalidad de que, desde cada uno de sus puestos o funciones, puedan poner de manifiesto sus conocimientos y habilidades en beneficio de la empresa.

Al alinear las funciones del personal con los objetivos organizacionales, las empresas pueden transformar las capacidades individuales en un factor clave para el éxito empresarial, aprovechando al máximo las cualidades de los empleados se promueve un ambiente más productivo y comprometido.

A nivel internacional, administrar con las personas tal como lo menciona (Chiavenato, 2009) "Se trata de una nueva visión de las personas, ya no como un recurso de la organización, como objetos serviles o simples sujetos pasivos del proceso, sino fundamentalmente como sujetos activos que toman decisiones, emprenden acciones, crean innovaciones y agregan valor a las organizaciones".

Por consiguiente, es una principal ventaja competitiva, dado que, las personas que trabajan en ellas son las que le dan su posición en el mercado.

En este contexto, la administración del talento humano se convierte en un factor crucial para lograr dicha meta, ya que son los empleados quienes, mediante su trabajo y disposición, concretan los niveles de servicio que la empresa desea brindar. Por lo tanto, analizar cómo las prácticas de gestión del talento afectan la calidad del servicio no solo ayuda a detectar áreas que requieren

optimización, sino también a planificar estrategias que refuercen el vínculo entre el equipo y los clientes, generando una experiencia inolvidable que promueva la fidelidad y el contento del huésped.

La clave está en comprender que el capital humano es el recurso más valioso de cualquier empresa. Invertir en su desarrollo y bienestar no solo mejora su rendimiento, sino que también contribuye a una cultura organizacional positiva. Este enfoque integral asegura que los empleados se sientan valorados y comprometidos, lo que se traduce en un servicio excepcional.

De acuerdo con Armstrong (2020), la gestión del talento humano se basa en desarrollar, mantener y mejorar el rendimiento de los empleados, con el objetivo de armonizar sus capacidades y competencias con las metas de la organización. En el sector hotelero, esto cobra un significado específico, dado que la excelencia del servicio se basa en gran parte en la interacción directa entre el equipo y los clientes.

Chiavenato (2021) resalta que la gestión del talento humano no solo se centra en capacidades técnicas, sino también en habilidades emocionales y sociales, tales como la empatía y la comunicación, fundamentales para proporcionar un servicio de alta calidad.

Una de las piezas clave de la gestión del talento humano es el proceso de reclutamiento y selección de personal, dado que este procedimiento establece la habilidad de los empleados para ajustarse a las exigencias del servicio. Pérez y Gómez (2021) indican que la elección fundamentada en habilidades potencia la adecuación del personal a los requerimientos del cliente, lo que repercute de manera positiva en su satisfacción.

Este punto de vista es particularmente significativo en hoteles, donde la interacción humana es indispensable en la experiencia del visitante. Además, un proceso de reclutamiento eficaz no solo asegura la contratación de empleados competentes, sino que también disminuye los gastos relacionados con la rotación de empleados, un reto habitual en el sector hotelero.

El hotel Balandra no es la excepción en este proceso, tal como lo menciona la Jefa de Recursos Humanos de la institución, la

Ing. María Fernanda Almeida, a través de una corta intervención realizada en las instalaciones del hotel expresa que utilizan plataformas digitales entre ellas LinkedIn para publicar vacantes y buscar perfiles que se alineen con su cultura organizacional. Para ello, entre sus requisitos piden 2 años de experiencia en roles similares, disponibilidad para turnos rotativos, conocimientos de su función, trabajo en equipo y comunicación fluida. En las entrevistas personales, se valora la habilidad de los aspirantes para solucionar circunstancias reales y su enfoque en la atención al cliente. Adicionalmente, se revisan las referencias de trabajo para corroborar su experiencia y rendimiento anterior.

La siguiente etapa a seguir son la formación y desarrollo continuo para fortalecer sus habilidades y conocimientos con la finalidad de desempeñar mejor su trabajo sin problemas.

Martínez et al. (2020) menciona que descubrieron que los programas de formación en competencias blandas, tales como la comunicación y la solución de conflictos, mejoran en un 30% la calidad del servicio. Esto ocurre porque los empleados potencian su habilidad para gestionar circunstancias complejas y cumplir con las expectativas del cliente.

Para el Hotel Balandra, como lo menciono la Jefa de Recursos Humanos, la puesta en marcha de estos programas es importante para el crecimiento profesional de sus trabajadores a mando especialmente en prepararlos en competencias emocionales en temporadas altas que conlleva mucha presión y comunicativas para la captación y resolución de problemas, ya que ayuda en un incremento notable en la calidad del servicio.

No obstante, la formación en sí misma no basta si no se complementa con tácticas eficaces de conservación del talento. El elevado cambio de personal es un problema habitual en el sector hotelero, y puede impactar de manera adversa en la uniformidad de la calidad del servicio. Rodríguez (2023) propone que la puesta en marcha de políticas de reconocimiento y ventajas no económicas, tales como posibilidades de desarrollo profesional y un entorno de trabajo positivo, disminuye la rotación de empleados y promueve un compromiso más profundo con la organización.

En este aspecto, conservar el talento no solo apoya la consistencia del grupo, sino que igualmente refuerza el vínculo entre los trabajadores y los consumidores, creando una vivencia más individualizada y placentera.

Finalmente, la evaluación del rendimiento desempeña un rol esencial en la gestión del talento humano, ya que ayuda a detectar oportunidades de mejora y a valorar el esfuerzo de los trabajadores. García y Fernández (2022) señalan que una retroalimentación constructiva y regular aumenta la motivación de los empleados y, por lo tanto, su dedicación a la calidad del servicio. En el sector hotelero, esto se traduce en una mejor habilidad del equipo para prever las demandas de los clientes y proporcionar respuestas anticipadas. Cuando la evaluación del rendimiento se lleva a cabo de forma sistemática y clara, no solo se incrementa la productividad del personal, sino que también se refuerza la cultura organizacional, creando un ambiente en el que los trabajadores se sienten reconocidos e incentivados a dar lo mejor de ellos.

