



## Desempeño laboral y plan de carrera en empresas del sector de servicios

### Job performance and career planning in service sector companies

Sofía Patricia Tobar-Ordóñez  
sofia.tobar7134@utc.edu.ec

**Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Cotopaxi, Ecuador**  
<https://orcid.org/0000-0002-7656-2419>

Edwin Joselito Vásquez-Eraza  
edwin.vasquez@utc.edu.ec

**Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Cotopaxi, Ecuador**  
<https://orcid.org/0000-0001-9817-6773>

#### RESUMEN

El objetivo de la investigación es establecer la relación entre el desempeño laboral y los planes de carrera en el sector de servicios de la provincia de Cotopaxi del Ecuador, con el propósito de contribuir a la mejora y crecimiento organizacional. La metodología empleada en este estudio fue el enfoque cuantitativo, la encuesta se dirigió a un total de 98 trabajadores de diversas microempresas del sector empresarial de servicios. La evaluación de la dimensión de plan de carrera revela diversidad en las percepciones de los colaboradores. El coeficiente de correlación de Kendall de 0,529 sugiere una relación positiva moderada entre el desempeño laboral y el plan de carrera. Este hallazgo subraya la importancia de alinear las metas profesionales con las responsabilidades laborales, aunque indica la existencia de factores adicionales que influyen en el rendimiento y desarrollo profesional, demandando una investigación más profunda.

Descriptores: formación profesional ; desarrollo de las habilidades; competencia profesional .  
(Fuente: Tesaurus UNESCO).

#### ABSTRACT

The objective of the research is to establish the relationship between job performance and career plans in the service sector of the Cotopaxi province of Ecuador, with the purpose of contributing to organizational improvement and growth. The methodology used in this study was the quantitative approach, the survey was addressed to a total of 98 workers from various microenterprises in the service business sector. The evaluation of the career plan dimension reveals diversity in the employees' perceptions. Kendall's correlation coefficient of 0.529 suggests a moderate positive relationship between job performance and career plan. This finding underscores the importance of aligning career goals with job responsibilities, although it indicates the existence of additional factors that influence performance and professional development, demanding further research.

Descriptors: vocational training; skills development; occupational qualifications. (Source: UNESCO Thesaurus).

Recibido: 18/09/2023. Revisado: 05/10/2023. Aprobado: 15/11/2023. Publicado: 01/01/2024.

**Sección artículos de investigación**



## INTRODUCCIÓN

En la contemporaneidad, es imperativo que las entidades a nivel global se concentren en la mejora continua del rendimiento y desarrollo de su capital humano. En este sentido, (Jara-Martínez, *et al.* 2018), subrayan que, para alcanzar un rendimiento laboral óptimo, toda institución requiere una sinergia de recursos materiales, técnicos y humanos. La eficacia operativa de las empresas, en general, depende de factores como la capacitación del personal, la disponibilidad de herramientas adecuadas y la motivación de los trabajadores, siendo considerable emplear la evaluación del desempeño, siendo crucial para la interdependencia de cada individuo en su puesto, contribuyendo así a los objetivos organizativos y al desarrollo profesional a lo largo del tiempo (Spain, *et al.* 2021).

Por consiguiente, la importancia de los planes de carrera como herramientas fundamentales en la gestión del talento humano, especialmente en el contexto actual de competitividad empresarial. En el Ecuador, las empresas, categorizadas como grandes, medianas y pequeñas muestran una tendencia a priorizar los procesos de reclutamiento y evaluación de desempeño en lugar de enfocarse en planes de carrera y capacitación. Esta falta de atención a la progresión profesional conlleva a un aumento en los niveles de rotación del personal y limita el desarrollo adecuado en el ámbito laboral. La implementación efectiva de planes de carrera ayuda a retener talento, proporciona estabilidad a los trabajadores y garantiza la idoneidad del personal (Macías-García & Vanga-Arvelo, 2021), (Guachimposa & Santiago, 2019).

En Ecuador, organismos gubernamentales como la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) y los Ministerios de Trabajo e Inclusión Social deben impulsar la implementación de planes de carrera en todas las organizaciones. Esto no solo proporcionaría estabilidad a los trabajadores y fomentaría el crecimiento laboral, sino que también aumentaría la productividad y la competitividad de las empresas. El análisis de variables como el desempeño laboral y los planes de carrera es esencial en el departamento de talento humano, por cuanto promueve la equidad en las áreas de producción y servicios (Ormaza-Andrade, *et al.* 2020). En la provincia de Cotopaxi del Ecuador, la escasa investigación sobre la relación entre el desempeño laboral y los planes de carrera en empresas de servicios específicas resalta la necesidad de un análisis más profundo. Esto permite comprender las condiciones laborales, evaluar el desempeño de los trabajadores y determinar si la organización facilita oportunidades de desarrollo y retención.

