



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando den crédito y licencia a las nuevas creaciones bajo los mismos términos. Esta licencia suele ser comparada con las licencias copyleft de software libre y de código abierto. Todas las nuevas obras basadas en la suya portarán la misma licencia, así que cualesquiera obras derivadas permitirán también uso comercial.

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

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL



TESIS

MODALIDADES DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL POTENCIAL HUMANO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. -INTERBANK- DE LA CIUDAD DE ICA, 2019

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN

Línea de Investigación: Gestión de Recursos Humanos en las Organizaciones

AUTORA:

Lic. Silvia Janette Bertolotti Acosta

ASESOR:

Dr. Adm. Rómulo Alberto Guevara González

ICA - PERÚ

2019

DEDICATORIA:

Dedico esta tesis a mis queridos padres por toda la educación y apoyo que siempre me han dado por ser mi motivación, por sus consejos los cuales me han permitido mi desarrollo profesional y personal, por la confianza depositada en mi persona.

A mi querida Abuelita por haber sido un ejemplo a seguir, por haberme enseñado que en la vida hay que luchar por lo que uno quiere, a levantarse ante cada obstáculo, por ser una mujer luchadora; a ellos les dedico mi tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado.

A los señores docentes de la Escuela de Posgrado de la UNICA por su aporte con un granito de arena a mi formación; por la dedicación, quienes con sus conocimientos, sus experiencias, sus consejos, por su rectitud en su profesión como docente y su paciencia han logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito y ser una profesional.

A mi Asesor de Tesis Dr. Adm. Rómulo A. Guevara González, por su conducción y orientación profesional en el desarrollo de la presente tesis.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a quienes me encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN	vii
CONTRACARÁTULA	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	19
1.1. ANTECEDENTES	19
1.1.1. Antecedentes Internacionales	19
1.1.2. Antecedentes Nacionales	22
1.1.3. Antecedentes Locales	25
1.2. BASES TEÓRICAS	28
1.2.1. Capacitación Laboral	28
1.2.1.1. Concepto de capacitación laboral	28
1.2.1.2. Objetivos de la capacitación laboral	31
1.2.1.3. Proceso básico de la capacitación laboral	32
1.2.1.4. Tipos de capacitación laboral	34
1.2.1.5. Modalidades de capacitación laboral	36
1.2.2. Desempeño Laboral	38
1.2.2.1. Concepto de desempeño laboral	38
1.2.2.2. Métodos de evaluación en el desempeño	40
1.2.2.3. Modelos de desempeño laboral	42

1.2.3. Sistema Bancario en el Perú	44
1.2.3.1. Concepto	44
1.2.3.2. Instituciones bancarias	45
1.2.3.3. Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank	45
1.3. MARCO CONCEPTUAL	48
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	51
2.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	51
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	54
2.2.1. Problema General	54
2.2.2. Problemas Específicos	54
2.2.3. Delimitación del Problema	55
2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	56
2.3.1. Justificación	56
2.3.2. Importancia	57
2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	58
2.4.1. Objetivo General	58
2.4.2. Objetivos Específicos	58
2.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	59
2.5.1. Hipótesis General	59
2.5.2. Hipótesis Específicas	59
2.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	60
2.6.1. Identificación de Variables	60

2.6.2. Operacionalización de variables	60
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	61
3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	61
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	62
3.2.1. Población	62
3.2.2. Muestra	63
CAPÍTULO IV. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	64
4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	64
4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	64
4.3. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	65
CAPÍTULO V. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	66
CAPÍTULO VI. PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	74
6.1. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	74
6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	95
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	99
FUENTES DE INFORMACIÓN	101
ANEXOS	108
1. Matriz de Consistencia	109
2. Instrumento de recolección de datos	110

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo general determinar en qué medida las modalidades de capacitación influyen en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica en el año 2019.

La investigación puede clasificarse como un estudio de tipo básica, fáctica, científica y cualitativa. El nivel de la investigación es explicativo, el diseño general es no experimental o *ex post facto* y el diseño específico transeccional. La técnica que se utilizó para recolectar datos primarios fue la encuesta y para la recolección de datos secundarios la técnica del fichaje.

El tema de investigación es relevante por no haber sido estudiado en la ciudad de Ica y porque los resultados obtenidos nos permiten tener un primer diagnóstico de la eficacia de las modalidades de capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, además será de utilidad para que otros investigadores puedan utilizarlo como metodología validada en cualquier tipo de empresa que capacite a sus colaboradores con diferentes modalidades; y de manera colateral para que los ejecutivos de la organización bancaria puedan adoptar medidas correctivas necesarias y oportunas que conlleven a mejorar la gestión administrativa.

La fuente principal del problema ha sido la observación de la realidad objetiva de la situación problemática en la unidad de análisis seleccionada. La base del estudio han sido dos variables administrativas, capacitación y desempeño laboral, que constituyen constructos actuales y específicos del área funcional de potencial humano.

Para verificar y contrastar la hipótesis de estudio, se aplicó un cuestionario-estructurado auto administrado con diez preguntas con respuestas cerradas, siete de ellas con alternativas tipo Likert, las tres restantes con alternativas de respuestas predeterminadas de acuerdo a los indicadores de las variables de estudio.

La población de estudio estuvo constituida por todos los colaboradores, de ambos sexos, que constituyen el potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica –Interbank-, que laboran en las cinco tiendas, integrado por: Representantes Financieros, Ejecutivos de Banca Personal, Asesores Financieros y Gerentes de Operaciones, que son un total de 49 personas. Teniendo en consideración que el interés del investigador es estudiar a la población y no a la muestra y considerando, que el tamaño de la población es una cantidad que se considera alcanzable y con marco muestral conocido, se consideró al total de la población para la investigación.

Los resultados de la encuesta fueron sometidos a la prueba estadística no paramétrica de *chi* cuadrada para aceptar o rechazar las hipótesis de estudio, con un nivel de significación del 5% y un nivel de confianza del 95%, los mismos que nos han permitido llegar a la conclusión final que las modalidades de capacitación influyen directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica – Interbank-, por consiguiente, se confirma la validez o veracidad de la hipótesis de investigación planteada.

PALABRAS CLAVE: Potencial humano, modalidades de capacitación, desempeño laboral, Interbank.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine to what extent the training modalities influence the work performance of the human potential of Banco Internacional del Perú S.A.A. from the city of Ica in the year 2019.

Research can be classified as a basic, factual, scientific and qualitative study. The level of research is explanatory, the general design is non-experimental or ex post facto and the specific transectional design. The technique used to collect primary data was the survey and for the secondary data collection the signing technique.

The research topic is relevant for not having been studied in the city of Ica and because the results obtained allow us to have a first diagnosis of the effectiveness of the training modalities in the work performance of employees Banco Internacional del Perú S.A.A. from the city of Ica, it will also be useful for other researchers to use it as a validated methodology in any type of company that trains its employees with different modalities; and in a collateral manner so that executives of the banking organization can adopt necessary and timely corrective measures that lead to improved administrative management.

The main source of the problem has been the observation of the objective reality of the problem situation in the selected unit of analysis. The basis of the

study has been two administrative variables, training and work performance, which constitute current and specific constructs of the functional area of human potential.

To verify and contrast the study hypothesis, a self-administered questionnaire-structured with ten questions with closed answers was applied, seven of them with Likert-type alternatives, the remaining three with predetermined answers alternatives according to the indicators of the study variables.

The study population was made up of all collaborators, of both sexes, who constitute the human potential of Banco Internacional del Perú S.A.A. from the city of Ica –Interbank-, who work in the five stores, comprising: Financial Representatives, Personal Banking Executives, Financial Advisors and Operations Managers, which are a total of 49 people. Considering that the interest of the researcher is to study the population and not the sample and considering that the population size is an amount that is considered achievable and with a known sample frame, the total population was considered for research.

The results of the survey were subjected to the non-parametric statistical test of chi-square to accept or reject the hypotheses of study, with a level of significance of 5% and a level of confidence of 95%, which have allowed us to reach The final conclusion that the training modalities directly influence the work performance of the human potential of Banco Internacional del Perú SAA

of the city of Ica –Interbank-, therefore, the validity or veracity of the proposed research hypothesis is confirmed.

KEY WORDS: Manpower, training methods, job performance, Interbank.

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GESTION EMPRESARIAL

TÍTULO

**MODALIDADES DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL POTENCIAL HUMANO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL
PERÚ S.A.A. –INTERBANK- DE LA CIUDAD DE ICA, 2019**

Línea de Investigación: Gestión de Recursos Humanos en las Organizaciones

A U T O R A:

Lic. Silvia Janette Bertolotti Acosta

ASESOR:

Dr. Adm. Rómulo A. Guevara González

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones para su funcionamiento, permanencia, competencia y evolución, primordialmente, dependen de su capital intelectual con que cuentan, las personas que laboran en ellas, es decir, del potencial o talento humano que integra su plantilla o capacidad operativa (hoy coloquialmente referidos como colaboradores).

La Administración de Personal, en algunas organizaciones denominada Administración de Recursos Humanos, es una de las áreas importantes de la Ciencia Administrativa, porque se encarga de proveer a la gerencia del potencial humano con las mejores capacidades para el desempeño de un cargo y a través de sus procesos técnicos de desarrollar habilidades y aptitudes individuales para que estos tengan un desempeño lo más satisfactorio posible para beneficio de su desarrollo personal y contribuir a los objetivos de la organización en que se desenvuelve.

Evaluar el desempeño laboral es una tarea permanente de la gerencia, y constituye una herramienta fundamental para conocer el potencial de los trabajadores, sus habilidades, motivación, expectativas, necesidades y compromiso hacia el logro de los objetivos de acuerdo a la estrategia del negocio, constituyéndose en una de las tareas más complejas en la administración del factor humano.

Existen muchos factores que pueden influir en el desempeño del potencial humano dentro de una organización, desde los aspectos ambientales, organizacionales,

relacionales, clima organizacional, sistema de remuneraciones y compensaciones, entre otros; sin embargo consideramos que uno de los aspectos que puede tener una influencia directa es la capacitación laboral que puede recibir de parte de la organización donde trabaja, ya que toda persona siempre busca su desarrollo y superación personal y la capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los colaboradores más antiguos si no han sido reentrenados.

La capacitación es uno de los procesos técnicos más importantes de la administración de personal porque permite el desarrollo personal y profesional del potencial humano en las organizaciones, por tanto, debe funcionar de manera coordinada con las demás funciones de este sistema administrativo. Lo anterior significa que la administración y el desempeño del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones, incluida la capacitación, interactúan para mejorar el desempeño de las personas y lograr los objetivos organizacionales.

Convocar, seleccionar, incorporar y capacitar al personal constituye una inversión para la organización, dado que en el futuro este retribuirá con el logro de resultados expresados en productividad, por ello para garantizar la inversión realizada, la organización debería conocer el desempeño de sus colaboradores, identificando el potencial de los colaboradores y conocer que colaborador ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas y poder diseñar planes de carrera, determinar promociones o ascensos y necesidades de capacitación.

En este contexto, la presente investigación nos permite determinar en qué medida las modalidades de capacitación influyen en el desempeño laboral del potencial

humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, se parte de la premisa que en los últimos años los directivos del Interbank vienen invirtiendo fuertes sumas de dinero en capacitación de sus colaboradores, sin embargo, no tienen la suficiente y pertinente información si el desempeño laboral de sus colaboradores, que es considerado muy satisfactorio, está siendo influenciado por la capacitación recibida.

La presente investigación puede calificarse como de tipo básica, fáctica, científica y cualitativa. El nivel de la investigación es explicativo, el diseño general es no experimental y el diseño específico es transeccional. La técnica que se utilizó para recolectar datos primarios fue la encuesta, para la recolección de datos secundarios se utilizó la técnica del fichaje.

La importancia del presente estudio se sustenta en que es un trabajo de investigación original, donde se ha aplicado el método científico en su desarrollo y sus resultados nos permiten tener un primer diagnóstico acerca de la relación que tienen las variables del presente estudio: modalidades de capacitación y desempeño laboral que constituyen constructos del área de Administración de Personal o Administración del Talento Humano, área funcional de la Ciencia Administrativa.

La presente tesis se presenta de acuerdo al protocolo predeterminado en el Reglamento de Maestrías y Doctorados de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, y estructuralmente ha sido dividida en seis capítulos de estudio.

En el Capítulo I, se presenta el fundamento del Marco Teórico, que contiene los antecedentes de la investigación, se plantea las bases teóricas que sustentan la investigación y el marco conceptual donde se definen los términos básicos que orientan la investigación.

En el Capítulo II, se presenta el Planteamiento del Problema, que contiene la descripción de la situación problemática, la delimitación de la investigación, se presentan los problemas de la investigación y se fundamenta la justificación e importancia de la investigación. También, se exponen los objetivos de la investigación, se plantean las hipótesis de investigación, se identifican y precisan las variables de estudio y se realiza la operacionalización de las mismas.

El Capítulo III, contiene la Metodología de la Investigación, donde se explica el tipo, nivel de la investigación y el diseño de investigación empleado en el desarrollo de la tesis; asimismo, se precisa la población y la muestra de estudio, identificando a los elementos muestrales.

En el Capítulo IV, se precisan las técnicas de recolección de datos, el instrumento de recolección de datos empleado y las técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de resultados.

En el Capítulo V, se presenta la contrastación de la hipótesis, empleando para ello la prueba estadística no paramétrica de *chi* cuadrado, con un nivel de riesgo o de significación del 5% y un nivel de confianza del 95% ($1-\alpha$).

En el Capítulo VI, se presentan e interpretan los resultados del trabajo de campo, y se realiza la discusión de los mismos confrontándolos con resultados de investigaciones similares.

Finalmente, se presentan las Conclusiones y Recomendaciones, las primeras se dedujeron de las hipótesis específicas, que dieron origen a su vez a las recomendaciones.

A continuación, se anotan las Fuentes de Información utilizadas para la sustentación teórica del estudio y se presentan los Anexos respectivos, como la matriz de consistencia que resume el contenido de la misma y el instrumento de recolección de datos utilizado.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES.

1.1.1. Antecedentes Internacionales.

Días, R. (2011). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Comisión Federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares, Nuevo León* (tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, México.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Existe una influencia lineal, positiva y significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación laboral y desempeño laboral de los empleados.
- ✓ Las variables género, grado de escolaridad y tipo de empleo no tuvieron un efecto significativo sobre la autoevaluación del nivel de capacitación.
- ✓ Las variables agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo no tienen un efecto significativo sobre el nivel de capacitación de los empleados.

✓ Existe una relación negativa y significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados y la edad de cada uno de los colaboradores.

✓ No existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación y el tiempo de servicio en la empresa que tienen los empleados.

Iracheta, R. (2012). *La capacitación laboral y su impacto con la rotación de personal* (tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

✓ La capacitación Laboral es una herramienta de uso fundamental en las economías de los países del primer mundo.

✓ La Capacitación Laboral para que sea fructífera y tenga un efecto en la reducción de costos debe seguir un plan ordenado de diseño y aplicación.

✓ La Detección de Necesidades de Capacitación es la parte fundamental del Programa de Capacitación Laboral.

✓ Existe un consenso general que en México aún no se ha alcanzado la inversión mínima en capacitación laboral. Aun y cuando está plasmada como una obligación de las empresas por el marco legal del país.

✓ La relación entre la cantidad de horas de capacitación y la reducción en la cantidad de bajas y rotación de personal, así como el nivel óptimo de capacitación necesaria para mantener las bajas y la rotación cercana a cero.

Alava, M. y Gómez, K. (2016). *Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección* (tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

✓ La administración de los subsistemas de Talento Humano; Clasificación de Puestos, Planificación, Selección de Personal, Formación y Capacitación, Evaluación de Desempeño, influyen en el desempeño laboral de la institución en estudio, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014.