La conexión entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio ha sido objeto de un amplio estudio en investigaciones recientes. Un reporte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) indica que las empresas que dedican recursos a la gestión estratégica del talento humano experimentan un aumento del 25% en la satisfacción del cliente. En el ámbito hotelero, esto se traduce en una mayor fidelidad de los huéspedes y una mejora en la imagen de la marca. Asimismo, Sánchez y Torres (2023) concluyen que la congruencia entre las prácticas de gestión del talento humano y las expectativas de los clientes es fundamental para alcanzar un servicio excepcional. Esto refuerza la noción de que la gestión del talento debe centrarse no solo en el bienestar del empleado, sino también en su aptitud para cumplir con las demandas del cliente, creando así una sinergia que beneficia tanto a la organización como a sus clientes.

Para lograr una gestión efectiva del talento humano, es crucial implementar procesos de selección, formación y desarrollo que alineen las habilidades y competencias de los empleados con

los objetivos de la organización. Esto incluye no solo identificar el potencial de cada individuo, sino también ofrecer oportunidades de crecimiento y reconocimiento que motiven y comprometan al personal. Al invertir en el bienestar y desarrollo profesional de los colaboradores, la empresa no solo mejora su rendimiento, sino que también construye un entorno laboral positivo que se traduce en una mejor calidad del servicio ofrecido a los clientes.

A nivel cantonal, (Rivera, 2018) nos expresa que la calidad del servicio es la percepción que tiene un cliente sobre un producto o servicio que se le brinda cumpliendo con sus requerimientos obteniendo así la satisfacción de sus necesidades.

Por lo tanto, al hablar de calidad, la forma en como el cliente percibe el servicio recibido es imprescindible, cuanto más positiva sea la respuesta del cliente, mayor será la satisfacción del cliente.

En ese sentido, (Carrillo & Amador, 2018) nos manifiesta que “Una de las claves para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto a la organización, determinando cual es la necesidad que el cliente espera y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen”.

Independientemente de la actividad comercial o servicios que se ofrezca, la calidad en el servicio es una ventaja única y sostenible contra los competidores. De la cual, se considera que existe una brecha entre las expectativas del cliente que es lo que desea satisfacer y sus percepciones que es lo que obtiene tras recibir un servicio (Silva, T., Macías, H., Tello-Lea, & Delgado-Rivas, 2021).

(Zapata, S., Pérez, H., & Esparza, A. , 2023) nos expresa que la empatía del personal de recepción es crucial para mejorar la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Por ende, la satisfacción del cliente se basa en su interacción con el personal, en el sentido de que las empresas que brindan servicios deben preocuparse por la selección y capacitación del personal para fortalecer la orientación al cliente y mejorar la empatía del personal.

La calidad del servicio al cliente, a su vez, se ha convertido en un diferenciador clave en un mercado saturado, donde la capacidad

del personal para ofrecer experiencias memorables y satisfactorias a los huéspedes no solo asegura su satisfacción, sino que también fortalece la reputación del hotel y su posición competitiva en el mercado que tiene como finalidad el éxito a largo plazo.

En consecuencia, en este artículo se basará en analizar cómo la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio al cliente en el hotel Balandra de la ciudad de Manta.

MATERIALES Y METODOS

La presente investigación posee un enfoque metodológico cuantitativo para analizar cómo la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio al cliente en el hotel Balandra de la ciudad de Manta.

Se realizó una investigación descriptiva que permite delinear las características actuales de un objeto de estudio, facilitando la identificación de patrones y relaciones que pueden influir en resultados específicos, como la calidad del servicio en la gestión de recursos humanos. Así, proporciona una base sólida para futuras investigaciones y mejoras. El análisis fue complementado con un enfoque correlacional, que se centró en entender cómo ambas variables se relacionan y se afectan entre sí.

El diseño adoptado en la investigación fue no experimental y transversal, lo que implicó que no se manipularon variables, sino que se observó lo que sucedía en un momento determinado.

Una muestra estadística es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado, dentro de unos límites de error y de probabilidad de que se pueden determinar en cada caso López, P.; Fachelli, S. (2017). Las personas encuestadas fueron 15 individuos de la población de estudio, de acuerdo con la fórmula aplicada con un muestreo aleatorio simple.

Para recopilar la información necesaria, se diseñó una encuesta

por medio de la plataforma digital Forms dirigida a una población de 15 huéspedes del hotel cabañas balandra tanto del género femenino como masculino, quienes son clientes habituales y esporádicos que se hospedaron durante el tiempo que se realizó la investigación, con el objetivo de obtener datos precisos sobre su experiencia y satisfacción con los servicios ofrecidos.

Además, se implementó la investigación de campo permite obtener información directamente de los sujetos investigados, tal como indica Arteaga (2021), quien señala que este tipo de investigación consiste en la recolección de datos sin manipular o controlar variables, garantizando así la autenticidad de la información obtenida.

La técnica de investigación elegida fue la encuesta, ya que permite la obtención de datos cuantificables de manera organizada y efectiva. Mediante un cuestionario validado, que consistió en preguntas cerradas, se recogieron respuestas que ofrecieron la posibilidad de evaluar la relación entre los aspectos de la gestión del talento humano y la calidad del servicio. Este instrumento se aplicó de manera directa a los participantes, asegurando la validez de los resultados obtenidos.

Este enfoque no solo busca comprender la situación actual en el hotel balandra, sino también proporcionar recomendaciones prácticas que contribuyan a la mejora continua de la experiencia del cliente, fortaleciendo así la competitividad del hotel en el sector turístico.

Este enfoque metodológico posibilitó obtener una comprensión clara de cómo la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio en el hotel, proporcionando información valiosa para futuras optimizaciones en este ámbito.