El problema identificado radica en la limitada conexión entre el desempeño laboral y los planes de carrera, lo que afecta la motivación y retención del personal en el sector de servicios de la Provincia de Cotopaxi. La investigación tiene como esencia abordar esta problemática para comprender la relación entre estas variables y promover la motivación y retención del personal en las empresas del sector. En la provincia de Cotopaxi del Ecuador, la creación urgente de planes de carrera es esencial para mejorar la productividad, permitir el desarrollo de habilidades y garantizar un entorno laboral seguro y propicio para el crecimiento personal y profesional de los empleados.

Un plan de carrera bien estructurado no solo guía el desarrollo individual, sino que también impacta directamente en la motivación y retención de los empleados, así como en el desempeño laboral. Es crucial visualizar el plan de carrera como un mapa que ayuda a los empleados a identificar metas a largo plazo y rutas de avance. Cuando los empleados tienen un plan claro, están más motivados y comprometidos, lo que naturalmente se traduce en un mejor desempeño laboral y en una contribución más efectiva al éxito de la empresa. Un plan de carrera sólido también puede alinear los objetivos individuales con los organizacionales, creando una sinergia donde el crecimiento personal agrega valor a la empresa. En resumen, la relación entre el desempeño laboral y el plan de carrera debe ser bidireccional, siendo ambos componentes esenciales para el desarrollo profesional y el éxito a largo plazo tanto a nivel individual como organizacional.

El objetivo de la investigación es establecer la relación entre el desempeño laboral y los planes de carrera en el sector de servicios de la provincia de Cotopaxi del Ecuador, con el propósito de contribuir a la mejora y crecimiento organizacional.



## MÉTODO

La metodología empleada en este estudio fue el enfoque cuantitativo, siguiendo la definición de (Hernández-Sampieri, & Mendoza-Torres, 2018), quienes la describen como "un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones". Este enfoque se integra en el proceso de investigación, partiendo de una idea que se delimita posteriormente. Se establecen objetivos y preguntas de investigación, se determinan las variables y se procede con la revisión bibliográfica y la construcción del marco teórico. Los resultados se analizan mediante métodos estadísticos, concluyendo con la generación de hallazgos significativos.

La naturaleza de la investigación adopta un enfoque descriptivo, detallando cada variable y sus dimensiones. Se emplea un diseño de investigación transversal que implica la recolección de datos en un solo momento y en un tiempo único.

La técnica de recolección de datos seleccionada es la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. De acuerdo con (Feria-Ávila, *et al.*, 2020), la encuesta se define como una vía de indagación empírica autoadministrada que se aplica a un conjunto de sujetos para obtener sus opiniones o criterios sobre las causas, consecuencias, posibles soluciones y responsables del problema investigado.

El cuestionario consta de 40 preguntas relacionadas con las dos variables en estudio y sus respectivas dimensiones. Además, incluye 10 preguntas destinadas a recopilar información demográfica de los participantes. La encuesta se dirigió a un total de 98 trabajadores de diversas microempresas del sector empresarial de Servicios en la provincia de Cotopaxi, Ecuador. La recopilación de datos se realizó a través de la aplicación del cuestionario en Google Forms. La validación fue por juicio de expertos y cálculo de coeficiente Alfa de Cronbach.

El coeficiente Alfa de Cronbach ha permitido a los investigadores evaluar la confiabilidad o consistencia interna de instrumentos basados en escalas Likert o cualquier otra escala de opciones múltiples. En consecuencia, la herramienta empleada en este estudio se estructuró con ítems que midieron de manera consistente y precisa las variables bajo investigación (Ventura-León & Peña-Calero, 2020). En términos sencillos, un valor de Alfa de Cronbach cercano a 1 indica una fuerte relación entre los elementos, lo cual es altamente deseable al medir una característica o constructo específico.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	40

Se presenta la estadística de fiabilidad, destacando el coeficiente Alfa de Cronbach y el número de elementos. Este coeficiente, con un valor de 0.942, señala una consistencia interna elevada entre los 40 elementos incluidos en la medición del desempeño laboral y el plan de carrera en las empresas del sector de servicios de la provincia de Cotopaxi, Ecuador.

