

Artículo

# Estrategias para mejorar el desempeño laboral de los servidores del SUPA en la Provincia del Guayas

## *Strategies to improve the work performance of SUPA employees in the Province of Guayas*

Ninoska del Rocio Rodriguez Guerrero <sup>1\*</sup> y Temístocles Deodato Loor Chavez <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universidad Estatal Península De Santa Elena, Ecuador, Santa Elena;  
<https://orcid.org/0009-0009-0919-7595>

<sup>2</sup> Universidad Estatal Península De Santa Elena, Ecuador, Santa Elena;  
<https://orcid.org/0000-0001-8123-4543>; [tloorchavez@upse.edu.ec](mailto:tloorchavez@upse.edu.ec)

\* Correspondencia: [ninoska.rodriguezguerrero1755@upse.edu.ec](mailto:ninoska.rodriguezguerrero1755@upse.edu.ec)

**Cita:** Rodriguez Guerrero, N. del R., & Loor Chavez, T. D. (2026). Estrategias para mejorar el desempeño laboral de los servidores del SUPA en la Provincia del Guayas. *Multidisciplinary Collaborative Journal*, 4(2), 159-174. <https://doi.org/10.70881/mcj/v4/n2/157>

**Recibido:** 23/04/2026  
**Revisado:** 26/05/2026  
**Aceptado:** 29/05/2026  
**Publicado:** 31/05/2026



**Copyright:** © 2026 por los autores. Este artículo es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la [Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional. \(CC BY-NC\).](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

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

 <https://doi.org/10.70881/mcj/v4/n2/157>

**Resumen:** El Sistema Unificado de Pensiones Alimenticias de Ecuador (SUPA) fue diseñado para ser un sistema contemporáneo para el pago de pensiones alimenticias, utilizando un registro centralizado y controles de pago. Sin embargo, en la provincia de Guayas, y aún más en Guayaquil, enfrenta bastantes desafíos. Los problemas pueden surgir de un exceso de procedimientos, errores administrativos y falta de capacitación para los trabajadores. El objetivo general de este estudio fue examinar el efecto de las prácticas institucionales, la capacitación, la comunicación interna y la planificación operativa en el desempeño de los empleados del sistema SUPA. La investigación se llevó a cabo principalmente con usuarios del SUPA en la provincia de Guayas, donde se alcanzó a 46 funcionarios utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados proporcionan buenos. Los resultados evidencian una alta confiabilidad del instrumento ( $\alpha = 0.561$ ) y una correlación positiva significativa entre desarrollo profesional y desempeño laboral ( $\rho = 0.244$ ,  $p = 0.107$ ;  $r_b = 0.167$ ,  $p = 0.118$ ). indicadores de desempeño laboral con un enfoque en responsabilidades y trabajo de calidad. Algunas tareas, especialmente aquellas relacionadas con el desarrollo profesional, necesitaban algunas mejoras: los planes de carrera no son claros y se necesita capacitación continua.

**Palabras clave:** desempeño laboral, capacitación, comunicación interna, planificación operativa.

**Abstract:** The Unified Child Support System (SUPA) was designed as a technological platform to modernize and streamline the child support payment process in Ecuador. However, in the province of Guayas, particularly in Guayaquil, the system faces operational challenges related to window saturation, administrative errors, and limitations in staff training. The objective of this research was to analyze the relationship between professional development and job performance of SUPA employees in the province of Guayas, in order to propose improvement strategies. A mixed approach was used with a population census of 46 servers, applying an 18-item questionnaire on a Likert scale. The results showed high reliability of the instrument ( $\alpha = 0.962$ ) and a moderate positive correlation between professional development and job performance (Spearman's  $Rho = 0.521$ ;  $p = 0.000$ ). The mean for professional development was 3.55 (high level) and

for job performance 3.95 (high level). It was identified that clarity of the career plan (mean = 3.00) and the use of digital tools (mean = 3.46) are the aspects with the lowest scores. It is concluded that there is a significant relationship between both variables, so strengthening professional development will positively impact employee performance.

**Keywords:** work performance, training, internal communication, operational planning.

### 1. Introducción

El Sistema Único de Pensiones Alimenticias (SUPA) representa un hito en el proceso de modernización y digitalización del sistema judicial ecuatoriano, al incorporar herramientas tecnológicas orientadas a mejorar la gestión de las pensiones alimenticias. Su creación responde a la necesidad de fortalecer la protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes, garantizando mayor eficiencia, transparencia y accesibilidad en los procesos judiciales. Este sistema ha permitido simplificar procedimientos administrativos, reducir tiempos de atención y optimizar la interacción entre el Estado y la ciudadanía.

En este contexto, el desempeño laboral de los servidores públicos adquiere un papel fundamental, ya que la correcta implementación y funcionamiento de los sistemas digitales depende en gran medida de las capacidades del talento humano. Según Chiavenato (2009), el desempeño laboral en el sector público está estrechamente vinculado a una gestión eficiente del talento humano, la cual comprende procesos como la selección, capacitación, evaluación del desempeño y motivación del personal.

