



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Responsabilidad social e imagen institucional del puesto  
de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge  
Chávez, Callao 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Ybañez Revollar, Michael Daniel.

**ASESOR:**

Dr. Medrano Reynoso, Esteban.

**SECCIÓN:**

Gestión estratégico del talento humano.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano/ Responsabilidad social

**PERÚ - 2018**

**Páginas del jurado**

---

**Dr. César Humberto Del Castillo Talledo**  
**Presidente del jurado**

---

**Dra. Flor de María Sánchez Aguirre**  
**Secretario del jurado**

---

**Dr. Medrano Reynoso Esteban**  
**Vocal del jurado**

### **Dedicatoria**

A mi DIOS que me ha dado la vida y la fortaleza para continuar.

A mi amada esposa Maria Ester Córdova por su comprensión y apoyo a lo largo de esta etapa de estudios.

A mí amado hijo Salvador porque su vida es estímulo para seguir creciendo profesionalmente y en alguna medida ser ejemplo para él.

A mis amados Padres: Renee Revollar y Victor Ybañez, a través de este logro espero honrarlos y enorgullecerlos.

### **Agradecimiento**

Es de gran satisfacción finalizar esta etapa de aprendizaje, a pesar de que implicó sacrificar tiempo familiar y de descanso. Por tanto, quiero agradecer al único Dios todopoderoso que permitió que culmine este trabajo proveyéndome de todos los recursos necesarios.

A mi esposa, María Ester Córdova, por ser mi complemento y ayuda idónea para el desarrollo de esta tesis.

A mi asesor Medrano Reynoso, quién compartió sus conocimientos y consejos para el desarrollo y culminación de esta tesis.

### **Declaratoria de autoría**

Yo, Michael Daniel Ybañez Revollar, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°18217600 con la tesis titulada: "Responsabilidad social e imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao 2017". De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N°00011-2016-UCV-VA. Lima 31 de marzo de 2016. Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que son presentados en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigativa.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, mayo del 2017



Ybañez Revollar, Michael Daniel

DNI N°1821760

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Responsabilidad social e imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao 2017”, que tiene la finalidad de identificar la relación que existe entre responsabilidad social e imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y el anexo: El capítulo uno titulado: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El capítulo dos titulado: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta los resultados obtenidos. El cuarto capítulo titulado: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Los resultados finales del estudio demostraron que existe relación significativa entre la responsabilidad social y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao para el año 2017.

Esperando señores del jurado que la investigación cumpla con los requisitos establecidos por la universidad Cesar Vallejo y merezca su aprobación.

El Autor.

## Lista de contenidos

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Lista de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de Figuras	xi
<b>Resumen</b>	<b>xii</b>
<b>Abstract</b>	<b>xiii</b>
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	41
1.5 Hipótesis	46
1.6 Objetivos	47
<b>II. Marco Metodológico</b>	<b>48</b>
2.1 Variables	49
2.2. Operacionalización de variables	51
2.3 Metodología	53
2.4 Tipo de investigación	54
2.5 Diseño	54
2.6 Población, muestra y muestreo	55
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57

2.8 Métodos de análisis de datos	60
2.9 Aspectos éticos	62
<b>III. Resultados</b>	<b>63</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>79</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>83</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>85</b>
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>	<b>88</b>
<b>VIII. Anexos</b>	<b>92</b>
Anexo 1: Artículo científico	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Constancia de la institución	
Anexo 4: Formato de Validación	
Anexo 5: Validación de instrumentos	
Anexo 6: Base de datos	
Anexo 7: Otros	



## Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable responsabilidad social.	51
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de la variable imagen institucional.	52
Tabla 3. Niveles de confiabilidad.	59
Tabla 4. Resultado de la confiabilidad para el instrumento de responsabilidad social.	60
Tabla 5. Resultado de la confiabilidad para el instrumento de imagen institucional.	60
Tabla 6. Estadística de los niveles de percepción de la variable responsabilidad social en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017.	64
Tabla 7. Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión derechos humanos en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017.	65
Tabla 8. Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión medio ambiente en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017.	66
Tabla 9. Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión prácticas justas de operación en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017.	67
Tabla 10. Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión asuntos de consumidores en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017.	68
Tabla 11. Estadística de los niveles de percepción de la variable imagen institucional en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017.	69
Tabla 12. Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión imagen física en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017.	70
Tabla 13. Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión imagen conceptual en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017.	71
Tabla 14. Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión imagen valorativa en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017.	72
Tabla 16. Interpretación de los coeficientes de correlación.	73

Tabla 17. Prueba de correlación según Rho Spearman entre la responsabilidad social y la imagen institucional.	74
Tabla 18. Prueba de correlación según Rho Spearman entre la responsabilidad en derechos humanos y la imagen institucional.	75
Tabla 19. Prueba de correlación según Rho Spearman entre la responsabilidad en medio ambiente y la imagen institucional.	76
Tabla 20. Prueba de correlación según Rho Spearman entre la responsabilidad en prácticas justas de operación y la imagen institucional.	77
Tabla 21. Prueba de correlación según Rho Spearman entre la responsabilidad en asuntos de consumidores y la imagen institucional.	78

## **Lista de Figuras**

Figura 1. Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad.	28
Figura 2. Percepción de la variable responsabilidad social.	64
Figura 3. Percepción de la dimensión derechos humanos.	65
Figura 4. Percepción de la dimensión medio ambiente.	66
Figura 5. Percepción de la dimensión prácticas justas de operación.	67
Figura 6. Percepción de la dimensión asuntos de consumidores.	68
Figura 7. Percepción de la variable imagen institucional.	69
Figura 8. Percepción de la dimensión imagen física.	70
Figura 9. Percepción de la dimensión imagen conceptual.	71
Figura 10. Percepción de la dimensión imagen valorativa.	72

## Resumen

La presente investigación titulada: Responsabilidad social e imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao 2017, tuvo como objetivo general identificar la relación entre la responsabilidad social y la imagen institucional del puesto de Control Migratorio en los usuarios.

El tipo de investigación según su finalidad fue básica con enfoque cuantitativo y diseño no experimental – transversal - correlacional. La población estuvo conformada por los usuarios del servicio de control migratorio y la muestra fue de 323 usuarios con un muestreo de tipo probabilístico. La técnica de recolección de información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios los cuales fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach con resultados de 0,883 y 0,853 mostrando una fuerte confiabilidad.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: el nivel de responsabilidad social e imagen institucional se encontraron con valores medios de 45,51% y 54,80% respectivamente, la correlación entre ambas variables es positiva media, esto como resultado de haber aplicado la prueba de Rho Spearman, que mostró con un coeficiente de correlación  $r = 0,555$ , además el valor del nivel de significancia resultó  $p = 0,01$  siendo menor al de  $p = 0,05$ , por lo tanto se rechazó la hipótesis nula  $H_0$  y se asume que existe relación significativa entre la responsabilidad social y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao para el año 2017.

Palabras claves: Responsabilidad social, imagen institucional, partes interesadas.

### **Abstract**

This research entitled: Social responsibility and institutional image of the immigration control state of Jorge Chavez International Airport, Callao, 2017, had as general objective to identify the relationship between social responsibility and institutional image in the users of the migratory control state of the Jorge Chávez International Airport.

The research by purpose was basic level with quantitative approach and non - experimental - transverse - correlational design. The population was formed of users of the migration control service at Jorge Chavez International Airport. The sample was 323 users and the sampling was of probabilistic type. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments were two questionnaires which were duly validated through expert judgment and determined their reliability through the Cronbach Alpha statistic with results of 0.883 and 0.853 showing a strong reliability.

The following conclusions were reached: the level of social responsibility and institutional image were found in average values of 45.51% and 54.80% respectively, the correlation between both variables is positive weak as a result of having applied the Rho test Spearman who showed a correlation coefficient  $r = 0.555$ , and the value of the significance level was  $p = 0.01$ , being lower than that of  $p = 0.05$ , therefore the null hypothesis  $H_0$  was rejected and it is assumed that there is a relation Between social responsibility and institutional image in the users of the Migratory Control post of Jorge Chávez International Airport, Callao, for the year 2017.

**Keywords:** Social responsibility, institutional image, stakeholders.

## **I. Introducción**

## 1.1 Antecedentes

Se encontraron investigaciones anteriores tanto a nivel internacional como nacional, las cuales ofrecieron aportes relacionados al tema de estudio. Las investigaciones fueron las siguientes:

Orozco-Toro y Ferré-Pavia (2017) quienes realizaron la investigación: la percepción de la reputación corporativa de los stakeholders de una empresa de comunicación: cómo afecta a Televisió de Catalunya comunicar una acción de responsabilidad social corporativa, el objetivo fue determinar cómo la comunicación de la responsabilidad social corporativa incide en la percepción de reputación corporativa de las empresas de comunicación. La metodológica utilizada estuvo caracterizada por un tipo de investigación aplicada, un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 463 miembros de todos sus stakeholders, el instrumento de recolección de datos fue la encuesta, la cual fue aplicada a los 7 grupos de interés de toda su cadena de valor (empleados; clientes; proveedores; ciudadanía; organizaciones, instituciones y asociaciones; competencia y sector estratégico; e instituciones públicas). Los resultados expresan que la responsabilidad social corporativa tiene una relevante incidencia en la imagen y reputación corporativa de la marca (el 93% de los encuestados respaldó ese enunciado), y a la vez es una condición fundamental mantener fuertes vínculos con cada uno de sus stakeholders.

Huarachi (2016) realizó la tesis: *Responsabilidad social e imagen institucional del personal con labores administrativas en el hospital Herminio Valdizán* en la ciudad de Lima, cuyo objetivo principal fue identificar la relación que existe entre la responsabilidad social y la imagen institucional del personal con labores administrativas del mencionado hospital. La investigación fue de tipo sustantiva, con un diseño no experimental, de corte transversal correlacional, con una población de 231 y una muestra de 145. Se aplicó como técnica la encuesta y un cuestionario por cada variable los cuales tuvieron una confiabilidad según el estadístico de alfa de Cronbach de 0,897 y 0,876 para la variable responsabilidad social e imagen institucional respectivamente. Así mismo se realizó el análisis de prueba no paramétrica en razón que son variables cualitativas obteniendo un resultado  $r=0,614$  a un nivel de significancia del  $p<0,05$  para la prueba de

Spearman. Los resultados concluyeron que existe relación significativa entre ambas variables con una correlación positiva.

Raya (2015) expuso la tesis: *Programa de responsabilidad social e imagen institucional de la empresa maderera Sullana S.A. – Apurímac*, cuyo objetivo general fue determinar la influencia del programa de responsabilidad social en la imagen institucional de la empresa maderera Sullana S.A en el distrito de Challhuahuacho-Cotabambas-Apurímac. Fue un estudio no experimental, de diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, la técnica de recopilación de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario en base a ETHOS2021. La población estuvo constituida por todo el personal administrativo, técnico y obrero un total de 132 de los cuales 15 fue la muestra, además los otros grupos de interés sumaban 2800 personas de las cuales se determinó como muestra a 150 personas entre autoridades, instituciones educativas, clientes, proveedores y comunidad. Se concluyó que el programa de RS implementado es regular y no influye en la imagen, además se determinó a través de la prueba de chi cuadrado que el programa de RS es regular o medio con un valor sig. de 0,041 y la imagen institucional es mala con un sig. de 0,197.

Alameda, Miranda y Sagua (2015) realizaron la investigación *Estudio de la relación entre la responsabilidad social y la imagen corporativa del sector productivo de ladrillos. Caso ladrillera Martorell*, la presente tesis tuvo como objetivo determinar la relación de la responsabilidad social con la imagen corporativa del sector productivo de ladrillos. Se propuso un modelo sistémico de responsabilidad social para la empresa ladrillera Martorell S.A., implementándose en forma moderada, en la participación de los colaboradores; en la gestión de la empresa; en la equitativa distribución de los beneficios de la empresa; en el desarrollo profesional y empleabilidad; en la implementación del cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo; así como en la jubilación y despidos. El resultado de ello fue que la empresa tuvo una imagen corporativa moderada, en cuanto a habilidades corporativas, a servicios ofrecidos, personal de contacto, oficinas e identidad corporativa. La investigación fue descriptiva y correlacional, el diseño no experimental y transversal; se recopiló información tanto a nivel de fuentes primarias como secundarias, la muestra de estudio estuvo conformada por 82 servidores entre personal obrero y administrativo de la empresa, la técnica



de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, con una alta confiabilidad de los instrumentos con coeficientes de Alfa de Cronbach de 0,921 y 0,942. Se determinó que la responsabilidad social empresarial, es moderada en 85,41 %, asimismo, con relación a sus indicadores se determinó que es moderada: 85,4% en respeto al individuo, equidad y diversidad; 95,5% en participación de los colaboradores en la gestión de la empresa; 87,8% en distribución de los beneficios de la empresa; 91,59% en desarrollo profesional y empleabilidad; 37,20% en cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo; 78,0% en jubilación y despido. Con relación a la imagen corporativa se determinó que es moderadamente favorable en un 78,04%, asimismo, con relación a sus indicadores se determinó que son moderadamente favorable: 78% en servicios ofrecidos, 81,7% en personal de contacto, 92,7% en oficinas y 79,3% en identidad corporativa. Finalmente se determinó que la responsabilidad social se relaciona significativamente con la imagen corporativa del sector productivo de ladrillos, fundamentado en un coeficiente de Spearman Rho de 0,827 y un  $p = 0,00$  menor que el nivel de significancia 0,05; por tanto se identificó que la correlación de las variables responsabilidad social empresarial e imagen corporativa es positiva y considerable.

Bobadilla y Sandoval (2015) presentaron la tesis: *La responsabilidad social y su influencia en la imagen institucional de la empresa de transporte Rodrigo Carranza S.A.C. Trujillo* con el objetivo de determinar la influencia de la responsabilidad social en la imagen institucional de la empresa de transportes Rodrigo Carranza S.A.C. en la ciudad de Trujillo. Se trabajó con una muestra de 185 personas entre clientes y trabajadores de la empresa de transportes. El diseño de investigación utilizado fue de tipo descriptivo correlacional. En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se hizo uso de una encuesta y entrevista. Los resultados que se encontraron, fueron analizados a través de tablas de distribución de frecuencias unidimensional y bidimensional; para determinar la influencia de la responsabilidad social en la imagen institucional de la empresa, se utilizó la prueba no paramétrica de independencia de criterio Chi – Cuadrado, considerando un nivel de significancia del 0.05. Se concluyó que la relación de la responsabilidad social y la imagen institucional según su criterio de los clientes tuvo un nivel regular, con una contrastación de hipótesis con un valor

de  $P = 0.020$  y un valor de Chi cuadrado de 2,087 dando así que la responsabilidad social si influye en la imagen institucional. Y según criterio de los trabajadores el nivel también fue regular, con una contrastación de hipótesis con un valor de  $P = 0.045$  y un valor de Chi cuadrado de 5,442 dando así que la responsabilidad social si influye en la imagen institucional.

Flores (2015) realizó la tesis titulada: *Estrategias de responsabilidad social en la imagen corporativa de la minera Barrick Misquichilca s.a. distrito de Huamachuco* con la finalidad de determinar la solución al problema: ¿De qué manera las Estrategias de Responsabilidad Social influyen en mejorar la imagen corporativa de la minera Barrick Misquichilca S.A. en el Distrito de Huamachuco 2014? Utilizó el diseño descriptivo - transeccional, estadístico; y se aplicó un cuestionario de 22 preguntas a una muestra de 517 pobladores del distrito de Huamachuco. Como conclusión se identificó que las estrategias de Responsabilidad Social influye de manera desfavorable en el impacto de la imagen corporativa de la empresa minera Barrick Misquichilca S.A, dándose a mostrar significativamente en la comunicación corporativa deficiente, ya que no tiene fortalecimiento de la Identidad Corporativa (personalidad de la empresa) y esto es lo que garantiza una Imagen inmejorable en los Públicos Objetivo. Por consiguiente los altos administrativos también juegan un papel primordial en el reconocimiento de la Responsabilidad Social y los efectos que se generan positivos y/o negativos en la población.

Romay y Villalobos (2014) realizaron el artículo científico titulado: *Responsabilidad Social Empresarial e Imagen Corporativa de los Medios de Comunicación impresos del Estado Zulia (Venezuela)*. El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial e imagen corporativa en los medios de comunicación impresos del Estado Zulia. INEFue un estudio descriptivo, correlacional, de diseño no experimental, transeccional y de campo, donde la población estuvo integrada por 8 gerentes de los periódicos regionales y 21 gerentes de las fundaciones sin fines de lucro dedicadas a promover la salud infantil en el Estado Zulia (Venezuela) las cuales constituyen el grupo de interés considerado en el estudio para la observación de las actividades de responsabilidad social de los medios impresos; por el tamaño de ambos grupos se aplicó el censo poblacional. La técnica de recopilación fue la

encuesta a través de dos cuestionarios, uno de 30 ítems para la primera variable y otro de 36 para la segunda, ambos con una escala de respuestas de tres alternativas: siempre, a veces y nunca. La validez fue obtenida a través del juicio de 7 expertos en el área. Para el cálculo de la confiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach dando como resultado para la primera variable 0,90 y 0,91 la segunda, siendo ambos altamente confiables. Entre los resultados que se obtuvieron fue una correlación positiva, moderada y directamente proporcional entre las variables, significando que en la medida en que se desarrolle la responsabilidad social empresarial en los periódicos, mejorará proporcionalmente su imagen corporativa. También concluyeron que si bien la responsabilidad social radica en la organización, esta influye en la imagen bien sea de forma positiva o negativa en el público objetivo.

Saiz (2013) sustentó la tesis: *La responsabilidad social como atributo diferencial en la imagen corporativa: el caso del sector de distribución alimentaria en España*, el objetivo del estudio fue conocer la influencia de la responsabilidad social corporativa (RSC) en la notoriedad y la percepción general de las marcas de distribución en España. El tipo de investigación según su finalidad fue básica a nivel correlacional de enfoque mixto; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por los clientes de un conocido supermercado, hubo 2 muestras de 400 clientes, una para el enfoque cualitativo y otra para el enfoque cuantitativo; el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y la entrevista y los instrumentos de recolección de datos fueron un cuestionario y una guía de entrevista. Se concluyó que la imagen de marca corporativa abarca las asociaciones mentales del consumidor con respecto a la identidad corporativa del fabricante de la misma, pero no son conceptos necesariamente coincidentes; las prácticas de RSE tienen una influencia positiva sobre la imagen de marca corporativa y la reputación de la empresa; la comunicación de los valores de RSC en una organización cooperativa como Eroski, incide positivamente sobre la imagen y las ventas de la organización.

González y Martín (2013) en el libro *Análisis de la responsabilidad social en el siglo XXI* expusieron la investigación: relación entre responsabilidad social empresarial e imagen corporativa, con el objetivo de establecer la correlación

entre ambas variables, se aplicó una encuesta en un auditorio cerrado a especialistas de mercadotecnia después de una capacitación en responsabilidad social empresarial en la ciudad de Guadalajara. La consistencia interna de los ítems fue medida por el coeficiente alfa de Cronbach, los resultados mostraron que hubo una fiabilidad elevada para la escala de acciones de responsabilidad con un alfa de Cronbach de 0,830 y la escala de imagen corporativa con un alfa de Cronbach de 0,735. El coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,577 con un nivel de significancia de 0,01, existiendo entonces una relación significativa entre ambas variables, así como una correlación positiva media. Se llegó a las siguientes conclusiones: la relación entre responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa es directa y positiva sustentado en un coeficiente de Pearson positivo con tendencia a 1 y diferente a cero; la variable imagen está explicada en poco más de 33% por la variable responsabilidad social en razón que se determinó un coeficiente de determinación  $R^2$ . Finalmente se aceptó la hipótesis demostrando que las acciones reconocidas como responsabilidad social logran que la imagen ante los consumidores sea favorable y genere disposición hacia la empresa y sus productos como propuesta de consumo.

Cardeño (2011) publicó el artículo científico: *A mayor responsabilidad social, mayor imagen corporativa de las universidades públicas de la zona de integración de fronteras*, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Responsabilidad Social y la Imagen Corporativa de las universidades públicas de la zona de integración de fronteras. El estudio fue descriptivo, correlacional, modalidad de campo, diseño no experimental, transeccional. Se trabajó con dos poblaciones: la primera, conformada por Docentes y personal administrativo que trabajan de la Universidad del Zulia y de La Guajira. La segunda, integrada por las empresas públicas y/o privadas con las cuales tienen convenio. Para recolectar la información se utilizaron dos cuestionarios de 73 y 37 ítems, respectivamente, con cinco alternativas de respuesta, validados por diez expertos. La confiabilidad arrojó 0,81 y 0,96. El coeficiente correlacional  $r$  de Pearson para las variables Responsabilidad social e Imagen corporativa en los docentes y personal administrativo fue de 0,295, correspondiendo a una correlación positiva débil, en los gerentes de las empresas que poseen convenios

con las universidades objeto de estudio, el coeficiente fue de 0.169 correspondiendo a una correlación positiva muy débil. Los resultados fueron analizados a través de la estadística descriptiva, concluyéndose que las acciones de proyección social están presentes y poco difundidas; encontrándose una correlación positiva débil y muy débil entre ambas variables. Finalmente llegaron a la conclusión de que a mayor aplicación y difusión de la responsabilidad social mayor imagen corporativa, aunque esta relación sea débil en las instituciones investigadas.