Para (León, 2017) "La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar. Por esa razón, entre la población y la muestra existe un carácter inductivo (de lo particular a lo general), esperando que la parte observada (en este caso la muestra) sea representativa de la realidad; para de esa forma garantizar las conclusiones extraídas en el estudio".

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

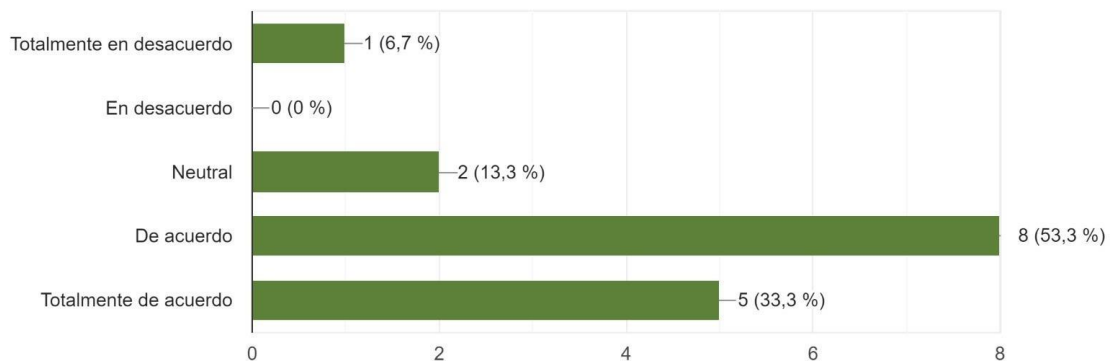
RESULTADOS

Para la obtención de datos e información se utilizó como instrumento la encuesta por su facilidad en su acceso y aplicación mediante un cuestionario de 10 interrogantes a través de la escala Likert, que nos dará a conocer las perspectivas de los huéspedes del Hotel Cabañas Balandra sobre las actitudes y comportamientos de los trabajadores durante su estadía.

Ilustración 1

1. *¿El personal del hotel le proporcionaron toda la información necesaria sobre los servicios del hotel al llegar?*

15 respuestas

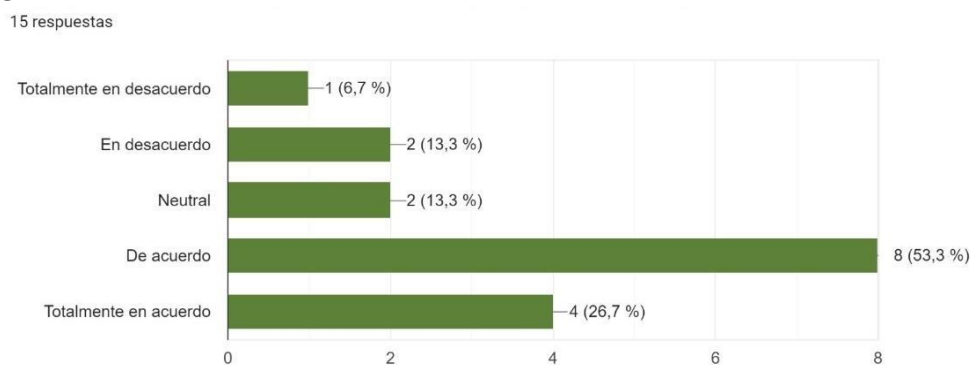


La mayoría de los encuestados consideró que recibieron la información adecuada al llegar, lo que refleja una buena comunicación inicial con los huéspedes. A su vez, demuestra que el personal se encuentra capacitado para brindar información idónea y que mantiene una correcta comunicación inicial con los huéspedes. No obstante, hay que mejorar en este aspecto debido a que hay 3 personas que muestran un contraste al servicio brindado poniendo énfasis en

los huéspedes de habla extranjera que necesitan interactuar en su idioma para mayor comprensión.

Ilustración 2

2. ¿El personal del hotel responde de manera rápida y eficaz a sus preguntas o solicitudes?

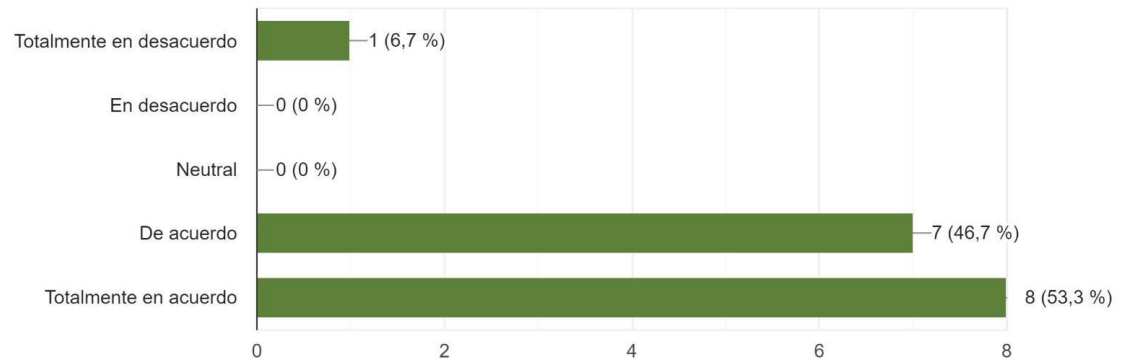


Los resultados muestran una respuesta positiva generalizada en cuanto a la rapidez y eficacia del personal, lo que indica una eficiente atención a las necesidades de los huéspedes. Sin embargo, ha habido ocasiones que demuestran un desacuerdo, los cuales serían por retrasos por parte del personal.

