



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), noviembre-diciembre 2024,
Volumen 8, Número 6.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6

DESARROLLO PROFESIONAL Y LA RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE ECUADOR

PROFESSIONAL DEVELOPMENT AND RETENTION OF
HUMAN TALENT IN A FINANCIAL INSTITUTION IN
ECUADOR

PhD. Grace Alexandra Contreras Cruz
Investigador Independiente, Ecuador

MBA. Kely Xiomara Benítez Contreras
Investigador Independiente, Ecuador

Ing. Kevin Eduardo Benítez Contreras
Investigador Independiente, Ecuador

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15425

Desarrollo Profesional y la Retención del Talento Humano en una Institución Financiera de Ecuador

PhD. Grace Alexandra Contreras Cruz¹

ing.gracecontreras@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-3060-1662>

Investigador Independiente

Babahoyo – Ecuador

MBA. Kely Xiomara Benítez Contreras

kxbc_@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-7062-376X>

Investigador Independiente

Babahoyo – Ecuador

Ing. Kevin Eduardo Benítez Contreras

ing.kevinbenitez@hotmail.com

Investigador Independiente

Babahoyo – Ecuador

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general analizar el desarrollo profesional y su relación con la retención del talento humano dentro de una institución financiera del Ecuador; la investigación es cuantitativa, de tipo básica, con un diseño no experimental, y de corte transversal correlacional. Dentro de la metodología empleada, se aplicaron encuestas a una muestra de 262 colaboradores con la ayuda del cuestionario como instrumento. Se procesaron los datos aplicando la prueba de Spearman, entre los resultados de la contrastación de hipótesis, se obtuvo un nivel de significancia menor al p-value de 0,05 aceptando así la hipótesis alterna, y rechazando la hipótesis nula, obteniendo un Rho de Spearman de ,569** señalando de esta forma que existe una relación positiva entre las variables desarrollo profesional y retención de talento humano. Se concluye que las acciones que emprenda la organización empresarial con respecto al desarrollo o fortalecimiento de las habilidades profesionales de los colaboradores, influenciarán sobre la satisfacción laboral y retención del talento humano

Palabras clave: desarrollo profesional, retención del talento humano

¹ Autor principal

Correspondencia: ing.gracecontreras@hotmail.com

Professional Development and Retention of Human Talent in a Financial Institution in Ecuador

ABSTRACT

The general objective of this research is to analyze professional development and its relationship with the retention of human talent within a financial institution in Ecuador; The research is quantitative, of a basic type, with a non-experimental design, and correlational cross-section. Within the methodology used, surveys were applied to a sample of 262 employees with the help of the questionnaire as an instrument. The data was processed by applying the Spearman test, among the results of the hypothesis testing, a level of significance lower than the p-value of 0.05 was obtained, thus accepting the alternate hypothesis, and rejecting the null hypothesis, obtaining a Rho of Spearman of .569** thus indicating that there is a positive relationship between the variables professional development and retention of human talent. It is concluded that the actions undertaken by the business organization with respect to the development or strengthening of the professional skills of the collaborators will influence job satisfaction and retention of human talent.

Keywords: professional development, retention of human talent

*Artículo recibido 28 noviembre 2024
Aceptado para publicación: 20 diciembre 2024*



INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras son aquellas entidades que poseen el objetivo de ofrecer servicios financieros a un gran número de personas naturales y jurídicas, entre sus servicios más fundamentales se encuentran la colocación de créditos, y la recepción de los ahorros de sociedad. (Sánchez, 2016).

Se caracterizan por ser extremadamente reguladas, debido a lo delicado del sector en el que se desenvuelven, poseen entes de control que continuamente evalúan y observan sus actividades diarias, cabe destacar que dicho control es sumamente necesario e importante ya que, si una organización de este tipo no fuera monitoreada, esto repercutiría de forma significativa en el país, un claro ejemplo de esto podría ser la quiebra de una entidad financiera, lo mismo que, generaría un desequilibrio dentro de la economía de un país. (López & Sebastian, 2022)

Las instituciones financieras representan una fuerza económica relevante, su funcionamiento y desempeño dentro de un determinado espacio son de vital importancia, son entidades cuyo trabajo en equipo y arduo esfuerzo los caracteriza, así también como la gran responsabilidad por cuidar del desenvolvimiento de cada una de sus agencias, dado que tienen una imagen corporativa que proteger, diariamente trabajan por brindar un servicio de excelencia que los consolide dentro del mercado.

Dentro Ecuador existe un total de 10 empresas que fueron reconocidas como los mejores lugares para trabajar, dado que poseen una alta productividad, retienen el talento humano, impulsan a que se realice un trabajo más dedicado, y comprometido, fomentan valores institucionales claros y pertinentes, e incentivan el desarrollo dentro de sus trabajadores; en este listado se encuentran dos entidades financieras que obtuvieron la certificación de “Great Place To Work”. (Dueñas, 2022).

Al igual que toda empresa, las instituciones financieras requieren de innovación, transformación, estar a la vanguardia, pero también es preciso el compromiso, la responsabilidad social, tener una cultura organizacional clara y eficaz, promover la igualdad de oportunidades, alentar el desarrollo de sus colaboradores, fomentar un ambiente laboral acorde a las necesidades del trabajador. Resulta indispensable que las organizaciones financieras tanto públicas como privadas no vean únicamente por sus intereses rentables o monetarios, sus esfuerzos no deben solo estar encaminados al alcance de sus utilidades y ganancias, sino que, deben velar también por el bienestar de su capital humano, el mismo que, representa la fuente clave y el pilar de su éxito.



Superintendencia de Bancos, (2022) indica que, actualmente en el país ejercen sus actividades un total de 54 instituciones financieras, de entre las que destacan un total de veinticinco entidades bancarias, veintiséis cooperativas de ahorro y crédito, y cuatro mutualistas.

Hoy en día, el riesgo primordial para las empresas es volverse susceptible de sufrir alta rotación si no se han implementado políticas visibles de retención, individualizadas y enfocadas al bienestar y desarrollo del empleado, para quien la formación, el trato cercano y de reconocimiento, el sentimiento de utilidad, la conciliación con la vida familiar y la retribución, se configuran como los valores añadidos por los que ese empleado optará por permanecer, o no, en la empresa. (Marcos, 2021)

El personal que es reclutado para poder laborar dentro de una entidad financiera debe cumplir con una lista de requisitos, y debe aproximarse a un determinado perfil. Para poder realizar sus funciones de una manera óptima cada colaborador debe pasar por un proceso de inducción y entrenamiento en el que se lo capacitará para la ejecución de sus actividades básicas y diarias; pero cabe mencionar que la preparación y el adiestramiento no debería terminar una vez que el reclutado firma su contrato indefinido, sino que, el proceso de perfeccionamiento debe ser continuo, la capacitación en el área en las que se desenvuelve debe ser constante, con el fin de ser lo suficientemente capaz para evolucionar de una manera favorable dentro de su puesto trabajo, aprender todo lo necesario para tener un crecimiento adecuado, desarrollarse de tal forma que no sólo logre permanencia en la institución, sino también ejecutar un plan de carrera a mediano o largo plazo.

Por lo que, la falta de capacitación, la rotación constante de personal, la ausencia de programas de desarrollo profesional representan una problemática importante dentro de las instituciones financieras del país. Si bien es cierto, trabajar en una entidad de esta índole se ha convertido hoy en día en la meta que persiguen muchos individuos por los beneficios que ofrece, también existen muchas otras razones por las que hay personas que deciden retirarse de este tipo de organizaciones alegando que viven una realidad totalmente distinta al momento en el que ya son parte de ellas; en ciertos casos las entidades financieras no logran hacer una correcta retención de talento humano, y no solo por el hecho de que deciden dar por terminada la relación laboral debido al mal desempeño del colaborador o a alguna falta grave cometida por el mismo, sino que bajo determinadas circunstancias, son precisamente los



empleados los que deciden renunciar y buscar una mejor oportunidad laboral con la que si puedan desarrollarse como profesionales.

A nivel internacional, en Argentina se suscita una realidad problemática similar, en la cual se evidencia alta rotación, generalmente causada por renuncias presentadas por parte de los trabajadores, al igual que se evidencia un limitado acceso a las posibilidades de desarrollo profesional dentro de entidades financieras en Argentina. (Stasi, 2014)

Por otra parte, a nivel nacional, en Esmeraldas se evidencia una alta ausencia de capacitaciones brindadas al personal administrativo, y carencia de beneficios laborales otorgados a los colaboradores de una institución ecuatoriana. (Cortez, 2020)

Según lo expuesto anteriormente, el problema de la investigación se planteó de la siguiente manera: ¿Qué relación tiene el desarrollo profesional con la retención del talento humano en una institución financiera de Ecuador?