## 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

### Definiciones de la responsabilidad social

La responsabilidad social (RS) nació en el ámbito empresarial, pero hoy es un concepto cada vez más importante para diversos tipos de organizaciones, debido a factores como la globalización y a la preocupación por el medio ambiente. Existen varios estudios que han mostrado la evolución de la definición a través del tiempo, para la presente investigación se tomó la definición mencionada por ISO (2010) que consideró:

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.(p.4)

Siguiendo la idea que toda organización debe ser responsable del impacto de las decisiones y actividades Vallaey (2016) definió a la responsabilidad social como:

(a) una política de gestión de impactos (es gerencia, no mera iniciativa aislada); (b) basada en la medición y el diagnóstico permanente de todos los procesos de la organización (es investigación diagnóstica, no simple declaración de principios sin objetividad ni auto examen); (c) que busca la mejora continua de todos los productos e impactos de la organización (es proceso de calidad, corrección continua de errores; no es hacer la revolución y cambiarlo todo de una vez); (d) para la mayor satisfacción posible de todas las partes interesadas y afectadas por la existencia de la organización (es ética, relación gana-gana con las partes implicadas, acatamiento de normas universales, no defensa de los intereses de algunos contra otros); (e) asociándose, dialogando y

creando sinergia entre todos los actores necesarios para lograr el mayor impacto social posible (es democracia participativa, creación de capital social y redes de desarrollo; no es imaginarse uno mismo como dueño exclusivo de la solución a todos los problemas sociales o contentarse con acciones aisladas de poco alcance). (pp. 151-152)

Para algunos autores la RS es sólo un acto voluntario sin alguna obligación, mientras que otros enfatizan que no se debe dejarla a una libre elección, en ese sentido Dopazo (2012) señaló:

Si bien, a priori, no resulta fácil consensuar una noción única de la terminología RSC/RSE, sí podemos admitir como interpretación más generalizada, en la actualidad, aquella comprensiva de su característica “triple dimensión” (económica, social y ambiental), siendo definida la RSC como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. (p.289)

Uno de los defensores que la RS es una obligación es Torres (2014) que mencionó: “Obligación moral que tiene todo tipo de organización de cumplir, primero los deberes que tiene para consigo misma y, enseguida, las condiciones económicas y legales, tanto como las condiciones de impacto a la sociedad siempre y cuando implique beneficios a la organización y beneficio mutuo organización-sociedad”. (p.245)

Un beneficio importante de la RS para la organización es que trae consigo ser competitivo y diferenciado, según lo mencionado por Valverde et al. (2011):

La responsabilidad social es un compromiso serio y un esfuerzo conjunto que tienen que asumir todos los actores sociales, independientemente de su naturaleza, porque cada actor genera consecuencias en todos los niveles del desarrollo económico y es a través de la responsabilidad social que se puede incrementar y mejorar la competitividad empresarial, la calidad del empleo, el bienestar social y la sostenibilidad de todas de las sociedades. (p.17)

Se puede apreciar que el pensamiento común en las definiciones expuestas es que la organización asuma la responsabilidad por el impacto de sus decisiones y actividades en su entorno, además de tomar en consideración a sus partes interesadas. Con la aplicación de ello se alcanzará beneficios como: mejorar su competitividad, aumentar su rentabilidad, mejorar su relación con sus partes interesadas, entre otros.

### **Teoría que sustenta la Responsabilidad Social**

Antes de abordar la teoría que sustenta la presente investigación, se ha expuesto los orígenes históricos de la RS, dado que se comprende mejor las cosas, hechos o sucesos si se analiza desde su inicio; para esto se recurrió al aporte de Torres (2014) que expuso la evolución de la responsabilidad social en seis modelos:

Modelo del evangelio de la riqueza de Andrew Carnegie, el cual se basó en un enfoque paternalista de la responsabilidad social de la empresa, la cual fue expuesta en su libro: *The gospel of wealth* en 1899, basado en los principios de la caridad y de la custodia. El primer principio mencionaba que las personas y empresas con riqueza estaban en el deber de dar a los pobres por ser considerados menos afortunados. El segundo principio mencionaba que a los ricos y empresas se les habían encomendado el cuidado del dinero que era de la sociedad y ellos deberían hacerlo más fructífero y deberían usarlo también para asuntos legítimos de la sociedad. Los problemas que aparecieron respecto a este modelo era que no existían lineamientos en cuanto a la magnitud adecuada de los intereses de la sociedad y además las empresas no sabían diferenciar sus responsabilidades sociales de sus otras responsabilidades. La crítica a este enfoque se basó en que los empresarios elijan obligaciones sociales en base a interés personales, lo que convertía la práctica, en una cortina de humo para ocultar los valores morales de algunos poderosos.

Modelo de la rentabilidad de Milton Friedman, se fomentó con más aceptación cuando en Estados Unidos al final de la década de los 70 y todo la década del 80 se incrementaba los precios de energía y se implantaba leyes para disminuir la contaminación ambiental, proteger a los consumidores y ejercer la igualdad de oportunidades. Varios especialistas argumentaban que las empresas sobrevivirían



sólo si les quitaban ciertas responsabilidades sociales y se quedaban con sólo ser rentables. Milton Friedman argumentaba que la única responsabilidad social que deberían cumplir las empresas es ser rentables cumpliendo las normas legales del entorno, dejando los problemas sociales a los organismos del Estado y entes competentes.

Modelo de los otros interesados de Steckmest (1982), sostenía que las actividades de una empresa deberían beneficiar a los clientes, accionistas, empleados y demás ciudadanos de su entorno, más allá del aspecto económico. Esto nació por que las personas comenzaban a evaluar el impacto de las actividades de las empresas en el entorno interno y externo de las organizaciones. Además, que la existencia de un negocio se debe a los elementos internos y externos de una organización los cuales también deberían de beneficiarse de las actividades de la empresa.

Modelo del provecho propio de Davis (1984), mencionó que aquellas empresas que tienen poder en su mercado y no actuaban de manera que la sociedad los considere responsables, en un momento perderían dicho poder. Esta dura verdad llevaría a las empresas a asumir responsabilidades sociales que les permitieran tener continuidad y poder en sus mercados.

Modelo de desempeño social corporativo de Archie B. Carroll, propuesto en 1979 y al pasar de los años ha ido evolucionando. Está integrado por tres dimensiones: (a) niveles de responsabilidad social, (b) filosofía de sensibilidad social y (c) temas sociales en cuestión. Los niveles de responsabilidad social se subdivide en cuatro: la responsabilidad económica la cual se refiere a que los productos ofrecidos por la organización deben satisfacer las necesidades de los consumidores a un precio justo y estos deben ser rentables; la responsabilidad legal la cual se refiere al cumplimiento de todas las leyes que afecten a la organización; la responsabilidad ética la cual se refiere al funcionamiento de la empresa basado en lo que es justo y moral para sus accionistas, trabajadores, clientes y la sociedad y la responsabilidad filantrópica la cual se refiere a la inversión de las ganancias de las empresas en el desarrollo y bienestar de la sociedad. La filosofía de sensibilidad social se subdivide en cuatro: filosofía reactiva la cual significa reaccionar después que un asunto social afecte al desempeño de la empresa; filosofía defensiva la cual significa que la empresa

está siempre implementando acciones para evitar problemas sociales, filosofía acomodaticia la cual significa que la empresa se acomoda a los requerimientos del Estado y de la opinión pública; y filosofía proactiva la cual requiere que la empresa se anticipe a futuros problemas sociales. Los temas sociales en cuestión se refieren a temas de atención social, en el modelo sólo aparecen algunos, quedando la posibilidad de incrementarse. El modelo no abarca todos los temas sociales pero es un buen referente para evaluar cómo la empresa conduce un tema en particular situándolo en una posición del modelo.

Para la presente investigación, la RS se fundamentó en la teoría de ISO (2010) la cual mencionó que la responsabilidad social es aplicable a todas las organizaciones y surgió a medida que los diferentes tipos de organizaciones reconocían que tenían responsabilidades en la contribución del desarrollo sostenible (p.5). En ese sentido, el puesto de control migratorio (PCM) que se encuentra en el aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao - Perú, considerada una organización estatal, tiene la responsabilidad de mantener el control del tránsito de personas nacionales y extranjeras en el territorio nacional; esta función da un aporte al desarrollo sostenible del país. Examinando sus políticas institucionales (política de calidad y de seguridad de la información) se evidencia un incipiente compromiso de incluir acciones de responsabilidad social, ello deriva entre otros factores de la falta de voluntad de las autoridades correspondientes en establecer políticas claras que permitan implementar la RS en toda la organización; en relación a ello ISO (2010) mencionó:

La característica esencial de la responsabilidad social es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente. Esto implica tener un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, cumplir con la legislación aplicable y ser coherente con la normativa internacional. (p.7)

La relación que evidencia la Superintendencia Nacionales de Migraciones (Migraciones) en su PCM con sus partes interesadas es débil, respecto a cooperación para integrar comportamientos responsablemente sociales; en relación a este asunto ISO (2010) mencionó:

La responsabilidad social debe estar integrada en toda la organización, así como en sus relaciones con sus partes interesadas, tomando en cuenta sus intereses, los cuales pueden verse afectados por las decisiones y actividades de la organización. Estos intereses generan una relación con la organización la cual no tiene que ser formal o reconocida por las todas las partes interesadas de la organización, a las cuales también se les denomina stakeholders. Al determinar qué intereses reconocer de las partes interesadas, una organización deberá considerar la legitimidad de aquellos intereses y la coherencia con la normativa internacional. (p.7)

### **Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad**

Un buen trabajo de implementación de RS implica entender que para el logro de ese objetivo es importante la sinergia, es decir el establecimiento de relaciones que ayuden a hacer una sola fuerza para cumplir el objetivo. ISO (2010) definió que existen tres tipos de relaciones:

Relación entre la organización y la sociedad, en la cual la organización entiende y reconoce cómo impactan sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente; entendiendo además las expectativas de comportamiento responsable, que la sociedad espera. Esta evaluación debe hacerse considerando las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social.

Relación entre la organización y sus partes interesadas, en la cual la organización es consciente de sus distintas partes interesadas, identificando si la componen individuos o grupos, cuyos intereses son afectados por las decisiones y actividades.

Relación entre las partes interesadas y la sociedad: en la cual la organización distingue los intereses de las partes interesadas en contraste de las expectativas de la sociedad. A pesar que las partes interesadas son parte de la sociedad, pueden tener intereses opuestos con las expectativas de la sociedad respecto a comportamientos responsables, en relación con cualquier asunto, un

caso de ello se da cuando existe el interés de un proveedor que le paguen y el interés de la sociedad es el cumplimiento del contrato de alguna obra, allí se muestra diferentes perspectivas para un mismo asunto. (ISO, 2010, p. 16)

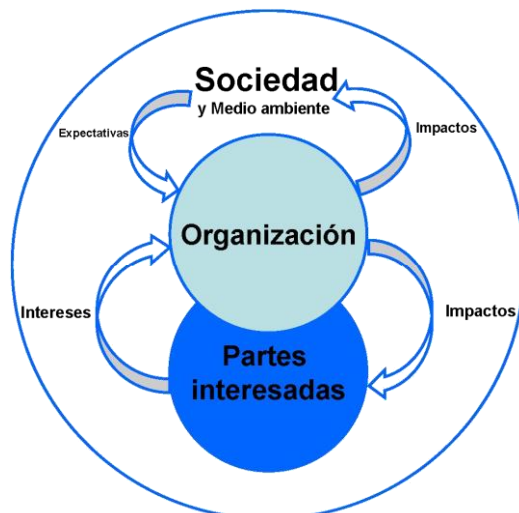


Figura 1. Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad  
Tomado de Guía de responsabilidad social. (ISO, 2010, p.16)

Las partes interesadas del PCM lo conforma: las aerolíneas, el concesionario del aeropuerto (Lima Airport Partner), la Policía Nacional, la empresa de seguridad del aeropuerto, la empresa responsable de la limpieza, las embajadas, los consulados, las agencias de viajes, las notarías, el poder judicial, el banco de la nación, los proveedores de bienes y/o servicios de Migraciones, los medios de prensa, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat), el personal de migraciones, los usuarios del servicio la sociedad y el medio ambiente. La teoría refiere que además de identificar los intereses de las partes interesadas también se debe identificar cuáles son las expectativas de la sociedad, grupo que también se ve influenciado por las actividades y decisiones de la organización, y que espera ver un comportamiento socialmente responsable. La tarea de implementar responsabilidad social tendrá éxito si se considera en el plan estratégico de la organización, asignando responsabilidades en todos los niveles e implementando actividades. Es importante no caer en confusiones, ISO (2010) aclaró que los aportes a causas caritativas (filantropía) no deber ser

utilizada como sustituto ni ser confundida con la responsabilidad social en la organización (p. 8).

## **Principios de la responsabilidad social**

### **Rendición de cuentas**

Consiste en que la organización deberá rendir cuentas por los impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, aceptando una auditoria y respondiendo por ello. Esto implica responder a aquellos afectados por las decisiones y actividades.

El aceptar la responsabilidad cuando se comete errores es parte de este principio, así como tomar las medidas correspondientes para restituir lo afectado e implementar acciones para prevenir que no vuelva a suceder. “Una organización debería responder por... las consecuencias negativas significativas, y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos”. (ISO, 2010, p. 11)

### **Transparencia**

Consiste en que la organización deberá ser transparente mostrando de forma completa y clara información sobre sus políticas, decisiones y actividades. “Esta información debería estar fácilmente disponible y ser directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por la organización”. (ISO, 2010, p. 12)

Este principio no obliga a la organización a mostrar información protegida o privilegiada.

### **Comportamiento ético**

Consiste en que la organización deberá tener un comportamiento ético basado en valores. “Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas”. (ISO, 2010, p. 12)

La organización deberá implementar medidas para difundir y establecer comportamientos éticos en todos los niveles. Además de considerar adoptar comportamiento éticos internacionales.

### **Respeto a los intereses de las partes interesadas**

Consiste en que la organización deberá tomar en consideración los intereses de sus partes interesadas, mostrando respeto y respondiendo por los impactos negativos. Es importante “reconocer que algunas partes interesadas pueden afectar significativamente a las actividades de la organización”. (ISO, 2010, p. 13)

### **Respeto al principio de legalidad**

Consiste en que la organización deberá considerar por encima de todas su políticas las leyes estatales e internacionales aplicables a esta. El implementar este principio “implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables, para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de observar e implementar esas medidas”. (ISO, 2010, p. 14)

### **Respeto a la normativa internacional de comportamiento**

Consiste en que la organización deberá cumplir las leyes internacionales respecto a comportamiento responsable. En ese sentido también “una organización debería evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento”. (ISO, 2010, p. 14)

### **Respeto a los derechos humanos**

Consiste en que la organización deberá cumplir con los derechos humanos reconociendo su importancia y universalidad. Esto a la vez significa cumplir con los derechos “que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones”. (ISO, 2010, p. 15)

## **Dimensiones de la responsabilidad social**

La variable en estudio se dividió en aspectos más prácticos para ser medidos; a cada una de las partes que integran la variable se le conoce como dimensión y estas a su vez tienen un nivel más cercano al indicador. Las dimensiones de la responsabilidad social se determinaron en base a las materias fundamentales que describió ISO (2010).

### **Dimensión 1: Derechos Humanos**

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Hay dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría concierne a derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda categoría concierne a derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho al máximo nivel alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.. (ISO, 2010, p.25)

Ello se resume en asegurar el cumplimiento de derechos básicos de todo ser humano en lo concerniente a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.

#### **Respeto a los derechos humanos**

Es muy difundido entre casi todas las naciones del mundo cuales son los derechos humanos y sus características inherentes, universales, inalienables, inviolables e imprescriptibles, pero lamentablemente en la práctica sólo queda en el papel, por lo que el respeto a los derechos humanos implica garantizar el cumplimiento de estos. “Una organización debe respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos”. (ISO, 2010, p.15)

### **Dimensión 2: Medio ambiente**

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso

que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. (ISO, 2010, p.45)

El grado en que las actividades de una organización impactan en el medio ambiente depende del nivel de responsabilidad que se asuma así como el conocimiento de tecnologías que ayuden a mitigar el impacto.

### **Uso sostenible de recursos**

El tener un comportamiento de uso sostenible de los recursos dentro de una organización, implica poner en marcha un programa de creación de cultura, la cual contemple la adopción de comportamientos y tecnologías sostenibles. ISO (2010) mencionó que:

Para asegurar la disponibilidad de los recursos en el futuro, es necesario cambiar los patrones y volúmenes de consumo y producción actuales con el fin de que puedan estar dentro de la capacidad de absorción del planeta tierra. El uso sostenible de los recursos renovables significa que éstos se utilizan en una medida menor o igual que su tasa de renovación natural (...) Una organización puede progresar hacia un uso sostenible de los recursos utilizando electricidad, combustibles, materias primas y procesadas, tierra y agua de manera más responsable y combinando o reemplazando recursos no renovables por recursos renovables, por ejemplo, utilizando innovaciones tecnológicas. (p.49)

### **Dimensión 3: Prácticas justas de operación**

La organización que asume su responsabilidad social deberá evaluar cada uno de sus procesos y tomar acciones de cambio en dónde se evidencie prácticas injustas o irresponsables con la sociedad y el medio ambiente. En ese sentido ISO (2010) mencionó que:

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones (...) En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su



relación con otras organizaciones para promover resultados positivos. Los resultados positivos se pueden alcanzar proporcionando liderazgo y promoviendo la adopción de la responsabilidad social de una manera más amplia, dentro de la esfera de influencia de la organización. (ISO, 2010, p.53)

### **Comportamiento ético**

Muchas organizaciones se encuentran sin líderes que monitoreen el cumplimiento del comportamiento ético dentro de sus procedimientos y actividades. En ese sentido ISO (2010) mencionó:

El comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas. (p.12)

### **Dimensión 4: Asuntos de consumidores**

La razón de existir de una organización es el público a quién se dirige, por lo que el grado de atención que se le otorgue, determinará el grado de comportamiento responsable que se tiene. De acuerdo a lo que mencionó ISO (2010):

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos (...) Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados, entre otros temas, con las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos y la educación, entre otros temas. (pp. 56-57)

### **Información objetiva y servicios de atención al cliente**

La información es el insumo más importante en el proceso de comunicación, si esta es escasa o incomprensible, es muy probable que se

produzcan problemas entre el emisor y el receptor, y en el más extremo caso podría causar la muerte. Por lo tanto el manejo adecuado de la información se hace indispensable para evidenciar prácticas de comportamiento responsable. En ese sentido ISO (2010) mencionó que las prácticas justas de marketing, la información objetiva e imparcial y las prácticas contractuales justas, proporcionan información sobre los productos y los servicios de una manera que pueda ser entendida por los consumidores.

Las organizaciones sobreviven por el público que tienen, por lo tanto es importante mantener bien la relación brindándole un soporte que va más allá del momento en que se brindó el producto o servicio. En ese sentido ISO (2010) mencionó que los servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias son mecanismos que una organización utiliza para abordar las necesidades de los consumidores después de la venta de los productos o la prestación de los servicios.

### **Definiciones de la imagen institucional**

Muchos especialistas han definido la variable imagen a lo largo del tiempo y en la presente investigación se expusieron de manera cronológica sus definiciones. Dentro de los especialistas el más destacado y pionero por haber publicado un marco teórico bastante completo es el inglés Bernstein (1986) que mencionó: “(...) el resultado neto de todas las experiencias, impresiones, creencias, sentimientos y conocimientos que la gente alberga con respecto a la empresa (...)”. (p.154). Este especialista demostró que es el receptor quien tiene el dominio de la imagen, y es esta el resultado de lo que el individuo cree o siente en relación a la empresa. En la misma perspectiva Scheinsohn (1998) mencionó: “La imagen corporativa es el registro público de los atributos corporativos. Es una síntesis mental que los públicos elaboran acerca de los actos que la empresa lleva a cabo, ya sean o no de naturaleza específicamente comunicacional”. (p.37). Esta definición dio énfasis a las todas acciones que la empresa realiza, en las cuales directa o indirectamente comunica o transmite un mensaje que el público recepciona. Es evidente que para la formación de una imagen es necesario un proceso de comunicación en la cual sea intencional o no, existe un ingrediente principal que es la información. En ese sentido Jijena (2011) mencionó: “(...) la

imagen institucional, definida como la representación mental que los públicos se forman como consecuencia de la interpretación de la información que reciben de la organización”. (p.84)

También las definiciones han mostrado que la imagen es lo que se merece la organización, es decir el resultado de una evaluación personal que hacen los destinatarios, en ese sentido La Porte (2012) mencionó:

Imagen institucional es el reflejo que la institución merece en los destinatarios de sus servicios. Refleja cómo se ha captado la identidad, misión y cultura (...) existen elementos prioritarios de consideración antropológica, aspectos intangibles no fáciles de cuantificar pero configuradores de la imagen institucional: comportamiento y actitud de las personas, coherencia entre lo prometido y lo realizado. (p.282)

Para la presente investigación se escogió el aporte de Peña (2012) que mencionó que la imagen es aquella asociación de información que perciben los públicos con relación al emisor como resultado de comunicaciones directas o indirectas. Este aporte agrega que es toda la información que se relaciona con el emisor la que servirá para formar la imagen.

Otra frase común que mencionaron los especialistas es: representación mental o estructura mental, la cual da énfasis a la mente como lugar principal donde se forma la imagen, en ese sentido Capriotti (2013) mencionó “La estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización”. (p.29). Otros investigadores como Sánchez y Pintado (2013) mencionaron:

La imagen corporativa se puede definir como una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de esos atributos puede variar, y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicho individuo. (p.18)

De todo el bagaje de aportes se concluyó que el tema de imagen está relacionado con la información, en relación a la institución, empresa, corporación o cualquier otro tipo de organización que se trasmite directa o indirectamente a través de diversos elementos como: logo, slogan, instalaciones, equipos,

vestimenta del personal, normas, procedimientos, atención al cliente, forma de resolución de reclamos, reputación en el entorno, celeridad en la atención, procedimientos medioambientales, entre otros; este cúmulo de información es procesada en la mente de cada individuo logrando que se forme la imagen.

### **Teoría que sustenta a la imagen institucional**

La teoría que fundamenta esta variable está dada por el enfoque de Capriotti (2013) que realizó su estudio orientado hacia los públicos de las organizaciones, específicamente a la relación entre las personas y la organización, debido a que ellos son los que procesan la información de las organizaciones para luego formar una imagen. Capriotti (2013) mencionó que las personas que pertenecen a los distintos públicos van interpretar de manera diferente la misma información para formar la imagen corporativa (p. 36). Los públicos son considerados aquellos grupos de personas con los que se relaciona la organización.