Ilustración 3

3 *¿El personal lo trató con amabilidad y cortesía en todo momento?*

15 respuestas

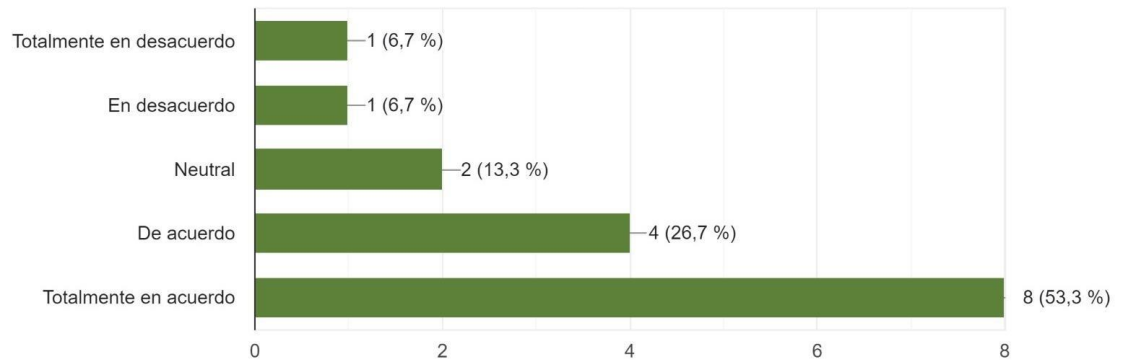


La mayoría de los encuestados destacaron la amabilidad del personal, subrayando que este aspecto es uno de los principales valores del hotel. Esta observación puede servir como un poderoso motivador para las personas, promoviendo un ambiente cálido y positivo que permitirá entrar al cliente en confianza con el personal.

Ilustración 4

4. *¿El servicio ofrecido por el hotel me pareció único y diferente a otros hoteles?*

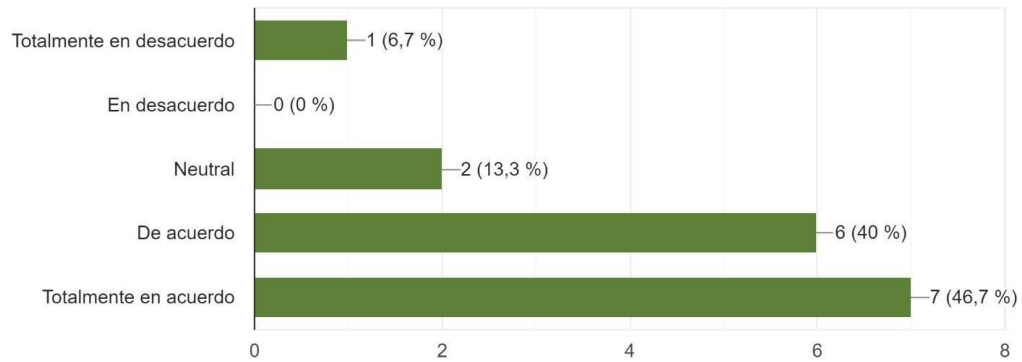
15 respuestas



A pesar de que la mayoría de los huéspedes se muestra satisfecha con el servicio, algunos no lograron percibir una diferenciación clara en comparación con otros establecimientos. Esta observación representa una valiosa oportunidad de mejora. Resaltar los aspectos únicos del hotel puede ayudar a crear una experiencia más distintiva y memorable para todos los huéspedes, permitiéndoles sentir que están viviendo algo especial y diferente en cada visita.

Ilustración 5

5. ¿El personal del hotel se mostró dispuesto en ayudarle en todo momento?

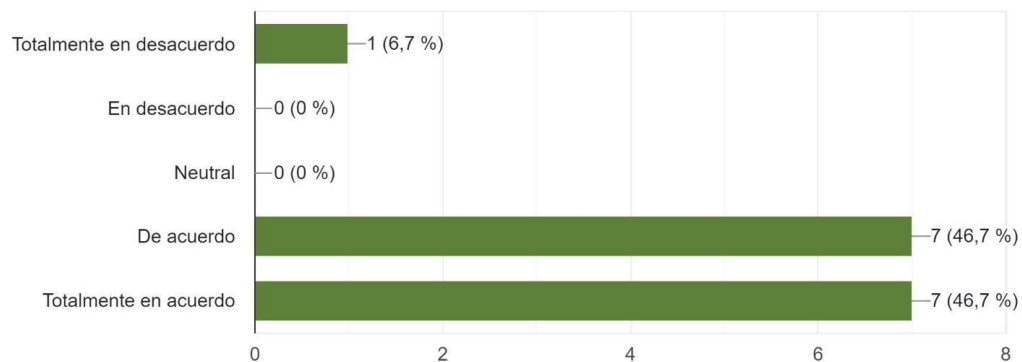


La disposición del personal fue calificada de manera muy positiva, lo que fortalece la percepción de que el equipo está genuinamente comprometido con el bienestar de los huéspedes. Esta actitud es fundamental para construir relaciones de confianza y fidelidad. Aunque, hay que notar la leve contrariedad se deben arreglar para que el huésped reciba la ayuda a sus inquietudes de manera oportuna.

Ilustración 6

6. ¿Las instalaciones del hotel están bien mantenidas y en buen estado?

15 respuestas



La mayoría de los encuestados destacó que las instalaciones se encuentran en buen estado, lo que refleja un esfuerzo significativo en

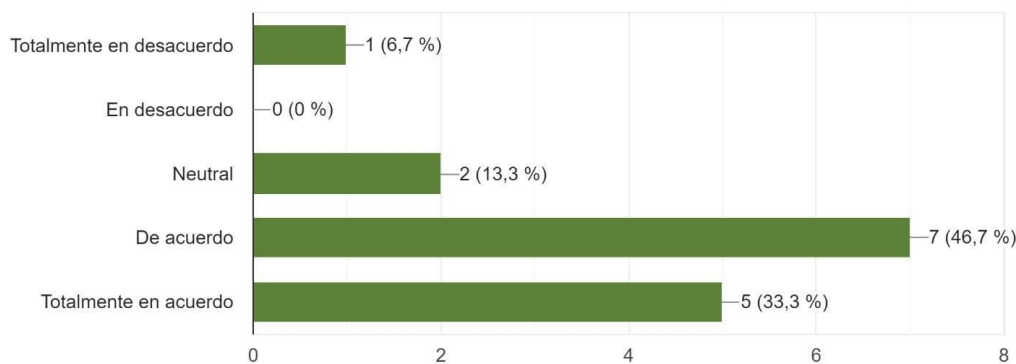
la gestión del mantenimiento del hotel. Esto nos da a entender que la comodidad y satisfacción de los huéspedes, va por buen camino.

