



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y  
COMUNICACIONES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE MIBANCO, VILLA EL  
SALVADOR - 2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

BILLY JHON RAMOS CALLIRGOS  
ORCID: 0000-0001-8311-9653

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE  
ORCID: 0000-0003-0028-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

**LIMA, PERÚ, SETIEMBRE DE 2023**



**CC BY-ND**

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

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Ramos Callirgos, B. J. (2023). *Aprendizaje organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Billy Jhon Ramos Callirgos
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44544264
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-8311-9653">https://orcid.org/0000-0001-8311-9653</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0128-0123">https://orcid.org/0000-0003-0128-0123</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	James Arístides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Danny Retamozo Riojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03695192
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Aprendizaje organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de Organizaciones y Personas
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: DR. JAMES ARISTIDES PAJUELO RODRIGUEZ quien lo preside y los miembros del Jurado MG. DANNY RETAMOZO RIOJAS y DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**“APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE MIBANCO, VILLA EL SALVADOR -2023”**

Presentada por el tesista:


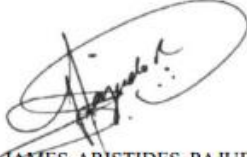

**BILLY JHON RAMOS CALLIRGOS**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación del mismo y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

**APROBADO POR UNANIMIDAD**

---

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a los 15 días del mes de Septiembre del 2023.

 _____ MG. DANNY RETAMOZO RIOJAS Secretario (a)	 _____ DR. JAMES ARISTIDES PAJUELO RODRIGUEZ Presidente (a)	 _____ DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE Vocal
---	--	---

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

“APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE MIBANCO, VILLA EL SALVADOR - 2023”

Del bachiller BILLY JHON RAMOS CALLIRGOS, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 21 de setiembre de 2023



LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

## **DEDICATORIA**

A mi madre, por ser guía en mi camino y a mi familia, por todo su apoyo incondicional que gracias a sus consejos y palabras de aliento crecí como persona y profesional.

### **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Autónoma del Perú por darme la oportunidad de desarrollarme como estudiante dentro de sus aulas y brindarme los conocimientos como futuro profesional. A mi asesor Mg. Pablo Enrique Cabral Byrne por sus acertadas sugerencias y motivación. Indudablemente a mi familia que son el soporte de todo, del mismo modo a mi esposa Conny Cabrejos por su apoyo incondicional y motivación constante. También agradezco a las autoridades de Mibanco de Villa El Salvador por permitir la facilidad del ingreso para la aplicación de la prueba. Finalmente agradezco a todas las personas que me apoyaron en una u otra manera en el momento indicado durante el desarrollo del estudio.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática .....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación .....	17
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico .....	18
1.4 Limitaciones de la investigación .....	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios .....	21
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	25
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada .....	37
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	40
3.2 Población y muestra .....	41
3.3 Hipótesis .....	41
3.4 Variables – Operacionalización .....	42
3.5 Métodos y técnicas de investigación .....	44
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados .....	45
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos .....	47
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Validación del instrumento .....	51
4.2 Resultados descriptivos de las variables .....	53
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones .....	55
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas .....	62
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio .....	63
4.6 Procedimientos correlacionales .....	63
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Discusiones .....	69
5.2 Conclusiones .....	71

5.3	Recomendaciones .....	72
-----	-----------------------	----

**REFERENCIAS****ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable aprendizaje organizacional
- Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral
- Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario de aprendizaje organizacional
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de desempeño laboral
- Tabla 5 Valores de alfa de Cronbach
- Tabla 6 Coeficiente de correlación por rangos de Spearman
- Tabla 7 Resultados de validación del instrumento de aprendizaje organizacional
- Tabla 8 Resultados de validación del instrumento de desempeño laboral
- Tabla 9 Fiabilidad del instrumento de la variable aprendizaje organizacional
- Tabla 10 Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral
- Tabla 11 Distribución de frecuencia de la variable aprendizaje organizacional
- Tabla 12 Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral
- Tabla 13 Distribución de frecuencia de la dimensión capacitación
- Tabla 14 Distribución de frecuencia de la dimensión formación
- Tabla 15 Distribución de frecuencia de la dimensión comportamiento
- Tabla 16 Distribución de frecuencia de la dimensión resultados
- Tabla 17 Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño de tareas
- Tabla 18 Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño contextual
- Tabla 19 Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño adaptivo
- Tabla 20 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre aprendizaje organizacional y desempeño laboral
- Tabla 21 Resultados de la prueba de normalidad del aprendizaje organizacional y el desempeño laboral
- Tabla 22 Resultados de correlación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral
- Tabla 23 Resultados de correlación entre la capacitación y el desempeño laboral
- Tabla 24 Resultados de correlación entre la formación y el desempeño laboral
- Tabla 25 Resultados de correlación entre el comportamiento y el desempeño laboral
- Tabla 26 Resultados de correlación entre los resultados y el desempeño laboral

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Distribución de frecuencia de la variable aprendizaje organizacional
- Figura 2 Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral
- Figura 3 Distribución de frecuencia de la dimensión capacitación
- Figura 4 Distribución de frecuencia de la dimensión formación
- Figura 5 Distribución de frecuencia de la dimensión comportamiento
- Figura 6 Distribución de frecuencia de la dimensión resultados
- Figura 7 Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño de tareas
- Figura 8 Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño contextual
- Figura 9 Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño adaptivo
- Figura 10 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre aprendizaje organizacional y desempeño laboral
- Figura 11 Diagrama de dispersión de las variables aprendizaje organizacional y desempeño laboral

**APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE MIBANCO, VILLA EL  
SALVADOR - 2023**

**BILLY JHON RAMOS CALLIRGOS**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios Mibanco, Villa El Salvador - 2023. A nivel metodológico se realizó una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal correlacional. La población de estudio fue de 90 colaboradores y no se recurrió al muestreo. El instrumento aplicado fue el cuestionario para recolectar las percepciones de la población en torno a las variables de estudio, teniendo un alfa de Cronbach de 0.951 para la prueba de aprendizaje organizacional de y 0.966 para la prueba desempeño laboral. A nivel de resultados, se obtuvo una correlación positiva muy fuerte entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0.790, con un nivel de significancia de 0.000 que es menor al 0.05. Por tanto, se concluyó que existe relación significativa entre las variables aprendizaje organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023. Del mismo modo, se necesita desarrollar programas de aprendizaje para mantener un desempeño laboral eficiente en beneficio de la organización.

**Palabras clave:** aprendizaje, desempeño laboral, conocimientos, habilidades

# ORGANIZATIONAL LEARNING AND JOB PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN THE BUSINESS AREA OF MIBANCO, VILLA EL SALVADOR - 2023

BILLY JHON RAMOS CALLIRGOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between organizational learning and the job performance of the employees of the Mibanco business area, Villa El Salvador - 2023. At a methodological level, a basic type of research was carried out, with a quantitative approach, non-experimental design. and correlational cross section. The study population was 90 employees and sampling was not used. The instrument applied was the questionnaire to collect the perceptions of the population around the study variables, having a Cronbach's alpha of 0.951 for the organizational learning test and 0.966 for the job performance test. At the level of results, a very strong positive correlation was obtained between organizational learning and job performance with a Spearman's Rho of 0.790, with a significance level of 0.000, which is less than 0.05. Therefore, it was concluded that there is a significant relationship between the variables organizational learning and job performance of employees in the business area of Mibanco, Villa El Salvador - 2023. In the same way, it is necessary to develop learning programs to maintain efficient job performance in benefit of the organization.

**Keywords:** learning, job performance, knowledge, skills

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada *Aprendizaje organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco de Villa El Salvador, 2023*, evidencia que a nivel mundial los problemas que anteceden a las variables de estudio están enmarcados por la falta de compensaciones competitivas y beneficios sociales que las empresas brindan a sus empleados, ocasionando la falta de compromiso de los empleados con las metas y objetivos de la organización. Además, por la escasa satisfacción que presentan debido a las pocas oportunidades de desarrollo, líderes que no fomentan el trabajo en equipo, la falta de comunicación entre empleador y empleado y herramientas inadecuadas para el desempeño de sus labores. Por otro lado, a nivel nacional se evidencia que los problemas principales son por los bajos salarios ocasionando insatisfacción en los colaboradores y el escaso nivel de conocimientos y habilidades que presentan.

El problema general fue: ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023?

El objetivo de la investigación consiste en establecer la relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.

La hipótesis general fue: Existe relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.

Los resultados de la investigación determinaron que sí existe relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.

El desarrollo general de la investigación está compuesto por cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el capítulo I, se presentó el planteamiento del problema de investigación comprendiendo la realidad problemática que se basó en los problemas existentes en base a las variables de estudio tanto en el contexto mundial y nacional. Luego se desarrolló la formulación del problema, tanto general como los específicos con el objetivo de establecer la relación existente entre las variables aprendizaje organizacional y desempeño laboral. Posteriormente, se desarrolló la justificación e importancia del estudio, así como la justificación teórica, práctica y metodológica y, por último, se evidencia las limitaciones del estudio.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico que contiene los antecedentes nacionales e internacionales desarrollado en base a las variables de estudio. Luego se desarrolló las bases teóricas, las teorías que fundamentan las variables y definiciones conceptuales que fueron desarrollados para determinar las dimensiones correspondientes por variable para su posterior análisis.

En el capítulo III, se desarrolló la metodología de la investigación que comprende el tipo y diseño de investigación, luego se identificó la población y muestra, el número de individuos que forman parte del estudio para obtener los datos de la investigación, posteriormente se formularon las hipótesis de investigación, así como la operacionalización de las variables de estudio, seguidamente, se evidenciaron los métodos y técnicas de estudio. Finalmente, la descripción de los instrumentos y análisis estadísticos e interpretación de los resultados.

En el capítulo IV, se desarrolló el procesamiento y análisis de los datos, que básicamente comprende la validación y confiabilidad de los instrumentos, luego se desarrollaron los análisis descriptivos de las variables como sus dimensiones,



seguidamente se desarrolló las tablas cruzadas como un primer alcance de conocer la correlación de las variables, luego se indican los resultados de la prueba de normalidad y finalmente, se desarrollaron e interpretaron los resultados de la prueba de hipótesis.

En el capítulo V, se desarrolló las discusiones, conclusiones y recomendaciones de la investigación para determinar las posibles mejoras en base a la problemática planteada.

Finalmente, en última instancia, las referencias que fueron empleadas para el desarrollo de la tesis, así como la relación de datos y los anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### 1.1. Realidad problemática

El aprendizaje organizacional es uno de los principales procesos internos de la organización, contribuye a mediar en la relación entre las capacidades dinámicas y el rendimiento de los colaboradores (Antunes y Pinheiro, 2020) Por lo tanto, la organización debe asegurarse de que sus empleados tengan las aptitudes y competencias necesarias para la realización de las labores que ellos desempeñan dentro sus puestos de trabajo. En ese sentido, Qing et al. (2020) señalaron que el desempeño laboral se refiere al valor del conjunto de comportamientos que contribuyen, positiva o negativamente al cumplimiento de los objetivos de la organización. Se puede decir que, si un empleado tiene un alto rendimiento en el trabajo, podemos decir que contribuye positivamente al logro de los objetivos de la organización. Puesto que, los empleados se consideran un activo y un recurso vital, desde el diseño hasta la ejecución de estrategias y normas (Kathina y Bula, 2021). No obstante, ambos factores son unos de los principales retos a lo que se enfrenta la administración de las organizacionales, debido a que esto crea una enorme presión sobre los empleados para que actúen con mayor eficacia y consigan un alto rendimiento laboral (Yan et al., 2020).

Toda esta exigencia pone a prueba a los directivos y, a su vez, éstos ven obligados a presionar a sus empleados para que mejoren su desempeño y sus niveles de producción. Sin embargo, para garantizar una fuerza laboral productiva, es absolutamente esencial que los empleados busquen las maneras para poder aprender lo que necesitan. Como resultado, las organizaciones están exigidos a aplicar estrategias de aprendizaje con la intención de aumentar su productividad.

A nivel mundial, según el informe realizado por Workforce of 2020 de Oxford Economics, sólo el 13% de los colaboradores afirman sentirse comprometidos con la

organización por la falta de compensaciones competitivas y beneficios sociales que las empresas brindan a sus empleados. Esto hace que los empleados no se sientan valorados en sus trabajos repercutiendo en el desempeño laboral. Además, por la escasa satisfacción que presentan debido a las pocas oportunidades de desarrollo, líderes que no fomentan el trabajo en equipo, la falta de comunicación entre empleador y empleado y herramientas inadecuadas para el desempeño de sus labores (Observatorio de Recursos Humanos, 2019).

A nivel de Latinoamérica, los programas de aprendizaje no son realizados de manera constante y gran partes de estos procesos de formación están relacionados con temas básicos y que no están de acorde a las necesidades, afectando considerablemente al desempeño laboral hasta en un 52%, provocando insatisfacción en los colaboradores e imposibilitando el desarrollo de la productividad de la organización (Castro y Delgado, 2020).

A nivel nacional, existe disconformidad por partes de los colaboradores con respecto a las políticas de gestión del talento humano, puesto que la organización no desarrolla actividades de aprendizaje a pesar de contar con lineamientos de programa de desarrollo laboral. Estas circunstancias han afectado al desempeño y ha dado como resultado que los colaboradores no cuenten con las habilidades básicas para atender los requerimientos o responder adecuadamente las consultas de los usuarios, situación que no es controlada porque no aplican la evaluación de las habilidades y capacidades de los trabajadores. Además, el proceso de participación de formación se realiza de manera incorrecta, sin explicar los procedimientos necesarios para los nuevos empleados (Checa et al., 2020).

A nivel local, Mibanco se dedica al ofrecimiento de productos y servicios que están orientados a la Micro y pequeña empresa. Siendo su principal área la de

negocios, se ha identificado ciertas dificultades en el aprendizaje organizacional, debido a que no todos los colaboradores han mostrado interés en mejorar sus conocimientos y actitudes en su puesto laboral. Además, se ha demostrado que los empleados no están satisfechos con los programas de aprendizaje que ofrece la entidad bancaria, ya que no cumplen con los estándares y muchas veces no brindan los recursos necesarios. En muchos casos, no proporcionan herramientas y materiales para proveer el aprendizaje, y los objetivos del programa no están bien definidos ni son específicos, y la información proporcionada suele ser repetitiva.

De manera similar, los métodos utilizados para el personal encargado de brindar los programas a menudo no están alineados a la habilidades y capacidades de los trabajadores. Por otro lado, cuando los empleados hacen una pregunta sobre el tema expuesto, el tutor no domina el tema, siendo una charla no amena ni tampoco motivacional. Por ello, se cree que la falta de una retroalimentación ha provocado la falta de productividad en las labores, porque no se realizan en el tiempo oportuno y de manera concreta y eficiente.

### ***Problema general***

¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023?

### ***Problemas específicos***

¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023?

¿Cuál es la relación entre la formación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023?

¿Cuál es la relación entre el comportamiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023?

¿Cuál es la relación entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

El estudio no sólo tiene gran relevancia con respecto a los trabajos que se han realizado en esta área, sino que también provoca nuevas investigaciones resultantes en la consecución con el objetivo de la institución. Ello beneficia ampliamente a Mibanco en su esfuerzo por formar y desarrollar a sus empleados. Por otro lado, el estudio es significativo para los investigadores, ya que se ha analizado las conclusiones sobre el efecto del desempeño laboral, contribuyendo a enriquecer la bibliografía existente.

Desde la justificación teórica, la investigación presenta un valor teórico, ya que se consideró las teorías y los estudios relacionados con el tema, los cuales fueron desarrollados por diferentes autores con el propósito de contar con el sustento bibliográfico y examinar los componentes y evaluar las variables estudiadas, siendo útil para futuros investigadores. Asimismo, se consideró las teorías de Kirkpatrick y Kirpatrick (2011) para el desarrollo de la variable aprendizaje organizacional y Koopmans et al., (2014) para el desarrollo de la variable desempeño laboral, permitiendo evaluar el objeto estudiado, realizando contraste para determinar las posibles soluciones al problema planteado.

Desde la justificación práctica, los resultados del estudio sirvieron de base para que la organización plantee estrategias que estén direccionadas a mejorar e implementar de programas de aprendizaje para asegurar el éxito de sus actividades, siendo la principal área de interés, el área de negocios.

Desde la justificación metodológica, para la obtención de la información se diseñaron y se desarrollaron dos instrumentos, los cuales fueron validados mediante

el método de revisión de juicios de expertos, así como el proceso de fiabilidad para determinar la evaluación apropiada de las variables, siendo aplicables en el estudio y que puede ser útil como una herramienta de evaluación dentro de la financiera que fue motivo de análisis.

