

UNIVERSIDAD NACIONAL XPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

CAPACIDAD LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO

DEL PERSONAL EN LA CAJA DE AHORRO

Y PRÉSTAMOS DE LOS PROFESORES CAPROF-UNELLEZ PARA EL PERIODO

2025 II

Autora:

María Toro

C.I V-30.470.999

Tutor:

Dr. José Rodríguez

Barinas, febrero de 2026



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

CAPACIDAD LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO

DEL PERSONAL EN LA CAJA DE AHORRO

Y PRÉSTAMOS DE LOS PROFESORES CAPROF-UNELLEZ EL PERIODO 2025 II

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al título de

Licenciado en Administración

Autora:

María Toro

C.I V-30.470.999

Tutor:

Dr. José Rodríguez

Barinas, Febrero de 2026



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

ACTA DE EVALUACION FINAL TRABAJO DE APLICACIÓN

Nosotros, los abajo firmantes, constituidos como Jurado Evaluador, hoy Jueves, 05/02/2026, hora: 11:00 Am A 11:50 Am reunidos en el Pabellón: 9 Aula: A4 en Barinas II, de la UNELLEZ-BARINAS, se dio inicio al acto de presentación oral y publica del Trabajo de Aplicación titulado: "**CAPACIDAD LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA CAJA DE AHORRO Y PRESTAMO DE LOS PROFESORES, (CAPROF) UNELLEZ**" PARA EL PERIODO: 2025-II". .Presentado por la Bachiller: TORO LUCENA MARÍA VICTORIA C.I. N°: V-30.470.999.

A los fines de cumplir con el requisito legal para optar al Grado Académico de Licenciado en Administración. Concluida la presentación oral y el ciclo de preguntas, de acuerdo con lo establecido en las Normas para la elaboración y presentación del Trabajo de Aplicación, este Jurado Otorga la Siguiete Calificación:

Apellidos y Nombres	C.I.N°	30% (Prof. Aula)	50% (Inf Esc)	20% (Pres. Oral)	100% TOTAL	CAL. DEF (1-5)
Toro Lucena María Victoria	30.470.999	30%	50%	20%	100%	5,00

Se emite la presente Acta según Resolución de Comisión Asesora N° CAPCSyE/01/2026, Acta N° 009 Extraordinaria, Punto N°02 y queda asentada en el Subprograma de Administración, a los 05 días del mes Febrero de 2026.

Observaciones:

Excelente

Miembro	Apellidos y Nombres	C.I.N°	Firma
Tutor	Prof. Rodríguez, José A	9.990.216	<i>[Firma]</i>
Jurado Principal	Prof. Tovar, Yusbely	15.924.246	<i>[Firma]</i>
Jurado Principal	Prof. Ávila, Fanny	10.559.874	<i>[Firma]</i>





REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA "UNELLEZ"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Aceptación del tutor

Por medio de la presente hago constar que he leído el proyecto del trabajo de aplicación, titulado '**CAPACIDAD LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA CAJA DE AHORRO Y PRESTAMO DE LOS PROFESORES (CAPROF) UNELLEZ AÑO 2025**', presentado por la bachiller MARIA VICTORIA TORO LUCENA, cedula de identidad V-30.470.999 Para optar al título de Licenciado en administración y que estoy dispuesto asesorar y supervisar en calidad de tutor, durante la etapa de desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación. En tal sentido, solicito la aprobación de la comisión asesora del programa de ciencias sociales

Así mismo hago constar que he leído las normas para la elaboración y presentación del trabajo de aplicación para las carreras Licenciatura de administración y Licenciatura de contaduría pública del programa de ciencias sociales de la UNELLEZ y estoy conforme con la responsabilidad que me corresponde asumir.

en la ciudad de barinas, a los 14 días del mes de marzo del 2025

Datos del Tutor
Dr. José Antonio Rodríguez
C.I V- 9.990.216
Teléfono 0424-5376783
Correo electrónico
rodriguez216j@gmail.com


FIRMA





UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE APLICACIÓN

Yo, **ADÁN RAMON D' LIMA LÓPEZ**, titular de la cedula de identidad N° V-9.384.348 en mi condición de presidente de **CAPROF**, hago constar por medio de la presente que la bachiller: **TORO LUCENA MARIA VICTORIA**, titular de la cedula de identidad N° V-30.470.999, autora del Trabajo de Aplicación titulado " **CAPACIDAD LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA CAJA DE AHORRO Y PRESTAMO DE LOS PROFESORES (CAPROF) -UNELLEZ AÑO 2025**", siendo el Tutor Prof. **JOSÉ ANTONIO RODRÍGUEZ** C.I: 9.990.216 Para optar al título de Licenciada en Administración que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", certifico que la estudiante antes mencionada realizaron su Trabajo de Aplicación en esta institución.

En Barinas, a los 30 días del mes de abril de dos mil veinticinco




Firma y sello de la empresa

Dirección: Av.23 de enero C.C. Doña Grazia, piso 2, Oficina # 3 Barinas, Estado Barinas Venezuela

Teléfono: (0273) 5331109 0412-6012685

Dedicatoria

A Dios, mi eterno guía y amigo incondicional, cuya luz ilumina cada paso de mi camino y hace posibles mis triunfos. Te pido, Señor, que tu presencia nunca me abandone.

A mis padres, pilares fundamentales de mi existencia, por su infinita sabiduría, comprensión y bondad. Han sido mi refugio en los momentos más desafiantes y su inquebrantable fe en mí ha sido la fuerza para superar cada obstáculo. Este logro es para ustedes, en agradecimiento por su amor y confianza incondicional.

A mi(s) hermano(s), por el apoyo incondicional y la generosidad que siempre me han brindado. Su presencia ha sido un constante estímulo en mi desarrollo. Gracias por estar siempre a mi lado.

A mis compañeros, con quienes he compartido invaluablemente cada jornada de este recorrido académico. Los lazos forjados y las experiencias vividas perdurarán siempre en mi memoria.

Agradecimiento

En primer lugar, elevo mi gratitud a Dios, fuente inagotable de inspiración y creador de todo cuanto existe, cuya guía me impulsa a superarme cada día. A la Virgen María, por su presencia constante en mi mundo espiritual y por ser un faro de fe.

Mi más sincero agradecimiento se extiende a todos y cada uno de mis profesores, quienes, con su profundo conocimiento, inmensurable dedicación y paciencia, enriquecieron significativamente mi proceso de aprendizaje, haciendo posible la consecución de este anhelado sueño. Que la vida los colme de bendiciones y salud, en reconocimiento a su invaluable labor.

A mis familiares, quienes han depositado su incondicional confianza en mí y me han brindado su mano amiga, apoyo constante y el estímulo necesario en los momentos de mayor incertidumbre. Su fuerza y motivación han sido mi motor para seguir adelante.

A mis amigos, por su lealtad y por ser ese apoyo incondicional que siempre estuvo dispuesto a escuchar, acompañar y respaldar mis decisiones. Su amistad ha sido un tesoro invaluable en este camino.

Finalmente, a esta prestigiosa casa de estudios y a todo su equipo, tanto pedagógico como administrativo y obrero, por su receptividad y por brindarme la invaluable oportunidad de formarme y crecer profesionalmente, sentando las bases para ser cada día un mejor profesional.



CAPACIDAD LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO

DEL PERSONAL EN LA CAJA DE AHORRO

Y PRÉSTAMOS DE LOS PROFESORES CAPROF-UNELLEZ EL PERIODO 2025

II

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito general analizar la incidencia de la capacidad laboral en el desempeño del personal administrativo de la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ, ubicada en la parroquia Alto Barinas, Estado Barinas, durante el año 2025 II. Se empleó una metodología cualitativa, utilizando entrevistas semiestructuradas como técnica principal de recolección de datos, dirigidas a trabajadores administrativos de la institución. Los resultados se organizaron en dos categorías centrales: capacidad laboral y desempeño administrativo. En cuanto a la capacidad laboral, se identificó una base técnica sólida en conocimientos administrativos, operativos y éticos, aunque con necesidad de actualización en herramientas digitales emergentes. Las habilidades interpersonales y de comunicación mostraron fortalezas en empatía y respeto, pero también debilidades en la coordinación interdepartamental. La iniciativa y adaptabilidad fueron evidentes, aunque limitadas por la falta de formación continua y respaldo institucional. Respecto al desempeño administrativo, se evidenció una organización personal eficiente, afectada por la sobrecarga

laboral y la distribución desigual de tareas. La calidad y productividad fueron valoradas, aunque comprometidas en momentos de alta demanda. La orientación al servicio fue constante, pero con escaso reconocimiento interno. La colaboración y resolución de problemas dependieron de la coordinación y liderazgo compartido. Se concluye que existe una relación directa entre la capacidad laboral y el desempeño administrativo, mediada por factores como la formación técnica, la comunicación interna, el compromiso ético y el apoyo institucional. Estos hallazgos permiten formular sugerencias orientadas al fortalecimiento organizacional, la capacitación continua y el reconocimiento del talento humano, como estrategias clave para mejorar la eficiencia y el clima laboral en CAPROF-UNELLEZ.

Palabras Clave: Capacidad laboral, desempeño personal, talento humano.

Índice General

LISTA DE CUADROS	
CARTAS	
APROBACION DEL TUTOR	3
ACEPATCION DEL TUTOR	4
CONSTANCIA DE EJECUCION DEL	5
TRABAJO DE APLICACION	
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULOS	
I. MOMETO APROXIMACIÓN AL OBJETO	
14	
DE ESTUDIO	
Contextualización del Objeto de Estudio	14
Propósitos de la Investigación	22

Justificación	23
Alcances y delimitaciones	23
II. MOMENTO RECORRIDO TEÓRICO	
27	
Antecedentes de la investigación	29
Bases teóricas	35
Bases legales	49
Categorización de la información	55
III. MOMENTO RECORRIDO	
56	
METODOLÓGICO	
Naturaleza de la investigación	57
Método y fases	58
Tipo de investigación	62
Contexto del fenómeno	62
Universo de estudio	69
Técnicas e instrumentos	70
Análisis e interpretación de los hallazgos	70

IV. MOMENTO RESULTADOS E**INTERPRETACIÓN**

Análisis Cualitativo de las Respuestas	73
--	----

V. MOMENTO CONSIDERACIONES Y 78**SUGERENCIAS**

Consideraciones	79
-----------------	----

Sugerencias	80
-------------	----

REFERENCIAS

ANEXOS	79
---------------	----

Anexo A	79
---------	----

Introducción

En el dinámico entorno organizacional contemporáneo, la eficiencia y la productividad se erigen como pilares fundamentales para la competitividad y la perdurabilidad de cualquier institución. En este contexto, el capital humano se consolida como el activo más valioso, cuya capacidad y desarrollo continuo son determinantes para el logro de los objetivos estratégicos. La atención al desempeño del personal, en particular en entidades con una función social y de servicio como las cajas de ahorro, se vuelve crucial para garantizar la calidad y efectividad de sus operaciones diarias, así como la satisfacción de sus usuarios.

En primer lugar, la presente investigación se enfoca en abordar la intrínseca relación entre la capacidad laboral y el desempeño del personal administrativo, específicamente en la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores (CAPROF-UNELLEZ) durante el año 2025 II. Este interés radica en la premisa de que una adecuada gestión de las competencias y habilidades del talento humano incide directamente en la calidad de los servicios prestados y en la eficiencia de los procesos administrativos. Como bien lo plantea Chiavenato (2017), la gestión de personas debe procurar el desarrollo y la utilización de las capacidades individuales para potenciar los resultados colectivos de la organización (p. 28).

Por consiguiente, el Momento I: Planteamiento del Problema, establece el marco contextual de esta problemática, describiendo la situación actual del personal administrativo en CAPROF-UNELLEZ y cómo sus capacidades laborales pueden estar incidiendo en su

desempeño. Este análisis busca generar interrogantes que permitan una exploración profunda y pertinente sobre las experiencias y percepciones del personal. El propósito general que orienta este estudio es analizar la incidencia de la capacidad laboral del desempeño del personal de la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ, ubicada en la parroquia Alto Barinas, estado Barinas, para el año 2025 II.

Asimismo, para lograr este propósito general, se han formulado dos propósitos específicos que guían la investigación. Estos son: establecer el nivel de capacidad laboral del personal administrativo de la empresa Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROFUNELLEZ en la parroquia Alto Barinas, estado Barinas; y determinar la relación entre la capacidad laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ en la misma parroquia. La consecución de estos propósitos permitirá ofrecer una visión integral de cómo las habilidades y competencias del personal se reflejan en su desempeño diario.

Adicionalmente, el Momento II: Recorrido Teórico o Referencial, proporciona el basamento conceptual que sustenta esta investigación. En este capítulo, se desarrollan los constructos teóricos de capacidad laboral, comprendiendo sus dimensiones y componentes, así como el concepto de desempeño del personal en el ámbito administrativo. Se revisarán las diversas perspectivas y aportes de autores reconocidos que han estudiado estas variables, lo que permitirá establecer un diálogo con la teoría existente. Alles (2006), por ejemplo, “destaca que la capacidad laboral no es solo el conocimiento, sino la aplicación de ese conocimiento en el contexto de trabajo, lo cual se traduce en resultados tangibles” (p. 67).

Finalmente, el Momento III: Recorrido Metodológico, detalla la ruta de investigación adoptada para este proyecto de aplicación. El estudio se enmarca dentro de un paradigma interpretativo, que busca comprender el significado de los fenómenos desde la perspectiva de

los actores involucrados, y emplea un enfoque cualitativo, idóneo para explorar la profundidad de las percepciones y experiencias humanas. El método descriptivo permitirá caracterizar la incidencia de la capacidad laboral en el desempeño. Asimismo, la investigación es de campo, lo que implica la recolección directa de información. Como instrumento principal, se utilizará la entrevista abierta semiestructurada, una herramienta que facilita la captura de narrativas detalladas y perspectivas personales de los sujetos de estudio. Momento IV: Resultados e Interpretación: En este capítulo se exponen los resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista, con su respectivo análisis para así determinar un rango de respuesta específico.

Momento V: Consideraciones y Sugerencias: Presenta los resultados del estudio aplicado a los trabajadores de la caja de ahorro CAPROF- UNELLEZ en virtud de dar respuesta a los objetivos previos del trabajo y así mismo, aportar recomendaciones. Finalmente, se presentan las Referencias Bibliográficas que señala las obras e investigaciones consultadas para el desarrollo de la investigación y los anexos que sustentan la misma.

Momento I

Aproximación al Objeto de Estudio

Contextualización del Objeto de Estudio

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) “ha resaltado en diversos informes la importancia de invertir en la formación y el desarrollo de las capacidades de los trabajadores como una vía para impulsar la productividad y el crecimiento económico a nivel mundial” (OIT, 2023). En este sentido, las políticas públicas y las iniciativas empresariales que

promueven la mejora de la capacidad laboral son consideradas como inversiones estratégicas que generan retornos significativos tanto para las organizaciones como para la sociedad en su conjunto. Desde el punto de vista de la investigadora, la OIT enfatiza el carácter dinámico de la capacidad laboral, que requiere de una atención constante y de programas de actualización y perfeccionamiento para asegurar que los trabajadores puedan mantener su competitividad en un mercado laboral cada vez más exigente.

Asimismo, la literatura académica en el campo de la gestión de recursos humanos destaca la influencia de factores macroeconómicos y tendencias globales en la configuración de la capacidad laboral en diferentes sectores y países. Por ejemplo, la rápida adopción de tecnologías digitales ha generado una creciente demanda de profesionales con habilidades en áreas como la informática, el análisis de datos y la inteligencia artificial, impactando directamente en las necesidades de capacidad laboral de las organizaciones (Brynjolfsson y McAfee, 2014).

En relación con la cita descrita, se observa que esta tendencia tecnológica plantea un desafío significativo para las funciones administrativas, que requieren una adaptación constante a nuevas herramientas y plataformas digitales para mantener la eficiencia operativa y la competitividad.