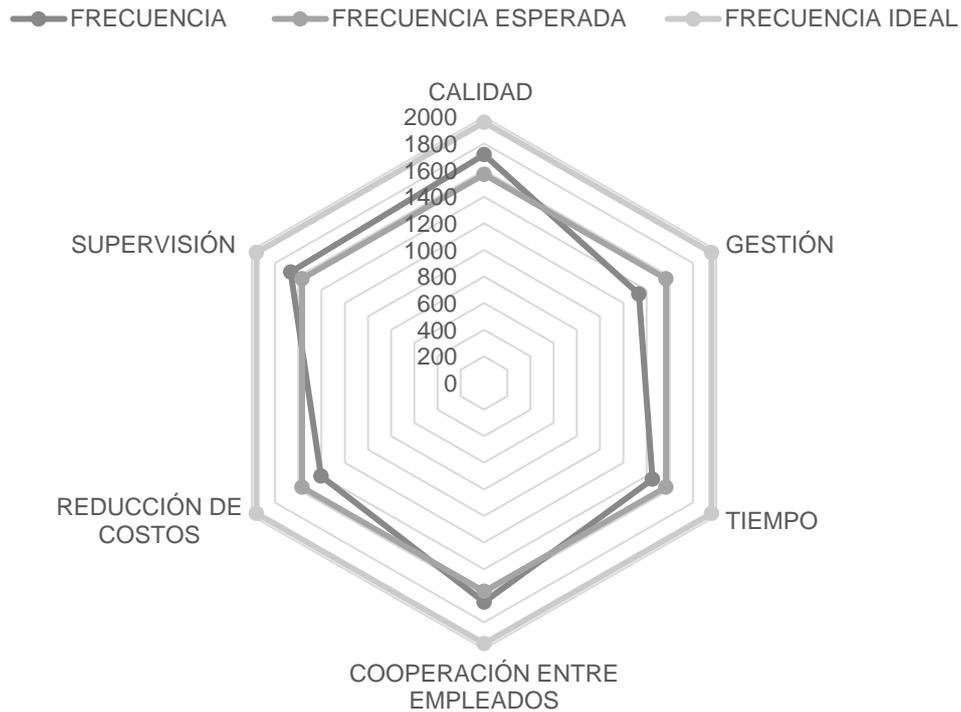
Para establecer la relación entre las variables y sus dimensiones, se aplicó el coeficiente de correlación  $\tau$  de Kendall, esta prueba, también conocida como Tau de Kendall, mide la asociación entre dos variables ordinales (Bolbolian-Ghalibaf, *et al.* 2020). A diferencia de la correlación de Pearson, que evalúa la relación lineal, la  $\tau$  de Kendall analiza la concordancia o discordancia en el orden relativo de los datos entre las dos variables. Se utiliza especialmente cuando los datos son ordinales, indicando una perfecta concordancia con 1, una discordancia perfecta con -1, y 0 para la ausencia de relación.

El análisis de las ponderaciones de las variables desempeño laboral y plan de carrera se llevó a cabo, identificando la importancia de cada una y sus dimensiones. Esta prueba resulta valiosa

cuando los datos son ordinales y se busca comprender la tendencia de concordancia o discordancia entre las dos variables en estudio.

## RESULTADOS

Después de haber realizado la aplicación de la encuesta, se ha podido recabar la información suficiente de las variables y sus dimensiones, por lo que se llegó a conocer la situación en la que se encuentran los colaboradores con respecto a su desempeño laboral y a la aplicación de planes de carrera en las empresas del sector de servicios de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.



**Gráfico 1.** Análisis de dimensiones de la variable desempeño laboral.  
Fuente: Elaboración propia.

A partir del gráfico 1, las ponderaciones para la dimensión desempeño laboral, fueron realizadas de la siguiente manera:

**Frecuencia Ideal:** número de personas encuestadas (98) por el puntaje máximo alcanzado (5), multiplicado por el factor de respuesta (4) que es igual a una ponderación total de 1960.

**Frecuencia Esperada:** número de personas encuestadas (98) por el puntaje alcanzado (4) que representa el punto de aceptación por parte del investigador, multiplicado por el factor de respuesta (4), lo que resulta en la ponderación total de 1568.

**Frecuencia Observada:** Está relacionada con los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores.

**Calidad: Frecuencia Observada (1716):** Se observa un desempeño más alto de lo esperado en términos de calidad. Esto puede indicar que los empleados están entregando un trabajo de alta calidad, superando las expectativas.

**Gestión: Frecuencia Observada (1335):** La frecuencia observada es menor que la esperada e ideal. Esto podría sugerir que puede haber áreas de mejora en la gestión. Sería interesante investigar las razones detrás de este desempeño.