✓ Se revela un mayor porcentaje de inconformidad por parte de los servidores, en cuanto a los subsistemas del Talento Humano, lo cual está influyendo en su desempeño laboral, tales como: selección de personal, capacitación y compensaciones.

✓ El clima laboral, evaluación desempeño y evaluación de conocimientos técnicos e institucionales, se evidencia una ligera

insatisfacción, lo cual repercute en el desempeño del personal de la institución.

✓ Deficiencias en el proceso de selección, existe un porcentaje que presenta deficiencias en el nivel de competencias técnicas para desarrollo de su trabajo, por lo que se deberá mejorar el perfil laboral o filtros al momento de realizar la selección de personal.

✓ Se encuentran deficiencias en el proceso de capacitación, debido a los resultados obtenidos en la evaluación de conocimientos institucionales, pues esto forma parte de la inducción que todo servidor debe recibir constantemente.

1.1.2. Antecedentes Nacionales.

Papa, Y. (2016). *Gestión de capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de salud Túpac Amaru, 2015* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, sede Lima, Perú.

Los resultados de la investigación arribaron a las siguientes conclusiones:

✓ La gestión de capacitación en los trabajadores de la unidad logística de la Red de salud Túpac Amaru, se observa que existe un grupo representativo de trabajadores 60% que perciben que la gestión de capacitación es muy eficiente y el desempeño laboral es eficiente.

✓ Existe una relación $r = 0.429$ entre las variables: gestión de capacitación y el desempeño laboral, resultados que indican que existe una relación positiva y moderada.

Casma, C. (2015). *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas, Surco-Lima, año 2015* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

✓ La gestión del talento humano por competencias incidió positivamente en aumentar el desempeño en todo el proceso productivo haciendo frente a factores de cambios que se han producido en las economías, globalización de mercados, desarrollo tecnológico y volúmenes de información disponible.

✓ El planeamiento estratégico de recursos humanos influyó en el proceso de reclutamiento, selección e incorporación del talento humano.

✓ Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz haciendo uso de planes estratégicos de desarrollo de talentos para alcanzar las competencias deseadas a fin de efectuar actividades eficientemente en la empresa.

Rengifo, R. (2017). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, sede Lima, Perú.

La tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, lo cual se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. (bilateral o p_valor) = 0,000 < 0,05; Rho = 0,707**).
- ✓ Existe relación positiva y altamente significativa entre el proceso de capacitación y la capacidad cognitiva del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,823*).
- ✓ Existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y la capacidad afectiva del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, lo cual se evidencia con los resultados obtenidos con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,747**).
- ✓ Existe relación positiva baja y significativa entre el proceso de capacitación de personal y la capacidad psicomotora del personal

administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, lo cual se verifica, con los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,275**).

✓ Existe relación positiva baja y significativa entre el proceso de capacitación y la motivación profesional del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. Este resultado se comprueba con los resultados obtenidos en el coeficiente correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,324**).

1.1.3. Antecedentes Locales.

Alfaro, F. (2009). *La capacitación del personal y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Ica, 2009* (tesis de maestría). Universidad “Alas Peruanas”, filial Ica.

El tesista llega a las siguientes conclusiones:

✓ La capacitación de personal influye en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Ica, en el periodo de estudio, el año 2009.

✓ Los planes de capacitación de personal que se tiene en la Municipalidad Provincial de Ica no influyen en la gestión administrativa debido a que no se sustenta en un verdadero diagnóstico situacional y tampoco tiene como objetivo principal el desarrollo personal y profesional del servidor municipal.

- ✓ Los programas de capacitación de personal organizados por la Municipalidad Provincial de Ica influyen en la gestión administrativa, porque los contenidos de los cursos de capacitación están acordes y orientados a incrementar los conocimientos del trabajador en su puesto y de igual modo los cursos permiten mejorar el desempeño en forma eficiente y eficaz en el área donde el trabajador realiza sus tareas.

- ✓ Las estrategias metodológicas de la capacitación de personal influyen en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Ica ya que se ha probado su efectividad, al haber logrado sus objetivos y haber suscrito convenios con organizaciones educativas de nivel superior.

- ✓ El presupuesto asignado para la capacitación del personal en la Municipalidad no ha sido suficiente para el logro de las metas y objetivos y porque la institución tampoco apoya económicamente a sus trabajadores en eventos de capacitación.

Ecos, V. (2009). *El sistema de recursos humanos como factor determinante en la gestión administrativa de las universidades de la provincia de Ica* (tesis de maestría). Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

El tesista llega a la conclusión general que el sistema de Recursos Humanos es un factor determinante en la Gestión Administrativa de las universidades de la Provincia de Ica y a las conclusiones parciales:

- Los aspectos estratégicos y elementos del sistema de Recursos Humanos afectan de manera directa la Gestión Administrativa de las universidades de la provincia de Ica.
- El proceso técnico y la evaluación del trabajador según el sistema de Recursos Humanos aplicado por las universidades de Ica, afecta fundamentalmente la Gestión Administrativa de las mismas.
- Si bien es cierto el sistema del Recursos Humano afecta la Gestión en las universidades de Ica, cabe resaltar que la mayoría de los trabajadores representados por el 54.07% no está de acuerdo con el procedimiento de evaluación para determinar su eficiencia y/o eficacia en el cargo. Gran parte de los trabajadores de las universidades, representados por el 56.67% considera que los medios y recursos asignados para llevar a cabo sus actividades son insuficientes.
- La planificación del recurso humano acorde con las necesidades y/o actividades a realizar afectan de manera primordial a la Gestión Administrativa de las universidades ubicadas en la provincia de Ica.
- Falta de capacitación y/o entrenamiento permanente al trabajador para mejorar labor.

1.2 BASES TEÓRICAS.

1.2.1. CAPACITACIÓN LABORAL.

1.2.1.1. Concepto de capacitación laboral.

La Real Academia de la Lengua Española, define el vocablo capacitación como la acción y efecto de capacitar y también como hacer a alguien apto o habilitarlo para algo (Academia Española. Consulta en línea; 2019).

Para una mejor comprensión del tema, citamos las siguientes definiciones de académicos que han estudiado el tema con mayor profundidad:

“La Capacitación gerencial es el uso de programas, en su mayoría de corto plazo, que facilitan el proceso de aprendizaje para ayudar a los administradores a hacer mejor su trabajo” (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2012, p. 344).

Flippo explica que la capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo y McGehee subraya que capacitación significa educación especializada. Comprende todas las actividades que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos, desarrollar

habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales (citado en Chiavenato, 2011, p. 322).

“Capacitación son actividades diseñadas para brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales” (Mondy, 2010, p. 98).

Uno de los conceptos más relevantes sobre capacitación lo realiza José García (2018) quien sostiene que: Capacitación, es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y en forma.

El autor realiza la diferencia que existe entre capacitación y formación; así anota que: La **capacitación** es para los puestos actuales y la **formación** o desarrollo es para los puestos futuros. La capacitación ayuda a los colaboradores a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda su vida laboral o profesional de la persona y pueden ayudar a desarrollar a la misma para responsabilidades futuras.

La formación ayuda a la persona a manejar las responsabilidades futuras con poca preocupación porque lo prepara para ello a largo plazo o a partir de funciones que puede estar ejecutando en la actualidad. Finalmente acota que la capacitación es un proceso continuo, porque cuando un colaborador nuevo ingresa se le da inducción en forma adecuada, o requiere entrenarlo o capacitarlo para el desempeño de las labores para las que fueron contratados y/o proporcionales nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto, al igual que los empleados con experiencia.

La capacitación es un proceso planificado y sistemático del sistema de personal para obtener resultados en la organización dentro del corto y mediano plazo, por medio del cual los colaboradores adquieren nuevos conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de las metas y objetivos de un plan de capacitación.

1.2.1.2. Objetivos de la capacitación laboral.

Los principales objetivos que debe considerarse en la capacitación laboral son:

- Preparar a los colaboradores de una organización para la ejecución inmediata de diversas funciones o tareas en una unidad orgánica determinada y especializada, teniendo como base las aptitudes y habilidades personales del colaborador para desempeñar determinados cargos en la organización.
- Proveer conocimientos para el continuo desarrollo personal y profesional de los colaboradores, no sólo en sus cargos habituales sino también en otras funciones para las cuales los pueden ser considerados.
- Incrementar el conocimiento de los colaboradores para realizar trabajos específicos y mejorar su desempeño laboral dentro de la organización.
- Provocar el cambio en las actitudes de los colaboradores como factor de motivación hacia otros colaboradores, jefes inmediatos y hacia la organización.
- Crear un ambiente de trabajo más satisfactorio entre los colaboradores incrementando la autoestima de los

colaboradores al sentirse competitivos e importantes y conoedores de una determinada especialidad.

1.2.1.3. Proceso básico de la capacitación.

Generalmente un programa de capacitación consiste en realizar los siguientes pasos:

1. Realizar un diagnóstico de las demandas de capacitación que permitirá conocer las necesidades de la organización, la situación actual y elaborar el plan o programa específico de capacitación. Existen dos técnicas para determinar los requerimientos de capacitación:

Análisis de tareas: Tiene el propósito de identificar las habilidades requeridas de un determinado cargo o puesto, de tal manera que se pueda determinar las competencias requeridas para su desempeño y determinar necesidades de capacitación de colaboradores en la inducción de personal.

Desarrollo de desempeño: Estudio realizado al desempeño de los colaboradores para determinar sus fortalezas profesionales e identificar sus deficiencias, para luego establecer las medidas correctivas mediante un programa de capacitación y ver si esta puede reducir los problemas

en el desempeño y exceso de desperdicio o baja productividad.

2. Priorizar las necesidades de capacitación. Consiste en clasificar y establecer un orden jerárquico de las necesidades de capacitación que requiere de manera inmediata la organización o aquellas que se tienen que programar a mediano o largo plazo de acuerdo a los intereses organizacionales.
3. Definir los objetivos de capacitación, es decir, los propósitos del plan. Estos objetivos tienen que formularse de manera clara y precisa en términos SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporarios). En los objetivos debe centrarse el logro a obtener por el colaborador y la metodología del capacitador, que servirán como referencia para evaluar los logros del plan de capacitación.
4. Elaborar el programa específico de capacitación de personal. Determinar el mercado objetivo o colaboradores a capacitar, las acciones específicas a realizarse, el contenido de los temas, las herramientas y técnicas, los plazos, horarios, los expositores y el presupuesto respectivo.

5. Ejecutar el programa de capacitación laboral. El programa de capacitación con los contenidos específicos debe llevarse a la práctica.
6. Evaluar los resultados del programa de capacitación laboral. Se debe realizar un post test para verificar si los conocimientos recibidos por los colaboradores de la organización han sido asimilados, comprendidos y pueden llevarlo a la práctica en la ejecución de sus funciones para mejorar su desempeño laboral.

1.2.1.4. Tipos de capacitación laboral.

Los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con diversos criterios:

a. Por su formalidad:

- Capacitación Informal: Es el conjunto de orientaciones o instrucciones que dan los jefes a los colaboradores en la ejecución de las tareas específicas.
- Capacitación Formal: Aquellas que se han programado de acuerdo a necesidades reales de capacitación. Pueden realizarse a través de cursos, seminarios, talleres, diplomados, determinando la duración respectiva para cada uno de ellos.

b. Por su naturaleza:

-Capacitación de Orientación: Para familiarizar a los nuevos colaboradores de la organización en el proceso de inducción de personal.

-Capacitación Vestibular: Es un sistema de capacitación simulado en condiciones de situaciones reales de la ejecución de las tareas.

- Capacitación en el Trabajo: Es el tipo de capacitación que se realiza dentro de la organización por personal interno o externo dentro del horario de trabajo.

- Entrenamiento Técnico: Es aquel que se realiza en situaciones prácticas de manejo de equipos, maquinaria y equipo.

c. Por su nivel ocupacional:

Es la que se realiza de acuerdo a las funciones específicas del colaborador de acuerdo al nivel jerárquico que ocupa dentro de la organización. Los temas deberán estar programados de acuerdo a las competencias requeridas.

1.2.1.5. Modalidades de capacitación laboral.

❖ **Capacitación presencial tradicional:** Es aquella que se realiza en las organizaciones especializadas en capacitación empresarial, tales como, universidades, escuelas especializadas, institutos, etc. que ofertan la actualización de conocimientos, técnicas o temas académicos, científicos, o tecnológicos o la difusión de nuevos conocimientos para la actualización correspondiente del colaborador que participa en la capacitación. Generalmente, se realizan en la sede de la organización que oferta la capacitación o en lugar adecuado para la ejecución del programa.

❖ **Capacitación *in company* o capacitación en el trabajo:** Es aquella que se realiza en la organización y generalmente en el propio puesto de trabajo y mientras el colaborador ejecuta sus tareas cotidianas. La ejecuta el Jefe Inmediato o persona especializada contratada por la organización que solicita los servicios, la capacitación se puede realizar de manera individual o en grupos.

❖ **Capacitación *e-learning* o capacitación virtual:** Consiste en la educación y capacitación a través de redes de comunicación interconectadas. Este tipo de enseñanza online

permite la interacción del expositor con el participante y con la utilización de diversas herramientas informáticas.

Este nuevo concepto educativo que posibilitó Internet, permite acortar distancias geográficas y masifica el aprendizaje individual.

El *e-learning* comprende fundamentalmente los siguientes aspectos:

- Aspecto pedagógico, referido a un proceso formal de capacitación a distancia vinculada a los medios tecnológicos, donde el expositor establece la mejor didáctica para la difusión de sus conocimientos y el aprendizaje de los colaboradores.

- Aspecto tecnológico, referido al uso de ordenadores y a través de una plataforma virtual el colaborador con el uso de un *password* tiene acceso a la información en tiempo real o en diferido acerca del curso matriculado, el mismo que le permite realizar sus preguntas y realizar su evaluación correspondiente.

Los beneficios de la capacitación *e-learning* son:

- ❖ Minimizar costos: Esta modalidad permite disminuir los gastos de traslado, alojamiento, material didáctico impreso, etc.

- ❖ Rapidez de acceso: Esta modalidad permite realizar una comunicación entre expositor y colaborador mucha más rápida.

- ❖ Acceso justo a tiempo: Esta modalidad le permite al colaborador tener acceso al curso inscrito desde cualquier lugar donde se encuentre y solamente requiere estar conectado a Internet.

- ❖ Flexibilidad de la agenda personal: Esta modalidad le permite al colaborador administrar su agenda personal y no se requiere que un grupo de personas coincidan en tiempo real ni en espacio físico.

1.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.

1.2.2.1. Concepto de desempeño laboral.

Las organizaciones buscan conocer o estimar el rendimiento global del colaborador en el cumplimiento de sus funciones, para lo cual las jefaturas deben evaluar periódicamente el desempeño laboral individual de los mismos en el logro de los objetivos y metas organizacionales, para tomar las decisiones pertinentes al respecto.

Stoner, Freeman y Gilbert (2009); definen el término desempeño gerencial como la medida o “el grado en que las organizaciones cumplen con su trabajo” (p. 9).

La Enciclopedia Cubana Ecured (2019), define que desempeño laboral “es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad”.

Al respecto Milkovich y Boudreau (1994), definen a la evaluación del desempeño laboral como el “proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo” (citado por Chiavenato, 2009, p. 245).

Es en el desempeño laboral donde el colaborador de una organización pone en práctica sus competencias laborales adquiridas (aptitudes, actitudes, habilidades, experiencias, características personales y valores) para alcanzar los resultados que las jefaturas esperan y que han planificado con anterioridad.