En consecuencia, las organizaciones a nivel internacional se enfrentan al reto de desarrollar estrategias innovadoras para atraer, desarrollar y retener talento con la capacidad laboral necesaria para alcanzar sus objetivos estratégicos. Esto implica la implementación de programas de formación y desarrollo personalizados, la creación de entornos de trabajo que fomenten el aprendizaje continuo y la adaptación, y la adopción de prácticas de gestión del desempeño que permitan identificar y potenciar las fortalezas de cada empleado. Como

investigadora, se sostiene que la inversión en el capital humano y el fortalecimiento de su capacidad laboral son esenciales para la supervivencia y el crecimiento de las organizaciones, y también constituyen un factor clave para el desarrollo económico y social a nivel global.

Además, la globalización de los mercados ha intensificado la competencia entre las organizaciones, lo que ha llevado a una mayor exigencia en cuanto a la eficiencia y la productividad de sus equipos de trabajo. En este contexto, la capacidad laboral del personal administrativo juega un papel crucial, ya que son estos profesionales quienes, en gran medida, sustentan la operatividad y la eficacia de las funciones clave de las empresas. Según Chiavenato (2017), “el capital humano representa el activo más valioso de una organización, y su adecuada gestión, incluyendo el desarrollo de su capacidad laboral, es determinante para alcanzar una ventaja competitiva sostenible” (p. 240). A propósito de lo expresado por Chiavenato, esta visión resalta la importancia de considerar al personal administrativo no como un costo operativo, sino como una inversión estratégica cuyo potencial debe ser maximizado a través de políticas y prácticas de gestión de recursos humanos efectivas.

Por otro lado, estudios realizados por consultoras internacionales como McKinsey y Company y Deloitte han identificado tendencias clave en la gestión del talento a nivel global, destacando la creciente importancia de habilidades como el pensamiento crítico, la creatividad, la inteligencia emocional y la capacidad de colaboración en entornos de trabajo cada vez más complejos y dinámicos (McKinsey y Company, 2020; Deloitte, 2021).

Estas habilidades, que forman parte integral de la capacidad laboral, son esenciales para que el personal administrativo pueda desempeñar sus funciones de manera efectiva y contribuir al logro de los objetivos organizacionales en un contexto internacional. En opinión de la investigadora, estas tendencias sugieren la necesidad de que las organizaciones amplíen

su enfoque de la capacidad laboral, más allá de las competencias técnicas, para incluir el desarrollo de estas habilidades blandas que son cada vez más valoradas en el mercado laboral global.

En este orden de ideas, la inversión en el desarrollo de la capacidad laboral del personal administrativo impacta en el rendimiento individual de los empleados, y también tiene efectos significativos en la productividad y la eficiencia de los procesos organizacionales en su conjunto. Un personal administrativo con una alta capacidad laboral está en mejores condiciones para adaptarse a los cambios, resolver problemas de manera efectiva, tomar decisiones informadas y contribuir a la mejora continua de las operaciones de la empresa.

Así mismo, se considera que esta perspectiva integral de la capacidad laboral subraya su rol estratégico en la consecución de los objetivos organizacionales y en el mantenimiento de la competitividad en un entorno empresarial globalizado.

En el contexto venezolano, la situación económica del país ha ejercido una influencia considerable en el mercado laboral y en el desempeño de las organizaciones.

A pesar de que el Banco Central de Venezuela reportó un crecimiento económico del 8.5% en los primeros tres trimestres de 2024, impulsado principalmente por el aumento en la producción petrolera, esta mejora no necesariamente se traduce en una estabilidad generalizada para el mercado laboral ni para la capacidad de las instituciones (Banco Central de Venezuela, 2024).

También, se considera que, si bien el crecimiento en ciertos sectores puede generar

oportunidades, es crucial analizar cómo este impacto se distribuye y si realmente se refleja en una mejora sostenida de la capacidad laboral y el desempeño administrativo en organizaciones y empresas a nivel nacional.

Aunado a lo anterior, las instituciones venezolanas, tanto públicas como privadas, enfrentan desafíos significativos en la gestión de sus recursos humanos debido a la prolongada inestabilidad económica. En efecto, la alta inflación y la consecuente disminución del poder adquisitivo han afectado la calidad de vida de los trabajadores, impactando su motivación y rendimiento laboral (Investigación de ResearchGate, 2020). Desde la perspectiva de la autora, esta situación de vulnerabilidad económica puede generar un clima laboral complejo, donde el personal administrativo podría experimentar niveles elevados de estrés e incertidumbre, lo que a su vez podría repercutir negativamente en su capacidad laboral y desempeño.

De manera similar, el fenómeno de la fuga de cerebros, caracterizado por la emigración de profesionales calificados en busca de mejores oportunidades, se ha intensificado en Venezuela, representando un reto considerable para las organizaciones que buscan retener y atraer talento humano con las competencias necesarias (DBS eSource, 2021).

Con referencial a pérdida de personal administrativo experimentado y capacitado puede generar una disminución en la capacidad laboral de las instituciones, dificultando la continuidad y la eficiencia de los procesos operativos. Es fundamental investigar cómo las empresas en Venezuela abordan este desafío y qué estrategias implementa para mitigar sus efectos en el desempeño de su personal.

Por otro lado, la inversión en capacitación y desarrollo del personal administrativo se vuelve aún más crucial en un contexto de cambios económicos y sociales constantes. Sin embargo, el acceso a programas de formación de calidad puede verse limitado por las

restricciones presupuestarias que enfrentan muchas instituciones en Venezuela. Al respecto, diversos estudios han señalado la necesidad de fortalecer las políticas de desarrollo del capital humano en el país para impulsar la productividad y la competitividad de las organizaciones (Investigación de Caracas Chronicles, 2023). Como investigadora, se plantea que la identificación de las necesidades específicas de capacitación del personal administrativo y operativo de las empresas nacionales, y la exploración de alternativas viables para su formación son aspectos fundamentales a considerar en esta investigación.

Adicionalmente, la eficiencia y la efectividad de la gestión de recursos humanos en las instituciones venezolanas se ven influenciadas por factores como la normativa laboral vigente, las políticas gubernamentales en materia de empleo y las particularidades del entorno socio-político del país. La adaptación a estos elementos requiere de una comprensión profunda del contexto nacional y de la capacidad de las organizaciones para implementar prácticas de gestión de talento que sean pertinentes y efectivas. Desde otra perspectiva, analizar cómo estas empresas gestionan a su personal en el marco de estas condiciones nacionales permitirá identificar posibles áreas de mejora y comprender la relación entre su capacidad laboral y su desempeño.

En este sentido, a nivel regional la presente investigación busca adentrarse en la realidad específica de la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores de la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” CAPROF- UNELLEZ, ubicada en el estado Barinas, para comprender la incidencia de la capacidad laboral en el desempeño del personal administrativo en la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ.

En coherencia con lo descrito, las características particulares de esta organización, que funciona como una entidad financiera dentro de un contexto universitario, configuran un escenario específico para analizar la capacidad laboral de su personal administrativo y su incidencia en el desempeño. Es importante considerar que el personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ, si bien puede estar compuesto por profesionales con diversas formaciones académicas, desempeña roles cruciales en la gestión de los recursos financieros y en la prestación de servicios a la comunidad profesoral de la universidad.

Además, la limitada inversión en programas de capacitación y desarrollo para el personal administrativo constituye un obstáculo para el fortalecimiento de la capacidad laboral en CAPROF-UNELLEZ. En este sentido, Bohlander y Snell (2016) “enfatan la importancia de la formación continua para mantener actualizadas las habilidades y los conocimientos de los empleados, especialmente en un entorno organizacional y tecnológico en constante evolución” (p. 211). Como investigadora, se considera que la posible ausencia de oportunidades de capacitación adecuadas en CAPROF-UNELLEZ podría generar una brecha entre las competencias requeridas para el desempeño efectivo de las tareas administrativas y las habilidades reales del personal, afectando su capacidad laboral y, por consiguiente, la eficiencia de los procesos.

Consecuentemente, la conjunción de factores como los bajos salarios, los mínimos incentivos y la falta de capacitación podría contribuir a un incremento en la deserción laboral del personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ. La rotación constante de empleados genera costos asociados a la contratación y la formación de nuevo personal, y también puede ocasionar una pérdida de conocimiento y experiencia valiosa para la organización, impactando negativamente en la continuidad y la calidad de los servicios administrativos. Según Mathis y

Jackson (2017), “la retención de talento humano es un indicador clave de la efectividad de la gestión de recursos humanos, y su ausencia puede señalar problemas subyacentes en las políticas y prácticas de la organización” (p. 97). Desde el punto de vista de la investigadora, es crucial investigar si CAPROF-UNELLEZ experimenta altos niveles de rotación de personal administrativo y cómo este fenómeno podría estar relacionado con su capacidad laboral y desempeño general.

En otro sentido, las tareas administrativas específicas que se desarrollan en una Caja de Ahorro y Préstamos dentro de un entorno universitario presentan particularidades que deben ser consideradas al analizar la capacidad laboral del personal. Estas funciones pueden abarcar desde la gestión de cuentas de ahorro y préstamos hasta la atención a los afiliados, la elaboración de informes financieros y el cumplimiento de normativas específicas del sector financiero y del ámbito universitario. La complejidad y la especialización de estas tareas requieren de un personal administrativo con conocimientos técnicos y habilidades específicas. En este análisis, es fundamental identificar si el personal administrativo de CAPROFUNELLEZ posee las competencias necesarias para llevar a cabo estas tareas de manera eficiente y si existen mecanismos para asegurar su actualización y perfeccionamiento en estas áreas.

En adición a lo anterior, el clima organizacional y la cultura laboral presentes en CAPROF-UNELLEZ podrían ejercer una influencia significativa en la capacidad laboral y el desempeño del personal administrativo. Un ambiente de trabajo positivo, caracterizado por la colaboración, la comunicación efectiva y el reconocimiento, puede fomentar la motivación y el compromiso de los empleados, impulsando su rendimiento. Por el contrario, un clima laboral tenso o conflictivo podría generar estrés y desmotivación, afectando negativamente la capacidad laboral. Al respecto, Luthens (2011) destaca “la importancia del comportamiento

organizacional positivo como un factor determinante del éxito en las organizaciones” (p. 231) Como investigadora, se considero relevante explorar las percepciones del personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ sobre el clima y la cultura laboral, y cómo estos aspectos podrían estar relacionados con su capacidad y desempeño.

En este contexto regional y organizacional específico, la presente investigación se propone analizar la incidencia de la capacidad laboral en el desempeño del personal administrativo de la empresa Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores de la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” CAPROF-UNELLEZ durante el año 2025 II. La comprensión de los factores mencionados, así como de otras posibles variables que influyen en la capacidad y el desempeño, permitirá obtener un panorama detallado de la situación y proponer recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento del capital humano en esta importante organismo para universitario del estado Barinas.

Como se ha evidenciado en el planteamiento del problema, la capacidad laboral del personal administrativo en organizaciones como la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores de la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” CAPROF-UNELLEZ se presenta como un factor determinante en su desempeño laboral y, por ende, en la eficiencia operativa de la institución. Para abordar de manera exhaustiva esta problemática y alcanzar el objetivo general de la investigación, se hace necesario formular una serie de interrogantes que guíen el proceso de indagación. A continuación, se presentan las preguntas centrales que esta investigación busca responder:

¿Cuál es el nivel de capacidad laboral actual del personal administrativo de la Caja de Ahorro y Préstamos CAPROF-UNELLEZ en Altos Barinas durante el año 2025 II?

¿De qué manera la capacidad laboral del personal administrativo incide en su desempeño dentro de la Caja de Ahorro y Préstamos CAPROF-UNELLEZ en Altos Barinas durante el año 2025 II?

¿Cuáles son los principales factores que influyen en la capacidad laboral del personal administrativo de la Caja de Ahorro y Préstamos CAPROF-UNELLEZ en Altos Barinas durante el año 2025 II?

Propósitos de la Investigación

Propósito General

Analizar la incidencia de la capacidad laboral en el desempeño del personal administrativo en la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ, parroquia altos Barinas Estado Barinas AÑO 2025 II .

Propósitos Específicos

Establecer el nivel de capacidad laboral del personal administrativo de la empresa Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ parroquia altos Barinas estado Barinas.

Determinar la relación entre la capacidad laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ, parroquia altos Barinas estado Barinas.

Describir los principales factores que influyen en la capacidad laboral del personal administrativo de la empresa Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-

UNELLEZ, parroquia altos Barinas estado Barinas.

Justificación y Línea de Investigación

Justificación

La presente investigación se fundamentó en la necesidad de analizar la incidencia de la capacidad laboral en el desempeño del personal administrativo de la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores de la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” CAPROF-UNELLEZ, ubicada en la parroquia Altos de Barinas, estado Barinas, durante el año 2025 II. El propósito central de este estudio radica en comprender la relación existente entre las habilidades, conocimientos y competencias del personal administrativo y su rendimiento laboral, lo cual resulta esencial para optimizar la gestión de la organización y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a sus afiliados.

Desde una perspectiva teórica, esta investigación busca enriquecer la literatura existente en el campo de la gestión de recursos humanos y el comportamiento organizacional, específicamente en el contexto de las instituciones financieras universitarias en Venezuela. Al analizar la relación entre la capacidad laboral y el desempeño en CAPROF-UNELLEZ, se espera generar nuevos conocimientos y contribuir a la validación o adaptación de teorías existentes sobre la influencia de las competencias individuales en el rendimiento organizacional.

Socialmente, esta investigación reviste importancia al considerar al personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ como un actor social fundamental. El estudio de sus necesidades de desarrollo de capacidades y su impacto en el desempeño busca generar

información útil para mejorar sus condiciones laborales, promover su crecimiento profesional y fomentar un ambiente de trabajo más satisfactorio, lo que a su vez repercute positivamente en el bienestar de la comunidad profesoral de la UNELLEZ, principal beneficiaria de los servicios de la Caja de Ahorro y Préstamos.

En cuanto a sus implicaciones prácticas y su relevancia institucional, esta investigación se orienta a identificar los aspectos específicos de la capacidad laboral que ejercen una mayor influencia en el desempeño del personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ. El conocimiento de estos factores permitirá a la directiva de la empresa implementar estrategias de gestión de recursos humanos más efectivas, tales como programas de capacitación y desarrollo dirigidos a las áreas donde se identifiquen necesidades de fortalecimiento. Se espera que los hallazgos de este estudio contribuyan a mejorar la eficiencia operativa de CAPROF-UNELLEZ, la calidad de los servicios que ofrece y, en última instancia, la satisfacción de sus afiliados.

En lo concerniente a los aportes metodológicos y su relevancia contemporánea, la presente investigación se propone contribuir al campo de estudio a través de la aplicación rigurosa y detallada de un enfoque metodológico específico para analizar la incidencia de la capacidad laboral en el desempeño del personal administrativo en el contexto de una caja de ahorro universitaria venezolana. La descripción detallada del diseño de investigación, la selección y validación de los instrumentos de recolección de datos, así como las técnicas de análisis empleadas, podrán servir como un referente metodológico para futuras investigaciones que aborden temáticas similares en otros contextos organizacionales o con poblaciones diferentes. Adicionalmente, al enfocarse en el personal administrativo de una institución de educación superior en el año 2025II, la investigación se sitúa en un contexto contemporáneo relevante, abordando una temática de interés actual.

Línea de Investigación

Finalmente, esta investigación se alinea con principios contemporáneos establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, que reconoce el derecho al trabajo y a condiciones laborales dignas. Asimismo, se vincula con los lineamientos del Plan de la Patria vigente (2019-2025), que contempla el fortalecimiento del capital humano y la eficiencia de las instituciones públicas. En particular, esta investigación se relaciona directamente con la línea de investigación de la carrera de Administración de la UNELLEZ, “Desarrollo Humano y los Sistemas Administrativos”, cuyo objetivo es el estudio de la capacidad laboral y el desempeño organizacional.

Alcances y Delimitaciones

Alcance

El alcance de este estudio estuvo dado por la evaluación del nivel de capacidad laboral del personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ durante el año 2025 II, la determinación de cómo esta capacidad laboral influye en su desempeño, y la descripción de los principales factores, tanto internos como externos, que pueden estar incidiendo en dicha capacidad. Los resultados de esta investigación proporcionarán una visión detallada de la dinámica entre la capacidad laboral y el desempeño en este contexto específico, sentando las bases para futuras intervenciones o estrategias de gestión de recursos humanos dentro de la institución.