La clasificación de los públicos se realiza en función a la relación que tiene el individuo en su interacción con la organización, para luego clasificarlo en un público determinado, por lo que se puede decir que “cada organización genera sus propios públicos” (Capriotti, 2013, p. 48). No todos públicos de una organización tienen la misma importancia, porque unos influyen más que otros, por tanto existen públicos prioritarios y secundarios.

Se mencionó en la teoría, que la imagen corporativa es una estructura mental cognitiva, en donde “el individuo en su vida cotidiana, se encuentra ante un cúmulo innumerable de informaciones provenientes de diversos productos, personas o empresas” (Capriotti, 2013, p. 54), que le permite identificar a una organización sintetizando toda esa información sea nueva o ya adquirida y que es de su importancia, para luego dar a la organización un conjunto de atributos que la diferenciaran de las demás. Este proceso de simplificación es de carácter cognitivo y se almacena en la memoria de los individuos hasta el momento que la necesite para reconocer, identificar y/o diferenciar una organización.

Al examinar la estructura se puede encontrar componentes cognitivos resultado de lo real y comprobado, y componentes afectivos resultado del carácter emocional del individuo; ambos se relacionan para formar la imagen de la

organización. Por esa causa las organizaciones deberían tener en cuenta el impacto emocional que generan en los individuos que conforman sus públicos y observar mejor su comunicación.

Todo individuo realiza necesariamente una valoración de una organización como resultado de la imagen que tienen en su mente. “De esta manera, la organización es considerada como positiva o negativa, como buena o mala, a partir de la creencia del individuo de que posee suficiente información para poder calificarla de esa manera” (Capriotti, 2013, p. 68), la valoración que tenga el individuo será determinante en la conducta de los públicos, por tanto se debe reconocer la importancia del manejo de la información que se emite directa e indirectamente.

### **El proceso de formación de la imagen**

La información fluye en tres etapas: origen, obtención y procesamiento, estas se encuentran interconectadas y actúan en el complejo proceso formación de la imagen. Al respecto de ello Capriotti (2013) mencionó que el origen de la información se refiere en dónde se origina o quién es el productor de la misma; identificando como productores a la misma organización y a su entorno. La obtención de información por parte de los individuos se refiere a la estrategia para tal fin, como: comunicaciones masivas, relaciones personales y la propia experiencia. El procesamiento de información se refiere al proceso cognitivo que realiza cada individuo.

Es decir, diariamente las organizaciones a través de su accionar envían información de manera directa o indirecta, esto constituyen mensajes que el individuo en su interacción con la organización sintetiza, mezclándolo con las diversas experiencias, conocimientos y sentimientos, para finalmente formar la imagen. También contribuyen a la formación de la imagen información de otras fuentes del entorno de la organización como la competencia, individuos que han tenido alguna experiencia con la organización, medios de comunicación, el entorno sectorial, entre otros. Este proceso al ser individual va permitir que se tenga diversas imágenes de una misma institución, y según la imagen formada se generará la actitud de los individuos hacia la institución, resultando ser favorable o desfavorable. Es importante considerar que revertir una imagen negativa es una

tarea difícil en la que se tendrá que invertir tiempo y dinero; por lo que para evitar ello se debe monitorear la imagen en todas sus partes interesadas o públicos.

En la formación de una imagen también interviene un proceso de reflexión o juicio que implica la valoración de atributos, posición respecto a la organización (rechazo o aceptación) y consecuentemente una forma de comportamiento en relación con ella.

### **Importancia de la imagen**

En el entorno de los negocios la imagen es importante para obtener una diferenciación y crear valor en la empresa, en ese sentido la imagen se podría establecer como un activo intangible estratégico; en el caso de organizaciones estatales (instituciones) la imagen cobra importancia al ser el fin del estado el bienestar del ciudadano, en consecuencia el establecer una buena imagen ayudará al logro del mencionado fin y posicionará en la mente de los ciudadanos gobiernos con una adecuada responsabilidad social. La buena administración de toda aquella información que influye en la formación de la imagen es fundamental, porque es la única forma en que el emisor puede influir en la formación de la imagen. La buena imagen permitirá establecer buenas relaciones con los demás públicos o grupo de interés o también llamados stakeholders, que son afectados por las actividades y decisiones de la organización. La inversión adecuada en imagen asegura el retorno de beneficios para ambas partes, tanto para el emisor como los receptores.

### **Dimensiones de la imagen institucional**

La teoría que sustenta las dimensiones menciona que “la imagen se genera a partir de tres componentes: los físicos, los conceptuales y los valorativos” (Peña, 2012, p.257). En esos tres componentes está presente el ingrediente principal que es la información.

#### **Dimensión 1: Imagen física**

Peña (2012) mencionó que el componente físico, es lo primero que percibe el público y es la llamada imagen formal. Esta imagen se articula en los públicos como resultado de la percepción de diferentes elementos como por ejemplo la

vestimenta de una persona, los colores, la higiene, los gestos de la persona, la referencias que escucha, las experiencias previas con la organización, la infraestructura entre otros elementos más, los cuales transmiten información y consecuentemente son generadores de imagen.

Es importante aclarar que cuando se habla de imagen, no se debe referir sólo a la figura material (símbolo o logotipo) que representa a la organización, sino a la imagen mental global que se genera en los públicos.

### **Dimensión 2: Imagen Conceptual**

Peña (2012) mencionó que el componente conceptual está conformado por la información que se brinda al público sobre sí mismo. Es decir toda información que se desea transmitir intencionalmente y que será percibida por el público para formar la imagen.

Se puede mencionar que este tipo de imagen es algo creado y manipulado por la organización para lograr un determinado fin. Esta imagen estaría generada en base a acciones planificadas y puestas en marcha para transmitir información que genere una imagen positiva.

### **Dimensión 3: Imagen Valorativa**

Peña (2012) mencionó que el componente valorativo es producto entre el componente físico y conceptual. Este componente de la imagen se refiere a la valoración que el público hace, tanto de los componentes físicos como conceptuales. El juicio de valor personal se hace presente al momento de formar esta imagen, por tanto cada individuo tendrá una imagen distinta a otro. Es decir la imagen que se tiene de una organización no es la misma imagen que todos los públicos tienen de ella, sino que es una evaluación individual de la misma, en la que se le otorga importancia a ciertas características para definir y diferenciar a la organización de otras organizaciones. El proceso de formación de este tipo de imagen toma en consideración ciertas características que son valoradas por el individuo según su criterio personal para luego elaborar la imagen de la organización.

### **1.3 Justificación**

#### **Justificación teórica**

La presente investigación tuvo una justificación teórica, sustentado en que permitió conocer mejor el estado de los conocimientos acerca de la temática abordada, así como comprender con mayor objetividad la relación que existe entre responsabilidad social y la imagen institucional, ese conocimiento se podrá generalizar e incorporar al conocimiento científico. Del mismo modo, valorar los aportes del presente trabajo el cual se apoyó en bases teóricas y metodológicas de investigación, para mejorar el nivel de responsabilidad social percibido por los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez. Finalmente ratificar el vínculo de la variables de estudio, las cuales se encuentran relacionadas según mencionó Dopazo (2012) acerca el vínculo entre la gestión de la Responsabilidad Social y otro aspecto de interés para las organizaciones que es la gestión estratégica de la reputación corporativa la cual propicia la generación de una percepción positiva por parte de los grupos de interés más significativos o estratégicos.

#### **Justificación metodológica**

La metodología que se utilizó en la investigación permitió desarrollar instrumentos que ayudaron a analizar con sencillez y claridad la información recopilada relacionada a las variables responsabilidad social e imagen institucional, además la validez y confiabilidad de los instrumentos permitirá que sean utilizados en otros trabajos de investigación; es así que el proyecto adquiere su justificación metodológica.

#### **Justificación práctica**

Los resultados y aportes de la investigación serán alcanzados a los responsables del área de la subgerencia de movimiento migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones para que evalúen su aplicación y de esa manera reorientar o fortalecer sus políticas en relación a las prácticas de responsabilidad social las cuales le permitirán mejorar su imagen institucional y fortalecer sus relaciones con sus partes interesadas.



#### **1.4 Problema**

El tema responsabilidad social (RS) nació en el ámbito empresarial, y se usaba con el término responsabilidad social empresarial (RSE) o responsabilidad social corporativa (RSC) y sólo comprendía algunas acciones de los aspectos considerados hoy, como RS. Como consecuencia de la globalización y la preocupación por el medio ambiente los diversos tipos de organizaciones fueron aplicando la RS, en ese sentido, hoy resulta trascendental la RS en la agenda de todos los Estados, específicamente en los aspectos sociales, ambientales, económicos y políticos, estableciendo normas de conducta que pueden impactar positivamente en los diferentes públicos de interés, como resultado de implementar acciones con RS por parte de las organizaciones.

Un organismo internacional como ISO (2010) mencionó que “a escala mundial, las organizaciones, y sus partes interesadas, son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible” (p. vii). Hoy en día las acciones de las organizaciones, aquellas que afectan a la sociedad y el medio ambiente, son evaluadas cada vez más por sus partes interesadas que se ven perjudicadas, por lo que la presión para corregir las acciones negativas es cada vez más constante. Por otro lado las organizaciones en su afán por ser competitivos aplican la RS para obtener una ventaja competitiva y por consecuencia mayor rentabilidad.

Martínez (2010) miembro peruano del comité para la redacción de la guía de RS ISO 26000, mencionó que la conducta de las organizaciones sean públicas o privadas, debe estar orientada por los siete principios que señala la norma ISO 26000, sin embargo, consideró que aún presenta limitaciones para su aplicación en el Estado por el enfoque privado que presenta. En tal sentido, la adaptación de la norma a la realidad de las entidades públicas resolvería el problema de aplicación, y para lograr ello se deberá analizar qué se entiende por RS en el sector público. Es importante resaltar que el sector público tiene un rol importante en el desarrollo de un país, específicamente en los aspectos sociales, ambientales, económicos y políticos; diseñando políticas públicas que permitan generar condiciones para promover la RS en las demás organizaciones.

En relación a lo anterior, en el Perú fue promulgada la Norma Técnica Peruana ISO 2600:2010 sobre RS, la cual por su carácter no obligatorio (como todas las demás NTP), no llega a tener el impacto que debería, por lo que se debe considerar cambiar el carácter de aplicación a ser obligatorio y lograr así tener el impacto esperado en las organizaciones, tal vez inicialmente sólo a nivel de instituciones estatales, además de considerar su adaptación a la realidad peruana en los sectores públicos y privados.

Existe un enfoque en el que cada institución del Estado tiene sus propios grupos de interés y todo lo que se haga a favor de ellos, después de cumplir sus obligaciones legales, se puede considerar como RS (capacitaciones a las comunidades, ahorro de recursos materiales y energéticos, tratamiento de residuos, etc.). Por ejemplo si el Ministerio de Salud tiene como su mandato legal mejorar el nivel de salud, no podría considerar el cumplimiento de esa condición como una acción de RS. En ese sentido Remy (s.f.) mencionó que “cualquier organización, antes de pensar en RS debe primero cumplir la ley y sobre todo hacer bien su trabajo para el cual fue concebido, luego de ello recién deberá pensar qué más puede hacer por sus grupos de interés” (p.1). Con este enfoque en mención, se pone en controversia considerar “cuando” una organización actúa con responsabilidad social.

Un estudio realizado por Marquina (2011) mostró que los gobiernos locales, no tienen clara la definición de RS, tan sólo entienden que ello implica tomar en cuenta a la comunidad, al medio ambiente y a la sociedad en general con el fin de ayudar a toda la comunidad. Este desconocimiento no permitiría que los gobiernos tengan una guía clara de cómo implementar acciones de RS, por tanto están desaprovechando la oportunidad de ser gobiernos responsables. En la actualidad existen en el Perú diversos programas orientados a la promoción de la RS, como por ejemplo el programa Perú Responsable del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el cual promueve a que las empresas privadas generen empleo de manera formal y den prioridad a jóvenes, personas con discapacidad y jefas de hogar, este objetivo evidencia el conocimiento parcial que tienen las autoridades respecto a la RS, confundiendo la labor de erradicar el desempleo, la pobreza y llegar a los menos favorecidos con RS. Se podría mencionar que respecto a la RS en el Perú existe confusión o conocimiento parcial de lo que

realmente es RS y las acciones que se están implementando no tendrán un impacto sostenible en el tiempo si no se articula correctamente con las demás instituciones del Estado, además de cimentar la práctica de RS en normas de carácter obligatorio.

Evaluable el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2019 de la Superintendencia Nacional de Migraciones (Migraciones) se puede determinar que no se ha considerado una política de RS, pero sí existen acciones aisladas que tal vez se podrían considerar acciones de RS, como por ejemplo: regularizar la condición migratoria a las personas en situación de vulnerabilidad, acciones para evitar la corrupción de funcionarios y servidores, planificar fortalecer el talento humano y mejorar la calidad del servicio. Por tano una adecuada política de RS plasmada en su PEI permitiría que todas las demás áreas dependientes de la institución como por ejemplo los Puesto de Control Migratorio coadyuven a la implementación de acciones de RS.

Respecto al tema imagen, durante los años noventa en la cultura anglosajona surgió el término Corporate, que se refiere a la gestión de los activos tangibles e intangibles que afectan a la imagen corporativa de una organización y dentro de los elementos esenciales que influye en la imagen destaca la RS según lo mencionó García y Llorente (2009). Años antes Villafañe (1999) mencionó que la imagen corporativa es algo muy valioso en el sector empresarial y una imagen positiva condiciona el éxito de una empresa, pero el problema es que este intangible no es controlable.

La imagen de las instituciones de un Estado está condicionada por el buen servicio que reciba el ciudadano, pero muchas veces se ha visto ligada con el término burocracia o corrupción más aún cuando se percibe un mal servicio, por tanto, a nivel de gobierno estatal resulta importante gestionar los elementos que influyen en la imagen y además mejorar la confiabilidad en las instituciones.

En el Perú según estadísticas del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el período enero - junio 2017, el Reniec es la institución más confiable seguida de la Iglesia Católica y como instituciones menos confiables figuran los Partidos Políticos y el Congreso de la República. La corrupción es uno de los principales problemas que vive el país, por lo que urge el establecimiento

de acciones que contrarresten ello y mejoren la imagen que transmiten las instituciones del Estado peruano.

En Migraciones se ha establecido como una acción estratégica el fortalecer la imagen institucional con el propósito de alcanzar el tercer objetivo del PEI 2017-2019 que es el fortalecer la gestión administrativa, el indicador establecido para medir la acción es el índice de favorabilidad mediática, esto evidencia el conocimiento parcial o equivocado respecto a lo que involucra la imagen institucional, porque no sólo la reputación en los medios de comunicación es lo que cuenta sino también en las demás partes interesadas como usuarios del servicio, trabajadores, proveedores, entre otros; por tanto surge la necesidad de identificar si la RS e imagen institucional pueden o no tener una relación que lleve al desarrollo mutuo de ambas variables y por tal motivo se planteó la presente investigación.

**Problema general**

¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017?

**Problemas específicos**

**Problema específico 1:** ¿Qué relación existe entre la responsabilidad en Derechos humanos y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017?

**Problema específico 2:** ¿Qué relación existe entre la responsabilidad en el Medio ambiente y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017?

**Problema específico 3:** ¿Qué relación existe entre la responsabilidad en Prácticas justas de operación y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017?

**Problema específico 4:** ¿Qué relación existe entre la responsabilidad en Asuntos de consumidores y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017?

## 1.5 Hipótesis

### **Hipótesis general**

Existe una relación positiva entre la responsabilidad social y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

### **Hipótesis específicas**

**Hipótesis específica 1:** Existe una relación positiva entre la responsabilidad en Derechos humanos y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

**Hipótesis específica 2:** Existe una relación positiva entre la responsabilidad en el Medio ambiente y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

**Hipótesis específica 3:** Existe una relación positiva entre la responsabilidad en Prácticas justas de operación y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

**Hipótesis específica 4:** Existe una relación positiva entre la responsabilidad en Asuntos de consumidores y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Identificar la relación entre la responsabilidad social y la imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao 2017, en los usuarios del servicio.

### **Objetivos específicos**

**Objetivo específico 1:** Identificar la relación entre la responsabilidad en derechos humanos y la imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao 2017, en los usuarios del servicio.

**Objetivo específico 2:** Identificar la relación entre la responsabilidad en el medio ambiente y la imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao 2017, en los usuarios del servicio.

**Objetivo específico 3:** Identificar la relación entre la responsabilidad en prácticas justas de operación y la imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao 2017, en los usuarios del servicio.

**Objetivo específico 4:** Identificar la relación entre la responsabilidad en asuntos de consumidores y la imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao 2017, en los usuarios del servicio.

## **II. Marco Metodológico**



## **2.1 Variables**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideraron que variable es un atributo cuya variación es posible de ser medible y es aplicable a seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales podrían mostrar diversos valores en relación a la variable estudiada. En la investigación científica las variables adquieren valor cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, cuando son parte de una hipótesis o teoría.

### **Variable 1: Responsabilidad Social**

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (ISO, 2010, p.4)

### **Definición operacional**

Para definir operacionalmente la variable responsabilidad social se utilizó un cuestionario de 13 preguntas cerradas politómicas de elección única basado en escala de Likert. Se consideró cuatro dimensiones: derechos humanos, medio ambiente, prácticas justas de operación y asuntos de consumidores.

### **Variable 2: Imagen Institucional**

Peña (2012) mencionó que la imagen es aquella asociación de información que perciben los públicos con relación al emisor como resultado de comunicaciones directas o indirectas.

**Definición operacional**

Para definir operacionalmente la variable responsabilidad social se utilizó un cuestionario de 13 preguntas cerradas politómicas de elección única basado en escala de Likert. Se consideró tres dimensiones: física, conceptual y valorativa.

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de la variable responsabilidad social*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Niveles y rangos
Derechos humanos	Respeto a los derechos humanos.	Del 1 al 4	Escala ordinal mediante la técnica de Likert:  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alta (49-65) Media (31-48) Baja (13-30)
Medio ambiente	Uso sostenible de recursos	Del 5 al 7		
Prácticas justas de operación	Comportamiento ético	Del 8 al 10		
Asuntos de consumidores	Información objetiva y servicios de atención al cliente	Del 11 al 13		

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de la variable imagen institucional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Física	Identifica aspectos importantes de los características física del puesto de control	Del 1 al 5	Escala ordinal mediante la técnica de Likert:	
			Muy apropiado: 5	
			Apropiado: 4	Buena (49-65)
Conceptual	Relaciona Conceptos con el puesto de control	Del 6 al 9	Poco apropiado: 3	Regular (31-48)
			Inapropiado: 2	Mala (13-30)
Valorativa	Valora el puesto de control	Del 10 al 13	Muy Inapropiado: 1	

### 2.3 Metodología

El estudio se realizó en base a la investigación científica, sustentado en lo que mencionaron Hernández et al. (2014): “La investigación científica es más estricta en comparación a cualquier otro tipo de investigación, es sistemática, empírica y crítica; y es aplicable a estudios cuantitativos, cualitativos o mixtos.” (p. xxiv). Sistemática significa que hay un orden para realizar la investigación científica sin dejar los hechos a la casualidad, empírica significa que se recolectaran y analizaran datos, crítica significa que constantemente se evalúa y mejora

Se utilizó el método hipotético-deductivo o llamado de contrastación de hipótesis, porque se trató de establecer la veracidad de las hipótesis planteadas en base a las observaciones de una determinada realidad.

El alcance de la investigación se determinó como correlacional, debido a que se planteó conocer si las variables de estudio responsabilidad social e imagen institucional, estaban asociadas e identificar el grado o nivel de relación. Se tomó en cuenta la aclaración que mencionó Hernández et al. (2014) el alcance no debe ser considerado como tipo de investigación por que no es una clasificación si no que es un punto dentro del proceso continuo de toda investigación. Aunque básicamente el estudio es correlacional también contiene elementos descriptivos, según lo que mencionó Hernández et al. (2014) “una investigación puede caracterizarse como básicamente (...) correlacional (...), pero no situarse únicamente como tal. Esto es, aunque un estudio sea en esencia (...) un estudio correlacional incluirá componentes descriptivos, y lo mismo ocurre con los demás alcances”. Por tanto la investigación también fue descriptiva porque se recogió información respecto a las variables de estudio con sus dimensiones y se describió algunas características de los elementos de la población sobre los cuales se recolectaron datos.

Según su enfoque o naturaleza la investigación fue de tipo cuantitativa, debido a que se recolectaron datos para probar las hipótesis, y estos fueron medidos y analizados con métodos estadísticos que establecieron patrones de correlación y probaron teorías.

## 2.4 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, según lo mencionó Carrasco (2006) “solo se busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (p.43).

## 2.5 Diseño

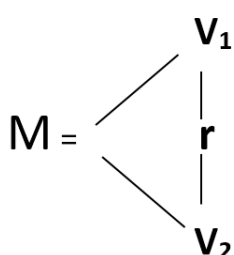
Según Hernández et al. (2014) “El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (p. 128).

El diseño de la investigación empleado en el estudio fue de tipo no experimental debido a que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. Según lo que mencionó Hernández et al. (2014): “Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p.152).

Además el diseño no experimental fue de tipo transversal o transeccional por qué se midieron las variables en un espacio y tiempo único. “Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2014, p.154).

Finalmente el diseño transversal fue de tipo correlacional porque este tipo de diseño “pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales”. (Hernández et al., 2014, p.157).