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específico**

#### ***Objetivo general***

Establecer la relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador – 2023.

#### ***Objetivos específicos***

Establecer la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador – 2023.

Establecer la relación entre la formación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador – 2023.

Establecer la relación entre el comportamiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador – 2023.

Establecer la relación entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador – 2023.

### **1.4 Limitaciones de la investigación**

Una de las limitaciones más importantes es que los resultados no pueden estar enfocados a todas las áreas de Mibanco, sólo están direccionados para todo el personal del área de negocios. Ello se debe a que el personal de otras áreas puede tener opiniones diferentes respecto al tema de estudio. Por otro lado, existe limitaciones relacionadas con la información, pues el banco Mibanco exige a sus empleados que garanticen la confidencialidad, esto implica que podría haberse

omitido parte de la información sensible que podría servir de base al estudio. Limitaciones relacionadas con la metodología. Se enfrenta a la limitación de no producir información completa sobre cómo se comportaría las variables de estudio después de un largo periodo de tiempo.



**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios**

### ***Antecedentes internacionales***

Hartono (2022) en su artículo científico de título “Aprendizaje organizacional, Influencia de los empleados, activos regionales en la Agencia de Batang, Indonesia”, tuvo como objetivo principal examinar el impacto de la enseñanza organizativa sobre el rendimiento de los empleados. A nivel metodológico la investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y de diseño no experimental, la población fue de 174 colaboradores, dando como resultado una muestra de 135 colaboradores. A nivel de resultados se halló que el aprendizaje organizacional y las competencias de los recursos humanos tienen un efecto de gran relevancia en el rendimiento de los colaboradores. Por ello, se concluye que el aprendizaje organizacional genera un gran impacto en el desempeño de los colaboradores.

Ahmed y Zaalán (2021) en su artículo científico titulado “El aprendizaje organizacional y su relación con la efectividad del desempeño de los recursos humanos entre una muestra de líderes de la agencia administrativa del Ministerio del Interior, Egipto”, tuvo como principal objetivo identificar el nivel de aprendizaje organizacional entre una muestra de los líderes de la agencia administrativa del Ministerio del Interior iraquí, y su relación con la efectividad de los recursos humanos. A nivel metodológico la investigación fue de enfoque mixto, nivel descriptivo, siendo el diseño seleccionado por el investigador el no-experimental; la población de estudio estuvo conformada por 142 individuos. Respecto a los resultados, se concluye que los líderes de las agencias administrativas gozaron de un alto nivel de aprendizaje organizacional

Wiyana y Sriathi (2021) en su artículo científico titulado “El efecto del aprendizaje organizacional en el rendimiento de los empleados (estudio en PT. Agung

Jaya International), Indonesia”, tuvo por objetivo analizar el efecto que presenta el aprendizaje organizacional en el rendimiento de los empleados. A nivel metodológico la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo; la población de la investigación estuvo conformada por 32 individuos. A nivel de resultados, se halló que cuanto más eficiente es el aprendizaje, mejor será el rendimiento de los empleados. Por lo tanto, ambas variables mantienen un efecto positivo y de gran relevancia para la organización.

Trejo (2020) en su artículo científico titulado “Aprendizaje organizacional y su influencia en el desempeño de PyMES comerciales de ciudad Obregón Sonora”, buscó evaluar el grado de influencia que existe entre el aprendizaje organizacional en el desempeño laboral dentro de la organización. A nivel metodológico la investigación fue de nivel correlacional - causal, todo ello dentro del enfoque cuantitativo, siendo el diseño seleccionado por el investigador el no experimental; la población de la investigación estuvo conformada por 320 Pymes con una muestra de 175 Pymes. Respecto a los instrumentos aplicados, el autor recurrió a los cuestionarios para recolectar las percepciones de su población. A nivel de resultados, se mostró que ambas variables presentan una correlación moderada ( $r=0.611$ ). Por lo tanto, existe una influencia positiva y significativa.

Oh (2018) en su artículo científico titulado “Efectos de la formación en el desempeño: Los roles moderadores de la confianza en los líderes y la justicia organizacional, Corea”, tuvo como objetivo principal identificar cómo el desempeño organizacional influye en los gerentes de las mejores empresas de Corea. A nivel metodológico el estudio fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo; la población de la investigación estuvo conformada por 850 personas con una muestra de 515 personas. A nivel de resultados, se obtuvo que los flujos de aprendizaje de

retroalimentación están fuertemente mediados entre las existencias de aprendizaje y el desempeño organizacional. Se concluyó que los stocks de aprendizaje y los flujos de aprendizaje de alimentación y retroalimentación influyen conjuntamente en el rendimiento de la organización en las empresas coreanas.

### ***Antecedentes nacionales***

Barrera y Flores (2020) en su tesis titulada *Capacitación y desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto*, buscó analizar la correlación de las variables CP y DL. La metodología fue aplicada, no experimental, cuantitativo, con una muestra de 50 colaboradores, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo un valor ( $\rho=0.579$ ) y se concluyó que ambas variables mantienen un grado de correlación positiva y considerable.

Almanza y Velásquez (2021) en su tesis titulada *Aprendizaje organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tedagua, San Bartolo*, buscó evaluar la existencia de la relación entre el aprendizaje organizacional y desempeño laboral. A nivel metodológico la investigación fue correlacional, todo ello dentro del enfoque cuantitativo, siendo el diseño seleccionado por el investigador no experimental; el estudio poblacional estuvo conformado por 74 individuos, por ello no se recurrió al muestreo; en cuando a los instrumentos aplicados, el autor recurrió a los cuestionarios para recolectar las percepciones de su población. Respecto a los resultados, se dedujo que presentan una correlación positiva alta entre las variables de la investigación ( $r=0.907$ ). Por lo tanto, se precisa que existe una relación directa.

Quispe (2019) en su tesis titulada *El aprendizaje organizacional y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas públicas de Cieneguilla*, buscó evaluar la existencia de la relación que existe entre la variable aprendizaje organizacional con la variable desempeño laboral. A nivel metodológico el estudio fue

de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional; todo ello dentro del enfoque cuantitativo; el estudio poblacional fue de 157 individuos y no se recurrió al muestreo; de los instrumentos aplicados, el autor recurrió a los cuestionarios para recolectar las percepciones de su población. Respecto a los resultados de la investigación, se manifestó que ambas variables mantienen una correlación significativa ( $\rho=0.89$ ). Por ello, se deduce que presenta una relación directa.

García (2018) en su tesis titulada *Aprendizaje organizacional y desempeño laboral del personal de CrediScotia financiera, agencia Huaral*, tuvo como finalidad evaluar la relación que tienen las variables aprendizaje organizacional y desempeño laboral. A nivel de la metodología, la investigación fue correlacional y causal, explicativo, todo ello dentro del enfoque mixto, diseño no experimental; el estudio poblacional estuvo conformada por 35 individuos, no siendo necesario la aplicación del muestreo. Respecto a los instrumentos aplicados, el autor recurrió a los cuestionarios para recolectar las percepciones de su población. En cuanto a los resultados sobre el aprendizaje dentro de la organización, el 40% indicó que el centro financiero no fomenta el diálogo entre los colaboradores, el 14.3% indicó que no fomenta el aprendizaje en equipo, el 40% indicó que no se preocupa en impulsar el sistema de captación de aprendizaje, y el 45.8% dedujo no se preocupa por aprender de cómo analizar a los competidores. Respecto a la variable desempeño laboral, el 65.7% no se plantea metas, el 51.5% no está satisfecho con la distribución de la oficina donde labora, el 62.9% señaló que no aplican sus habilidades de resolución de problemas dentro de la organización. En definitiva, se determinó que existe una correlación moderada entre las variables que fueron motivos de estudio ( $p = 0,001 < 0,05$ ;  $r = 0,54$ ).

Mescoco (2018), en su tesis titulada *Aprendizaje organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes del departamento académico de ciencias empresariales de las Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas*, tuvo por objetivo hallar la relación que tienen las variables aprendizaje organización y desempeño laboral. A nivel metodológico, el estudio fue correlacional, todo ello dentro del enfoque cuantitativo, siendo el diseño seleccionado por el investigador el no-experimental. El estudio poblacional estuvo conformado por 197 estudiantes con una muestra de 130 estudiantes; de los instrumentos aplicados, el autor recurrió a los cuestionarios para recolectar las percepciones de su población. A nivel de resultados se halló una correlación directa. En conclusión, se aclara que existe una relación significativa entre las variables del estudio.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas del aprendizaje organizacional**

#### **2.2.1.1. Definiciones de aprendizaje organizacional.**

Para Dessler (2006) el aprendizaje organizacional es una actividad destinada a mejorar el rendimiento laboral actual. Puesto que es una actividad que está dirigida a adquirir los conocimientos necesarios para el desempeño de una actividad específica (Olaniyan y Ojo, 2008). También podría considerarse como un proceso de aprendizaje que busca un cambio permanente en los empleados para mejorar su capacidad de rendimiento en el trabajo (Anam y Lodhi, 2013). A través del aprendizaje las organizaciones intentan alcanzar sus objetivos de conseguir empleados que tengan todas las actitudes necesarias para realizar su trabajo en forma productiva.

Triasmoko et al. (2014) consideran el aprendizaje como un medio de dotar a los empleados nuevos o actuales de las competencias necesarias para desempeñar sus distintos puestos de trabajo. El objetivo del aprendizaje es el trabajo, por ejemplo,

la necesidad de eficacia y seguridad en el manejo de determinados equipos. De acuerdo con Sung y Choi (2018) el aprendizaje son actividades de enseñanza realizadas con el único propósito de ayudar a los miembros a adquirir y aplicar las actitudes y competencias que necesita la organización. Todas las organizaciones dependen de sus recursos humanos para llevar a cabo un sinnúmero de actividades. Por lo tanto, deberán asegurarse de que sus empleados no estén inalterados en cuando a sus aptitudes y competencias hacia el trabajo que desempeñan. Por otro lado, Sanyal y Wamique (2018) afirman que el aprendizaje organizacional implica el desarrollo y la modificación de aptitudes y comportamientos sociales específicos con fines laborales. Puesto que, a través del aprendizaje, se transfieren a los empleados habilidades, conocimientos y competencias que son fundamentales para mejorar el rendimiento en los puestos laborales actuales y futuros (Abban, 2018).

#### **2.2.1.2. Importancia de aprendizaje organizacional.**

El aprendizaje organizativo es un componente fundamental en cualquier esfuerzo por mejorar el rendimiento de la organización y reforzar la ventaja competitiva. El desarrollo de nuevos conocimientos, derivados del aprendizaje organizativo, reduce la probabilidad de que las competencias de una empresa queden obsoletas, lo que permite que las competencias sigan siendo dinámicas y, por tanto, favorece la mejora del rendimiento. El aprendizaje organizativo suele tener connotaciones positivas, ya que esta forma de aprendizaje se asocia a mejoras del rendimiento (Smith, 2012).

#### **2.2.1.3. Teorías de la variable aprendizaje organizacional.**

##### **A. Factores del aprendizaje organizacional.**

Según Cummings y Worley (2014) el aprendizaje organizacional es un requisito básico en el desarrollo de la persona. Por lo tanto, a la hora de evaluar el aprendizaje,

es recomendable comprobar si los cambios en el rendimiento y los resultados del trabajo se deben a las actividades involucradas en el aprendizaje. Puesto que, es la transferencia del conocimiento a la práctica que muestra el efecto del aprendizaje. Sin embargo, dicha transferencia puede verse afectada por varios factores que las organizaciones deben tener en cuenta. Peters et al. (2011) proporcionan ejemplos de estos factores, que incluyen habilidades recién aprendidas, los sistemas de gestión internas y sistemas de apoyo.

### **B. Apreciación de las necesidades de aprendizaje organizacional.**

Debido a los rápidos cambios en el lugar de trabajo se debe utilizar el análisis de necesidades de aprendizaje para garantizar que los empleados tengan las habilidades y competencias requeridas en el puesto laboral donde se desempeñan. Puesto que, la evaluación de las necesidades de aprendizaje garantiza directrices claras sobre las deficiencias en las competencias del puesto laboral que deben corregirse. Según Clarke (2010) la evaluación de las necesidades de aprendizaje se refiere a la selección y análisis de información, donde se evalúa si el aprendizaje es la mejor opción o no para mejorar el desempeño laboral.

Sobre la base de lo anterior, Novia (2013) sugieren que la dirección de las organizaciones puede determinar la necesidad de formación mediante los objetivos, las tareas que garantizan la consecución de estos objetivos y las deficiencias de habilidades que existen en el desempeño laboral. Por lo tanto, la fase de análisis de necesidades identifica las necesidades de la organización y constituye la base para actividades de aprendizaje eficaces (Rikku y Chakrabarty, 2013). La evaluación de las necesidades de aprendizaje es el proceso de desafiar las habilidades, conocimientos y destrezas que los empleados necesitan para ser más efectivos.



Además, revela la brecha entre el desempeño laboral actual y los niveles de desempeño deseados.

### **C. Evaluación del aprendizaje organizacional.**

La alta dirección de una organización, pueden tener diferentes puntos de vista y objetivos sobre el aprendizaje. Es decir, cuando una organización efectúa diversas actividades de aprendizaje para sus empleados, deben realizar evaluaciones mediante la recopilación de información generalizada, puesto que ayuda a identificar a los principales beneficiarios, los costos involucrados y los beneficios económicos correspondientes (Niazi, 2011).

Las evaluaciones de aprendizaje proporcionan un análisis en términos sociales y económicos de todo el desempeño de la capacitación para determinar un estudio integral de costo-beneficio en una empresa (Pineda, 2010). Puesto que, la alta dirección busca cuantifica los beneficios significativos que obtienen en las actividades de aprendizaje organizadas (Griffin, 2011).

Por esta razón, Kirkpatrick y Kirpatrick (2011) propusieron un modelo de evaluación de aprendizaje en diferentes niveles en la siguiente secuencia: capacitación, formación, comportamiento y resultados:

#### **Nivel 1. Capacitación.**

El nivel capacitación mide cómo los participantes están satisfechos o aprecian la capacitación que se les imparte. Este nivel recoge las opiniones de los participantes sobre la capacitación en términos del grado de satisfacción (Cahapay, 2021). Según Kirkpatrick y Kirkpatrick (2011) el formador siempre debe evaluar a los alumnos mediante la actividad de capacitación para que reconozcan que el formador se preocupa por su interés en términos de capacitación y también para que utilice las sugerencias de los alumnos para mejorar la capacitación en el futuro.

Los indicadores de medicación de la dimensión capacitación son:

- Satisfacción. Refleja las experiencias del usuario con respecto a sus emociones, procedentes de la evaluación del colaborador en su puesto laboral (Madigan y Kim, 2021).
- Competencias. Se refiere a la eficiencia del cumplimiento de las tareas asociadas al puesto laboral (Swanson et al., 2020).

### **Nivel 2. Formación.**

Este nivel determina en qué medida los alumnos han aprendido las aptitudes, los conocimientos y las actitudes que los formadores querían impartir mediante la formación (La Duke, 2017). En el mismo sentido, Armstrong (2006) señaló que el segundo nivel proporciona información sobre el grado de obtención de los objetivos de aprendizaje tras la formación. Los formadores deben determinar el grado de familiaridad de los alumnos con los principios, detalles, técnicas y procedimientos que se enseñaron durante la formación.

Esto debe hacerse porque las revisiones apropiadas de la actividad de formación pueden realizarse adecuadamente cuando los formadores conocen los conocimientos que han adquirido los alumnos. Phillips (2010) afirmó que la evaluación del aprendizaje de los alumnos es imprescindible, ya que muestra hasta qué punto se han producido cambios en el nivel de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Los indicadores de medición de la dimensión formación son:

- Habilidades. Son acciones específicas y observables que las personas toman y conducen a resultados específicos (Arrascue et al., 2021).
- Conocimiento. Es una combinación de experiencia enmarcada, valores, información contextual que proporciona una base para evaluar e integrar nuevas experiencias e información (Ipe, 2003).

### **Nivel 3. Comportamiento.**

Este nivel determina un cambio en el comportamiento laboral de los alumnos en términos de cómo llevan a cabo su trabajo con los nuevos conocimientos, actitudes que han adquirido gracias a la formación (Dewi y Kartowagiran, 2018). En el mismo sentido, Kirkpatrick y Kirkpatrick (2011) señalaron que este nivel mide el grado en que se han producido los cambios necesarios en el comportamiento de los empleados cuando vuelven a sus puestos de trabajo. El cambio en el comportamiento laboral es quizá el más difícil de determinar y el más exigente

Los indicadores de medición de la dimensión comportamiento son:

- Comportamiento laboral. Se define como la conducta laboral innovadora como el comportamiento de un individuo que tiene como objetivo lograr la iniciación e introducción intencionada dentro de un rol laboral, grupo u organización de ideas, procesos o procedimientos nuevos y útiles (De Jong y Den Hartog, 2008).
- Actitudes. Hace referencia a la aplicación de las normas de disciplina de la organización para la realización de las tareas como en la finalización de estas (Sugiarti et al., 2021).