Por consiguiente, el desempeño laboral está referido a las competencias de un colaborador para generar resultados concretos, objetivos, tangibles, medibles y acumulado de todas las actividades laborales dentro de la organización durante su permanencia en un cargo o puesto de trabajo en un periodo de

tiempo determinado y que es “medido” de acuerdo a ciertos parámetros o indicadores.

1.2.2.2. Métodos de evaluación en el desempeño.

Las técnicas de evaluación del desempeño laboral más comunes son:

Escalas de puntuación: La evaluación del desempeño laboral se realiza sobre la base de la calificación de la jefatura que realiza la evaluación, generalmente se utiliza una escala de valores cuantitativos y se suman los resultados parciales para obtener el puntaje de calificación.

Lista de verificación: Requiere que la jefatura determine los indicadores de evaluación que permitirán “medir” el cumplimiento de los ítems y sus características de parte del colaborador y otorgar la calificación respectiva.

Método de selección forzada: Consiste en evaluar el desempeño laboral por medio de ítems de frases descriptivas referente a determinados aspectos de cumplimiento. Generalmente la calificación es cualitativa y de carácter positivo o negativo, teniendo que elegir entre tres o cuatro

alternativas la frase que considera caracteriza el desempeño del colaborador.

Escalas de calificación conductual: Utiliza parámetros objetivos que permiten medir el desempeño laboral y se realiza sobre la base de descripciones de desempeño aceptable y desempeño inaceptable obtenidas de diseñadores del puesto, otros colaboradores y la jefatura.

Método de verificación de campo: Evaluación del desempeño laboral que realiza la unidad orgánica con el apoyo de un especialista en recursos humanos, sobre la base de entrevistas que se realiza a las jefaturas para conocer la opinión que tienen estos sobre el desempeño de sus colaboradores.

Métodos de evaluación en grupos: Consiste en la evaluación que realiza una jefatura realizando la comparación del desempeño laboral del colaborador y el de sus compañeros de trabajo.

Método de categorización: Consiste en evaluar el desempeño laboral sobre la base de una escala de calificación con criterios de mejor a peor.

Método de distribución forzada: Consiste en solicitar a cada jefatura que ubique a sus colaboradores en diferentes clasificaciones de categorías. Con este método se eliminan las variaciones de tendencia a la media, así como las de excesiva firmeza o permisividad.

Método de comparación por parejas: Consiste en que la jefatura que realiza la evaluación del desempeño laboral compare a cada colaborador con escalas de superior o inferior con otros colaboradores que están siendo evaluados en el mismo grupo. La puntuación final se obtiene sumando el número de veces que el colaborador ha sido calificado como superior a otro colaborador.

1.2.2.3. Modelos de desempeño laboral.

La teoría administrativa reconoce que los cargos difieren unos de otros, cada uno tiene sus propias necesidades y requieren capacidades diferentes en las personas que lo ocuparan.

Se hace necesario que los colaboradores perciban que las recompensas por los logros alcanzados dentro de la organización son proporcionales a su esfuerzo en las funciones encomendadas. Los gerentes tienen conocimiento que el incentivo más poderoso que pueden utilizar es realizar el

reconocimiento personal y puntual - ejemplo el colaborador del mes publicado dentro de la organización-.

En virtud que los colaboradores, cada uno, tiene sus propias necesidades, las jefaturas tienen que personalizar los incentivos, dentro de la política de incentivos de la organización, ya que de poca utilidad serviría al colaborador un incentivo que no va a utilizar; así, el colaborador reconocería que se valora su contribución hacia el logro de los objetivos de trabajo.

La compensación económica, resulta en la mayoría de los casos un sistema de incentivos para valorar el desempeño laboral de los colaboradores, sin embargo, el dinero no es todo, en la mayoría de los casos el colaborador joven prefiere un reconocimiento cualitativo, como una resolución de felicitación, para su currículum personal.

Para Koontz, Werhrich y Cannice (2012), el incentivo monetario por el desempeño laboral sigue siendo el factor más importante de motivación, aun cuando, consideran que existen teorías motivacionales donde sostienen que el sueldo no motiva, ejemplo la teoría de las tres necesidades de McClelland, donde se enfoca en el logro, poder y afiliación.

Consideran que una compensación inteligente debería incluir salario fijo y variable, beneficios, buen ambiente de trabajo y

nombre y mística de la empresa, y en este contexto, hay que desarrollar una administración de remuneración inteligente. Ya que hay poco para repartir, al menos que esté bien administrado. Por eso, hoy más que nunca, se debe componer un programa a medida de cada persona.

1.2.3. SISTEMA BANCARIO EN EL PERÚ.

1.2.3.1. Concepto.

El sistema bancario de un país es el conjunto de instituciones y organizaciones de naturaleza públicas y privadas que se encuentran en interacción directa y en constante dinámica que ejercen funciones inherentes a su objeto social, permitiendo las transacciones financieras que implique el uso del dinero, entre personas naturales y jurídicas nacionales o extranjeras.

Las organizaciones bancarias que integran el sistema bancario nacional, sean de naturaleza pública o privada, tienen como ámbito funcional el mercado de dinero y capitales y realizan actos de intermediación financiera entre los ofertantes de dinero y los usuarios de dicho dinero.

Son funciones de las organizaciones bancarias, entre otras, recibir depósitos en dinero del público en general, otorgar préstamos o créditos a los solicitantes, a corto, mediano o largo plazo, manejar cuentas de ahorro, de tarjetas de crédito, recibir

depósitos de certificados financieros, certificados de depósito bancario, etc.

1.2.3.2. Instituciones bancarias.

Las instituciones bancarias se pueden clasificar en:

- Bancos públicos: Son organismos de naturaleza estatal, en el caso peruano el Banco de La Nación, creado con el objetivo de facilitar las actividades financieras entre sus usuarios y el estado.
- Bancos privados: Son organismos que tienen la función de la intermediación financiera de la población en general.
- Bancos de Ahorro: Son organizaciones financieras que tienen como función principal de recibir depósitos de ahorro de sus clientes.
- Bancos Financieros: Son organizaciones de naturaleza privada que tienen la función esencial de atender necesidades de financiamiento a largo plazo del sector productivo de la economía.

1.2.3.3. Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank.

El Banco Internacional del Perú, fue constituido el 1 de mayo de 1897 y fue inscrita en el asiento 1, fojas 171 del tomo 1 del libro de Sociedades del Registro Mercantil de Lima, iniciando sus operaciones el diecisiete de mayo, el Directorio estuvo presidido por el Sr. Elías Mujica.

El objeto social de Interbank es captar dinero de personas naturales o jurídicas, bajo la modalidad de depósito u otra modalidad contractual público, para utilizarlo en el otorgamiento de créditos en la forma de préstamos y otras modalidades, encontrándose autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

La sede principal del banco se encuentra ubicada en la Avenida Carlos Villarán N° 140, urbanización Santa Catalina, distrito de La Victoria, provincia de Lima, departamento de Lima.

En la década de 1970, el Banco de la Nación adquiere el mayor porcentaje de las acciones del banco, convirtiéndose de esta forma en miembro de la Banca Asociada del país, y en el año 1980 la organización bancaria cambio su razón social a Interbanc.

El 20 de julio del año 1994, el Dr. Carlos Rodríguez-Pastor como principal líder del grupo financiero, adquiere el 91 % de las acciones y se convierte en el principal accionista de la organización bancaria.

En el año 1996, la organización bancaria decide cambiar su razón social a **Interbank**, para darle una imagen más moderna, confiable y solida brindando asesoría personalizada y extendiendo su horario, como estrategia de valor para el cliente y posicionarse como la primera organización bancaria de banca personal.

En diciembre del año 2004, el banco obtuvo la Certificación ISO 9001:2000, en sus procesos de Banca Telefónica y módulos de atención al cliente y los procesos de gestión para la emisión y entrega de tarjetas de crédito Megaplaza.

En el año 2009, la organización bancaria obtuvo la Certificación de Calidad ISO 9001:2008, en los procesos de: Calificación, Emisión, Entrega y Mantenimiento de Tarjetas de Crédito; Venta, Calificación, Desembolso y Administración del Crédito Hipotecario y Líneas de Crédito por Convenios Tradicionales; entre otros procesos financieros.

En el año 2017, Interbank fue incorporada a Intercorp Financial Services Inc., empresa holding constituida en

Panamá, con una participación accionaria de aproximadamente 98.7% de las acciones emitidas.

Al finalizar el año 2017, la utilidad neta del banco supero los 902 millones de soles, producto de los resultados por operaciones financieras, por ingresos de servicios financieros y el margen financiero bruto.

Con los resultados financieros que obtiene anualmente, el Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, se ha convertido paulatinamente en una sólida empresa bancaria donde se encuentra posicionada comercialmente que valora el tiempo de sus clientes al atenderlo en múltiples lugares y en horarios muy especiales que no ofrecen sus competidores.

1.3. MARCO CONCEPTUAL.

- a. **Entidad bancaria.** - Institución financiera encargada de gestionar el dinero de personas naturales y jurídicas para prestarlo a terceros, personalizándose como Bancos y Cajas de Ahorro.
- b. **Calidad del servicio.** - Conjunto de actividades, elementos o acciones que realiza el colaborador del banco en la ejecución de sus procesos para

lograr la plena satisfacción implícita o explícita del cliente al adquirir un producto o servicio que ofrece el Interbank.

c. **Capacitación e-learning.** - Modalidad de capacitación laboral que se realiza a través de Internet o enseñanza *online* que permite la interacción del colaborador del banco o usuario con el material mediante la utilización de diversas herramientas informáticas.

d. **Capacitación in company.** - Modalidad de capacitación laboral que se desarrolla en la empresa bancaria y en el propio puesto de trabajo mientras el colaborador ejecuta sus tareas, generalmente es realizada por el Jefe Inmediato, o persona especializada ajena y contratada por la empresa, siendo a capacitación en forma individualizada o en grupos.

e. **Capacitación laboral.** - Proceso técnico del Sistema de Personal que consiste en toda actividad realizada en la empresa bancaria, respondiendo a sus necesidades detectadas, con el objetivo de mejorar la actitud, conocimiento, capacidades, habilidades o conductas de sus colaboradores.

f. **Capacitación presencial tradicional.** - Modalidad de capacitación laboral que se realiza en instituciones académicas de nivel superior comprometidas con la actualización y desarrollo permanente de conocimientos administrativa, con eventos académicos con la presencia física del colaborador del banco.

- g. **Desempeño laboral.** - Nivel de ejecución alcanzado por el colaborador del banco en el logro de las metas dentro de la empresa bancaria en un tiempo determinado como resultado productivo de una jornada de trabajo.
- h. **Logro de metas y objetivos de trabajo.** - Grado de cumplimiento por parte de cada colaborador del banco de los indicadores planeados por las jefaturas medidos en términos de eficacia y eficiencia.
- i. **Relaciones con los clientes.** - Conjunto de acciones, actitudes y comportamiento personal del colaborador del banco para conseguir y construir una relación duradera con los clientes, identificando, conociendo, comprendiendo, y satisfaciendo sus necesidades y deseos presentes y previsibles de los clientes.
- j. **Sistema bancario.** - Conjunto de entidades o instituciones públicas o privadas que, dentro de la economía peruana, se dedican al ejercicio de la banca y todas las funciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

El desempeño laboral es el resultado final de llevar a cabo las responsabilidades funcionales de un colaborador, medidos por indicadores de eficiencia y eficacia. Los gerentes se preocupan por el desempeño laboral de sus colaboradores, es decir por los resultados acumulados de todas las actividades que implique el cumplimiento de sus funciones dentro de la organización.

Los gerentes necesitan conocer cuales son los factores que contribuyen al desempeño laboral de sus colaboradores, y dentro de ellos identificar cuál es el factor más influyente, siendo este proceso una de las funciones más complicadas de un gerente porque siempre esperan que los colaboradores de las diferentes unidades orgánicas alcancen altos niveles de desempeño.

El proceso de monitoreo, comparación, corrección y evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de una organización, es una tarea permanente de los gerentes, aun cuando las unidades orgánicas estén trabajando según lo planeado, dado que no se sabe con certeza que es lo que más influye en el potencial humano para el logro de objetivos y metas de trabajo, la calidad del servicio que prestan, las relaciones que tienen con los clientes, entre otros aspectos a evaluar.

El Banco Internacional del Perú S.A.A. es una de las organizaciones más sólidas del Sistema Bancario peruano, pertenece al denominado Grupo Intercorp, conglomerado de empresas multinacionales de origen peruano, que agrupa a empresas de los rubros de banca y seguros, hotelería, restaurantes, inmobiliarias, educación, lotería y cines; actualmente cuenta con más de dos millones de clientes, una red de 275 tiendas, más de 1900 cajeros automáticos y miles de agentes a nivel nacional.

La agencia de Ica se apertura en el año 2000 cuando el Grupo Interbank absorbió un bloque patrimonial del Programa de Consolidación del Sistema Financiero del quebrado Banco Latino.

Interbank es una empresa bancaria comprometido con el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores y tiene como una de sus políticas la capacitación de personal, es por ello que periódicamente organiza programas de capacitación para sus colaboradores, bajo diferentes modalidades. Así, para la Agencia de la ciudad de Ica, realizan capacitación con la modalidad de *in company* con colaboradores de la ciudad de Lima, estas actividades se hacen en grupos con todos los colaboradores de la plaza a quienes les capacitan acerca de los productos del banco tanto en la parte comercial como en la de operaciones. También realiza capacitaciones de diversos productos, bajo la modalidad de *e-learning* o cursos virtuales. El personal tiene que llevar cursos obligatorios como Interfondos, lavado de activos, etc., siendo evaluados a la finalización de los mismos.

El banco tiene una Universidad Corporativa Intercorp (UCIC), siendo la primera universidad corporativa del Perú que inició sus operaciones en el año 2008 y actualmente brinda servicios a 16 empresas del Grupo Intercorp, siendo Interbank una de estas; los colaboradores de Interbank - Ica reciben periódicamente comunicaciones para que se inscriban y participen en cursos gratuitos o cursos libres, tales como, Excel financiero, costos y presupuestos, liderazgo, calidad del servicio, entre otros.

Se tiene una primera apreciación, que los colaboradores prefieren los cursos virtuales porque pueden llevarlos desde su domicilio y en horas que mayor tiempo dispongan, además que hoy en día las personas competentes deben manejar muy bien el tema de las TIC, pero no se sabe si esta modalidad es la que más influye en el desempeño laboral.

La Gerencia de la plaza de Ica es consciente que la capacitación de personal es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema, sin embargo, su preocupación es conocer si la inversión que se realiza en este concepto es un factor que influye en el desempeño laboral de sus colaboradores y sobre todo que modalidad de capacitación es la más efectiva para la adquisición de nuevos conocimientos por parte de los colaboradores, dado que actualmente por la actividad funcional de los colaboradores ya no existen puestos de trabajo permanentes, así como tampoco existe un solo factor motivacional para el trabajo.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

2.2.1. Problema General.

¿En qué medida las modalidades de capacitación influyen en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019?.

2.2.2. Problemas Específicos.

P.E. 1: ¿De qué manera la capacitación presencial tradicional influye en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019?.

P.E. 2: ¿Cómo la capacitación *in company* (en el trabajo) influye en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019?.

P. E. 3: ¿De qué modo la capacitación *e-learning* (virtual) influye en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019?.