El diseño de la investigación correlacional se grafica de la siguiente manera:



Donde:

M: Muestra de la población

V1: Variable: responsabilidad social

V2: Variable: imagen institucional

r: relación que existe entre dos variables

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### Población

Hernández et al. (2014) consideró población o universo al conjunto de todos los elementos que concuerdan con determinadas características, los cuales integran el ámbito de estudio de la investigación; se entiende que previo a ello se ha definido la unidad de análisis y posteriormente se determinó la muestra (p. 174)

En este estudio la unidad de análisis estuvo conformada por las personas que reciben el servicio de control migratorio al momento de salir o ingresar al Perú, a la que se denominó usuarios, a partir de la unidad de análisis se determinó como población a todos los usuarios del servicio de control migratorio en el aeropuerto internacional Jorge Chávez, cuya cifra es de 1'466,840 usuarios en promedio al año.

### Muestra

Hernández et al. (2014) consideró que la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se obtendrá los datos y ésta es representativa de ella. (p.173). Para determinar el tamaño de la muestra se consideró tres aspectos fundamentales: el error permitido, el nivel de confianza estimado y el carácter infinito de la población.

Carrasco (2006) consideró que población infinita es aquella que tiene más de 100,000 elementos y para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Donde:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

N= Población

n= Muestra

n<sub>0</sub>= Muestra ajustada

z= Nivel de Confianza

E= Margen de error  
 p= Probabilidad de éxito  
 q= Probabilidad de fracaso

Aplicando la formula se obtuvo lo siguiente:

N= 1'466,840 usuarios

n= valor de la muestra a calcular

z= 1.96 es el valor calculado según la tabla de distribución normal para un nivel de confianza de 95%

E= 0.05 el cual representa al margen de error de 5% permitido.

p= 0.7 es el grado de certeza o eficacia que los instrumentos fueron respondidos adecuadamente.

q= 0.3 es el grado de certeza que los instrumentos no fueron respondidos adecuadamente.

Reemplazando los valores en la fórmula se obtuvo:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.7 * 0.3}{0.052} = 323$$

Se verificó si  $n/N$  es  $> E$ , si resulta así, entonces se continua con el ajuste de la muestra.

$$\frac{n}{N} = \frac{323}{1'466,840} = 0.00022$$

0.00022 es menor que 0.05, por tanto no necesita ajuste la muestra.

La muestra de estudio estuvo conformado por 323 usuarios de los servicios de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez a quienes se les aplicó dos instrumentos que correspondieron a la variable responsabilidad social y a la variable imagen institucional respectivamente. Con respecto a los resultados estos fueron procesados mediante la estadística descriptiva e inferencial.



## **Muestreo**

El tipo de muestreo fue probabilístico porque todos los elementos tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos; esto consistió en seleccionar aleatoriamente elementos que conformaron la muestra. Este procedimiento fue utilizado para conseguir la representatividad de la población de la que fue extraída.

## **Criterios de selección de la muestra**

Son las características que se consideraron debió cumplir los elementos para ser o no, parte de la muestra.

En la investigación se consideró como criterio de inclusión que el elemento haya hecho uso del servicio de control migratorio en el aeropuerto internacional Jorge Chávez. Como criterio de exclusión se consideró que el elemento sea menor de 18 años y mayor de 80 años. Se determinó este criterio para este sub grupo de personas porque ellos son más dependientes de otras personas adultas y no perciben adecuadamente la información que se necesita recopilar.

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

Respecto a la definición sobre que es técnica, Arias (2012) consideró que es el procedimiento que permite obtener información.

Para la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de información: la encuesta, la que permitió obtener información de interés, la cual mostró la opinión o valoración del elemento seleccionado en la muestra sobre el tema de investigación.

### **Instrumentos**

“Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.” (Arias, 2012, p.68)

El instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario, el cual al aplicarlo proporcionó información precisa respecto a las

variables de estudio para su posterior procesamiento, y a su vez sirvió para detectar el éxito o fracaso de la investigación.

Se elaboraron dos cuestionarios que estuvieron integrados por 13 preguntas cada uno, los cuales ayudaron a medir las variables responsabilidad social e imagen institucional. Para la aplicación del instrumento no se requirió de personal calificado, ni instrucciones complejas porque se elaboraron fichas técnicas las cuales guiaron el proceso de recolección y procesamiento de información, estas se muestran en la parte de anexos del presente informe.

Con respecto a la longitud del cuestionario o cantidad de preguntas, se propuso lograr un equilibrio entre longitud y calidad de la información a recopilar, determinándose que el número de preguntas no fuera grande, además de evitar producir cansancio. Por tanto se incluyó preguntas estrictamente necesarias para recopilar información de ambas variables y se aplicó un solo cuestionario que agrupó los dos cuestionarios inicialmente planteados, este criterio fue sustentado según Azofeifa (1994) “El número de preguntas no debe ser demasiado elevado, con el fin de no producir cansancio. Se deben incluir las preguntas que sean estrictamente necesarias con el propósito de satisfacer el objetivo y no hacer muy extenso el cuestionario” (p.12). Además también sustentado según Martín (2004) “Como regla general, se considera que el número mínimo de ítems para evaluar un fenómeno sería de 6, pero el número de ellos puede ir desde 10 a 90” (p.25).

### **Validez de los instrumentos**

En términos generales, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2014, p. 200).

Para la validación de los instrumentos se empleó el juicio de expertos, los cuales analizaron los instrumentos bajo tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad. La validación del instrumento se expresó con la firma del experto y la calificación del mismo si era aplicable. Dicha validación se realizó en razón que la consistencia de los resultados de una investigación es de valor científico por lo tanto los instrumentos de medición debieron ser confiables y válidos. Adicionalmente para determinar la validez de los instrumentos se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

Validez de contenido, “se refiere al grado en que el instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en que la medición representa al concepto o variable medida” (Hernández et al, 2014, p.201).

Validez de criterio, “establece la validez de un instrumento de medición al comparar sus resultados con los de algún criterio externo que pretende medir lo mismo” (Hernández et al., 2014, p.202).

Validez de constructo, “se refiere a qué tan bien un instrumento representa y mide un concepto teórico” (Hernández et al., 2014, p.203).

### **Confiabilidad de los instrumentos**

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández et al., 2014, p.200).

La confiabilidad se pudo determinar mediante diversas técnicas, las cuáles usan procedimientos y fórmulas que generan como resultado un coeficiente de confiabilidad, pero para el presente proyecto se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach que permitió determinar la consistencia interna y analizar la correlación media de cada ítem con todas las demás que integraron el instrumento. Para identificar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 30 elementos de la población en estudio, después con los datos recopilados se calculó el alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 21 el cual mostró una fuerte confiabilidad.

La escala de valores que se usó para determinar el nivel de confiabilidad estuvo dada por los valores que Hogan (2004) mencionó.

Tabla 3

#### *Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

## Resultados de confiabilidad de los instrumentos

Tabla 4

*Resultado de la confiabilidad para el instrumento de responsabilidad social*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,883	13

El cuestionario estuvo formado por 13 ítems el cual recogió información para las cuatro dimensiones de la variable responsabilidad social. La confiabilidad del instrumento tuvo un alfa de Cronbach de 0,883 evidenciando que el instrumento tiene una fuerte confiabilidad y a su vez demostrando que existe una consistencia interna y correlación adecuada.

Tabla 5

*Resultado de la confiabilidad para el instrumento de imagen institucional*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,858	13

El cuestionario estuvo formado por 13 ítems el cual recogió información para las tres dimensiones de la variable imagen institucional. La confiabilidad del instrumento tuvo un alfa de Cronbach de 0,853 evidenciando que el instrumento tiene una fuerte confiabilidad y a su vez demostrándose que existe una consistencia interna y correlación adecuada.

## 2.8 Métodos de análisis de datos

Se utilizó el análisis descriptivo el cual implicó describir la condición de las variables de estudio a través de la información que se obtuvo de la muestra. También se utilizó el análisis inferencial que permitió que los resultados de la

muestra se generalicen a toda la población, así como mostrar las relaciones de las variables y contrastar las hipótesis.

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 21, que permitió calcular estadísticas como la prueba no paramétrica: coeficiente de correlación Rho de Spearman el cual evaluó la relación entre las variables que fueron de tipo cualitativas y de escala de medida ordinal, razón por la cual se utilizó este tipo de prueba, y según mencionó Tomás-Sábado (2009) “El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es una prueba no paramétrica que mide la asociación o interdependencia entre dos variables discretas medidas, al menos una de ellas, en escala ordinal (...) Es recomendable utilizar el coeficiente (...) ante distribuciones no normales”. (p.104)

Los resultados que se obtuvieron después del procesamiento estadístico de datos fueron representados mediante gráficos de columnas para facilitar su interpretación.

### **Procedimiento de recolección de datos**

El procedimiento que se empleó inició con la identificación de la unidad de análisis; la cual para esta investigación estuvo conformada por las personas que recibieron el servicio de control migratorio al momento de salir o ingresar al Perú; posteriormente se procedió al recojo de información en la muestra de estudio a través de la técnica de la encuesta siguiendo una ficha técnica y finalmente se preparó la información para su posterior tratamiento. El procedimiento seguido se detalla en los siguientes pasos:

1. Organización del trabajo de campo, que significó determinar el individuo al cual se le aplicará el instrumento, determinar el lugar de aplicación, tiempo de aplicación de la encuesta, determinar la forma de procesamiento de datos, determinar el personal que recopilará la información y determinar el medio de tabulación de datos.
2. Trabajo de campo, que significó la recolección de datos a través de la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

3. Tabulación de los datos recogidos, que significó organizar los datos recogidos en tablas Excel para su posterior procesamiento en el software establecido.

## **2.9 Aspectos éticos**

Para la aplicación de los instrumentos se tuvo la autorización del Jefe del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, así también la de cada uno de los elementos de la muestra, para mantener libertad en sus juzgamientos se les indicó que la encuesta era anónima.

Se cumplió con las normas establecidas para el diseño de investigación científica cuantitativa determinadas por la Universidad César Vallejo, los cuales sugirieron a través de un formato, el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se respetó la autoría de la información bibliográfica haciendo referencia de los autores con su respectiva información complementaria. Todo lo realizado durante el proceso de investigación estuvo de la mano con la ética personal y profesional necesaria.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultado descriptivo de la investigación

#### Resultados de la variable responsabilidad social

Tabla 6

*Estadística de los niveles de percepción de la variable responsabilidad social en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Baja Responsabilidad Social	13-30	70	21,7
Media Responsabilidad Social	31-48	147	45,5
Alta Responsabilidad Social	49-65	106	32,8
Total		323	100,0

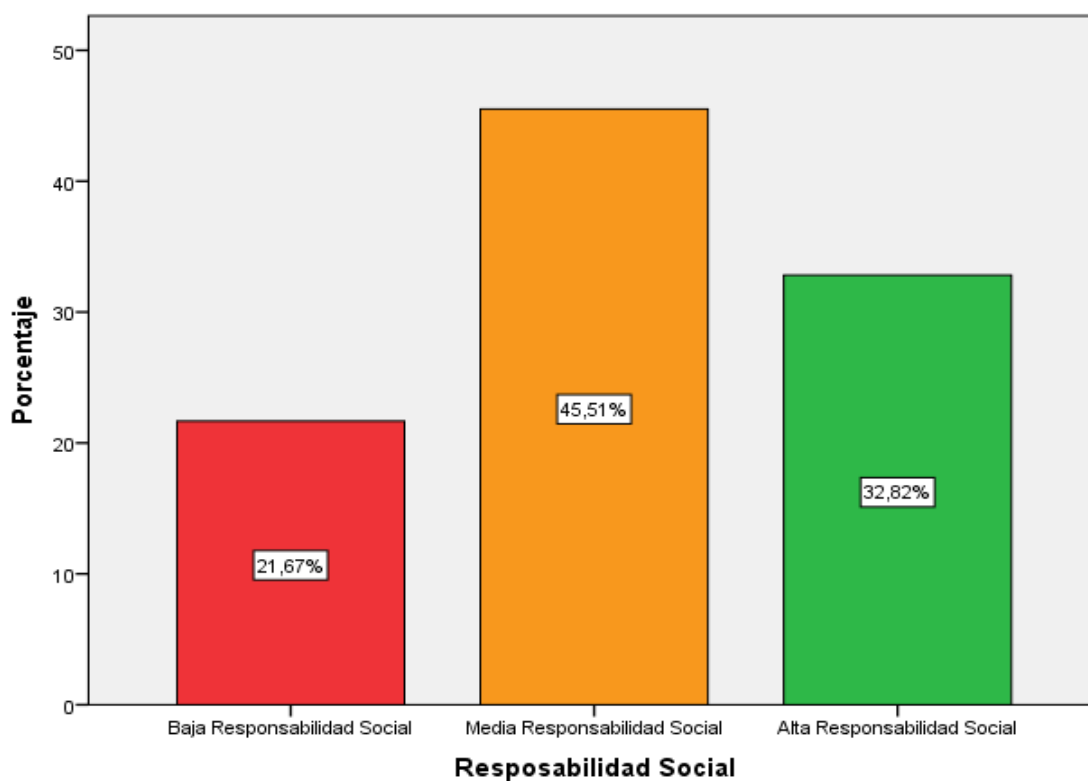


Figura 2. Percepción de la variable responsabilidad social.



Con respecto a la variable responsabilidad social se observó que se encuentra en un nivel medio, esto en función a lo manifestado por el 45,51% de los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, los cuales percibieron el accionar de la institución en aspectos como derechos humanos, medio ambiente, prácticas justas de operación y asuntos de consumidores. Se puede inferir además que el 32,82% de los encuestados percibe una responsabilidad social alta y un 21,67% percibe una responsabilidad social baja.

### Resultados de la dimensión derechos humanos

Tabla 7

*Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión derechos humanos en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Baja Responsabilidad Social	13-30	46	14,2
Media Responsabilidad Social	31-48	132	40,9
Alta Responsabilidad Social	49-65	145	44,9
Total		323	100,0

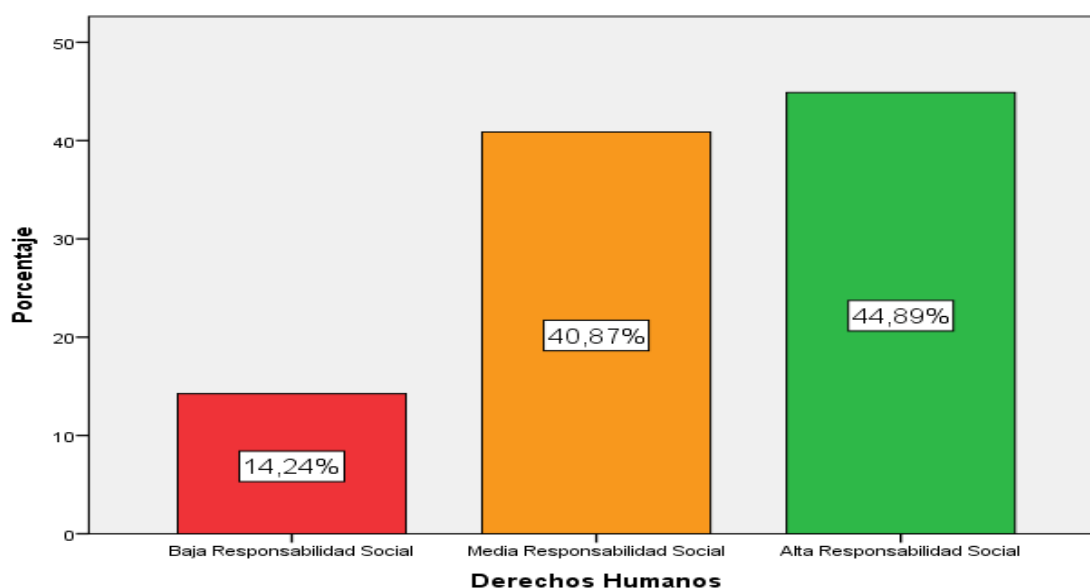


Figura 3. Percepción de la dimensión derechos humanos.

Con respecto a la dimensión responsabilidad en derechos humanos se observó que se encuentra en un nivel alto, esto en función a lo manifestado por el 44,89% de los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao. Se puede inferir además que el 40,87% de los encuestados percibe una responsabilidad social media y un 14,24% percibe una responsabilidad social baja.

### Resultados de la dimensión medio ambiente

Tabla 8

*Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión medio ambiente en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Baja Responsabilidad Social	13-30	97	30,0
Media Responsabilidad Social	31-48	85	26,3
Alta Responsabilidad Social	49-65	141	43,7
Total		323	100,0

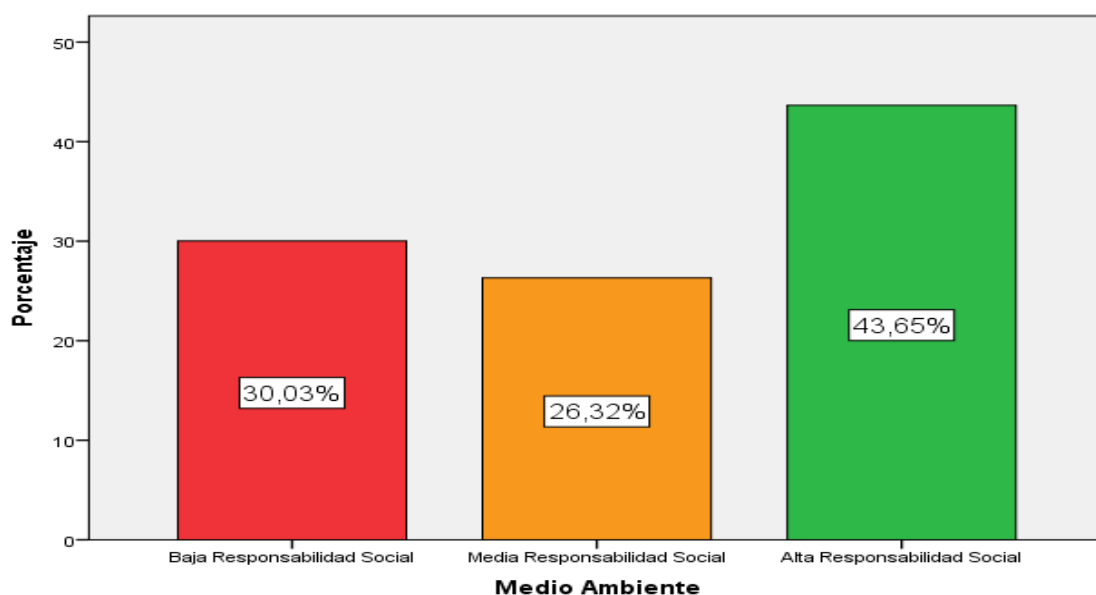


Figura 4. Percepción de la dimensión medio ambiente.

Con respecto a la dimensión responsabilidad en medio ambiente se observó que se encuentra en un nivel alto, esto en función a lo manifestado por el 43,65% de los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao. Se puede inferir además que el 30,03% de los encuestados percibe una responsabilidad social baja y un 26,32% percibe una responsabilidad social media.

### Resultados de la dimensión prácticas justas de operación

Tabla 9

*Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión prácticas justas de operación en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Baja Responsabilidad Social	13-30	91	28,2
Media Responsabilidad Social	31-48	121	37,5
Alta Responsabilidad Social	49-65	111	34,4
Total		323	100,0

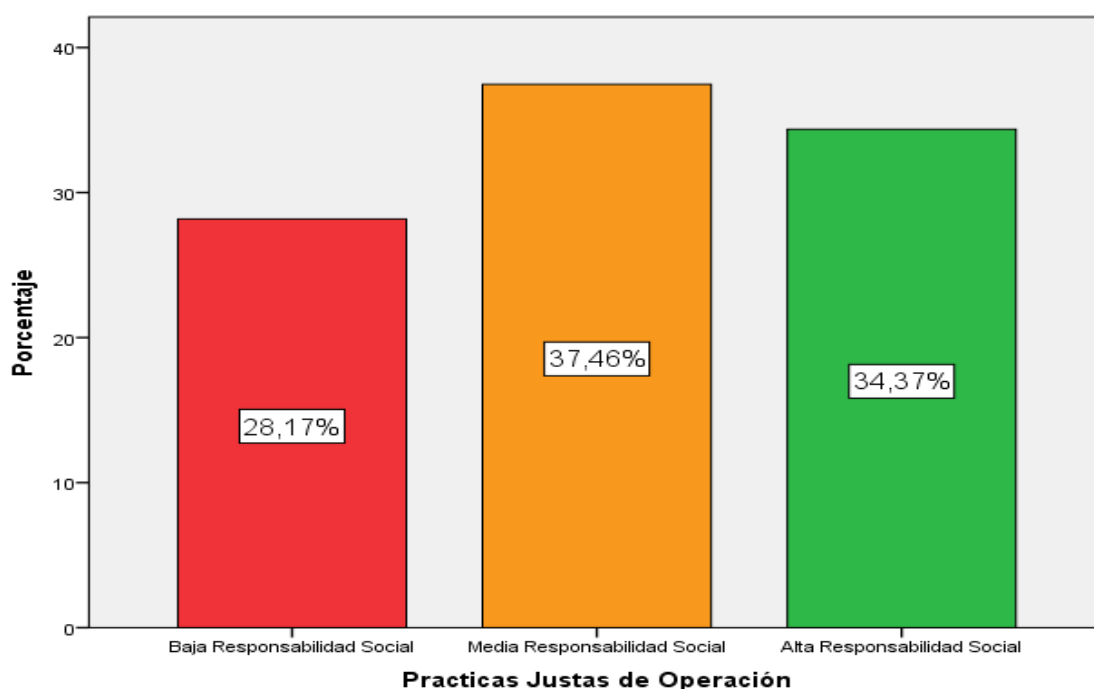


Figura 5. Percepción de la dimensión prácticas justas de operación.

Con respecto a la dimensión responsabilidad en prácticas justas de operación se observó que se encuentra en un nivel medio, esto en función a lo manifestado por el 37,46% de los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao. Se puede inferir además que el 34,37% de los encuestados percibe una responsabilidad social alta y un 28,17% percibe una responsabilidad social baja.