El presente trabajo de investigación posee relevancia teórica, debido a que recopiló información importante sobre el tema planteado, expuso modelos y enfoques teóricos sobre el desarrollo profesional y la retención del talento humano, contrastando los resultados que se han podido obtener.

A su vez, posee relevancia práctica, dado que planteó la situación existente dentro de la entidad financiera, describiendo y analizando a profundidad el problema identificado, lo que ayudó a que se tomen las adecuadas medidas de control y mejora. Por otra parte, el estudio tiene relevancia metodológica debido a que ayudó a determinar la importancia de los distintos instrumentos utilizados con el fin de recolectar los datos consistentes con las variables, y la validación de los mismos. Y por último, la investigación posee relevancia social, dado que brindó un aporte valedero acerca de la importancia de que las instituciones financieras que ejercen sus actividades dentro del país se preocupen por el desarrollo profesional de sus colaboradores, así como por la retención laboral de los mismos.

Para la elaboración de la investigación, se ha considerado el siguiente objetivo general: Analizar el desarrollo profesional y su relación con la retención del talento humano dentro de una institución financiera del Ecuador. A su vez, se consideraron los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación entre la autorrealización y el reconocimiento que reciben los colaboradores de la institución,



determinar la relación entre el desarrollo del potencial y las oportunidades de ascenso que obtienen los empleados, y por último, establecer la relación entre la obtención de habilidades y conocimientos y el clima laboral que experimentan los trabajadores dentro de la entidad financiera.

Así mismo, se tiene en cuenta la siguiente hipótesis general: El desarrollo profesional posee relación significativa con la retención del talento humano dentro de una institución financiera del Ecuador. Y las siguientes hipótesis específicas: La autorrealización de los colaboradores se relaciona con el reconocimiento que reciben en la entidad financiera, el desarrollo del potencial de los trabajadores está relacionado con las oportunidades de ascenso dentro de la empresa, y por último, la obtención de habilidades y conocimientos posee relación con el clima laboral que los empleados reciben dentro de la entidad financiera.

A nivel internacional, Bazán, (2022) en su investigación realizada en Chiclayo, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la retención del talento humano y la motivación laboral, utilizó una metodología básica no experimental, transversal, correlacional, teniendo una muestra de 82 trabajadores para la cual empleó un cuestionario como instrumento. Obtuvo un resultado positivo entre la retención del talento humano y la motivación laboral con un valor de significancia de $p < .01$, y un intervalo de confianza entre .156 y .536, lo que significa que a mayor nivel de retención de talento humano, mayor será el grado de motivación y satisfacción del personal, por lo que concluye que existe relación positiva entre las variables planteadas, puesto que los trabajadores al experimentar permanencia dentro de sus puestos de trabajo se muestran altamente motivados y satisfechos desempeñando sus funciones.

Mientras que en Colombia, Medina, (2019) realizó un proyecto de investigación con el objetivo de validar los perfiles para brindar al personal una guía con la que pueda lograr el desarrollo personal y profesional, dentro de su metodología se usó fichas de evaluación a una población de 475 individuos, al abordar los resultados de su estudio, se tiene que, pudo evidenciarse que existen cargos para los que no se tiene especificado la descripción del puesto ni las habilidades o perfil requerido, dentro del plan de carrera se tiene establecido ciertos puestos que son considerados como “puestos bases” para cualquier colaborador, es decir desde allí empezaría su trayectoria para luego poder iniciar su desarrollo profesional dentro de la entidad, asimismo se observó que la empresa cuenta con un



programa de bonos o reconocimientos no económicos para aquellos colaboradores que se destacan dentro de sus funciones, así como se menciona que al tener interés en promover el desarrollo profesional de los empleados la empresa podrá retener a su capital humano, y a su vez fomenta la especialización del personal dentro de su área de trabajo. Como conclusión tenemos que, la descripción de los puestos dentro de la empresa era ineficiente, y requería de validación para que cada colaborador pueda conocer las destrezas que son necesarias para que se convierta en un candidato prometedor que logre hacer carrera dentro de su organización.

Por su parte, en la ciudad de Lima, Martínez et al. (2018), presentó una investigación que tuvo por objetivo proponer estrategias de retención de personal identificando cuáles son los motivos de rotación, para ser disminuidos en una empresa de Perú, su metodología empleada fue cualitativa, con la ayuda de técnicas como la revisión y análisis documental, y entrevistas, las mismas que fueron direccionadas a un total de 6 individuos, 4 de ellos son colaboradores de la empresa, y dos de ellos son ex trabajadores. Los resultados arrojaron que no se cuenta con un análisis de puesto, pese a que se tiene medianamente definido cuáles son las competencias y destrezas necesarias para asumir cada cargo dentro de la organización, esto no resulta suficiente puesto que es necesario establecer de manera formal la sistematización de puestos, la empresa si posee un plan de beneficios otorgado a sus colaboradores, el cual es similar al de la competencia, no se cuenta con un sistema de reclutamiento y selección para nuevos aspirantes, de la misma forma, la empresa no posee un canal a través del cual se realicen convocatorias internas, ni tiene establecido un plan de carrera o ascenso para sus colaboradores, de la misma manera, carece de un programa de capacitación o desarrollo profesional direccionado hacia sus empleados, ni tampoco cuenta con un plan de reconocimientos o beneficios económicos. Entre sus conclusiones tenemos que, existen múltiples razones identificadas por las que la empresa sufre de alta rotación en sus puestos, por lo que queda demostrado que la institución requiere implementar un plan de mejora para lograr la retención de talento humano que necesita.

En México, Acuña, (2016) presentó en su trabajo investigativo el objetivo de identificar los factores que impactan la permanencia del personal dentro de una institución financiera como estrategia para la retención del talento humano en la organización, dentro de su metodología aplicó entrevistas, y encuestas a un total de 111 individuos, esta investigación recopiló datos sobre las bajas de personal



que estaba sufriendo la empresa, y cuáles eran los motivos de las mismas, dando como resultado que el 50.76% del personal optaba por renuncia, de los cuales el 17.64% se limitaba a dar como motivo de renuncia “razones personales”, el 12.30% abandonaba la empresa porque habían encontrado una mejor oferta, el 8.25% aseguró no estar de acuerdo con el liderazgo, el 6.69% renunciaban de forma intempestiva, y el 6.40% de los trabajadores renunciaban debido a la carga de horario y a la presión con la que lidiaban en sus puestos. Por otra parte la investigación también se enfocó en el desarrollo profesional y la satisfacción dentro del trabajo, en donde el 88% de los empleados aseguró sentirse satisfecho, el 87.93% de los encuestados manifestó sentirse autorrealizado profesionalmente, el 83% dijo sentirse a gusto con su ambiente laboral, el 57% señaló que se sienten conformes con las prestaciones y beneficios que les otorgan, el 81% de empleados manifestó que poseen un plan de carrera dentro de la empresa, asimismo se obtuvo que, el 33.33% de los empleados de la entidad financiera se cambiarían de lugar de trabajo debido a una mejor oportunidad de crecimiento y desarrollo, el otro 33.33% lo haría debido a la falta de transparencia por parte de sus jefes inmediatos, el 16.67% tomaría esta decisión por querer tener mayor tiempo para actividades personales, y el último 16.67% aseguró que abandonaría la institución solo si se trataba de alguna reestructuración por la que reducirían personal. Como conclusiones de la investigación se presentaron las siguientes: La entidad financiera requiere mejorar su esquema de incentivos, los cuales no tienen que ser necesariamente monetarios, debe preocuparse por gestionar el talento correcto, fomentar las buenas prácticas, y perseguir el incremento del compromiso dentro de sus colaboradores, para así lograr la permanencia de los mismos.

En Buenos Aires, Stasi, (2014) realizó un estudio con el objetivo de determinar si se ofrece igualdad de oportunidades de desarrollo profesional dentro de las entidades bancarias de Argentina, la metodología que implementó fue de tipo cualitativa descriptiva, utilizando entrevistas realizadas a dos directores, uno perteneciente a un banco estatal, y el otro a un banco privado, los resultados que arrojó su investigación destacan que existe una amplia diferencia de las posibilidades de desarrollo y crecimiento profesional que pueden gozar los trabajadores que pertenecen a un determinado sindicato, y los que no. Se considera que aquellos empleados sindicalizados tienen pocas probabilidades de poder alcanzar un puesto jerárquico importante, y que son altamente cuestionados en el caso de que



quieran postularse, se asegura que, en este caso, las entidades financieras observan como una amenaza a un colaborador que pertenezca a alguna clase de sindicato, puesto que definen a este tipo de empleado como alguien que levanta reclamos, hace denuncias, o protestas por algún motivo o interés. Como conclusión de este trabajo la autora expresó que la discriminación por pertenecer a un sindicato dentro de la empresa es una realidad, y es el motivo de muchos despidos dentro de las instituciones bancarias, además de la razón por la que se construyen impedimentos para las posibilidades de desarrollo y crecimiento del capital humano.