De forma complementaria, Flores Bayas (2022) analizó la relación entre la gestión digital y el desempeño laboral en el Consejo de la Judicatura de Ambato, evidenciando que la incorporación de tecnologías digitales, acompañada de procesos de capacitación adecuados, incide positivamente en la eficiencia y productividad de los servidores judiciales. Su estudio concluye que el uso efectivo de herramientas tecnológicas, junto con la formación continua del personal, contribuye significativamente al fortalecimiento del rendimiento institucional y a la optimización de los procesos administrativos. Desde una perspectiva teórica, la capacitación y el desarrollo del talento humano han sido ampliamente estudiados. Kirkpatrick (1994) propone un modelo de evaluación de la capacitación basado en distintos niveles que permiten medir su impacto en el aprendizaje, el comportamiento laboral y los resultados organizacionales. Este enfoque facilita determinar la efectividad de los programas formativos y su incidencia en el desempeño laboral. En esta misma línea, diversos estudios señalan que la formación continua fortalece las competencias laborales y contribuye a mejorar el rendimiento institucional.

Asimismo, la Teoría del Capital Humano, desarrollada por Becker (1964), sostiene que la inversión en educación y capacitación incrementa la productividad de los trabajadores. Bajo este enfoque, las organizaciones que priorizan el desarrollo de las capacidades de su personal no solo mejoran el conocimiento y las habilidades técnicas, sino que también optimizan la eficiencia y el desempeño laboral. En el sector público, esta inversión se traduce en una mayor capacidad institucional y en una mejor prestación de servicios a la sociedad.

En el caso ecuatoriano, el SUPA fue implementado durante el periodo presidencial de Rafael Correa (2007–2017), como parte de las reformas orientadas a la modernización del sistema judicial impulsadas por el Consejo de la Judicatura, presidido en ese momento por Gustavo Jalkh Röben. Su funcionamiento fue regulado mediante la Resolución No. 198-2015, la cual establece las disposiciones relacionadas con su estructura operativa, la obligatoriedad de uso, las atribuciones del sistema y los procedimientos para la recaudación y pago de las pensiones alimenticias. Este marco normativo consolidó al SUPA como una herramienta clave para mejorar el control, la transparencia y la eficiencia en el cumplimiento de estas obligaciones legales.

La implementación del SUPA en la provincia del Guayas, el 12 de octubre de 2015, se desarrolló a través de diversas fases estratégicas. Inicialmente, se realizó una etapa de planificación y coordinación institucional, en la que se definieron lineamientos, cronogramas y estrategias para la migración de expedientes. Posteriormente, se llevó a cabo la digitalización y migración de datos, proceso que implicó la conversión de expedientes físicos en registros digitales y su incorporación a una base de datos centralizada. De manera paralela, se ejecutaron procesos de adaptación administrativa e integración tecnológica, que incluyeron la estandarización de formularios, la implementación de protocolos de coordinación con instituciones financieras y empleadores, y la conexión de las unidades judiciales con la plataforma nacional del sistema. Asimismo, se desarrollaron programas de capacitación dirigidos al personal judicial y administrativo, con el fin de fortalecer sus competencias en el manejo del SUPA y garantizar su adecuada operatividad.

La ciudad de Guayaquil constituye un escenario particularmente relevante para el análisis del funcionamiento del SUPA, debido a que concentra uno de los mayores volúmenes de procesos relacionados con pensiones alimenticias en el país. Su alta densidad poblacional y diversidad socioeconómica generan una elevada demanda de servicios judiciales, lo que a su vez produce una considerable carga laboral para los servidores públicos. Esta situación plantea importantes desafíos en términos de eficiencia operativa, calidad del servicio y bienestar laboral.

El uso intensivo del sistema en esta ciudad ha evidenciado diversas dificultades, entre las que destacan la duplicidad de registros, inconsistencias en la actualización de datos, errores en el cálculo de saldos y demoras en la generación de reportes. A esto se suma la saturación de ventanillas de atención, que genera estrés tanto en los usuarios como en los servidores públicos, incrementando la probabilidad de errores y afectando la calidad del servicio.

En este contexto, los servidores del SUPA en Guayaquil enfrentan múltiples presiones, como la atención diaria de un alto número de usuarios, la resolución de casos complejos en tiempos limitados, el manejo de sistemas tecnológicos que pueden presentar fallas y el desgaste emocional asociado a conflictos familiares. Estas condiciones hacen necesario analizar los factores que inciden en su desempeño laboral.

La literatura en gestión del talento humano señala que factores como el desarrollo profesional, la capacitación, el acceso a herramientas tecnológicas y un ambiente laboral adecuado influyen directamente en el desempeño de los trabajadores (Chiavenato, 2020). En este sentido, el desarrollo profesional se posiciona como un

elemento clave para mejorar la eficiencia, la motivación y la calidad del trabajo en el sector público.

Por ello, la presente investigación se enfocó en analizar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los servidores del SUPA en la provincia del Guayas. Se planteó como hipótesis general que el desarrollo profesional influye significativamente en el desempeño laboral, frente a la hipótesis alternativa que niega dicha relación. Para abordar este problema, se utilizó un enfoque metodológico mixto, aplicando encuestas a un total de 46 servidores que laboran en las dependencias del SUPA en la provincia. Los resultados obtenidos permitieron comprender la situación actual del sistema y del talento humano, así como identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer tanto el desarrollo profesional como la eficiencia del desempeño laboral en el sistema judicial ecuatoriano.