### Resultados de la dimensión asuntos de consumidores

Tabla 10

*Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión asuntos de consumidores en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Baja Responsabilidad Social	13-30	103	31,9
Media Responsabilidad Social	31-48	129	39,9
Alta Responsabilidad Social	49-65	91	28,2
Total		323	100,0

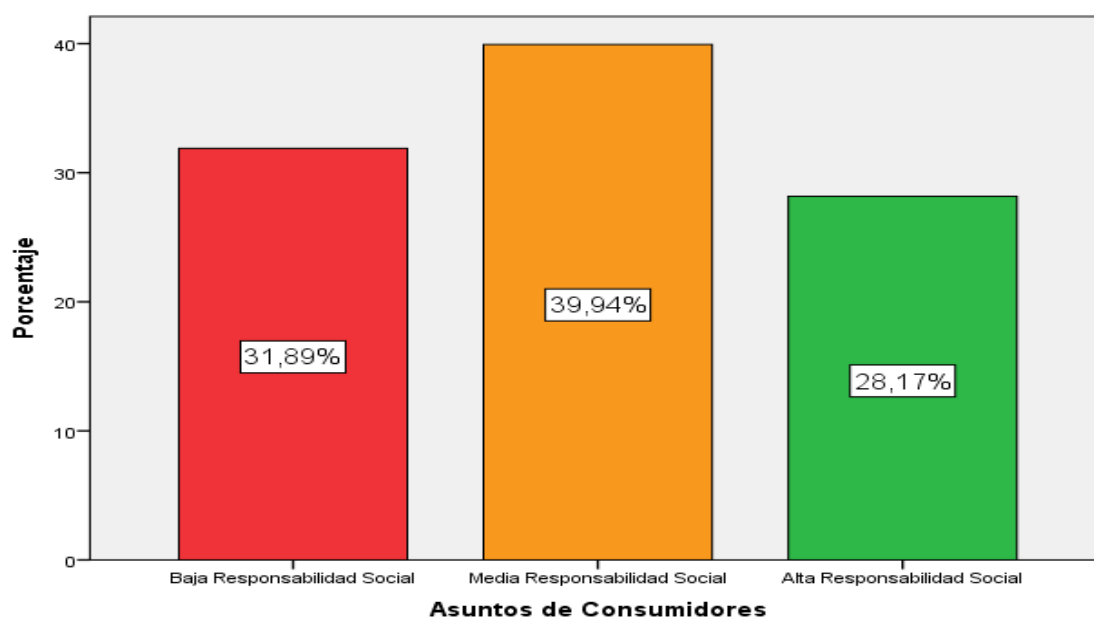


Figura 6. Percepción de la dimensión asuntos de consumidores

Con respecto a la dimensión responsabilidad en asuntos de consumidores se observó que se encuentra en un nivel medio, esto en función a lo manifestado por el 39,94% de los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao. Se puede inferir además que el 31,89% de los encuestados percibe una responsabilidad social baja y un 28,17% percibe una responsabilidad social alta.

### Resultados de la variable imagen institucional

Tabla 11

*Estadística de los niveles de percepción de la variable imagen institucional en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Mala Imagen Institucional	13-30	34	10,5
Regular Imagen Institucional	31-48	177	54,8
Buena Imagen Institucional	49-65	112	34,7
Total		323	100,0

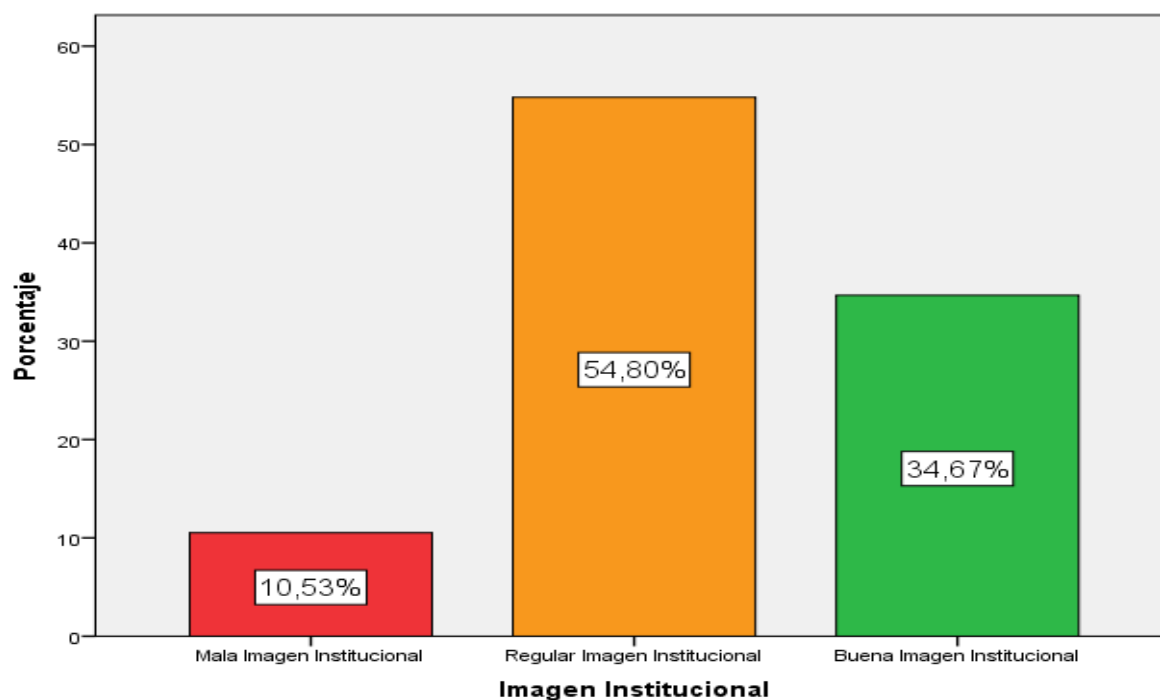


Figura 7. Percepción de la variable imagen institucional.

Con respecto a la variable imagen institucional se observó que se encuentra en un nivel regular, esto en función a lo manifestado por el 54,80% de los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao. Se puede inferir además que el 34,67% de los encuestados percibe un nivel de imagen bueno y un 10,53% percibe un nivel de imagen malo.

### Resultados de la dimensión imagen física

Tabla 12

*Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión imagen física en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Mala Imagen Institucional	13-30	75	23,2
Regular Imagen Institucional	31-48	123	38,1
Buena Imagen Institucional	49-65	125	38,7
Total		323	100,0

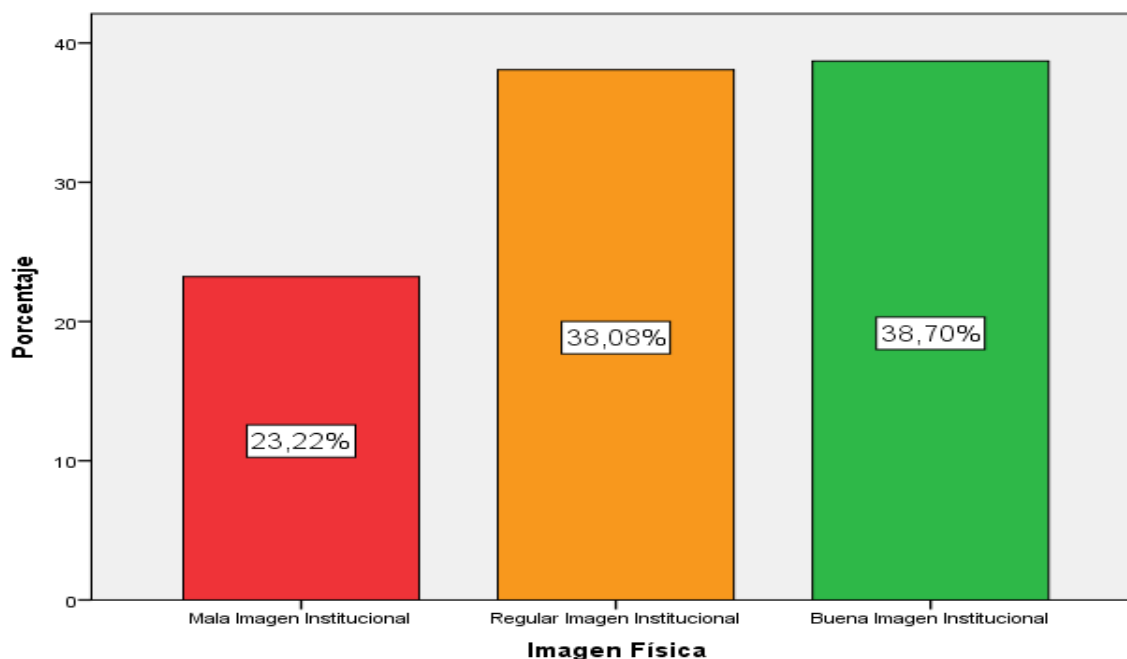


Figura 8. Percepción de la dimensión imagen física.

Con respecto a la dimensión imagen física, se observó que se encuentra en un nivel bueno, esto en función a lo manifestado por el 38,70% de los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao. Se puede inferir además que el 38,08% de los encuestados percibe un nivel de imagen regular y un 23,22% percibe un nivel de imagen malo.

### Resultados de la dimensión imagen conceptual

Tabla 13

*Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión imagen conceptual en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Mala Imagen Institucional	13-30	50	15,5
Regular Imagen Institucional	31-48	121	37,5
Buena Imagen Institucional	49-65	152	47,1
Total		323	100,0

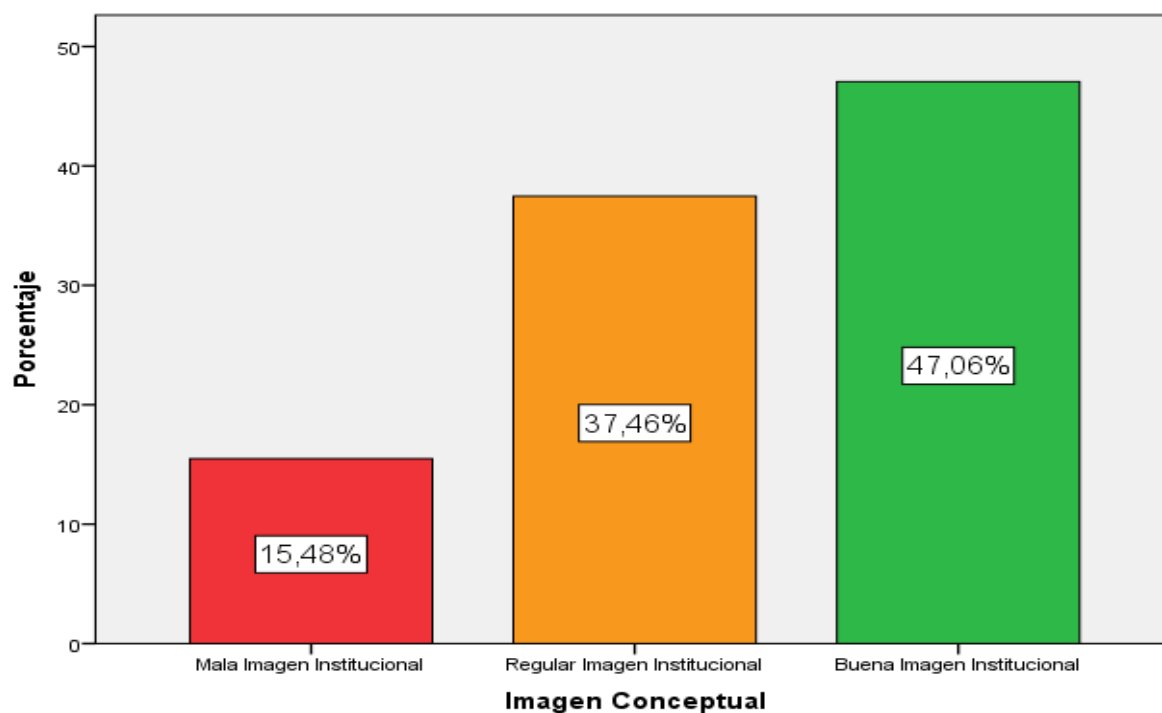


Figura 9. Percepción de la dimensión imagen conceptual.

Con respecto a la dimensión imagen conceptual, se observó que se encuentra en un nivel bueno, esto en función a lo manifestado por el 47,06% de los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao. Se puede inferir además que el 37,46% de los encuestados percibe un nivel de imagen regular y un 15,48% percibe un nivel de imagen malo.

### Resultados de la dimensión imagen valorativa

Tabla 14

*Estadística de los niveles de percepción respecto a la dimensión imagen valorativa en los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao, 2017*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Mala Imagen Institucional	13-30	45	13,9
Regular Imagen Institucional	31-48	183	56,7
Buena Imagen Institucional	49-65	95	29,4
Total		323	100,0

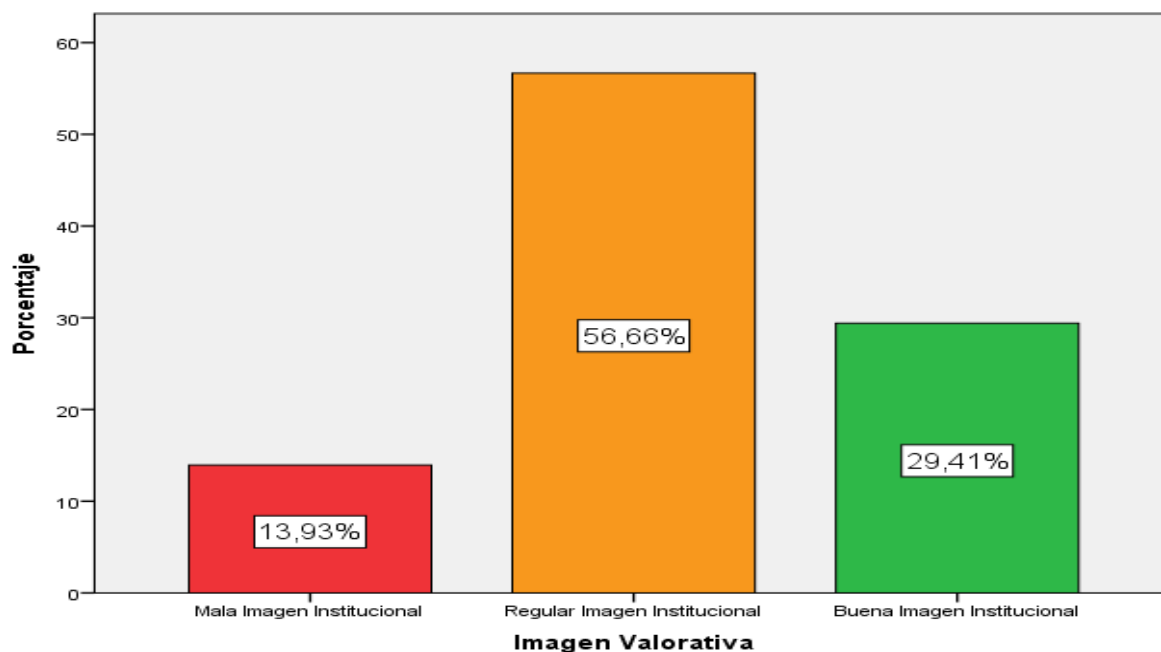


Figura 10. Percepción de la dimensión imagen valorativa



Con respecto a la dimensión imagen valorativa, se observó que se encuentra en un nivel regular, esto en función a lo manifestado por el 56,66% de los usuarios del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, distrito del Callao. Se puede inferir además que el 29,41% de los encuestados percibe un nivel de imagen bueno y un 13,93% percibe un nivel de imagen malo.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

Se realizó la comparación de las posibles propiedades de la población con lo observado en la muestra, a través de la prueba no paramétrica.

#### Nivel de significación teórica

$\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

#### Regla de decisión

El nivel de significación “p” es menor que  $\alpha$ , rechazar  $H_0$

El nivel de significación “p” no es menor que  $\alpha$ , aceptar  $H_0$

Tabla 16

#### *Interpretación de los coeficientes de correlación*

Valor	Interpretación
<b>-0.90</b>	Correlación negativa muy fuerte.
<b>-0.75</b>	Correlación negativa considerable.
<b>-0.50</b>	Correlación negativa media.
<b>-0.25</b>	Correlación negativa débil.
<b>-0.10</b>	Correlación negativa muy débil.
<b>0.00</b>	No existe correlación alguna entre las variables.
<b>+0.10</b>	Correlación positiva muy débil.
<b>+0.25</b>	Correlación positiva débil.
<b>+0.50</b>	Correlación positiva media.
<b>+0.75</b>	Correlación positiva considerable.
<b>+0.90</b>	Correlación positiva muy fuerte.
<b>+1.00</b>	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Tomado de “Metodología de la investigación”, de Hernández et al, 2014, p. 305, México: Mc Graw Hill.

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre la responsabilidad social y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

H<sub>a</sub>: Existe una relación positiva entre la responsabilidad social y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

Tabla 17

*Prueba de correlación según Rho Spearman entre la responsabilidad social y la imagen institucional*

			Responsabilidad Social	Imagen Institucional
Rho de Spearman	Responsabilidad Social	Coefficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	323	323
	Imagen Institucional	Coefficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	323	323

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

Los resultados de la prueba de Rho Spearman evidenciaron que el valor del coeficiente de correlación fue  $r = 0,555$  lo que significa que existe una correlación positiva media, además el valor del nivel de significancia resultó  $p = 0,01$  siendo menor al de  $p = 0,05$ . Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub> asumiendo que existe relación significativa entre la responsabilidad social y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao para el año 2017.

### Hipótesis específica 1

HE1<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre la responsabilidad en Derechos humanos y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

HE1<sub>a</sub>: Existe una relación positiva entre la responsabilidad en Derechos humanos y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

Tabla 18

*Prueba de correlación según Rho Spearman entre la responsabilidad en derechos humanos y la imagen institucional*

			Derechos Humanos	Imagen Institucional
Rho de Spearman	Derechos Humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,619**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	323	323
	Imagen Institucional	Coeficiente de correlación	,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	323	323

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

Los resultados de la prueba de Rho Spearman evidenciaron que el valor del coeficiente de correlación fue  $r = 0,619$  lo que significa que existe una correlación positiva media, además el valor del nivel de significancia resultó  $p = 0,01$  siendo menor al de  $p = 0,05$ . Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  asumiendo que existe relación significativa entre la responsabilidad en derechos humanos y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao para el año 2017.

## Hipótesis específica 2

HE2<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre la responsabilidad en el medio ambiente y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

HE2<sub>a</sub>: Existe una relación positiva entre la responsabilidad en el medio ambiente y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

Tabla 19

*Prueba de correlación según Rho Spearman entre la responsabilidad en medio ambiente y la imagen institucional*

			Medio Ambiente	Imagen Institucional
Rho de Spearman	Medio	Coeficiente de correlación	1,000	,477**
	Ambiente	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	323	323
	Imagen	Coeficiente de correlación	,477**	1,000
	Institucional	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	323	323

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

Los resultados de la prueba de Rho Spearman evidenciaron que el valor del coeficiente de correlación fue  $r = 0,477$  lo que significa que existe una correlación positiva débil, además el valor del nivel de significancia resultó  $p = 0,01$  siendo menor al de  $p = 0,05$ . Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  asumiendo que existe relación significativa entre la responsabilidad en medio ambiente y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao para el año 2017.

### Hipótesis específica 3

HE3<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre la responsabilidad en Prácticas justas de operación y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

HE3<sub>a</sub>: Existe una relación positiva entre la responsabilidad en Prácticas justas de operación y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

Tabla 20

*Prueba de correlación según Rho Spearman entre la responsabilidad en prácticas justas de operación y la imagen institucional*

		Prácticas justas de operación	Imagen institucional
Rho de Spearman	Prácticas justas de operación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,417**
		N	323
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,417**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	323

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

Los resultados de la prueba de Rho Spearman evidenciaron que el valor del coeficiente de correlación fue  $r = 0,417$  lo que significa que existe una correlación positiva débil, además el valor del nivel de significancia resultó  $p = 0,01$  siendo menor al de  $p = 0,05$ . Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  asumiendo que existe relación significativa entre la responsabilidad en prácticas justas de operación y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao para el año 2017.

#### Hipótesis específica 4

HE4<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre la responsabilidad en Asuntos de consumidores y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

HE4<sub>a</sub>: Existe una relación positiva entre la responsabilidad en Asuntos de consumidores y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

Tabla 21

*Prueba de correlación según Rho Spearman entre la responsabilidad en asuntos de consumidores y la imagen institucional*

			Asuntos de consumidores	Imagen Institucional
Rho de Spearman	Asuntos de consumidores	Coeficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	323	323
	Imagen Institucional	Coeficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	323	323

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

Los resultados de la prueba de Rho Spearman evidenciaron que el valor del coeficiente de correlación fue  $r = 0,492$  lo que significa que existe una correlación positiva débil, además el valor del nivel de significancia resultó  $p = 0,01$  siendo menor al de  $p = 0,05$ . Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  asumiendo que existe relación significativa entre la responsabilidad en prácticas justas de operación y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao para el año 2017.

