

Impacto de la capacitación del modelo IBK Way en el desempeño laboral de los ejecutivos de televentas en un banco peruano en el 2015

Ejecutivos

Rendimiento

Administración de personal

Como antecedente podemos decir que la capacitación en el ambiente de trabajo se originó en empresas familiares y evolucionó durante la revolución industrial y las dos guerras mundiales. En este proceso mediaron los avances de las técnicas de enseñanza en adultos, que constituyeron un ensayo de las acciones formativas en el trabajo. Este fue un hito que marcó importantes avances de la andragogía en el mundo. En tal sentido, este documento indaga cuál es el impacto del modelo de capacitación IBK Way en el desempeño de los ejecutivos de televentas de un banco peruano durante el 2015. En tanto, el objetivo de esta investigación consiste en comparar el desempeño de los colaboradores capacitados (grupo experimental) frente al desempeño de los colaboradores no capacitados (grupo de control) y validar si los colaboradores capacitados muestran un mejor desempeño en el trabajo como consecuencia de su participación en el programa de capacitación de IBK Way.