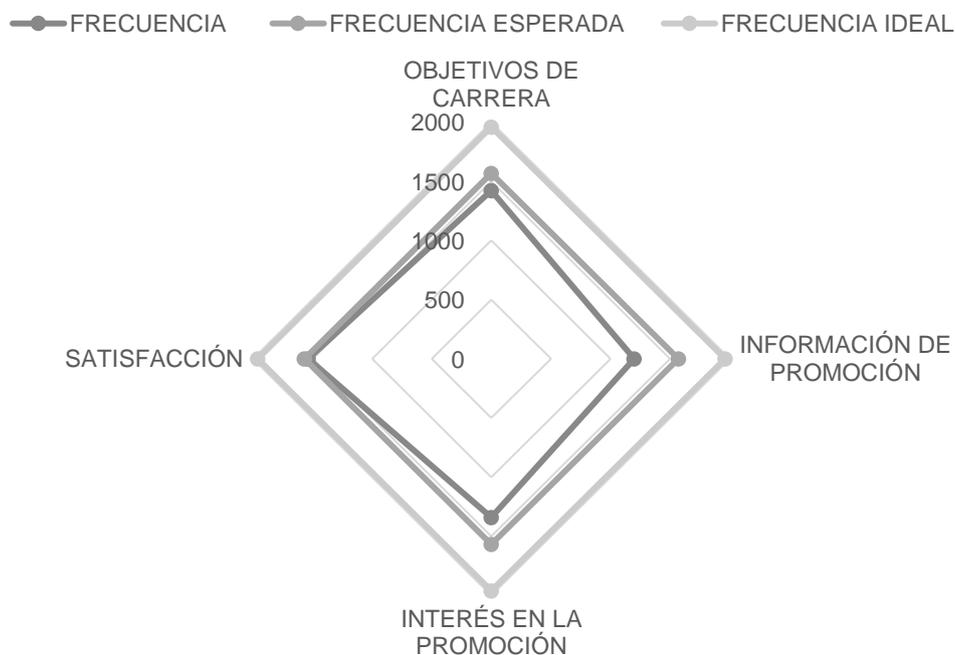
**Tiempo: Frecuencia Observada (1451):** El desempeño en términos de gestión del tiempo está por debajo de la frecuencia esperada e ideal. Podría ser útil explorar si hay desafíos específicos relacionados con la gestión del tiempo en el entorno laboral.

**Cooperación: Frecuencia Observada (1648):** La cooperación parece ser una fortaleza en este contexto, superando tanto la frecuencia esperada como la ideal. Esto sugiere un entorno laboral colaborativo.

**Reducción de Costos: Frecuencia Observada (1403):** El desempeño en reducción de costos está por debajo de las expectativas. Sería valioso investigar las razones que influyen y explorar oportunidades para mejorar la eficiencia en esta área.

**Supervisión): Frecuencia Observada (1666):** La frecuencia observada supera tanto la esperada como la ideal, lo que podría indicar un fuerte liderazgo y supervisión en el entorno laboral.

El análisis a partir del gráfico 1, sugiere que hay fortalezas en áreas como calidad, cooperación y supervisión, pero también hay oportunidades de mejora en gestión, tiempo y reducción de costos. Sería beneficioso profundizar en cada dimensión, explorar las causas detrás de los resultados y considerar cómo un plan de carrera puede influir positivamente en estas áreas para mejorar el desempeño general.



**Gráfico 2.** Análisis de dimensiones de la variable plan de carrera.  
Fuente: Elaboración propia.



A partir del gráfico 2, las ponderaciones para la dimensión plan de carrera, fueron realizadas de la siguiente manera:

**Objetivos de Carrera: Frecuencia Observada (1422):** Se observa que la frecuencia es menor que la esperada e ideal. Esto podría indicar que algunos empleados pueden tener dificultades para establecer objetivos claros en sus carreras. Sería útil investigar las razones detrás de esto y explorar cómo se pueden facilitar la definición de metas profesionales.

**Información de Promoción: Frecuencia Observada (1198):** La frecuencia observada es menor que la esperada e ideal. Esto sugiere que puede haber una falta de información clara sobre las oportunidades de promoción. Sería beneficioso investigar cómo se comunica la información de promoción y si se puede mejorar la transparencia en este aspecto.

**Interés en la Promoción: Frecuencia Observada (1340):** La frecuencia observada está por debajo de la esperada e ideal. Puede haber oportunidades para fomentar un mayor interés en la promoción entre los empleados. Esto podría relacionarse con la comunicación efectiva sobre las oportunidades de avance profesional.