## 2. Materiales y Métodos

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, el cual combina métodos cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con lo planteado por Creswell y Plano Clark (2018). Esta decisión metodológica respondió a la complejidad del fenómeno estudiado, ya que el desempeño laboral no puede reducirse únicamente a datos numéricos, pero tampoco puede comprenderse sin ellos. El enfoque cuantitativo permite medir variables y analizar datos numéricos para establecer relaciones estadísticas entre los fenómenos estudiados. Por su parte, el enfoque cualitativo busca comprender las percepciones, experiencias y significados que las personas atribuyen a su realidad. Según Roberto Hernández Sampieri et al. (2014) y John W. Creswell (2014), la combinación de ambos enfoques ofrece una visión más integral del fenómeno investigado.

### *Diseño y tipo de investigación*

El diseño fue de tipo transversal, ya que se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado, específicamente en enero de 2026 (Romero-Carazas et al., 2024). Asimismo, el estudio fue de tipo descriptivo-correlacional, porque buscó describir las variables de estudio y establecer la relación entre ellas (Hernández Sampieri et al., 2018). La población de la presente investigación estuvo conformada por la totalidad de los servidores que laboran en las dependencias del Sistema Único de Pensiones Alimenticias (SUPA) en la provincia del Guayas.

### *Población, muestra y muestreo*

La población estuvo conformada por los liquidadores / pagadores de la Provincia Del Guayas, este grupo asciende a 46 funcionarios. Todos ellos participan directamente en los procedimientos de registro, gestión, verificación y atención relacionados con el SUPA, por lo que su inclusión resulta indispensable para comprender el fenómeno investigado.

La muestra fue no probabilística por conveniencia, conformada por 46 servidores del sistema SUPA en la provincia del Guayas, Ecuador, seleccionados según su

accesibilidad y disponibilidad para participar en el estudio (Hernández Sampieri et al., 2014; Etikan et al., 2016).

*Variables de estudio*

Se analizaron dos variables principales:

- Variable independiente: capacitación, se aborda desde tres dimensiones: planificación, ejecución y evaluación de la capacitación, las cuales permiten estructurar un proceso formativo integral dentro de la organización (Chiavenato, 2020; Kirkpatrick, 1994).
- Variable dependiente: desempeño laboral del personal administrativo, extractado en tres dimensiones: planificación, organización y evaluación del desempeño, las cuales permiten analizar de manera integral el rendimiento laboral dentro de la institución (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2017).

La operacionalización de las variables permitió estructurar de manera lógica la relación entre dimensiones, indicadores e ítems del instrumento de medición, garantizando la correspondencia entre el marco conceptual y la aplicación empírica del estudio.

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Los datos se recopilaron a través de un cuestionario autoadministrado que constaba de 18 preguntas en 2 dimensiones:

- Capacitación (10 preguntas): Refleja aspectos como mentoría, aprendizaje continuo, claridad del plan de carrera, disponibilidad de herramientas digitales, etc.
- Desempeño Laboral (8 preguntas): Mide el volumen de producción, la calidad de corrección de informes, la ética, la resolución de problemas y la conformidad con los protocolos.

Los cuestionarios se puntuaron en una escala Likert de cinco puntos, siendo

1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Frecuentemente y 5 = Siempre.

*Validez y confiabilidad*

El análisis de confiabilidad evidenció un Alfa de Cronbach de 0,962 para los 18 ítems del instrumento, lo que indica una consistencia interna excelente. Este resultado confirma que los ítems presentan alta homogeneidad y miden de manera coherente los constructos planteados.

**Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No. de elementos</b>
0,962	18

El análisis de “Alfa si se elimina el elemento” no mostró incrementos significativos al retirar ningún ítem, por lo que se mantuvo la estructura original del cuestionario.

### *Procedimiento*

Para evaluar la consistencia interna del instrumento utilizado, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permite determinar la fiabilidad de los instrumentos de medición (Cronbach, 1951; Hernández Sampieri et al., 2014). Asimismo, para analizar la relación entre las variables, se emplearon pruebas no paramétricas, específicamente el Rho de Spearman y el Tau-b de Kendall, debido a la naturaleza ordinal de los datos (Field, 2013; Conover, 1999).

El procesamiento estadístico de la información se realizó mediante el software SPSS (Field, 2013; Hernández Sampieri et al., 2014).

- Rho de Spearman
- Tau-b de Kendall

### *Consideraciones éticas*

La presente investigación se desarrolló en estricto apego a los principios éticos que rigen los estudios científicos, tales como el respeto por las personas, la confidencialidad y el consentimiento informado (American Psychological Association, 2017). En primer lugar, se garantizó la participación voluntaria de los servidores del Sistema Único de Pensiones Alimenticias (SUPA), quienes fueron informados previamente sobre los objetivos del estudio, asegurando la obtención del consentimiento informado antes de la aplicación del cuestionario.

Asimismo, se resguardó la confidencialidad y el anonimato de la información proporcionada por los participantes, evitando la recopilación de datos personales que permitieran su identificación. Los datos obtenidos fueron utilizados exclusivamente con fines académicos y de investigación.