La encuesta realizada a los huéspedes del hotel permitió obtener una visión general del panorama en el que se encuentra el hotel con relación del servicio ofrecido y como la intervención de la gestión del talento humano es un pilar fundamental para el progreso de la institución, porque mediante ello se alcanza la satisfacción de cada uno de los consumidores ocasionando una experiencia memorable, lo que a su vez hará que la institución crezca rápidamente en el mercado.

Ilustración 7

7. ¿El personal está bien capacitado para realizar sus tareas?

15 respuestas

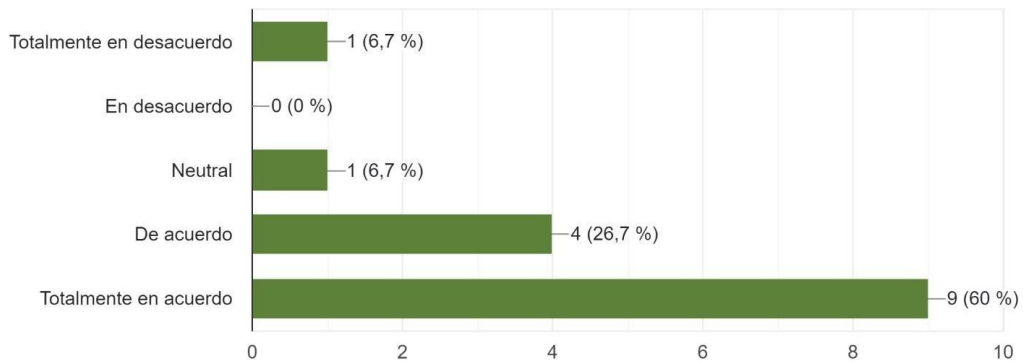


La mayoría de los encuestados considera que el personal está debidamente capacitado, lo que indica un esfuerzo claro del hotel por ofrecer un servicio de calidad y para que los huéspedes se sientan seguros de que están en manos expertas. Sin embargo, hay que seguir promoviendo que el personal no carezca de la formación adecuada en el momento de resolver cualquier tema en específico.

Ilustración 8

8. *¿El personal del hotel fue accesible y atento durante su estancia?*

15 respuestas

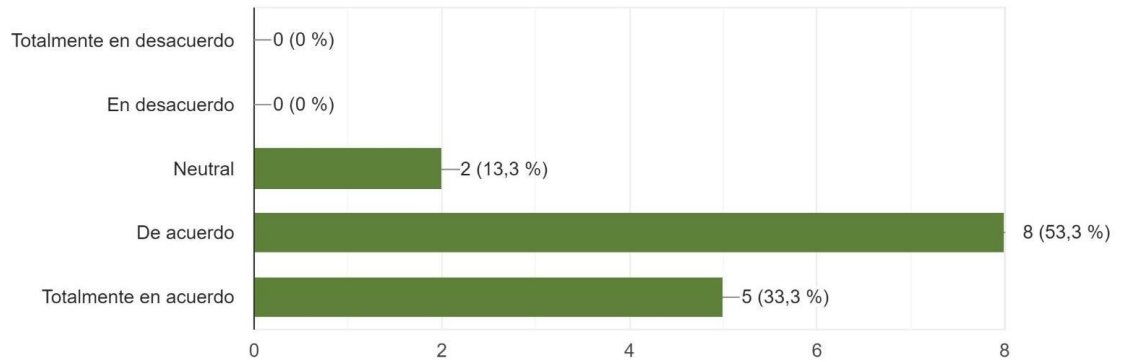


Los resultados muestran un alto grado de satisfacción con la accesibilidad y atención del personal, lo que refuerza la imagen de un servicio al cliente excepcional. Esto infiere que es importante seguir asegurando la disponibilidad del equipo en todo momento, para que cada huésped se sienta apoyado y valorado en su experiencia.

Ilustración 9

9. *¿El personal del hotel demuestra un alto nivel de competencia en su área de trabajo?*

15 respuestas

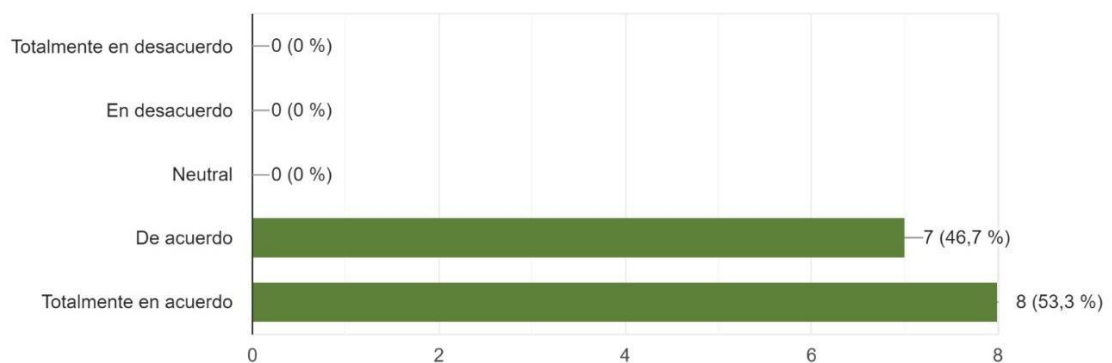


La mayoría de los encuestados percibe un alto nivel de competencia en el personal, lo que genera confianza en la calidad del servicio ofrecido. Esta percepción es fundamental para el éxito del hotel.

Ilustración 10

10. ¿Los servicios ofrecidos por el hotel (restaurante, piscina, gimnasio, etc.) cumplieron sus expectativas?