## **IV. Discusión**

El resultado de la aplicación de la prueba de Rho Spearman evidenció que existe una correlación positiva media entre las variables responsabilidad social y la imagen institucional, con un  $r = 0,555$ ; por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna y se alcanzó el objetivo de identificar que si existe relación entre ambas variables; resultados similares alcanzaron investigaciones anteriores como la de Huarachi (2016) que utilizó como unidad de análisis una entidad pública y la metodología empleada fue la misma, concluyendo también que existe una correlación positiva media y significativa, con un  $r=0,614$ . Otras investigaciones que tuvieron como unidad de análisis a empresas privadas también llegaron a la conclusión que existe relación entre ambas variables como el caso de: Orozco-Toro y Ferré-Pavia (2017) que concluyeron que la responsabilidad social corporativa tiene una relevante incidencia en la imagen y la reputación corporativa de la marca, evidenciando además la aplicación de una materia fundamental de la responsabilidad social expuesta por ISO: Participación activa y desarrollo de la comunidad, específicamente en el tema de salud, manifestada en la realización de La Marató de Televisió de Catalunya que tiene como objetivo recaudar fondos para la investigación y divulgación de enfermedades. Romay y Villalobos (2014) concluyeron también que existe una correlación positiva moderada y directamente proporcional entre las variables, aunque existen aspectos en discusión como el hecho de no haber aplicado el cuestionario de la variable RS al grupo de interés: fundaciones sin fines de lucro de apoyo a la salud infantil, dado que ellos serían más imparciales para mencionar si los medios de comunicación realizan acciones de RS, por tanto los resultados de la aplicación de encuesta de RS no mostraría un panorama completo de la realidad. Saiz (2013) también concluyó que si existe una relación positiva y media entre ambas variables, basándose en que la comunicación de los valores de RSC en la organización cooperativa (Eroski), incide positivamente sobre la imagen de la organización, estos resultados se asemejan a los de la presente investigación a pesar ciertas diferencias en la metodología de investigación como: el enfoque mixto utilizado que le permitió desarrollar un cuestionario más adecuado, la técnica de recopilación de datos utilizada la cual fue la entrevista personal (hall test) que le permitió recopilar una información más sólida y además los datos estadísticos fueron contrastados con la prueba X2 y la prueba T de Student con un margen de confianza de 95,5% para



ambas pruebas, infiriendo que usando otro tratamiento de datos se puede llegar a conclusiones similares. González y Martín (2013) concluyeron también que la relación entre responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa es directa y positivamente media, existiendo similitud metodológica y mostrando un nivel de correlación de  $r=0,577$ . Alameda, Miranda y Sagua (2015) también concluyeron que la relación es positiva y considerable con un  $r=0,827$  y una metodología similar, resaltando la alta confiabilidad de los instrumentos con coeficientes de Alfa de Cronbach de 0,921 y 0,942. Finalmente Bobadilla y Sandoval (2015) concluyeron que si existe una relación de dependencia entre ambas variables, a pesar que se usó otra prueba no paramétrica: Chi cuadrado y se trabajó con dos unidades de análisis clientes y trabajadores. Por tanto en base a todas estas conclusiones se puede inferir que las acciones reconocidas como responsabilidad social logran que la imagen sea favorable relacionándose positivamente.

Existen otras investigaciones, las cuales concluyeron que la relación de ambas variables es negativa o positiva débil, entre las que tenemos la presentada por Flores (2015) el cual concluyó que existe una correlación negativa, utilizó el diseño descriptivo-transeccional, estadístico y aplicó un cuestionario de 22 preguntas a una muestra de 517 pobladores del distrito de Huamachuco. La causa principalmente de dicho resultado fue la comunicación corporativa deficiente y la decidía de los altos administrativos en dar importancia a las actividades de responsabilidad social; por lo que se puede inferir que un elemento importante para lograr un buen nivel de relación entre ambas variables es la buena gobernanza de una organización, elemento importante expuesto por ISO. Cardeño (2011) concluyó que existe una correlación positiva débil y muy débil, a pesar que el estudio guardó similitud en la metodología (correlacional, diseño no experimental y transeccional) y en la característica de la unidad de análisis: organismo estatal. La diferencia fue, que se abarcando dos grupos de interés: el personal y los proveedores. Las conclusiones refirieron que la causa de dicho resultado fueron las escasas acciones de informar sobre las actividades de responsabilidad social que realiza la universidad pública. Finalmente Raya (2015) concluyó que el programa de RS implementado es regular y no influye en la imagen. El estudio tuvo coincidencias en la metodología y en la técnica de

recopilación de datos, el estadístico para contrastar de hipótesis fue distinto, siendo usada la prueba de chi cuadrado en contraste a la prueba de Spearman usada en la presente investigación. La causa de dicho resultado, es el mal diseño del programa sin usar una teoría sólida. Por tanto se puede inferir que una correlación positiva entre ambas variables está condicionada a otros elementos como la comunicación de las actividades de responsabilidad social a las partes interesadas de una organización, acción considerada por la guía de responsabilidad social elaborada por ISO como una materia fundamental.

## **V. Conclusiones**

- Primera. Se identificó que existe relación positiva, media y significativa entre las variables responsabilidad social e imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, en los usuarios del servicio, sustentado en un coeficiente de correlación de  $r=0,555$ .
- Segunda. Se identificó que existe relación positiva, media y significativa entre la responsabilidad en derechos humanos y la imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, en los usuarios del servicio es, sustentado en un coeficiente de correlación de  $r=0,619$ .
- Tercera. Se identificó que existe relación positiva, débil y significativa entre la responsabilidad en el medio ambiente y la imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, en los usuarios del servicio, sustentado en un coeficiente de correlación de  $r=0,477$ .
- Cuarta. Se identificó que existe relación positiva, débil y significativa entre la responsabilidad en prácticas justas de operación y la imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, en los usuarios del servicio, sustentado en un coeficiente de correlación de  $r=0,417$ .
- Quinta. Se identificó que existe relación positiva, débil y significativa entre la responsabilidad en asuntos de consumidores y la imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, en los usuarios del servicio, sustentado en un coeficiente de correlación de  $r=0,492$ .

## **VI. Recomendaciones**

- Primera. Se sugiere implementar al sistema de gobierno del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez del distrito del Callao, el principio de responsabilidad social relacionado al respeto de los intereses de las partes interesadas con el propósito de mejorar la relación entre las variables. Las acciones relacionadas al mencionado principio se traducen en: identificar quienes conforman las partes interesadas o stakeholders, reconocer la influencia de los stakeholders en las actividades del puesto de control migratorio y considerar los puntos de vista de los stakeholders los cuales se ven afectados por las decisiones o actividades del puesto de control migratorio.
- Segunda. Se sugiere implementar las siguientes acciones para mejorar la relación entre la responsabilidad en derechos humanos y la imagen institucional: capacitar adecuadamente al personal referente a normas de derechos humanos en relación a asuntos de control migratorio, asegurar la no discriminación de sus partes interesadas; considerar las disposiciones de accesibilidad de personas con discapacidad y prevenir que los empleados lleguen a involucrarse en la explotación sexual de los niños y de cualquier otro tipo de explotación.
- Tercera. Se sugiere implementar las siguientes acciones para mejorar la relación entre la responsabilidad en el medio ambiente y la imagen institucional: implementar programas de eficiencia energética para reducir el uso de energía eléctrica, utilizar materiales reciclados y mejorar los trámites administrativos reduciendo el uso del papel a través del uso de la tecnología.
- Cuarta. Se sugiere implementar las siguientes acciones para mejorar la relación entre la responsabilidad en prácticas justas de operación y la imagen institucional: mantener estrategias contra la corrupción; coordinar adecuadamente el flujo información con la policía nacional, aerolíneas, notarias, poder judicial y personal del aeropuerto.
- Quinta. Se sugiere implementar las siguientes acciones para mejorar la relación entre la responsabilidad en asuntos de consumidores y la imagen institucional: mantener el acceso adecuado a la información, proporcionar información completa, precisa y comprensible respecto al

procedimiento de control migratorio y administrar adecuadamente las quejas.

## **VII. Referencias Bibliográficas**



- Alameda, R. A., Miranda, M. A. y Sagua, J. R. (2015). *Estudio de la Relación entre la Responsabilidad Social y la Imagen Corporativa del Sector Productivo de Ladrillos. Caso Ladrillera Martorell. Tacna.* (Tesis). Neumann Escuela de Negocios. Tacna, Perú
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Azofeifa, A. G. (1994). Pautas para la construcción de un cuestionario estadístico. *Banco Central de Costa Rica*, Recuperado de [http://www.bccr.fi.cr/investigacioneseconomicas/metodoscuantitativos/Pautas\\_construccion\\_cuestionario\\_estadistico.pdf](http://www.bccr.fi.cr/investigacioneseconomicas/metodoscuantitativos/Pautas_construccion_cuestionario_estadistico.pdf)
- Bobadilla, V. y Sandoval, S. (2015). *La responsabilidad social y su influencia en la imagen institucional de la empresa de transporte Rodrigo Carranza S.A.C. Trujillo.* (Tesis). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Bernstein, D. (1986). *La imagen de la empresa y la realidad.* Barcelona, España: Plaza & Janes.
- Capriotti, P. (2013). *La Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa.* (4ta). Obtenido de <https://paulcapriotti.wordpress.com/libros/>
- Cardeño, N. (2011). A mayor responsabilidad social, mayor imagen corporativa de las universidades públicas de la zona de integración de fronteras. *Económicas CUC*, 32 (1), 303-315.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica.* Lima, Perú: San Marcos.
- Dopazo, M. (2012). *Informes de Responsabilidad Social Corporativa (RSC): Fuentes de Información y Documentación.* Revista general de información y documentación, 22, 279-305.
- Flores, M. (2015). *Estrategias de responsabilidad social en la imagen corporativa de la minera Barrick Misquichilca s.a. distrito de Huamachuco.* (Tesis). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- García, M. L. y Llorente C. (2009). La responsabilidad social corporativa. *Icono 14.* Recuperado de <https://icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/319/196>
- González, M. y Martín, V. (2013). *Análisis de la responsabilidad social en el siglo XXI.* (1 Ed.) México: DeLaSalle.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hogan, T. P. (2004). *Pruebas psicológicas: Una introducción práctica* (1ra ed.). Ciudad de México, México: El Manual Moderno.
- Huarachi, M. (2016). *Responsabilidad social e imagen institucional del personal con labores administrativas en el hospital Herminio Valdizán*. (Tesis). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- INEI (2017). *Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones Enero - Junio 2017* (Informe N°2). Lima, Perú.
- ISO (2010). *Guía de responsabilidad social*. Suiza: Secretaría Central de ISO.
- Jijena, R. (2011). *Imagen profesional y corporativa: cómo mejorarla, sostenerla o revertirla. Tomo II*. (1ra. Ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Nobuko.
- La Porte, J.M. (2012). *Introducción a la Comunicación Institucional de la Iglesia*. Madrid, España: Ediciones Palabra.
- Orozco-Toro, J. A. y Ferré-Pavia, C. (2017). La percepción de la reputación corporativa de los stakeholders de una empresa de comunicación: cómo afecta a Televisió de Catalunya comunicar una acción de responsabilidad social corporativa. *Palabra Clave*, 20(2), 473-505. DOI: 10.5294/pacla.2017.20.2.8
- Marquina, P. (2011). *Diagnóstico de la responsabilidad social en organizaciones peruanas: Una aproximación interinstitucional y multidisciplinaria* (1ra ed.). Lima, Perú: CENTRUM Católica.
- Martín, M.C. (2004). *Diseño y validación de cuestionarios*. *Matronas Profesión* 2004, 5(17), 23-29.
- Martínez, M. (2010). La ISO 26000 y la responsabilidad social del Estado Peruano. *Stakeholders*. Recuperado de <https://issuu.com/stakeholdersrs/docs/stakeholders16>
- Peña, M. (2012). *Contenidos docentes en el EEES*. Madrid, España: Visión libros.
- Raya, J. M. (2015). *Programa de responsabilidad social e imagen institucional de la empresa maderera Sullana-Apurímac*. (Tesis). Universidad Nacional San Antonio Abad. Cusco, Perú.
- Remy, P. (s.f.) La responsabilidad social de las entidades estatales. Recuperado de [http://www.iso26000peru.org/docsec/RS\\_entidades\\_estatales](http://www.iso26000peru.org/docsec/RS_entidades_estatales)

- Romay, M. y Villalobos, A. (2014). *Responsabilidad social empresarial e imagen corporativa de los medios de comunicación impresos del Estado Zulia*. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/3244>.
- Saiz, E. (2013). *La responsabilidad social como atributo diferencial en la imagen corporativa: el caso del sector de la distribución alimentaria en España*. (Tesis) Universidad Pompeu Fabra. Barcelona, España.
- Sánchez, J. y Pintado, T. (2013). *Imagen corporativa: influencia en la gestión empresarial* (2da.ed.). Madrid, España: ESIC editorial
- Scheinsohn, D. (1998). *Dinámica de la comunicación y la imagen corporativa*. Argentina: Fundación OSDE.
- Tomás-Sábado, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. (1era ed.). Barcelona, España; Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Torres, Z. (2014). *Introducción a la ética* (1ra. ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Vallaes, F. (2016). *Introducción a la Responsabilidad Social Universitaria*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Valverde, J., Beita, W., Bermúdez, J., Pino, G., Rodríguez, G., Sánchez, R., (2011). *Gestión de la responsabilidad social universitaria: Dimensiones y estudios de caso* (1 ed.). Heredia, Costa Rica.
- Villafañe, J. (1999). *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid, España: Pirámide.

## **VIII. Anexos**

## **Anexo 1: Artículo científico**

Responsabilidad social e imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao 2017.

Bach. Michael Daniel Ybañez Revollar

mybanezr@gmail.com

Universidad Privada César Vallejo

### **RESUMEN**

La presente investigación involucró analizar las acciones de responsabilidad social (RS) e imagen institucional (II) que se realizan en el puesto de control migratorio, el cual pertenece a un organismo estatal y cómo influyen en los usuarios (pasajeros) del servicio. El objetivo general fue identificar la relación entre la responsabilidad social e imagen institucional del puesto de control migratorio, desde la percepción de los usuarios.

La importancia de la investigación se fundamenta en la practicidad, es decir los resultados servirán de aporte a la gestión del puesto de control migratorio, cuya aplicación permitirá fortalecer las políticas en relación a las prácticas de RS e II, además de fortalecer sus relaciones con sus partes interesadas.

La metodología empleada fue el método hipotético-deductivo, la investigación según su finalidad fue básica con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental – transversal - correlacional. La población estuvo conformada por los usuarios del servicio del puesto control migratorio que se encuentra ubicado en el aeropuerto internacional Jorge Chávez de la región Callao, Perú. La muestra fue de 323 usuarios y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios los cuales fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y además se determinó su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach con resultados de 0,883 y 0,853 mostrando una fuerte confiabilidad. Los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman mostraron que existe una relación positiva y significativa entre la RS y la II del puesto de control migratorio desde la percepción de los usuarios, con un  $r=0,555$ .

De la revisión de la literatura se encontró que existe controversia en la definición de la RS respecto a su obligatoriedad de aplicación, en ese sentido el presente estudio llegó a la conclusión que en la realidad peruana se debe empezar con la obligatoriedad de la aplicación de la responsabilidad social en las organizaciones estatales, dado que el Estado es el ente rector y promotor de ello. Así mismo también se concluyó que a pesar que existe una relación positiva media de las dos variables en estudio, la relación entre las dimensiones de responsabilidad social en medio ambiente, prácticas justas de operación y asuntos de consumidores con la variable imagen institucional es positiva pero débil, lo que evidencia una necesidad de mejorar la gestión en las actividades involucradas a cada dimensión, esto se deberá hacer teniendo como referencia lo que la ISO muestra en su teoría.

**PALABRAS CLAVE:** Responsabilidad social, imagen institucional, partes interesadas.

### **ABSTRACT**

The present research involved analyzing the actions of social responsibility (RS) and institutional image (II) that perform in the station of migratory control, which belongs to a state organism and how it influences in the users (passengers) of the service. The general aim was to identify the relation between the social responsibility and institutional image of the station of migratory control, from the perception of the users.

The importance of the investigation bases in the practicality, that is to say the results will serve of contribution to the management of the station of migratory control, whose application will allow to strengthen the politics in relation to the practices of RS and II, in addition to strengthening his relations with his stakeholders.

The methodology employed was the scientific method, which according to his purpose was basic with a quantitative approach and design no experimental - transversal - correlational. The population was conformed by the users of the service of the station migratory control, which finds situated in the international airport Jorge Chávez of the region Callao, Peru. The sample was of 323 users and the sampling was of probabilistic type. The technical used for get information was the inquiry and the instruments of harvest of data were two questionnaires which went properly validated through judgement of experts and also it was determined reliability through

Alpha of Cronbach statistical with results of 0,883 and 0,853 showing a strong reliability. The results obtained of the application of the proof of Rho of Spearman showed that it exists a positive and significant relation between the RS and the II of the station of migratory control from the perception of the users, with a  $r=0,555$ .

Of the review of the literature found that it exists controversy in the definition of the RS with respect to mandatory execution, in this sense the present study arrived to the conclusion that in the Peruvian context it is necessary to begin with the mandatory execution of social responsibility in the state organizations, since the State is the organization rector and promoter of it. It was also concluded that although exists a positive relation average of the two variables in study, the relation between the dimensions of social responsibility in environment, Fair operating practices and consumers issues with the variable institutional image is positive but feeble, what evidence a need to improve the management in the activities involved to each dimension, this will have to do having like reference what the ISO shows in his theory.

**KEYWORDS:** Social responsibility, institutional image, stakeholders.

## INTRODUCCIÓN

El tema abordado involucró analizar la gestión de los recursos humanos en relación a las acciones de responsabilidad social e imagen institucional, debido a la importancia de obtener beneficios del buen manejo de las variables, así como identificar el estado de las definiciones de las mismas. Al respecto, se revisó una amplia literatura identificando controversia en la definición de la RS en relación a su obligatoriedad de aplicación en las los diversos tipos de organización. Además se observó que en los estudios como el de Cardeño (2011), en su investigación: A mayor responsabilidad social, mayor imagen corporativa de las universidades públicas de la zona de integración de fronteras, y en el de estudio de Huarachi (2016), en su tesis: Responsabilidad social e imagen institucional del personal con labores administrativas en el hospital Herminio Valdizán en la ciudad de Lima; las unidades de análisis eran entidades públicas o estatales cuyos resultados evidenciaron que el nivel de relación de las variables era positivo débil y medio; similares resultados evidenciaron las demás investigaciones estudiadas, encontrando que para ambos tipos de organización uno de los aspectos importantes

para lograr una relación positiva de las variables es la comunicación organizacional. El problema principal planteado es identificar si existe relación entre la RS y la II del puesto de control migratorio (organismo estatal) desde la perspectiva de los usuarios, además de identificar si las dimensiones de la variable RS tienen relación con la variable imagen institucional. La unidad de análisis estuvo conformada por los pasajeros que utilizan los servicios de control migratorio en el aeropuerto internacional Jorge Chávez que se encuentra ubicado en la región Callao, Perú. La solución propuesta al problema de estudio, se basa en proponer como prioridad, la mejora de la gestión de las actividades relacionadas a la responsabilidad social e imagen, específicamente en aspectos como responsabilidad social en medio ambiente, en prácticas justas de operación y en asuntos de consumidores; así como también, considerar a todos los grupos de interés, en el tema de imagen. Esas mejoras se deberán hacer, teniendo como referencia lo que la ISO muestra, en su guía de responsabilidad social y en la teoría respectiva.

### **METODOLOGÍA**

El estudio se realizó en base a la investigación científica, sustentado en lo que mencionaron Hernández et al. (2014): “La investigación científica es más estricta en comparación a cualquier otro tipo de investigación, es sistemática, empírica y crítica; y es aplicable a estudios cuantitativos, cualitativos o mixtos.” (p. XXIV). Se utilizó el método hipotético-deductivo o llamado de contrastación de hipótesis, porque se trató de establecer la veracidad de las hipótesis planteadas en base a las observaciones de una determinada realidad. El alcance de la investigación se determinó como correlacional, debido a que se planteó conocer si las variables de estudio responsabilidad social e imagen institucional, estaban asociadas e identificar el grado o nivel de relación.

Según su propósito o finalidad la investigación fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación fue de tipo no experimental- transversal-correlacional.

### **Población, muestra y muestreo**

La unidad de análisis estuvo conformada por las personas que reciben el servicio de control migratorio al momento de salir o ingresar al Perú, a la que se denominó



usuarios, a partir de la unidad de análisis se determinó como población a todos los usuarios del servicio de control migratorio en el aeropuerto internacional Jorge Chávez, cuya cifra es de 1'466,840 usuarios en promedio al año. Para determinar el tamaño de la muestra se consideró tres aspectos fundamentales: el error permitido, el nivel de confianza estimado y el carácter infinito de la población. Carrasco (2006) consideró que población infinita es aquella que tiene más de 100,000 elementos y para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente formula, considerando que no fue necesario realizar el ajuste a la muestra dado que  $n/N$  es menor que  $E$ :

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$$

Donde:

n= Muestra  
 z= Nivel de Confianza  
 E= Margen de error  
 p= Probabilidad de éxito  
 q= Probabilidad de fracaso

Reemplazando:  $n = \frac{1.962 * 0.7 * 0.3}{0.052}$

$n = 323$  usuarios a los cuales se les aplicó los instrumentos.

Por tanto la muestra de estudio estuvo conformado por 323 usuarios a quienes se les aplicó dos instrumentos que correspondieron a cada una de las variables. Con respecto a los resultados estos fueron procesados mediante la estadística descriptiva e inferencial.

El tipo de muestreo fue probabilístico, es decir todos los elementos tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos. En la investigación se consideró como criterio de inclusión que el elemento haya hecho uso del servicio de control migratorio en el aeropuerto internacional Jorge Chávez, y como criterio de exclusión se consideró que el elemento sea menor de 18 años y mayor de 80 años.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó como técnica de recolección de información: la encuesta y como instrumento el cuestionario, elaborándose dos cuestionarios que estuvieron integrados por 13 preguntas cada uno y para su aplicación no se requirió de personal calificado, ni instrucciones complejas porque se elaboraron fichas técnicas las cuales guiaron el proceso de recolección y procesamiento de información.

Con respecto a la longitud del cuestionario o cantidad de preguntas, se propuso lograr un equilibrio entre longitud y calidad de la información a recopilar, determinándose que el número de preguntas no fuera grande, además de evitar producir cansancio. Por tanto se incluyó preguntas estrictamente necesarias para recopilar información de ambas variables y se aplicó un solo cuestionario que agrupó los dos cuestionarios inicialmente planteados.

Para la validación de los instrumentos se empleó el juicio de expertos y para determinar la confiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, el cual mostró una fuerte confiabilidad, con valores de 0,883 y 0,858 para las variables.

### **Métodos de análisis de datos**

Se utilizó el análisis descriptivo el cual implicó describir la condición de las variables de estudio a través de la información que se obtuvo de la muestra. También se utilizó el análisis inferencial que permitió que los resultados de la muestra se generalicen a toda la población, así como mostrar las relaciones de las variables y contrastar las hipótesis.