A nivel nacional, Fadul, (2021) en su investigación que se dio lugar en Quito, tuvo como objetivo determinar la incidencia del desarrollo profesional en el rendimiento del personal de una entidad financiera ecuatoriana, la metodología implementada fue descriptiva con un enfoque cuantitativo, usando una población de 50 individuos a los que realizó encuestas, las mismas que arrojaron los siguientes resultados: el 64% de los trabajadores poseen sentido de pertenencia dentro de la institución, el 58% manifestó que si cuentan con un plan de carrera dentro de la entidad financiera, el 84% de los empleados aseguran que están de acuerdo con la atención que brinda la empresa a su desarrollo profesional y que si reciben oportunidades de crecimiento, el 56% de la población aseguró que si obtenían reconocimientos por parte de la empresa. Como conclusiones se tienen las siguientes: el personal de la entidad financiera se desarrolla profesionalmente, y esto repercute de manera directa en el desenvolvimiento que tienen en sus cargos, y en la satisfacción que presentan con respecto a la gestión y liderazgo que se ejecuta dentro de la empresa.

Cortez, (2020) en su trabajo publicado en Esmeraldas - Ecuador, cuyo objetivo fue analizar el desarrollo profesional del talento humano que labora en una empresa eléctrica, utilizó una metodología cualitativa y descriptiva con un diseño no experimental, usando un método inductivo con una población de 11 individuos a los que realizó entrevistas, obteniendo como resultado que existen múltiples falencias dentro de la organización, tales como ausencia de capacitaciones dirigidas al personal, y carencia de beneficios laborales que se extiendan oportunamente a los colaboradores; una de las conclusiones que expresó en su investigación fue que la empresa no prestaba atención a la motivación que sentían sus trabajadores, y que no tenían como prioridad el desarrollo personal y profesional de los mismos.



Según, Sánchez, (2020) en su trabajo realizado en Quito, cuyo objetivo fue diseñar un plan de retención del talento humano en una empresa ecuatoriana, que abarcara las necesidades, intereses y motivaciones de los trabajadores, implementó una metodología de investigación mixta, usando varias técnicas tales como la revisión documental, observación participante, entrevista dirigida a dos de los directores que posee la empresa, y también se utilizó la encuesta. Dentro de los resultados del estudio, están los siguientes: el 100% de los empleados se encuentran en desacuerdo con los beneficios económicos percibidos, de igual forma, el 100% de los trabajadores aseguraron no recibir capacitación profesional oportuna dentro de la entidad, y solo el 27% respondió estar medianamente de acuerdo con los reconocimientos brindados por la institución. Como conclusión de la investigación, el autor expresó que la organización presenta severas deficiencias con respecto al desarrollo profesional, inducción a los nuevos trabajadores, por lo que presenta altos índices de rotación de personal.

Por su parte, Galarza, (2018) ejecutó una investigación en la ciudad de Ambato, con el objetivo de diseñar un modelo de retención de talento humano orientado a los trabajadores administrativos que posean un alto desempeño, empleó una metodología cualitativa de carácter descriptivo, realizando encuestas a un total de 260 individuos, obteniendo como resultados los siguientes: el 11% de los trabajadores posee una antigüedad dentro de la empresa que supera los 15 años, el 36% aseguró que no están de acuerdo con la remuneración recibida y que ésta representa la principal razón por la que ocurren las renuncias y por ende, la frecuente rotación del personal, el 49% de los encuestados aseguró que no existen reconocimientos por el trabajo bien hecho o las metas alcanzadas. Como conclusión tenemos que se logró diagnosticar que la gestión de retención de talento humano dentro de la organización no es eficiente, los empleados no se sienten apreciados, no existen programas de incentivos ni reconocimientos, ni se pone énfasis en efectuar monitoreos acerca del desempeño que tiene cada colaborador.

Moreira, (2013) en su proyecto realizado en Guayaquil – Ecuador, usó una metodología mixta con la ayuda de varias técnicas como la observación directa, el cuestionario, y la encuesta aplicada a una muestra de 131 individuos, su objetivo fue diagnosticar la necesidad de desarrollo profesional del personal del área administrativa de una universidad ubicada en Guayaquil, como resultados obtuvo



que el 96.9% de los trabajadores están de acuerdo en que el desarrollo profesional incide sobre el rendimiento que brindan dentro de la empresa, el 67% de la población asegura que no cuentan con un programa de capacitación o entrenamiento profesional; y como conclusión de este estudio se presentó que al tener capacitación continua el servicio que presta cada individuo dentro de la empresa sería oportuno y de calidad, además de que, es necesario que se realicen de manera semestral evaluaciones en función al desempeño de cada colaborador.

Respecto a los modelos teóricos y enfoques de la presente investigación, con relación a su primera variable que es desarrollo profesional, tenemos a la teoría de las expectativas de Vroom, la cual asegura que aquellos colaboradores que desarrollem altos niveles de trabajo, alcanzarán posiciones de alto rango jerárquico, ya que por medio del logro de las metas y objetivos podrá evaluarse qué tan acertado es el rendimiento de un empleado. (Vroom 1964, como se citó en García, 2015)

De igual forma, se tomó en cuenta el enfoque teórico de las necesidades de autorrealización, que corresponde a la teoría de las necesidades de Maslow, quien manifiesta que es una necesidad lograr objetivos específicos y alcanzar niveles de superación. (Maslow 1943, como se citó en Rodulfo, 2018) Por último, se consideró también la teoría de McClelland, quien menciona las necesidades de logro que tienen los seres humanos, manifiesta que dicha necesidad proviene del anhelo de triunfar, de asumir retos y desafíos que promuevan el crecimiento personal y profesional de los individuos. (McClelland 1961, como se citó en Anguita, 2019)

Cabe destacar que se vuelve indispensable abarcar el marco conceptual que posee la presente investigación con respecto a desarrollo profesional.

Por su parte, Batista et al. (2021) expresan que, según se ha visto, el desarrollo profesional se afirma en la aplicación de las rutinas personales, como la responsabilidad, ánimo y obligaciones, con la transformación profesional que una persona puede llegar a alcanzar en su área de labores. Estos sectores o cualidades antes mencionadas, en el momento que se encuentran bien direccionadas, provienen en mejoras en el rendimiento. Por lo tanto, es obligación de la empresa en su área de talento humano considerar los campos de interés del profesional y hallar las formas para que la organización resulte beneficiada.



Vansteenkiste et al., (2020) considera que el desarrollo profesional es el accionar por parte de las empresas en cuanto a la creación de los medios necesarios a los que pueden acceder los empleados, con el objetivo de que logren una carrera profesional exitosa, y obtengan la trayectoria necesaria para ser considerados como trabajadores altamente capacitados.

Mientras que, Darling et al. (2017) considera que el desarrollo profesional es sistematizado, y conlleva un conjunto de pautas, conocimientos, y experiencias, que el trabajador recopila con el paso del tiempo; este proceso es visto como una transformación progresiva que ocurre a través del aprendizaje que puede obtener el capital humano de una empresa, con el fin de crear vocación dentro de ellos, y un nivel más alto de profesionalismo y eficiencia

El desarrollo profesional es un conglomerado de saberes adquiridos y puestos en práctica dependiendo de las competencias, y área profesional, asegura que existen distintas etapas dentro de este desarrollo y son: incorporación, crecimiento, madurez y maestría, en esta última etapa el colaborador es capaz de adiestrar a otros, replicando los conocimientos que ha obtenido. (Sánchez et al., 2017)

Al referirse a desarrollo profesional, Carrasco & Flores, (2019) expresan que es la experiencia que motiva a los trabajadores a permanecer dentro de la empresa, es conformado por un plan de carrera que puede ser seguido por los colaboradores, los mismos que tendrán la oportunidad de ascender dentro de la institución, y llegar a ocupar puestos de alta jerarquía dentro de un plazo estimado; permitiéndoles tener así autorrealización, desarrollo de potencial, y obtención de habilidades y conocimientos; la empresa como tal, es beneficiada a través de este plan, ya que logra el compromiso y lealtad de sus empleados.

Al analizar y tomar en cuenta lo mencionado por los autores, es necesario expresar que coincido con lo que Carrasco & Flores manifiestan, ya que, bajo consideración propia, no existe un factor más determinante para lograr la afiliación y el compromiso de un colaborador hacia su lugar de trabajo, que el nivel de desarrollo y crecimiento que éste puede experimentar dentro de la institución.