Delimitaciones

La presente investigación se circunscribe a la empresa Caja de Ahorro y Préstamos CAPROF-UNELLEZ, ubicada en el estado Barinas, Venezuela, con el fin de analizar la problemática de la capacidad laboral y su influencia en el desempeño de su personal administrativo. Geográficamente, el estudio se centró en las condiciones y características propias de esta institución. Temporalmente, la investigación se limitó al año 2025 para obtener una visión actual de la situación. El tema central de estudio es la relación entre la capacidad laboral (entendida como habilidades, conocimientos y competencias) y el desempeño laboral (cumplimiento de objetivos y responsabilidades) del personal administrativo. Finalmente, la población bajo estudio estará constituida por el personal administrativo que labora en CAPROF-UNELLEZ durante el año 2025 II.

Momento II

Recorrido Teórico

El marco teórico es un componente fundamental de toda investigación científica, sirviendo como la estructura conceptual que da coherencia y dirección al estudio. En este sentido, Kerlinger y Lee (2002) afirman que el marco teórico "es un conjunto de constructos (conceptos), definiciones y proposiciones relacionadas entre sí, que presentan una visión

sistemática de los fenómenos al especificar las relaciones entre variables, con el propósito de explicar y predecir los fenómenos" (p. 23). Esta concepción destaca la naturaleza sistemática y estructurada del marco, no solo como una recopilación de información, sino como una herramienta que permite comprender la interconexión entre los elementos del estudio y anticipar comportamientos o resultados.

Desde la interpretación de la investigadora, esta visión de Kerlinger y Lee es crucial para la investigación sobre la capacidad laboral y su influencia en CAPROF-UNELLEZ. El marco teórico permite definir con precisión qué se entiende por "capacidad laboral" y "desempeño del personal administrativo", y también obliga a establecer y justificar las proposiciones sobre cómo estas variables se relacionan entre sí. Al construir un conjunto de conceptos interconectados, se puede generar una visión más profunda del fenómeno, lo que facilitará la formulación de hipótesis claras y la selección de los métodos de análisis adecuados. En esencia, esta estructura conceptual proporcionará las perspectivas teóricas necesarias para interpretar los datos empíricos de CAPROF-UNELLEZ, permitiendo describir la situación actual, y también ofrecer explicaciones sobre las dinámicas observadas y, potencialmente, predecir el impacto de la capacidad laboral en el futuro desempeño del personal administrativo de la caja de ahorro.

Reseña Históricas

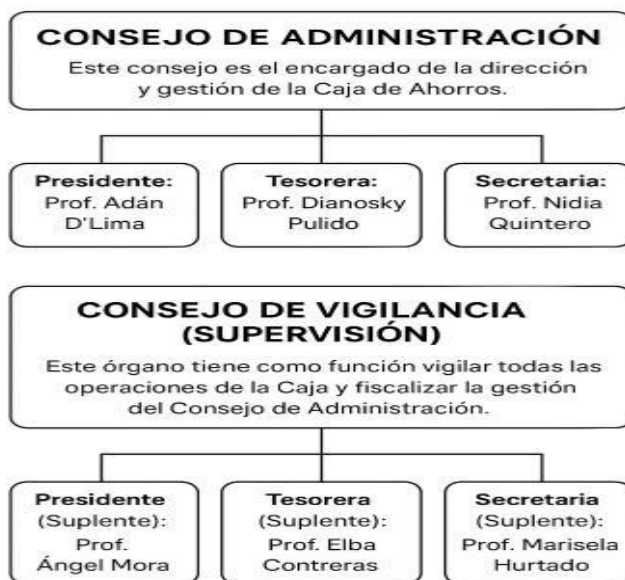
La Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores de la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" CAPROF-UNELLEZ es una

institución que nace gracias a la iniciativa de varios profesores de la Unellez de los distintos Vicerrectorados (Barinas, Apure, Guanare y San Carlos) en asamblea efectuada en Guanare el día 2 de abril del año 1992, legalmente constituida el 18 de septiembre del mismo año. Es una asociación civil guiada por los principios de cooperación, solidaridad, eficiencia y eficacia entre cuyos fines se encuentra el fomento y protección del ahorro de sus asociados, administrando e invirtiendo el patrimonio mediante actividades lícitas y conexas con el objeto social y en sujeción al marco legal que la regula, así como también conceder préstamos en beneficio de sus miembros.

Organigrama de Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores de la Universidad

Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”

CAPROFUNELLEZ



Fuente: CAPROF (2025)

Misión

Estimular y fomentar el ahorro sistemático para la formación de hábitos de previsión social y económica, garantizando toda clase de beneficios posibles que favorezca a sus asociados.

Visión

Proyectarse como una alternativa financiera, para ayudar a sus asociados a mejorar su calidad de vida, además de consolidar proyectos de inversión que permitan una mayor rentabilidad del capital y, por ende, mayores beneficios para sus asociados.

El organigrama refleja una estructura sólida con división de funciones y contrapesos institucionales, con claridad de roles y fortalecimiento de mecanismos de supervisión para garantizar eficiencia y transparencia, ya que el mismo tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la administración eficiente de los recursos y la toma de decisiones que favorezcan el bienestar de los asociados.

Antecedentes de la Investigación y Reseña Históricas

Antecedentes de la Investigación

El apartado de antecedentes de investigación es un componente importante en la estructura de cualquier estudio, pues proporciona el contexto histórico y académico necesario para justificar y posicionar la nueva propuesta. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que los antecedentes "son aquellos estudios previos relacionados con el problema de investigación que ya han sido realizados en el contexto nacional e internacional, y que pueden aportar elementos teóricos o metodológicos para el nuevo estudio" (p. 66). Esta definición subraya la importancia de revisar trabajos previos que, aunque no sean idénticos, aborden variables o fenómenos similares, permitiendo al investigador conocer el estado actual del conocimiento sobre el tema.

Desde el enfoque de la investigadora, la revisión de antecedentes es un proceso crítico y reflexivo que permite identificar qué se ha investigado, cómo se ha investigado y cuáles han sido los principales hallazgos y limitaciones en estudios sobre la capacidad laboral y el desempeño del personal administrativo en instituciones como CAPROF- UNELLEZ. Al examinar trabajos previos, se puede detectar posibles brechas en la literatura, lo que justifica la originalidad y la relevancia de la investigación. Además, los antecedentes proporcionan marcos teóricos y metodológicos que pueden ser adaptados o refinados para este propio estudio, evitando duplicidades innecesarias y construyendo sobre el conocimiento ya existente.

Para esta investigación sobre la capacidad laboral y el desempeño del personal administrativo en CAPROF-UNELLEZ, la revisión de antecedentes nacionales, regionales e internacionales será crucial para comprender las tendencias en la gestión del talento humano en el sector de las cajas de ahorro y en instituciones similares. Esto permitirá comparar los

resultados del estudio con los de otras investigaciones, identificar posibles factores comunes o diferenciadores y, en última instancia, enriquecer la discusión sobre cómo la capacidad laboral impacta en el desempeño del personal en este tipo de organizaciones.

A nivel internacional, destaca la investigación de Ramírez (2024), cuyo trabajo de grado, titulado “Análisis del programa de capacitación laboral para el incremento de las ventas de la distribuidora Gainza Torres, C.A”, fue presentado ante la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) Facultad de Contaduría Pública y Administración (FACPyA) de México. La investigación se ubicó en el paradigma interpretativo con un enfoque cualitativo, y desde el punto de vista metodológico correspondió a un estudio de campo, descriptivo y exploratorio. Los hallazgos de la investigación revelaron que el personal valora y busca la interacción a través de programas de formación y expresa la necesidad de un plan de capacitación que ofrezca experiencias de aprendizaje significativas para el desarrollo continuo de sus habilidades. La aplicación de un plan de capacitación laboral es percibida como una vía para desarrollar un sistema de mejora del desempeño que fomente el involucramiento del personal y la optimización de sus capacidades.

Se concluye que la apropiación del conocimiento y la redefinición de las competencias necesarias en la mentalidad de los colaboradores abren camino al crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, generando narrativas de oportunidades y facilitando la construcción de habilidades que, a través de un plan de capacitación bien articulado, pueden fortalecer el compromiso y las perspectivas de mejora del desempeño del personal.

Se estima que esta investigación constituye un antecedente internacional de notable relevancia para el presente estudio; la pertinencia de este trabajo de grado radica en su enfoque cualitativo y el uso de un diseño de campo descriptivo y exploratorio, metodologías que

comparte con la investigación presente, permitiendo una comprensión profunda de las percepciones y experiencias del personal. Sus hallazgos, que subrayan la valoración y la necesidad de un plan de capacitación que ofrezca experiencias de aprendizaje significativas para el desarrollo de habilidades y la optimización de capacidades, son directamente aplicables al contexto de CAPROF-UNELLEZ. Si bien el estudio de Ramírez se situó en una distribuidora, su conclusión sobre cómo la apropiación del conocimiento y la redefinición de competencias fortalecen el compromiso y las perspectivas de mejora del desempeño del personal, establece un paralelo fundamental con lo que se espera analizar en el personal administrativo de la caja de ahorro. Este antecedente válido la elección metodológica cualitativa para este estudio, y también ofrece un marco de referencia conceptual y empírico valioso sobre la relación intrínseca entre la capacitación, el desarrollo de la capacidad laboral y la consecuente mejora del desempeño.

A nivel nacional, destaca la investigación de Freitez (2023), cuyo trabajo de grado, titulado “Estrategias gerenciales para la optimización de la capacidad laboral en organizacionales emergentes en empresas del sector agroindustrial ubicadas en el Estado Lara.”, fue presentado ante la Universidad Yacambú. La investigación estuvo enmarcada en el paradigma interpretativo y respondió al enfoque epistemológico cualitativo, bajo un diseño etnográfico y la modalidad de campo. Se consideró una población intencional de seis (06) empresas dedicadas al sector agroindustrial, las cuales pertenecen al consorcio denominado Organización El Tunal. Se estudió una muestra conformada por tres (03) de ellas, específicamente El Tunal C.A., Embutidos Alimex C.A. y Autocarga Lara C.A., y se seleccionaron a trece (13) gerentes clave como sujetos de la investigación. Asimismo, se utilizó la técnica de la entrevista en profundidad y la observación participante, con el propósito de

comprender en detalle las percepciones, experiencias y significados que los gerentes atribuyen a sus prácticas y dinámicas dentro de las organizaciones.

Los datos obtenidos se analizaron recurriendo a la interpretación de los discursos y el análisis de contenido, y sus hallazgos se presentaron mediante narrativas, categorías temáticas y descripciones densas, las cuales llevaron a comprender que una porción considerable de gerentes percibe desafíos y deficiencias en la aplicación de sus funciones administrativas, así como en la conceptualización e implementación de estrategias gerenciales alineadas con paradigmas organizacionales emergentes. En este particular, las recomendaciones se orientaron a generar reflexiones y propuestas de sentido dirigidas a fortalecer la comprensión y aplicación de prácticas gerenciales innovadoras, buscando satisfacer las necesidades y resignificar las experiencias detectadas a través de los resultados interpretados.

La investigación anterior provee un antecedente de gran pertinencia para el presente estudio; la relevancia de Freitez radica en su enfoque cualitativo y el uso de técnicas como la entrevista en profundidad y la observación participante para comprender las percepciones y experiencias de los gerentes respecto a la capacidad laboral y las estrategias gerenciales. Aunque el contexto sectorial difiere (agroindustrial versus financiero), ambos estudios comparten la metodología interpretativa para explorar fenómenos relacionados con la capacidad del personal y su gestión, lo cual es fundamental. Los hallazgos de Freitez sobre las percepciones de desafíos en las funciones administrativas y la necesidad de estrategias alineadas con paradigmas emergentes ofrecen un punto de comparación valioso. Si bien Freitez se orientó a proponer reflexiones y propuestas de sentido en el sector agroindustrial, su aproximación cualitativa para entender las dinámicas de la capacidad laboral y el desempeño gerencial proporciona un marco conceptual y metodológico que enriquece la comprensión de

cómo explorar estas mismas variables en el ámbito de una caja de ahorro como CAPROFUNELLEZ. Esta conexión permite validar la elección metodológica de este estudio y anticipar la profundidad de análisis que se puede lograr al interpretar las experiencias del personal administrativo.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, a nivel regional, Vielma (2022), en su trabajo de grado titulado “Factores que inciden en la capacidad laboral y desempeño organizacional de la caja de ahorro (CAYPUEZ) AÑO 2022”, para optar al título de Licenciatura en Administración, presentado ante la Universidad Nacional Experimental Ezequiel Zamora (UNELLEZ); cuyo propósito de investigación fue: Analizar los factores que inciden en la capacidad laboral y desempeño organizacional de la caja de ahorro (CAYPUEZ) AÑO 2022.

La investigación referida, que se llevó a cabo bajo el paradigma cualitativo y un diseño bibliográfico de tipo documental, fundamentó su desarrollo en la búsqueda, recuperación y crítica de información impresa, audiovisual y electrónica, lo cual es de gran interés para el presente estudio. Con ese propósito, dicha investigación se estructuró en base a tres objetivos clave: 1. Analizar los conceptos y teorías sobre la capacidad laboral en el contexto organizacional; 2. Describir los factores clave que inciden en el desempeño organizacional en el sector financiero; y 3. Establecer la relación teórica entre la capacidad laboral del personal y el desempeño organizacional.

Se concluyó que la capacidad laboral en las organizaciones, especialmente en un entorno económico y social complejo como el venezolano, enfrenta desafíos significativos, donde la necesidad de estructuras formales de desarrollo, la actualización de prácticas y la transición hacia una gestión más profesionalizada de las competencias del personal representan obstáculos críticos que requieren atención. Además, la comprensión de los diferentes factores

que influyen en la capacidad laboral y el desempeño organizacional, desde su base individual hasta el impacto colectivo, es crucial para abordar de manera efectiva los desafíos y las oportunidades que surgen en la gestión del talento humano y en la planificación a largo plazo de las instituciones.

Al identificar los elementos que inciden en la capacidad laboral y el desempeño, se destaca la importancia de la profesionalización del personal, la preservación de la visión institucional y la gestión efectiva de la complejidad organizativa y las relaciones interpersonales. Adicionalmente, el fomentar la participación activa del personal en la definición y consecución de los objetivos organizacionales es crucial para asegurar su adaptabilidad, cohesión y capacidad de innovación. Este antecedente, al enfocarse en la revisión teórica y conceptual, provee un marco invaluable para la presente investigación, dada su coincidencia en el enfoque cualitativo y la relevancia de las variables estudiadas para el contexto de una institución financiera.

Bases Teóricas

El presente apartado tiene como propósito fundamental establecer el soporte conceptual y la estructura teórica que guiarán la investigación; para lograr una comprensión exhaustiva de la relación entre ambas variables, se procederá a una exploración detallada de los constructos teóricos que las sustentan, así como de aquellos que describen los factores que inciden en ellas. De esta manera, se proporcionará un marco sólido para el análisis de los hallazgos y la construcción de conocimiento relevante.

La noción de "Bases Teóricas" es esencial en la metodología de la investigación, ya que delimita el cuerpo de conocimiento que respalda el estudio. En este sentido, Méndez (2001) define las bases teóricas como "el sustento teórico del estudio, comprendido como el desarrollo del conjunto de elementos teóricos que sustentan el problema de investigación y que constituyen la base de los juicios, interpretaciones y conclusiones" (p. 67). Esta concepción subraya que las bases teóricas van más allá de una mera recopilación de conceptos; implican la articulación de teorías y principios que permiten al investigador comprender, explicar y, en última instancia, interpretar los fenómenos observados de manera sistemática y coherente.

En este sentido, las bases teóricas para este estudio permitirán definir con rigor qué se entiende por "capacidad laboral" y "desempeño del personal administrativo" en el contexto específico de CAPROF-UNELLEZ, y también brindarán las herramientas conceptuales para identificar y analizar los factores que inciden en esta relación. Al fundamentar la investigación en un cuerpo de conocimiento existente, se puede asegurar que las variables sean abordadas desde perspectivas validadas académicamente, lo cual es indispensable para la construcción de una argumentación sólida. Además, estas bases teóricas proporcionarán el contexto necesario para que los hallazgos obtenidos en el año 2025 II puedan ser discutidos, comparados y contrastados con la literatura previa, enriqueciendo así las conclusiones y recomendaciones que se deriven del estudio.