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 21, que permitió calcular estadísticas como la prueba no paramétrica: coeficiente de correlación Rho de Spearman el cual evaluó la relación entre las variables que fueron de tipo cualitativas y de escala de medida ordinal. Los resultados que se obtuvieron después del procesamiento estadístico de datos fueron representados mediante gráficos de columnas para facilitar su interpretación.

## **RESULTADOS**

El análisis estadístico mostró que el 45,51% de los usuarios percibe el nivel de responsabilidad social en un nivel medio, con respecto a la dimensión derechos humanos y medio ambiente, el nivel es alto y las dimensiones prácticas justas de operación y asuntos de consumidores el nivel es medio. En relación a la variable imagen institucional el 54,80% de los usuarios percibe un nivel regular, con respecto a la dimensión imagen física y conceptual, el nivel es bueno, y la dimensión imagen valorativa el nivel es regular.

Los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman mostraron que existe una correlación positiva media y significativa entre la RS y la II

del puesto de control migratorio desde la percepción de los usuarios, con un  $r=0,555$ . Respecto a la relación de la dimensión derechos humanos con la imagen institucional esta mostró una correlación positiva media con un valor  $r=0,619$ , en contraste con la relación de las dimensiones medio ambiente, prácticas justas de operación y asuntos de consumidores cuyo correlación es positiva y débil.

## DISCUSIÓN

El resultado de la aplicación de la prueba de Rho Spearman evidenció que existe una correlación positiva media entre las variables responsabilidad social y la imagen institucional, con un  $r = 0,555$ ; por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna y se alcanzó el objetivo de identificar que si existe relación entre ambas variables; similares resultados alcanzaron investigaciones anteriores, como la de Huarachi (2016) que utilizó como unidad de análisis una entidad pública y la metodología empleada fue la misma, concluyendo también que existe una correlación positiva media y significativa, con un  $r=0,614$ . Otras investigaciones que tuvieron como unidad de análisis a empresas privadas también llegaron a la conclusión que existe relación entre ambas variables como el caso de: Orozco-Toro y Ferré-Pavia (2017), Romay y Villalobos (2014), Saiz (2013), González y Martín (2013) y Bobadilla y Sandoval (2015). Infiriendo finalmente que las acciones reconocidas como responsabilidad social, logran que la imagen sea favorable, relacionándose positivamente.

Por otro lado existen investigaciones, las cuales concluyen que la relación de ambas variables es negativa o positiva débil, entre las que se encuentra la presentada por Flores (2015), Cardeno (2011) y Raya (2015). Infiriendo que una correlación positiva entre ambas variables está condicionada a otros elementos, como la comunicación de las actividades de responsabilidad social a las partes interesadas de una organización, acción considerada por la guía de responsabilidad social elaborada por ISO, como una materia fundamental. Finalmente se puede evidenciar la importancia de aplicar la guía de responsabilidad social elaborada por ISO, para obtener un resultado positivo entre las variables responsabilidad social e imagen institucional,

## CONCLUSIONES

Se identificó que existe relación positiva, media y significativa entre las variables responsabilidad social e imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, en los usuarios del servicio, sustentado en un coeficiente de correlación de  $r=0,555$ .

Se identificó que existe relación positiva, media y significativa entre la responsabilidad en derechos humanos y la imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, en los usuarios del servicio es, sustentado en un coeficiente de correlación de  $r=0,619$ .

Se identificó que existe relación positiva, débil y significativa entre la responsabilidad en el medio ambiente, en las prácticas justas de operación, en asuntos de consumidores con la imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, en los usuarios del servicio, sustentado en coeficientes de correlación  $r=0,477$ ;  $0,417$ ;  $0,492$  respectivamente.

## REFERENCIAS

- Alameda, R. A., Miranda, M. A. y Sagua, J. R. (2015). *Estudio de la Relación entre la Responsabilidad Social y la Imagen Corporativa del Sector Productivo de Ladrillos. Caso Ladrillera Martorell. Tacna*. (Tesis). Neumann Escuela de Negocios. Tacna, Perú
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Azofeifa, A. G. (1994). Pautas para la construcción de un cuestionario estadístico. *Banco Central de Costa Rica*, Recuperado de [http://www.bccr.fi.cr/investigacion/eseconomicas/metodoscuantitativos/Pautas\\_construccion\\_cuestionario\\_estadistico.pdf](http://www.bccr.fi.cr/investigacion/eseconomicas/metodoscuantitativos/Pautas_construccion_cuestionario_estadistico.pdf)
- Bobadilla, V. y Sandoval, S. (2015). *La responsabilidad social y su influencia en la imagen institucional de la empresa de transporte Rodrigo Carranza S.A.C. Trujillo*. (Tesis). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Bernstein, D. (1986). *La imagen de la empresa y la realidad*. Barcelona, España: Plaza & Janes.
- Capriotti, P. (2013). *La Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*. (4ta). Obtenido de <https://paulcapriotti.wordpress.com/libros/>
- Cardeno, N. (2011). A mayor responsabilidad social, mayor imagen corporativa de las universidades públicas de la zona de integración de fronteras.

- Económicas CUC*, 32 (1), 303-315.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Dopazo, M. (2012). *Informes de Responsabilidad Social Corporativa (RSC): Fuentes de Información y Documentación*. Revista general de información y documentación, 22, 279-305.
- Flores, M. (2015). *Estrategias de responsabilidad social en la imagen corporativa de la minera Barrick Misquichilca s.a. distrito de Huamachuco*. (Tesis). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- García, M. L. y Llorente C. (2009). La responsabilidad social corporativa. *Icono* 14. Recuperado de <https://icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/319/196>
- González, M. y Martín, V. (2013). *Análisis de la responsabilidad social en el siglo XXI*. (1 Ed.) México: DeLaSalle.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hogan, T. P. (2004). *Pruebas psicológicas: Una introducción práctica* (1ra ed.). Ciudad de México, México: El Manual Moderno.
- Huarachi, M. (2016). *Responsabilidad social e imagen institucional del personal con labores administrativas en el hospital Herminio Valdizán*. (Tesis). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- ISO (2010). *Guía de responsabilidad social*. Suiza: Secretaría Central de ISO.
- Jijena, R. (2011). *Imagen profesional y corporativa: cómo mejorarla, sostenerla o revertirla. Tomo II*. (1ra. Ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Nobuko.
- La Porte, J.M. (2012). *Introducción a la Comunicación Institucional de la Iglesia*. Madrid, España: Ediciones Palabra.
- Orozco-Toro, J. A. y Ferré-Pavia, C. (2017). La percepción de la reputación corporativa de los stakeholders de una empresa de comunicación: cómo afecta a Televisió de Catalunya comunicar una acción de responsabilidad social corporativa. *Palabra Clave*, 20(2), 473-505. DOI: 10.5294/pacla.2017.20.2.8
- Marquina, P. (2011). *Diagnóstico de la responsabilidad social en organizaciones peruanas: Una aproximación interinstitucional y multidisciplinaria* (1ra ed.). Lima, Perú: CENTRUM Católica.
- Martín, M.C. (2004). *Diseño y validación de cuestionarios*. Matronas Profesión 2004, 5(17), 23-29.
- Martínez, M. (2010). La ISO 26000 y la responsabilidad social del Estado Peruano. *Stakeholders*. Recuperado de <https://issuu.com/stakeholdersrs/docs/stakeholders16>

- Peña, M. (2012). *Contenidos docentes en el EEES*. Madrid, España: Visión libros.
- Raya, J. M. (2015). *Programa de responsabilidad social e imagen institucional de la empresa maderera Sullana-Apurímac*. (Tesis). Universidad Nacional San Antonio Abad. Cusco, Perú.
- Remy, P. (s.f.) La responsabilidad social de las entidades estatales. Recuperado de [http://www.iso26000peru.org/docsec/RS\\_entidades\\_estatales](http://www.iso26000peru.org/docsec/RS_entidades_estatales)
- Romay, M. y Villalobos, A. (2014). *Responsabilidad social empresarial e imagen corporativa de los medios de comunicación impresos del Estado Zulia*. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/3244>.
- Saiz, E. (2013). *La responsabilidad social como atributo diferencial en la imagen corporativa: el caso del sector de la distribución alimentaria en España*. (Tesis) Universidad Pompeu Fabra. Barcelona, España.
- Sánchez, J. y Pintado, T. (2013). *Imagen corporativa: influencia en la gestión empresarial* (2da.ed.). Madrid, España: ESIC editorial
- Scheinsohn, D. (1998). *Dinámica de la comunicación y la imagen corporativa*. Argentina: Fundación OSDE.
- Tomás-Sábado, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. (1era ed.). Barcelona, España; Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Torres, Z. (2014). *Introducción a la ética* (1ra. ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Vallaeys, F. (2016). *Introducción a la Responsabilidad Social Universitaria*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Valverde, J., Beita, W., Bermúdez, J., Pino, G., Rodríguez, G., Sánchez, R., (2011). *Gestión de la responsabilidad social universitaria: Dimensiones y estudios de caso* (1 ed.). Heredia, Costa Rica.
- Villafañe, J. (1999). *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid, España: Pirámide.

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Responsabilidad social e imagen institucional del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017?	<b>Objetivo General</b> Identificar la relación entre la responsabilidad social y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.	<b>Hipótesis General</b> Existe una relación positiva entre la responsabilidad social y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.	<b>Variable 1: Responsabilidad Social</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
			Derechos humanos	Respeto a los derechos humanos.	1,2,3,4	Escala ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alta: 49-65 Media: 31-48 Baja: 13-30
			Medio ambiente	Uso sostenible de recursos	5,6,7		
			Prácticas justas de operación	Comportamiento ético	8,9,10		
Asuntos de consumidores	Información objetiva y servicios de atención al cliente	11,12,13					
<b>Problemas Específicos</b>  Pe1: ¿Qué relación existe entre la responsabilidad en Derechos humanos y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017?	<b>Objetivos Específicos</b>  Oe1: Identificar la relación entre la responsabilidad en Derechos humanos y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.	<b>Hipótesis Específicos</b>  He1: Existe una relación positiva entre la responsabilidad en Derechos humanos y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.					
  Pe2: ¿Qué relación existe entre la responsabilidad en el Medio ambiente y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017?	  Oe2: Identificar la relación entre la responsabilidad en el Medio ambiente y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.	  He2: Existe una relación positiva entre la responsabilidad en el Medio ambiente y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.					

Pe3: ¿Qué relación existe entre la responsabilidad en Prácticas justas de operación y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017?	Oe3: Identificar la relación entre la responsabilidad en Prácticas justas de operación y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.	He3: Existe una relación positiva entre la responsabilidad en Prácticas justas de operación y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017	<b>Variable 2: Imagen Institucional</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
			Física	Identifica aspectos importantes de los características físicas del puesto de control	1, 2, 3, 4, 5	Escala ordinal Muy Inapropiado: 1 Inapropiado: 2 Poco apropiado: 3 Apropiado: 4 Muy apropiado: 5	Buena: 49-65 Regular: 31-48 Mala: 13-30
			Conceptual	Relaciona Conceptos con el puesto de control	6, 7, 8, 9		
			Valorativa	Valora el puesto de control	10, 11, 12, 13		
Pe4: ¿Qué relación existe entre la responsabilidad en Asuntos de consumidores y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017?	Oe4: Identificar la relación entre la responsabilidad en Asuntos de consumidores y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.	He4: Existe una relación positiva entre la responsabilidad en Asuntos de consumidores y la imagen institucional en los usuarios del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2017.					



**Anexo 3: Constancia de la institución**

**"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"**

Callao, 17 de mayo 2017

**Señora:**

**Dra. Jane Mariette Jansson de Ramírez**  
**Jefe de control migratorio – AIJCH**

**Asunto : Autorización para aplicación de encuesta**

De mi especial consideración:

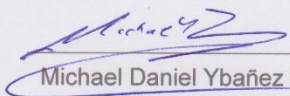
Siendo alumno del programa de maestría de la Universidad Privada Cesar Vallejo, con el debido respeto me dirijo a usted con la finalidad de manifestarle que estando en la última etapa de realizar mi trabajo de investigación (tesis) para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, solicito a su digna persona me otorgue el permiso para aplicar una encuesta que tiene por objetivo medir el grado de responsabilidad social e imagen institucional que se percibe en el puesto de control migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

La ejecución de la encuesta consistirá en escoger aleatoriamente a pasajeros que hacen uso del control migratorio y realizarles las preguntas del cuestionario, esto se realizará respetando la libertad de cada usuario de aceptar ser encuestado y sin perjudicar la atención del control migratorio.

Cabe destacar que los resultados que se obtengan, serán alcanzados a su oficina para los fines que usted convenga.

Agradezco de antemano su autorización y le deseo éxitos en su gestión.

Atentamente,

  
**Michael Daniel Ybañez Revollar**  
DNI N° 18217600



## **Anexo 4: Formato de Validación**

### **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

#### **Variable 1: Responsabilidad Social**

ISO (2010) mencionó: Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.(p.4)

#### **Dimensiones de las variables:**

Las dimensiones de la responsabilidad social se han determinado en base a las materias fundamentales que describió ISO (2010).

#### **Dimensión 1: Derechos humanos**

Se refiere a asegurar el cumplimiento de los derechos básicos de todo ser humano los cuales están clasificados en dos grandes categorías. La primera concerniente a los derechos civiles y políticos que incluye entre otros derechos el derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad ante la ley y a la libertad de expresión. La segunda categoría concerniente a derechos económicos, sociales y culturales que incluye entre otros derechos el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho al máximo nivel alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social

#### **Dimensión 2: Medio ambiente**

Se refiere a las decisiones o actividades que realizan las organizaciones que impactan en el medio ambiente.

#### **Dimensión 3: Prácticas justas de operación**

Se refiere al comportamiento ético de una organización en su relación con sus partes interesadas.

#### **Dimensión 4: Asuntos de consumidores**

Se refiere a ser responsable en todos los asuntos relacionados con sus consumidores.

## **Variable 2: Imagen Institucional**

Gálvez (2016) mencionó: Imagen es el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos servicios, marcas, empresas o instituciones. La imagen es una representación mental y virtual. (...) La imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública". (pp. 27-28)

### **Dimensiones de las variables:**

Las dimensiones de la responsabilidad social se han determinado en base a lo que Gálvez (2016) mencionó:

#### **Dimensión 1: Imagen física**

La imagen física, también llamada imagen formal, es la que se articulan en los públicos los objetos físicos, sean éstos comunicaciones directas o hechos comunicadores. La vestimenta de una persona, la forma del envase de un producto, el color o el estuche de un producto, y muchos hechos más, son entes generadores de imagen. El hecho físico es percibido de inmediato y en ese momento se transforma en un comunicador. Todos los hechos y actos personales o empresariales generan elementos que contribuyen a articular la imagen. Estos hechos comunican y de esa comunicación se generan creencias y asociaciones que contribuyen a articular la imagen, por eso a la hora de planificar la construcción de la imagen física, estos hechos deben tenerse en cuenta. (p.29).

#### **Dimensión 2: Imagen Conceptual**

Se denomina imagen conceptual la que articulan los hechos de comunicación que brindan al público conceptos acerca de las personas, la marca, la empresa, el servicio o la institución. Los hechos de comunicación tienen también un componente físico que genera imagen, pero más importante es el concepto que comunican, lo que propone el mensaje, ya que los hechos formales son olvidados y el concepto perdura como el fundamento de la comunicación. La imagen conceptual no sólo se articula a partir de las comunicaciones directas. (p.29).

#### **Dimensión 3: Imagen Valorativa**

Esta tercera esfera que compone la imagen refiere a la valoración que el individuo o la sociedad hacen, tanto de los aspectos físicos como conceptuales. Dicha valoración debe ser considerada como el factor motivacional de la conducta humana. (p.30).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 1: Responsabilidad Social

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
Derechos humanos	Respeto a los derechos humanos	¿Considera que se está respetando el derecho a la atención preferencial? ¿Considera que se da trato igualitario entre varones y mujeres? ¿Considera que se lucha contra la discriminación? ¿Considera que se respetan los derechos humanos?	Escala ordinal mediante la técnica de Likert:  (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Alta Media Baja
Medio ambiente	Uso sostenible de recursos	¿Considera que se hace uso responsable del papel? ¿Considera que se hace uso responsable de la energía eléctrica? ¿Considera que se invierte en el cuidado del medio ambiente?		
Prácticas justas de operación	Comportamiento ético	¿Considera que se lucha contra el soborno? ¿Considera que se trabaja correctamente en colaboración con la policía, aerolíneas, notarias, poder judicial y personal del aeropuerto? ¿Considera que el personal de migraciones trabaja éticamente?		
Asuntos de consumidores	Información objetiva y servicios de atención al cliente	¿Es informado sobre los procedimientos para el control migratorio? ¿Considera que su información personal se encuentra segura? ¿Recibe respuestas a sus preguntas y/o quejas?		

Fuente: Elaboración propia.

## Variable 2: Imagen Institucional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
Imagen física	Identifica aspectos importantes de los características físicas del puesto de control	¿Qué le parece el tamaño de las instalaciones del área de control migratorio? ¿Qué le parece la vestimenta del personal que lo atiende en el control migratorio? ¿Qué le parece la distribución de módulos de control migratorio? ¿Qué le parece la implementación de la puerta de control biométrico? ¿Qué le parece los colores del nuevo logotipo de migraciones?	Escala ordinal mediante la técnica de Likert:  Muy apropiado: 5 Apropiado: 4 Poco apropiado: 3 Inapropiado: 2 Muy Inapropiado: 1	Buena Regular Mala
Imagen conceptual	Relaciona Conceptos con el puesto de control	¿Considera qué palabra “responsabilidad social” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio? ¿Considera qué palabra “seguridad fronteriza” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio? ¿Considera qué palabra “derechos humanos” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio? ¿Considera qué palabra “superintendencia” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?		
Imagen valorativa	Valora el puesto de control	¿Qué le parece la atención recibida por parte del personal de migraciones? ¿Cómo califica el nivel de confianza de Migraciones? ¿Qué le parece la existencia del puesto de control migratorio para la lucha contra la trata de personas? ¿Qué le parece la existencia del puesto de control migratorio para evitar el ingreso de personas que dañarían a la sociedad?		

Fuente: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La Responsabilidad Social

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que se está respetando el derecho a la atención preferencial?							
2	¿Considera que se da trato igualitario entre varones y mujeres?							
3	¿Considera que hay casos de discriminación?							
4	¿Considera que se respetan los derechos humanos?							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera que se hace uso responsable del papel?							
6	¿Considera que se hace uso responsable de la energía eléctrica?							
7	¿Considera que se invierte en el cuidado del medio ambiente?							
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera que se presentan casos de soborno?							
9	¿Considera que se trabaja correctamente en colaboración con la policía, aerolíneas, notarias, poder judicial y personal del aeropuerto?							
10	¿Considera que el personal de migraciones trabaja éticamente?							
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Es informado sobre los procedimientos para el control migratorio?							
12	¿Considera que su información personal se encuentra segura?							
13	¿Recibe respuestas a sus preguntas y/o quejas?							

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

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [   ]           Aplicable después de corregir [   ]           No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI:

Especialidad del validador:

<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.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La Imagen Institucional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿Qué le parece el tamaño de las instalaciones del área de control migratorio?							
2	¿Qué le parece la vestimenta del personal que lo atiende en el control migratorio?							
3	¿Qué le parece la distribución de módulos de control migratorio?							
4	¿Qué le parece la implementación de la puerta de control biométrico?							
5	¿Qué le parece los colores del nuevo logotipo de migraciones?							
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera qué palabra "responsabilidad social" es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?							
7	¿Considera qué palabra "seguridad fronteriza" es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?							
8	¿Considera qué palabra "derechos humanos" es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?							
9	¿Considera qué palabra "superintendencia" es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?							
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Qué le parece la atención recibida por parte del personal de migraciones?							
11	¿Cómo califica el nivel de confianza de Migraciones?							
12	¿Qué le parece la existencia del puesto de control migratorio para la lucha contra la trata de personas?							
13	¿Qué le parece la existencia del puesto de control migratorio para evitar el ingreso de personas que dañarían a la sociedad?							