### **Nivel 4. Resultados.**

Este nivel mide los resultados específicos de la formación y si ésta puede considerarse una actividad rentable. En este nivel se proporciona la base para medir los beneficios de la formación en relación con su coste (Lin y Cantoni, 2017). En el mismo sentido, Kirkpatrick y Kirkpatrick (2011) indican que los resultados en el nivel 4 se miden después de la formación para calcular los beneficios de la formación para la organización.

Los indicadores de medición de la dimensión resultados son:

- Calidad de servicio. Alain et al. (2021) manifestaron que puede entenderse como la evaluación global del usuario sobre un determinado servicio y la medida en que cumple sus expectativas y le proporciona satisfacción
- Moral. Es el estado psicológico con respecto a la satisfacción, la confianza y la actitud de un individuo o grupo de empleados (Oley et al., 2019). Por lo tanto, las necesidades mentales y emocionales de un empleado para ser capaz de trabajar de manera eficiente.
- Minimización de errores. Se define como la reducción de la carga de trabajo, disminuyendo tareas y realizando menos esfuerzo laboral (Ford et al., 2007).
- Eficiencia, es la relación existente entre la cantidad recursos que son utilizados y la cantidad de recursos estimado o planificados y el nivel en el que se utilizan esos recursos convirtiéndolos en productos (Flores, 2020).

## **2.2.2. Bases teóricas del desempeño laboral**

### **2.2.2.1. Definiciones del desempeño laboral.**

Yu et al. (2018) opinaron que el desempeño laboral son todos los comportamientos de los empleados en su trabajo. Para aclararlo, Ke y Deng (2018) afirmaron que es la forma y la actitud en que los empleados completan las tareas asignadas. Además, es considerado como el arte de llevar a cabo acciones con eficiencia y eficacia para cumplir con los objetivos laborales acordados (Blume et al., 2010). Es un proceso que mide la eficiencia de los empleados teniendo en cuenta todas las herramientas necesarias para obtener los resultados esperados.

Por otro lado, Shamsifar et al. (2019) sostuvieron que el desempeño laboral es el factor principal del resultado de un conjunto de comportamientos que son exhibidos para llevar a cabo diversas tareas que se realizan a diario contribuyendo al desempeño laboral a nivel general. Por ello, Undie et al. (2018) lo consideran como

una actividad en la que una persona es capaz de realizar con éxito una tarea asignada.

### **2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral.**

El desempeño laboral es un criterio importante que está relacionado con los resultados y el éxito de la organización, determinado como una variable de nivel individual. Es decir, es una propiedad inherente en los trabajadores para justificar el grado de éxito de las metas, concibiéndose como la tendencia de comportamiento demostrada por un trabajador (Edo y David, 2019). Por ello, es una actividad el cual proporciona los métodos necesarios para alcanzar los objetivos de la organización, basándose en los conocimientos, habilidades, la experiencia y el comportamiento necesario de los trabajadores para realizar sus labores, siendo un elemento para lograr una ventaja competitiva sostenible (Wen et al., 2019).

### **2.2.2.3. Evaluación del desempeño laboral.**

Son las medidas objetivas del desempeño laboral, como la cantidad de días que el empleado está ausente, el desempeño mantenido en los registrado de la compañía, el recuento de comportamientos específicos o las medidas subjetivas como la calidad del trabajo. Si bien estos procesos brindan información importante, estos métodos no ayudan a captar la complejidad total y la plenitud de los comportamientos que incluye el desempeño laboral de un empleado (Ramawickrama et al., 2017). Dada la complejidad, se plantea la cuestión de cuáles son verdaderamente sus componentes De hecho, el desempeño laboral se considera como una construcción multifacética y, por lo tanto, no se puede medir directamente. Por ello, para medir la estructura del desempeño, es necesario identificar las dimensiones que lo conforman tales como: desempeño de tareas, contextual y adaptivo.

#### **2.2.2.4. Teorías de la variable desempeño laboral.**

Owusu (2018) menciona que, desde el punto de vista del trabajador, el desempeño laboral es esencialmente el resultado de una serie de acciones que muestran para realizar una tarea, por lo que las diversas tareas que se realizan a diario contribuyen al desempeño laboral en general. De la misma manera, Tesluk y Jacobs (1998) señalaron que el desempeño laboral se divide en dos aspectos: resultados laborales y comportamiento relacionado con el trabajo. Los resultados del trabajo están relacionados con la ejecución de la tarea, como la cantidad o la calidad del trabajo que se ha realizado. Por otra parte, los comportamientos laborales se refieren a los aspectos conductuales que deben demostrar para cumplir los requisitos en su desempeño laboral. Por ello, esto implica que los comportamientos relacionados con el trabajo garantizan a los empleados el apoyo que necesitan para realizar los aspectos relacionados con sus tareas laborales.

Por lo tanto, se sugiere que las habilidades de los empleados que deben desarrollarse pueden hacerlo a través de la capacitación eficaz, ya que la capacitación no sólo mejora el desempeño del empleado, sino que también promueve el buen desempeño organizacional (Elnaga y Imran, 2013). Si un empleado no realiza su trabajo de acuerdo con los deseos de la gerencia o los criterios que se deben aplicar, indica que hay una brecha de desempeño que debe llenarse. Para Nassazi (2013) reducir la brecha del desempeño significa capacitar a los empleados y brindar capacitación relevante para mejorar el desempeño.

En las organizaciones, los directivos se enfrentan al riesgo de abordar todos los problemas relacionados al desempeño con la capacitación y considerarla como la respuesta eventual a la diversidad de problemas negativos de desempeño laboral. Asimismo, es importante comprender que la brecha entre los conocimientos y

habilidades no siempre es la raíz de los problemas de desempeño. Por lo tanto, la capacitación no resuelve todos los problemas de desempeño laboral (Shaibu et al., 2014). Los directivos de las organizaciones deben analizar a fondo el desempeño en el trabajo para detectar eficazmente los problemas asociados a él para seguir con el desarrollo del estudio del desempeño laboral.

En ese sentido, Degraft-Otoo (2012) modela el desempeño laboral como una combinación de capacidad y motivación que luego provoca el resultado denominado desempeño laboral. El modelo mostrado es el siguiente: Desempeño laboral = habilidad + motivación. Así,  $FJP = A + M$ ; donde  $p$  = desempeño,  $A$ =habilidad,  $M$ =motivación y  $F$ = función.

De acuerdo con este modelo, la capacidad es la característica de poder del desempeño laboral y proporciona la respuesta a la pregunta de si un empleado puede completar una tarea. Los recursos, el ambiente de trabajo y las habilidades son factores que mejoran la capacidad de un empleado para realizar tareas específicas. Por otro lado, la motivación es una característica deseable del desempeño laboral y da respuesta a la pregunta de si un empleado está dispuesto a trabajar. Es el grado en que los trabajadores están dispuestos a dedicar su tiempo, esfuerzo y atención al trabajo (Degraft-Otoo, 2012).

A partir de esto, se puede llegar a la conclusión que, si un empleado está dispuesto y es capaz de hacer su labor, la organización puede estar segura de que sus empleados tendrán buen desempeño laboral. El modelo es fundamental para garantizar la mejora de los empleados y los profesionales del desarrollo de talento y los directivos de las organizaciones deben cumplirlo para desarrollar empleados altamente productivos.

### **La naturaleza del desempeño laboral.**

El empleador considera que el desempeño laboral es el resultado de una serie de acciones laborales o una serie de acciones por parte de un empleado. Por lo tanto, el desempeño laboral no es una composición única, sino una variedad de comportamientos laborales. Estos comportamientos laborales se manifiestan en la ejecución de diversas tareas del día a día dentro de la organización. Por lo tanto, Jex y Britt (2014) se basaron en estudios de análisis factorial y se refieren al modelo de dimensiones de desempeño laboral de Campbell (1993), que identifica ocho dimensiones de desempeño. Se trata de las competencias de tareas y de tareas no específicas, comunicación escrita y verbal, demostración de esfuerzos, mantenimiento de la disciplina personal, desempeño de los compañeros y equipos, supervisión o liderazgo y las tareas de gestión o administrativas. En síntesis, este modelo hace referencia a los comportamientos y acciones de los empleados.

Por su parte, Koopmans et al., (2014) hallaron que el desempeño laboral incluye tres aspectos generales:

#### **A. El desempeño de tareas.**

Está relacionado con la capacidad de un empleado para realizar las tareas centrales del trabajo. Otros nombres que se pueden usar para el cumplimiento de tareas son competencias de tareas específicas, competencias técnicas o cumplimientos de funciones. Asimismo, añade que los indicadores para que se proceda a evaluar el desempeño de las tareas son: la calidad de trabajo, la planificación y la organización del trabajo orientado a los resultados, el establecimiento de prioridades y la eficacia del trabajo

Los indicadores de medición de la dimensión desempeño de tareas son:



- Organización y planificación. Identifica los procedimientos y acciones específicos necesarios en los niveles inferiores de la organización concretando las metas y objetivos trazados (Tien, 2019).
- Calidad del trabajo. Es un resultado que puede medirse por la eficacia y eficiencia de un trabajo realizado por recursos humanos u otros recursos para alcanzar las metas u objetivos de la empresa de forma adecuada y eficientemente (Hafat, 2022).
- Habilidades laborales. Son las aptitudes y acciones que permiten a los trabajadores llevarse bien con sus compañeros y supervisores y tomar decisiones acertadas y críticas (Robinson, 2000).

#### **B. El desempeño contextual.**

Está relacionado con el comportamiento de los empleados que respalda el entorno organizacional, social y psicológico en el que se realizan las tareas centrales. Según Koompans et al., (2011) de los ocho aspectos del modelo de desempeño de Campbell, seis de ellas que son: demostrar esfuerzos, la disciplina personal, facilitación del desempeño de los compañeros y equipos, comunicación escrita y oral, gestión y administración, supervisión y liderazgo pueden considerar parte del desempeño contextual (Koompans et al., 2014).

Los indicadores de medicación de la dimensión desempeño contextual son:

- Comunicación interpersonal. Es el procedimiento por el que las personas intercambian información, sentimientos e imparten a través de mensajes verbales y no verbales (Sethi y Seth, 2009).
- Inicios de la acción. Se refiere a aceptar y aprender los comentarios, cooperar con otros y comunicarse de manera afectiva (Koopmans et al., 2014).

### **C. Desempeño adaptivo.**

Se refiere a la capacidad de un empleado para adaptarse a los cambios en una tarea o ambiente de trabajo. En otras palabras, los individuos que se adaptan a los cambios en sus sistemas de trabajo y funciones. Los comportamientos de desempeño laboral y la resolución de problemas son parte del desempeño adaptivo (Koopmans et al., 2011).

Los indicadores de medición de la dimensión desempeño adaptivo son:

- Toma de decisiones. Es la selección de un curso de acción entre varias alternativas. En este sentido, la toma de decisiones se basa en la planificación y para que los planes se formulen y apliquen, es necesarios tomar decisiones sobre determinados lineamientos para lograr los objetivos (Tahiri et al., 2021).
- Compostura. Indica la capacidad de una persona para perseverar y regular sus emociones en momentos difíciles (Kim y Kim, 2021).

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

#### ***Aprendizaje organizativo***

Padmasiri (2018) mencionó que el aprendizaje organizativo es el proceso mediante el cual los individuos modifican sus habilidades, conocimientos, actitudes y/o comportamientos para beneficio de la productividad dentro de la organización.

#### ***Capacitación***

La capacitación es una actividad educativa que ayuda a desarrollar el potencial humano (Francia, 2018).

#### ***Desempeño adaptivo***

El desempeño adaptativo es considerado como un conjunto de competencias y comportamientos que los individuos muestran hacia los cambios futuros o actuales, reflejando las competencias adquiridas (Fogaça et al., 2019).

***Desempeño contextual***

El desempeño contextual se refiere a las actividades que no contribuyen al núcleo técnico de la organización, sino que apoyan el entorno organizativo, social y psicológico en el que se persiguen los objetivos de la organización (Shalini, 2017).

***Desempeño de tareas***

Habilidad manifestada que muestra quien cumple sus funciones en beneficio de la empresa, el cual se mide de acuerdo con sus metas, planes y liderazgo (Garay, et al., 2021).

***Desempeño laboral***

Alsafadi y Altahat (2021) señalaron que el desempeño laboral se considera como la realización por parte de los empleados de los deberes y tareas a los que se han comprometido dentro de la organización, desempeñándose bien de acuerdo con las metas establecidas por la organización.

***Instrucciones***

Las instrucciones se refieren a la especificación de los comportamientos que se espera que los alumnos realicen para completar una habilidad laboral que se está formando (Reid, 2017).

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### ***Tipo de investigación***

La presente investigación es básica, puesto que pretende buscar nuevos conocimientos y campos de investigación relacionados al tema de estudio. En ese sentido, Escobar et al. (2018) mencionó que la investigación básica se orienta a encontrar información que tenga un amplio sentido de aplicaciones al cuerpo organizado de conocimientos científicos ya existentes.

Esta investigación es de alcance descriptivo correlacional, dado que su propósito principal es buscar el grado de relación que presentan las variables del estudio que fueron abordadas en el problema de investigación (Baena, 2017). Por otro lado, es descriptivo, porque pretende describir un fenómeno, un acontecimiento que ocurre en la actualidad o un problema real ya que proporciona una imagen completa de lo que está sucediendo en un momento dado (Stangor y Walinga, 2019). Por otro lado, Aualia (2019) explica: “El método descriptivo es un método utilizado para describir o analizar los resultados del estudio, pero no se utiliza para sacar conclusiones más amplias” (p. 18).

A nivel metodológico la investigación fue de enfoque cuantitativo porque examinó las variables cuantificando su existencia. Del mismo modo, todos sus elementos fueron claros y limitados, debido a que se estableció hipótesis que posteriormente fueron comprobadas, midiendo las variables mediante el método estadístico inferencial (Hernández y Mendoza, 2018).

#### ***Diseño de investigación***

La investigación es no experimental transversal, pues según Thompson y Panacek (2007) el diseño no experimental es observacional y no existe una manipulación de ninguna de las variables de estudio. Hernández y Mendoza (2018)

señalaron que es transversal, puesto que mide las variables sólo una vez y en un momento determinado.

### **3.2. Población y muestra**

#### ***Población***

Arias y Covino (2021) se define como un grupo que cuenta con similares características y conforman los elementos de una investigación, los cuales son seleccionados por el investigador de acorde con su descripción. En el caso de la investigación, la población del estudio estuvo conformada por 90 colaboradores de Mibanco en su sede de Villa El Salvador.

#### ***Muestra***

La investigación no presenta una muestra porque las unidades de analisis que comprende a la población están al alcance de la investigación y mostraron su interés de aportar con el desarrollo del estudio. Esta forma de estudio está sustentada mediante López y Fachelli (2017) quienes señalaron que no todos los datos se pueden usar para el muestreo, sin embargo, cuando el nivel poblacional es lo suficientemente grande, se deber usar un método apropiado para seleccionar las unidades de muestreo.

### **3.3 Hipótesis**

#### ***Hipótesis general***

Existe relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.

#### ***Hipótesis específicas***

Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.

Existe relación entre la formación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.

Existe relación entre el comportamiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.

Existe relación entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.

### **3.4. Variables – Operacionalización**

#### ***Definición conceptual del aprendizaje organizacional***

Olaniyan y Ojo (2008) afirmó que el aprendizaje organizacional es el desarrollo sistemático de los conocimientos y actitudes que los colaboradores necesitan para desempeñar plenamente una tarea o trabajo determinado. Puede tener lugar de muchas maneras diferentes, en el trabajo o fuera de él, dentro o fuera de la organización

#### ***Definición operacional del aprendizaje organizacional***

La operacionalización del aprendizaje organizacional según los teóricos de la variable se mide considerando cuatro dimensiones que son la capacitación, aprendizaje, comportamiento y resultados, que a su vez se midieron 10 indicadores para la medición de las dimensiones. Esto permitió conformar un cuestionario de 18 ítems en escala ordinal de Likert.

**Tabla 1***Matriz de operacionalización de la variable aprendizaje organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos
Capacitación	- Competencias - Satisfacción	1 al 5		
Formación	- Habilidades - Conocimientos	6 al 9		Malo
Comportamiento	laboral	10 al 13	1. Nunca	[18 -41]
	- Actitudes		2. Casi nunca	Regular
	- Calidad de servicio		3. A veces	[42-66]
	- Moral		4. Casi siempre	Bueno
Resultados	- Minimización de errores - Eficiencia	14 al 18	5. Siempre	[67-90]

***Definición conceptual del desempeño laboral***

Alsafadi y Altahat (2021) mencionaron que el desempeño laboral se considera como la realización por parte de los empleados de los deberes y tareas a los que se han comprometido dentro de la organización.