**Satisfacción: Frecuencia Observada (1536):** La frecuencia observada se aproxima a lo ideal, lo que significa que los trabajadores consideran estar satisfechos con lo que las empresas les ofrecen en cuanto a planes de carrera. Investigar las razones detrás de esta satisfacción podría proporcionar información valiosa para mantener y mejorar este aspecto.

El gráfico 2, indica que hay áreas de oportunidad en términos de establecimiento de objetivos de carrera, comunicación, información, promoción y fomento del interés en la promoción. Sin embargo, la alta satisfacción general es un punto positivo. Considera cómo estas dimensiones del plan de carrera pueden vincularse con el desempeño laboral y cómo se pueden mejorar para impulsar el crecimiento y la productividad en la organización.

**Tabla 1.** Coeficiente de Correlación de Kendall (Tau – b).

		Medidas simétricas		
		Valor	Error estándar asintótico a	T aproximada b
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,529	,049	10,661
N de casos válidos		91		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Fuente: Elaboración propia.

En la presente investigación, al emplear el Coeficiente de Correlación de Kendall sobre las variables y dimensiones evaluadas, a saber, desempeño laboral y plan de carrera (véase la Tabla 1), se revela una relación positiva de magnitud moderada, con un valor de 0,529. Este coeficiente proporciona una medida robusta de la asociación entre estas dos variables cruciales en el contexto laboral.

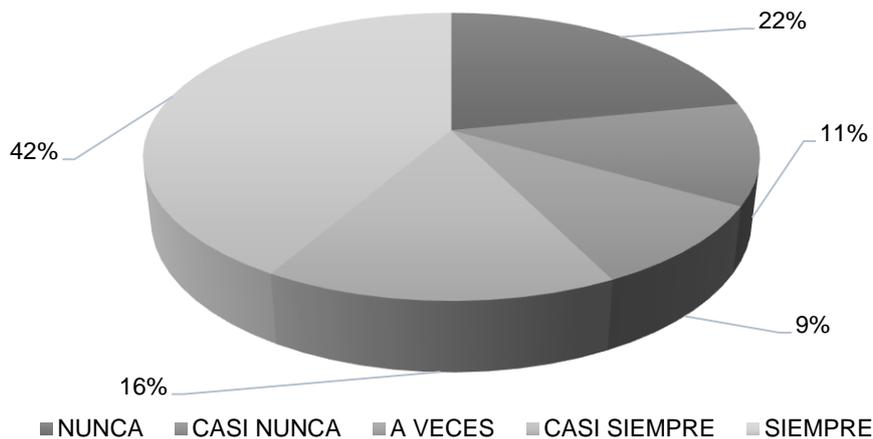
Es imperativo destacar que al calificar la relación como "moderada", se hace alusión a una conexión que no se caracteriza por su extrema fortaleza ni debilidad, sino que se sitúa en un punto intermedio. En otras palabras, la vinculación identificada exhibe un grado de robustez considerable, pero no llega a ser tan fuerte como para considerarse una correlación altamente positiva. Este matiz en la fuerza de la relación ofrece una perspectiva más matizada y precisa para comprender la interconexión entre el desempeño laboral y el desarrollo de la carrera profesional en el ámbito de estudio.

*Se presentan análisis complementarios de las variables:*

Con relación a la utilización de las evaluaciones de desempeño para el ascenso de los trabajadores, se revela una correlación positiva moderada con un valor de 0,558, según el análisis estadístico realizado. Este hallazgo indica que aquellos colaboradores alineados con la misión y objetivos organizacionales consideran las evaluaciones de desempeño como una vía para avanzar en sus carreras, contemplando posibles ascensos. Este resultado enfatiza la importancia de fomentar la coherencia entre los objetivos individuales de los empleados y la misión empresarial, destacándolo como un factor esencial para fortalecer la identidad organizacional. Esto, a su vez, potencia la motivación y las aspiraciones profesionales de los colaboradores en el contexto de las evaluaciones de desempeño.

En cuanto a la participación en los procesos de planificación organizacional y la existencia de planes de carrera en la organización, se observa una correlación positiva moderada con un coeficiente de 0,503. Este resultado estadístico indica una conexión consistente entre la participación activa de los colaboradores en la planificación estratégica y la efectiva implementación de planes de carrera en las empresas del sector de servicios. El coeficiente sugiere que a medida que los empleados se involucran en las fases de planificación estratégica, se establece una relación con el desarrollo y ejecución exitosa de planes de carrera. Se destaca la importancia de fomentar la inclusión de los colaboradores en las decisiones relacionadas con su crecimiento profesional, subrayando que una participación bien guiada puede mejorar y optimizar los planes de carrera dentro de las organizaciones.