## **3. Resultados**

El análisis de la información se realizó mediante una escala tipo Likert de cinco niveles y el empleo de medidas de tendencia central, procedimiento ampliamente utilizado en investigaciones sociales para evaluar percepciones y comportamientos de manera estructurada (Matas Terrón, 2018). Este tratamiento estadístico permitió identificar el comportamiento de las variables capacitación y desempeño laboral en los servidores del SUPA.

Los resultados evidenciaron un nivel bajo en la variable capacitación, reflejado en una media general de 2,40, lo que demuestra limitaciones en los procesos de formación y actualización profesional del personal. Esta situación afecta el fortalecimiento de competencias técnicas y operativas vinculadas con el manejo del Sistema Único de Pensiones Alimenticias. De acuerdo con Castro y Delgado (2023), la capacitación continua constituye un factor determinante para el desarrollo de competencias y la mejora del rendimiento institucional.

En relación con el desempeño laboral, la media general alcanzó un nivel moderado (3,10), evidenciando un rendimiento funcional aceptable condicionado por limitaciones asociadas a la insuficiente capacitación continua. Los resultados permiten establecer que las deficiencias en los procesos de formación inciden en actividades relacionadas con la atención al usuario, el registro de información y la resolución de incidencias operativas dentro del sistema, aspecto que coincide con lo señalado por Morales

Vallejo (2011) respecto a la relación entre formación, desempeño y comportamiento organizacional.

*Capacitación de los servidores públicos*

El análisis descriptivo de la dimensión capacitación de los servidores públicos alcanzó una media general de 3,55 (DE = 0,42), correspondiente a un nivel alto. Las mayores valoraciones se registraron en la formación continua (M = 4,00) y en el ambiente laboral respetuoso (M = 3,85), evidenciando percepciones favorables sobre el fortalecimiento de competencias y las relaciones laborales. Las menores valoraciones se observaron en la claridad del plan de carrera (M = 3,00) y en la disponibilidad de herramientas digitales (M = 3,46), resultados que reflejan limitaciones en los procesos de proyección profesional y en el soporte tecnológico institucional (Tabla 1).

**Tabla 1.** Medias e interpretación por preguntas – Capacitación

Pregunta	Descripción	Media	Desviación estándar	Nivel
1	Capacitación continua	3.98	0.34	Alto
2	Mentoría	3.74	0.33	Alto
3	Ambiente respetuoso	3.85	0.33	Alto
4	Plan de carrera claro	3.00	0.32	Moderado
5	Reconocimiento	3.15	0.29	Moderado
6	Valoración de ideas	3.22	0.27	Moderado
7	Criterios objetivos	3.43	0.23	Alto
8	Herramientas digitales	3.46	0.24	Alto
9	Flexibilidad	3.67	0.18	Alto
10	Equilibrio vida laboral	3.93	0.00	Alto
	<b>Total Variable</b>	<b>3.55</b>	<b>0.42</b>	

*Nota.* Escala Likert de cinco puntos (1 =nunca; 5 =siempre). n = 42. **Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Con la finalidad de visualizar de manera más detallada los resultados obtenidos en la dimensión capacitación, en el Figura 1 se presentan las medias alcanzadas en cada uno de los indicadores evaluados.

**Figura 1**



*Desempeño laboral de los servidores públicos*

La dimensión desarrollo profesional presentó percepciones diferenciadas entre los participantes. El 21,74 % reportó niveles bajos de percepción y el 30,43 % se ubicó en un nivel moderado, evidenciando limitaciones en la percepción de oportunidades de crecimiento y proyección institucional. La dimensión desempeño laboral alcanzó una media general de 3,95 (DE = 0,38), correspondiente a un nivel alto. Las mayores valoraciones se registraron en el cumplimiento ético y el respeto a los protocolos institucionales (M = 4,28), resultados que reflejan responsabilidad y compromiso en el desarrollo de las funciones laborales (Tabla 2).

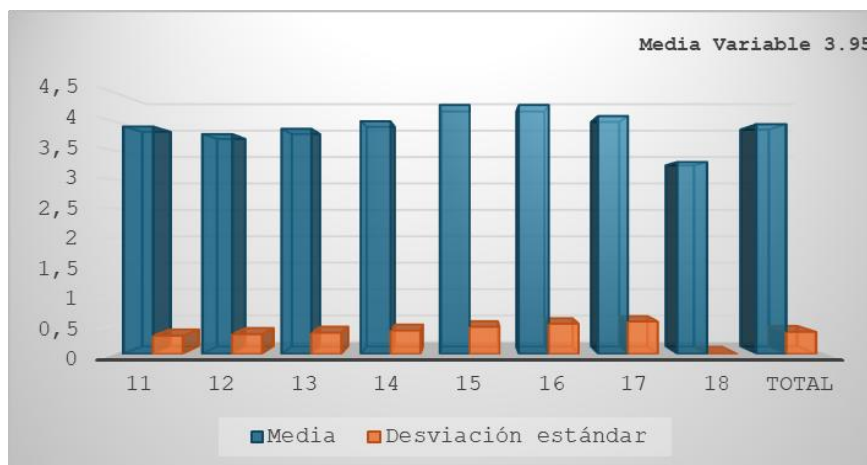
**Tabla 2.** Medias e interpretación por preguntas – Desempeño Laboral