La Capacidad Laboral

La capacidad laboral, entendida como el conjunto de atributos que posibilitan a un individuo desempeñarse eficaz y eficientemente en un puesto de trabajo, constituye una variable fundamental para comprender el rendimiento del personal en cualquier organización.

Este concepto ha sido objeto de diversas aproximaciones y conceptualizaciones en la literatura académica, reflejando su complejidad y multifactorialidad.

Concepto y Definiciones de Capacidad Laboral

En primer lugar, la capacidad laboral puede ser definida desde distintas perspectivas, aunque la mayoría converge en su relación con el desempeño exitoso en el ámbito profesional. Así, Mertens (2000) concibe la capacidad laboral como el "conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren para desempeñar una función o un puesto de trabajo con eficacia, en un contexto productivo específico" (p. 23). Esta definición subraya la naturaleza integral de la capacidad, que no se limita a lo puramente cognitivo o técnico, sino que incorpora la dimensión actitudinal y la vincula directamente con los resultados en un entorno laboral determinado. De manera similar, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2004), en su marco de competencias, enfatiza que la capacidad laboral va más allá de la mera posesión de conocimientos, implicando la aplicación de estos en situaciones reales de trabajo para lograr los resultados esperados.

Desde el enfoque de la investigación, comprender la capacidad laboral en el personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ requiere adoptar una visión holística que integre tanto lo que los empleados saben cómo lo que pueden hacer y cómo se comportan en el desempeño de sus funciones. La efectividad de la caja de ahorro dependerá de la cualificación técnica de su personal, y también de su habilidad para adaptarse, resolver problemas y trabajar en equipo. Por tanto, esta definición permite abordar la capacidad laboral como un factor dinámico y

multifacético que impacta directamente en la calidad y eficiencia de los procesos administrativos de la institución.

En segundo lugar, para analizar la capacidad laboral de manera sistemática, es fundamental identificar sus componentes clave, los cuales interactúan de forma sinérgica para determinar el potencial de un trabajador. Específicamente, la literatura especializada, como la propuesta por McClelland (1973) “a través de su modelo de competencias, distingue entre conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes” (p. 87). Los conocimientos refieren al saber teórico y práctico que una persona posee; las habilidades son las destrezas adquiridas para realizar tareas específicas; las aptitudes son las capacidades innatas o el potencial para adquirir nuevas habilidades; y las actitudes corresponden a las predisposiciones, y valores que influyen en el comportamiento y el compromiso del individuo con su trabajo.

Para el contexto de CAPROF-UNELLEZ, el estudio de estos componentes es vital para diagnosticar la capacidad laboral del personal administrativo. Por ejemplo, los conocimientos sobre la normativa interna de la caja de ahorro y los sistemas financieros son cruciales; las habilidades para manejar software de gestión o comunicarse eficazmente con los asociados son esenciales; las aptitudes para el aprendizaje continuo y la adaptación a nuevos procedimientos son valiosas; y las actitudes proactivas, de servicio y de responsabilidad son fundamentales para el desempeño. La comprensión detallada de estos elementos permitirá identificar las fortalezas y las áreas de mejora en la capacidad laboral del personal, lo que a su vez incidirá directamente en las estrategias para optimizar su desempeño en la institución.

Factores Incidentes en la Capacidad Laboral

La capacidad laboral de un individuo no es una cualidad estática e inmutable, sino

que es el resultado de la interacción de diversos factores que la moldean y la potencian a lo largo del tiempo. Comprender estos factores es esencial para identificar estrategias que permitan fortalecer el capital humano de la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ.

Formación y Desarrollo Profesional

Para iniciar, la formación y el desarrollo profesional representan pilares fundamentales en la construcción y actualización de la capacidad laboral. Efectivamente, autores como Goldstein y Ford (2002) argumentan que “la capacitación es un proceso sistemático mediante el cual los empleados adquieren los conocimientos, habilidades y aptitudes necesarios para mejorar su desempeño actual y prepararse para futuras responsabilidades” (p. 91). Esto incluye tanto la educación formal como los programas de formación continua, los talleres especializados y el acceso a recursos de aprendizaje. La inversión en el desarrollo del personal actualiza sus competencias, y también fomenta una cultura de aprendizaje y adaptabilidad vital en entornos dinámicos.

Desde el enfoque de la investigación, la formación y el desarrollo profesional son cruciales para el personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ, dado el constante cambio en las regulaciones financieras, las tecnologías y las expectativas de los asociados. Un plan de capacitación bien estructurado garantizará que el personal posea los conocimientos técnicos más recientes, y también desarrollará habilidades blandas como la comunicación, la resolución de problemas y el trabajo en equipo, que son indispensables para un desempeño óptimo. Investigar la existencia y efectividad de estos programas en CAPROF-UNELLEZ permitirá

comprender cómo la institución invierte en su capital humano para potenciar su capacidad laboral.

Experiencia y Aprendizaje en el Puesto de Trabajo

Adicionalmente, la experiencia y el aprendizaje directo en el puesto de trabajo son factores invaluableles que moldean y consolidan la capacidad laboral de los individuos. Así lo plantean Kolb y Kolb (2005) “con su teoría del aprendizaje experiencial, donde el conocimiento y las habilidades se construyen a través de la reflexión sobre las experiencias concretas vividas en el entorno laboral” (p. 312). La práctica reiterada de tareas, la resolución de situaciones complejas, la interacción con colegas y supervisores, y la retroalimentación constante contribuyen a que los empleados refinen sus competencias y adquieran un dominio más profundo de sus funciones. Este aprendizaje "en acción" es, a menudo, el más significativo y duradero.

Para el contexto de CAPROF-UNELLEZ, la experiencia acumulada por el personal administrativo en la gestión de cuentas, la atención al asociado, el manejo de préstamos y la resolución de incidencias es un activo invaluable. Analizar cómo se gestiona y comparte esta experiencia, y si existen mecanismos para facilitar el aprendizaje continuo a partir de las vivencias diarias (como el *mentoring* o la rotación de puestos), permitirá comprender mejor cómo la institución potencia la capacidad laboral de su personal. La sistematización del conocimiento tácito derivado de la experiencia es clave para la mejora continua del desempeño.

Motivación y Compromiso del Personal

Por otra parte, la motivación y el compromiso del personal son determinantes críticos de la capacidad laboral, ya que la mera posesión de conocimientos y habilidades no garantiza un desempeño óptimo si el individuo no está dispuesto a utilizarlos plenamente.

En efecto, Ryan y Deci (2000), a través de la “Teoría de la Autodeterminación, sugieren que la motivación intrínseca (aquella que surge del interés y el disfrute por la tarea) y la extrínseca (impulsada por recompensas externas) impactan directamente en el esfuerzo y la persistencia” (p. 211). Un empleado motivado y comprometido se esfuerza más, busca la excelencia y se siente más identificado con los objetivos de la organización, lo que potencia su capacidad de contribuir efectivamente.

Desde la óptica investigativa, la motivación y el compromiso del personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ son esenciales para un desempeño eficiente y de alta calidad en una institución de servicio financiero. Un personal altamente motivado será más productivo, y estará más dispuesto a adaptarse a los cambios, a resolver problemas de forma proactiva y a ofrecer una atención excepcional a los asociados. Investigar los factores que influyen en la motivación y el compromiso en CAPROF-UNELLEZ permitirá comprender cómo la institución puede fomentar un ambiente donde los empleados se sientan valorados y dispuestos a desplegar todo su potencial.

Condiciones de Trabajo y Ambiente Organizacional

Las condiciones de trabajo y el ambiente organizacional son factores externos al individuo, pero internos a la organización, que ejercen una influencia significativa en la capacidad laboral. Conforme a lo señalado por Herzberg (1968) en su teoría de los dos factores, ciertos "factores de higiene" (como las condiciones físicas del trabajo, la seguridad, la supervisión y las relaciones interpersonales) no necesariamente motivan, pero su deficiencia puede causar insatisfacción y, por ende, afectar la capacidad de un empleado para desempeñarse a su máximo nivel. Un ambiente físico adecuado, herramientas y equipos apropiados, políticas justas y un clima de respeto y apoyo son esenciales

Para la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ, asegurar condiciones de trabajo óptimas y un ambiente organizacional positivo es crucial para que el personal administrativo pueda desarrollar y mantener su capacidad laboral al máximo. Un entorno laboral que propicie la ergonomía, la seguridad, la comunicación abierta y el respeto mutuo, reduce el estrés y el agotamiento, y fomenta la concentración, la colaboración y la productividad. Analizar cómo estos factores influyen en la capacidad laboral del personal de CAPROF-UNELLEZ permitirá identificar áreas de mejora para optimizar el desempeño y el bienestar de sus colaboradores en el año 2025.

El Desempeño del Personal Administrativo

El desempeño del personal administrativo constituye un pilar fundamental para la operatividad y el éxito de cualquier organización, especialmente en instituciones que gestionan recursos y brindan servicios directos, como la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores

CAPROF-UNELLEZ. Su correcta conceptualización y medición son cruciales para entender cómo la capacidad laboral se traduce en resultados tangibles.

Concepto y Definiciones de Desempeño Laboral y Administrativo

El desempeño laboral, y específicamente el desempeño administrativo, ha sido definido de diversas maneras en la literatura, pero generalmente se refiere a cómo un empleado cumple con las tareas y responsabilidades de su puesto. Así, Robbins y Judge (2013) conciben el desempeño como "la suma de los resultados de las funciones asignadas a un individuo o equipo dentro de una organización" (p. 433). Esta definición enfatiza que el desempeño no es solo la actividad, sino los resultados alcanzados, lo cual es vital para una evaluación objetiva. De manera similar, Chiavenato (2007) lo describe como "la manera en que los individuos ejecutan las tareas que les son asignadas, buscando que esta ejecución sea efectiva y contribuya a los objetivos organizacionales" (217). Para el personal administrativo, esto implica la realización de tareas de soporte, coordinación, gestión de información y atención al cliente interno o externo, siempre con miras a la eficiencia y la calidad.

Desde la perspectiva de la investigadora, comprender el desempeño del personal administrativo en CAPROF-UNELLEZ implica ir más allá de la simple observación de sus actividades. Es importante evaluar los resultados concretos de su trabajo, como la precisión en el manejo de registros, la rapidez en la tramitación de solicitudes de préstamos o la eficiencia en la comunicación con los asociados. La definición de desempeño como la suma de resultados

permite establecer indicadores claros para medir la efectividad del personal en sus funciones cotidianas y en cómo estas contribuyen al logro de los objetivos de la caja de ahorro.

Para continuar, es crucial establecer una distinción clara entre el concepto de desempeño y el de esfuerzo, términos que a menudo se confunden pero que representan aspectos diferentes del comportamiento laboral. Específicamente, Campbell et al. (1993) argumentan que “el esfuerzo se refiere a la cantidad de energía o dedicación que un individuo invierte en su trabajo, mientras que el desempeño es la manifestación de ese esfuerzo en resultados observables y medibles que son relevantes para los objetivos de la organización” (p. 213). Un alto esfuerzo no siempre garantiza un alto desempeño si la capacidad o las condiciones no son las adecuadas, pero el desempeño, por su parte, es el valor agregado que un empleado aporta a la organización a través de sus conductas y resultados laborales.

Para el estudio en CAPROF-UNELLEZ, esta distinción es fundamental. No basta con que el personal administrativo demuestre un gran esfuerzo o dedicación; es necesario que el esfuerzo se traduzca en resultados concretos y medibles que beneficien a la caja de ahorro. Por ejemplo, un empleado puede dedicar muchas horas a una tarea (esfuerzo), pero si la precisión de su trabajo es baja o si los plazos no se cumplen, su desempeño puede considerarse deficiente. El interés de la investigación recae en evaluar el desempeño efectivo, es decir, los logros y la calidad del trabajo realizado por el personal administrativo, y cómo estos se ven influenciados por su capacidad laboral en el contexto específico de CAPROF-UNELLEZ en el año 2025.

Dimensiones e Indicadores del Desempeño Administrativo

El desempeño administrativo, para ser evaluado de manera integral, debe desagregarse en dimensiones específicas que permitan medir los distintos aspectos de la

contribución del personal a los objetivos organizacionales. Estas dimensiones se manifiestan a través de indicadores concretos que facilitan su operacionalización y análisis.

Eficiencia en la Gestión de Tareas

La eficiencia en la gestión de tareas es una dimensión crucial del desempeño administrativo, enfocada en la optimización del uso de recursos para lograr resultados. Específicamente, Daft (2016) define la eficiencia como "el uso de la menor cantidad de recursos para lograr una cantidad dada de producción" (p. 6). Esto implica la habilidad del personal administrativo para completar sus actividades con el mínimo de tiempo, esfuerzo y recursos materiales, sin sacrificar la calidad. La eficiencia se observa en la capacidad para racionalizar procedimientos, reducir costos operativos y eliminar duplicidades, contribuyendo directamente a la rentabilidad y sostenibilidad de la organización.

Desde la visión de la investigadora, la eficiencia en la gestión de tareas es vital para el personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ. En un contexto de caja de ahorro, la eficiencia se traduce en la agilidad para procesar transacciones, la optimización de los tiempos de respuesta a los asociados, y el manejo costo-efectivo de los recursos operativos. Un personal administrativo eficiente contribuirá a reducir los costos de operación de la institución, mejorar la utilización de la infraestructura tecnológica y humana, y aumentar la capacidad de la caja de ahorro para ofrecer servicios competitivos, lo que impacta directamente en su desempeño general y en la satisfacción de sus miembros.

Calidad en la Ejecución de Procesos

Adicionalmente, la calidad en la ejecución de procesos representa otra dimensión fundamental del desempeño administrativo, enfocándose en la excelencia y la conformidad con los estándares establecidos. Así lo enfatizan Deming (1986) y Juran (1988) “al considerar la calidad como un elemento central de la gestión, implicando la ausencia de defectos, y la satisfacción de las expectativas del cliente (interno o externo) y la mejora continua de los procedimientos” (p. 131). En el ámbito administrativo, esto se traduce en la precisión de los registros, la claridad en la comunicación, la exactitud en los cálculos y la correcta aplicación de las normativas y políticas internas.

Para CAPROF-UNELLEZ, la calidad en la ejecución de los procesos administrativos es indispensable para mantener la confianza de sus asociados y cumplir con la rigurosidad del sector financiero. Este estudio buscará determinar cómo el personal administrativo asegura la precisión en el manejo de los fondos, la exactitud en la elaboración de informes y la transparencia en la atención al cliente. Un alto nivel de calidad en estas operaciones se correlaciona directamente con la reputación de la caja de ahorro, la minimización de errores que podrían generar pérdidas financieras o legales, y la fidelización de los profesores asociados, siendo un pilar insustituible del desempeño organizacional.

Productividad en el Manejo de Operaciones

Por otra parte, la productividad en el manejo de operaciones constituye una dimensión clave del desempeño administrativo, que mide la relación entre la cantidad de trabajo producido y los recursos utilizados para generarlo. Conforme a lo planteado por Porter (1985), “la productividad se refiere a la eficiencia en el uso de los insumos para producir resultados” (p. 64). En el contexto administrativo, esto puede traducirse en el número de transacciones procesadas por empleado en un período determinado, la cantidad de documentos gestionados,

o la velocidad con la que se resuelven las solicitudes de los asociados. La mejora de la productividad implica una mayor producción con los mismos o menos recursos, o la misma producción con una menor cantidad de recursos, lo que directamente se asocia a la eficiencia y el aprovechamiento del capital humano.

Desde la perspectiva investigativa, la productividad del personal administrativo en CAPROF-UNELLEZ es un indicador directo de su capacidad para generar valor en las operaciones diarias. Analizar esta dimensión permitirá identificar si el volumen de trabajo manejado por el personal es óptimo y si existen oportunidades para mejorar el rendimiento sin comprometer la calidad. Un personal administrativo altamente productivo contribuirá a la agilidad de los servicios de la caja de ahorro, y permitirá una mejor asignación de los recursos, maximizando el beneficio para los asociados y consolidando el desempeño global de la institución en el año 2025 II.