2.2.3. Delimitación del Problema.

La investigación se encuentra delimitada de acuerdo a los siguientes aspectos:

a. Delimitación Temporal: La investigación refleja la situación actual de las variables de estudio dentro de la unidad de análisis seleccionada, el Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica.

b. Delimitación Espacial: El ámbito donde recae el análisis y estudio de las variables es el Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, integrada por sus cinco tiendas: Tienda principal de la Avenida Grau, Tienda del Supermercado Plaza Vea, Tienda del Centro Comercial Plaza del Sol, Tienda de la Urbanización San Isidro, y Tienda del Centro Comercial El Quinde.

c. Delimitación Social: El estudio y análisis comprende a los Representantes Financieros, Asesores Financieros, Ejecutivos de Banca Personal y Gerentes de Operaciones del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, quienes representan para el estudio los elementos muestrales.

d. Delimitación Conceptual: La investigación se orienta a explicar la relación existente entre las variables: modalidades de capacitación y desempeño laboral, constructos del área funcional de Potencial Humano de la Ciencia Administrativa.

2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

2.3.1. Justificación.

La capacitación, como tema de estudio, siempre ha tenido vigencia, la encontramos desde la edad de piedra cuando el hombre de las cavernas transmitía el conocimiento de cómo fabricar y dar uso a ciertos utensilios provenientes de la naturaleza; entonces, la capacitación siempre ha estado presente para enseñar a otros a hacer ciertas tareas por más básicas que sean. La capacitación como proceso técnico de la administración de personal es importante e indispensable para toda organización exitosa, y para lograr mejores resultados en el desempeño laboral de sus colaboradores.

La justificación teórica se sustenta en que la presente tesis, es un trabajo de investigación original ya que a nivel de posgrado en las universidades de la ciudad de Ica no se ha realizado ningún trabajo con las dos variables de estudio y porque se tiene un primer diagnóstico de la eficacia de la capacitación de personal en el desempeño laboral.

La justificación práctica se sustenta en que, para medir el rendimiento de la organización y el desempeño de su potencial humano, se debe contar con estudios evaluativos que incluyan saber cómo y cuánta es la contribución de cada colaborador que participa en los diferentes procesos productivos de la organización, hacia el logro de los objetivos y metas de trabajo.

2.3.2. Importancia.

a. Conveniencia: El estudio será de utilidad para los directivos del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, porque los resultados les permitirán conocer que modalidad de capacitación influye en el desempeño laboral de sus colaboradores.

Los resultados de la presente investigación también permitirán conocer la percepción de los colaboradores del Interbank con respecto a la capacitación que reciben de parte de su centro de trabajo y cuál es su contribución hacia los fines y objetivos de la organización bancaria.

b. Relevancia social: Los resultados permitirán a directivos del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, poder implementar medidas correctivas con respecto a la capacitación laboral de sus colaboradores, ya que sin un diagnóstico previo es imposible determinar la modalidad de capacitación que más influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

c. Utilidad metodológica: Los resultados de la investigación no solo será de utilidad académica porque permite validar una metodología que se puede aplicar a otras realidades, sino que el instrumento de medición para medir las variables de estudio y que se utilizó en su desarrollo, previa validación, se podrá implementar en cualquier institución, sea de naturaleza pública o privada, grande, mediana o pequeña.

2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.4.1. Objetivo General.

Determinar en qué medida las modalidades de capacitación influyen en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

2.4.2. Objetivos Específicos.

O.E.1. Investigar de qué manera la capacitación presencial tradicional influye en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

O.E.2. Averiguar cómo la capacitación *in company* (en el trabajo) influye en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

O.E.3. Verificar el modo que la capacitación *e-learning* (virtual) influye en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

2.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.5.1. Hipótesis General.

Las modalidades de capacitación influyen directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

2.5.2. Hipótesis Específicas.

H.E.1. La capacitación presencial tradicional influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

H.E.2. La capacitación *in company* (en el trabajo) influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

H.E.3. La capacitación *e-learning* (virtual) influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

2.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.6.1. Identificación de Variables.

Las variables en estudio son las siguientes:

VARIABLE INDEPENDIENTE: Modalidades de capacitación

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño laboral

VARIABLE INTERVINIENTE (CONTEXTUAL): Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica – Interbank.

2.6.2. Operacionalización de variables.

De acuerdo a las variables de estudio (dependiente e independiente), en una relación causa-efecto-, para cada una de estas se han determinado sus indicadores que se presentan a continuación.

VARIABLE	INDICADORES
1. Modalidades de capacitación (Vi)	1.1 Capacitación presencial tradicional 1.2 Capacitación <i>in company</i> (en el trabajo) 1.3 Capacitación <i>e-learning</i> (virtual)
2. Desempeño laboral (Vd)	2.1 Logro de metas y objetivos de trabajo 2.2 Calidad del servicio 2.3 Relaciones con los clientes

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

a. Según los propósitos de la investigación, el presente estudio es una investigación básica, porque conduce a la búsqueda de nuevos conocimientos y los resultados permiten extender el conocimiento a la línea de investigación.

Según el tipo de ciencia, constituye una investigación en ciencias fácticas, porque la investigación se basa en hechos reales y objetivos propios de la unidad de estudio.

Según el tipo de conocimiento, es una investigación científica, porque en su desarrollo se siguió de manera lógica cada una de las etapas sistemáticas del método científico.

Según la naturaleza del problema, la investigación es de tipo cualitativa porque la investigación estuvo orientada a “medir” la opinión y actitudes de los encuestados, cuyos resultados se procesaron de manera cuantitativa, generalmente con ayuda de herramientas informáticas y del campo de la Estadística.

b. El nivel donde se ubica la investigación del presente estudio puede considerarse como un estudio explicativo dado que su interés se centró en

explicar por qué ocurre el fenómeno estudiado y en qué condiciones se dio este y porque se ha planteado relaciones de causalidad, estudios de causa (modalidades de capacitación como variable independiente) y efecto (desempeño laboral como variable dependiente).

c. El Diseño general de la investigación que se utilizó para controlar las variables es el diseño no experimental porque no se manipularon las variables de estudio y el diseño específico el diseño transversal, dado que solo se realizó una medición en un determinado momento del tiempo.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.2.1. Población.

La población del presente trabajo de investigación estuvo conformada por todos los colaboradores, de ambos sexos, que constituyen el potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica –Interbank-, que laboran en las cinco tiendas, integrado por: Representantes Financieros, Ejecutivos de Banca Personal, Asesores Financieros y Gerentes de Operaciones, que son un total de 49 personas, distribuidos de la siguiente manera:

Sucursal	Nº de colaboradores
1. Tienda Principal (Avenida Grau)	15
2. Tienda San Isidro	09
3. Tienda El Quinde	09
4. Tienda Plaza del Sol	08
3. Tienda Plaza Veá	08
TOTAL	49

3.2.2. Muestra.

Teniendo en consideración que en toda investigación el interés del investigador es estudiar a la población y no a la muestra y considerando, que el tamaño de la población de estudio es una cantidad que se considera representativa y alcanzable (49 elementos muestrales) y al existir un marco muestral conocido (relación de colaboradores de cada sucursal), se tomó al total de la población de estudio para la investigación, quienes se convirtieron en los elementos muestrales.

CAPÍTULO IV

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

El método que se utilizó para la recolección de los datos en el desarrollo de la presente investigación fue el método de la comunicación.

La técnica específica para recolectar los datos primarios fue la encuesta.

La técnica que se empleó para recolectar datos secundarios fue la técnica del fichaje, entre otras, las fichas de registro (bibliográfica, hemerográfica y de Internet) y las fichas de investigación (textual, resumen, síntesis y personales).

4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

El instrumento básico para recolectar datos primarios ha sido el cuestionario estructurado auto administrado, el mismo que fue previamente validado y probado su eficacia a una muestra representativa en condiciones reales dos semanas antes del trabajo final de campo, realizándose los ajustes necesarios en las preguntas que requerían ser replanteadas para tener mayor eficacia en la obtención de datos modificándose el cuestionario inicial.

El cuestionario aplicado contiene diez preguntas de opinión y actitudes todas con alternativas de respuesta de tipo cerrada, siete de ellas con alternativas

tipo Likert, las tres preguntas restantes con alternativas de respuestas predeterminadas de acuerdo a los indicadores de las variables de estudio.

4.3. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

La técnica que se ha utilizado para el procesamiento de datos ha sido la técnica de la estadística.

Las técnicas para el análisis de datos utilizados han sido las siguientes:

- Técnica de análisis de datos desde el punto de vista estadístico cuantitativo: análisis no paramétrico por ser las variables de estudio de tipo categórica o cualitativa y nominal por no existir ningún orden implícito entre ellas, para lo cual se utilizó el estadístico de *chi* cuadrado para la prueba de la hipótesis.
- Técnicas de análisis de datos desde el punto de vista cualitativo: técnica de análisis documental, técnica de análisis estadístico descriptivo de los datos para los resultados de las tablas, cuadros y gráficos de frecuencias y porcentajes, y técnica de análisis descriptivo del comportamiento de las variables.

CAPÍTULO V

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL (H_i):

Las modalidades de capacitación influyen directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

HIPÓTESIS NULA (H_o).

Las modalidades de capacitación no influyen directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

La contrastación de la Hipótesis General se realizó con el estadístico chi-cuadrado y sobre la base de los resultados obtenidos de la encuesta, con un nivel de confianza de 95% y nivel de significación de $\alpha=0.05$. Se utilizó la siguiente fórmula:

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

χ^2 = Chi-Cuadrado

f_o = Frecuencias observadas

f_e = Frecuencias esperadas

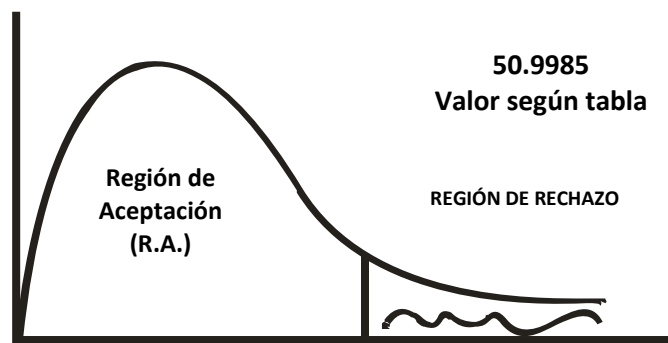
Se consideraron para ello, los grados de libertad que resultan de las filas por columnas: $(m - 1) (n - 1)$, donde: m = número de preguntas y n = número de alternativas de respuestas del instrumento de medición.

Al tener el instrumento de medición diez (10) preguntas, con cinco (5) alternativas de respuestas cada una; por consiguiente, el grado de libertad se calculó de la siguiente manera: $(10 - 1) (5 - 1) = 9 \times 4 = 36$, con $\alpha=0.05$; obteniendo como resultado según tabla predeterminada el valor de **50.9985**.

Según el valor crítico de la tabla, se determinó en la gráfica la región de aceptación y rechazo.

Con los datos del cuestionario de encuesta se calcularon las frecuencias esperadas y se elaboró la tabla de frecuencias obtenidas y *chi-cuadrado* de las respuestas obtenidas.

Con los resultados calculados se toma la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis de investigación.



Calculando frecuencias esperadas (f_e)

$$f_{e(1)} = \frac{49 \times 72}{490} = 7.2$$

$$f_{e(2)} = \frac{79 \times 46}{490} = 7.42$$

$$f_{e(3)} = \frac{49 \times 52}{490} = 5.2$$

$$f_{e(4)} = \frac{49 \times 180}{490} = 18$$

$$f_{e(5)} = \frac{49 \times 140}{490} = 14$$

Tabla de frecuencias obtenidas y chi-Cuadrado de las respuestas obtenidas

RESPUESTAS CUADROS	1			2			3			4			5			TOTAL
	Fo	Fe	X ²	fo	fe	X ²	fo	Fe	X ²	fo	fe	X ²	fo	fe	X ²	
1	00	7.2	7.2	02	7.42	3.95	07	5.2	0.62	25	18	2.72	15	14	0.07	49
2	00	7.2	7.2	04	7.42	1.57	05	5.2	0.00	23	18	1.38	17	14	0.64	49
3	00	7.2	7.2	01	7.42	5.55	08	5.2	1.96	19	18	0.05	21	14	3.5	49
4	00	7.2	7.2	02	7.42	3.95	04	5.2	0.27	21	18	2.0	22	14	4.57	49
5	00	7.2	7.2	03	7.42	2.63	04	5.2	0.27	24	18	2.0	18	14	0.88	49
6	01	7.2	5.33	04	7.42	1.57	08	5.2	1.96	22	18	0.88	14	14	0.00	49
7	30	7.2	72.2	04	7.42	1.57	02	5.2	1.96	06	18	8.0	07	14	3.5	49
8	11	7.2	2.0	23	7.42	32.71	02	5.2	1.96	12	18	0.88	01	14	12.07	49
9	30	7.2	72.2	03	7.42	2.63	06	5.2	0.27	08	18	5.55	02	14	10.28	49
10	00	7.2	7.2	00	7.42	7.2	06	5.2	0.27	20	18	0.22	23	14	5.78	49
TOTAL	72		194.93	46		63.33	52		9.54	180		23.68	140		41.29	490

Fuente: Datos del Cuadro N° 01 - 10

Elaborado: La autora

$$\therefore x^2 = 194.93 + 63.33 + 9.54 + 23.68 + 41.29$$

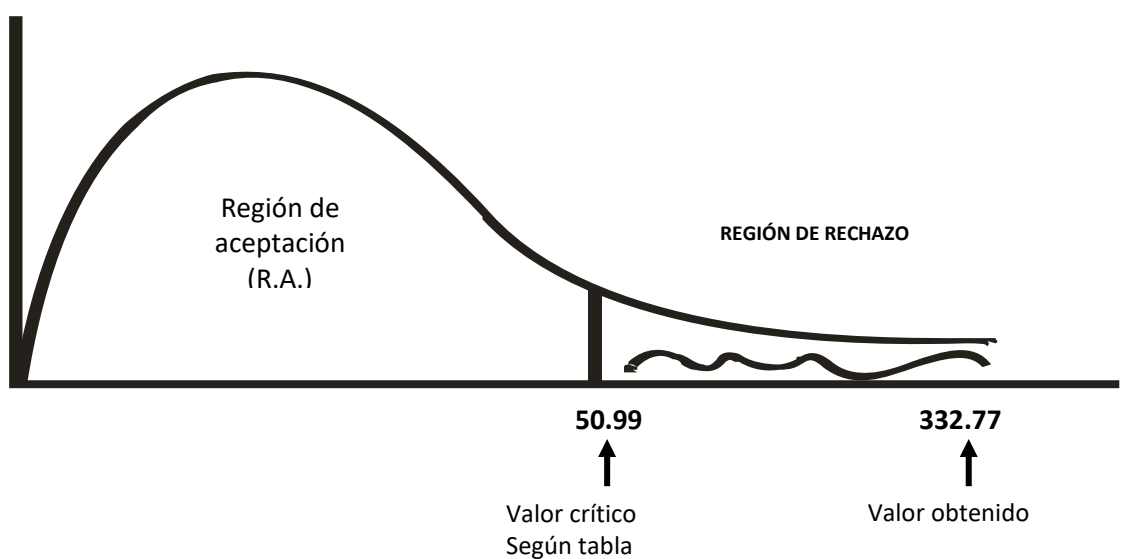
$$x^2 = 332.77$$

El valor obtenido es de **332.77**; superando de esta manera al valor crítico de la tabla de **50.9985**.

Decisión:

Se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis General: **Las modalidades de capacitación influyen directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.**

GRÁFICA



La contrastación de las hipótesis específicas, se realizó contrastando los resultados obtenidos de las preguntas 7, 9 y 10 planteadas para determinar la modalidad de capacitación que influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Interbank de la sede Ica.

a. Hipótesis Específica 1 (H. E. 1):

La capacitación presencial tradicional influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

Hipótesis Nula (Ho):

La capacitación presencial tradicional no influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

En relación a los resultados obtenidos se tiene que el 88% de los encuestados consideran que la capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades ha influenciado para mejorar su desempeño laboral.