Pregunta	Descripción	Media	Desviación estándar	Nivel
11	Porcentaje de tareas	3.91	0.34	Alto
12	Relación tiempo-resultados	3.78	0.33	Alto
13	Volumen de Producción	3.87	0.33	Alto
14	Calidad en informes	4.00	0.32	Moderado
15	Capacitación de innovación	4.28	0.29	Moderado
16	Respeto a los protocolos	4.28	0.27	Moderado
17	Apoyo entre colegas	4.09	0.23	Alto
18	Claridad institucional	3.30	0.24	Alto
	<b>Total Variable</b>	4.28	0.38	

*Nota.* Escala Likert de cinco puntos (1 =nunca; 5 =siempre). n = 42. **Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Los resultados evidenciaron niveles favorables en el volumen de producción (M = 3,87) y en la calidad de los informes elaborados (M = 4,00), reflejando un desempeño laboral consistente y sostenido. La distribución de las respuestas se concentró en niveles altos de frecuencia, con menor variabilidad en comparación con la dimensión de desarrollo profesional, lo que indica mayor estabilidad en el cumplimiento de las funciones institucionales. Con la finalidad de visualizar de manera más detallada los resultados obtenidos en la dimensión desempeño laboral, en el Figura 2 se presentan las medias alcanzadas en cada uno de los indicadores evaluados.

**Figura 2**



*Ítems con mayor y menor valoración*

El análisis pormenorizado de los resultados evidenció valoraciones favorables en aspectos relacionados con el equilibrio entre la vida personal y laboral (M = 3,93), la capacitación continua (M = 3,98), la aplicación de criterios objetivos (M = 3,98) y el ambiente de respeto y colaboración (M = 3,85).

Asimismo, se registraron niveles altos en la calidad de los informes elaborados (M = 4,00), el respeto a los protocolos institucionales (M = 4,28) y el cumplimiento ético (M = 4,28), resultados que reflejan un desempeño laboral consistente y un adecuado compromiso institucional.

Las menores valoraciones se observaron en la claridad del plan de carrera (M = 3,00), el reconocimiento institucional (M = 3,15), la valoración de ideas del personal (M = 3,22) y la disponibilidad de herramientas digitales (M = 3,46).

Estos resultados evidencian limitaciones relacionadas con los procesos de desarrollo profesional, reconocimiento del desempeño y fortalecimiento de recursos tecnológicos, factores que podrían incidir en la proyección profesional y en la participación del personal dentro de la institución (Tabla 3).

**Tabla 3**

Ítems con mayor y menor media en las variables del estudio

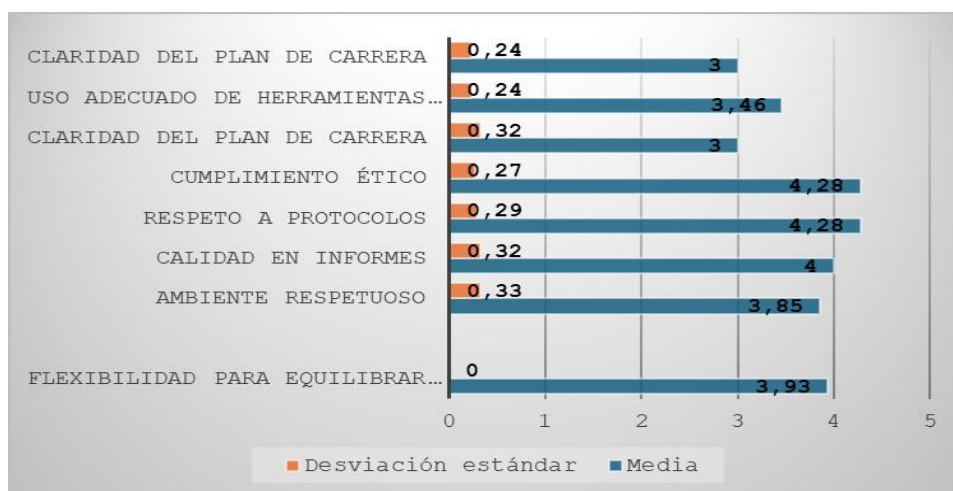
Categoría	Ítem	Media	Desviación estándar
<b>Preguntas más valoradas</b>	Flexibilidad para equilibrar vida personal y laboral	3.93	0.00
	Ambiente respetuoso	3.85	0.33
	Calidad en Informes	4	0.32
	Respeto a Protocolos	4.28	0.29
	Cumplimiento Ético	4.28	0.27
<b>Preguntas con menor valoración</b>	Claridad del plan de carrera	3.00	0,32
	Uso adecuado de herramientas digitales	3,46	0,24
	Claridad del plan de carrera	3.00	0.24

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Con la finalidad de representar visualmente las diferencias entre los ítems con mayor y menor valoración, en el Figura 3 se presenta la comparación de las medias obtenidas en las variables analizadas.

**Figura 1**

Comparación de ítems con mayor y menor valoración



*Confiabilidad del instrumento*

La consistencia interna del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. La dimensión estrategias de capacitación alcanzó un valor de 0,906 y la dimensión desempeño laboral registró 0,927, evidenciando altos niveles de confiabilidad. De manera global, el instrumento obtuvo un coeficiente alfa de 0,962, resultado que confirma una excelente consistencia interna y adecuada estabilidad en las mediciones realizadas (Tabla 4).

