



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO**

**CONTRIBUCIÓN DE LAS INVERSIONES EN
RECURSOS HUMANOS A LA EFICIENCIA TÉCNICA DE
LA BANCA MÚLTIPLE PERUANA, 2021**

**PRESENTADO POR
LUCIA KARIN CASTILLO INCHE
LOURDES BELÉN TEJADA PORTILLA**

**ASESOR
JOSÉ OVIDIO FLORES GUTIÉRREZ**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO**

TESIS

**CONTRIBUCIÓN DE LAS INVERSIONES EN RECURSOS
HUMANOS A LA EFICIENCIA TÉCNICA DE LA BANCA MÚLTIPLE
PERUANA, 2021**

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS**

PRESENTADO POR

**LUCIA KARIN CASTILLO INCHE
LOURDES BELÉN TEJADA PORTILLA**

**ASESOR
DR. JOSÉ OVIDIO FLORES GUTIÉRREZ**

LIMA, PERÚ

2024

RESUMEN

Esta tesis se desarrolló con el objetivo primordial de evaluar la contribución de las inversiones en recursos humanos a la eficiencia técnica de la banca múltiple peruana durante el 2021, además, generar un plan benchmarking de mejoras potenciales, con base en la metodología de Análisis Envolvente de Datos (DEA), bajo un modelo orientado a los productos, que fue resuelto con el software MaxDEA. A la muestra de 16 bancos que operaron en Perú durante el año señalado se le midieron dos inputs: gastos en recursos humanos y total activos, y dos outputs: total depósitos y total de créditos vigentes. Los resultados más relevantes son: 1) La eficiencia técnica global de la banca múltiple promedió 86%, la eficiencia técnica pura fue de 95%, con base en rendimientos variables a escala, que es la frontera de producción prevaleciente, 2) La eficiencia de los bancos no varía en función de la Tasa de Inversión en Recursos Humanos (TIRRH), y 3) El plan de mejoras potenciales (plan benchmarking) incluyó la identificación de los bancos eficientes que pueden funcionar como líderes del sector (Benchmarks) para los bancos ineficientes, a fin de revertir la situación de desventaja competitiva que presentan.

Palabras clave: bancos peruanos, recursos humanos, DEA, eficiencia técnica, *benchmarking*.

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS Karin Castillo y Lourdes Tejada ab
r 2023.docx**

RECuento DE PALABRAS

22166 Words

RECuento DE CARACTERES

121860 Characters

RECuento DE PÁGINAS

111 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.0MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 29, 2023 3:12 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 29, 2023 3:14 PM GMT-5

● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)