***Definición operacional del desempeño laboral***

La operacionalización del desempeño laboral según los teóricos de la variable se mide considerando tres dimensiones que son el desempeño de tareas, el desempeño contextual y el desempeño adaptativo que a su vez se midieron 7 indicadores para la medición de las dimensiones, contando con 25 ítems en escala ordinal de Likert.



**Tabla 2***Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos
Desempeño de tareas	- Organización y planificación	1 al 11	1. Nunca	Malo [25 – 58]
	- Calidad de trabajo		2. Casi nunca	Regular [59-91]
Desempeño contextual	- Hábitos labores	12 al 18	3. A veces	Bueno [92-125]
	- Comunicación interpersonal		4. Casi siempre	
Desempeño adaptivo	- Inicio de la acción	19 al 25	5. Siempre	
	- Toma de decisiones			
	- Compostura			

### 3.5. Métodos y técnicas de investigación

#### *Método de investigación*

Esta investigación se desarrolló con la aplicación del método deductivo, debido a que el estudio hace supuestos que se basaron en la realidad, esto se hace mediante el desarrollo del análisis de la realidad para poder plantear la hipótesis y se demuestra por el beneficio de los resultados obtenidos. Según Farji (2003) comienza con aseveraciones como hipótesis y busca rechazar o refutar tales suposiciones al encontrar conclusiones que deben compararse con la realidad.

#### *Técnica*

La investigación usó la encuesta como técnica de recolección de datos que dará lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio del instrumento cuestionario. Anguita et al., (2003) explicó que la técnica es el medio para alcanzar el desarrollo científico y metodológico, la cual está definida como un conjunto de procedimientos y herramientas para recoger, validar y analizar la información necesaria.

### **3.6. Descripción de los instrumentos utilizados**

La recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios, el cual contiene un conjunto de ítems destinados a recoger la información sobre los hechos estudiados en un único momento del tiempo, cumpliendo con la transversalidad. Torres y Salazar (2019) señalaron que el cuestionario son herramientas que servirán de apoyo para lograr el propósito del estudio, los cuales son aplicados a la población y/o muestra del estudio.

Ñaupas et al. (2018) indica que la validez: “Se refiere al nivel como herramienta de verdad y corrección de un planteamiento, asimismo, refleja el procedimiento que investiga lo cual se recomienda averiguar al punto que las observaciones reflejan las variables de estudio” (p. 276).

Hernández y Mendoza (2018) indica que la confiabilidad determina resultados que son coherentes en una muestra, aquí se demuestra el grado de consistencia interna y la ausencia de errores de medición de los instrumentos.

#### ***Instrumento I. Cuestionario de aprendizaje organizacional***

El cuestionario es la principal herramienta para mediar las cuatro dimensiones del aprendizaje organizacional de Mibanco, el mismo que se encuentra distribuido de la siguiente manera: capacitación, formación, comportamiento y resultados, lo cual para la capacitación se desarrolló 5 preguntas, formación 4 preguntas, comportamiento 4 preguntas y resultados 5 preguntas, siendo un total de 18 preguntas. La escala de valoración es ordinal, modelo Likert.

**Tabla 3***Ficha técnica del cuestionario de aprendizaje organizacional*

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de aprendizaje organizacional
Autor	Billy Jhon Ramos Callirgos
Objetivo	Evaluación objetiva del aprendizaje organizacional de Mibanco de Villa El Salvador
Ámbito de aplicación	Mibanco de Villa El Salvador
Informadores	Colaboradores de la agencia de Mibanco de Villa El Salvador
Validación	Docentes investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Significación	Evaluación objetiva del aprendizaje organizacional mediante la capacitación, formación, comportamiento y resultados
Finalidad	Identificar el nivel de aprendizaje organizacional de la institución financiera
Puntaje	Puntuación considera del punto de corte es de $\pm 75$ de desviación estándar

***Instrumento 2. Cuestionario de desempeño laboral***

El cuestionario es la principal herramienta para medir las tres dimensiones del desempeño laboral de Mibanco, el mismo que se encuentra distribuido de la siguiente manera: desempeño de tareas, contextual y adaptivo, lo cual para el desempeño de tareas se desarrolló 11 preguntas, desempeño contextual 7 preguntas y desempeño adaptivo 7 preguntas, siendo un total de 25 preguntas. La escala de valoración es ordinal, modelo Likert.

**Tabla 4***Ficha técnica del cuestionario de desempeño laboral*

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de desempeño laboral
Autor	Billy Jhon Ramos Callirgos
Objetivo	Evaluación objetiva del desempeño laboral de Mibanco de Villa El Salvador
Ámbito de aplicación	Mibanco de Villa El Salvador
Informadores	Colaboradores de la agencia de Mibanco de Villa El Salvador
Validación	Docentes investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Significación	Evaluación objetiva del desempeño laboral mediante el desempeño de tareas, contextual y adaptivo
Finalidad	Identificar el nivel de desempeño laboral de la institución financiera.
Puntaje	Puntuación considera del punto de corte es de $+75$ de desviación estándar

**3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos**

Se desarrolló un cuestionario de preguntas para cada variable según la realidad contextual de la organización, lo cual fue evaluada mediante la validez de los expertos en dicha área.

Los datos que fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario de preguntas fueron analizados mediante el uso de una técnica estadística para elaborar las tablas y gráficos de barras de la investigación. Los resultados se analizaron mediante gráficos y barras según los objetivos marcados en el estudio. Se usó el software SPSS versión 26 para procesar los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento de investigación.

En análisis que fue planteado tuvo los siguientes parámetros:

- Los resultados fueron expuestos en el SPSS para determinar el análisis de fiabilidad de las variables de estudio, de ese modo evaluar la fiabilidad

mediante el alfa de Cronbach. Después de hallar un alto grado de confiabilidad, se realizó las tablas de frecuencia y gráficos de barras por variable y dimensión según los objetivos dados por la investigación para posteriormente ser interpretados.

**Tabla 5**

*Valores de alfa de Cronbach*

Rangos	Confiabilidad
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0.59	Baja confiabilidad
0,60 a 0.65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

*Nota:* Ñaupas et al., 2018. p. 174.

- Al ser una investigación de nivel correlacional, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov alcanzando una distribución normal, optándose por aplicar la prueba de Spearman para el contraste de las hipótesis de la investigación.

**Tabla 6**

*Coefficiente de correlación por rangos de Spearman*

Rangos	Relación
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Barrera y Flores, 2020, p. 100

- Se realizó la discusión de los resultados en base a las variables y dimensiones del estudio

- Se elaboró las respectivas conclusiones y recomendaciones de acorde con los resultados de la investigación.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**

**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### ***Validación del instrumento de aprendizaje organizacional***

El instrumento de investigación de la variable aprendizaje organizacional fue validado por personas expertas con experiencia laboral o académica al campo de investigación que les permita valorar los ítems de los instrumentos, tanto en la forma de redacción como el fondo del contenido.

**Tabla 7**

*Resultados de validación del instrumento de aprendizaje organizacional*

Validador	Resultado de la aplicabilidad
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable

##### ***Validación del instrumento de desempeño laboral***

El instrumento de investigación de la variable desempeño laboral fue validado por personas expertas con experiencia laboral o académica en las variables de estudio, los cuales valoraron los ítems de los instrumentos, tanto en la forma de redacción, contenido y pertinencia con los indicadores de estudio.

**Tabla 8**

*Resultados de validación del instrumento de desempeño laboral*

Validador	Resultado de la aplicabilidad
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable

Los resultados de validación de los cuestionarios por validación por juicio de expertos determinaron que los ítems considerados en cada una de las dimensiones están acorde con los indicadores por tanto son pertinentes para su medición. En ese sentido, se puede mencionar que los cuestionarios miden las variables indicadas.



#### 4.1.1. Análisis de fiabilidad

##### Fiabilidad del instrumento de aprendizaje organizacional.

La confiabilidad del cuestionario de aprendizaje organizacional se desarrolló con el estadístico alfa de Cronbach. Además, se espera obtener una confiabilidad aceptable por encima del 0,7 lo que indicará que el cuestionario presenta un nivel de confianza alto, permitiendo realizar el análisis y comprobación de las hipótesis

**Tabla 9**

*Fiabilidad del instrumento de la variable aprendizaje organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	18

Los resultados de la tabla 9 respecto a los niveles de fiabilidad del cuestionario de la variable aprendizaje organizacional indican que presentan una fiabilidad excelente (alfa = 0.951). Este resultado demuestra que es un nivel adecuado para el recojo de información de la muestra.

##### Fiabilidad del instrumento desempeño laboral.

La confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral se desarrolló con el estadístico alfa de Cronbach. El resultado esperado está por encima del 0,7 lo que indicará que el cuestionario presenta consistencia interna adecuada para el recojo de información de la muestra.

**Tabla 10**

*Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	25

Los resultados de la tabla 10 respecto a los niveles de fiabilidad del cuestionario de la variable desempeño laboral indican que presentan una fiabilidad excelente (alfa = 0.966). Este resultado demuestra que es un nivel adecuado para el recojo de información de la muestra.

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### *Análisis descriptivo de la variable aprendizaje organizacional*

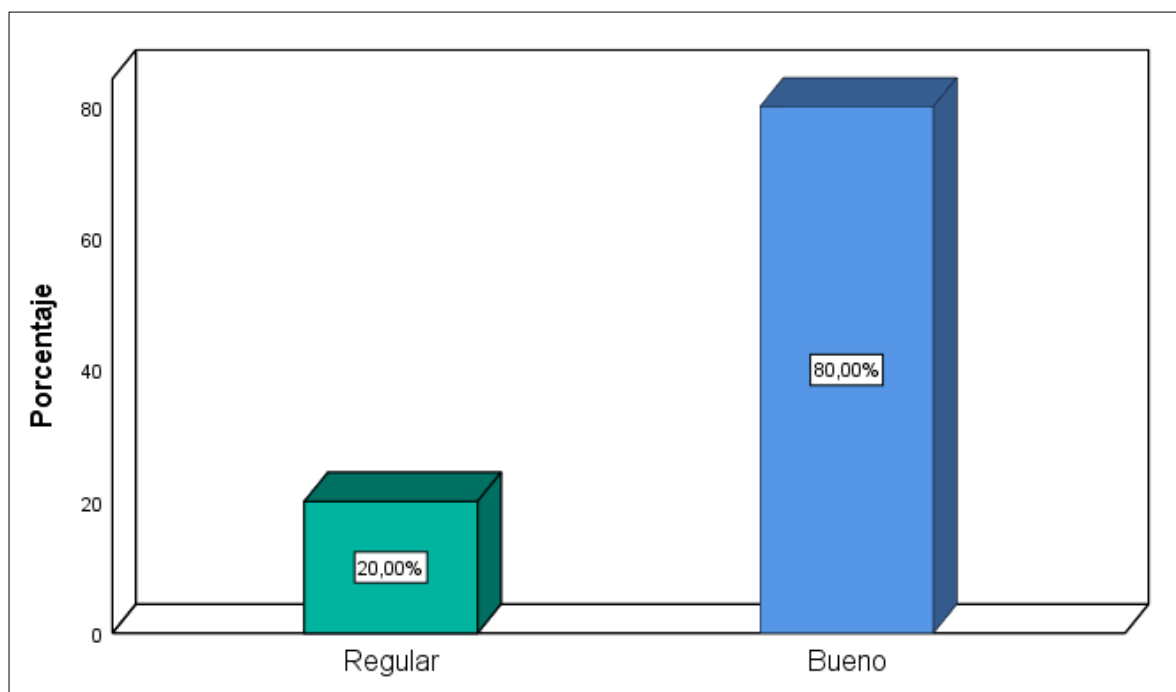
**Tabla 11**

*Distribución de frecuencia de la variable aprendizaje organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	18	20,0	20,0	20,0
Bueno	72	80,0	80,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Figura 1**

*Distribución de frecuencia de la variable aprendizaje organizacional*



En la tabla 11 y figura 1, se indica que 72 colaboradores que representan el 80% del total de los encuestados señalaron que el aprendizaje organizacional se desarrolla en un nivel bueno y sólo 18 colaboradores que representan el 20% de los colaboradores señalaron que el aprendizaje organización se desarrolla en un nivel regular.

### **Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral**

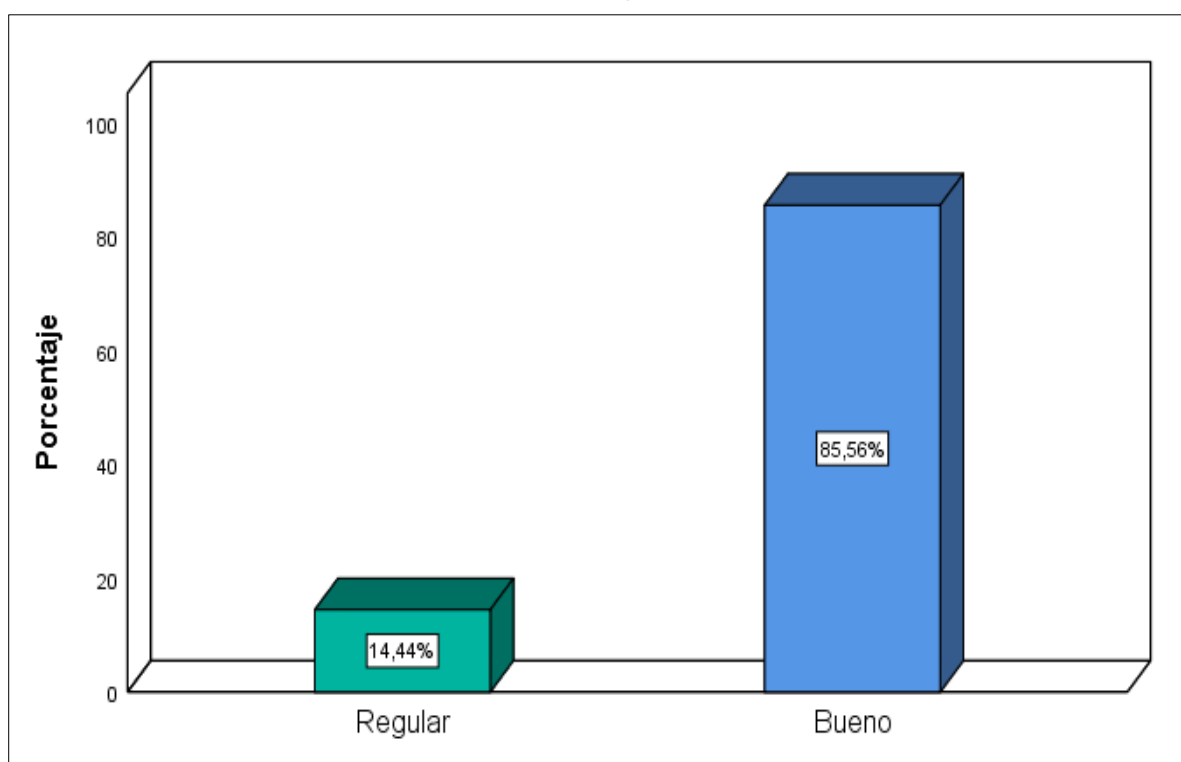
**Tabla 12**

*Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	13	14,4	14,4	14,4
Bueno	77	85,6	85,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral*



En la tabla 12 y figura 2, se indica que 77 colaboradores que representan el 85,56% del total de los encuestados señalaron que el desempeño laboral se desarrolla en un nivel bueno y sólo 13 colaboradores que representan el 14,44% de los colaboradores señalaron que el desempeño laboral se desarrolla en un nivel regular.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### *Análisis descriptivo de las dimensiones del aprendizaje organizacional*