15 respuestas



La mayoría de los encuestados se mostró entusiasmada y satisfecha con los servicios adicionales del hotel, destacando que estos cumplieron sus expectativas y, en muchos casos, las superaron. Gracias a ello, se puede evidenciar que los huéspedes pueden relajarse y disfrutar de las instalaciones que ofrece el hotel en su estadía.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada en el Hotel Balandra revelan diversos aspectos positivos como negativos que demuestran el impacto en la calidad del servicio al cliente y la gestión del talento humano.

Si bien los huéspedes no tienen un acceso directo a la gestión del talento humano del hotel, las opiniones de los huéspedes acerca de la calidad del servicio dan como resultado de una u otra manera las características en las que se gestiona el talento humano. Aspectos como la amabilidad, la rapidez, la eficiencia etc., que los huéspedes replican en sus contestaciones pueden ser una buena muestra de la gestión efectiva del reclutamiento, de la formación, de la motivación, etc. Hecho por el cual, si los huéspedes tienen una reacción continua de una atención amable y rápida, cabe esperar que el personal haya recibido una formación adecuada para el servicio que están llevando a cabo en el servicio de los clientes.

En adición, los comentarios positivos sobre la resolución de problemas o acerca de la voluntad del personal de ayudar pueden ser indicativos sobre el talento humano para la gestión de los recursos humanos. Por el contrario, una atención con actitudes negativas o lentitud en la atención, pueden ser indicativas de situaciones donde la gestión del personal no ha sido eficaz, ya que ese tipo de características puede indicar el entorno formativo o motivacional. Por lo tanto, las contestaciones de los huéspedes permiten identificar tanto las prácticas efectivas a partir de la gestión de los recursos humanos, como aquellas no efectivas para su gestión, y en consecuencia la calidad del servicio. Por tal motivo hay que comprender que la empresa de hoy no es la misma

de ayer. Los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa. Por tanto, cada uno de los componentes que forman la empresa debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios (Chávez, 2015).

Las competencias del talento humano, enmarcadas dentro de una correcta planificación administrativa, aportan al desarrollo integral de los procesos, los cuales generan el valor agregado que toda empresa desea alcanzar: personal idóneo, calidad en el servicio, y rentabilidad que le permita sostenerse en el mercado (Alarcón & Cazorla Silva, 2017).

Los hallazgos de la investigación son una contribución al conocimiento de cómo el talento humano influye a la gestión administrativa, servicio y atención del cliente.

En primer lugar, la mayoría de los encuestados destacó positivamente con un 87.5% la entrega de información sobre los servicios del hotel al momento de la llegada, lo que refleja una adecuada comunicación inicial. Sin embargo, un 12,5% se mantuvieron neutro y el 6,3% en totalmente desacuerdo, señalaron que no recibieron toda la información necesaria, lo que sugiere la necesidad de estandarizar el proceso de bienvenida mediante un protocolo claro para asegurar que todos los huéspedes reciban la misma información, independientemente del personal encargado.

En cuanto a la rapidez y eficacia en la atención, los resultados mostraron que, el 81,3%, el personal respondió de manera eficiente a las solicitudes de los huéspedes. No obstante, el 18,7% mencionaron que, en ocasiones, la atención fue más lenta de lo esperado, lo que podría estar relacionado con una distribución desigual de tareas o una falta de personal durante los picos de demanda. Para mejorar esta situación, se recomienda implementar sesiones de capacitación que se centren en técnicas de gestión del tiempo y priorización de tareas., ajustando la cantidad de personal en función de las horas de mayor afluencia y tener un equilibrio en las responsabilidades.

Respecto a la amabilidad y cortesía del personal, los resultados fueron en su mayoría positivos, destacando la capacidad de los empleados para establecer una relación cordial con los huéspedes. No obstante, es fundamental seguir promoviendo una cultura organizacional enfocada en la empatía, con programas de desarrollo interpersonal que capaciten a los empleados en la gestión emocional y el manejo adecuado situaciones de alta presión, garantizando un trato amable y atento en todo momento.

La empatía es un componente esencial en la atención al cliente, ya que permite establecer una conexión emocional que puede influir significativamente en la experiencia del cliente. La comunicación no verbal, que incluye el lenguaje corporal y facial, juega un papel crucial en este proceso. Gestos como una sonrisa genuina, contacto visual adecuado y posturas abiertas pueden transmitir calidez y receptividad, lo que fomenta un ambiente de confianza y seguridad (Alarcón & Cazorla Silva, 2017).

Respecto a la tangibilidad de los servicios, nos menciona (Contreras,2019) que se refiere a los elementos físicos y visibles del servicio, como las instalaciones, el equipo y la apariencia del personal, que influyen en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. A causa a ello, los huéspedes catalogaron aspectos como la calidad de las instalaciones y los servicios adicionales, que fue bien valorada con un 95%, aunque algunos huéspedes expresaron que ciertos servicios, como el restaurante y la piscina, no cumplieron completamente con sus expectativas. Esta discrepancia puede reflejar una desalineación entre las expectativas de los clientes y lo que se ofrece, por lo que se recomienda una revisión exhaustiva de la calidad de estos servicios y un mantenimiento más frecuente para asegurar que se mantengan a la altura de las expectativas. Además, sería útil realizar encuestas periódicas específicas sobre estos servicios para identificar de manera puntual las áreas que requieren ajustes.

Por otro lado, la fiabilidad del servicio, entendida como la capacidad de seguimiento de situaciones presentadas en la empresa y el cómo el personal muestra interés en resolverlas

(Carrera-Torres, ValenzuelaPérez, & Gómez-Xul, 2021); destacó con 90%, la resolución de cualquier problemática hubo algunos huéspedes que indicaron que la atención no siempre fue coherente, especialmente en situaciones que requerían atención especializada. Este hallazgo subraya la importancia de implementar protocolos estandarizados para la resolución de problemas, capacitando al personal para manejar cualquier situación imprevista de forma eficiente y asegurando una respuesta ágil.