Cumplimiento de Objetivos y Metas

El cumplimiento de objetivos y metas representa una dimensión fundamental del desempeño administrativo, ya que mide la capacidad del personal para alcanzar los resultados esperados y alinearse con la dirección estratégica de la organización. Específicamente, Drucker (1954) “enfaticó la gestión por objetivos (MBO) como un proceso mediante el cual los empleados y gerentes trabajan juntos para identificar, planificar, organizar y comunicar los objetivos, así como para establecer los procedimientos para su consecución” (p. 275). Esta dimensión implica la finalización de tareas, y el logro de resultados específicos y medibles que contribuyen al éxito general de la organización, demostrando la eficacia del trabajo realizado.

Para CAPROF-UNELLEZ, el cumplimiento de objetivos y metas por parte del

personal administrativo es un reflejo directo de la efectividad de su capacidad laboral. Esto incluye desde el logro de metas individuales en la atención al asociado hasta el cumplimiento de los indicadores de gestión departamentales o institucionales, como el crecimiento de la cartera de ahorros o la reducción de tiempos de respuesta. Un personal administrativo que logra consistentemente sus objetivos y metas contribuye de manera significativa a la sostenibilidad y el crecimiento de la caja de ahorro, evidenciando que la capacidad laboral se está traduciendo en un desempeño organizacional exitoso en el año 2025 II.

Relación entre Capacidad Laboral y Desempeño del Personal Administrativo

La conexión entre la capacidad laboral de los individuos y su desempeño en el puesto de trabajo ha sido ampliamente reconocida y estudiada en el campo de la gestión de recursos humanos y la psicología organizacional. Esta relación es bidireccional y compleja, pero fundamental para entender cómo las habilidades, conocimientos y actitudes del personal administrativo se traducen en resultados organizacionales en la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ.

Vínculo Teórico entre Ambas Categorías.

La relación entre la capacidad laboral y el desempeño del personal administrativo es una de las premisas fundamentales en la gestión del talento humano. En efecto, autores como Lawler (2003) “postulan que el desempeño de un individuo en el trabajo es una función directa de tres elementos principales: la capacidad (habilidades, conocimientos y destrezas), la motivación (el esfuerzo que el individuo está dispuesto a invertir) y las oportunidades (las

condiciones del entorno que permiten la aplicación de la capacidad y el esfuerzo)” (p. 174). Esta teoría sugiere que, por muy capaz que sea una persona, si no tiene la motivación o las oportunidades adecuadas, su desempeño no será óptimo. Para el personal administrativo, la capacidad es el "saber hacer" y el "poder hacer" las tareas asignadas, mientras que el desempeño es la manifestación efectiva de ese "saber hacer" en resultados concretos.

Desde la opinión de la investigadora, esta conceptualización es central para el estudio; Permite comprender que la capacidad laboral del personal administrativo (sus conocimientos financieros, su habilidad en el manejo de sistemas, su actitud de servicio) es un requisito indispensable para un desempeño efectivo. Si el personal carece de los conocimientos o habilidades necesarios para operar el *software* de gestión o para atender eficazmente a los asociados, su desempeño se verá comprometido, incluso si están altamente motivados. Por lo tanto, el vínculo teórico radica en que la capacidad establece el potencial, mientras que el desempeño representa la realización de ese potencial en el contexto operativo de la caja de ahorro.

Adicionalmente, diversos modelos han intentado explicar cómo la capacidad se transforma en desempeño, destacando la importancia de la alineación entre las competencias individuales y las demandas del puesto.

Así lo propone Boyatzis (1982), quien, en su modelo de competencias, argumenta que el desempeño sobresaliente es el resultado de la capacidad del individuo para aplicar un conjunto de competencias subyacentes (rasgos, autoconcepto, conocimientos y habilidades) que son causalmente relacionadas con un desempeño superior en un puesto dado y en un contexto organizacional específico. Esto implica que la capacidad laboral no es solo un atributo genérico, sino que debe ser relevante para las funciones administrativas particulares que se ejercen en la caja de ahorro (p. 219).

Para el contexto de la institución, este modelo indica que no cualquier capacidad laboral es suficiente, sino aquella que es pertinente y necesaria para las tareas administrativas específicas de una caja de ahorro. Por ejemplo, la capacidad para manejar grandes volúmenes de información financiera, la precisión en los cálculos, la discreción en el manejo de datos sensibles y la habilidad para resolver objeciones de los asociados son capacidades críticas que se espera influyan directamente en un desempeño administrativo de alta calidad. La investigación buscará identificar si la capacidad laboral predominante en el personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ se alinea con las demandas del puesto y cómo esta alineación se correlaciona con su desempeño observable en el año 2025 II.

Bases Legales

La presente investigación, que aborda la capacidad laboral y su influencia en el desempeño del personal administrativo en la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ para el año 2025 II, se sustenta en un marco jurídico robusto. Esta estructura legal legitima la existencia y operación de la institución estudiada, y establece las normativas que regulan las condiciones laborales, la gestión del talento humano y el funcionamiento de las entidades financieras mutualistas en Venezuela, proporcionando el contexto indispensable para comprender el fenómeno de estudio.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) de 1999 es la carta magna que sienta las bases de todo el ordenamiento jurídico nacional, y varios de sus artículos son de particular relevancia para el estudio de la capacidad laboral y el desempeño. En efecto, el Artículo 87 de la CRBV consagra el derecho al trabajo y el deber de trabajar, estableciendo

que "toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado fomentará el empleo y garantizará a todo trabajador o trabajadora las condiciones jurídicas, materiales e intelectuales necesarias para su desarrollo integral" (p. 42). Este artículo subraya la dimensión social y de desarrollo humano inherente al trabajo, y la responsabilidad del Estado (y por extensión, de las organizaciones) en propiciar las condiciones para el despliegue de las capacidades.

Desde la óptica investigativa, este mandato constitucional refuerza la pertinencia de estudiar la capacidad laboral en CAPROF-UNELLEZ. Si el Estado garantiza las condiciones para el desarrollo integral del trabajador, la institución, como empleadora, debe procurar un ambiente que fomente la capacitación y el despliegue de habilidades. Un personal administrativo que opera en un entorno que favorece su desarrollo y bienestar cumplirá con su deber constitucional, y estará en mejores condiciones de optimizar su desempeño, contribuyendo así a la eficacia de la caja de ahorro. La capacidad laboral no es solo un atributo individual, sino que se ve influenciada por las condiciones que la organización proporciona.

Asimismo, el Artículo 112 de la CRBV establece la libertad económica, permitiendo a todas las personas dedicarse a la actividad económica de su preferencia, con las limitaciones establecidas por la ley. Además, el Artículo 308 de la CRBV promueve el desarrollo de la economía social, incluyendo "las cooperativas, las cajas de ahorro, la microempresa... y otras formas asociativas". Este artículo legitima y fomenta la existencia de instituciones como CAPROF-UNELLEZ dentro del modelo económico venezolano, reconociendo su papel en el fomento del ahorro y el desarrollo local.

En este análisis, estas disposiciones constitucionales otorgan el marco de actuación para CAPROF-UNELLEZ como entidad de la economía social. La capacidad laboral y el

desempeño del personal administrativo deben entenderse dentro de este contexto que valora la asociatividad y la contribución social. Un personal administrativo capacitado y con alto desempeño contribuye directamente al cumplimiento del objeto social de la caja de ahorro, fortaleciendo así un sector de la economía que la Constitución busca promover. La interacción entre la capacidad laboral del personal y el desempeño organizacional se vuelve crucial para la sostenibilidad y el impacto social de este tipo de instituciones.

La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) (2012) es de primordial importancia para el estudio de la capacidad laboral y el desempeño del personal administrativo. Particularmente, esta ley establece las condiciones mínimas y las garantías para las relaciones laborales en Venezuela. El Artículo 59, por ejemplo, consagra el derecho y el deber de la formación y el desarrollo profesional de los trabajadores, indicando que el empleador debe propiciar un ambiente que favorezca el aprendizaje. De igual modo, el Artículo 135 establece los deberes del trabajador, entre los cuales se encuentra "realizar su trabajo con la eficiencia, eficacia y calidad que se correspondan con las condiciones del contrato de trabajo y con las normas de producción o servicio" (p. 57). Esto vincula directamente la capacidad laboral (eficiencia, eficacia, calidad) con el desempeño.

Desde la perspectiva investigativa, la LOTTT proporciona el marco legal específico para la gestión del personal administrativo en CAPROF-UNELLEZ. Un personal con capacidad laboral adecuada es un activo para la institución, y una exigencia legal en términos de los deberes del trabajador. Un desempeño deficiente podría ser consecuencia de una capacidad laboral insuficiente o de la falta de las condiciones propicias que la ley establece. La investigación evaluará si las prácticas de CAPROF-UNELLEZ en relación con la formación y las condiciones laborales se alinean con lo dispuesto en la LOTTT, y cómo esta alineación influye en la capacidad y el desempeño de su personal.

Complementariamente, la Ley de Cajas de Ahorro, Fondos de Ahorro y Asociaciones de Ahorro y Préstamo (2001) es el instrumento legal más específico para la institución objeto de estudio. Efectivamente, esta ley regula la constitución, organización, funcionamiento, control y supervisión de las cajas de ahorro. Aunque no se refiere directamente a la capacidad laboral, al establecer las funciones y responsabilidades de estas entidades (Artículo 2, 3, entre otros.), implica la necesidad de un personal competente para llevar a cabo dichas operaciones de manera eficiente y segura. La normativa sobre la gestión interna y la rendición de cuentas exige un alto nivel de desempeño por parte de la administración.

En el presente estudio, esta ley delimita el ámbito de acción de CAPROF-UNELLEZ y, por extensión, las competencias requeridas para su personal administrativo. La capacidad laboral del personal debe estar intrínsecamente ligada al cumplimiento de los objetivos y procedimientos que esta ley establece. Un personal administrativo capacitado y con un alto desempeño contribuirá a que CAPROF-UNELLEZ cumpla con su objeto social de fomentar el ahorro y el préstamo entre sus asociados, y que lo haga dentro de los marcos de legalidad y eficiencia exigidos por la normativa específica del sector, impactando así directamente en la legitimidad y sostenibilidad de la caja de ahorro en el año 2025.

En primer lugar, si bien no existen tratados internacionales que aborden directamente la capacidad laboral o el desempeño administrativo de una caja de ahorro específica, los convenios y recomendaciones de organismos multilaterales sientan principios fundamentales en materia laboral y de derechos humanos que son de aplicación general.

Así, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha emitido numerosos convenios, como el Convenio N° 142 sobre el desarrollo de los recursos humanos (1975), que promueve políticas y programas de orientación y formación profesional. Este tipo de

instrumentos, aunque no de cumplimiento coercitivo directo para una institución específica, reflejan una preocupación global por la mejora continua de las capacidades de los trabajadores, reconociendo su impacto en la productividad y el bienestar.

Desde la visión de la investigadora, estos tratados internacionales, aunque de aplicación indirecta, proporcionan una base ética y de buenas prácticas que un liderazgo responsable en la institución debería considerar. La promoción del desarrollo profesional y la capacitación del personal administrativo, como un medio para potenciar su capacidad laboral, se alinea con los principios universales de mejora de las condiciones de trabajo y el aprovechamiento del capital humano. Comprender que la capacidad laboral es un tema de interés global refuerza la relevancia de su estudio en el contexto local de la caja de ahorro y su impacto en el desempeño organizacional.

Capacidad Laboral

La capacidad laboral se define en esta investigación como el conjunto de atributos, tanto intrínsecos como extrínsecos, que posee el personal administrativo de la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ para ejecutar eficaz y eficientemente sus funciones y responsabilidades. En efecto, Alles (2006) la concibe como "la aptitud de una persona para realizar determinada actividad o tarea con un grado de excelencia, es decir, el conjunto de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que posee un individuo para el desempeño de una función" (p. 25). Esta definición destaca la multidimensionalidad de la capacidad, que no se limita a lo técnico, sino que abarca también las predisposiciones personales y los comportamientos que permiten un rendimiento superior en un puesto

específico. Se busca comprender cómo las competencias y habilidades del personal administrativo en CAPROF-UNELLEZ inciden en la efectividad de sus labores diarias.

Desde la perspectiva como investigadora, la capacidad laboral del personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ es el cimiento sobre el cual se construye la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios de la caja de ahorro. Esto implica que el personal posea los conocimientos técnicos necesarios sobre productos financieros y normativas internas, y que demuestre habilidades en la gestión de procesos, la comunicación efectiva con los asociados y la resolución de problemas. Una capacidad laboral robusta permitirá al personal adaptarse a los cambios, operar con precisión y contribuir al logro de los objetivos institucionales. El estudio se enfocará en identificar las dimensiones de esta capacidad y cómo su desarrollo influye en los resultados obtenidos por el personal en su desempeño.

Categoría: Desempeño del Personal Administrativo

El desempeño del personal administrativo se conceptualiza en este estudio como el grado de efectividad y eficiencia con que los empleados del área administrativa de la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ cumplen con sus tareas, responsabilidades y metas asignadas en el año 2025 II. Así lo señala Chiavenato (2007) al definir el desempeño como "la manera en que las personas llevan a cabo sus tareas, buscando que esta ejecución sea efectiva y contribuya al logro de los objetivos organizacionales" (p. 258). Esta conceptualización enfatiza los resultados observables y medibles de la labor del empleado, más allá del simple esfuerzo o la actividad. Para el personal administrativo de una caja de ahorro, esto se traduce en la calidad de la atención al asociado, la precisión en los

registros contables, la agilidad en la tramitación de operaciones y la contribución a la productividad general de la institución.

Como investigadora, la evaluación del desempeño del personal administrativo en CAPROF-UNELLEZ es crucial para medir la efectividad de sus operaciones. Los indicadores de desempeño permitirán cuantificar la productividad y la calidad del trabajo realizado, y ayudarán a identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en la gestión del personal. Un desempeño administrativo óptimo se reflejará en la satisfacción de los asociados, la minimización de errores operativos y la consecución de los objetivos financieros y de servicio de la caja de ahorro. Por tanto, la categoría desempeño será el referente principal para determinar la incidencia de la capacidad laboral en el éxito operacional de CAPROF-UNELLEZ en el período estudiado.

CUADRO N° 1 Categorización de la Información

Propósito General: Analizar la incidencia que existe entre la capacidad laboral y el desempeño del personal administrativo en la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ, parroquia Altos Barinas, estado Barinas, AÑO 2025.

CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUBCATEGORÍAS	FUENTE DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS
	Es el conjunto de conocimientos, habilidades, aptitudes y	1. Conocimientos Técnicos y de Procesos	

Capacidad Laboral	<p>actitudes que posee y aplica el personal administrativo de CAPROF- UNELLEZ para el eficaz y eficiente cumplimiento de sus funciones y responsabilidades en la institución. Se refiere al "saber", "saber hacer" y "saber ser" en el contexto laboral específico de la caja de ahorro.</p>	<p>2. Habilidades Operativas</p> <p>3. Habilidades Interpersonales y de Comunicación</p> <p>4. Iniciativa, proactividad, y adaptabilidad</p> <p>5. Compromiso y Ética Profesional</p>	- Entrevistas en profundidad semiestructurada.
Desempeño del Personal Administrativo	<p>Se refiere al grado de eficacia y eficiencia con que el personal administrativo de CAPROF- UNELLEZ ejecuta sus tareas, cumple con sus responsabilidades y logra los objetivos</p>	<p>6. Gestión del Tiempo y optimización de recursos</p> <p>7. Calidad, Productividad y Cumplimiento de Plazos</p>	- Entrevistas en profundidad semiestructurada

	preestablecidos, contribuyendo al buen funcionamiento de la Caja de Ahorro.	8. Logro de Objetivos y orientación al servicio	
		9. Colaboración y resolución de problemas	

Fuente: Elaboración Propia (2025).