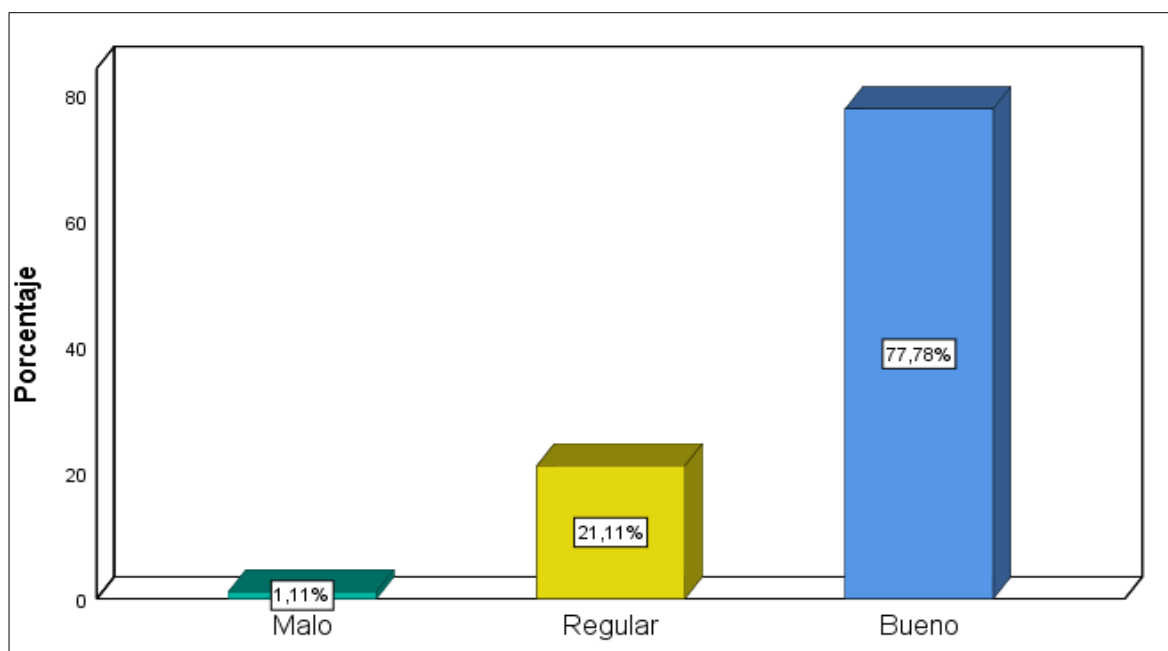
**Tabla 13**

*Distribución de frecuencia de la dimensión capacitación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	1	1,1	1,1	1,1
Regular	19	21,1	21,1	22,2
Bueno	70	77,8	77,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Figura 3**

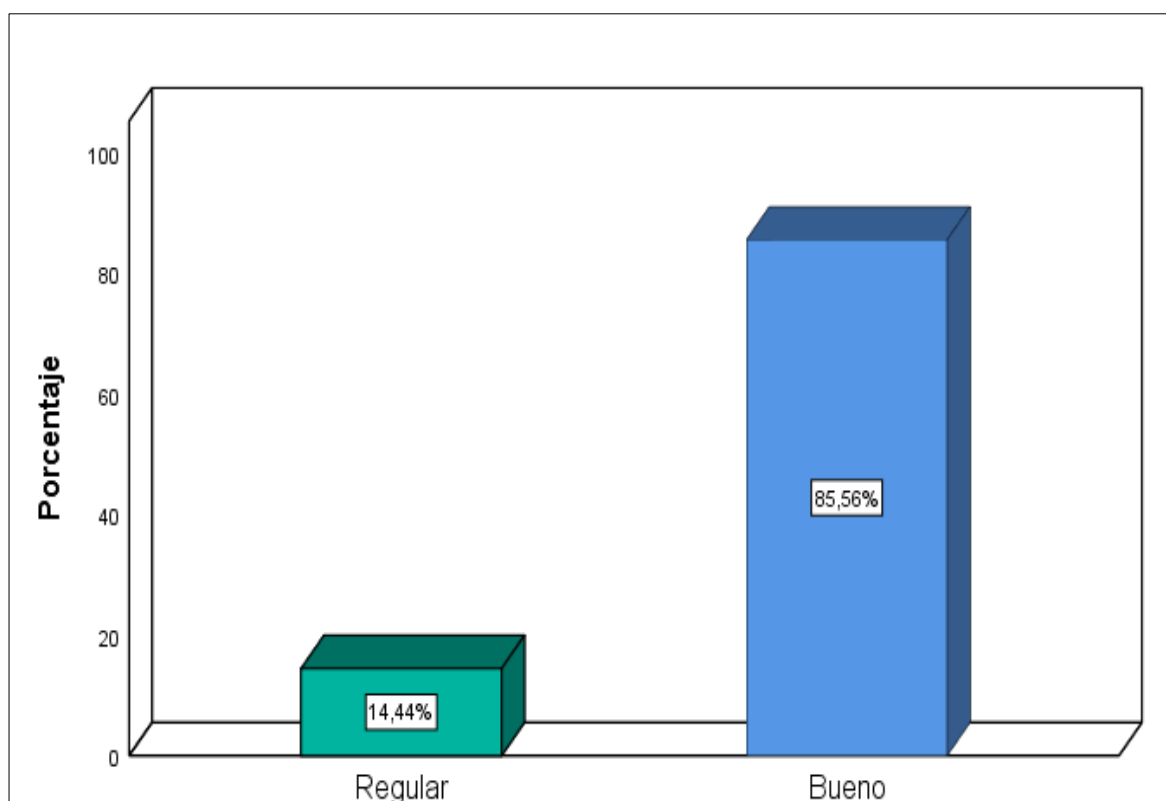
*Distribución de frecuencia de la dimensión capacitación*



En la tabla 13 y figura 3, se indica que 90 colaboradores que representan el 77,78% del total de los encuestados señalaron que la capacitación se desarrolla en un nivel bueno, 19 colaboradores que representan el 21,11% del total de los encuestados señalaron que la capacitación se desarrolla en un nivel regular y 1 colaborador que representan el 1,11% de los colaboradores señalaron que la capacitación se desarrolla en un nivel malo.

**Tabla 14***Distribución de frecuencia de la dimensión formación*

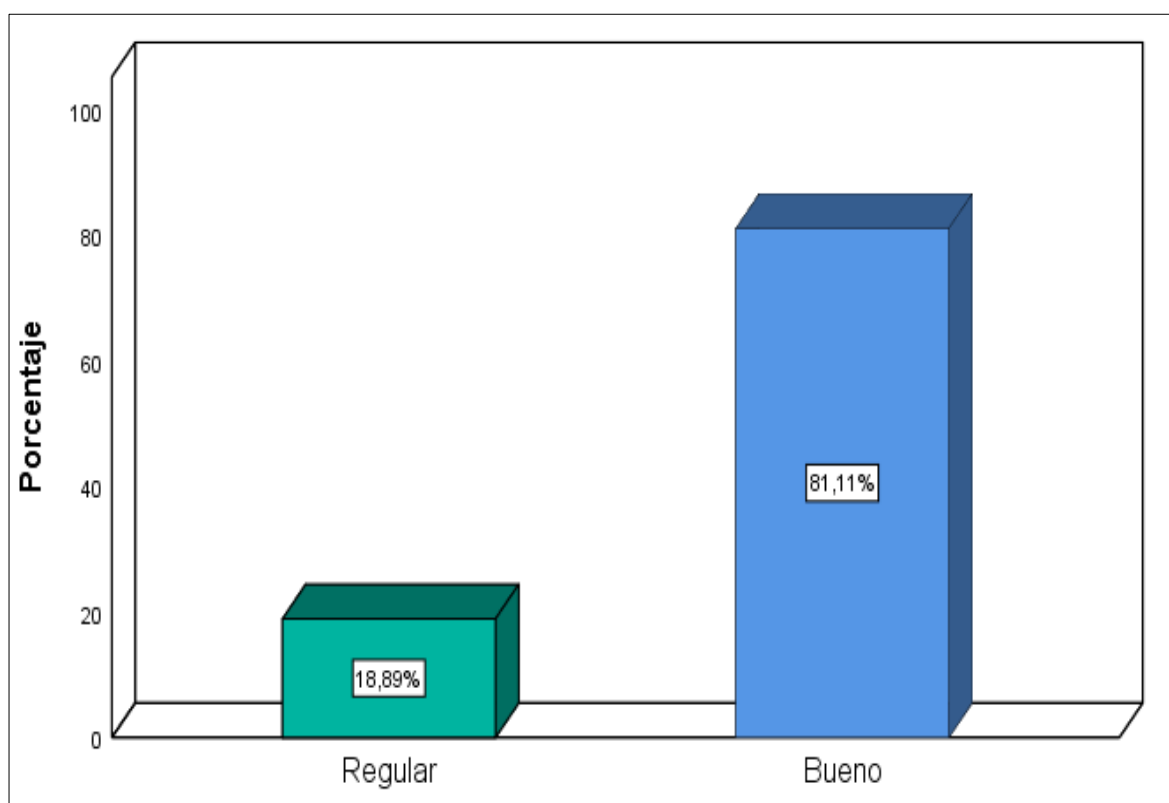
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	13	14,4	14,4	14,4
Bueno	77	85,6	85,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Figura 4***Distribución de frecuencia de la dimensión formación*

En la tabla 14 y figura 4, se indica que 77 colaboradores que representan el 85,56% del total de los encuestados señalaron que la dimensión formación se desarrolla en un nivel bueno y sólo 13 colaboradores que representan el 14,44% de los colaboradores señalaron que la dimensión formación se desarrolla en un nivel regular.

**Tabla 15***Distribución de frecuencia de la dimensión comportamiento*

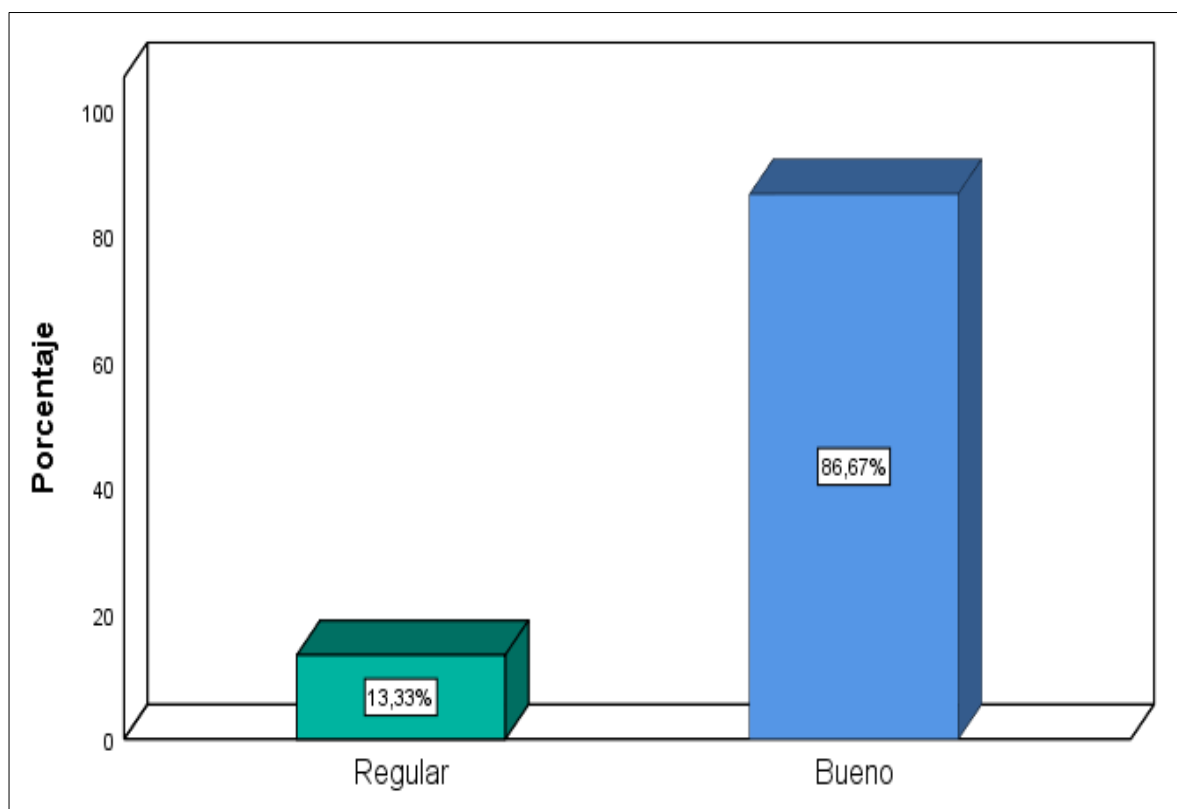
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	17	18,9	18,9	18,9
Bueno	73	81,1	81,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Figura 5***Distribución de frecuencia de la dimensión comportamiento*

En la tabla 15 y figura 5, se indica que 73 colaboradores que representan el 81,11% del total de los encuestados señalaron que la dimensión comportamiento se desarrolla en un nivel bueno y sólo 17 colaboradores que representan el 18,89% de los colaboradores señalaron que la dimensión comportamiento se desarrolla en un nivel regular.

**Tabla 16***Distribución de frecuencia de la dimensión resultados*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	12	13,3	13,3	13,3
Bueno	78	86,7	86,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Figura 6***Distribución de frecuencia de la dimensión resultados*

En la tabla 16 y figura 6, se indica que 78 colaboradores que representan el 86,67% del total de los encuestados señalaron que la dimensión resultados se desarrolla en un nivel bueno y sólo 12 colaboradores que representan el 13,33% de los colaboradores señalaron que la dimensión resultados se desarrolla en un nivel regular.

### **Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable desempeño laboral**

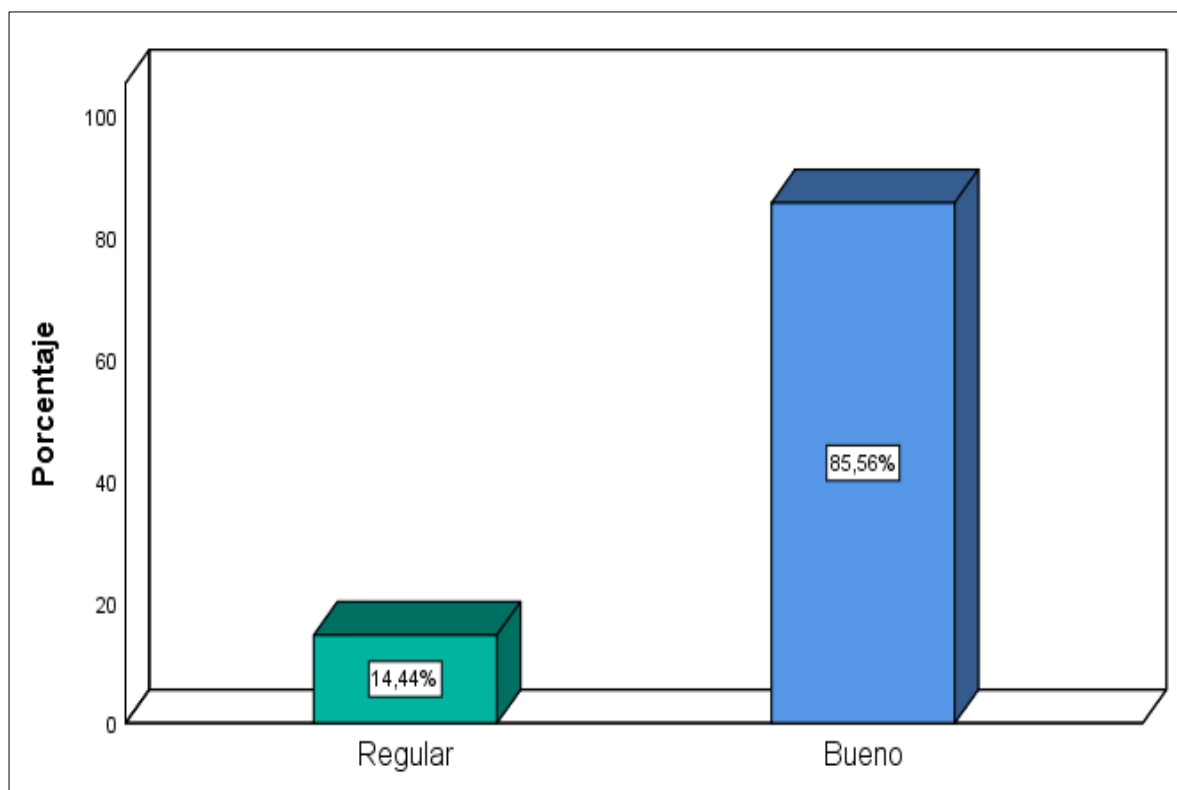
**Tabla 17**

*Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño de tareas*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	13	14,4	14,4	14,4
Bueno	77	85,6	85,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño de tareas*