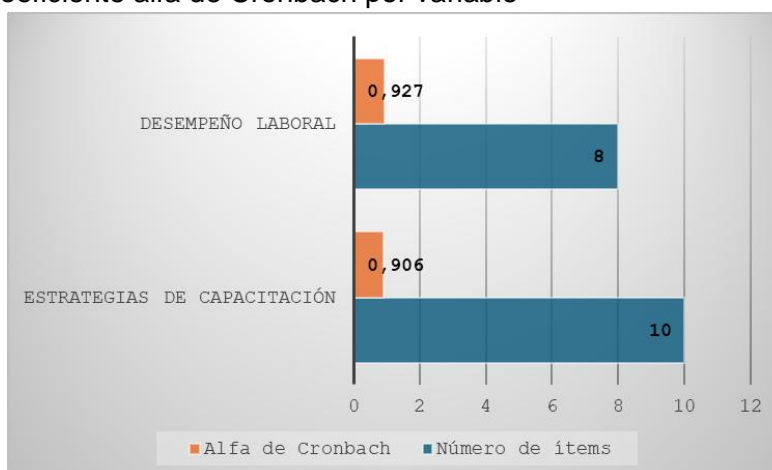
**Tabla 4**  
Coeficiente alfa de Cronbach del instrumento

Escala	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Estrategias de capacitación	10	0,906
Desempeño laboral	8	0,927
<b>Instrumento total</b>	<b>18</b>	<b>0,962</b>

*Nota.* Valores entre 0.60 y 0.65 indican una confiabilidad adecuada.

Con la finalidad de visualizar comparativamente los niveles de confiabilidad alcanzados en cada dimensión y en el instrumento total, en la Figura 4 se presentan los valores del coeficiente alfa de Cronbach obtenidos en el estudio.

**Figura 2**  
Valores del coeficiente alfa de Cronbach por variable



*Relación entre Capacitación y desempeño laboral*

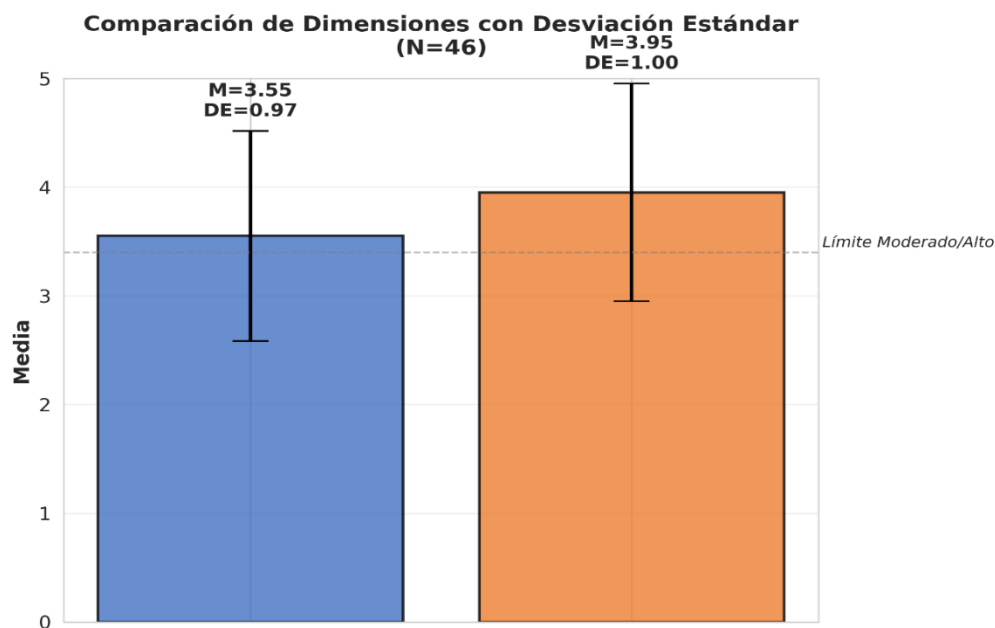
La relación entre la capacitación y el desempeño laboral fue analizada mediante los coeficientes de correlación Rho de Spearman y Tau-b de Kendall, pruebas no paramétricas adecuadas para variables de naturaleza ordinal (Field, 2013; Conover, 1999). Los resultados obtenidos presentaron significancia estadística ( $p < 0,05$ ), confirmando la existencia de una relación entre ambas variables y respaldando la hipótesis de investigación. El coeficiente Rho de Spearman ( $\rho = 0,521$ ) evidenció una correlación positiva de intensidad moderada, indicando que mayores niveles de desarrollo profesional se asocian con mayores niveles de desempeño laboral. Los resultados reflejan una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que demuestra la influencia de los procesos de capacitación y desarrollo profesional en el rendimiento de los servidores públicos (Field, 2013; Mukaka, 2012).

**Tabla 5**  
Relación entre Capacitación y Desempeño Laboral

Prueba	Coefficiente	p-valor	Interpretación
Rho de Spearman	0.521	0.000	Correlación positiva moderada
Tau-b de Kendall	0.402	0.000	Correlación positiva moderada

Con la finalidad de representar gráficamente la relación existente entre las variables capacitación y desempeño laboral, en la Figura 5 se presenta la asociación observada entre ambas dimensiones analizadas.

