



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

Modelo de responsabilidad social empresarial para mejorar la imagen corporativa de una entidad bancaria pública, Ecuador-2023

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

AUTOR:

Mora Guaman, Hernan Mauricio (orcid.org/0000-0002-1256-1134)

ASESORES:

Dr. Alarcon Diaz, Orlando (orcid.org/0000-0003-2042-7282)

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesus (orcid.org/0000-0002-1162-8755)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a toda mi familia y amigo que de una u otra manera han sido un pilar fundamental en mi formación académico, por brindarme el apoyo emocional, la confianza para poder llegar a culminar unos de mis objetivos trazados

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirnos la vida, por guiarme a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradezco a los docentes de la Universidad Cesar Vallejos, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al tutor de la tesis Doctoral quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALARCON DIAZ ORLANDO, 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 EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA IMAGEN CORPORATIVA DE UNA ENTIDAD BANCARIA PÚBLICA, ECUADOR-2023", cuyo autor es MORA GUAMAN HERNAN MAURICIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 14 de Marzo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALARCON DIAZ ORLANDO DNI: 16427321 ORCID: 0000-0003-2042-7282	Firmado electrónicamente por: ADIAZOR el 14-03- 2024 10:49:09

Código documento Trilce: TRI - 0740161



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MORA GUAMAN HERNAN MAURICIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA IMAGEN CORPORATIVA DE UNA ENTIDAD BANCARIA PUBLICA, ECUADOR-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
HERNAN MAURICIO MORA GUAMAN PASAPORTE: 1204192007 ORCID: 0000-0002-1256-1134	Firmado electrónicamente por: P7002360022 el 06-01- 2024 17:18:59

Código documento Trilce: TRI - 0722582



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
VIII. PROPUESTA.....	41
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensión actitud de la entidad.....	24
Tabla 2. Dimensión actitud de la entidad.....	26
Tabla 3. Dimensión identidad corporativa	28
Tabla 4. Dimensión reputación.....	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión actitud del personal	25
Figura 2. Dimensión localización.....	27
Figura 3. Dimensión comunicación corporativa.....	29

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo proponer un modelo de responsabilidad social empresarial para el mejoramiento de la imagen corporativa de una entidad bancaria pública, Ecuador-2024; fue investigación básica, de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo. Se encuestó a 320 clientes mediante un cuestionario constituido por 35 ítems, validado a juicio de jueces con índice de confiabilidad de 0,910 determinado a través del Alfa de Cronbach, procediéndose, luego al análisis, interpretación y discusión de los resultados que revelaron un nivel medio de reputación, actitud de la entidad y comunicación corporativa de percepción por los usuarios; concluyendo se sugiere de forma imperiosa implementar estrategia de responsabilidad social corporativa que incluya acciones y actividades enfocadas al medio ambiente y de compromiso social para el fortalecimiento de la imagen corporativa de una entidad bancaria pública en Ecuador.

Palabras clave: Estrategia, responsabilidad social, calidad, servicio, imagen.

ABSTRACT

The objective of this work is to propose a model of corporate social responsibility to improve the corporate image of a public banking entity, Ecuador-2024; It was basic research, non-experimental design, with a quantitative approach. 320 clients were surveyed using a questionnaire consisting of 35 items, validated in the opinion of judges with a reliability index of 0.910 determined through Cronbach's Alpha, proceeding then to the analysis, interpretation and discussion of the results that revealed a medium level of reputation, attitude of the entity and corporate communication perceived by users; Concluding, it is strongly suggested to implement a corporate social responsibility strategy that includes actions and activities focused on the environment and social commitment to strengthen the corporate image of a public banking entity in Ecuador.

Keywords: strategy, social responsibility, quality, Bank, service, image.