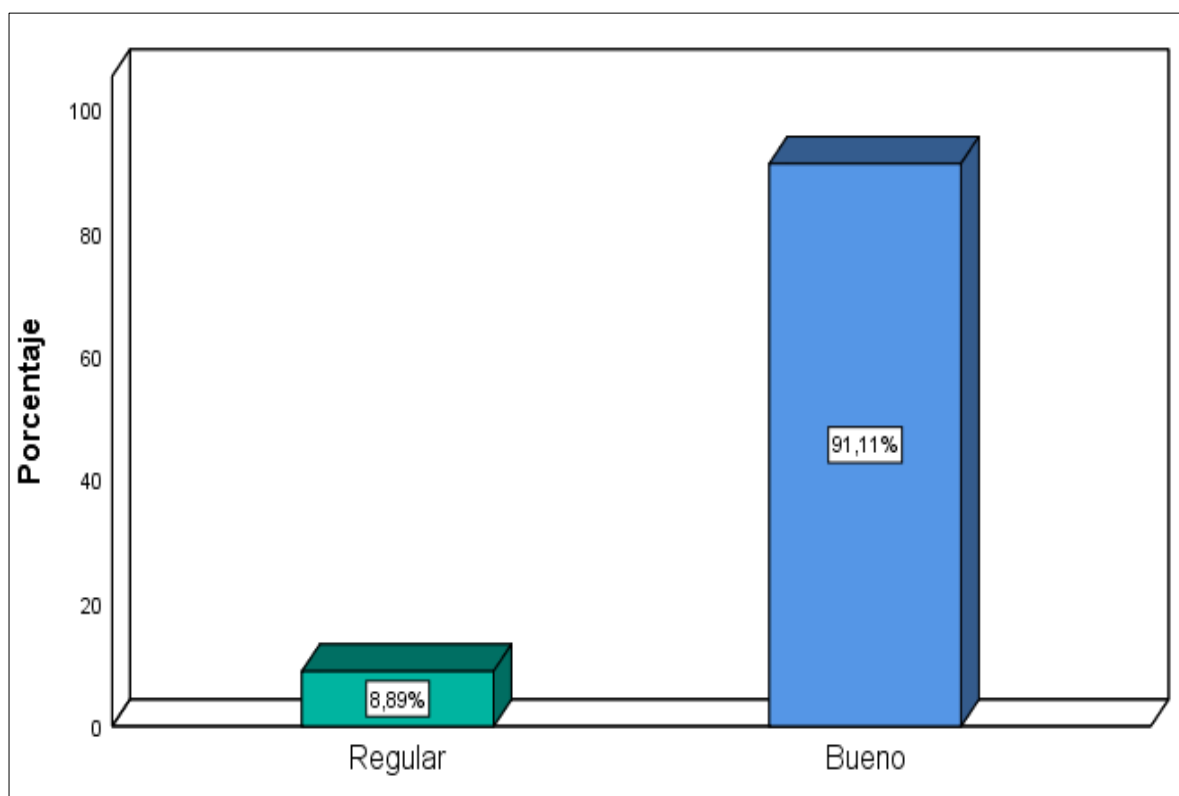


En la tabla 17 y figura 7, se indica que 77 colaboradores que representan el 85,56% del total de los encuestados señalaron que la dimensión desempeño de tareas se desarrolla en un nivel bueno y sólo 13 colaboradores que representan el 14,44% de los colaboradores señalaron que la dimensión desempeño de tareas se desarrolla en un nivel regular.



**Tabla 18***Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño contextual*

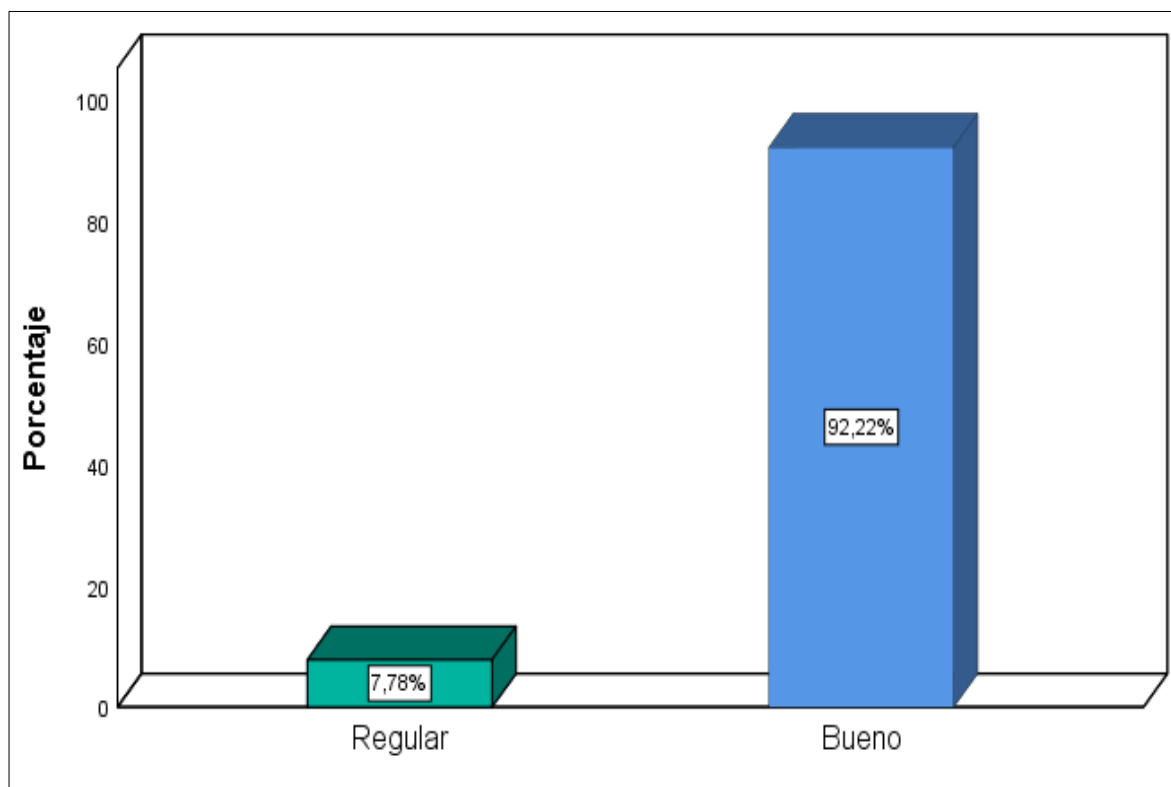
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	8	8,9	8,9	8,9
Bueno	82	91,1	91,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Figura 8***Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño contextual*

En la tabla 18 y figura 8, se indica que 82 colaboradores que representan el 91,11% del total de los encuestados señalaron que la dimensión desempeño contextual se desarrolla en un nivel bueno y sólo 2 colaboradores que representan el 8,89% de los colaboradores señalaron que la dimensión desempeño contextual se desarrolla en un nivel regular.

**Tabla 19***Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño adaptivo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	7	7,8	7,8	7,8
Bueno	83	92,2	92,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Figura 9***Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño adaptivo*

En la tabla 19 y figura 9, se indica que 83 colaboradores que representan el 92,22% del total de los encuestados señalaron que la dimensión desempeño adaptativo se desarrolla en un nivel bueno y sólo 7 colaboradores que representan el 7,78% de los colaboradores señalaron que la dimensión desempeño adaptativo se desarrolla en un nivel regular.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

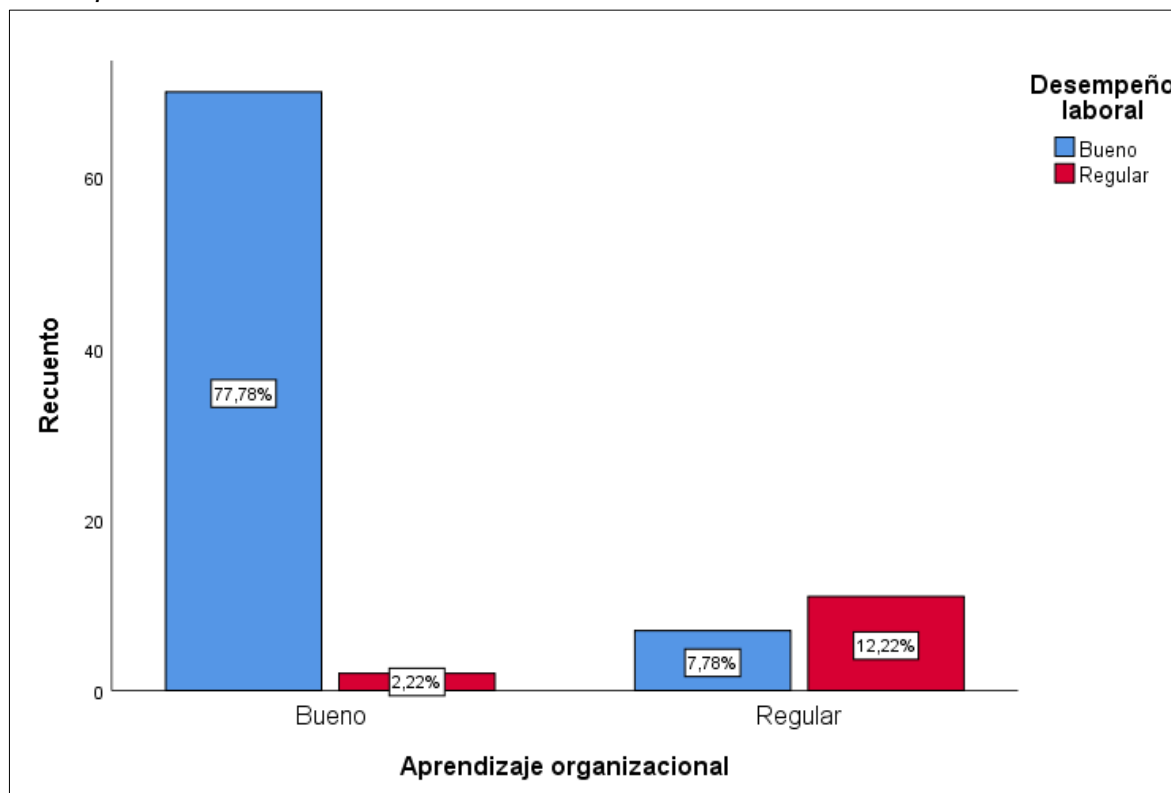
**Tabla 20**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre aprendizaje organizacional y desempeño laboral*

Aprendizaje organizacional	Desempeño laboral				Total	
	Bueno		Regular		fi	%
	fi	%	fi	%		
Bueno	70	77.8%	2	2.2%	72	80.0%
Regular	7	7.8%	11	12.2%	18	20.0%
Total	77	85.6%	13	14.4%	90	100.0%

**Figura 10**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre aprendizaje organizacional y desempeño laboral*



En la tabla 20 y figura 10, el 77.8% del total de encuestados indicó que el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral se correlacionan en un nivel bueno y el 12.22% indicó que las variables se relacionan en un nivel regular.

#### 4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H<sub>0</sub>. Las variables aprendizaje organizacional y desempeño laboral presentan una distribución normal.

H<sub>a</sub>. Las variables aprendizaje organizacional y desempeño laboral no presentan una distribución normal.

**Tabla 21**

*Resultados de la prueba de normalidad del aprendizaje organizacional y el desempeño laboral*

	Estadístico	gl	Sig.
Aprendizaje organizacional	,102	90	,021
Desempeño laboral	,136	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov, las variables de estudio no presentan una distribución normal puesto que el nivel de significancia es menor a 0.05. Por ello, la hipótesis alterna fue aceptada y se rechazó la hipótesis nula. En ese sentido, la prueba a utilizar debe ser no paramétricas.

#### 4.6. Procedimientos correlacionales

##### ***Contrastación de la hipótesis general***

H<sub>0</sub>. No existe relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023

H<sub>a</sub>. Existe la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023

**Tabla 22**

*Resultados de correlación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral*

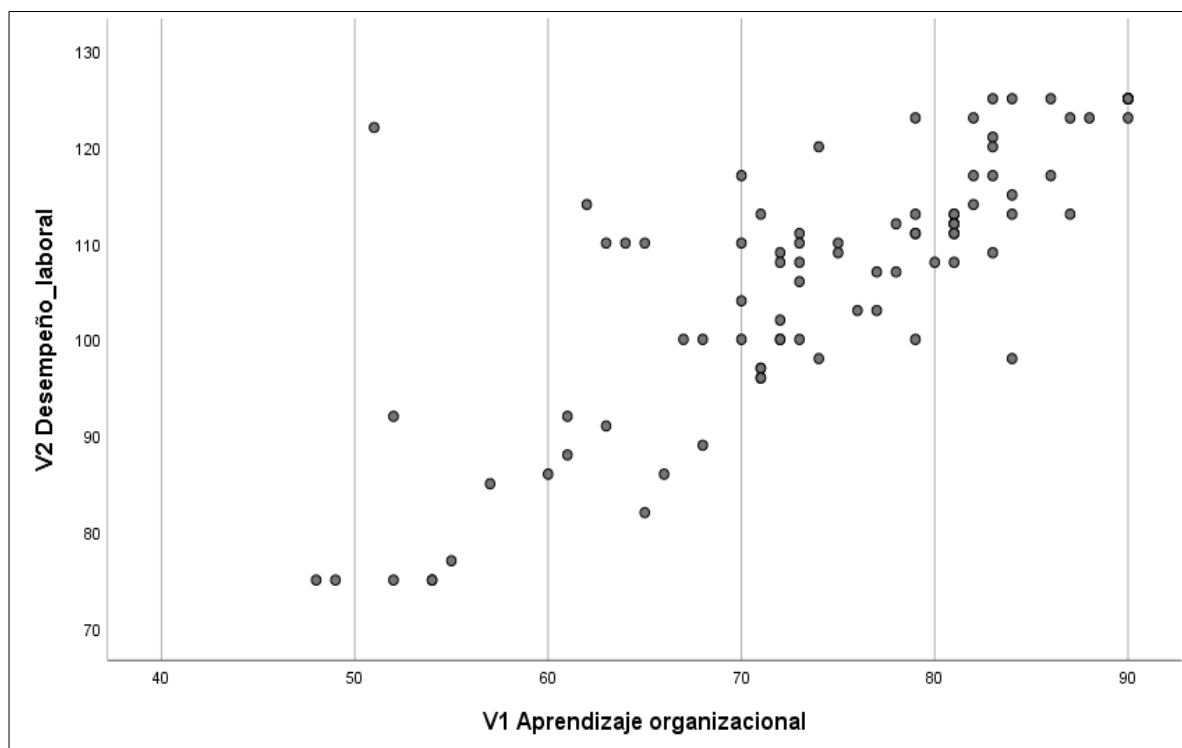
		Desempeño laboral
Rho de	Aprendizaje	Coeficiente de correlación
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)
		N

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados de la prueba de hipótesis expresadas en la tabla 22, se demuestra que existe correlación positiva muy fuerte ( $\rho=0.790$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre el aprendizaje organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco de Villa El Salvador, 2023.

**Figura 11**

*Diagrama de dispersión de las variables aprendizaje organizacional y desempeño laboral*



En la figura 11 se visualiza que tanto la variable aprendizaje organización y desempeño laboral tienen una relación positiva y directa. Es decir, cuanto mayor es el aprendizaje en la organización, mayor será el desempeño de los colaboradores de Mibanco de Villa El Salvador.

### ***Contraste de la hipótesis específica 1***

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023

H<sub>1</sub>. Existe la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023

**Tabla 23***Resultados de correlación entre la capacitación y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	,690**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados de la prueba de hipótesis expresadas en la tabla 23, se demuestra que existe una correlación positiva considerable ( $\rho=0.690$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre el aprendizaje organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.

### **Contraste de la hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la formación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023

H<sub>2</sub>. Existe la relación entre la formación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023

**Tabla 24***Resultados de correlación entre la formación y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Formación	Coeficiente de correlación	,722**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados de la prueba de hipótesis expresadas en la tabla 24, se demuestra que existe una correlación positiva muy fuerte ( $\rho=0.722$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre la formación y desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.

### **Contraste de la hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>. No existe relación entre el comportamiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023

H<sub>3</sub>. Existe la relación entre el comportamiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023

**Tabla 25**

*Resultados de correlación entre el comportamiento y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Comportamiento	Coefficiente de correlación	,686**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados de la prueba de hipótesis expresadas en la tabla 25, se demuestra que existe una correlación positiva considerable ( $\rho=0.686$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre el comportamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.

### **Contraste de la hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>. No existe relación entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023

H<sub>4</sub>. Existe la relación entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023

**Tabla 26**

*Resultados de correlación entre los resultados y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Resultados	Coefficiente de correlación	,763**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados de la prueba de hipótesis expresadas en la tabla 26, se demuestra que existe una correlación positiva muy fuerte ( $\rho=0.763$ ,  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Villa El Salvador – 2023.