Las **dimensiones** que se consideraron dentro de esta investigación con respecto al desarrollo profesional son las siguientes: Autorrealización, desarrollo de potencial, obtención de habilidades y conocimientos.



La autorrealización se basa en el deseo de superación que cada individuo posee, en el que el ser humano se propone ser sobresaliente en lo que realiza y alcanzar la mejor versión de si, a través de un proceso constante de motivación, esmero y dedicación. (Sabater, 2021)

Al hablar de la dimensión de desarrollo de potencial tenemos que, se refiere al talento que posee una persona sobre un determinado tema o área, este tipo de desarrollo se consigue a través de la experiencia que obtiene un individuo. (Guibert & Lera, 2020)

Con respecto a la obtención de habilidades y conocimientos, se puede evidenciar que, son capacitaciones cuyo principal objetivo es preparar a los trabajadores para la ejecución de sus actividades laborales, en efecto, las investigaciones realizadas de formación profesional por lo general proponen el desarrollo de habilidades y competencias que faculten a los colaboradores poder realizar sus labores en todas las áreas de la empresa donde este ha sido formado por la misma. (Astorquiza et al., 2020)

En ese mismo orden de ideas, es fundamental hablar acerca de los modelos y enfoques teóricos del estudio en consideración a su segunda variable que es la retención del talento humano. Se tomó en cuenta lo desarrollado por (Kyndt 2009, como se citó en Bazan, 2022) menciona que, la apreciación y estimulación es indispensable para que un empleado pueda tomar la decisión de permanecer dentro de la empresa, puesto que siente la cercanía de la institución hacia el colaborador, recibiendo un trato cordial y adecuado, y gozando de una cultura de desarrollo personal y profesional, contando con jefaturas que sepan desenvolverse dentro de sus cargos con equidad, justicia e imparcialidad, valorando el trabajo en equipo, evitando el favoritismo hacia un individuo o un grupo, dando el apoyo y el respaldo que sus subordinados necesitan, prestando atención a la opinión de sus colaboradores, y valorando el esfuerzo de cada uno de ellos.

Por su parte, (Adams 1965, como se citó en Parra, Rubio, & López, 2017) en su teoría de la equidad, expresa el interés que tienen las personas por realizar una constante comparación con respecto al trato que recibe un individuo, y el trato que reciben sus compañeros, a la vez que, observan si los logros o resultados conseguidos llegan a ser relevantes en la misma magnitud que lo son los de los demás, y si captan reconocimientos, o ascenso alguno. Estableciendo así que, todo empleado debe realizar un análisis y cuestionarse si su dedicación y recompensa es igual a la de sus colegas, quienes trabajan en



la misma área, bajo el mismo clima laboral; esta teoría se basa en cuatro puntos, que son: las personas que perciben ausencia de equidad en su entorno, las personas con las cuales se comparan, las características del individuo, y la validación dada por su empleador. Estos puntos corresponden a factores importantes que un empleado toma en cuenta para poder analizar si recibe la estima necesaria para tomar la decisión de permanecer o no dentro de la empresa.

De igual forma, es imprescindible abordar el marco conceptual de la presente investigación en relación a la retención del talento humano.

Como lo asegura Rivera, (2019) la retención de talento humano es evidente en un lapso de tiempo de 3-5 años aproximadamente, en donde el colaborador se planteará el cuestionamiento sobre si seguir dentro de la empresa, o buscar una oferta laboral más atractiva, analizando si puede visualizar un futuro acompañado de posibilidades de desarrollo profesional en la institución, en caso de que esto no sea posible tomará en cuenta la opción de dar por terminada la relación laboral.

Según lo expresa Chiavenato, (2021) el factor clave para la retención del talento humano es priorizar las necesidades que tiene el colaborador, y que pueda percibir el sentimiento de aprecio y estima que le brinda la organización, más allá de sentirse útil, el trabajador posee necesidades de reconocimientos y valoración. Una empresa puede perder talento valioso si descuida estos aspectos.

Para Evaristo, (2017) la retención de talento humano es una cualidad fundamental dentro de una institución que goza de una cultura organizacional efectiva, y de un sano clima laboral, lo que da como resultado una alta productividad por parte de sus trabajadores, los mismos que pueden realizar sus actividades diarias llevando un alto nivel de satisfacción laboral consigo; si la motivación de los trabajadores es baja, el clima organizacional se vuelve negativo, mientras que, si el nivel de motivación dentro de una empresa es alto, el clima organizacional con el que contará será positivo, y será un puente para que la institución cumpla sus objetivos y alcance los resultados que espera.

Según lo indica Meneses, (2019) la retención de talento humano corresponde a aquellas herramientas que utiliza una empresa para contar con profesionales que se encuentren sumamente calificados con respecto al cargo que desempeñan, lo cual requiere un arduo trabajo y una gestión eficiente que promueva el crecimiento de los trabajadores, con el fin de que puedan desenvolverse en un ambiente que les genere bienestar, gozando de condiciones idóneas para el cumplimiento de sus labores.



Por su parte, (Kyndt 2009, como se citó en Bazan, 2022) expresa que retener colaboradores destacados y competentes dentro de la empresa se vuelve un valor agregado muy alto, y una ventaja competitiva importante, por lo que, resulta indispensable que se tomen medidas necesarias, tales como brindar reconocimientos a la labor bien hecha por parte de sus colaboradores, otorgar ascensos a su personal, y ofrecer un sano y adecuado clima laboral.

Asimismo, al analizar y tomar en cuenta lo mencionado por los distintos autores, es necesario expresar que concuerdo con lo que Kyndt asegura, puesto que, bajo criterio personal, las empresas que se enfocan en la retención de sus colaboradores requieren de distintas estrategias con el fin de no perder la fuerza de trabajo con la que cuentan.

Las **dimensiones** de retención del talento humano consideradas para la elaboración del presente trabajo son: reconocimientos, ascensos del personal, clima laboral.

Reconocimientos: Drago, (2020) manifiesta que se consideran como la metodología que utiliza la empresa para expresar la valoración y estima que se tiene hacia los colaboradores que demuestran esmero y sacrificio en su vocación, alcanzando las metas planteadas.

Ascensos del personal: Alczar, (2015) los define como las oportunidades brindadas a un empleado para que pueda cambiar de puesto, ya sea que, esto implique un cambio de área o departamento. Se entiende como una de las razones más fuertes por las que un colaborador decide permanecer dentro de una institución, dado que visualiza posibilidades de crecimiento laboral.

Clima laboral: Por su parte Pilligua & Arteaga, (2019) conceptualizan así, al conjunto de factores que engloban el ambiente generado o construido por los trabajadores de una empresa, destacan la relevancia que posee el clima laboral y cómo esto se ve estrechamente relacionado con la satisfacción o descontento que pueden experimentar los colaboradores.

METODOLOGÍA

Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue básico, dado que se buscó obtener datos, y recopilar la información necesaria que ayude a explicar los fenómenos que han podido ser observados, con la finalidad de sumar conocimiento científico generado, y no contrastar la información de manera práctica. (Niño, 2019)



Mientras que el diseño fue no experimental, puesto que no se alteró ninguna de las variables que conforman el estudio, sólo se planteó la finalidad de recolectar datos observando cómo se desenvuelven los factores estudiados. (Iglesias, 2020)

Asimismo, fue de corte transversal correlacional, ya que evaluó dos variables, siendo su fin estudiar el grado de vinculación entre ellas, y de esta forma se intentó descubrir la manera en la que actúa una variable teniendo conocimiento acerca del comportamiento de la otra. (Ochoa, 2019)

Variables y operacionalización

La presente investigación posee dos variables, sobre las cuales se establecen las bases del trabajo.

Variable 1.- Desarrollo Profesional

Operacionalización de la variable: Al referirse a desarrollo profesional, (Carrasco & Flores, 2019), expresan que es la experiencia que motiva a los trabajadores a permanecer dentro de la empresa, es conformado por un plan de carrera que puede ser seguido por los colaboradores, los mismos que tendrán la oportunidad de ascender dentro de la institución, y llegar a ocupar puestos de alta jerarquía dentro de un plazo estimado.

Dimensiones: El desarrollo profesional fue medido por los criterios de autorrealización, desarrollo de potencial, obtención de habilidades y conocimientos.

Indicadores: A su vez, el desarrollo profesional tuvo indicadores tales como logro de metas, autosuficiencia, un alto margen de competencia, destrezas alcanzadas, fortalezas destacables, liderazgo, capacitaciones y programas de formación recibidos, inducción a los nuevos talentos, y evaluación de desempeño.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2.- Retención del talento humano.