**Figura 3**  
Relación entre estrategias de teletrabajo y gestión laboral



El análisis cualitativo evidenció que las mayores valoraciones en desempeño laboral se concentraron en el cumplimiento de protocolos institucionales, el comportamiento ético y la calidad técnica de las funciones ejecutadas, con medias de 4,28 y 4,00 respectivamente. Estos resultados reflejan altos niveles de responsabilidad, compromiso institucional y apego a las normativas establecidas por parte de los servidores públicos.

En contraste, las menores valoraciones dentro del desarrollo profesional se registraron en la claridad de la proyección de crecimiento laboral ( $M = 3,00$ ) y en la disponibilidad de herramientas digitales ( $M = 3,46$ ), evidenciando limitaciones en los procesos de desarrollo profesional y en el soporte tecnológico institucional. La diferencia de 0,40 puntos entre ambas dimensiones muestra un desempeño laboral superior al nivel de percepción sobre las oportunidades de desarrollo profesional.

Aunque ambas variables se mantienen en niveles superiores al promedio de la escala, los resultados identifican áreas susceptibles de mejora relacionadas con la planificación de carrera, el fortalecimiento tecnológico y las estrategias institucionales orientadas al crecimiento profesional del personal.

#### 4. Discusión

Los resultados evidenciaron que los servidores del SUPA perciben un entorno laboral caracterizado por elevados niveles de cumplimiento ético, respeto a los procedimientos institucionales y compromiso con las funciones asignadas. Las altas valoraciones registradas en el cumplimiento de protocolos y comportamiento ético reflejan una cultura organizacional orientada al apego normativo y a la responsabilidad institucional. Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Chiavenato (2017), quien sostiene que las organizaciones públicas fortalecen su desempeño cuando promueven principios éticos y mecanismos claros de regulación institucional.

El desempeño laboral presentó niveles altos en aspectos relacionados con la calidad técnica del trabajo, la eficiencia operativa y el cumplimiento de funciones institucionales. Las valoraciones favorables obtenidas en la calidad de los informes y en el volumen de producción reflejan adecuados niveles de responsabilidad y compromiso por parte de los servidores públicos. Robbins y Judge (2019) sostienen que el desempeño organizacional se encuentra influenciado por factores relacionados con la estructura institucional, la claridad funcional y las condiciones laborales presentes dentro de la organización.

Un hallazgo relevante corresponde a la alta valoración del ambiente de respeto y colaboración ( $M = 3,85$ ), así como del apoyo entre servidores ( $M = 4,09$ ). Los resultados reflejan la existencia de relaciones laborales orientadas a la cooperación y al trabajo en equipo, factores que contribuyen a sostener el desempeño institucional. Según Dessler (2020), los entornos organizacionales colaborativos favorecen la productividad, fortalecen la estabilidad laboral y mejoran el compromiso institucional.

No obstante, los resultados también evidenciaron limitaciones relacionadas con el desarrollo profesional y la proyección institucional. Las menores valoraciones obtenidas en la claridad del plan de carrera ( $M = 3,00$ ) reflejan debilidades en los procesos de planificación profesional y en las oportunidades de crecimiento dentro de la institución. Alles (2016) sostiene que la ausencia de planes de carrera estructurados

limita la motivación laboral y afecta la permanencia del talento humano en las organizaciones.

De igual manera, la valoración moderada obtenida en la claridad institucional ( $M = 3,30$ ) evidencia limitaciones en los procesos de comunicación organizacional y alineación de objetivos institucionales. La falta de claridad respecto a las metas y proyecciones institucionales puede afectar el sentido de pertenencia y la identificación de los servidores con la organización. Chiavenato (2017) señala que la comunicación organizacional constituye un elemento fundamental para fortalecer la integración y el compromiso laboral.

Otro aspecto relevante corresponde a la percepción sobre las herramientas digitales ( $M = 3,46$ ), resultado que refleja limitaciones en los recursos tecnológicos disponibles para el desarrollo de las actividades institucionales. Aunque el SUPA constituye un sistema orientado a la automatización de procesos administrativos, los servidores perciben restricciones relacionadas con la funcionalidad y operatividad de las herramientas tecnológicas. La OECD (2019) sostiene que la transformación digital en el sector público requiere infraestructura tecnológica adecuada, actualización permanente de sistemas y capacitación continua del personal.

La correlación positiva moderada identificada entre la capacitación y desempeño laboral ( $Rho = 0,521$ ) evidencia que las oportunidades de capacitación y fortalecimiento de competencias influyen significativamente en el rendimiento institucional. Field (2013) señala que las correlaciones moderadas en estudios organizacionales representan asociaciones relevantes entre variables relacionadas con el comportamiento laboral y la eficiencia institucional. Los resultados obtenidos demuestran que el fortalecimiento de competencias constituye un elemento importante para mejorar el desempeño de los servidores públicos.

Sin embargo, el desempeño laboral no depende exclusivamente de los procesos de capacitación y desarrollo profesional. Factores relacionados con el compromiso organizacional, la estabilidad laboral, la cultura institucional y las relaciones interpersonales también influyen en la productividad y en el cumplimiento de funciones. En este sentido, los resultados evidencian que los servidores mantienen niveles elevados de desempeño aun cuando perciben limitaciones relacionadas con las oportunidades de crecimiento y reconocimiento institucional.