**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

En la hipótesis general se señaló que hubo una correlación positiva muy fuerte ( $\rho=0.790$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral distinguiéndose en el personal respecto al área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador. No obstante, hubo otro investigador como García (2018) en su investigación *Aprendizaje organizacional y desempeño laboral del personal de CrediScotia financiera, agencia Huaral*, no coincidieron con los resultados de la tesis, presentando por el contrario una correlación moderada ( $r=0.54$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Al respecto, Cummings y Worley (2014) señalaron que el aprendizaje organizacional es un requisito básico en el desarrollo de la persona, puesto que, a la hora de evaluar el aprendizaje, es recomendable comprobar si los cambios en el rendimiento y los resultados del trabajo se deben a las actividades involucradas en el aprendizaje. Es la transferencia del conocimiento a la práctica que muestra el efecto del aprendizaje. Sin embargo, dicha transferencia puede verse afectada por varios factores que las organizaciones deben tener en cuenta. Como indica Peters et al. (2011) quienes señalaron que los factores que pueden afectar a la transferencia de conocimiento son: habilidades recién aprendidas y los sistemas de gestión interno dentro de la institución.

En la hipótesis específica 1 indicó que hubo una correlación positiva considerable ( $\rho=0.690$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre la capacitación y el desempeño laboral distinguiéndose en el personal respecto al área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador. Asimismo, hubo otro investigador como, Huarcaya y Torres (2017) en su investigación *La interacción del aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los educadores de las instituciones educativas públicas*, coincidieron con los resultados de esta tesis, presentando una correlación positiva moderada ( $r=0.64$ ;

Sig.=0.000). Al respecto, Cahapay (2021) indicó que la capacitación evalúa el grado de compromiso de los participantes, su contribución y su respuesta ayuda a los evaluadores a reconocer la buena percepción que tienen los participantes del programa de capacitación.

En la hipótesis específica 2 manifestó que hubo una correlación positiva muy fuerte ( $\rho=0.722$ ; Sig.= 0.000) entre la formación y el desempeño laboral distinguiéndose en el personal respecto al área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador. No obstante, hubo otro investigador como Cáceres (2018) en su investigación titulada *Aprendizaje organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes del departamento académico de ciencias empresariales de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2016*, no coincidieron con los resultados de esta tesis, teniendo, por el contrario, una correlación positiva moderada ( $\rho=0.519$ ; Sig.=0.000). Al respecto, La Duke (2017) indicó que la formación son los resultados de la sesión de capacitación que generalmente consta de evaluación previas y posteriores.

En la hipótesis específica 3 señaló que hubo una correlación positiva considerable ( $\rho=0.686$ ; Sig.=0.000) entre el comportamiento y el desempeño laboral. No obstante, hubo otro investigador como Quispe (2019) en su investigación titulada *El aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas públicas de Cieneguilla*, no coincidieron con los resultados de esta tesis, teniendo, por el contrario, una correlación positiva fuerte ( $\rho=0.74$ ; Sig.=0.000). Al respecto, Dewi y Kartowagiran (2018) señalaron que el objetivo del comportamiento es saber si el alumno está aplicando lo aprendido o adquirido en el programa para garantizar el aprendizaje respectivo y generar resultados productivos.

En la hipótesis específica 4 indicó que hubo una correlación positiva muy fuerte y una diferencia significativa ( $\rho=0.763$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre los resultados y el desempeño laboral. Sin embargo, hubo otros investigadores como Almanza y Velásquez (2021) en su tesis titulada *Aprendizaje organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tedagua, San Bartolo - 2019*, no coincidieron con los resultados de esta tesis, teniendo, por el contrario, una correlación positiva alta ( $\rho=0.886$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Al respecto, Lin y Cantoni (2017) señalaron que los resultados es el grado de conocimientos previstos que se miden después de la formación para determinar el rendimiento de los empleados y calcular sus beneficios.

## 5.2. Conclusiones

Primero. Respecto al cumplimiento del objetivo general, se concluye que existe una correlación muy fuerte ( $\rho=0,790$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Villa El Salvador - 2023. Por otro lado, los resultados inferenciales evidenciaron que el 77.8% indicó que el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral tiene una relación buena y el 12.2% indicó que tiene una relación regular. Estos resultados señalan que en el área de negocios el aprendizaje organizacional es relativamente buena.

Segundo. Respecto al cumplimiento del objetivo específico 1, se concluye que existe una correlación considerable ( $\rho=0,690$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Villa El Salvador – 2023. Por otro lado, los resultados inferenciales demostraron que el 77.78% indicó que la capacitación es buena, el 21.11% indicó que es regular y sólo el 1.11% indicó que es mala. Por ende, la capacitación es considerablemente eficiente.

Tercero. Respecto al cumplimiento del objetivo específico 2, se concluye que existe una correlación muy fuerte ( $\rho=0,722$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre la formación y el

desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Villa El Salvador – 2023. Por otro lado, los resultados inferenciales indicaron que el 85.6% señaló que la formación es buena y el 14.4% señaló que es regular. Por ello, la formación es relativamente buena.

Cuarto. Respecto al cumplimiento del objetivo específico 3, se concluye que existe una correlación considerable ( $\rho=0,686$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre el comportamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Villa El Salvador – 2023. Por otro lado, los resultados inferenciales demostraron que el 81.11% manifestó que el comportamiento es bueno y sólo el 18.89% manifestó que es regular. En definitiva, el comportamiento es considerablemente bueno.

Quinta. Respecto al cumplimiento del objetivo específico 4, se concluye que existe una correlación muy fuerte ( $\rho=0,763$ ;  $p=0,000<0,05$ ) entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Villa El Salvador – 2023. Por otro lado, los resultados inferenciales, demostraron que el 86.67% dijo que son buenos y el 13.33% dijo que son regulares. Por lo tanto, los resultados son considerablemente buenos.

### **5.3 Recomendaciones**

Primero. Se recomienda al jefe del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023, aplicar una herramienta de gestión de recursos humanos para identificar y demostrar cuándo y cómo se deben cambiar las prácticas laborales para que los empleados puedan desempeñar el papel de agentes de cambio organizativo. De esta manera, mejorar los resultados presentes. La actividad por desarrollar consiste en emplear un marco de toma de decisiones basado en la visión y el plan estratégico de Mibanco, Villa El Salvador.

Segundo. Se recomienda al jefe de recursos humanos de Mibanco desarrollar programas de capacitación continuas teniendo como premisa la retroalimentación de los conocimientos prácticos y teóricos de los colaboradores. La actividad por desarrollar consiste en establecer objetivos de formación específicas para los colaboradores y aplicar estrategias de aprendizaje durante la capacitación en Mibanco, Villa El Salvador.

Tercero. Se recomienda al jefe de recursos humanos de Mibanco realizar una evaluación eficaz para mejorar los conocimientos y habilidades adquiridos después de los programas de capacitación. a actividad por desarrollar consiste en emplear estrategias de formación integral que capaciten eficientemente al personal en Mibanco, Villa El Salvador.

Cuarto. Se recomienda al jefe de recursos humanos de Mibanco reconocer las habilidades de cada empleado y su desempeño, recompensándolos adecuadamente para que puedan hacer bien sus labores y así lograr las metas establecidas en el área de negocios. La actividad por desarrollar consiste en aplicar una evaluación de necesidades a medida que proporcione al personal habilidades, conocimientos y destrezas específicas para sus secciones, unidades y departamentos de Mibanco, Villa El Salvador.

Quinto. Se recomienda al jefe de recursos humanos de Mibanco fomentar y crear un entorno de trabajo donde la gente quiera trabajar, no donde tenga que trabajar. La actividad por desarrollar consiste en aplicar estrategias corporativas para promocionarse como "empleador preferido" e invertir en políticas y programas progresivos con el objetivo de mejorar construir una organización de alto rendimiento con personas comprometidas con Mibanco, Villa El Salvador.

## **REFERENCIAS**

- Abban, S. (2018). Training and development of library staff: a case of two university libraries in Ghana. *Library Philosophy and practice*, 1(5), 1-27. <https://core.ac.uk/download/pdf/188129312.pdf>
- Ahmed, H. y Zaalán, A. (2021). Organizational learning and its relationship to the effectiveness of human resources performance among a sample of leaders in the Administrative Agency of the Ministry of Interior. *PalArch's journal of archaeology of Egypt / Egyptology*, 18(10), 1506-1523. <https://www.archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/10041>
- Alain, C., Rostin, M., Joël, K., Hypolite, N., Donatien, K., Koffi, T. y Hippolyte, S. (2021). Evaluation of the quality of clinical laboratory services in the University Hospital of Kinshasa, Democratic Republic of the Congo. *Journal of economics and international business management*, 9(1), 44-50. <http://www.sciencewebpublishing.net/jeibm/archive/2021/1/pdf/Chabo%20et%20al.pdf>
- Almanza, N. y Velásquez, M. (2021). *Aprendizaje organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tedagua, San Bartolo - 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1134>
- Alsafadi, Y. y Altahat, S. (2021). Human resource management practices and employee performance: the role of job satisfaction. *The journal of asian finance, economics and business*, 8(1), 519-529. <https://koreascience.kr/article/JAKO202100569425324.page>
- Anam, R. y Lodhi, M. (2013). The impact of employees training on the job performance in education sector of Pakistan. *Middle - East journal of scientific research*, 17(9), 1273-1278. <https://9xn1.short.gy/VK0gAB>



- Anguita, J., Labrador, J., Campos, J., Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
- Antunes, H. y Pinheiro, P. (2020). Linking knowledge management, organizational learning and memory. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(2), 140-149.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TLO-03-2022-0037/full/html?skipTracking=true>
- Arias, J. y Covino, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting.
- Armstrong, M. (2006). *A handbook of human resource management practice*. Kogan.
- Arrascue, L., Podestá, G., Matzumura, K., Gutiérrez, C. y Ruiz, A. (2021). Habilidades gerenciales desde la percepción del personal en el Hospital Municipal Los Olivos. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 275-282.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312021000200275](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000200275)
- Aulia, F. (2019). *An Analysis of Students' Ability and Difficulty in Writing Narrative Text (A Descriptive Research at Second Grade Students' of MA Muallimin Muhammadiyah Makassar)* [Tesis de pregrado, Muhammadiyah University of Makassar]. Repositorio Institucional Unismuh.  
[https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8685-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8685-Full_Text.pdf)
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Patria.
- Barrera, J. y Flores, R. (2022). *Capacitación y desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022* [Tesis de pregrado, Universidad

Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93144>

Blume, B., Ford, J., Baldwin, T. y Huang, J. (2010). Transfer of training: A meta-analytic review. *Journal of management*, 36(4), 1065-1105. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1043.8093&rep=rep1&type=pdf>

Cáceres, E. (2018). *Aprendizaje organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes del departamento académico de ciencias empresariales de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Institucional UJCM. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/609>

Cahapay, M. (2021). Kirkpatrick model: Its limitations as used in higher education evaluation. *International Journal of Assessment Tools in Education*, 8(1), 135-144. <https://dergipark.org.tr/en/pub/ijate/issue/59560/856143>

Campbell, J. (1993). *A Theory of Performance N. Schmitt y W. Borman*. Cengage learning.

Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684–703. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V4I2.107](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.107)

Checa, L., Cabrera, X. y Chávarry, Y. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188–197. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>

Clarke, N. (2010). The impact of a training programme designed to target the emotional intelligence abilities of project managers. *International Journal of*

*Project Management*, 28(5), 461-468.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263786309000891>

Cummings, T. y Worley, C. (2014). *Organization development and change*. Cengage learning.

De Jong, J. y Den, D. (2008). Innovative work behavior: Measurement and validation. *EIM Business and Policy Research*, 8(1), 1-27.

<https://econpapers.repec.org/paper/eimpapers/h200820.htm>

Degraft-Otoo, E. (2012). *The effect of training and development on employee performance at accra polytechnic* [Tesis de pregrado, Kwame Nkrumah University of Science and Technology]. Repositorio Institucional Knust.

<https://ir.knust.edu.gh/server/api/core/bitstreams/cb8b1e9f-d7bc-4cb9-95c3-14c60b6af20f/content>

Dessler, G. (2006). *A framework for human resource management*. Pearson Education.

Dewi, L. y Kartowagiran, B. (2018). An evaluation of internship program by using Kirkpatrick evaluation model. *REID*, 4(2), 155-163.

<https://journal.uny.ac.id/index.php/reid/article/view/22495>

Edo, B. y David, A. (2019). Influence of school supervision strategies on teachers job performance in senior secondary schools in River state. *International Journal of Innovative Development and Policy Studies*, 7(4), 45-54.

<http://seahipaj.org/journals-ci/dec-2019/IJIDPS/full/IJIDPS-D-6-2019.pdf>

Elnaga, A. y Imran, A. (2013). The effect of training on employee performance. *European journal of Business and Management*, 5(4), 137-147.

<https://9xn1.short.gy/2dFaJW>

- Escobar, A., Rodríguez, M., López, B., Ganchozo, B., Gómez, A. y Ponce, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Ciencias.
- Farji, B. (2003). Uso correcto, parcial e incorrecto de los términos "hipótesis" y "predicciones" en ecología. *Ecología Austral*, 13(2), 223-227.  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1667-782X2003000200011&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1667-782X2003000200011&script=sci_arttext)
- Flores, T. (2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Ciencia y educación*, 1(4), 15-26.  
<https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/21>
- Fogaça, N., Rego, M., Melo, M., Armond, L. y Coelho J. (2019). Job performance analysis: scientific studies in the main journals of management and psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231-247.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/piq.21248>
- Ford, D., Lyneis, J. y Taylor, T. (2007). *Controles del proyecto para minimizar costos y excesos de cronograma: Un modelo, agenda de investigación y resultados iniciales*. Texas A&M University, College Station.
- Francia, A. (2018). *El impacto de la capacitación*. Digital UNID.
- Garay, Y., Cubillas, L. y Yactayo, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <http://revista-ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/56>
- García, J. (2018). *Aprendizaje organizacional y desempeño laboral del personal de Crediscotia financiera, agencia Huaral, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional Unjfsc  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2675>

- Griffin, R. (2011). Seeing the wood for the trees: workplace learning evaluation. *Journal of European Industrial Training*, 35(8), 841-850.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/03090591111168357/full/html>
- Hafat, S. y Ali, H. (2022). Literature review determination of work quality and work productivity: Analysis of commitment and work culture. *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(5), 877-887.  
<https://dinastipub.org/DIJMS/article/view/1227>
- Hartono, P. (2022). Organizational learning, human resources competencies influence on job satisfaction and employees performance (study on financial management agency employees and regional assets in batang regency). *Innovation, Theory & Practice Management Journal*, 1(2), 87-99.  
<https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/jitpm/article/view/7>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Huarcaya, E. y Torres, S. (2017). La interacción del aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los educadores de las instituciones educativas públicas. *Revista de investigación en psicología*, 20(2), 407-422.  
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14050>
- Ipe, M. (2003). Knowledge sharing in organizations: A conceptual framework. *Human resource development review*, 2(4), 337-359.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1534484303257985>
- Jex, S. y Britt, T. (2014). *Psicología organizacional: un enfoque científico-practicante*. Wiley & Sons.