Operacionalización de la variable: Por su parte, (Kyndt 2009, como se citó en Bazan, 2022) expresa que retener colaboradores destacados y competentes dentro de la empresa se vuelve un valor agregado muy alto, y una ventaja competitiva importante.

Dimensiones: La retención del talento humano fue valorada mediante los criterios de reconocimientos, ascensos del personal, y clima laboral.



Indicadores: Asimismo, para la retención del talento humano se consideró indicadores tales como incentivos implementados, distinciones públicas, certificaciones otorgadas, vacantes ofertadas, plan de carrera, reclutamiento interno, grado de satisfacción empresarial, sentido de pertenencia, y motivación.

Escala de medición: Ordinal.

Población

La población en estadística, generalmente hace referencia al total de individuos que se van a utilizar para estudio. Es decir, es el conjunto entero que agrupa las características y cualidades que se investigarán. (López, 2019)

En este caso, la población con la que contó esta investigación es el personal de la institución financiera, para ello se tomó la totalidad de los colaboradores que laboran en esta institución, el total de la población fue de 3117 individuos, de los cuales 1458 lo conforman el género masculino y 1659 el género femenino.

Criterios de inclusión: Ser trabajadores activos de cualquier área de la institución financiera.

Criterios de exclusión: Ninguno.

Muestra

Por otra parte, en estadística se define como muestra a aquella parte que se extrae del total de la población, es decir, se considera como el subgrupo o el segmento que se elige con el fin de estudiar los aspectos específicos en los que se quiere indagar científicamente. (Requena, 2019)

Para esta investigación, se tomó en consideración la aplicación de una muestra finita, debido a que de acuerdo a la normativa dicho rubro no sobrepasa los 100.000 números enteros. En este caso, el tamaño de la muestra de trabajadores de la institución financiera a considerar fue de 261,98, que redondeando la cifra fueron 262 colaboradores.

Muestreo

El muestreo tiene el fin de analizar la relación pertinente entre la distribución de una variable “y” en una población “z”, y la distribución de esta variable en la muestra objeto de estudio. (Mendoza & Toala, 2019)



Pimienta, (2016) indica que para realizar un muestreo correctamente es necesario precisar con qué técnica se trabajará, dado que existen técnicas de muestreo probabilístico, y no probabilístico.

Según Otzen & Manterola, (2017) dentro de las técnicas del muestreo probabilístico, destacan el aleatorio simple, aleatorio estratificado, aleatorio sistemático, y por conglomerados. Mientras que las técnicas del muestreo no probabilístico son: intencional, por conveniencia, y accidental o consecutivo. Ante lo expuesto, cabe precisar que dentro de este estudio se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

El muestreo por conveniencia es empleado con el fin de recabar los datos de la muestra seleccionada según la facilidad de acceso, disponibilidad, o proximidad al investigador. Generalmente es el más utilizado y común debido a la sencillez de su aplicación. (Hernández, 2021)

Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo compuesta por un miembro de la población objeto de estudio. Según lo indican Bustamante et al. (2020) se considera así al extracto mínimo de estudio, que agrupa las cualidades y rasgos específicos que caracterizan a la población escogida.

Técnica

La técnica que se utilizó dentro de la investigación fue la encuesta. Por su parte Martin et al. (2017) afirma que la encuesta es una técnica considerada como una herramienta eficaz que permite llevar a cabo metodológicamente y sistemáticamente el proceso de investigación, ya que ayuda a recolectar información requerida y conocimiento necesario.

Instrumento

De la Lama et al. (2022) Dentro del ámbito de la investigación, el instrumento es el recurso que se utiliza con el fin de obtener, registrar, almacenar la información sobre la cual se intenta estudiar con la intención de abordar una problemática o identificar fenómenos que necesitan ser evidenciados.

El instrumento que se empleó en el estudio fue el cuestionario. Según Garay, (2020) permite recabar información que luego de ser obtenida, será tabulada, clasificada, analizada, e interpretada. Este instrumento se considera muy útil y común porque es eficaz para recolectar datos brevemente, dentro de su elaboración pueden emplearse preguntas abiertas, al igual que cerradas.



Validez

Según Marroquín, (2019) la validez es el nivel en el que un determinado instrumento mide la variable utilizada dentro de la investigación, e indica que en un margen menor a 0.53 la validez se considerará nula, si se encuentra en un rango entre 0.54 y 0.59 es una validez baja, si está entre 0.60 y 0.65 se considerará valida, entre 0.66 y 0.65 se determinará como muy válida, entre 0.72 y 0.99 será una validez excelente, mientras que, si es igual a 1.0 la validez será perfecta. Aporta, además que, existen diferentes tipos de validez y son: validez de contenido, de criterio y de constructo.

Por lo que se hace indispensable mencionar que el instrumento utilizado en el presente estudio fue revisado por tres validadores con la experticia necesaria en el tema.

Confiabilidad

Villasís et al. (2020) Aseguran que la confiabilidad es el proceso a través del cual se llega a la deducción de si un estudio es confiable o no, dependiendo del grado de validez que posean, se considera como la herramienta útil para obtener repetitivamente una medición a un individuo u objeto dentro de la investigación, originando resultados similares. Para medir la confiabilidad del instrumento empleado en el estudio se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach.

Procedimientos

Se inició con la observación del problema de investigación, examinando datos referidos a las variables planteadas, con la finalidad de mostrar la realidad problemática y de esta forma alcanzar los objetivos generales y específicos, Se investigó acerca de los estudios realizados previamente en relación a las variables expuestas. Se procedió a realizar la validación de los instrumentos por medio de tres expertos, se ejecutó la confiabilidad de dichos instrumentos con la ayuda del sistema SPSS, se solicitó el permiso requerido para la aplicación del instrumento, y posteriormente fueron realizadas las encuestas a través del formulario al personal de la institución financiera, de manera física y también digital, y luego, los resultados fueron analizados, tabulados, y expuestos, considerando el cronograma de actividades.

Método de análisis de datos

Se realizó un análisis de los datos recolectados a través del cuestionario, en el que se empleó la escala de Likert, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov para conocer la clase de



distribución que poseen los datos, y puesto que, dicha distribución de datos no es normal, se utilizó el coeficiente de correlación Spearman.

Aspectos éticos

Los aspectos éticos que enmarcan esta investigación serán los siguientes:

Beneficencia: Asumiendo el compromiso de buscar el bien, y salvaguardar los intereses del grupo objeto de estudio, que participa durante todo el proceso de la investigación.

No maleficencia: se refiere a la decisión de no ocasionar daños ni prejuicios a ninguna de las partes que interactúan en la elaboración de la investigación.

Autonomía: hace referencia a la virtud y compromiso de ser el autor intelectual de las ideas que emergen dentro de la investigación, y mostrarse integro al momento de ejecutar el trabajo, evidenciando transparencia y fiabilidad, realizando oportunamente las citas y referencias correspondientes, para no incurrir en plagio.

Justicia: hace mención al uso correcto de la información que la institución proporcione, de modo que, se pretende guardar una postura profesional con relación a la administración de los datos que han sido compartidos para la elaboración de la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Descripción de los Resultados

Objetivo General: Analizar el desarrollo profesional y su relación con la retención de talento humano dentro de una institución financiera del Ecuador.

Tabla 1. Relación entre el desarrollo profesional y retención del talento humano.

		Retención de Talento		Total
		Humano		
		Bajo	Medio	Alto
Desarrollo Profesional	Bajo	Recuento	8	17
		% dentro de DP	3,05%	6,49%
	Medio	Recuento	14	191
		% dentro de DP	5,34%	72,9%
Total	Alto	Recuento	0	8
		% dentro de DP	0,0%	3,05%
		Recuento	22	216
		% dentro de DP	8,3%	82,4%
				9,2%
				100 %

Fuente: información obtenida de la encuesta aplicada al talento humano.



Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos revelan que la mayoría de las personas encuestadas (72,9%) concuerdan que la variable desarrollo profesional y retención del talento humano se encuentra en un nivel medio; sin embargo, otro segmento importante (7,63%) de las unidades de análisis considera que las dos variables analizadas poseen una valoración alta; lo cual quiere decir que la institución financiera posee acciones empresariales para el desarrollo del talento humano y fidelización a determinados colaboradores de la organización. No obstante, existe un 3,05% de desaprobación total con respecto a las acciones emprendidas por parte de la empresa en lo que respecta al desarrollo profesional y retención.

Objetivo Específico 1: Identificar la relación entre la autorrealización de los colaboradores y el reconocimiento que reciben en la entidad financiera.

Tabla 2. Relación entre la dimensión autorrealización y reconocimientos.