El 58% de los encuestados manifestaron que capacitación presencial (tradicional) es la modalidad que mejor se adecua a la actividad personal y profesional de los colaboradores, y también el 60% consideran que esta modalidad de capacitación les ha permitido lograr un mayor aprendizaje para la mejora de su desempeño laboral; por consiguiente, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Especifica 1: *La capacitación presencial*

tradicional influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

b. Hipótesis Específica 2 (H.E. 2):

La capacitación *in company* (en el trabajo) influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

Hipótesis Nula (Ho):

La capacitación in company (en el trabajo) no influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

En relación a los resultados obtenidos se tiene que el 88 % de los encuestados manifestaron que la capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades ha influenciado para mejor su desempeño laboral.

El 9% consideran que capacitación *in company* o capacitación en el trabajo es la modalidad que mejor se adecua a la actividad personal y profesional de los colaboradores, y también el 5% contestaron que esta modalidad de capacitación les ha permitido lograr un mayor aprendizaje para la mejora de su desempeño laboral. Siendo los porcentajes obtenidos muy bajos al promedio, por consiguiente, se rechaza la Hipótesis Específica 2 y se acepta la Hipótesis Nula que establece que: *La capacitación in company (en el trabajo) no influye*

directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

c. Hipótesis Específica 3 (H.E. 3):

La capacitación *e-learning* (virtual) influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

Hipótesis Nula (Ho):

La capacitación e-learning (virtual) no influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.

En relación a los resultados obtenidos se tiene que el 88 % de los encuestados consideran que la capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades ha influenciado para mejor su desempeño laboral.

El 33% manifestaron que capacitación *e-learning* (virtual) es la modalidad que mejor se adecua a la actividad personal y profesional de los colaboradores, y el 32% que esta modalidad de capacitación les ha permitido lograr un mayor aprendizaje para la mejora de su desempeño laboral. Al tener como resultados, que los porcentajes obtenidos están dentro del promedio, por consiguiente, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Especifica 3: *La capacitación e-learning (virtual) influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.*

CAPÍTULO VI

PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

El total de elementos muestrales fueron 49 colaboradores, de ambos sexos, que constituyen el 100% del total de potencial humano que laboran de manera permanente en el Banco Internacional del Perú S.A.A. –Interbank-, distribuidos en las cuatro tiendas de la ciudad de Ica (Tienda principal de la Avenida Grau, Tienda Plaza Vea, Tienda San Isidro, Tienda Plaza del Sol). Según la subvariable sexo, los elementos muestrales se distribuyen de la siguiente manera:

Sexo	Nº elementos muestrales	% de la muestra
1.Hombre	20	40.0 %
2. Mujer	29	60.0 %
TOTAL	49	100.0 %

Los resultados detallados de la encuesta que se aplicó, se presentan a continuación:

1. Pregunta: La capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades me permiten desarrollar iniciativas para el logro de metas y objetivos de trabajo.

CUADRO N° 01

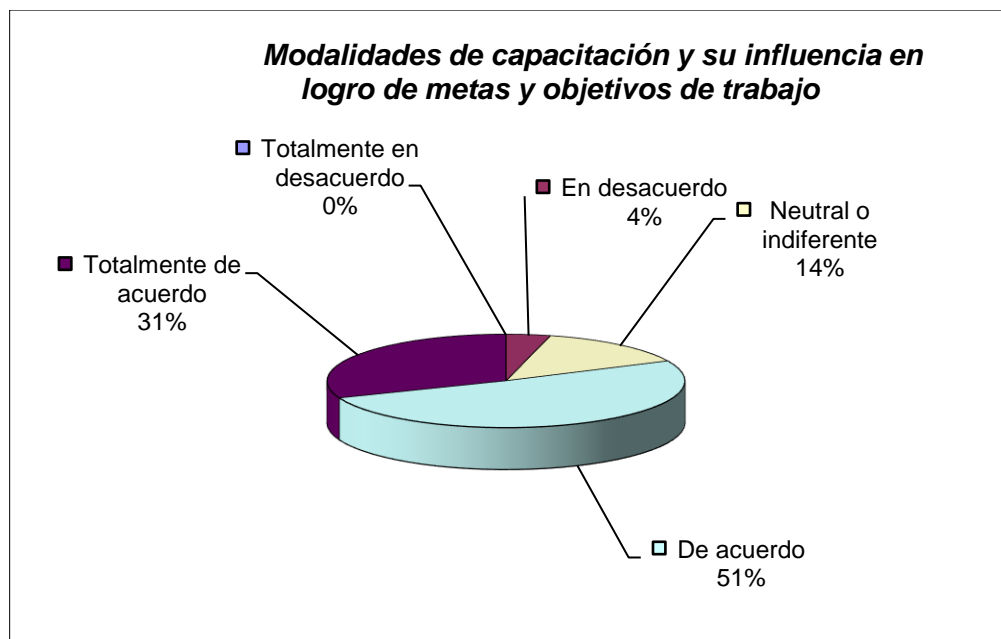
Modalidades de capacitación y su influencia en logro de metas y objetivos de trabajo

Respuestas	ni	Ni	hi	Hi
1. Totalmente en desacuerdo	00	00	0.0 %	0.0 %
2. En desacuerdo	02	02	4.0 %	4.0 %
3. Neutral o indiferente	07	09	14.0 %	18.0 %
4. De acuerdo	25	34	51.0 %	69.0 %
5. Totalmente de acuerdo	15	49	31.0 %	100.0 %
TOTAL	49	-	100.0 %	-

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: La autora

Gráfico N° 01



El 82% de los encuestados (51% están de acuerdo y el 31% totalmente de acuerdo), consideran que la capacitación laboral recibida por Interbank de la ciudad de Ica en sus diferentes modalidades les permite desarrollar iniciativas para el logro de las metas y objetivos de trabajo; el 4% están en desacuerdo con este criterio, mientras que el 14% de los encuestados se ha mostrado neutral o indiferente con la pregunta; con lo que se determina que la capacitación del personal tiene influencia en logro de metas y objetivos de trabajo.

La capacitación del potencial humano, es uno de los procesos del sistema administrativo de personal más importantes de una organización y se caracteriza por ser un proceso sistemático, planificado, coordinado que debe de realizarse de manera permanente, con el propósito de preparar, y desarrollar de manera personal y profesional a los colaboradores mediante la entrega de conocimientos actualizados para el desarrollo de competencias necesarias para mejorar el desempeño laboral de todos los colaboradores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación de personal debe considerarse como una inversión para la organización porque permite que los colaboradores puedan desarrollar iniciativas para lograr con mayor eficacia las metas y objetivos de trabajo, los que conducirá al logro de los objetivos empresariales.

2. Pregunta: La capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades me permiten desarrollar actitudes positivas hacia mis compañeros de trabajo y mejorar la calidad del servicio a los clientes.

CUADRO N° 02

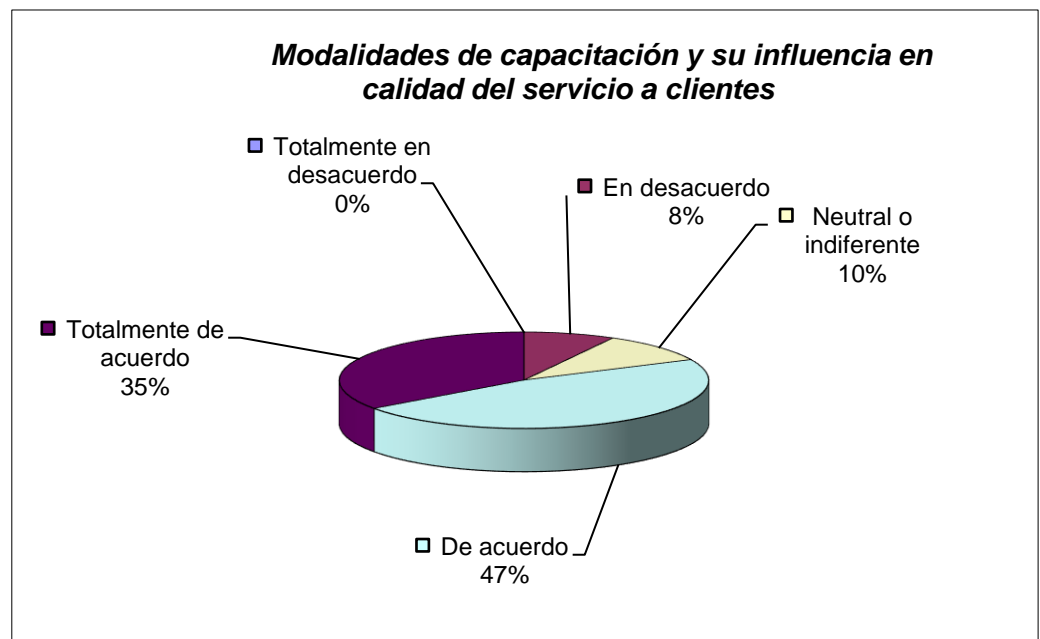
Modalidades de capacitación y su influencia en calidad del servicio a clientes

Respuestas	ni	Ni	hi	Hi
1. Totalmente en desacuerdo	00	00	0.0 %	0.0 %
2. En desacuerdo	04	02	8.0 %	8.0 %
3. Neutral o indiferente	05	07	10.0 %	18.0%
4. De acuerdo	23	32	47.0 %	65.0 %
5. Totalmente de acuerdo	17	49	35.0 %	100.0 %
TOTAL	49	-	100.0 %	-

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: La autora

Gráfico N° 02



El 47% de los encuestados están de acuerdo y el 35% totalmente de acuerdo con la capacitación laboral recibida por Interbank en sus diferentes modalidades y que les permite desarrollar actitudes positivas hacia sus compañeros de trabajo y mejorar la calidad del servicio a los clientes; el 8% están en desacuerdo con este criterio, mientras que el 10% de los encuestados se ha mostrado neutral o indiferente con la pregunta; con lo que se determina que la capacitación del personal tiene influencia en la calidad del servicio a clientes.

La capacitación del personal es un proceso técnico que tiene relación con la calidad del trabajo y que repercutirá en la productividad administrativa, dado que un colaborador que se encuentra capacitado, desempeñará mejor sus funciones y ofrecerá mejor servicio a los clientes externos con mayores niveles de calidad.

El aprendizaje permanente, es fundamental para que el colaborador pueda lograr un cambio de su conducta, renovarse y tener otra óptica de hacer las cosas, en la medida, que al adquirir nuevos conocimientos puedan tener mayor confianza, elevar su autoestima, lo que permite trasladar su buen ánimo y disposición hacia los clientes mediante la calidad del servicio, sobre todo que, en las organizaciones bancarias, se requiere de una excelente calidad del servicio, dado que los clientes en su mayoría solicitan atención inmediata.

3. Pregunta: La capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades me ayuda a mejorar mis relaciones con los clientes, compañeros de trabajo y jefes inmediatos.

CUADRO N° 03

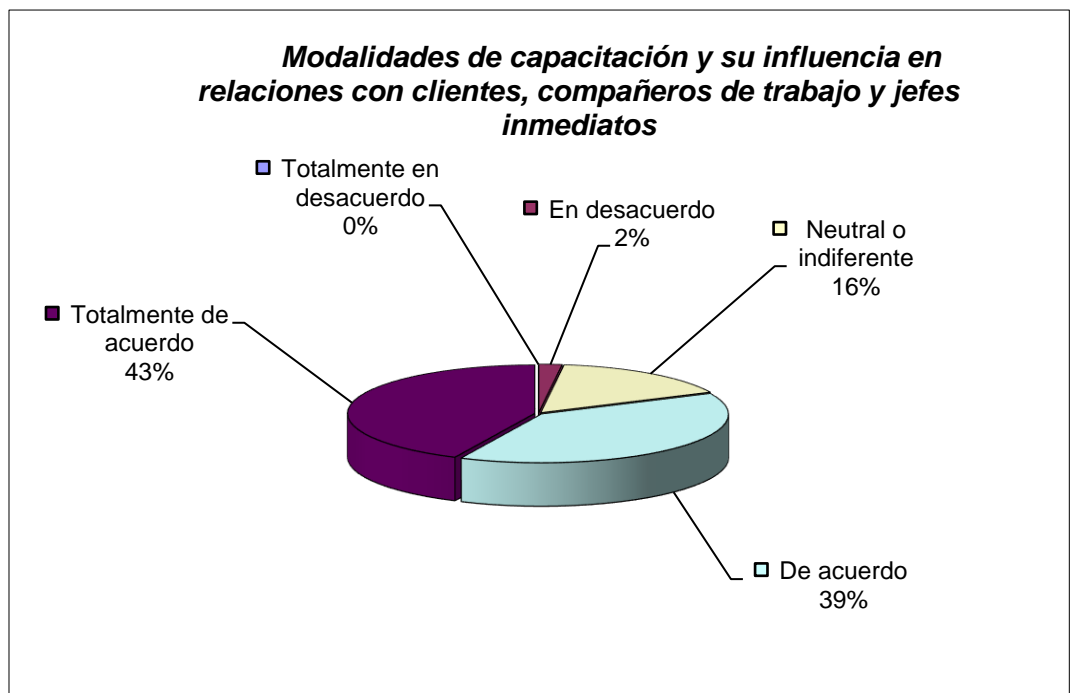
Modalidades de capacitación y su influencia en relaciones con clientes, compañeros de trabajo y jefes inmediatos

Respuestas	ni	Ni	hi	Hi
1. Totalmente en desacuerdo	00	00	0.0 %	0.0 %
2. En desacuerdo	01	01	2.0 %	2.0 %
3. Neutral o indiferente	08	09	16.0 %	18.0 %
4. De acuerdo	19	28	39.0 %	57.0 %
5. Totalmente de acuerdo	21	49	43.0 %	100.0 %
TOTAL	49	-	100.0 %	-

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: La autora

Gráfico N° 03



El 39% de los encuestados están de acuerdo y el 43% totalmente de acuerdo con la capacitación recibida por Interbank de la ciudad de Ica, en sus diferentes modalidades y que les ayuda a mejorar sus relaciones con los clientes, compañeros de trabajo y jefes inmediatos; el 2% de ellos están en desacuerdo con este criterio, mientras que el 16% de los encuestados se ha mostrado neutral o indiferente con la pregunta; con lo que se determina que la capacitación del personal tiene influencia en las relaciones con clientes, compañeros de trabajo y jefes inmediatos.

El personal como activo más importante de una organización, constituye el capital intelectual integrado por seres humanos inteligentes y competentes quienes entablan dentro de ella una serie de relaciones no solo sociales, sino relaciones de autoridad, responsabilidad y coordinación para lograr los objetivos y metas de trabajo, dentro de la organización; y relaciones con los clientes, proveedores y grupos de interés, que conforman el capital social de la organización.

De esas relaciones depende en gran parte el futuro, éxito y bienestar organizacional y personal, es por ello que la capacitación del potencial humano no solo debe limitarse a transmitir nuevos conocimientos, sino de fortalecer sus habilidades blandas de empatía, comunicación, asertividad, entre otros.

4. Pregunta: La capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades fortalece el conocimiento y dominio de las actividades que requiere mi cargo.