- Kathina, C. y Bula, H. (2021). Effects of Recognition and Job Promotion on Employee Performance of Commercial Banks in Kenya. *European Journal of Business and Management*, 13(8), 1-8. <https://9xn1.short.gy/7kuGPH>
- Ke, J. y Deng, X. (2018). Family-friendly human resource practice, organizational commitment, and job performance among employees: The mediating role of workplace spirituality. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 6(1), 81-91. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=83270>
- Kim, T. y Kim, Y. (2021). Structural relationship between L<sub>2</sub> learning motivation and resilience and their impact on motivated behavior and L<sub>2</sub> proficiency. *Journal of Psycholinguistic Research*, 50, 417-436. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10936-020-09721-8>
- Kirkpatrick, D. y Kirpatrick, J. (2011). *The four levels*. Cengage learning.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H. y Van Der Beek, A. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238. <https://content.iospress.com/articles/work/wor01659>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., De Vet, H. y Van Der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of occupational and environmental medicine*, 856-866. <https://www.jstor.org/stable/45009870>
- La Duke, P. (2017). How to evaluate training: using the kirkpatrick model. *Professional safety*, 62(8), 8-20. <https://www.proquest.com/openview/cc6798f52b45be62de591c1be70f9aa2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=47267>

- Lin, J. y Cantoni, L. (2017). Assessing the performance of a tourism MOOC using the Kirkpatrick model: a supplier's point of view. *In Information and communication technologies in tourism 2017*, 3(7), 129-142. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-51168-9\\_10](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-51168-9_10)
- López, R. y Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Madigan, D. y Kim, L. (2021). Towards an understanding of teacher attrition: A meta-analysis of burnout, job satisfaction, and teachers' intentions to quit. *Teaching and Teacher Education*, 105(1), 51-74. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0742051X21001499>
- Mescoco, E. (2018). *Aprendizaje organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes del departamento académico de ciencias empresariales de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Institucional UJCM <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/609>
- Nassazi, A. (2013). *Effects of training on employee performance.: Evidence from Uganda*. Bussines economics.
- Niazi, A. (2011). Training and development strategy and its role in organizational performance. *Journal of public Administration and Governance*, 1(2), 42-56. <https://doi.org/10.5296/jpag.v1i2.862>
- Novia, C. (2013). Pengelolaan dan Pengembangan Fungsi Sumber Daya Manusia pada Restoran Kapin di Surabaya. *Agora*, 1(1), 315-325. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/243>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Observatorio de Recursos Humanos (2019, julio). *Contenido experto para la gestión del talento*. ORH. <https://observatoriorh.com/revista/147>
- Oh, S. (2018). Effects of organizational learning on performance: the moderating roles of trust in leaders and organizational justice. *Journal of Knowledge Management*, 23(2), 313-331. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JKM-02-2018-0087/full/html>
- Olaniyan, D. y Ojo, L. (2008). Staff training and development: A vital tool for organizational effectiveness. *European journal of scientific Research*, 24(3), 326-331. <https://9xn1.short.gy/kOqI9r>
- Oley, R., Saerang, D. y Pandowo, M. (2019). Analyzing the Effect of Work Discipline and Employee Morale on Employee Performance Pt. Bank Sulutgo. *Journal EMBA: Journal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 1 - 10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22375>
- Owusu, K. (2018). *Training and job performance of administrative senior Staff at the University of Cape Coast* [Tesis doctoral, University of Cape Coast]. Repositorio Institucional UCC. <https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/handle/123456789/4039>
- Padmasiri, M. (2018). The relationship between training and development and employee performance of executive level employees in apparel organizations. *International Invention of Scientific Journal*, 2(1), 2-7. <https://9xn1.short.gy/d1vQAs>



- Peters, L., Baum, J. y Stephens, G. (2011). Creating ROI in leadership development. *Organizational dynamics*, 2(40), 104-109. <https://www.infona.pl/resource/bwmeta1.element.elsevier-1e28bb20-8c4d-39ca-9392-4787a07761c>
- Phillips, P. (2010). *ASTD handbook of measuring and evaluating training*. American Society for Training and Development.
- Pineda, P. (2010). Evaluation of training in organisations: A proposal for an integrated model. *Journal of European Industrial Training*, 34(7), 673-693. <https://doi.org/10.1108/03090591011070789>
- Qing, K., Kee, D., Soon, J., Hui, C., Singh, A., Kurniawan, O. y Sin, L. (2020). The impact of employee satisfaction, organizational commitment, job performance and teamwork as the success factors in FedEx: A study of FedEx's employees in Malaysia. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific (IJTHAP)*, 3(2), 48-56. <http://www.ejournal.aibpmjournals.com/index.php/IJTHAP/article/view/822>
- Quispe, H. (2019). *El aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas públicas de Cieneguilla* [Tesis de pregrado, Universidad nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15608>
- Ramawickrama, J., Opatha, H. y PushpaKumari, M. (2017). A synthesis towards the construct of job performance. *International Business Research*, 10(10), 66-81. <http://192.248.32.11/handle/123456789/7204>
- Reid, D. (2017). Competency-based staff training. *Applied Behavior Analysis Advanced Guidebook*, 2(1), 21-40. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128111222000024>

- Rikku, R. y Chakrabarty, N. (2013). Training needs analysis: A case study of loco pilots. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 104(12), 1105-1111. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813045977>
- Robinson, J. (2000). What are employability skills. *The workplace*, 1(3), 1-3. [https://www.middletowncityschools.com/media/user/resources/Information\\_Grade9\\_EmployabilitySkills.pdf](https://www.middletowncityschools.com/media/user/resources/Information_Grade9_EmployabilitySkills.pdf)
- Sanyal, S. y Wamique, M. (2018). Impact of Training and Development on the Performance of Employees - A Comparative Study on Select Banks in Sultanate Of Oman. *International Journal of Scientific Research and Management*, 6(3), 1-8. <https://www.ijstrm.in/index.php/ijstrm/article/view/1312>
- Sethi, D. y Seth, M. (2009). Interpersonal communication: Lifeblood of an organization. *IUP Journal of Soft Skills*, 3(4), 32-40 [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1526500](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1526500)
- Shaibu, A., Issifu, A. y Abukari, M. (2014). Employee Training and Development: What Trade-offs for the Public Sector in Ghana? *European Journal of Business and Management*, 6(22), 1-16. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.686.5124&rep=rep1&type=pdf>
- Shalini, U. (2017). Can spiritual intelligence influence research performance in higher education? Framework for human resource development in higher education. *Administrative Management Public*, 1(28), 153-164. <https://www.proquest.com/openview/070f82338dde7438b3d9df588e5cf619/1?pq-origsite=gscholar&cbl=986350>
- Shamsifar, M., Veiskarami, H., Sadeghi, M. y Ghazanfari, F. (2019). The designing structural model of relationships between psychological empowerment and

- self-regulating with teachers job performance. *International archives of health sciences*, 6(4), 143 - 152. <http://oldiahs.kaums.ac.ir/article-1-260-en.html>
- Smith, P. (2012). *The importance of organizational learning for organizational sustainability*. The Learning Organization.
- Stangor, C. y Walinga, J. (2019). *Psychologists use descriptive, correlational, and experimental research designs to understand behaviour*. Science & Research
- Sugiarti, E., Finatariani, E. y Rahman, Y. (2021). Earning Cultural Values as A Strategic Step to Improve Employee Performance. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 4(1), 221-230. <https://ojspustek.org/index.php/SJR/article/view/270>
- Sung, S. y Choi, J. (2018). Effects of training and development on employee outcomes and firm innovative performance: Moderating roles of voluntary participation and evaluation. *Human resource management*, 57(6), 1339-1353. <https://doi.org/10.1002/hrm.21909>
- Swanson, E., Kim, S., Lee, S., Yang, J. y Lee, Y. (2020). The effect of leader competencies on knowledge sharing and job performance: Social capital theory. *Journal of hospitality and tourism management*, 41(42), 88-96. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1447677018304558>
- Tahiri, A., Kovaçi, I., Bushi, F. y Meha, A. (2021). Decision-Making and the applying of decision-making techniques in SMEs in Kosovo. *Calitatea*, 22(180), 64-67. <https://9xn1.short.gy/fgjt0K>
- Tesluk, P. y Jacobs, R. (1998). Toward an integrated model of work experience. *Personnel psychology*, 51(2), 321-355. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1998.tb00728.x>

- Thompson, B. y Panacek, L. (2007). *Estudios Observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica*. Síntesis.
- Tien, N. (2019). *International economics, business and management strategy*. Dehli:
- Torres, M. y Salazar, F. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. UEDG.
- Trejo, M. (2020). *Aprendizaje organizacional y su influencia en el desempeño de Pymes comerciales de Ciudad Obregón Sonora* [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico de Sonora]. Repositorio Institucional ITSON. <https://www.itson.mx/oferta/mgo/documents/mahali%20adlai%20zazueta%20trejo.pdf>
- Triasmoko, D., Mukzam, M. y Nurtjahjono, G. (2014). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian pada Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri). *Journal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 12(1), 1-10. <https://www.neliti.com/publications/82871/pengaruh-pelatihan-kerja-terhadap-kinerja-karyawan-penelitian-pada-karyawan-pt-p#cite>
- Undie, U., Ukpata, S. y Iyortsuun, A. (2018). Job stress and employee performance in the Nigerian banking sector. *International Journal of Modern Management Sciences*, 7(1), 40-51. <https://9xn1.short.gy/DAHujt>
- Wen, T., Ho, T., Kelana, B., Othman, R. y Syed, O. (2019). Leadership styles in influencing employees' job performances. *International Journal of academic research in business and social sciences*, 9(9), 55-65. <https://9xn1.short.gy/XfLEsL>
- Wiyana, I. y Sriathi, A. (2021). The effect of organizational learning on employee performance mediated by organizational commitment (study at pt. agung jaya

internasional). *American journal of humanities and social sciences research*, 5(1), 631-636. <https://www.ajhssr.com/wp-content/uploads/2021/01/ZZU21501631636.pdf>

Yan, R., Basheer, M., Irfan, M. y Rana, T. (2020). Role of psychological factors in employee well-being and employee performance: an empirical evidence from Pakistan. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(5), 629-638. <https://9xn1.short.gy/LfLJWS>

Yu, L., Cao, X., Liu, Z. y Wang, J. (2018). Excessive social media use at work: Exploring the effects of social media overload on job performance. *Information technology & people*, 31(6), 1091-1112. <https://doi.org/10.1108/ITP-10-2016-0237>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Aprendizaje organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador – 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador – 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.</p> <p>Existe relación entre la formación y el</p>	<b>Variable 1: Aprendizaje organizacional</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Capacitación	- Competencias - Satisfacción	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [18-41] Regular [42-66] Bueno [67-90]
			Formación	- Habilidades - Conocimientos		
			Comportamiento	- Comportamiento laboral - Actitudes		
			Resultados	- Calidad de servicio - Moral - Minimización de errores - Eficiencia		
			<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>			

<p>¿Cuál es la relación entre la formación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el comportamiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023?</p>	<p>Establecer la relación entre la formación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador – 2023.</p> <p>Establecer la relación entre el comportamiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador – 2023.</p> <p>Establecer la relación entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador – 2023.</p>	<p>desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.</p> <p>Existe relación entre el comportamiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.</p> <p>Existe relación entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios de Mibanco, Villa El Salvador - 2023.</p>	<p>Desempeño de tareas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización y planificación</li> <li>- Calidad de trabajo</li> <li>- Hábitos laborales</li> </ul>	<p>Desempeño contextual</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interpersonal</li> <li>- Inicios de la acción</li> </ul>	<p>Desempeño adaptivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Compostura</li> </ul>	<p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>	<p>Malo [25-58] Regular [59-91] Bueno [92-125]</p>
<p><b>Nivel - diseño de</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>		<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>		<p><b>Estadística por utilizar</b></p>					



<b>investigación</b>			
<p><b>Tipo:</b> Básica/ descriptiva-correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> 90 colaboradores del banco Mibanco</p> <p><b>Muestra:</b> No se considera muestra</p>	<p><b>Técnica:</b> entrevista</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario de preguntas</p>	<p>Estadísticos descriptivos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablas estadísticas</li> <li>- Gráficos estadísticos</li> </ul> <p>Estadísticos inferenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rho de Spearman</li> </ul>

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTO SOBRE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

**Instrucciones.** Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Se agradece su participación.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Siempre	Casi Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIÓN 1: CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
1	Las necesidades de capacitación son evaluadas antes de asistir a los programas de capacitación					
2	Los programas de capacitación son adecuados a mis necesidades de competencias					
3	Los formadores de los programas de capacitación son competentes y cumplen con sus expectativas					
4	Se siente satisfecho con el intervalo de tiempo entre los distintos programas de capacitación					
5	Se siente satisfecho con los programas de capacitación en general					
	<b>DIMENSIÓN 2: FORMACIÓN</b>					
6	Los programas de formación le han dotado de nuevo conocimientos, habilidades y actitudes para su puesto laboral					
7	El contenido de los programas de formación es útil y cumple con sus objetivos de aprendizaje					
8	Después de los programas de formación, se realiza una evaluación de los conocimientos y habilidades					
9	Se utilizan materiales apropiados durante los programas de formación para mejorar el aprendizaje					
	<b>DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTO</b>					
10	Los programas de capacitación le han permitido adoptar nuevos y mejores métodos de trabajo					
11	Ha aplicado los nuevos conocimientos y habilidades que ha adquirido en los programas de capacitación en su puesto laboral					

12	Los programas de capacitación le han empoderado para tomar la iniciativa necesaria para lograr sus objetivos laborales					
13	Los programas de capacitación han mejorado su actitud al asumir tareas desafiantes					
	<b>DIMENSIÓN 4: RESULTADOS</b>					
14	Considera usted que, los programas de capacitación influyen en la calidad del trabajo					
15	Los programas de capacitación permiten conocer la normativa administrativa vigente para mi trabajo					
16	Después de los programas de capacitación, obedece las normas administrativas en el desempeño de las funciones en el área de negocios					
17	Debido a los programas de capacitación, los informes del área de negocios que redacta han contenido poco o ningún error					
18	Considera usted que, las habilidades para resolver problemas relacionados con el trabajo han mejorado debido a los programas de capacitación					

## INSTRUMENTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

**Instrucciones.** Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Se agradece su participación.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Siempre	Casi Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREAS	1	2	3	4	5
1	Prioriza múltiples actividades y tareas de manera eficaz se ajusta según corresponda.					
2	Determina las tareas y obtención de recursos apropiados para realizar sus labores.					
3	Utiliza el tiempo de forma eficaz y mantiene la concentración para garantizar que se complete el trabajo					
4	Cumple los compromisos y los plazos de forma sistemática					
5	Sigue con precisión y cuidado los procedimientos para completar el trabajo					
6	Garantiza un trabajo de alta calidad con un mínimo de errores aceptables o nulos					
7	Se mantiene atento a todos los detalles y aspectos del trabajo o del proceso para garantizar un resultado completo y de alta calidad					
8	Realiza el trabajo dentro de las prácticas establecidas y aceptadas por el área de negocios					
9	Realiza el trabajo de acuerdo con el calendario establecido y aprobado por el área de negocios.					
10	Demuestra profesionalismo y etiqueta en el lugar de trabajo.					
11	Aplica los conocimientos y habilidades para cumplir con los requisitos del trabajo					
	<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>					
12	Estable una buena relación; crea y mantiene relaciones labores efectivas.					
13	Practica la atención y escucha activa					

14	Utiliza la diplomacia para disipar cómodamente las situaciones de alta tensión					
15	Actúa con coherencia de acuerdo con los objetivos del área de negocios					
16	Busca y aprovecha las oportunidades para actuar más allá de lo requerido					
17	Toma medidas independientes cuando es apropiado					
18	Sugiere métodos y procedimientos para mejorar el funcionamiento del área de negocios					
	<b>DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO ADAPTIVO</b>					
19	Identifica cuestiones, problemas y oportunidades y determina que es necesario actuar					
20	Examina todas las fuentes relevantes para comprender mejor los problemas, las cuestiones o las oportunidades.					
21	Elige la acción adecuada evaluando las opciones y considera las implicaciones de manera oportuna.					
22	Involucra a otros según sea necesario para garantizar la calidad y el compromiso de la decisión.					
23	Mantiene un desempeño efectivo bajo presión.					
24	Afronta con eficacia y desarrolla enfoques efectivos para lidiar con la presión o el estrés.					
25	Presenta una disposición positiva y mantiene relaciones interpersonales benéficas en situaciones de estrés.					

### Anexo 3. Fichas de validación de juicio de expertos

#### Validación del instrumento: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

#### Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Dr. Luis Marcelo Quispe \_\_\_\_\_

DNI: 40612463 \_\_\_\_\_

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ x ]      Estadístico [ ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**



**Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Dr. Luis Marcelo Quispe \_\_\_\_\_

DNI: 40612463 \_\_\_\_\_

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ x ]      Estadístico [ ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**



**Validación del instrumento: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: 03497186

Especialidad del validador: Temático [  ]

Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del experto informante

**Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: 03497186

Especialidad del validador: Temático [  ]

Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del experto informante



## Anexo 4. Informe de coincidencias

BILLY JHON RAMOS CALLIRGOS TESIS PARA REPOSITORIO \_ BILLY RAMOS CALLIRGO... Detalles de la entrega Ayuda

**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y  
COMUNICACIONES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS

TESIS  
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE MIBANCO, VILLA EL  
SALVADOR - 2023

Compartir  

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

Fuentes principales Todas las fuentes

85 Exclusiones de similitud

**13%**  
similitud general

1	repositorio.autonoma.edu.pe INTERNET	10%
2	Universidad Privada del Norte el... TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
3	Universidad César Vallejo el 201... TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
4	Universidad Autónoma del Perú ... TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
5	Universidad César Vallejo el 201... TRABAJOS ENTREGADOS	<1%

Marcas de alerta

**13%**  
similitud general

Detalles del documento

--  
AI

Página 1 de

**Anexo 5. Documentos que acredite el desarrollo de la investigación en la empresa.**



**Señores**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**


**Presente.**

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr(a) Billy Jhon Ramos Callirgos identificado con DNI 44544264 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "Aprendizaje Organizacional y Desempeño Laboral De Los Colaboradores Del Área De Negocio De Mibanco Villa El Salvador."

Estas actividades fueron realizadas los días 12-12-2022 y 13-12-2022 (día, mes y año) en las agencias de la zona de Villa El Salvador, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa Mibanco

El Sr(a) Billy Jhon Ramos Callirgos contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente

  
Gissela-Carlos Aduvire

Gerente de Agencia

  
mibanco

Firma y sello

