Momento III

Recorrido Metodológico

El presente apartado, constituye la espina dorsal que articula y sustenta el proceso investigativo de este estudio; En este apartado se expone con detalle las decisiones fundamentales concernientes al paradigma epistemológico, el enfoque metodológico, el método y el tipo de investigación que guiarán la recolección, el análisis y la interpretación de la información. La rigurosidad en la definición de estos aspectos es crucial, ya que de ellos

depende la coherencia interna del estudio y la validez de los hallazgos que se pretenden alcanzar.

Este capítulo se encuentra la justificación del paradigma interpretativo como lente a través del cual se buscó comprender la complejidad de las percepciones y vivencias del personal administrativo respecto a su capacidad laboral y desempeño. Seguidamente, se fundamentó la elección del enfoque cualitativo, como vía para explorar en profundidad los significados y las narrativas de los actores involucrados. Posteriormente, se detallarán las estrategias metodológicas específicas que permitirán abordar los objetivos propuestos, asegurando un camino sistemático y reflexivo hacia la construcción del conocimiento en el contexto particular de CAPROF-UNELLEZ durante el año 2025 II.

Naturaleza de la Investigación

Para la presente investigación se seleccionó el paradigma interpretativo. Este se distancia de la búsqueda de leyes universales y la medición objetiva, para centrarse en la comprensión profunda de los significados, las experiencias y las realidades múltiples construidas por los actores sociales en sus contextos particulares. Al respecto, Lincoln y Guba (1985), en su influyente obra *Naturalistic Inquiry*, “sostienen que la realidad es múltiple, construida socialmente e interrelacionada, y que el conocedor y lo conocido son interactivos e inseparables, lo que implica que el investigador se sumerge en el mundo de los participantes para entender sus perspectivas” (p. 98).

Desde el punto de vista, la adopción del paradigma interpretativo resulta fundamental para explorar la complejidad de la capacidad laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ. Este enfoque paradigmático permitirá ir más allá de simples indicadores numéricos, para indagar en las percepciones, valoraciones,

significados y vivencias que el personal administrativo atribuye a su propia capacidad laboral y cómo esta, desde su óptica, se vincula con su desempeño cotidiano en la institución durante el año 2025 II. El aporte de esta investigación, bajo esta visión paradigmática, radicará en generar una comprensión rica y contextualizada de cómo la capacidad laboral es experimentada y significada por los propios actores, desvelando matices que un enfoque puramente objetivo podría pasar por alto y contribuyendo a una visión humana y profunda del fenómeno en CAPROF-UNELLEZ.

Consecuentemente con la postura paradigmática asumida, la investigación adoptará un enfoque cualitativo. Sin embargo, el enfoque cualitativo es el más congruente para abordar las percepciones y experiencias del personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ sobre su capacidad laboral y su desempeño. Permitirá capturar la riqueza de sus testimonios, las sutilezas de sus interacciones y los factores contextuales que influyen en sus vivencias laborales, aspectos difícilmente aprehensibles mediante instrumentos estandarizados y mediciones numéricas. Esta investigación, mediante el enfoque cualitativo, busco construir un conocimiento detallado y profundo a partir de las voces de los propios empleados, permitiendo comprender las dinámicas internas y las interpretaciones subjetivas que configuran la relación entre la capacidad laboral y el desempeño en este contexto específico.

Método y Fases

Para la presente investigación se optó por un método de investigación descriptivo, enmarcado dentro del paradigma interpretativo y el enfoque cualitativo. Al respecto, Stake (1995), en su obra *The Art of Case Study Research*, aunque se centra en el estudio de caso,

resalta la importancia de la descripción densa y la interpretación para comprender la complejidad de un fenómeno en su contexto particular, lo cual es fundamental en estudios descriptivos cualitativos que buscan caracterizar en profundidad una realidad social. Este tipo de método se enfoca en detallar las situaciones, eventos y percepciones; es decir, en cómo se manifiesta y es significado un determinado fenómeno, buscando especificar las propiedades importantes desde la perspectiva de los actores involucrados.

En este sentido, la adopción del método descriptivo cualitativo es particularmente pertinente para el estudio de la capacidad laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ durante el año 2025 II. Este método permitió caracterizar de manera profunda las percepciones, experiencias y significados que el personal atribuye a su propia capacidad laboral (conocimientos, habilidades, actitudes, condiciones facilitadoras) y cómo estas dimensiones, desde su vivencia, se manifiestan e inciden en las diversas facetas de su desempeño laboral. A través de la descripción detallada de estas percepciones y narrativas, y la exploración de su manifestación en este contexto particular, se buscó obtener una comprensión clara y matizada de la situación actual, lo cual es un paso fundamental para develar la complejidad del fenómeno. El aporte de esta investigación, al emplear un método descriptivo cualitativo, radica en la capacidad de ofrecer un retrato detallado, contextualizado y humano de la capacidad laboral y el desempeño, superando visiones simplistas para capturar la esencia de las experiencias del personal administrativo, proporcionando una base sólida de comprensión sobre la realidad estudiada.

En consecuencia, con la naturaleza interpretativa y cualitativa, la investigación

descriptiva se desarrolló siguiendo una serie de fases lógicas y secuenciales, diseñadas para asegurar el rigor, la profundidad y la sistematicidad del estudio. Estas fases, aunque interrelacionadas y a menudo iterativas en la práctica cualitativa, permitirán abordar de manera ordenada la caracterización de las percepciones sobre la capacidad laboral y las manifestaciones del desempeño en esta organización. Es importante destacar que, si bien el método descriptivo cualitativo se centra en el "qué es" y "cómo es" de los fenómenos desde la perspectiva de los participantes, una descripción exhaustiva, densa y bien fundamentada puede sentar las bases para comprensiones profundas y la generación de nuevas interpretaciones sobre la incidencia de la capacidad laboral. Para la investigadora, la estructuración en fases no implica una rigidez lineal, sino una guía que asegura la cobertura de aspectos cruciales del proceso investigativo, desde el diseño hasta la interpretación, permitiendo flexibilidad para explorar comprensiones emergentes. Este estudio, al seguir dichas fases, busca garantizar que la comprensión del fenómeno esté sólidamente anclada en las experiencias de los participantes y en el contexto de CAPROF-UNELLEZ, generando un conocimiento útil y significativo.

Por consiguiente, el desarrollo de la presente investigación se estructurará en las siguientes cuatro fases interdependientes:

Fase I: Diseño de la Investigación y Caracterización del Contexto. Inicialmente, se procederá a una revisión documental exhaustiva para consolidar el marco teórico- referencial sobre capacidad laboral, desempeño del personal administrativo desde enfoques cualitativos y la comprensión del contexto organizacional. Se definió conceptualmente las categorías de análisis que se guio la indagación. Se realizo una caracterización detallada de la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ, incluyendo su cultura organizacional,

estructura, misión, visión, valores y el contexto socio-laboral en el que opera durante el año 2025. En esta fase, también se diseñarán los instrumentos de recolección de información, tales como guías de entrevista semiestructurada y, de ser pertinente, guías de observación no participante o participante moderada, asegurando su adecuación y relevancia mediante la consulta con expertos. Se definió los criterios para la selección intencional de los participantes clave (personal administrativo de CAPROF- UNELLEZ), buscando diversidad de perspectivas y riqueza informativa.

Fase II: Recolección de la Información. Posteriormente, una vez diseñados los instrumentos y seleccionados los participantes, se llevo a cabo la aplicación de los mismos para la recolección de la información pertinente sobre las percepciones de la capacidad laboral y las manifestaciones de su incidencia en el desempeño del personal administrativo de la organización. Esta fase, de acuerdo con Maxwell (2013) en *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*, “requiere una interacción cuidadosa y ética con los participantes, donde el investigador es el principal instrumento” (p. 241). Se realizo entrevistas en profundidad, se tomarán notas de campo detalladas durante las observaciones y se recopilarán documentos internos relevantes (con la debida autorización). Se requirió una planificación cuidadosa para asegurar el establecimiento de rapport, el manejo ético de la información (consentimiento informado, confidencialidad, anonimato) y la obtención de datos ricos y completos. Se busco minimizar cualquier sesgo potencial durante la recolección, garantizando la escucha activa y el registro fiel de las narrativas. La supervisión constante del proceso de recolección y la reflexión continua (bitácora del investigador) serán fundamentales para asegurar la calidad de los datos.

Fase III: Procesamiento y Análisis de la Información Cualitativa. A continuación, la información recolectada (transcripciones de entrevistas, notas de campo, documentos) fue

sometida a un proceso de organización y preparación para el análisis. Se utilizarán técnicas de análisis de contenido cualitativo o análisis temático, como los descritos por Braun y Clarke (2006) en su trabajo sobre análisis temático. Este proceso implicó la familiarización con los datos, la generación de códigos iniciales (codificación abierta), la búsqueda de temas o categorías, la revisión y refinamiento de estos temas, su definición y nominación, y finalmente, la producción del reporte. Dependiendo de la naturaleza y volumen de los datos, se podría considerar el apoyo de software de análisis cualitativo de datos (CAQDAS) como ATLAS.ti o NVivo para facilitar la organización y codificación. El propósito de esta fase es transformar los datos narrativos brutos en comprensiones interpretativas profundas y patrones de significado que permitan caracterizar detalladamente las percepciones sobre la capacidad laboral y su incidencia en el desempeño en el contexto de CAPROF-UNELLEZ durante el año 2025.

Fase IV: Interpretación de Hallazgos, Construcción de Comprensiones y Elaboración del Informe. Finalmente, se procederá a la interpretación de los temas y patrones emergentes del análisis cualitativo, contrastándolos y dialogando con el marco teórico- referencial desarrollado y los antecedentes de la investigación. Se describieron de manera densa y rica las percepciones del personal administrativo sobre su capacidad laboral, las diversas formas en que esta se manifiesta y cómo, desde sus experiencias, incide en su desempeño. Se exploraron las complejidades, matices y posibles tensiones observadas, siempre desde la perspectiva de los participantes. Con base en esta interpretación profunda, se elaboraron las conclusiones del estudio, respondiendo a los objetivos de investigación planteados. Asimismo, se formularán reflexiones y, de ser pertinente, sugerencias o líneas de consideración para la organización, orientadas a la valoración y posible fortalecimiento de la capacidad laboral y el desempeño de su personal administrativo, desde una perspectiva humana y contextualizada.

Tipo de Investigación

La definición del tipo de investigación es un paso metodológico crucial, ya que establece el marco general y la orientación estratégica para abordar el objeto de estudio. En el contexto de la presente investigación, y en coherencia con el paradigma interpretativo, el enfoque cualitativo y el método descriptivo seleccionados, se han delineado las siguientes clasificaciones para asegurar una comprensión profunda y contextualizada del fenómeno de la capacidad laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo en CAPROFUNELLEZ.

En primer término, la investigación se clasifica fundamentalmente como una investigación de campo. Este tipo de estudio se caracteriza por la recolección de datos directamente del contexto natural donde ocurren los fenómenos, permitiendo al investigador una interacción cercana con los participantes y una comprensión vivencial de la realidad estudiada. Al respecto, Flick (2018), en su obra *An Introduction to Qualitative Research*, subraya que la investigación cualitativa frecuentemente implica un trabajo de campo donde el investigador se sumerge en el escenario para capturar las perspectivas y acciones de los participantes en su entorno cotidiano (p. 312). Desde este modo, la adopción de la investigación de campo es indispensable para explorar la capacidad laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. Este enfoque permitió una inmersión directa en la dinámica institucional, facilitando la recolección de datos primarios a través de entrevistas en profundidad y observación participante con el personal administrativo, capturando sus narrativas y experiencias de primera mano. El aporte de esta investigación, al ser de campo, radica en la capacidad de obtener una visión auténtica y detallada de cómo la capacidad laboral

es vivida, percibida e interpretada por los propios actores en su entorno laboral real, minimizando la artificialidad y enriqueciendo la validez de los hallazgos al reflejar las condiciones y significados construidos.

Contexto del Fenómeno y Selección de Participantes

La comprensión profunda de cualquier objeto de estudio en una investigación cualitativa exige una inmersión detallada en el entorno y las circunstancias que lo rodean, así como una definición precisa de las fuentes de información que nutrirán el análisis. En el presente apartado, se delimitó el contexto multifacético en el cual se manifiesta la capacidad laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ durante el año 2025 II, y posteriormente se expondrá la estrategia para la selección de los participantes que conformarán la fuente primordial de información en este estudio de campo.

3Universo de Estudio y Selección de Participantes Clave

En el marco de una investigación cualitativa, los conceptos de "población" y "muestra", entendidos desde la lógica cuantitativa de la representatividad estadística y la generalización de resultados, se reinterpretan para dar paso a una comprensión enfocada en la profundidad, la riqueza de la información y la significatividad de los contextos. El interés primordial no reside en cuántos, sino en quiénes pueden ofrecer la información más pertinente y detallada para comprender el fenómeno estudiado en su complejidad. Sandelowski (2000) “destaca que el muestreo en la investigación cualitativa busca la "adecuación informativa" más

que la representatividad numérica, seleccionando participantes que puedan ofrecer las perspectivas más ricas sobre el tema” (p. 87).

En relación a lo descrito, este reenfoque es crucial, ya que el objetivo es capturar la esencia de las vivencias y percepciones individuales en su entorno natural. El aporte de esta investigación al adoptar esta concepción radica en la posibilidad de acceder a una comprensión detallada y contextualizada de cómo el personal administrativo experimenta y significa su capacidad laboral y su desempeño, trascendiendo la mera cuantificación para adentrarse en el mundo subjetivo de los actores involucrados.

Por consiguiente, el universo de estudio o el contexto de los participantes para esta investigación está constituido por el personal administrativo que labora CAPROF- UNELLEZ durante el período correspondiente al año 2025. Este grupo humano representa la fuente primaria de información, ya que son sus miembros quienes vivencian directamente las dinámicas relacionadas con la capacidad laboral y el desempeño dentro de esta organización específica. El estudio se desarrolló en el ambiente laboral cotidiano de la organización, lo cual es coherente con la naturaleza de una investigación de campo, permitiendo observar y comprender las interacciones y los significados en su contexto natural.

En este sentido, delimitar el universo de estudio al personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ en el año 2025 II. permite focalizar la indagación en un grupo específico cuyas experiencias son directamente relevantes para los objetivos del estudio, facilitando una inmersión profunda en sus realidades particulares. Este estudio, al centrarse en este universo específico y en su contexto laboral, busca generar un conocimiento situado y auténtico sobre la capacidad laboral y el desempeño, que refleje las particularidades de la institución y las vivencias de su personal administrativo, en lugar de buscar generalizaciones abstractas.

En cuanto a la selección de los individuos que proporcionarán la información, en lugar de una "muestra" estadística, se procederá a una selección intencionada o propositiva de participantes clave. Esta estrategia de muestreo no probabilístico es fundamental en la investigación cualitativa, ya que permite al investigador seleccionar deliberadamente a aquellos individuos que, por sus características, experiencias o conocimientos, pueden ofrecer información rica y pertinente para los propósitos del estudio. Patton (2015), "explica que el muestreo intencional busca seleccionar casos ricos en información para su estudio en profundidad, aquellos de los cuales se puede aprender mucho sobre asuntos de importancia central" (p. 321).

Desde la visión de la investigación, la selección intencionada permitirá identificar a aquellos miembros del personal administrativo que puedan articular con claridad sus percepciones sobre su capacidad laboral, describir detalladamente sus experiencias de desempeño y reflexionar sobre la incidencia entre ambas dimensiones, garantizando la obtención de datos cualitativos densos y significativos. La contribución de esta estrategia de selección a la investigación será la de asegurar que las voces y perspectivas más informativas sean escuchadas, lo que es esencial para una descripción profunda y una comprensión matizada del fenómeno de la capacidad laboral y su impacto en el desempeño dentro de la organización.