Finalmente, la capacitación del personal fue otro punto relevante. Tal como señala (Zambrano y Entenza, 2020), la capacitación es un proceso permanente, sistemático y planificado, que debe basarse en las necesidades reales y perspectivas del colaborador, la empresa y la sociedad. Siempre debe estar orientada al cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitado, de forma que posibilite su desarrollo integral.

En este contexto, se percibió que el equipo estaba bien preparado, con un 90%, el 10% de los encuestados señalaron la falta de formación específica en áreas especializadas. Esto pone de manifiesto la necesidad de un programa de capacitación continua que no solo se enfoque en habilidades técnicas, sino también en competencias emocionales y de comunicación, mejorando la capacidad de los empleados para resolver problemas y personalizar la atención. De esta manera, el personal estaría mejor preparado para afrontar cualquier desafío y ofrecer un servicio de alta calidad en todo momento.

Este estudio ha revelado la importancia de la atención al cliente en el sector hotelero, destacando cómo las actitudes y la eficacia del personal impactan directamente en la satisfacción del huésped. La experiencia de un hotel no se limita a las instalaciones que ofrecen, sino que se enfocan en cómo los huéspedes fueron tratados en su estadía, en aspectos como las actitudes, aptitudes y comunicación efectiva con los empleados, demostrando un ambiente cálido y acogedor.

La tangibilidad de los servicios ofrecidos es esencial para la experiencia del cliente a través de la implementación de estrategias que le permitan marcar una diferencia en la percepción del servicio que va desde la calidad de la comida, la interacción con el personal hasta el cuidado de las instalaciones; permite generar confianza y diferenciarse en un mercado competitivo.

Sin embargo, no debemos subestimar el poder de la fiabilidad. Los huéspedes necesitan saber que pueden contar con un servicio sólido y de calidad en cada visita. Esto compete un compromiso continuo con la formación del personal y la ejecución de estándares de servicio que aseguren que cada detalle se efectúe a la perfección.

En conclusión, podemos inferir mediante la recolección de datos obtenida que se confirma la hipótesis de que la gestión del talento humano sí influye en la calidad de servicio del cliente y se puede comprender a lo largo de esta investigación. Puesto que, a medida que el sector hotelero continúa evolucionando, es sustancial que los establecimientos adopten estos principios y se esfuercen por mejorar constantemente. Cada acción, cada gesto de amabilidad y cada esfuerzo por brindar un servicio único e inigualable contribuyen a forjar un vínculo de confianza y lealtad con los huéspedes.

REFERENCIAS

- Alarcón, G., & Cazorla Silva, F. M. (2017). La gestión del Talento Humano de la estación de servicio Oriental y su incidencia en la atención al cliente durante el período 2013 [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio DSpace UNACH.

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3909>

- Armstrong, M. (2020). Gestión del Talento Humano: Una Guía Práctica. Editorial Limusa. Obtenido de: https://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf?utm_source=
- Carrera-Torres, M. Y., Valenzuela-Pérez, K. I., & Gómez-Xul, G. d. (2021). La fiabilidad en la calidad del. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292899>

- Carrillo, A. M., & Amador, L. A. (2018). FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, ÁREA DE CAJA, OFICINA PRINCIPAL DE BANCO DE OCCIDENTE, SAN PEDRO SULA-2018. Obtenido de de

<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/8142?show=full>

- Chávez, L. M. (2015). *Gestión del talento humano*. Riobamba: La Caracola Editores.

- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. En I. Chiavenato, *Gestión del talento humano*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/20.500.14624/1143>

- Chiavenato, I. (2021). Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill. Obtenido de : https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalverto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf?utm_source=

- Contreras, C. E. (s.f.). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *REMark – Revista Brasileira de Marketing* .

- Espinoza, I. C. (2022). La gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa “Plastifull”. *Repositorio Nacional PUCE*. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/38549>

- García, L., & Fernández, R. (2022). Evaluación del desempeño y calidad del servicio en hoteles. *Revista de Turismo y Hospitalidad*, 15(2), 45-60.

- León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&nrm=iso

- López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2017). El diseño de la muestra. En P. López-Roldán y S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra. (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.4. <https://ddd.uab.cat/record/185163>

- Martínez, J., Pérez, A., & Gómez, C. (2020). Capacitación en habilidades blandas y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Latinoamericana de Administración*, 12(1), 70-85.

- Ojeda, P. C. (2020). Universo, población y muestra. *Curso Taller*.

Obtenido de <https://www.academica.org/cporfirio/18>

- Pérez, R., & Gómez, L. (2021). Selección basada en competencias y su impacto en el sector hotelero. *Revista de Psicología Organizacional*, 8(4), 10-25.
- Rivera, J. D. (2018). ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS LOCALES QUE SE DEDICAN A LA VENTA DE COMPUTADORAS EN EL CENTRO DE MANTA. *Doctoral dissertation*. Obtenido de <http://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/1443>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Lea, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*. Obtenido de <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Yadira Mariuxi Armas Ortega, M., Encalda, M. d., & Mgs. Paola Alexandra Traverso Holguín, M. (2017). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y NUEVOS ESCENARIOS LABORALES. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Zapata-Sánchez, J. L., Pérez-Hervert, M. d., & Esparza-Aguilar, J. L. (2023). Influencia de la sensibilidad, la calidad y la empatía en la satisfacción de proveedores de servicios de Internet. *Entramado*.
Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S190038032023000200007&lng=en&nrm=iso
- Zambrano Hermoza, A. S., & Pelegrín Entenza, N. (2020). LA CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL. *REFCaIE: Revista Electrónica Formación Y Calidad Educativa*. ISSN 1390-9010, 8(1), 42-62. Recuperado a partir de <https://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/315>

Anexos

Plantilla de la Revista



TÍTULO LARGO (En mayúsculas sostenida, resaltado en negrita)

(Como regla general entre 9 y 15 palabras o 90 letras. El objeto de investigación debe estar explícito. Debe existir una relación directa entre la temática que se aborda y la idea que se quiere expresar en el título. Claro, preciso, directo, conciso, sugerente e informativo)

TÍTULO CORTO (que ocupe sólo una línea)

(Línea en blanco)

AUTORES: Los metadatos de todos los autores ubicados al momento de registrarse en la revista también deben constar al pie de página (Se detallarán los nombres completos sin el título académico en el orden acordado.)