En relación con la existencia de procesos de evaluación y retroalimentación en el trabajo, así como la preocupación del jefe inmediato por el desarrollo profesional, el análisis revela un coeficiente de correlación positiva moderada de 0,508. Este resultado refleja la relación entre los procesos de evaluación y la retroalimentación, indicando que la preocupación de los superiores por el desarrollo profesional de los empleados tiene un impacto positivo en el personal. Se destaca la necesidad de implementar prácticas sistemáticas de evaluación y retroalimentación para mejorar continuamente el desempeño y promover el compromiso tanto de los líderes como de los colaboradores. Esto, a su vez, contribuirá al crecimiento y desarrollo profesional del equipo, cultivando un entorno laboral más saludable y productivo.



**Gráfico 3.** Cuenta la organización con planes de carrera.

**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico 3, las diversas percepciones recabadas sobre la presencia de planes de carrera en las empresas del sector de servicios destacan la complejidad asociada a la gestión del desarrollo profesional. Un significativo 42% de los participantes sostienen que sus empresas cuentan con planes de carrera, revelando una base sólida para el crecimiento y avance profesional. En



contraste, el 22% percibe la total ausencia de iniciativas relacionadas con planes de carrera, subrayando la necesidad de explorar los factores que afectan y obstaculizan su implementación efectiva.

Estos resultados resaltan la imperiosa necesidad de una gestión proactiva en la promoción y ejecución de planes de carrera. Identificar áreas de mejora en las empresas se vuelve crucial para asegurar la implementación eficaz de los procesos vinculados al departamento de Talento Humano, transformándolos en oportunidades tangibles para el desarrollo de todos los colaboradores. La disparidad en las percepciones subraya la importancia de abordar de manera estratégica y fundamentada los desafíos en la gestión del desarrollo profesional dentro del sector de servicios.

## DISCUSIÓN

En este apartado, se aborda una discusión detallada sobre los hallazgos obtenidos a través de la ponderación de la dimensión de desempeño laboral y la dimensión de plan de carrera en las empresas del sector de servicios. Los resultados presentados en los gráficos y coeficientes de correlación revelan aspectos clave que impactan directamente en la eficiencia organizacional y el crecimiento profesional de los colaboradores.

La ponderación de la dimensión de desempeño laboral nos proporciona una visión holística de cómo los empleados perciben y ejecutan sus responsabilidades en distintas áreas clave (Agudelo-Orrego, & Escobar-Valencia, 2022), (Bernal-González, & Flores-Flores, 2020). La destacada frecuencia observada en calidad, cooperación y supervisión sugiere que estas dimensiones son puntos fuertes en el entorno laboral evaluado. Sin embargo, se señalan áreas de oportunidad en gestión, tiempo y reducción de costos, donde los resultados obtenidos están por debajo de las expectativas. La disparidad entre la frecuencia observada y la ideal en la gestión y reducción de costos insta a una revisión detallada de los procesos organizacionales. La posible correlación entre una gestión más efectiva y un mejor rendimiento en estas áreas podría guiar a estrategias específicas de mejora.

La evaluación de la dimensión de plan de carrera revela una diversidad de percepciones entre los colaboradores. Mientras que la satisfacción general con los planes de carrera es alta, se observan áreas de oportunidad en objetivos de carrera, información de promoción e interés en la promoción, donde las frecuencias observadas están por debajo de las expectativas (Ramírez, *et al.* 2019), (Vásquez-Eraza, *et al.* 2022). La brecha identificada en objetivos de carrera destaca la necesidad de apoyar a los empleados en la definición de metas profesionales claras. Además, la falta de claridad en la información de promoción y el interés más bajo de lo esperado en la promoción indican una oportunidad para mejorar la comunicación y el fomento de metas profesionales.

A partir del coeficiente de correlación de Kendall de 0,529 se sugiere una relación positiva moderada entre el desempeño laboral y el plan de carrera. Este hallazgo apunta a la importancia de alinear las metas profesionales de los empleados con sus responsabilidades laborales. Sin embargo, la moderada correlación señala que hay factores adicionales que influyen en el rendimiento y desarrollo profesional, y se requiere una investigación más profunda para identificar estas influencias.

En resumen, este análisis integral resalta la complejidad de la gestión del desarrollo profesional en el sector de servicios. Se observan fortalezas en ciertas dimensiones, pero también áreas de mejora críticas. La correlación moderada entre desempeño laboral y plan de carrera sugiere que la sinergia entre ambos es esencial para lograr un crecimiento integral. La gestión proactiva, la revisión estratégica de procesos y la comunicación efectiva emergerían como estrategias clave para impulsar el rendimiento y el desarrollo profesional en estas organizaciones. Estos resultados proporcionan un punto de partida sólido para futuras investigaciones y acciones específicas de mejora en la gestión del talento en el sector de servicios.