			Reconocimientos			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Autorrealización	Bajo	Recuento	0	0	4	4
		% dentro de Autorrealización	0,0%	0,0%	1,52%	1,52%
		Recuento	3	69	132	204
	Medio	% dentro de Autorrealización	1,14%	26,34%	50,38%	77,86%
		Recuento	2	15	37	54
	Alto	% dentro de Autorrealización	0,76%	5,73%	14,12%	20,61%
Total		Recuento	5	84	173	262
		% dentro de Autorrealización	1,9%	32,1%	66,0%	100%

Fuente: información obtenida de la encuesta aplicada al talento humano.

Análisis e Interpretación

La información obtenida para dar cumplimiento al objetivo específico 1 demuestra que sólo el 4% de la población encuestada considera que las dimensiones analizadas poseen una valoración alta; sin embargo, más del 50% manifiestan que las actividades de realización y reconocimientos dentro de la institución financiera posee un nivel medio. El escenario identificado permite interpretar que la



organización presenta aspectos medianamente positivos en relación a las dimensiones, pero aún hay aspectos que mejorar para lograr que la percepción de los colaboradores sea positiva. Además, los resultados alcanzados revelaron que el 26,34% consideran que los elementos evaluados tienen un nivel medio de aceptación.

Objetivo Específico 2: Determinar la relación entre el desarrollo del potencial de los trabajadores y las oportunidades de ascenso dentro de la institución financiera.

Tabla 3. Relación entre el desarrollo potencial y ascensos del talento humano.

			Asensos de Talento Humano			Total
			Bajo	Medio	Alto	1
Desarrollo Potencial	Bajo	Recuento	0	1	0	1
		% dentro de Desarrollo Potencial	0,0%	0,38%	0,0%	0,38%
		Recuento	1	154	6	161
	Medio	% dentro de Desarrollo Potencial	0,38%	58,77%	2,29%	61,45%
		Recuento	0	55	45	100
	Alto	% dentro de Desarrollo Potencial	0,0%	20,99%	17,17%	38,17%
Total		Recuento	1	210	51	262
		% dentro de Desarrollo Potencial	0,38%	80,2%	19,5%	100%

Fuente: información obtenida de la encuesta aplicada al talento humano.

Análisis e Interpretación

La encuesta aplicada al talento humano que forma parte de una institución financiera del Ecuador, determinó que las dimensiones desarrollo del potencial u oportunidades de ascensos poseen una valoración media (58,77%), lo cual indica que la empresa sí ha destinado acciones para gestionar dichos indicadores, pero aún no se logra un nivel adecuado de percepción por parte del cliente interno. Además, otro segmento importante de la muestra estudiada (17,17%) manifiesta que dichas acciones son muy buenas en la institución, en virtud de que manifiestan una valoración alta. Los hallazgos establecidos demuestran la realidad que posee la organización empresarial con respecto al desarrollo profesional y retención del talento humano.



Objetivo Específico 3: Establecer la relación entre la obtención de habilidades y conocimientos que los empleados reciben y el clima laboral dentro de la entidad financiera.

Tabla 4. Relación entre la dimensión obtención de habilidades y reconocimientos.

			Clima Laboral		Total
			Bajo	Medio	Alto
Habilidades y Conocimientos	Bajo	Recuento	0	1	0
		% dentro de			
		Habilidades y	0,0%	0,38%	0,0%
	Medio	Conocimientos			
		Recuento	6	194	16
		% dentro de			
	Alto	Habilidades y	2,29%	74,04%	6,10%
		Conocimientos			
		Recuento	3	13	29
	Total	% dentro de			
		Habilidades y	1,15	4,96%	11,07%
		Conocimientos			
		Recuento	9	208	45
		% dentro de			
		Habilidades y	3,4%	79,4%	17,2%
		Conocimientos			

Fuente: información obtenida de la encuesta aplicada al talento humano.

Análisis e Interpretación

Los resultados alcanzados evidencian que el 74% de las personas encuestadas consideran que las dimensiones habilidades y conocimientos y clima laboral poseen una valoración de media, mientras que otro grupo de personas consultadas con el 11% manifestaron que los componentes evaluados son altos en la institución financiera ecuatoriana. Con la información obtenida se determina la prevalencia en cuanto a la percepción que tiene el talento humano con respecto a la promoción de habilidades y su efecto en el clima laboral del aspecto; por la tanto, es necesario que la gestión empresarial pueda mejorar estos indicadores con el propósito de que la satisfacción laboral de los colaboradores se incremente.



Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

H₀: El desarrollo profesional no tiene relación con la retención del talento humano dentro de una institución financiera del Ecuador.

H₁: El desarrollo profesional si tiene relación con la retención del talento humano dentro de una institución financiera del Ecuador.

A continuación, se muestra la contrastación de la hipótesis general.

Tabla 5. Contrastación de la hipótesis general

		Retención de Talento Humano
Rho de Spearman	Desarrollo Profesional	Coeficiente de correlación ,569**
		Sig. (bilateral) ,000
		N 262

Fuente: información obtenida de las encuestas aplicadas al talento humano.

Análisis e Interpretación

Los resultados de la contrastación de hipótesis demuestran que la significancia bilateral obtuvo un resultado de 0,000; lo cual indica que la variable desarrollo profesional sí posee relación con retención del talento humano, puesto que el indicador obtenido es menor al p-value de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, las acciones que emprende la institución financiera con respecto al desarrollo profesional de los colaboradores, poseen relación con el proceso de retención. Además, en el análisis, se estableció un Rho de Spearman de ,569** que indica una relación positiva y significativa entre las variables analizadas.

Hipótesis Específica 1

H₀: La autorrealización de los colaboradores no se relaciona con el reconocimiento que reciben en la entidad financiera.

H₁: La autorrealización de los colaboradores sí se relaciona con el reconocimiento que reciben en la entidad financiera.

A continuación, se muestra la contrastación de la hipótesis específica 1



Tabla 6. Contraste de la hipótesis específica 1

		Reconocimientos	
Rho de Spearman	Autorrealización	Coeficiente de correlación	-,002
		Sig. (bilateral)	,974
	N		262

Fuente: información obtenida de las encuestas aplicadas al talento humano.

Análisis e Interpretación

Los resultados de la contrastación de la hipótesis específica 1 reveló que la significancia bilateral fue de ,974; lo cual demuestra un valor superior al p-value de 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, la dimensión autorrealización no posee relación con la dimensión reconocimientos del presente estudio.

Hipótesis Específica 2

H₀: el desarrollo del potencial no está relacionado con las oportunidades de ascenso dentro de la institución financiera.

H₁: el desarrollo del potencial está relacionado con las oportunidades de ascenso dentro de la institución financiera.

A continuación, se muestra la contrastación de la hipótesis específica 2

Tabla 7.Contraste de la hipótesis específica 2

Asensos de Talento Humano			
Rho de Spearman	Desarrollo de Potencial	Coeficiente de correlación	,506**
		Sig. (bilateral)	,000
	N		262

Fuente: información obtenida de las encuestas aplicadas al talento humano.

Análisis e Interpretación

En el proceso de contrastación de la hipótesis específica 2 se obtuvo como resultado una significancia bilateral de ,000; dicho escenario demuestra que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en virtud de que el valor de sig es inferior al p-value de 0,05; por lo tanto, el coeficiente de correlación fue de ,506** el cual expresa una relación positiva, directa y significativa entre las dimensiones analizadas.



Hipótesis Específica 3

H0: No existe relación entre la obtención de habilidades y conocimientos que los empleados reciben y el clima laboral dentro de la entidad financiera.

H1: Existe relación entre la obtención de habilidades y conocimientos que los empleados reciben y el clima laboral dentro de la entidad financiera.

A continuación, se muestra la contrastación de la hipótesis específica 3

Tabla 8. Resultados de la contrastación de la hipótesis específica 3.

		Clima Laboral	
Rho de Spearman	Habilidades y Conocimientos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,479** ,000 262

Fuente: información obtenida de las encuestas aplicadas al talento humano.

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos muestran una significancia bilateral de ,000; lo cual se encuentra por debajo del p-value 0,005. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrando así que si existe relación entre las dimensiones analizadas. Además, el coeficiente de correlación es de ,479**; el cual indica una relación positiva.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación demuestran que la variable desarrollo profesional se relaciona con la retención del talento humano, puesto que por medio de un análisis estadístico donde se empleó el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un Rho de ,569**; lo cual indica una relación directa y positiva. El hallazgo identificado concuerda con el estudio realizado por Bazán (2022), que en su investigación realizada en Chiclayo, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la retención del talento humano y la motivación laboral, estableció correlación estadística entre las dos variables con un valor de significancia de $p < .01$, y un intervalo de confianza entre .156 y .536, lo que significa que a mayor nivel de retención de talento humano, mayor será el grado de motivación y satisfacción del personal, por lo que concluye que existe relación positiva entre las variables planteadas.