Autor ¹

Autor ²

Autor ³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: (del autor principal)

(Los datos del autor principal (dirección, correos electrónicos, teléfonos deben ser los institucionales.)

Fecha de recepción:

Fecha de aceptación:

RESUMEN/RESUMO (español/ portugués).

(Un párrafo. Entre 200 y 250 palabras. Escrito en tiempo pasado. Debe estructurarse según el formato **IMRyD**: Introducción; Metodología (incluirá los procedimientos básicos: diseño, selección de muestra; métodos y/o técnicas de experimentación u observación y de análisis); Resultados y Discusión. Si el resumen es estructurado no debe faltar el objetivo, método, resultados y conclusión.)

¹ Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional. Correo, código ORCID, Provincia, País.

² Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional, Correo, código ORCID .Provincia, País. Correo electrónico.

³ Breve resumen curricular: Título universitario y académico, Categoría Docente. Grado científico. Afiliación institucional. Correo, código ORCID. Provincia, País. Correo electrónico.

PALABRAS CLAVES/PALAVRAS-CHAVE: Están conformadas por 3 o 5 clave o

descriptores significativos (separadas por punto y coma). En la medida de lo posible, se recomienda extraerlas del [Tesauro de ERIC](#) (Education Resources Information Center).

(Línea en blanco)

TÍTULO LARGO EN IDIOMA INGLÉS

(Línea en blanco)

ABSTRACT (Según las indicaciones anteriores)

KEYWORDS: (Según las indicaciones anteriores)

(Línea en blanco)

INTRODUCCIÓN: Fundamentación de los antecedentes y su pertinencia.

(Escribir entre 5-10 párrafos o hasta 1000 palabras. Hacer referencia a la novedad y actualidad del tema -justificativos argumentados-. Incluir aspectos de la estructura planteada en la investigación: problema, objetivos, hipótesis, materiales y métodos. (No se incluirán datos ni conclusiones)

- Fundamentar epistemológicamente el objeto de estudio, considerando las normas establecidas por la última edición de las Normas APA para citar los autores dentro del texto y en la bibliografía. El 75% de los documentos referenciados deben tener una antigüedad de hasta 5 años.
- Debe tener subtítulos breves de hasta 6 palabras, con la misma letra y tamaño. Realizar una relatoría del proceso de investigación con una extensión entre 12 páginas.

MATERIALES Y MÉTODOS

- Explicar concretamente el contexto de la investigación y los aspectos metodológicos del proceso investigativo.
- Enunciar los recursos destinados a la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

- Mostrar estadísticamente los resultados obtenidos durante la investigación.
- Mostrar una postura crítica y reflexiva tanto en las relaciones como en las contradicciones desde los fundamentos epistemológicos abordados.
- Los resultados se presentarán en secuencia lógica y se proveerán solo las estadísticas pertinentes.

En la discusión se interpreta, analiza las implicaciones, limitaciones y se confrontan con la hipótesis planteada considerando la perspectiva de otros autores, tratará los aspectos aportados que resulten novedosos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(Basada en las regulaciones de la última edición de las Normas APA. Incluir solo referencias bibliográficas citadas directa o indirectamente dentro del documento. En el caso de las publicaciones electrónicas es necesario colocar el URL y que este remita directamente al documento citado. Se recomienda al menos 15 referencias mínimas.

REQUISITO INDISPENSABLE: Deben citarse autores de artículos anteriores publicados en la REFCAIE.

Recomendaciones generales: para tener en cuenta cuando se redacte el manuscrito.

- Solo se aceptarán artículos subidos en la plantilla de Word para manuscritos, que consta como formato oficial de la Revista.
- El texto general del artículo se presenta en archivo Word, letra Verdana, tamaño de letra 12, excepto la Referencia que debe ser escrita en tipo Times New Román de 10.0 puntos.
- Tamaño carta, con márgenes simétricos, interlineado sencillo.
- Párrafos estructurados entre 4 y 6 oraciones.
- Escriba oraciones cortas, con ideas directas.
- No utilice términos ambiguos, imprecisos, doble negación, gerundios o de difícil comprensión.
- Siga las recomendaciones del lenguaje científico, no utilice la primera persona, las expresiones deben ser en modo impersonal
- No usar negritas, ni subrayado.
- Párrafos ajustados a los márgenes: superior, inferior e interior de 2,5 cm; exterior de 1,5 cm, con sangría en la primera line.
- Las abreviaturas y los símbolos no se emplearán en títulos ni resúmenes. La primera vez que aparezca se pondrán entre paréntesis, precedidos por el nombre completo de las palabras que agrupa.

- Los gráficos, las tablas y las figuras que se incluyan en el cuerpo del trabajo estarán en formato JPG con una resolución de 72 dpi y un máximo de 580 píxeles.
- En el texto no se repetirá la información presentada en tablas y figuras. Los gráficos serán utilizados como una alternativa a las tablas. El uso de estos para textos no debe ser excesivo, solo se presentarán aquellos que resulten imprescindibles como elementos probatorios de lo expresado. (La escritura será en Times New Roman de 10.0 puntos)
- Los gráficos, tablas y figuras deben estar alineados con el texto.
- Los títulos y fuentes deben ser claros y concisos; y la información debe ser necesaria para ayudar a la lectura. En caso de ser necesaria alguna autorización para la publicación del material, esta corre por cuenta de quien escribe el artículo.
- La extensión total del artículo entre 25 -30 páginas.

PhD. Rocío Piguave Pérez
Directora Revista REFCALÉ-ULEAM
www.refcale.uleam.edu.ec