CUADRO N° 04

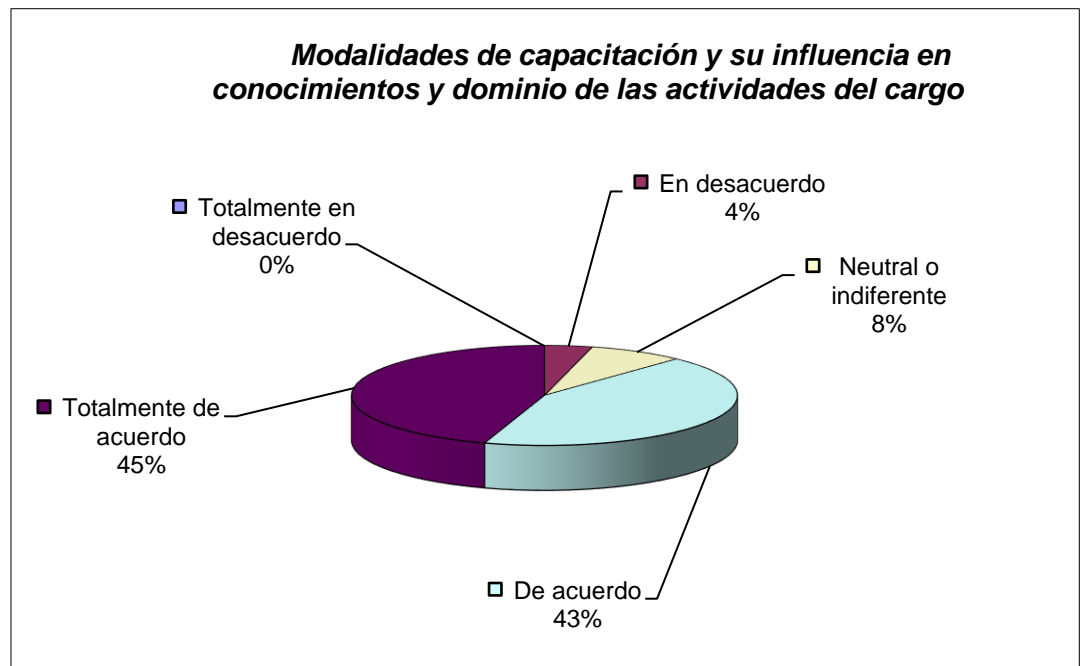
Modalidades de capacitación y su influencia en conocimientos y dominio de las actividades del cargo

Respuestas	ni	Ni	hi	Hi
1. Totalmente en desacuerdo	00	00	0.0 %	0.0 %
2. En desacuerdo	02	02	4.0 %	4.0 %
3. Neutral o indiferente	04	06	8.0 %	12.0 %
4. De acuerdo	21	27	43.0 %	55.0 %
5. Totalmente de acuerdo	22	49	45.0 %	100.0 %
TOTAL	49	-	100.0 %	-

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: La autora

Gráfico N° 04



El 88% de los encuestados (43% están de acuerdo y el 45% totalmente de acuerdo), consideran que la capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades les permite fortalecer el conocimiento y dominio de las actividades que requieren sus cargos; el 4% están en desacuerdo con este criterio, mientras que el 8% de los encuestados se ha mostrado neutral o indiferente con la pregunta; con lo que se determina que la capacitación del personal tiene influencia en los conocimientos y dominio de las actividades del cargo.

Un colaborador que conoce a cabalidad las funciones del cargo que desempeña, va a contribuir de manera positiva al logro eficaz y eficiente de las metas y objetivos de trabajo, es por ello que las organizaciones deben de realizar un diagnóstico y establecer las diferencias entre lo que una persona debería saber para desempeñar un cargo, y lo que sabe realmente, para de esta manera elaborar los planes y programas de capacitación laboral de sus colaboradores, para que puedan contar con potencial humano con conocimientos y dominio de las actividades del cargo que desempeña y de los cuadros potenciales para asumirlos en caso de contingencias, cuando un titular por diferentes razones no pueda concurrir al centro de trabajo, dado que las funciones empresariales no pueden paralizarse por la ausencia justificada o no de alguno de sus colaboradores.

5. Pregunta: La capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades me permite detectar, conocer y satisfacer las necesidades y expectativas financieras de los clientes mejorando la calidad del servicio.

CUADRO N° 05

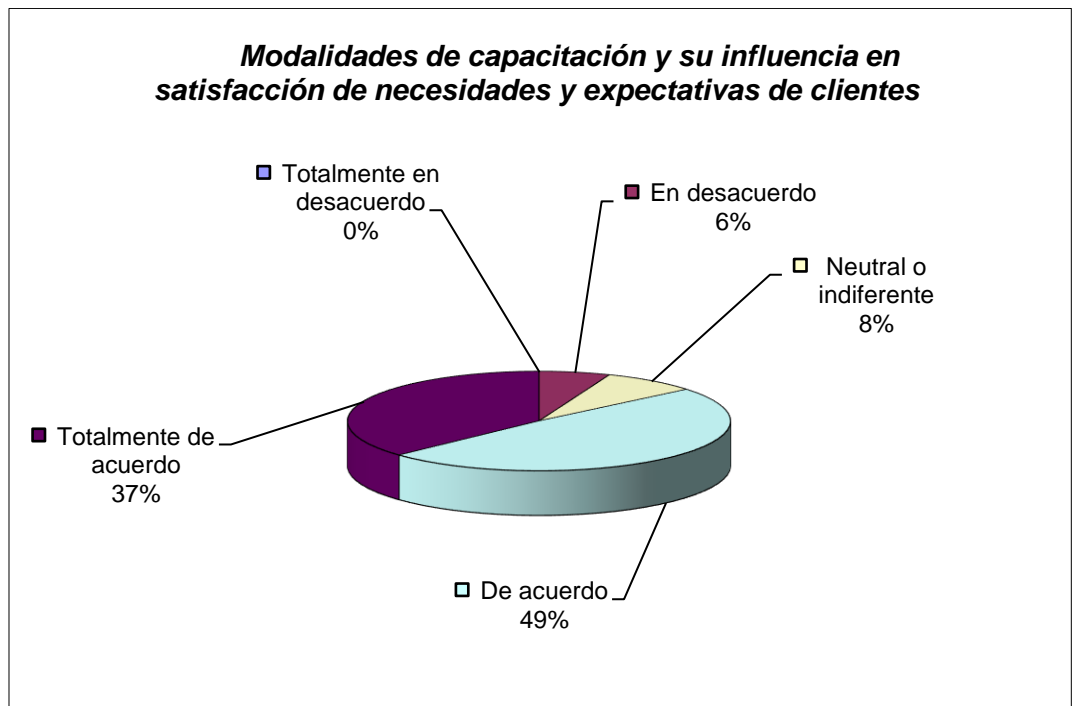
Modalidades de capacitación y su influencia en satisfacción de necesidades y expectativas de clientes

Respuestas	ni	Ni	hi	Hi
1. Totalmente en desacuerdo	00	00	0.0 %	0.0 %
2. En desacuerdo	03	03	6.0 %	6.0 %
3. Neutral o indiferente	04	07	8.0 %	14.0 %
4. De acuerdo	24	31	49.0 %	63.0 %
5. Totalmente de acuerdo	18	49	37.0 %	100.0 %
TOTAL	49	-	100.0 %	-

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: La autora

Gráfico N° 05



El 49% de los colaboradores encuestados están de acuerdo y el 37% totalmente de acuerdo con la capacitación recibida por Interbank de la ciudad de Ica en sus diferentes modalidades y que les permite detectar, conocer y satisfacer las necesidades y expectativas financieras de los clientes mejorando la calidad del servicio; el 6% de los encuestados están en desacuerdo con este criterio, mientras que el 8% de los colaboradores encuestados se ha mostrado neutral o indiferente con la pregunta; con lo que se determina que la capacitación del personal de Interbank de la ciudad de Ica tiene influencia en la satisfacción de necesidades y expectativas de clientes.

La gestión de las expectativas del cliente está relacionada con la gestión de la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la organización. La expectativa es lo que el cliente espera de la organización ofertante, y gestionar adecuadamente las expectativas de los clientes es mantener la perspectiva original del cliente en relación a lo que éste espera del servicio y no ofrecer más de lo que la empresa le puede brindar; si la calidad del servicio es bueno, entonces el cliente quedará satisfecho en la satisfacción de sus necesidades, dado que la calidad del servicio está dentro de los parámetros de las expectativas que esperan los clientes.

6. Pregunta: La capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades me otorga la confianza necesaria para el trato frecuente y comunicación honesta con los clientes.

CUADRO N° 06

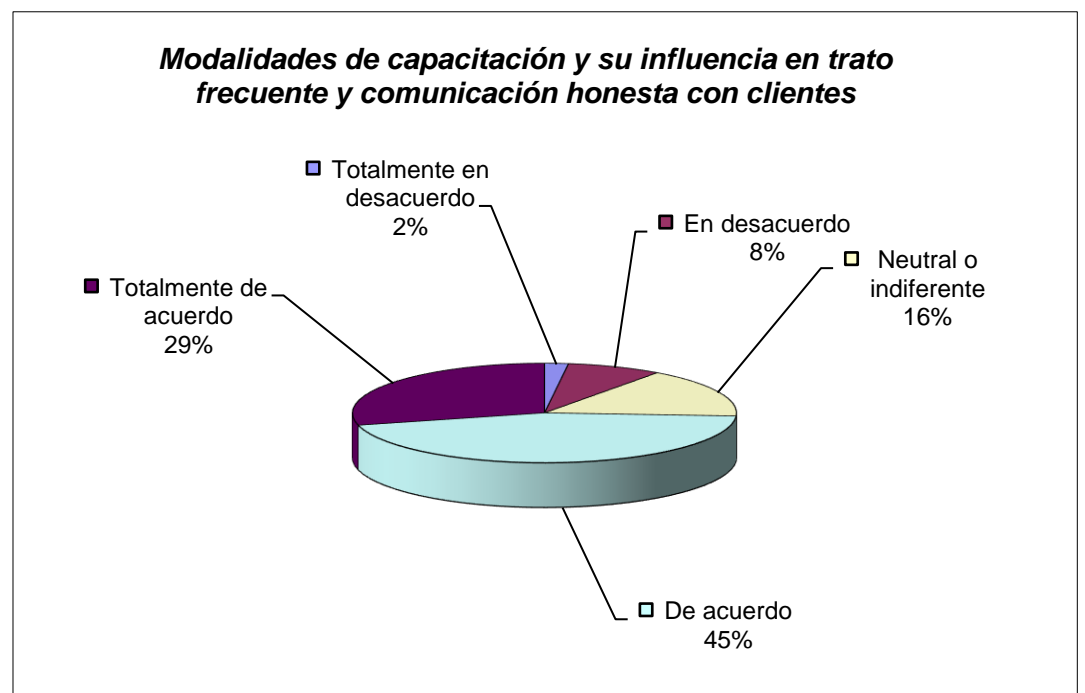
Modalidades de capacitación y su influencia en trato frecuente y comunicación honesta con clientes

Respuestas	ni	Ni	hi	Hi
1. Totalmente en desacuerdo	01	01	2.0 %	2.0 %
2. En desacuerdo	04	05	8.0 %	10.0 %
3. Neutral o indiferente	08	13	16.0 %	26.0 %
4. De acuerdo	22	35	45.0 %	71.0 %
5. Totalmente de acuerdo	14	49	29.0 %	100.0 %
TOTAL	49	-	100.0 %	-

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: La autora

Gráfico N° 06



El 74% de los colaboradores encuestados (45% están de acuerdo y el 29% totalmente de acuerdo), consideran que la capacitación recibida por Interbank de la ciudad de Ica en sus diferentes modalidades, les otorga la confianza necesaria para la interrelación, el trato frecuente y la comunicación honesta con los clientes; el 8% están en desacuerdo con este criterio, el 2% están totalmente en desacuerdo, mientras que el 16% de los colaboradores encuestados se han mostrado neutral o indiferentes con la pregunta; con lo que se puede determinar que la capacitación del personal tiene influencia en el trato frecuente y comunicación honesta con clientes.

Existe una frase muy utilizada en marketing “*No hay mejor publicidad que un cliente satisfecho*” y por el contrario un cliente insatisfecho será un agente activo que transmitirá a su grupo de influencia su descontento los mismos que seguirán con la cadena de desprestigio hacia la organización, aun cuando no hayan recibido directamente el servicio, tan solo porque el rumor de la calle es de desconfianza, es por ello que se considera que la capacitación de personal es un efectivo mecanismo para lograr que los colaboradores puedan adquirir habilidades para el trato frecuente y para la comunicación honesta acerca de los servicios que brinda la empresa a sus clientes, recordando que los primeros que “*dan la mano al cliente*” son los colaboradores que dan la bienvenida y los que atienden en banca personal o ventanilla.

7. Pregunta: La modalidad de capacitación que mejor se adecúa a mi actividad personal y profesional es:

CUADRO N° 07

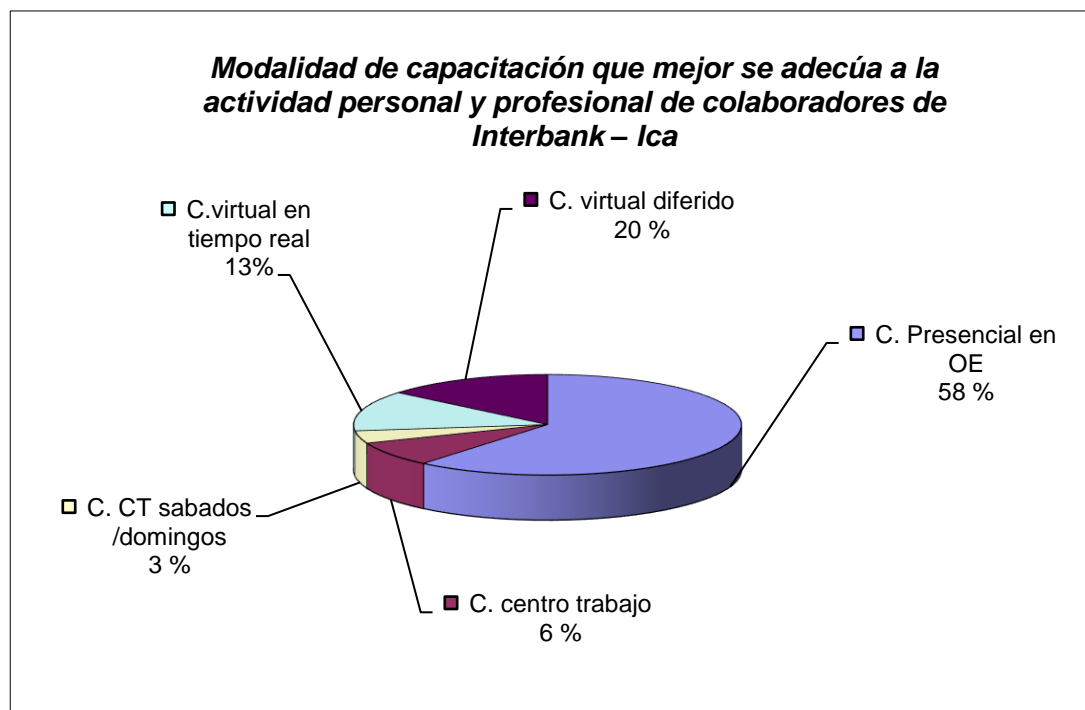
Modalidad de capacitación que mejor se adecúa a la actividad personal y profesional de colaboradores de Interbank – Ica

Respuestas	ni	Ni	hi	Hi
1. Capacitación presencial en local de organización educativa que brinda la capacitación.	28	28	58.0 %	58.0 %
2. Capacitación en el Banco después del horario de trabajo.	03	31	6.0 %	64.0 %
3. Capacitación en el Banco los días sábados y/o domingos.	02	33	3.0 %	67.0 %
4. Capacitación virtual en tiempo real (contacto directo con el expositor)	06	39	13.0 %	80.0 %
5. Capacitación virtual en tiempo diferido (según disponibilidad de tiempo)	10	49	20.0 %	100 %
TOTAL	49	-	100 %	-

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: La autora

Gráfico N° 07



Con respecto a la modalidad de capacitación que mejor se adecúa a los intereses personales y profesionales de los colaboradores del Interbank, de la ciudad de Ica, los resultados de la encuesta nos muestran que el 58% prefieren la capacitación presencial asistiendo al local de la organización educativa que brinda la capacitación; el 20% prefieren la modalidad de capacitación virtual en tiempo diferido según la disponibilidad del tiempo del colaborador, el 13% prefieren la capacitación virtual en tiempo real es decir tener contacto directo con el expositor, el 6% consideran que la modalidad que mejor se adecúa es recibir la capacitación en el centro de trabajo después del horario de trabajo, y tan solo el 3% prefieren la capacitación en el centro de trabajo los días sábados y/o domingos.

