



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Modelo de responsabilidad social corporativa para mejorar la calidad  
de servicio en una institución bancaria pública Ecuador, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Serrano Aguilar, Jorge Fernando (orcid.org/0000-0003-3921-9731)

**ASESORA:**

Dra. Lujan Johnson, Gladys Lola (orcid.org/: 0000-0002-4727-6931)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo investigativo en primera instancia a mi familia, mis padres por su apoyo incondicional, a papito Dios que ha sido mi guía espiritual y me ha bendecido en todo sentido, ya que gracias a él he logrado concluir este logro académico en mi carrera profesional y laboral

## **Agradecimiento**

Mi total agradecimiento a todos quienes confiaron en mis capacidades intelectuales para alcanzar este nuevo logro académico a mi carrera, que incluye a mi familia, padres, amigos y colegas, especialmente a mi tutora de tesis Dra. Gladys Luján Johnson quién impartió sus sabios conocimientos en el caminar de este proceso

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	24
3.2 Variables y operacionalización.....	25
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis ..	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5 Procedimientos .....	29
3.6 Método de análisis de datos.....	29
3.7 Aspectos éticos .....	29
IV.RESULTADOS.....	31
V.DISCUSIÓN .....	42
VI.CONCLUSIONES .....	51
VII.RECOMENDACIONES .....	52
VIII.PROUESTA.....	53
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Valoración de la responsabilidad social corporativa en una institución bancaria pública, según dimensiones e indicadores .....	31
<b>Tabla 2.</b> Características de la responsabilidad social corporativa en una institución bancaria pública (ítems) .....	33
<b>Tabla 3.</b> Valoración de la calidad de servicio en una institución bancaria pública, según dimensiones e indicadores .....	35
<b>Tabla 4.</b> Características de la calidad de servicio en una institución bancaria pública (ítems).....	37
<b>Tabla 5.</b> Prueba de hipótesis de ajuste de modelo global.....	39
<b>Tabla 6.</b> Prueba de hipótesis de bondad de Ajuste de modelo adecuadamente a los datos.....	40
<b>Tabla 7.</b> Prueba Pseudo R cuadrado del Ajuste de modelo adecuadamente a los datos .....	40
<b>Tabla 8.</b> Estimación de parámetros del modelo explicativo de responsabilidad social corporativa a partir de calidad de servicio .....	41
<b>Tabla 9.</b> Diseño de propuesta .....	59
<b>Tabla 10.</b> Presupuesto para implementar la propuesta .....	62

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Plan de gestión de responsabilidad social corporativa .....	63
--	----

## Resumen

El presente trabajo tiene por objetivo Diseñar un modelo de gestión de responsabilidad social corporativa para mejorar la calidad de servicio en una institución bancaria pública, Ecuador para el año 2023; investigación básica, proyectiva, de diseño no experimental descriptivo, explicativo, predictivo y prospectivo. Se encuestó a 324 clientes. La responsabilidad social corporativa estimó media (95,1%) y calidad de servicio media (94,4%). Con un Pseudo R2 de 100% se explicó la influencia de la responsabilidad social corporativa sobre calidad de servicio a partir de la configuración de un modelo explicativo: Existe evidencia que el modelo de regresión logístico se ajusta al conjunto de datos, donde Ambiental en su indicador Mejora de los procesos de gestión ambiental con un valor Wald=4,363 y  $p= 0,037$   $p<0,05$  es significativo, por lo tanto, la característica Mejora de los procesos de gestión ambiental  $=2: Media$  ingresó al modelo de gestión de responsabilidad social corporativa determinando una Calidad de servicio  $=2: Media = 69,227- 11,872$ . Se propone Plan de gestión de responsabilidad social corporativa para mejorar la calidad de servicio en una institución bancaria pública, Ecuador para el año 2023.

**Palabras clave:** Gestión, responsabilidad social, calidad, banco, servicio, sector terciario.

## Abstract

The objective of this work is to design a corporate social responsibility management model to improve the quality of service in a public banking institution, Ecuador by the year 2023; basic, projective research, descriptive, explanatory, predictive and prospective non-experimental design. 324 customers were surveyed. Corporate social responsibility estimated average (95.1%) and quality of service average (94.4%). With a Pseudo R<sup>2</sup> of 100%, the influence of corporate social responsibility on service quality was explained from the configuration of an explanatory model: There is evidence that the logistic regression model fits the data set, where Environmental in its indicator Improvement of environmental management processes with a Wald value=4.363 and  $p= 0.037$   $p<0.05$  is significant, therefore, the characteristic Improvement of environmental management processes =2: Average entered the corporate social responsibility management model determining a Quality of service=2: Mean = 69,227- 11,872. A Corporate Social Responsibility Management Plan is proposed to improve the quality of service in a public banking institution, Ecuador for the year 2023.

**Keywords:** Management, social responsibility, quality, Bank, service, tertiary sector.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LUJAN JOHNSON GLADYS LOLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIA PUBLICA ECUADOR, 2023", cuyo autor es SERRANO AGUILAR JORGE FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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 César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 21 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LUJAN JOHNSON GLADYS LOLA <b>DNI:</b> 06252885 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4727-6931	Firmado electrónicamente por: LJOHNSONGL el 21- 01-2023 17:57:39

Código documento Trilce: TRI - 0525997