Los resultados obtenidos permiten identificar un contexto institucional funcional, caracterizado por adecuados niveles de desempeño laboral y compromiso ético, aunque con áreas susceptibles de fortalecimiento relacionadas con la planificación de carrera, la comunicación organizacional y la modernización tecnológica. En consecuencia, el fortalecimiento de estrategias orientadas a la capacitación continua, el reconocimiento institucional, el desarrollo profesional y la optimización de recursos tecnológicos constituye un elemento necesario para consolidar la gestión del talento humano y mejorar la eficiencia institucional dentro del SUPA.

## 5. Conclusión

La investigación confirmó la existencia de una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los servidores del SUPA en la provincia del Guayas, respaldada por el coeficiente Rho de Spearman ( $\rho = 0,521$ ;  $p = 0,000$ ). Los

resultados evidenciaron que el fortalecimiento de competencias y la capacitación continua inciden directamente en el desempeño de los servidores públicos.

El desempeño laboral presentó niveles altos, especialmente en el cumplimiento de protocolos, el comportamiento ético y la calidad de los informes elaborados. No obstante, se identificaron limitaciones relacionadas con la claridad de los planes de carrera, el reconocimiento institucional y la disponibilidad de herramientas tecnológicas, aspectos que afectan la percepción de desarrollo profesional dentro de la institución.

Los hallazgos cualitativos evidenciaron una percepción favorable respecto al trabajo colaborativo y al apoyo entre compañeros, aunque también reflejaron la necesidad de fortalecer los procesos de capacitación especializada, la proyección profesional y la modernización tecnológica. En este contexto, el fortalecimiento de estrategias institucionales orientadas al desarrollo profesional constituye un elemento necesario para consolidar el desempeño laboral en el SUPA.

**Contribución de los autores:** Conceptualización, RGNR; metodología, RGNR y LCTD; análisis formal, RGNR; investigación, RGNR y LCTD; redacción del borrador original, RGNR; redacción, revisión y edición, LCTD; supervisión, LCTD. Ambas autoras han leído y aceptado la versión final del manuscrito.

**Financiamiento:** El proceso investigativo no ha recibido financiación externa.

**Conflicto de intereses:** Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses

**Declaración de disponibilidad de los datos:** Los datos están disponibles previa solicitud a los autores de correspondencia: [ninoska.rodriquezguerrero1755@upse.edu.ec](mailto:ninoska.rodriquezguerrero1755@upse.edu.ec)

### Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2016). Dirección estratégica de recursos humanos. Granica.
- American Psychological Association. (2017). Ethical principles of psychologists and code of conduct. <https://www.apa.org/ethics/code/>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2003). Código de la Niñez y Adolescencia. Registro Oficial No. 737. Quito, Ecuador. <https://www.igualdad.gob.ec>
- Becker, G. S. (1964). Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education. New York: Columbia University Press.
- Cabrera, A., & Díaz, F. (2001). Gestión de recursos humanos y desarrollo organizacional. Madrid: Editorial McGraw-Hill.
- Castro, J., & Delgado, J. (2023). Capacitación laboral y desempeño profesional en instituciones públicas. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(2), 4550-4565. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.6905](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.6905)
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos (10.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano (5th ed.). McGraw-Hill.

- Consejo de la Judicatura. (2015). Resolución No. 198-2015 que expide el Reglamento del Sistema Único de Pensiones Alimenticias (SUPA). Registro Oficial, Suplemento No. 598. Quito, Ecuador. <https://www.funcionjudicial.gob.ec/recursos/pdf/resoluciones/198-2015.pdf>
- Consejo de la Judicatura. (2016). Sistema Único de Pensiones Alimenticias (SUPA). Consejo de la Judicatura del Ecuador.
- Dessler, G. (2020). Administración de recursos humanos (16.<sup>a</sup> ed.). Pearson.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (4th ed.). SAGE Publications.
- Flores Bayas, M. A. (2022). Gestión digital y desempeño laboral del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/36971>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, M. P. (2018). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- John W. Creswell, J. W., & Vicki L. Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3rd ed.). SAGE.
- Kirkpatrick, D. L. (1994). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers. <https://www.kirkpatrickpartners.com/the-kirkpatrick-model/>
- Lee Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Matas Terrón, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Maurice Kendall, M. G. (1938). A new measure of rank correlation. *Biometrika*, 30(1/2), 81–93.
- Morales Vallejo, P. (2011). El uso de escalas tipo Likert en la investigación social. *La Muralla*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7065797>
- OECD. (2019). *Measuring the digital transformation: A roadmap for the future*. <https://www.oecd.org/digital/measuring-the-digital-transformation.htm>
- Peter Mukaka, M. M. (2012). A guide to appropriate use of correlation coefficient in medical research. *Malawi Medical Journal*, 24(3), 69–71.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (18.<sup>a</sup> ed.). Pearson.

Romero-Carazas, R., Mayta-Huiza, D., Ancaya-Martínez, M., Tasayco-Barríos, S., & Berrio-Quispe, M. (2024). Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales. Editorial Idicap Pacífico.

Stephen P. Robbins, S. P., & Timothy A. Judge, T. A. (2019). Comportamiento organizacional (18.ª ed.). Pearson

W. J. Conover, W. J. (1999). Practical nonparametric statistics (3rd ed.). Wiley.