Es indudable que la capacitación presencial tiene ventajas con respecto a otras modalidades porque permite tener mejor interacción entre el expositor y los participantes, en consecuencia, hay mayor participación y comunicación evitándose pérdida de tiempo por fallas técnicas por ejemplo de audio, video. Pero también no podemos dejar de resaltar las desventajas de esta modalidad, por ejemplo, se invierte mayor tiempo en los traslados a la organización educativa y esto trae como consecuencia incrementar el presupuesto de mayores recursos económicos, también en mucho de los casos si los participantes son solo receptores, la capacitación se convierte en un monólogo.

8. Pregunta: El tema de capacitación que podrían mejorar mi desempeño laboral es:

CUADRO N° 08

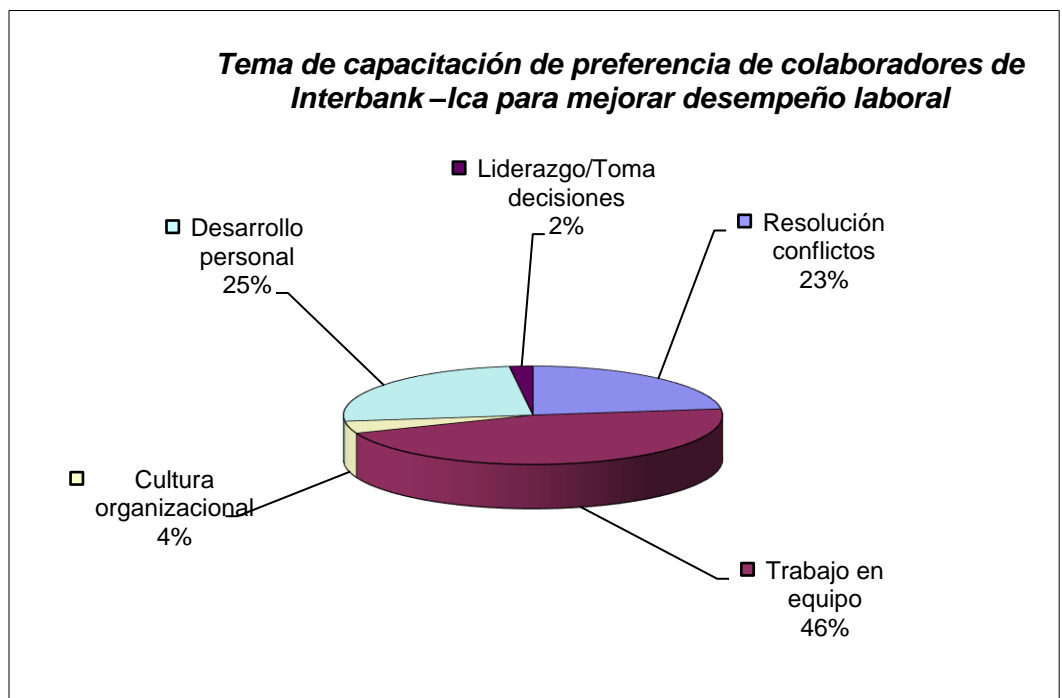
Tema de capacitación de preferencia de colaboradores de Interbank – Ica para mejorar desempeño laboral

Respuestas	ni	Ni	hi	Hi
1. Resolución de conflictos	11	11	23.0 %	23.0 %
2. Trabajo en equipo	23	34	46.0 %	69.0 %
3. Cultura organizacional	02	36	4.0 %	73.0 %
4. Desarrollo personal	12	48	25.0 %	98.0 %
5. Liderazgo/Toma de decisiones	01	49	2.0 %	100 %
TOTAL	49	-	100 %	-

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: La autora

Gráfico N° 08



Los colaboradores del Interbank de la ciudad de Ica, consideran que el área o tema de capacitación que podría mejorar su desempeño laboral es “Trabajo en equipo” (46%), seguido del tema referido a “Desarrollo personal” (25%) y “Resolución de conflictos” (23%), quedando con muy poca aceptación los temas de “Cultura organizacional” (4% y liderazgo o toma de decisiones (2%).

En cualquier organización se trabaja con grupos de personas orientados hacia objetivos o metas comunes, es aquí donde se torna relevante la conformación de equipos de trabajo de alto nivel que, a través de sus diversas ideas y competencias, lleven a la empresa al nivel esperado. Es así, que la capacitación en este tema es muy importante para los colaboradores.

Con respecto a los temas de desarrollo personal estos tienen el propósito de lograr en el participante una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los colaboradores puedan optimizar sus habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones.

Con respecto a los temas de resolución de conflictos estos se justifican porque los conflictos son parte de la rutina de trabajo y tiene que capacitarse para que los conflictos sean resueltos de manera oportuna, dado que un problema que no es solucionado puntualmente no se justifica.

9. Pregunta: Considero que la modalidad de capacitación que me permitirá lograr un mayor aprendizaje para mejorar mi desempeño laboral es:

CUADRO N° 09

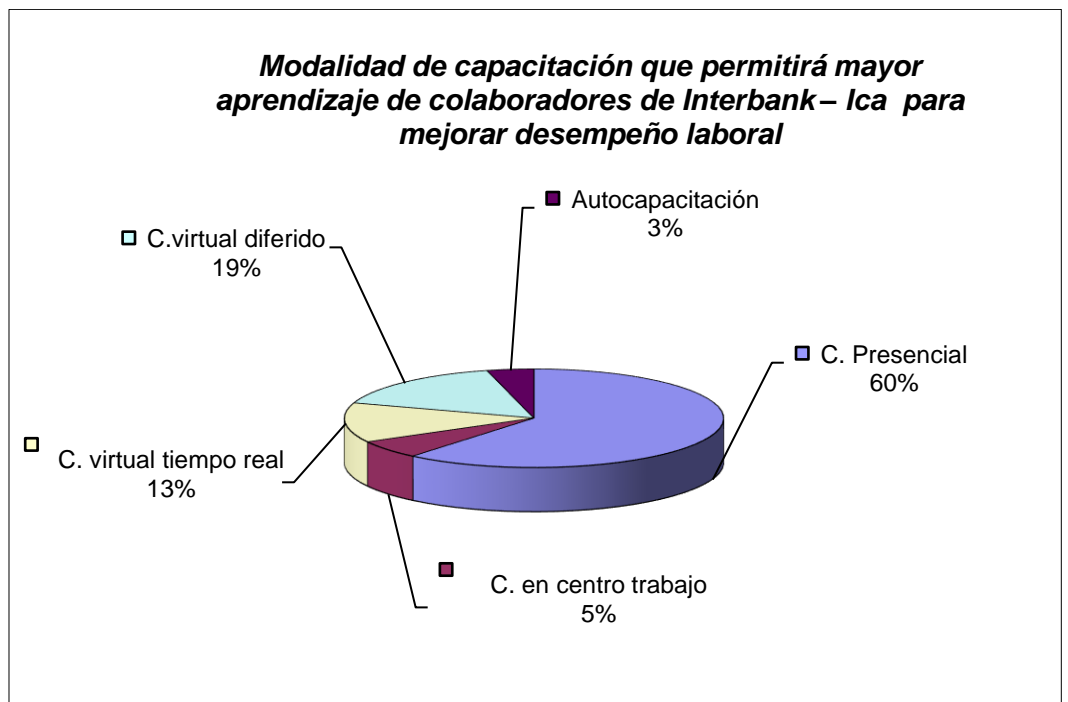
Modalidad de capacitación que permitirá mayor aprendizaje de colaboradores de Interbank – Ica para mejorar desempeño laboral

Respuestas	ni	Ni	hi	Hi
1. Capacitación presencial	30	30	60.0 %	60.0 %
2. Capacitación en el centro de trabajo	02	32	5.0 %	65.0 %
3. Capacitación virtual en tiempo real	06	38	13.0 %	78.0 %
4. Capacitación virtual en tiempo diferido	09	47	19.0 %	97.0 %
5. Auto capacitación	02	49	3.0 %	100 %
TOTAL	49	-	100 %	-

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: La autora

Gráfico N° 09



De manera mayoritaria el 60% de los colaboradores encuestados consideran que la modalidad de capacitación presencial es la que les permitirá lograr un mayor aprendizaje para que puedan mejorar su desempeño laboral, el 19% prefieren la modalidad virtual en tiempo diferido, el 13% la modalidad virtual en tiempo real, las modalidades menos preferidas son la capacitación en el centro de trabajo (5%) y la auto capacitación (3%).

Las organizaciones empresariales tienen habitualmente programas de capacitación de personal, y si no se ha tenido un diagnóstico previo, traería como consecuencia que los temas programados no se adecúan al interés personal o laboral de los colaboradores resultando un gasto para la organización bancaria que lo oferta.

Si bien es cierto que los colaboradores del Interbank prefieren la modalidad presencial, debemos considerar que esta modalidad tiene una declinación paulatina, en cambio la capacitación virtual (*e-learning*) va en ascenso porque facilita a cada participante adecuarse a su tiempo, a su nivel de conocimiento y permite crear comunidades de aprendizaje para facilitar la comunicación entre los participantes, gracias a las herramientas colaborativas que permite la web.

10. Pregunta: La capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades han influenciado para mejorar mi desempeño laboral.

CUADRO N° 10

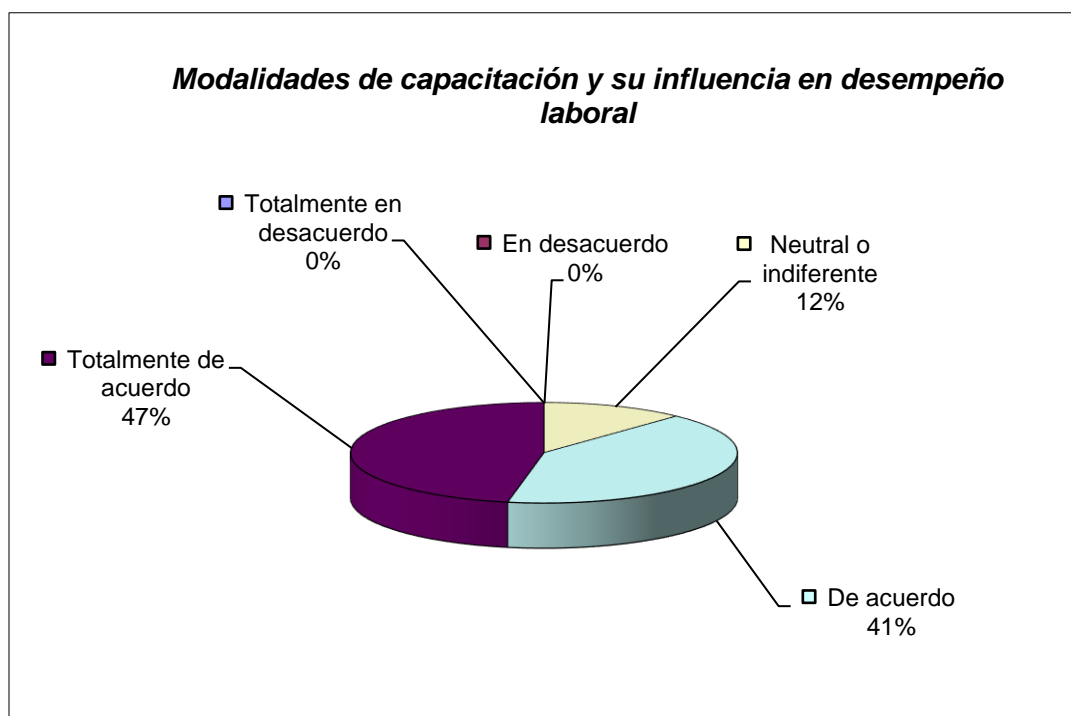
Modalidades de capacitación y su influencia en desempeño laboral

Respuestas	ni	Ni	hi	Hi
1. Totalmente en desacuerdo	00	00	0.0 %	0.0 %
2. En desacuerdo	00	00	0.0 %	0.0 %
3. Neutral o indiferente	06	06	12.0 %	12.0 %
4. De acuerdo	20	26	41.0 %	53.0 %
5. Totalmente de acuerdo	23	49	47.0 %	100 %
TOTAL	49	-	100 %	-

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado: La autora

Gráfico N° 10



El 88% de los colaboradores del Interbank de la ciudad de Ica encuestados (41% están de acuerdo y el 47% totalmente de acuerdo), consideran que la capacitación recibida por la organización bancaria en sus diferentes modalidades ha influenciado a mejorar su desempeño laboral; el 12% se han mostrado neutral o indiferente con la pregunta; y no existe respuestas que estén en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con este criterio, con lo que se puede determinar con seguridad que la apreciación que tienen los colaboradores que las modalidades de capacitación tienen influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Interbank de la ciudad de Ica.

Es indudable que la capacitación de personal es una inversión para la organización que lo ejecuta porque permite optimizar el desempeño laboral de los colaboradores. La Revista Fortune publicó a principios de los 90, que la corporación de más éxito sería "*La organización que aprende*". William Wiggernhorn, presidente de Motorola University afirmaba que por cada dólar que ellos gastaban en capacitación, a los tres años recibían de retorno \$ 30.00 en ganancias de productividad, (Harrington, H. J., 1993) es por ello que unidad orgánica de recursos humanos debe de elaborar planes y programas de capacitación de sus colaboradores, porque el nuevo conocimiento produce gestionar el cambio, lo que a su vez generara innovación de los procesos técnicos para que se pueda competir con éxito.

6.2 . DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

De los datos obtenidos de la muestra de estudio, y de las pruebas realizados con el estadístico de prueba *chi cuadrado* se ha adoptado la decisión siguiente, rechazar la Hipótesis Nula (Ho) y aceptar la Hipótesis General donde se afirma que: Las modalidades de capacitación influyen directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019; este resultado coincide con los resultados obtenidos por Alava y Gómez (2016) quienes concluyeron que la capacitación influye en el desempeño laboral; con los de Papa (2016) quien concluye que la gestión de capacitación tiene influencia en el desempeño laboral; con los resultados de Rengifo (2017) quien encuentra relación positiva y significativa entre la capacitación y desempeño laboral; y con las encontradas con Alfaro (2000) quien afirma que la capacitación de personal influye en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Ica.

Cabe resaltar que los colaboradores del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, han considerado que las modalidades de capacitación presencial o tradicional y la capacitación *e-learning* o virtual son las modalidades de capacitación que tienen mayor influencia en el desempeño laboral del potencial humano o colaboradores del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, en cambio, la modalidad de capacitación *in company* o en el centro de trabajo es la que tiene menos influencia en el desempeño laboral, esto posiblemente porque el colaborador puede considerar que recibir capacitación en el centro de trabajo y después del horario de la jornada laboral resulta más tedioso por su agotamiento

físico de la jornada de trabajo diaria y porque recibir capacitación en el centro de trabajo los días sábados y/o domingos, cuando mucha parte de estos días es para realizar actividades familiares, que por su dedicación de los días de la semana a sus funciones dentro de la entidad bancaria.