Los resultados establecidos concuerdan con los del estudio, debido a que se evidencia la importancia que posee la gestión del talento humano en la retención de los colaboradores de la organización y en su desempeño laboral. Por tanto, es necesario manifestar que el desarrollo profesional es una de las funciones principales de la administración de recursos humanos; motivo por el cual, es necesario que las empresas centren sus esfuerzos en el mayor activo que poseen, que es el talento humano, con el propósito de establecer niveles adecuado de satisfacción laboral y aquello influye de forma positiva en la retención de colaboradores.

Otro estudio realizado por Martínez et al. (2018) sobre estrategias de retención de personal para disminuir la rotación del personal en una empresa de Perú, determinó como resultado que la ausencia de un análisis de puesto, un plan endeble de beneficios otorgado a sus colaboradores, un sistema de reclutamiento y selección para nuevos aspirantes inexistente, poca importancia a un plan de carrera o ascenso para sus colaboradores, capacitación o desarrollo profesional, influye en la presencia de un elevado índice de rotación del personal; es decir, se presentan problemas de retención del talento humano.

Dichos resultados concuerdan con los del presente estudio, debido a que en la institución existe rotación del personal y la percepción de los colaboradores no es del todo positiva con respecto a las acciones implementadas por la institución financiera para el desarrollo profesional y retención del talento humano. Los hallazgos identificados revelan la importancia que poseen potenciar las habilidades profesionales por medio de una adecuada gestión del talento humano para alcanzar niveles apropiados de satisfacción laboral.

Acuña (2016) en su investigación para identificar los factores que impactan la permanencia del personal dentro de una institución financiera como estrategia para la retención del talento humano en la organización, determinó que el 50.76% del personal optaba por renuncia debido a razones personales”, el 12.30% porque habían encontrado una mejor oferta, un 8.25% aseguró no estar de acuerdo con el liderazgo y un 6.40% de los trabajadores renunciaban debido a la carga de horario y a presión.

Los resultados establecidos concuerdan con los hallazgos de la investigación sobre el desarrollo profesional y su influencia en la retención del talento humano de una institución financiera, debido a



que las personas encuestadas manifestaron que en la empresa no se prioriza el desarrollo de un adecuado liderazgo para la construcción de un clima laboral apropiado; es decir, la gestión organizacional no es del todo efectiva para que la percepción de los colaboradores sea lo suficientemente fuerte, donde se sientan orgullosos del lugar donde trabajan.

Fadul (2021) en su investigación sobre la incidencia del desarrollo profesional en el rendimiento del personal de una entidad financiera ecuatoriana, estableció como resultados que el 64% de los trabajadores poseen sentido de pertenencia dentro de la institución, un 58% manifestó que si cuentan con un plan de carrera dentro de la entidad financiera, el 84% de los empleados aseguran que están de acuerdo con la atención que brinda la empresa a su desarrollo profesional y que si reciben oportunidades de crecimiento y un 56% de la población aseguró que si obtenían reconocimientos por parte de la empresa.

Los hallazgos identificados en la investigación referenciada concuerdan con los resultados del presente estudio, puesto que las respuestas de los colaboradores que forman parte de una institución financiera del Ecuador evidencia la existencia de un plan de desarrollo, programa de incentivos y reconocimiento; sin embargo, el problema radica en su correcta aplicación y en el establecimiento de los esfuerzos necesarios para lograr un elevado nivel de satisfacción laboral y retención del talento humano.

Cortez, (2020) en su trabajo sobre el desarrollo profesional del talento humano que labora en una empresa eléctrica, determinó como resultado que existen múltiples debilidades dentro de la organización, tales como: ausencia de capacitaciones, beneficios laborales y endeble atención a la motivación que sentían sus trabajadores; es decir, no se prioriza el desarrollo personal y profesional. El hallazgo identificado en la investigación referenciada demuestra la importancia que poseen el desarrollo profesional en la fidelización del cliente interno, percepción, motivación y satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos en la investigación descrita no concuerdan con los del presente estudio, debido a que la mayoría de las personas encuestadas (72,9%) manifestaron que el desarrollo profesional y la retención del talento humano se encuentran en un nivel medio; es decir, existen acciones para promover el cumplimiento de las variables descrito, pero aún existen problemas



relacionados a los elementos descritos. El escenario identificado denota que la gestión del recurso humano no cumple de manera eficiente una de sus principales funciones que trata sobre el desarrollo profesional y el fortalecimiento de las habilidades de los colaboradores para lograr el mayor grado de satisfacción laboral.

Según Sánchez (2020) en su trabajo investigativo para diseñar un plan de retención del talento humano en una empresa ecuatoriana, identificó como resultado que el 100% de los empleados se encuentran en desacuerdo con los beneficios económicos percibidos, además aseguraron no recibir capacitación profesional oportuna y solo el 27% respondió estar medianamente de acuerdo con los reconocimientos brindados por la institución. Como conclusión, la organización presenta debilidades con respecto al desarrollo profesional y rotación de personal.

Los resultados de la investigación referenciada no se alinean con los hallazgos identificados en el análisis sobre el desarrollo profesional y su influencia en la retención del talento humano en una institución financiera, debido a que sí existen acciones que promueven el desarrollo profesional y programas de reconocimiento; sin embargo, la gestión de talento humano adolece de un adecuado cumplimiento de dichas actividades, lo que provoca que la percepción de los colaboradores no sea del todo positiva.

El desarrollo profesional y la retención del talento humano se encuentra en un nivel medio, lo cual indica que la institución financiera realiza acciones empresariales para el desarrollo del recurso humano y su fidelización, pero no de manera satisfactoria; por lo tanto, se puede establecer que la relación de las variables es directa. Por lo que se concuerda con Galarza (2018) quien ejecutó una investigación en la ciudad de Ambato, con el objetivo de diseñar un modelo de retención de talento humano orientado a los trabajadores administrativos, obteniendo como resultados que el 36% aseguró que no están de acuerdo con la remuneración recibida y que ésta representa la principal razón por la que ocurren las renuncias y frecuente rotación del personal y un 49% de los encuestados aseguró que no existen reconocimientos por el trabajo bien hecho o las metas alcanzadas.

CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación sobre el desarrollo profesional y su relación con la retención del talento humano en una institución financiera permitieron establecer las siguientes conclusiones:



La variable desarrollo profesional tiene una correlación fuerte y positiva con respecto a la variable retención del talento humano, puesto que evidenció un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,569**. Por lo tanto, se establece que las acciones que emprenda la organización empresarial con respecto al desarrollo o fortalecimiento de las habilidades profesionales de los colaboradores, influenciarán la satisfacción laboral y retención del talento humano. Otro de los hallazgos establecidos se basa en que la institución financiera no cuenta con un adecuado plan de desarrollo profesional que fomente una óptima retención laboral.

En relación al cumplimiento del objetivo específico 1 se concluye que las dimensiones autorrealización y reconocimientos no poseen correlación estadística; por lo tanto, las acciones que emprende la institución financiera con respecto a la promoción del cumplimiento de objetivos personales por parte de los colaboradores, desarrollo de autonomía, consecución de nuevas habilidades dentro del trabajo, entre otras más, no condicionan aquellas relacionadas con un plan de incentivos o reconocimientos de la organización. También se establece que los colaboradores perciben que la institución financiera sí cuenta con fortalezas en la ejecución de las actividades de dichas dimensiones.

Por medio de la investigación realizada se determinó que el desarrollo del potencial se relaciona en la generación de mayores oportunidades de ascensos dentro del ámbito laboral, debido a que en el análisis estadístico se determinó un Rho Spearman de ,506**. Sin embargo, la institución financiera estudiada presenta debilidades relacionadas en promover un clima laboral donde los colaboradores alcancen su máximo potencial, desarrolle habilidades específicas y virtudes del área de trabajo; lo cual limita la obtención de oportunidades de ascenso.

Con respecto al cumplimiento del objetivo específico 3 se determinó que el desarrollo de habilidades y reconocimientos sí guarda relación con el clima laboral de la organización, puesto que el desarrollo de virtudes, fortalezas y la obtención de conocimientos genera un impacto positivo en la percepción del talento humano. Sin embargo, los hallazgos investigativos revelan que los elementos evaluados poseen una valoración de nivel medio, lo cual indica que la organización aún posee importantes retos a mejorar con relación a los procesos de inducción, capacitaciones y fortalecimiento de las habilidades del personal.