En este estudio, se ha expuesto de manera evidente la limitada relación entre el desempeño laboral y los planes de carrera en las empresas del sector de servicios. Este hallazgo plantea interrogantes cruciales sobre la coherencia de las políticas de gestión del talento humano y la eficacia de los procesos actuales. En este contexto, se hace imperativo una reevaluación



exhaustiva de las estrategias de gestión de personal para lograr una sincronización efectiva entre el rendimiento laboral y las oportunidades de crecimiento profesional.

Como medida correctiva, se propone la adopción de estrategias que fortalezcan y fomenten de manera activa los planes de carrera. Este enfoque no solo elevará el desempeño laboral, sino que también mitigará los índices de rotación, generando un impacto positivo en la motivación del personal. La alineación estratégica entre el desempeño laboral y los planes de carrera emerge como un componente esencial para el éxito sostenible de las empresas en el sector de servicios. Ajustar las políticas y procesos en estas organizaciones no solo mejorará la competitividad en la provincia, sino que también posicionará a las empresas como líderes comprometidos con el crecimiento continuo de su talento humano. La inversión deliberada en el desarrollo del personal a través de planes de carrera bien estructurados no solo beneficia a los empleados y su rendimiento, sino que también eleva la posición competitiva de las empresas en el mercado y dentro del sector de servicios. La reputación de las organizaciones como empleadores comprometidos con el desarrollo y crecimiento de su personal atrae talento calificado y contribuye a la retención de empleados clave. Este posicionamiento estratégico fortalece la capacidad de las empresas para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades en el dinámico entorno globalizado en el que operan.

En última instancia, la integración eficiente entre el desempeño laboral y los planes de carrera no solo se presenta como una necesidad imperativa para el tejido interno de las organizaciones, sino también como un factor determinante para el éxito empresarial a largo plazo. Este enfoque estratégico hacia la gestión del talento humano garantiza no solo la excelencia operativa interna, sino también la capacidad de adaptación y prosperidad en un panorama empresarial cada vez más desafiante y competitivo.

## CONCLUSIONES

Este estudio ha proporcionado una perspectiva profunda sobre la relación entre el desempeño laboral y los planes de carrera en las empresas del sector de servicios. Los hallazgos presentados a través de la ponderación de las dimensiones de desempeño laboral y plan de carrera ofrecen una visión detallada de la eficiencia organizacional y el crecimiento profesional de los colaboradores.

En la dimensión de desempeño laboral, los resultados revelan puntos fuertes en calidad, cooperación y supervisión, mientras que gestión, tiempo y reducción de costos señalan áreas de oportunidad. La correlación entre una gestión más efectiva y un mejor rendimiento en estas áreas destaca la importancia de revisar detalladamente los procesos organizacionales y diseñar estrategias específicas de mejora.

La evaluación de la dimensión de plan de carrera revela diversidad en las percepciones de los colaboradores. Aunque la satisfacción general es alta, las áreas de oportunidad en objetivos de carrera, información de promoción e interés en la promoción indican la necesidad de apoyar a los empleados en la definición de metas profesionales claras y mejorar la comunicación en este ámbito.

El coeficiente de correlación de Kendall de 0,529 sugiere una relación positiva moderada entre el desempeño laboral y el plan de carrera. Este hallazgo subraya la importancia de alinear las metas profesionales con las responsabilidades laborales, aunque indica la existencia de factores adicionales que influyen en el rendimiento y desarrollo profesional, demandando una investigación más profunda.

En resumen, este análisis integral destaca la complejidad de la gestión del desarrollo profesional en el sector de servicios. Se identifican fortalezas y áreas de mejora, y la correlación moderada sugiere que la sinergia entre desempeño laboral y plan de carrera es esencial para el crecimiento integral. Estrategias proactivas, revisión estratégica de procesos y comunicación efectiva emergen como elementos clave para impulsar el rendimiento y el desarrollo profesional en estas organizaciones. Estos resultados ofrecen una base sólida para futuras investigaciones y acciones específicas de mejora en la gestión del talento en el sector de servicios.



## CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

**Sofía Patricia Tobar-Ordóñez:** Generó un desarrollo conceptual y revisión exhaustiva de la literatura. Identificación y definición de los objetivos de la investigación, estableciendo el marco teórico que contextualiza el estudio. Trabajó en el Diseño de la metodología cuantitativa utilizada en la investigación, cooperando en el desarrollo de la estrategia de muestreo, diseño del cuestionario para la encuesta, y planificación de la recolección de datos. Así como en la supervisión y ejecución del análisis estadístico de los datos recopilados. Interpretación de los resultados obtenidos y preparación de tablas y gráficos representativos. **Edwin Joselito Vásquez-Eraza:** Contribuyó en la aportación al planteamiento del problema y a la justificación del estudio. Definición del objetivo de la investigación y relevancia del trabajo en el contexto científico y práctico. Procesó un análisis crítico de los resultados obtenidos en relación con la literatura existente. Desarrollo de argumentos y discusión de implicaciones prácticas y teóricas de los hallazgos, contribuyendo, además, con una síntesis y redacción de las conclusiones finales del estudio. Ambos autores contribuyeron de manera equitativa y complementaria en la redacción y revisión crítica del manuscrito en su totalidad, asegurando la coherencia y calidad del artículo científico presentado.

## FINANCIAMIENTO

No monetario

## CONFLICTO DE INTERÉS

No existe conflicto de interés con personas o instituciones ligadas a la investigación.

## AGRADECIMIENTOS

A las empresas del sector de servicios de la Provincia de Cotopaxi, Ecuador.

## REFERENCIAS

- Agudelo-Orrego, B. E., & Escobar-Valencia, M. (2022). Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia [Analysis of labor productivity in the bakery sector of Valle del Cauca, Colombia]. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(2), 122-136. <https://doi.org/10.31876/rsc.v28i2.37928>
- Bernal-González, I., & Flores-Flores, A. J. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud [Job satisfaction of human capital in health sector organizations]. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(4), 276-296.
- Bolbolian-Ghalibaf, Mohammad. (2020). Relationship Between Kendall's tau Correlation and Mutual Information. *Revista Colombiana de Estadística*, 43(1), 3–20. <https://doi.org/10.15446/rce.v43n1.78054>
- Feria-Ávila, Hernán, Matilla-González, Margarita, & Mantecón-Licea, Silverio. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? [The interview and the survey: methods or techniques of empirical inquiry?]. *Didáctica Y Educación*, ISSN 2224-2643, 11(3), 62–79.
- Guachimposa, Víctor, Lavín, José, & Santiago, Nora. (2019). Universidad para el emprendimiento. Perfil formativo profesional y vocación de crear empresas. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador [University for entrepreneurship. Professional training profile and vocation to create companies. Technical University of Ambato, Ecuador]. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(85), 31-47. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i85.23827>
- Hernández-Sampieri, Roberto, & Mendoza-Torres, Cristian. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Research methodology: the routes: quantitative and qualitative and mixed]*. Mc Graw Hill educación.



- Jara-Martínez, Antonio, Asmat-Vega, Nicanor, Alberca-Pintado, Nancy, & Medina-Guzmán, Jessica. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral [Human talent management as a factor in the improvement of public management and job performance]. *Revista Venezolana De Gerencia*, 23(83), 740-760. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24500>
- Macías-García, Eva, & Vanga Arvelo, María. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional [Organizational climate and work motivation as inputs for institutional improvement plans]. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(94), 548-567. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.6>
- Ormaza-Andrade, Jorge, Ochoa-Crespo, Juan, Ramírez-Valarezo, Fabián, & Quevedo-Vázquez, Jorge. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030 [Corporate social responsibility in Ecuador: Approach from the 2030 Agenda]. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(3), 175-193. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33241>
- Ramírez, Reynier, Espindola, Cesar, Ruíz, Gladis, & Hugueth, Alfredo. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico [Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach]. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Spain, Randall, Hedge, Jerry, Ohse, Dawn, & White, Alice. (2021). The need for research-based tools for personnel selection and assessment in the forensic sciences. *Forensic science international. Synergy*, 4, 100213. <https://doi.org/10.1016/j.fsisyn.2021.100213>
- Vásquez-Erazo, Edwin, Tovar-Molina, Evelyn, Álvarez-Montalvo, Amparo-del-Carmen, & Tobar-Ordóñez, Sofía. (2022). Calidad de vida de los trabajadores mediante coaching y plan de carrera. *CIENCIAMATRIA*, 8(3), 1899-1923. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.922>
- Ventura-León, José, & Peña-Calero, Brian. (2020). El mundo no debería girar alrededor del alfa de Cronbach  $\geq ,70$  [The world should not revolve around Cronbach's alpha  $\geq ,70$ ]. *Adicciones*, 33(4), 369-372. <http://dx.doi.org/10.20882/adicciones.1576>

**Derechos de autor: 2024 Por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>