Con los resultados obtenidos del 58% quienes consideran que la capacitación presencial tradicional de concurrir de manera personal a la organización que ofrece la capacitación es la modalidad que mejor se adecúa a sus actividades personales y profesionales y el 60% que considera que esta modalidad de capacitación les ha permitido lograr mayor aprendizaje para mejorar su desempeño laboral, se han demostrado la hipótesis específica 1.

Con los resultados obtenidos del 33% quienes consideran que capacitación *e-learning* (virtual) es la modalidad que mejor se adecúa a la actividad personal y profesional de los colaboradores, y que el 32% considera que esta modalidad de capacitación les ha permitido lograr un mayor aprendizaje para la mejora de su desempeño laboral, se ha demostrado la hipótesis específica 3.

Se tiene que considerar que el 88% de los encuestados (47% totalmente de acuerdo y 41% de acuerdo) consideran que la capacitación recibida en el Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, en sus diferentes modalidades, han sido factores que han influenciado para mejorar el desempeño laboral del potencial humano, un porcentaje menor (12%) se ha mantenido neutral con su opinión al respecto y no existe resultados que estén en desacuerdo.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la capacitación presencial tradicional asistiendo al local de la organización educativa que brinda la capacitación es la modalidad de capacitación que más influye de manera directa en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, de la ciudad de Ica, así queda demostrado, al existir un alto porcentaje de colaboradores que prefieren esta modalidad por ser la que mejor se adecúa a su actividad personal y profesional y la que le permite lograr un mayor aprendizaje para mejorar el desempeño laboral en el cargo que desempeñan.
2. Se concluye que la capacitación *in company* (en el trabajo) ya sea después del horario de trabajo o los días sábados o domingos es la modalidad de menor influencia en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, de la ciudad de Ica, se demuestra al existir un porcentaje menor de colaboradores que prefieren esta modalidad por ser la que se adecúa a su actividad personal y profesional y la que le permite lograr un mayor aprendizaje para mejorar el desempeño laboral del cargo que desempeñan.
3. Se concluye que la capacitación *e-learning* (virtual) en tiempo real o en tiempo diferido es la modalidad que influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. -

Interbank, de la ciudad de Ica al existir un porcentaje representativo de colaboradores que prefieren esta modalidad por ser la que mejor se adecúa a su actividad personal y profesional y la que le permite lograr un mayor aprendizaje para mejorar el desempeño laboral del cargo que desempeñan de manera habitual.

4. Se concluye finalmente que las diferentes modalidades de capacitación influyen directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, de la ciudad de Ica, así queda demostrado al existir un alto porcentaje de colaboradores que están de acuerdo y totalmente de acuerdo que las diferentes modalidades de capacitación influyen en el logro de metas y objetivos de trabajo, en desarrollar actitudes positivas hacia sus compañeros de trabajo y mejorar la calidad del servicio a los clientes, en optimizar las relaciones con los clientes, compañeros de trabajo y jefes, en fortalecer el conocimiento y dominio de las actividades que requieren sus cargos, en satisfacer las necesidades y en la gestión de expectativas y para el trato frecuente y comunicación honesta con los clientes.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Gerencia de la División de Gestión y Desarrollo Humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, de la ciudad de Ica, desarrolle programas de capacitación laboral para la plaza de Ica, de preferencia en la modalidad presencial, específicamente en temas de trabajo en equipo, desarrollo personal, gestión de expectativas y resolución de conflictos, entre otros temas de interés que permitan mejorar el desempeño laboral del potencial humano para incrementar la productividad administrativa en cada uno de los puestos de trabajo.
2. Se recomienda que la Gerencia de la División de Gestión y Desarrollo Humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, de la ciudad de Ica, desarrolle programas de capacitación laboral en la modalidad de *e-learning* ya sea en tiempo real o diferido para los colaboradores, otorgándoles una certificación progresiva de participación después de haber cumplido con las exigencias académicas de la unidad orgánica y reconocimientos a aquellos participantes destacados en cada curso desarrollado.
3. Se recomienda que la Gerencia de la División de Gestión y Desarrollo Humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, de la ciudad de Ica, desarrolle programas de capacitación laboral en la modalidad *in company* para la inducción de personal y para los colaboradores que sea

necesario formarse en la propia empresa sin necesidad de desplazamientos, incrementar las posibilidades de aplicabilidad al puesto de trabajo y conducir a una mayor asimilación de los conceptos explicados al requerir contacto con el puesto real y procesos de trabajo.

4. Finalmente, se recomienda que los directivos del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, de la ciudad de Ica, incrementen el presupuesto para capacitación y desarrollo del potencial humano dado que la capacitación de los colaboradores de una organización es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, por ello la importancia de la capacitación a todos los niveles jerárquicos la misma que constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Fuentes de información

Bibliografía.

Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Argentina: Ediciones Granica S.A., Buenos Aires.

Albizu, E. y Landeta, J. (2011). *Dirección Estratégica de los recursos humanos. Teoría y Práctica*. (Segunda edición). España: Ediciones Pirámide; Madrid.

Alfaro, F. (2010). *La capacitación del personal y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Ica, 2009*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación; Mención: Administración y Planificación de La Educación Superior. Biblioteca del Vicerrectorado de Investigación y Posgrado de la Universidad "Alas Peruanas", filial Ica.

Bernal, C. (2015). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Cuarta edición). Colombia: Editorial Pearson Educación de Colombia, Ltda.

Bohlander, G. y Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. (decimocuarta edición). México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

Caballero A. (2011). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Perú: Instituto Metodológico Alen Caro, Lima.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (Tercera edición). México: McGraw-Hill/Interamerica Editores, S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (Novena Edición). México: McGraw-Hill/Interamerica Editores, S.A. de C.V.; México D.F.

Carrasco S. (2015). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Perú: Editorial San Marcos, Lima.

Dessler, G. (2001). *Administración del Personal*. (Octava edición). México: Editorial Pearson Educación, México D.F.

Ecos, V. (2009). *El sistema de recursos humanos como factor determinante en la gestión administrativa de las universidades de la provincia de Ica*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración. Biblioteca de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

Gibson, J.; Ivancevich, J.; Donnelly, J. y Konopaske, R. (2011). *Organizaciones. Comportamiento, estructura y procesos*. (Decimotercera edición). México: McGraw-Hill/Interamerica Editores, S.A. de C.V.; México D.F.

Gómez, M.; Deslauriers, J. y Alzate, M. (2010). *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado*. Colombia: ECOE Ediciones, Bogotá.

Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2019). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.; México, D.F.

Hitt, M., Black, J. y Porter L. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.; Naucalpan de Juárez.

Koontz, H.; Weihrich H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. (Decimocuarta edición). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V., México, D.F.

Méndez, C. (2010). *Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. (Cuarta edición). México: Editorial Limusa, S.A. de C.V., Grupo Noriega Editores, México D.F.

Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. (Decimoprimer edición). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.; México D.F.

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (Decimotercera edición). México: McGraw-Hill/Interamerica Editores, S.A. de C.V.; México D.F.

Ñaupas H. et al. (2011). *Metodología de la Investigación Científica y asesoramiento de Tesis*. (Segunda edición). Perú: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Mayor de San Marcos, Lima.

Quezada, N. (2010). *Metodología de la Investigación. Estadística aplicada en la Investigación*. Perú: Empresa Editora Macro, Miraflores, Lima.

Robbins, S. y Coulter M. (2010). *Administración*. (Décima edición). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.; Naucalpan de Juárez.

Sierra, R. (2007). *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios*. (Decimocuarta Edición). España: Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A.

Stoner, J.; et al. (2009). *Administración*. (Octava edición). España: Editorial Pearson Prentice Hall; Madrid.

Supo, J. (2014). *Seminarios de Investigación Científica*. (Segunda edición). Perú: Bioestadístico E.I.R.L., Arequipa.

Valderrama, S. y León, L. (2009). *Técnicas e Instrumentos para la obtención de datos en la Investigación Científica*. Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L., Lima.

Varas, A. (2015). *7 pasos para Elaborar una Tesis*. Perú: Editorial Macro, Lima.

Webgrafía.

Alava, M. y Gómez, K. (2016). *Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección*. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de URI:<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5123>

Arraez, F. y Rincón, J. (2005). *E-learning y Capacitación Gerencial. Experiencias y Lecciones Aprendidas en Aula Global con el uso de la plataforma LMS Dokeos. Aula Global. Venezuela*. Recuperado de: <http://www.dokeos.com/doc/aulaglobal.pdf>

Casma, C. (2015). *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas, Surco-Lima, año 2015*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Recuperado de: URI: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/963>

EcuRed (2019). *Enciclopedia Cubana en la red*. https://www.ecured.cu/EcuRed:Enciclopedia_cubana

De León, E. (2007). *Detección de necesidades de capacitación para el personal de la empresa de Textiles*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: <http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis>.

Días, R. (2011), *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Comisión Federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares, Nuevo León*. Tesis de maestría. Universidad de Montemorelos, México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/88> URI:

García J. M. (2018). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación Para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. México: Universidad del Istmo, Campus, Ixtepec, Oaxaca. Documento de trabajo. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgjl.pdf>

Iracheta, R. (2012). *La capacitación laboral y su impacto con la rotación de personal*. Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/2988> URI:

Olivo, J.; Salinas, A.; y Fridman, A. (2002). *Descripción del Proceso de Construcción del Aprendizaje en la Capacitación Laboral a través de la Modalidad de e-Learning*. Gobierno de Chile. Servicio Nacional de

Capacitación y Empleo; Chile. Documento electrónico disponible en:
http://www.acel.cl/htm/estudios/pdf/Investigacion_SEAPRENDE.pdf

Papa, Y. (2016). *Gestión de capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de salud Túpac Amaru, 2015*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, sede Lima, Perú. Recuperado de URI:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8294>

Rengifo, R. (2017). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, sede Lima, Perú. Recuperado de URI: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1631>

Urzúa, S. y Puentes, E. (2010). *La evidencia del impacto de los programas de capacitación en el desempeño en el mercado laboral*. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de:
<http://www.iadb.org/en/publications/publication-detail>

ANEXOS

1. Matriz de Consistencia
2. Instrumento de recolección de datos

1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Título: Modalidades de capacitación y desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. –Interbank- de la ciudad de Ica, 2019

Autora. Lic. Silvia Janette Bertolotti Acosta

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Instrumento	Población y Muestra	Metodología
<p>Problema General:</p> <p>¿En qué medida las modalidades de capacitación influyen en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>P.E. 1: ¿De qué manera la capacitación presencial tradicional influye en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019?</p> <p>P.E. 2: ¿Cómo la capacitación <i>in company</i> (en el trabajo) influye en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019?</p> <p>P. E. 3: ¿De qué modo la capacitación <i>e-learning</i> (virtual) influye en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar en qué medida las modalidades de capacitación influyen en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>O.E.1. Investigar de qué manera la capacitación presencial tradicional influye en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.</p> <p>O.E.2. Averiguar cómo la capacitación <i>in company</i> (en el trabajo) influye en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.</p> <p>O.E.3. Verificar el modo que la capacitación <i>e-learning</i> (virtual) influye en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Las modalidades de capacitación influyen directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H.E.1. La capacitación presencial tradicional influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.</p> <p>H.E.2. La capacitación <i>in company</i> (en el trabajo) influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.</p> <p>H.E.3. La capacitación <i>e-learning</i> (virtual) influye directamente en el desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica, 2019.</p>	<p>1. Modalidades de capacitación (VI)</p> <p>1.1 Capacitación presencial tradicional</p> <p>1.2 Capacitación <i>in company</i> (en el trabajo)</p> <p>1.3 Capacitación <i>e-learning</i> (virtual)</p> <p>2. Desempeño laboral (VD)</p> <p>2.1 Logro de metas y objetivos de trabajo</p> <p>2.2 Calidad del servicio</p> <p>2.3 Relaciones con los clientes</p>	<p>Cuestionario estructurado auto administrado. contiene diez preguntas de opinión y actitudes todas con alternativas de respuesta de tipo cerrada, siete de ellas con alternativas tipo Likert, las tres preguntas restantes con alternativas de respuestas predeterminadas de acuerdo a los indicadores de las variables de estudio.</p>	<p>Población:</p> <p>Colaboradores, de ambos sexos, que constituyen el potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. de la ciudad de Ica – Interbank-, que laboran en las cinco tiendas, integrado por: Representantes Financieros, Ejecutivos de Banca Personal, Asesores Financieros y Gerentes de Operaciones, que son un total de 49 personas.</p> <p>Muestra:</p> <p>Total de la población de estudio</p>	<p>Tipo:</p> <p>Básica, fáctica, científica, cualitativa</p> <p>Nivel:</p> <p>Explicativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental / transversal</p>

2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Universidad San Luis Gonzaga

Trabajo de Investigación

“Modalidades de capacitación y desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. –Interbank- de la ciudad de Ica, 2019”

INSTRUCCIONES: Estimado Sr, Srta.; solicito su colaboración contestando las siguientes preguntas. La encuesta es **anónima** y solo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación. Se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad posible, marcando con **X** su respuesta. **Muchas Gracias por su colaboración.**

I. DATOS DEL ENCUESTADO:

1. Cargo que ocupa:

Representante Financiero: Asesor Financiero:

Ejecutivo de Bca. Personal:..... Gerente de Operaciones:

2. Sexo: masculino: femenino:

3. Tiempo de servicios en Interbank:

II. PREGUNTAS:

1. La capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades me permite desarrollar iniciativas para el logro de metas y objetivos de trabajo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral o indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

2. La capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades me permite desarrollar actitudes positivas hacia mis compañeros de trabajo y mejorar la calidad del servicio a los clientes.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral o indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

3. La capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades me ayuda a mejorar mis relaciones con los clientes, compañeros de trabajo y jefes inmediatos.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral o indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

4. La capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades fortalece el conocimiento y dominio de las actividades que requiere mi cargo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral o indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

5. La capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades me permite detectar, conocer y satisfacer las necesidades y expectativas financieras de los clientes mejorando la calidad del servicio.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral o indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

6. La capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades me otorga la confianza necesaria para el trato frecuente y comunicación honesta con los clientes.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral o indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

7. La modalidad de capacitación que mejor se adecua a mi actividad personal y profesional es:

- 7.1..... Capacitación presencial asistiendo al local de la organización educativa que brinda la capacitación.
 - 7.2..... Capacitación en mi centro de trabajo después del horario de trabajo.
 - 7.3..... Capacitación en mi centro de trabajo los días sábados y/o domingos.
 - 7.4..... Capacitación virtual en tiempo real (contacto directo con el expositor).
 - 7.5..... Capacitación virtual en tiempo diferido (según la disponibilidad de mi tiempo).
8. El área o tema de capacitación que podrían mejorar mi desempeño laboral es (solo marque una opción):
- 8.1 Resolución de conflictos.
 - 8.2 Trabajo en equipo
 - 8.3 Cultura organizacional
 - 8.4 Desarrollo personal
 - 8.5 Otro (mencionarlo):
 -
9. Considero que la modalidad de capacitación que me permitirá lograr un mayor aprendizaje para mejorar mi desempeño laboral es (marque una sola alternativa):
- 9.1 Capacitación presencial.
 - 9.2 Capacitación en el centro de trabajo
 - 9.3 Capacitación virtual en tiempo real
 - 9.4 Capacitación virtual en tiempo diferido
 - 9.5 Auto capacitación
10. En general la capacitación recibida por Interbank en sus diferentes modalidades ha influenciado para mejorar mi desempeño laboral.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral o indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

III. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:

1. Fecha:
2. Observaciones (NO LLENAR):.....
.....
.....
.....