Asimismo, los criterios para la selección de estos participantes clave se defino buscando la diversidad y riqueza de perspectivas dentro del personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ. Estos criterios podrían incluir: (a) diferentes niveles de antigüedad en la institución, para capturar posibles evoluciones en la percepción de la capacidad laboral; (b) variedad en los tipos de cargos o funciones administrativas desempeñadas, para explorar diversas manifestaciones del desempeño; (c) disposición voluntaria y explícita para participar en el estudio y compartir sus experiencias de manera abierta; y (d) capacidad para comunicar

verbalmente sus vivencias y reflexiones. El número de participantes no se determinará a priori mediante un cálculo estadístico, sino que se orientará por el principio de saturación de la información o teórica, como lo describen Merriam y Tisdell (2016) “donde se continúa la recolección de datos hasta que la nueva información obtenida ya no aporta comprensiones novedosas o adicionales a las categorías emergentes” (p. 98)

Así mismo que la aplicación de estos criterios y el principio de saturación garantizarán que se explore la complejidad del fenómeno desde múltiples ángulos y se alcance una comprensión exhaustiva, sin una extensión innecesaria de la recolección de datos. El aporte de esta aproximación al tamaño de la "muestra" es su flexibilidad y su enfoque en la calidad y profundidad de la información, más que en la cantidad de participantes, lo cual es fundamental para los objetivos descriptivos e interpretativos de esta investigación. La selección también considero en todo momento los principios éticos de consentimiento informado, confidencialidad y respeto por la autonomía de cada individuo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

En el marco de la presente investigación, la recolección de la información constituye una fase medular. Este proceso se refiere al acercamiento sistemático y reflexivo a los participantes en su contexto natural, para capturar sus vivencias, percepciones y los significados que atribuyen a su capacidad laboral y su incidencia en el desempeño. No se trata

de una simple aplicación de herramientas, sino de una interacción dialógica y observacional que permitirá construir los datos primarios del estudio.

Por consiguiente, la entrevista en profundidad semiestructurada se erige como la técnica fundamental para la recolección de la información en esta investigación. Esta técnica, esencial en la investigación cualitativa de campo, permite una interacción conversacional flexible pero guiada, donde el investigador puede explorar temas específicos en detalle, adaptándose al flujo narrativo del participante. Kvale y Brinkmann (2009), describen la entrevista cualitativa como “un medio para comprender el mundo desde el punto de vista del sujeto, desentrañando el significado de sus experiencias” (p. 312). Desde la perspectiva de la investigadora, la entrevista en profundidad permitirá una inmersión analítica en las vivencias del personal administrativo, explorando sus percepciones sobre los componentes de su capacidad laboral (conocimientos, habilidades, actitudes, condiciones), cómo la experimentan y cómo consideran que esta influye en las distintas facetas de su desempeño laboral cotidiano. El aporte de esta investigación, al emplear dicha técnica, radica en la capacidad de acceder a la riqueza de las narrativas individuales, capturando matices, emociones y contextos que son cruciales para comprender la compleja relación entre capacidad laboral y desempeño desde la voz de los protagonistas.

Asimismo, para guiar las conversaciones y asegurar que se aborden los temas centrales de la investigación de manera consistente pero flexible, se diseñará y utilizará una guía de entrevista semiestructurada como instrumento principal. Este instrumento no es un cuestionario rígido, sino un conjunto de temas y preguntas abiertas que sirven como hoja de ruta para el entrevistador, permitiendo la emergencia de nuevos tópicos relevantes planteados por el participante. Patton (2015), destaca que “las guías de entrevista ayudan a asegurar que

se cubran las mismas áreas de información con cada persona entrevistada, pero manteniendo la flexibilidad para explorar y profundizar en respuestas significativas” (p. 211). Para la investigadora, la guía de entrevista se convirtió en una herramienta esencial para focalizar el diálogo en las dimensiones clave de la capacidad laboral (formación, experiencia, motivación, recursos, entre otros.) y del desempeño (calidad del trabajo, iniciativa, relaciones interpersonales, cumplimiento de objetivos), al tiempo que se da espacio para que los participantes expresen sus perspectivas únicas y los factores contextuales que consideran importantes. Este estudio, mediante la aplicación de una guía de entrevista cuidadosamente elaborada, busca garantizar la obtención de información rica, comparable entre participantes y directamente relevante para los objetivos de la investigación.

Como técnica complementaria, y si las condiciones del campo y los consentimientos lo permiten, se consideró la observación no participante. Esta técnica permite al investigador capturar aspectos del contexto, las interacciones y los comportamientos que podrían no emerger únicamente a través de las entrevistas. Taylor, Bogdan y DeVault (2016), señalan que “la observación permite al investigador ver el mundo tal como lo ven sus sujetos de estudio, proporcionando una comprensión profunda de sus experiencias y contextos” (p. 176). Desde la visión de la investigadora, la observación podría ofrecer información valiosa sobre cómo se manifiesta la capacidad laboral en la práctica, las dinámicas de equipo, el uso de recursos y las condiciones ambientales que podrían influir tanto en la capacidad como en el desempeño del personal administrativo, complementando y contextualizando las narrativas obtenidas en las entrevistas. Esta investigación, al considerar la observación, busca enriquecer los datos con una dimensión contextual y conductual, permitiendo una triangulación de la información que fortalezca la comprensión del fenómeno estudiado.

Finalmente, el instrumento fundamental para registrar las observaciones y las reflexiones del investigador durante el trabajo de campo fue el cuaderno de campo o diario del investigador. Esta herramienta es esencial en la investigación de campo para documentar de manera sistemática y detallada lo observado, y también las impresiones, interpretaciones preliminares, decisiones metodológicas y cualquier eventualidad que surja durante el proceso. Emerson, Fretz y Shaw (2011), “resaltan la importancia de las notas de campo como el principal medio para transformar las experiencias del campo en datos analizables” (p. 318). Para la investigadora, el cuaderno de campo fue un registro continuo y reflexivo que acompañará todo el proceso de recolección de información, desde la planificación de las entrevistas y observaciones hasta el análisis inicial de los datos, permitiendo documentar el "cómo" de la investigación y las propias reacciones y aprendizajes. El aporte del cuaderno de campo a este estudio fue el de proporcionar un registro detallado del proceso investigativo, asegurar la transparencia metodológica y capturar la riqueza del contexto y las interacciones que van más allá de las transcripciones de entrevistas.

Análisis e Interpretación de los Hallazgos

Una vez concluida la fase de recolección de la información directamente en el campo, la presente investigación se adentra en la etapa crucial del análisis e interpretación de los hallazgos. Este momento representa el proceso intelectual y metodológico mediante el cual los datos cualitativos primarios, obtenidos a través de entrevistas en profundidad y observaciones, se transformaron en comprensiones significativas y respuestas a los propósitos planteados sobre la capacidad laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. No se

trata de una simple reducción de datos, sino de una inmersión profunda para desvelar los significados, patrones y relaciones que emergen de las vivencias de los participantes.

Inicialmente, el proceso analítico comenzó con la preparación y organización exhaustiva de toda la información recopilada. Esto incluyó la transcripción literal y detallada de las entrevistas grabadas, la revisión y organización de las notas de campo y cualquier otro material pertinente. Merriam y Tisdell (2016), destacan “la importancia de esta fase preparatoria, que implica familiarizarse íntimamente con los datos como paso previo a cualquier intento de codificación o interpretación, asegurando que el investigador se sumerja en el mundo de los participantes” (p. 65). Desde la perspectiva de la investigadora, esta etapa de transcripción y organización meticulosa es fundamental, ya que permite una primera aproximación reflexiva a las narrativas del personal administrativo, identificando ideas preliminares y asegurando la fidelidad de los datos que sirvió de base para todo el análisis posterior sobre la capacidad laboral y el desempeño. El aporte de esta investigación al seguir este procedimiento radica en garantizar una base de datos cualitativos sólida y bien gestionada, lo que es esencial para la credibilidad y la profundidad del análisis interpretativo, permitiendo un tratamiento sistemático de las percepciones individuales y colectivas.

Posteriormente, se procedió a la fase de codificación de los datos, un proceso central en el análisis cualitativo mediante el cual se identifican y etiquetan segmentos de información relevantes para los objetivos del estudio. Se empleó una combinación de codificación abierta para identificar conceptos y temas emergentes directamente de las narrativas de los participantes, y una codificación más enfocada a medida que se desarrollen las categorías. Saldaña (2021), describe la codificación como un método que permite al investigador organizar y agrupar los datos de manera sistemática para descubrir patrones, temas, conceptos y teorías.

Para la investigadora, la codificación no fue un ejercicio mecánico, sino un proceso interpretativo en sí mismo, donde se buscó capturar la esencia de las experiencias del personal respecto a sus conocimientos, habilidades, actitudes (componentes de la capacidad laboral) y cómo estos se vinculan con las distintas facetas de su desempeño, como la eficiencia, la calidad del trabajo y las relaciones interpersonales. Este estudio, mediante una codificación rigurosa y reflexiva, busca descomponer la complejidad de las vivencias individuales en unidades de significado manejables, que luego puedan ser agrupadas en categorías más amplias, facilitando la identificación de patrones transversales y la comprensión profunda de la incidencia de la capacidad laboral en el desempeño.

Como estrategia principal para la identificación y análisis de patrones significativos a través del conjunto de datos, se adoptó el análisis temático. Esta técnica flexible y ampliamente utilizada en la investigación cualitativa se enfoca en identificar, analizar y reportar patrones (temas) dentro de los datos, organizando y describiendo el conjunto de datos de forma rica y detallada. Más allá de la identificación de temas, la fase de interpretación implicó un esfuerzo por comprender el significado profundo de estos hallazgos, contextualizándolos dentro de este entorno específico y en diálogo con el marco teórico-referencial de la investigación. La interpretación busca responder al "por qué" detrás de los patrones identificados. Stake (1995), "subraya la importancia de la interpretación en la comprensión de la particularidad y complejidad del fenómeno estudiado, buscando significados en lugar de solo descripciones" (p. 85). Por lo mismo, la interpretación significó ir más allá de la simple descripción de los temas emergentes, para explorar las interrelaciones entre la capacidad laboral percibida, las condiciones organizacionales, los factores personales y su manifestación conjunta en el desempeño del personal administrativo, considerando las posibles tensiones, facilitadores o

barreras identificadas. Este estudio, al enfatizar una interpretación contextualizada y profunda, aspira a construir comprensiones que describan la realidad, y también ofrezcan sobre las dinámicas subyacentes que configuran la capacidad laboral y el desempeño en esta institución específica, valorando la perspectiva única de sus miembros.

Finalmente, la culminación de este proceso analítico e interpretativo fue la articulación de los hallazgos de manera que respondan directamente a los objetivos de la investigación y contribuyan a una comprensión enriquecida de la incidencia de la capacidad laboral en el desempeño del personal administrativo. Los temas y las interpretaciones se integró para construir una narrativa coherente y fundamentada que refleje la complejidad del fenómeno. Se buscará describir la situación, y también, en consonancia con el alcance propositivo de los estudios de campo cualitativos, identificar posibles áreas de reflexión para la organización.

Desde la perspectiva de la investigadora, el resultado final del análisis y la interpretación debe ser una descripción densa y una comprensión matizada que capture la esencia de las experiencias del personal, ofreciendo un conocimiento valioso y contextualmente relevante. La contribución fundamental de esta fase fue la de transformar los datos de campo en un conocimiento significativo y útil, que cumpla con los requisitos académicos, y también pueda tener resonancia y aplicabilidad reflexiva para la comunidad de CAPROF-UNELLEZ, al iluminar aspectos clave de su capital humano y su funcionamiento organizacional.

Momento IV

Resultados e Interpretación

La presente sección expone los hallazgos derivados del análisis cualitativo realizado a partir de las entrevistas aplicadas al personal administrativo de la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ, ubicada en la parroquia Alto Barinas, Estado Barinas. El propósito fue comprender la incidencia de la capacidad laboral en el desempeño administrativo, en función de los objetivos específicos planteados.

El enfoque metodológico se sustentó en la codificación temática de las respuestas, agrupadas en dos categorías principales: capacidad laboral y desempeño administrativo. A su vez, cada categoría se desglosó en subcategorías que permitieron identificar patrones, percepciones compartidas y elementos críticos para la interpretación.

Los resultados se presentan en forma de matriz analítica, donde se sistematizan los hallazgos relevantes y sus respectivas interpretaciones. Esta estructura facilita la vinculación directa entre los propósitos de la investigación y las evidencias empíricas obtenidas, permitiendo una lectura comprensiva y argumentada de los fenómenos estudiados.

Análisis Cualitativo de las Respuestas

I. CATEGORÍA: CAPACIDAD LABORAL

según Ilmarinen et al. (2008) la capacidad laboral (o de trabajo) se define como el equilibrio dinámico entre los recursos personales (salud, competencia, motivación) y las demandas del trabajo.

Conocimiento Técnico

- Los participantes identifican como esenciales los conocimientos en sistemas

administrativos, normativas institucionales y herramientas digitales básicas.

- Se evidencia una conciencia clara sobre la relación entre conocimiento técnico y desempeño eficaz.

- Interpretación: Existe una base técnica sólida, aunque algunos perfiles requieren

actualización en plataformas digitales emergentes.

Habilidades Operativas

- Las tareas más frecuentes incluyen atención al público, archivo, elaboración de informes y manejo de correspondencia.

- La eficiencia se logra mediante rutinas, listas de verificación y experiencia acumulada.

- Interpretación: La operatividad está bien estructurada, pero puede optimizarse con

capacitación en automatización de procesos.

Habilidades Interpersonales y de Comunicación

- Se destaca la empatía, el respeto y la capacidad de adaptación al interlocutor según

jerarquía o área funcional.

- Algunos mencionan dificultades en la comunicación interdepartamental.

- Interpretación: La comunicación interna es efectiva, pero se requiere fortalecer la

coordinación transversal.

Iniciativa, Proactividad y Adaptabilidad

- Se relatan experiencias de reorganización ante ausencias, adaptación a cambios de procesos y resolución autónoma de problemas.

- Algunos expresan inseguridad ante nuevas funciones sin formación previa.

- Interpretación: La iniciativa está presente, pero limitada por la falta de capacitación

continua y respaldo institucional.

Compromiso y Ética Profesional

- La ética se asocia a la honestidad, confidencialidad y responsabilidad.
- Se menciona presión externa como factor de riesgo ético.
- Interpretación: La ética profesional es un valor compartido, aunque vulnerable ante

presiones externas. Requiere refuerzo institucional.

II. CATEGORÍA: DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

según Chiavenato, el desempeño laboral del personal administrativo se define como el conjunto de acciones, comportamiento y competencia observadas que son relevantes para el logro de los objetivos organizacionales.

Gestión del Tiempo y Optimización de Recursos

- Se utilizan agendas, cronogramas y priorización por urgencia.
- La sobrecarga laboral afecta el cumplimiento de tiempos.
- Interpretación: La organización personal es clave, pero se ve afectada por la

distribución desigual de tareas.

Calidad, Productividad y Cumplimiento de Plazos

- Se prioriza la revisión y cumplimiento de estándares.
- En momentos de alta demanda, se sacrifica detalle por rapidez.
- Interpretación: La calidad es valorada, pero requiere equilibrio con la carga laboral y

tiempos de entrega.

Logro de Objetivos y Orientación al Servicio

- Se enfocan en metas institucionales y satisfacción del usuario.
- Algunos sienten que sus logros no son visibilizados ni reconocidos.
- Interpretación: La orientación al servicio motiva el desempeño, pero se necesita

reforzar el reconocimiento interno.

Colaboración y Resolución de Problemas

- Se destacan experiencias de trabajo en equipo para resolver problemas

administrativos.

- En ciertos casos, la falta de liderazgo claro dificulta la colaboración.

- Interpretación: La resolución efectiva depende de la coordinación y liderazgo compartido.

Analisis de los Resultados

El presente análisis cualitativo se fundamenta en las respuestas obtenidas mediante entrevistas semiestructuradas aplicadas al personal administrativo de CAPROF-UNELLEZ, con el objetivo de comprender las percepciones, experiencias y prácticas relacionadas con su capacidad laboral y desempeño institucional.

En la categoría de capacidad laboral, se identificó que los conocimientos técnicos esenciales están vinculados al manejo de sistemas administrativos, normativas internas y herramientas digitales básicas. Las habilidades operativas se centran en tareas rutinarias como archivo, atención al público y elaboración de informes, ejecutadas con eficiencia mediante rutinas y listas de verificación. En cuanto a las habilidades interpersonales, se destaca la empatía y el respeto en la comunicación jerárquica, aunque se evidencian dificultades en la coordinación interdepartamental.