RECOMENDACIONES

Los resultados de la investigación y objetivos permiten establecer las siguientes recomendaciones

Se recomienda al presidente ejecutivo de la institución financiera establecer políticas relacionadas al ascenso del personal con la finalidad de ofrecer oportunidades a los colaboradores que aspiran crecer dentro de la institución. También se sugiere la implementación de programas de liderazgo y coach empresarial para promover el trabajo colaborativo o en equipos, cuyo objetivo sea desarrollar un clima laboral dinámico donde las relaciones interpersonales mejoren.

Se sugiere a la gerente de reclutamiento y selección de talento humano, mejorar el plan de incentivos; donde se premia o valore el desempeño de los colaboradores mediante reconocimientos, bonos y premios por alcanzar las metas. También se recomienda mayores actividades de control y seguimiento que garantice el cumplimiento del plan de desarrollo profesional mediante acciones que ayudan a disminuir la rotación del personal.

Se sugiere a la subgerente de reclutamiento y selección de talento humano, realizar programas de capacitación de manera periódica con el propósito de promover el desarrollo y fortalecer las habilidades profesionales de los colaboradores; de tal manera que se logre influir en su satisfacción laboral y fidelización a largo plazo. Además, se recomienda un ambiente laboral apropiado para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades con un mejor desempeño y productividad interna.

Se recomienda a la subgerente de talento humano de la institución financiera, crear un escenario adecuado para que el talento humano pueda emprender acciones de desarrollo personal y profesional; con el objetivo de incrementar el grado de satisfacción y motivación en el área de trabajo. Además, se sugiere el establecimiento de planes de reconocimientos en base al desempeño del colaborador para el fomento de una mayor productividad individual y colectiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, D. (2016). *Identificar los factores que impactan en la retención y permanencia del personal de una Financiera.*

Alczar, P. (2017). *Gobierno de personas en la empresa.*



- Anguita, J. (2019). *Somos todos, Uno. Fuerzas transformadoras en personas y organizaciones*. Santiago de Chile: Editorial Segismundo.
- Astorquiza, B., Castillo, M., & Gómez, A. (2020). Estrés laboral en el mercado laboral: una aplicación de metodologías de medición difusa para el caso colombiano. *Lecturas de Economía*, 27.
- Batista, L., Leyva, P., & Mendoza, L. (2021). Gestión y desarrollo de la formación laboral en la educación actual. *Ciencias Holguín*, 8.
- Bazán, M. (2022). *Motivación laboral y retención laboral en trabajadores de la empresa aseguradora Pacífico Seguros*.
- Bazan, M. (2022). *Motivación laboral y retención laboral en trabajadores en la empresa aseguradora Pacifico Seguros*, Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Benavides, F. (2020). Factores de retención del talento humano en los niveles gerenciales y jefaturas de la empresa agroindustrial Pomalca S.A.A-2018. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Bustamante, G., Carvajal, G., Díaz, C., Vásquez, J., & Ramírez , R. (2020). *Metodología e investigación: Una discusión a propósito de la teoría de campo*.
- Carrasco, A., & Flores, L. (2019). *De la reforma a la transformación*.
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión del talento humano*.
- Cortez. (2020). *Competencia profesionales del personal directivo del sindicato de trabajadores de CETRAEMELESA*. Esmeraldas.
- Darling, L., Hyler, M., Gardner, M., & Espinoza, D. (2017). *Effective Teacher Professional Development*.
- De la Lama, P., De la Lama, M., & De la Lama, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Redalyc*.
- Drago, D. (2020). *Diseño e implementación de programa de reconocimiento para una empresa del sector de energía*. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe>
- Dueñas, R. (2022). *Diario El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com>



- Evaristo Salas, B. (2017). *Influencia de la motivación laboral en la gestión de retención del personal de los centros comerciales de la ciudad de Huaraz.*
- Fadul, A. (2021). *Relación de la satisfacción profesional y el rendimiento laboral de los empleados del Departamento de Conciliaciones de una Entidad Financiera, en el año 2019.* Quito.
- Galarza, I. (2018). *Implementación de un modelo de retención del talento humano en la empresa Plasticaucho Industrial S.A.* Ambato.
- Garay, C. (2020). *Metodología de la investigación cuantitativa.*
- García, M. (2015). Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales. *Entramado*, 21.
- Guibert, A., & Lera, F. (2020). Evaluación por competencias. El caso de la “empresa simulada”. *REXE. Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 17.
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Scielo.*
- Honorio, Y. (2018). Las prácticas de gestión en la retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en empresas constructoras de lima, 2016 - 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7a5fd77a-d40e-4e1c-9ab0-ab67386bd2e8/content>
- Iglesias, M. (2020). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos.*
- López, J. (2019). *Población estadística.*
- López, J., & Sebastian, A. (2022). *Entidad Financiera.* Obtenido de Editorial Grudem: <https://enciclopediaeconomica.com>
- Marcos, D. (2021). *Riesgos Empresariales: Las técnicas de gestión de riesgos que debes conocer.* Houston.
- Marroquín Peña, R. (2019). *Confiabilidad y validez de instrumentos de investigación.*
- Martin, M., Ibarra, F., Moreno, S., & Hernández, G. (2017). *Importancia de la Investigación Científica para los estudiantes en la licenciatura en sistemas administrativos de la*



Universidad de Sonora Campus Santa Ana. México D.F.: Revista Mexicana de Agronegocios.

Martínez, L., Paredes, K., & Peralta, M. (2018). *Estrategias de retención de personal para la organización Explora Valle Sagrado.*

Medina, J. (2019). *Plan de carrera y detección de necesidades de desarrollo profesional en operador logístico 3PL.*

Mendoza, A., & Toala, G. (2019). Importancia de la metodología de la investigación científica en las ciencias administrativas. *Dialnet.*

Meneses Pinto, K. (2019). *Estrategias de atracción y retención del talento humano para disminuir la rotación de personal.*

Merhán, M. (2018). Plan de Retención de Talentos en Gestión Global. (*Tesis de Posgrado*). Universidad de Chile, Santiago.

Mina, J. (2021). Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores del IEES del Centro de Salud Tipo A San Lorenzo durante la pandemica Covid-19, año 2020. (*Tesis de Maestría*). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas. Obtenido de <https://repositorio.puceso.edu.ec/bitstream/123456789/2574/1/MINA%20BARAHONA%20JOHANNA.pdf>

Morales, C. (2018). Modelo de Gestión del Talento Humano aplicado al sector de servicios de transporte de la provincia de Tungurahua. (*Tesis de Posgrado*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

Moreira, R. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo práctico.* Guayaquil.

Niño Rojas, V. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe.*

Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación.*

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Scielo*, 227.

Parra, M., Rubio, G., & López, L. (2017). *Emprendimiento y creatividad: Aspectos esenciales para crear empresa.* Bogotá: ECOE EDICIONES.



- Pilligua Cristian, A. F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Universidad del Bosque*.
- Pimienta, J. (2017). *Metodología de la investigación*.
- Ramos , A., & Sánchez, L. (2017). Retención del Talento Humano Estratégico en Empresas Mineras. (*Tesis de Posgrado*). Universidad de Piura, Piura.
- Requena, B. (2019). *Muestra estadística*.
- Rodulfo, J. (2018). *¿Por Qué Maslow?: Como usar su Teoría para permanecer en el Poder para Siempre*. México D.F.: Aussie Trading LLC.
- Rojas, R. (2018). Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús-Lima, Enero 2018. (*Tesis de Posgrado*). Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Sabater, V. (2021). *La teoría de la autorrealización: la clave del potencial humano*.
- Sánchez, D. (2020). *Estudio de la motivación como elemento fundamental para garantizar la retención de personal en la empresa automotriz CASABACA S.A. de la ciudad de Quito*. Quito.
- Sánchez, J. (2016). *Entidad Financiera*. Obtenido de <https://economipedia.com>
- Sánchez, M., Álvarez, M., Pérez, A., Ceinos, C., Fernández, E., Sabirón, F., . . . Suárez, M. (2017). *Orientación para el desarrollo profesional*.
- Stasi, M. (2014). *Discriminación sindical, desarrollo profesional y pérdidas de talento asociados al rubro bancario*.
- Superintendencia de Bancos. (2022). *Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>
- Universidad La Concordia. (2020). *Cuatro técnicas de investigación*. Obtenido de <https://universidadlaconcordia.edu.mx/blog/index.php/tecnicas-de-investigacion/>
- Vansteenkiste, M., Niemiec, C., & Soenens, B. (2020). *Teoría de la necesidad psicológica básica: avances, temas críticos y direcciones futuras*.
- Villar, E. (2018). Gestión del talento humano y su relevancia con el desempeño laboral en la Universidad Nacional Jose María Arguedas, 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad César



Vallejo, Lima. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30261/villar_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G., & Escamilla, A. (2020). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia*, 560.