Respecto a la iniciativa y adaptabilidad, los participantes relataron experiencias de reorganización ante ausencias y adaptación a cambios, aunque algunos expresaron inseguridad ante nuevas funciones sin capacitación previa. La ética profesional se asocia a la honestidad, confidencialidad y responsabilidad, aunque se reconocen riesgos ante presiones externas.

En la categoría de desempeño administrativo, se observó que la gestión del tiempo se apoya en agendas y cronogramas, aunque la sobrecarga laboral afecta el cumplimiento de plazos. La calidad y productividad son valoradas, pero se ven comprometidas en momentos de alta

demanda. El logro de objetivos se orienta al servicio y satisfacción del usuario, aunque algunos participantes sienten que sus logros no son reconocidos. Finalmente, la colaboración y resolución de problemas se fortalecen mediante el trabajo en equipo, aunque la falta de liderazgo claro puede dificultar la coordinación.

Momento V

Consideraciones y Sugerencias

Consideraciones

La presente sección expone las consideraciones derivadas del análisis cualitativo realizado, en función del propósito general y los propósitos específicos planteados en esta investigación. Las consideraciones se construyen a partir de la interpretación sistemática de las respuestas obtenidas mediante entrevistas aplicadas al personal administrativo de la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ, ubicada en la parroquia Alto Barinas, Estado Barinas.

El enfoque metodológico permitió identificar categorías temáticas relacionadas con la capacidad laboral y el desempeño administrativo, lo que facilitó la comprensión de los

factores que inciden en la dinámica organizacional. Las conclusiones aquí presentadas sintetizan los hallazgos más relevantes, articulando los aspectos técnicos, operativos, éticos y comunicacionales que configuran el perfil laboral del personal evaluado.

1. En relación al propósito número (1) Establecer el nivel de la capacidad laboral del personal administrativo de la empresa caja de ahorro y préstamo de los profesores CAPROF-UNELLEZ Parroquia alto barinas, estado barinas: se evidencio que presenta una base técnica sólida, especialmente en conocimiento administrativo y operativa. Sin embargo, se identifican brechas en el dominio de herramientas digitales emergentes, lo que sugiere la necesidad de actualización continua para mantener la eficiencia en entornos tecnológicos cambiantes.
2. Con respecto al propósito específico número (2) Dirigido a determinar la relación entre la capacidad laboral y el desempeño del personal administrativo de la empresa caja de ahorro y préstamo de los profesores CAPROF-UNELLEZ parroquia alto barinas, estado barinas: se determinó que existe una relación directa entre la capacidad laboral y el desempeño administrativo, evidenciada en la forma en que el conocimiento técnico, las habilidades interpersonales y la iniciativa impactan en la calidad del servicio. La falta de formación previa ante nuevas funciones limita la adaptabilidad, afectando el rendimiento en contextos dinámicos.
3. Por último, en cuanto al propósito específico número (3) Enfocado en describir los principales factores que influyan en la capacidad laboral administrativa de la empresa caja de ahorro y préstamo de CAPROF-UNELLEZ, parroquia alto barinas, estado barinas: Los factores que más influyen en la capacidad laboral son la formación técnica, la comunicación interna, la ética profesional y el respaldo institucional.
4. El desempeño administrativo se ve afectado por la sobrecarga laboral y la distribución desigual de tareas, lo que compromete la gestión del tiempo y la calidad del trabajo en momentos

de alta demanda. A pesar de ello, el personal mantiene una orientación al servicio y una actitud colaborativa, aunque con escaso reconocimiento institucional de sus logros.

5. La comunicación interdepartamental y la coordinación transversal requieren fortalecimiento, ya que su ausencia limita la resolución eficiente de problemas y la sinergia entre áreas. Esto impacta tanto en la operatividad como en el clima organizacional.

Sugerencias

Las sugerencias formuladas en esta investigación se orientan al fortalecimiento de la capacidad laboral y al mejoramiento del desempeño administrativo del personal evaluado, en coherencia con los hallazgos obtenidos. Se propone su implementación progresiva mediante estrategias institucionales que promuevan la formación continua, la optimización de procesos y el reconocimiento del talento humano.

Asimismo, se sugiere que estas acciones sean incorporadas en los planes de desarrollo organizacional de la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ, con enfoque participativo y criterios de sostenibilidad. El seguimiento y evaluación de las medidas adoptadas permitirá valorar su impacto y realizar ajustes pertinentes, en función de los objetivos institucionales y del bienestar del personal administrativo.

1. Actualizar los conocimientos técnicos del personal

Implementar talleres sobre nuevas plataformas digitales y normativas institucionales para fortalecer la base técnica.

2. Optimizar las tareas operativas con herramientas digitales

Introducir sistemas automatizados para archivo, correspondencia y seguimiento de tareas.

3. Fortalecer la comunicación interdepartamental

Crear espacios de diálogo transversal y protocolos de coordinación entre áreas funcionales.

4. Diseñar programas de formación continua

Ofrecer capacitaciones periódicas que refuercen la iniciativa, la adaptabilidad y la seguridad en nuevas funciones.

5. Promover una cultura ética institucional

Establecer mecanismos de protección ante presiones externas y fomentar la reflexión ética en el entorno laboral.

6. Redistribuir la carga laboral y mejorar la planificación

Evaluar la asignación de tareas y tiempos para evitar sobrecargas y mejorar el cumplimiento de plazos.

7. Reconocer los logros del personal

Implementar sistemas de reconocimiento interno que valoren el esfuerzo y la orientación al servicio.

8. Fortalecer el liderazgo colaborativo

Capacitar a líderes en gestión participativa para mejorar la resolución de problemas en equipo.

Referencias

- Alfonso, I. (1995). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Contexto Ediciones.
- Alles, M. A. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias* (Vol. 1). Ediciones Granica.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6^a ed.). Editorial Episteme.
- Asamblea Nacional. (2001). *Ley de Cajas de Ahorro, Fondos de Ahorro y Asociaciones de Ahorro y Préstamo*. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 37.288 del 20 de septiembre de 2001.
- Asamblea Nacional. (2012). *Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras*. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.076 del 7 de mayo de 2012.
- Asamblea Nacional Constituyente. (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 del 24 de marzo de 2000.
- Banco Central de Venezuela. (2024). *Indicadores Económicos*. Recuperado de <https://www.undp.org/es/venezuela/publicaciones/desempeno-macroeconomico-devenezuela-en-tercer-trimestre-de-2024-y-royecciones-para-el-futuro>
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *La construcción social de la realidad: Un tratado de sociología del conocimiento*. Doubleday.
- Bohlander, W., y Snell, A. (2016). *Gestión de recursos humanos* (17^a ed.). Cengage

Learning.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). **Usando el análisis temático en psicología.** *Qualitative*

Research in Psychology, 3(2), 77-101.

Brynjolfsson, E., y McAfee, A. (2014). **La segunda era de las máquinas: Trabajo, progreso y prosperidad en una época de tecnologías brillantes.** W. W. Norton y Company.

Bunge, M. (2002). **Crisis y reconstrucción de la filosofía.** Gedisa. Campbell, J., McCloy, R., Oppler,

S. y Sager, C. E. (1993). **Una teoría del desempeño.** En N. Schmitt, W. C.

Borman, y Asociados (Eds.), *Selección de personal en las organizaciones* (pp. 3570). Jossey-Bass.

Chalmers, A. F. (1999). **¿Qué es esa cosa llamada ciencia?** (3ª ed.). University of

Queensland Press.

Chiavenato, I. (2007). **Administración de Recursos Humanos** (8ª ed.). McGraw-Hill

Interamericana.

Chiavenato, I. (2017). **Administración de recursos humanos.** McGraw-Hill Interamericana.

Creswell, J. W. (2014). **Diseño de investigación: Enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos** (4ª ed.). SAGE Publications.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). **Indagación cualitativa y diseño de investigación:**

Eligiendo entre cinco enfoques (4ª ed.). Sage Publications.

Daft, R. L. (2016). **Administración** (12ª ed.). Cengage Learning.

Creswell, J. W. (2014). *Diseño de investigación: Enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos* (4ª ed.). SAGE Publications.

DBS eSource. (s.f.). Principales desafíos que enfrentan las empresas multinacionales al

planificar los recursos humanos en Venezuela. Recuperado

<https://esource.dbs.ie/items/1ff13c16-7f01-4267-a731-5cc882771ab8>

Deloitte. (2021). *Tendencias globales de capital humano: La empresa social en un mundo perturbado*. Deloitte Insights.

Deming, W. E. (1986). *Fuera de la crisis*. MIT Press.

Deloitte. (2021). *Tendencias globales de capital humano: La empresa social en un mundo perturbado*. Deloitte Insights

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2011). *El manual SAGE de investigación cualitativa* (4ª ed.). Sage Publications.

Drucker, P. (1954). *La práctica de la administración*. Harper y Brothers.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2011). *El manual SAGE de investigación cualitativa* (4ª ed.). Sage Publications.

Goldstein, I. y Ford, J. (2002). *Capacitación en las organizaciones: Evaluación de necesidades, desarrollo y evaluación* (4ª ed.). Wadsworth/Thomson Learning.

Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.

Herzberg, F. (1968). **Una vez más: ¿Cómo se motiva a los empleados?** *Harvard Business*

Review, 46(1), 53-62.

Investigación de Caracas Chronicles. (2023, 28 de noviembre). **Las ONG venezolanas necesitan (y quieren) mejorar su rendimiento y gestión.** Recuperado de

Investigación de ResearchGate. (s.f.). (PDF) **Trabajando en Venezuela: Cómo la crisis ha afectado las condiciones laborales.** Recuperado de

Juran, J. M. (1988). *Manual de control de calidad* (4ª ed.). McGraw-Hill.

Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). *Fundamentos de la investigación del comportamiento* (4ª ed.). Wadsworth.

Kolb, A. y Kolb, D. (2005). **Estilos de aprendizaje y espacios de aprendizaje: Mejorando el aprendizaje experiencial en la educación superior.** *Academy of Management Learning & Education*, 4(2), 193-212.

Koontz, H., y O'Donnell, C. (1984). *Administración: Una perspectiva global*. McGraw-Hill.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Indagación naturalista*. Sage Publications.

Luthens, F. (2011). *Comportamiento organizacional: Un enfoque basado en la evidencia* (12ª ed.). McGraw-Hill/Irwin.

Malhotra, K. (2009). *Investigación de mercados: Una orientación aplicada* (6ª ed.). Pearson Educación.

Martínez Miguélez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. Editorial

Trillas.

Mathis, L., y Jackson, H. (2017). *Gestión de recursos humanos* (15ª ed.). Cengage

Learning.

McClelland, D. (1973). Prueba de competencia en lugar de "inteligencia". *American*

Psychologist, 28(1), 1–14.

McKinsey y Company. (2020). *El futuro del trabajo en Europa*. McKinsey Global

Institute.

Méndez, C. (2001). *Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. McGraw-Hill Interamericana.

Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Investigación cualitativa: Una guía para el diseño y la implementación* (4ª ed.). Jossey-Bass.

Mertens, L. (2000). *Competencia laboral: Los siete saberes para la gestión y la evaluación*.

UNESCO/OIT/Cinterfor.

Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*.

Adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General 217

(III) del 10 de diciembre de 1948.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1975). *Convenio sobre el desarrollo de los recursos humanos*, 1975 (núm. 142).

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2004). *Conocimientos y competencias para la vida y el trabajo: Las estrategias de formación en el siglo XXI*. OIT/Cinterfor.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2023). *Informe sobre el trabajo en el mundo*. Ginebra: OIT.

Padrón Guillén, J. (2007). Estilos de pensamiento y exigencias metodológicas. En J. Padrón Guillén (Comp.), *Tendencias epistemológicas de la investigación científica en el siglo XXI* (pp. 15-45). Decanato de Postgrado, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.

Plan de la Patria 2019-2025. (*Nota: Para una cita completa se requiere autor, año y fuente formal*).

Porter, M. (1985). *Ventaja competitiva: Creando y sosteniendo un desempeño superior*. Free Press.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación.

Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). Pearson Educación.

Ryan, R., y Deci, E. L. (2000). Motivaciones intrínsecas y extrínsecas: Definiciones clásicas y nuevas direcciones. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 54-67.

Saldaña, J. (2021). *El manual de codificación para investigadores cualitativos* (4ª ed.). Sage Publications.

Selltiz, C., Wrightsman, L., y Cook, W. (1976). *Métodos de investigación en relaciones sociales* (3ª ed.). Holt, Rinehart and Winston.

Stake, R. E. (1995). *El arte de la investigación de estudio de caso*. Sage Publications.

Stoner, J., y Freeman, R. E. (1994). *Administración*. Prentice Hall.

Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1998). *Fundamentos de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada* (2ª ed.). Sage Publications.

Taba, H. (1962). *Desarrollo del currículo: Teoría y práctica*. Harcourt, Brace y World.

Taylor, S. J., Bogdan, R., & DeVault, M. L. (2016). *Introducción a los métodos de investigación cualitativa: Una guía y recurso* (4ª ed.). John Wiley & Sons.

Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”

(UNELLEZ). (s.f.). *Líneas de Creación Intelectual VPDR*. Recuperado de

Werther, B., y Davis, K. (2016). *Administración de personal y recursos humanos*.

McGraw-Hill Interamericana.

ANEXO A

(GUIÓN TEMÁTICO)

Guía de Entrevista Abierta Semiestructurada

Título del Proyecto: Capacidad Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal

Administrativo en la Caja de Ahorro y Préstamos de los Profesores CAPROF-UNELLEZ año 2025.

Propósito de la Entrevista: Recopilar información detallada sobre la percepción de la capacidad laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo de CAPROFUNELLEZ, desde la perspectiva de los propios participantes.

Información del Entrevistado:

- **Código de Entrevistado:** (Para asegurar el anonimato)
- **Cargo/Rol:**
- **Antigüedad en CAPROF-UNELLEZ:**

Introducción al Entrevistado (a cargo del entrevistador):

"Buenos días/tardes. Mi nombre es María Toro, y soy estudiante de Administración. Estoy realizando una investigación para comprender cómo la capacidad laboral influye en el desempeño del personal administrativo aquí en CAPROF-UNELLEZ. Su perspectiva es muy valiosa para mi estudio. La información que me proporcione será tratada de forma confidencial y anónima, y solo se utilizará con fines académicos. ¿Está de acuerdo en participar en esta entrevista, que tomará aproximadamente [tiempo estimado]? ¿Tiene alguna pregunta antes de comenzar?"

I. CATEGORÍA: CAPACIDAD LABORAL

Conocimiento

¿Qué conocimientos técnicos considera esenciales para desempeñar eficazmente los procesos de su cargo en CAPROF-UNELLEZ?

Habilidades Operativas

¿Qué tipo de tareas operativas realizas con mayor frecuencia y cómo aseguras su ejecución eficiente y precisa?

Habilidades Interpersonales y de Comunicación

¿Cómo manejas situaciones en las que necesitas comunicarte con personas de diferentes niveles jerárquicos o áreas funcionales?

Iniciativa, proactividad y adaptabilidad

Pregunta: ¿Puedes compartir una experiencia en la que hayas tomado la iniciativa para resolver un problema o adaptarte a un cambio inesperado?

Compromiso y Ética Profesional

¿Qué significa para ti actuar con ética profesional y cómo lo aplicas en tu entorno laboral?

II. CATEGORIA: DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Gestión del Tiempo y optimización de recursos

¿Qué estrategias utilizas para organizar tu tiempo y priorizar tareas cuando tienes múltiples responsabilidades?

Calidad, Productividad y Cumplimiento de Plazos

¿Cómo aseguras que tu trabajo cumpla con los estándares de calidad y se entregue dentro de los plazos establecidos?

Logro de Objetivos y orientación al servicio

¿Cómo te enfocas en alcanzar tus objetivos y qué papel juega la orientación al cliente o usuario en tu desempeño?

Colaboración y resolución de problemas

¿Puedes contarme sobre una situación en la que tuviste que colaborar con otros para resolver un problema complejo?

Agradecimiento:

"Muchas gracias por su tiempo y por compartir sus valiosas percepciones. Su contribución es fundamental para esta investigación."