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:                      DNI:

Especialidad del validador:

<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.**

## Anexo 5: Validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La Responsabilidad Social

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿Considera que se está respetando el derecho a la atención preferencial?	x		x		x		
2	¿Considera que se da trato igualitario entre varones y mujeres?	x		x		x		
3	¿Considera que hay casos de discriminación?	x		x		x		
4	¿Considera que se respetan los derechos humanos?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2								
5	¿Considera que se hace uso responsable del papel?	x		x		x		
6	¿Considera que se hace uso responsable de la energía eléctrica?	x		x		x		
7	¿Considera que se invierte en el cuidado del medio ambiente?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3								
8	¿Considera que se presentan casos de soborno?	x		x		x		
9	¿Considera que se trabaja correctamente en colaboración con la policía, aerolíneas, notarias, poder judicial y personal del aeropuerto?	x		x		x		
10	¿Considera que el personal de migraciones trabaja éticamente?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4								
11	¿Es informado sobre los procedimientos para el control migratorio?	x		x		x		
12	¿Considera que su información personal se encuentra segura?	x		x		x		
13	¿Recibe respuestas a sus preguntas y/o quejas?	x		x		x		

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

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [x]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Torres Cabanillas, Luis Alberto            DNI: 08404690

Especialidad del validador: MENCIÓN EN INGENIERIA DE SISTEMAS

<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.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La Imagen Institucional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿Qué le parece el tamaño de las instalaciones del área de control migratorio?	X		X		X		
2	¿Qué le parece la vestimenta del personal que lo atiende en el control migratorio?	X		X		X		
3	¿Qué le parece la distribución de módulos de control migratorio?	X		X		X		
4	¿Qué le parece la implementación de la puerta de control biométrico?	X		X		X		
5	¿Qué le parece los colores del nuevo logotipo de migraciones?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
6	¿Considera qué palabra “responsabilidad social” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?	X		X		X		
7	¿Considera qué palabra “seguridad fronteriza” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?	X		X		X		
8	¿Considera qué palabra “derechos humanos” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?	X		X		X		
9	¿Considera qué palabra “superintendencia” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
10	¿Qué le parece la atención recibida por parte del personal de migraciones?	X		X		X		
11	¿Cómo califica el nivel de confianza de Migraciones?	X		X		X		
12	¿Qué le parece la existencia del puesto de control migratorio para la lucha contra la trata de personas?	X		X		X		
13	¿Qué le parece la existencia del puesto de control migratorio para evitar el ingreso de personas que dañarían a la sociedad?	X		X		X		

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

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [x]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Torres Cabanillas, Luis Alberto      **DNI:** 08404690

**Especialidad del validador:** MENCIÓN EN INGENIERIA DE SISTEMAS

<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.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La Responsabilidad Social

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Considera que se está respetando el derecho a la atención preferencial?	x		x		x		
2	¿Considera que se da trato igualitario entre varones y mujeres?	x		x		x		
3	¿Considera que se lucha contra la discriminación?	x		x		x		
4	¿Considera que se respetan los derechos humanos?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿Considera que se hace uso responsable del papel?	x		x		x		
6	¿Considera que se hace uso responsable de la energía eléctrica?	x		x		x		
7	¿Considera que se invierte en el cuidado del medio ambiente?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿Considera que se lucha contra el soborno?	x		x		x		
9	¿Considera que se trabaja correctamente en colaboración con la policía, aerolíneas, notarias, poder judicial y personal del aeropuerto?	x		x		x		
10	¿Considera que el personal de migraciones trabaja éticamente?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Es informado sobre los procedimientos para el control migratorio?	x		x		x		
12	¿Considera que su información personal se encuentra segura?	x		x		x		
13	¿Recibe respuestas a sus preguntas y/o quejas?	x		x		x		

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

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [x]**              **Aplicable después de corregir [ ]**              **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Esteban Medrano Reynoso DNI: 19914820

Especialidad del validador: MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

<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.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La Imagen Institucional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Qué le parece el tamaño de las instalaciones del área de control migratorio?	x		x		x		
2	¿Qué le parece la vestimenta del personal que lo atiende en el control migratorio?	x		x		x		
3	¿Qué le parece la distribución de módulos de control migratorio?	x		x		x		
4	¿Qué le parece la implementación de la puerta de control biométrico?	x		x		x		
5	¿Qué le parece los colores del nuevo logotipo de migraciones?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera qué palabra “responsabilidad social” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?	x		x		x		
7	¿Considera qué palabra “seguridad fronteriza” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?	x		x		x		
8	¿Considera qué palabra “derechos humanos” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?	x		x		x		
9	¿Considera qué palabra “superintendencia” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Qué le parece la atención recibida por parte del personal de migraciones?	x		x		x		
11	¿Cómo califica el nivel de confianza de Migraciones?	x		x		x		
12	¿Qué le parece la existencia del puesto de control migratorio para la lucha contra la trata de personas?	x		x		x		
13	¿Qué le parece la existencia del puesto de control migratorio para evitar el ingreso de personas que dañarían a la sociedad?	x		x		x		

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

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [x]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Esteban Medrano Reynoso DNI: 19914820

**Especialidad del validador:** MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

<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.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La Responsabilidad Social

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que se está respetando el derecho a la atención preferencial?	X		X		X		
2	¿Considera que se da trato igualitario entre varones y mujeres?	X		X		X		
3	¿Considera que se lucha contra la discriminación?	X		X		X		
4	¿Considera que se respetan los derechos humanos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera que se hace uso responsable del papel?	X		X		X		
6	¿Considera que se hace uso responsable de la energía eléctrica?	X		X		X		
7	¿Considera que se invierte en el cuidado del medio ambiente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera que se lucha contra el soborno?	X		X		X		
9	¿Considera que se trabaja correctamente en colaboración con la policía, aerolíneas, notarias, poder judicial y personal del aeropuerto?	X		X		X		
10	¿Considera que el personal de migraciones trabaja éticamente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Es informado sobre los procedimientos para el control migratorio?	X		X		X		
12	¿Considera que su información personal se encuentra segura?	X		X		X		
13	¿Recibe respuestas a sus preguntas y/o quejas?	X		X		X		

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

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [x]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Lau Chávez, Elsa Mercedes      DNI: 18181352

Especialidad del validador: MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN

<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.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La Imagen Institucional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿Qué le parece el tamaño de las instalaciones del área de control migratorio?	X		X		X		
2	¿Qué le parece la vestimenta del personal que lo atiende en el control migratorio?	X		X		X		
3	¿Qué le parece la distribución de módulos de control migratorio?	X		X		X		
4	¿Qué le parece la implementación de la puerta de control biométrico?	X		X		X		
5	¿Qué le parece los colores del nuevo logotipo de migraciones?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera qué palabra “responsabilidad social” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?	X		X		X		
7	¿Considera qué palabra “seguridad fronteriza” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?	X		X		X		
8	¿Considera qué palabra “derechos humanos” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?	X		X		X		
9	¿Considera qué palabra “superintendencia” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Qué le parece la atención recibida por parte del personal de migraciones?	X		X		X		
11	¿Cómo califica el nivel de confianza de Migraciones?	X		X		X		
12	¿Qué le parece la existencia del puesto de control migratorio para la lucha contra la trata de personas?	X		X		X		
13	¿Qué le parece la existencia del puesto de control migratorio para evitar el ingreso de personas que dañarían a la sociedad?	X		X		X		

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

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [x]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Lau Chávez, Elsa Mercedes      **DNI:** 18181352

**Especialidad del validador:** MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN

<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.**

## Anexo 6: Base de datos

Derechos humanos				Medio ambiente			Prácticas justas de operación			Asuntos de consumidores			<p>Si²: Sumatoria de varianza de los ítems 25.36</p> <p>ST²: Varianza de la suma de los ítems 160.82</p> <p>K: El número de ítems 13</p> $\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$ <p>α= 1.08 * 0.84</p> <p>α= 0.913</p> <p>Entre más cerca de 1 está α, más alto es el grado de confiabilidad</p>				
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	Suma Total	SUMA D1	SUMA D2	SUMA D3	SUMA D4
1	2	2	2	5	4	2	2	4	5	4	5	1	39	7	11	11	10
5	4	1	5	5	5	3	4	4	5	4	5	2	52	15	13	13	11
5	4	4	4	2	3	5	3	3	2	3	2	2	42	17	10	8	7
4	5	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	25	14	4	3	4
1	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	5	2	48	14	12	12	10
5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	55	18	12	13	12
5	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	40	17	8	8	7
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	57	18	13	13	13
4	4	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	2	26	10	5	5	6
2	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	20	7	3	6	4
4	3	5	4	1	2	2	2	2	1	2	1	2	31	16	5	5	5
4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	2	50	17	12	12	9
2	1	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	50	12	13	13	12
2	1	2	1	2	4	1	5	4	2	4	2	1	31	6	7	11	7
5	4	1	5	5	5	4	4	2	5	2	5	5	52	15	14	11	12
5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	5	3	50	17	11	11	11
4	5	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	23	13	4	3	3
1	4	1	4	1	3	4	4	3	1	3	1	1	31	10	8	8	5
5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	56	18	13	12	13
5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	45	17	10	8	10
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	58	18	13	13	14

4	4	1	1	3	2	1	1	2	3	2	3	4
2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	3	4	3	3	5	3	3
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
1	2	2	2	1	4	2	2	4	1	4	1	1
5	4	1	5	4	5	4	4	2	3	2	4	2
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	2
4	5	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2
1	4	1	4	1	3	4	4	3	1	3	1	2
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3
5	4	4	4	4	3	5	3	3	2	3	4	2
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	1	4	3	1	1	1	1	3	1	3	2
2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2
4	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	2
2	1	5	1	1	5	3	4	2	1	2	1	3
2	1	2	4	2	4	1	5	4	2	4	2	1
5	4	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3
4	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
1	4	1	4	1	3	5	4	3	1	3	1	1
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	4
2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
1	2	2	2	1	4	2	2	4	1	4	1	1
5	4	1	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	2
4	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
1	4	1	4	1	3	3	4	3	1	3	1	2
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3
5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2

31	10	6	6	9
17	5	3	6	3
24	6	5	5	8
61	18	14	14	15
51	17	12	11	11
61	18	14	14	15
27	7	7	7	6
45	15	13	9	8
48	17	12	10	9
25	11	5	4	5
32	10	8	8	6
57	18	14	13	12
46	17	12	8	9
57	18	13	13	13
29	13	5	5	6
18	5	3	6	4
24	9	5	5	5
50	17	12	12	9
31	9	9	7	6
34	9	7	11	7
58	15	14	14	15
49	17	12	10	10
21	11	4	3	3
32	10	9	8	5
62	18	15	14	15
48	17	11	10	10
61	18	14	14	15
28	10	5	5	8
17	5	3	6	3
23	6	5	5	7
58	18	13	13	14
47	16	11	10	10
58	18	13	13	14
27	7	7	7	6
51	15	14	12	10
48	17	12	10	9
22	11	4	3	4
31	10	7	8	6
56	18	13	13	12
45	17	11	8	9

5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	2
2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2
4	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	2
2	1	1	4	1	5	3	4	2	1	2	1	3
2	1	2	1	2	4	1	5	4	2	4	2	1
5	4	1	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3
4	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
1	4	1	4	1	3	3	4	3	1	3	1	1
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	4	1	1	3	2	1	1	2	3	2	3	4
2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	4
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
1	2	2	2	1	4	2	2	4	1	4	1	1
5	4	1	5	4	5	3	4	4	4	4	4	2
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2
4	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
1	4	1	4	1	3	4	4	3	1	3	1	2
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3
5	4	4	4	4	3	5	3	3	2	3	4	2
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
4	4	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2
2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2
4	3	5	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	2
2	1	5	1	1	5	3	4	2	1	2	1	3
2	1	2	1	2	4	1	5	4	2	4	2	1
5	4	1	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
4	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
1	4	3	4	1	3	4	4	3	1	3	1	1
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3

57	18	13	13	13
26	10	5	5	6
18	5	3	6	4
24	9	5	5	5
50	17	12	12	9
30	8	9	7	6
31	6	7	11	7
55	15	13	13	14
49	17	12	10	10
21	11	4	3	3
30	10	7	8	5
58	18	13	13	14
46	17	11	8	10
58	18	13	13	14
31	10	6	6	9
17	5	3	6	3
23	6	5	5	7
61	18	14	14	15
49	17	12	10	10
59	18	14	13	14
27	7	7	7	6
49	15	12	12	10
47	17	11	10	9
22	11	4	3	4
32	10	8	8	6
57	18	14	13	12
46	17	12	8	9
58	18	14	13	13
31	12	6	6	7
18	5	3	6	4
28	13	5	5	5
50	17	12	12	9
31	9	9	7	6
31	6	7	11	7
54	15	12	13	14
48	17	11	10	10
21	11	4	3	3
33	12	8	8	5
58	18	13	13	14
51	17	12	11	11



5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	4	1	1	3	2	1	1	2	3	2	3	4
2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	5	3	5	3	3	5	3	5	3
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
1	2	2	2	1	4	2	2	4	1	4	1	1
5	4	1	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2
4	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
1	4	1	4	1	3	4	4	3	1	3	1	2
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3
5	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	2
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	5	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2
2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2
4	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
4	4	5	1	3	4	5	5	4	3	4	3	2
2	1	5	4	1	5	3	4	2	1	2	1	3
2	1	2	1	2	4	1	5	4	2	4	2	1
5	4	1	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
4	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
1	4	1	4	1	3	4	4	3	1	3	1	1
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	4	1	1	3	2	1	1	2	3	2	3	4
2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	4
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
1	2	2	2	1	4	2	2	4	1	4	1	1
5	4	1	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2
4	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
1	4	1	4	1	3	4	4	3	1	3	1	2
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3

59	18	14	13	14
31	10	6	6	9
17	5	3	6	3
23	6	5	5	7
58	18	13	13	14
52	17	13	11	11
58	18	13	13	14
27	7	7	7	6
52	15	13	13	11
47	17	11	10	9
22	11	4	3	4
32	10	8	8	6
57	18	14	13	12
49	17	12	10	10
57	18	13	13	13
33	14	6	6	7
18	5	3	6	4
24	9	5	5	5
47	14	12	12	9
34	12	9	7	6
31	6	7	11	7
55	15	13	13	14
47	17	10	10	10
21	11	4	3	3
31	10	8	8	5
59	18	14	13	14
46	17	10	9	10
58	18	13	13	14
31	10	6	6	9
17	5	3	6	3
23	6	5	5	7
61	18	14	14	15
49	17	12	10	10
62	18	15	14	15
27	7	7	7	6
52	15	13	13	11
47	17	11	10	9
22	11	4	3	4
32	10	8	8	6
56	18	13	13	12

5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	1	1	3	4	1	1	4	3	4	3	2
2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2
4	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
4	4	5	1	3	4	5	5	4	3	4	3	2
2	1	5	1	1	5	3	4	2	1	2	1	3
2	1	2	1	2	4	1	5	4	2	4	2	1
5	4	1	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3
4	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
1	4	1	4	1	3	3	4	3	1	3	1	1
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	4	1	1	3	2	1	1	2	3	2	3	4
2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	3	5	3
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2
1	3	4	3	5	2	1	4	2	5	2	5	1
1	4	3	3	3	1	4	1	1	3	1	3	1
4	5	5	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1
4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	3	3	4
2	4	5	3	3	4	1	4	4	3	4	3	1
2	4	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	4
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3
4	4	5	3	5	1	2	1	1	5	1	5	1
1	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3
5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
4	4	5	3	3	1	1	1	1	3	1	3	4
2	4	5	3	3	1	1	4	1	3	1	3	1
1	2	2	2	1	4	2	2	4	1	4	1	1
5	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	2

47	17	11	10	9
57	18	13	13	13
35	10	8	8	9
18	5	3	6	4
24	9	5	5	5
47	14	12	12	9
31	9	9	7	6
31	6	7	11	7
55	15	13	13	14
49	17	12	10	10
21	11	4	3	3
30	10	7	8	5
58	18	13	13	14
47	17	10	10	10
58	18	13	13	14
31	10	6	6	9
17	5	3	6	3
23	6	5	5	7
58	18	13	13	14
51	16	13	11	11
62	18	15	14	15
59	19	14	14	12
38	11	8	11	8
29	11	8	5	5
39	17	8	7	7
40	16	7	7	10
41	14	8	11	8
29	12	5	5	7
57	20	13	13	11
49	17	12	10	10
38	16	8	7	7
40	14	9	10	7
56	18	13	13	12
49	17	12	10	10
56	19	13	13	11
34	16	5	5	8
32	14	5	8	5
27	7	7	7	6
56	15	15	14	12
48	17	12	10	9

4	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
1	4	1	4	1	3	5	4	3	1	3	1	2
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	2
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	1	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2
2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2
4	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
4	4	1	1	3	4	5	5	4	3	4	3	2
2	1	1	4	1	5	3	4	2	1	2	1	3
2	1	2	1	2	4	1	5	4	2	4	2	1
5	4	1	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	5	3	4	3	3	5	3	5	3
4	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
1	2	1	4	1	3	4	4	3	1	3	1	1
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	4	1	1	3	2	1	1	2	3	2	3	4
2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	4
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	3	5	3
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
1	2	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	1
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
2	4	5	3	3	1	1	4	1	3	1	3	1
1	4	5	3	4	1	1	1	1	4	1	4	4
3	2	5	5	2	4	2	2	4	2	4	2	2
5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
1	3	4	3	4	1	1	4	1	4	1	4	1
1	4	3	3	3	2	4	1	2	3	2	3	1
4	5	5	3	3	2	2	1	2	3	2	3	1
4	3	5	3	3	4	1	1	4	3	4	3	4
2	4	5	3	3	1	1	4	1	3	1	3	1
2	4	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3

22	11	4	3	4
33	10	9	8	6
60	18	15	14	13
48	17	12	10	9
57	18	13	13	13
29	10	6	6	7
18	5	3	6	4
24	9	5	5	5
43	10	12	12	9
30	8	9	7	6
31	6	7	11	7
55	15	13	13	14
51	17	12	11	11
21	11	4	3	3
29	8	8	8	5
59	18	14	13	14
48	17	10	10	11
58	18	13	13	14
31	10	6	6	9
17	5	3	6	3
23	6	5	5	7
61	18	14	14	15
51	16	13	11	11
59	18	14	13	14
40	12	11	10	7
55	18	13	13	11
46	16	10	10	10
47	14	12	12	9
32	14	5	8	5
34	13	6	6	9
39	15	8	8	8
56	19	13	13	11
32	11	6	9	6
32	11	9	6	6
36	17	7	6	6
42	15	8	8	11
32	14	5	8	5
29	12	5	5	7
61	20	14	14	13
48	17	11	10	10

4	2	5	3	3	1	2	1	1	3	1	3	1
1	2	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
1	2	5	3	4	1	1	1	1	4	1	4	4
5	4	5	5	2	4	2	2	4	2	4	2	2
5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
1	3	4	3	4	2	1	4	2	4	2	4	1
1	5	3	3	3	1	4	1	1	3	1	3	1
4	4	5	3	3	1	2	1	1	3	1	3	1
2	4	5	3	3	2	1	4	2	3	2	3	1
1	4	5	3	4	1	1	1	1	4	1	4	4
3	4	5	5	2	4	2	2	4	2	4	2	2
5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
1	5	4	3	4	2	1	4	2	4	2	4	1
1	4	3	3	3	1	4	5	1	3	1	3	1
4	3	5	3	3	2	2	5	2	3	2	3	1
4	5	5	3	3	1	1	5	1	3	1	3	4
2	4	5	3	3	1	1	4	1	3	1	3	1
2	4	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3
5	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
4	2	5	3	3	1	2	1	1	3	1	3	1
1	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1
5	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
1	2	5	3	4	1	1	1	1	4	1	4	4
5	4	5	5	2	4	2	2	4	2	4	2	2
5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
1	5	4	3	4	1	1	4	1	4	1	4	1
1	3	3	3	3	1	4	1	1	3	1	3	1
4	5	5	3	3	2	2	1	2	3	2	3	1
1	4	3	3	3	2	4	1	2	3	2	3	1
4	3	5	3	3	1	2	1	1	3	1	3	1
4	5	5	3	3	4	1	1	4	3	4	3	4
2	4	5	3	3	1	1	4	1	3	1	3	1
2	4	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
4	2	5	3	3	1	2	1	1	3	1	3	1

30	14	6	5	5
39	12	10	10	7
55	18	13	13	11
48	17	11	10	10
32	11	6	6	9
43	19	8	8	8
56	19	13	13	11
35	11	7	10	7
30	12	8	5	5
32	16	6	5	5
35	14	6	9	6
34	13	6	6	9
41	17	8	8	8
54	17	13	13	11
37	13	7	10	7
33	11	8	9	5
38	15	7	10	6
39	17	5	9	8
32	14	5	8	5
29	12	5	5	7
61	20	14	14	13
46	15	11	10	10
30	14	6	5	5
41	14	10	10	7
53	16	13	13	11
48	17	11	10	10
32	11	6	6	9
43	19	8	8	8
54	17	13	13	11
34	13	6	9	6
28	10	8	5	5
36	17	7	6	6
32	11	9	6	6
31	15	6	5	5
44	17	8	8	11
32	14	5	8	5
29	12	5	5	7
61	20	14	14	13
48	17	11	10	10
30	14	6	5	5

1	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
1	4	5	3	4	1	1	1	1	4	1	4	4
3	2	5	5	2	4	2	2	4	2	4	2	2
5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
1	5	4	3	4	1	1	4	1	4	1	4	1
1	3	3	3	3	2	4	1	2	3	2	3	1
4	5	5	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1
1	4	3	3	3	1	4	3	1	3	1	3	1
4	3	5	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1
4	5	5	3	3	2	1	1	2	3	2	3	4
2	4	5	3	3	1	1	4	1	3	1	3	1
2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
4	4	5	3	3	1	2	1	1	3	1	3	1
1	2	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
1	4	5	3	4	1	1	1	1	4	1	4	4
5	4	5	5	2	4	2	2	4	2	4	2	2
5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2
1	5	4	3	4	2	1	4	2	4	2	4	1
1	3	3	3	3	2	4	1	2	3	2	3	1
4	5	5	3	5	1	2	1	1	5	1	5	1
1	4	3	3	3	2	4	1	2	3	2	3	1
4	3	5	3	5	2	2	1	2	5	2	5	1
4	5	5	3	3	1	1	1	1	3	1	3	4
2	4	5	3	3	1	1	4	1	3	1	3	1
2	4	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	4
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3
5	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
4	4	5	3	3	2	2	1	2	3	2	3	1
1	2	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	1
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3
1	4	5	3	5	1	1	3	1	5	1	5	4
3	4	5	5	2	4	2	2	4	2	4	2	2
5	3	4	5	4	5	5	4	2	4	2	4	2

41	14	10	10	7
55	18	13	13	11
48	17	11	10	10
34	13	6	6	9
39	15	8	8	8
54	17	13	13	11
34	13	6	9	6
31	10	9	6	6
38	17	7	8	6
31	11	8	7	5
33	15	6	7	5
38	17	6	6	9
32	14	5	8	5
32	12	6	6	8
61	20	14	14	13
48	17	11	10	10
32	16	6	5	5
39	12	10	10	7
55	18	13	13	11
48	17	11	10	10
34	13	6	6	9
43	19	8	8	8
57	17	14	14	12
37	13	7	10	7
31	10	9	6	6
39	17	8	7	7
32	11	9	6	6
40	15	9	8	8
35	17	5	5	8
32	14	5	8	5
29	12	5	5	7
58	20	13	13	12
46	15	11	10	10
35	16	7	6	6
40	12	11	10	7
59	18	15	14	12
49	17	12	10	10
39	13	7	9	10
41	17	8	8	8
49	17	14	10	8

1	5	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	1	43	13	9	12	9
1	4	3	3	3	1	5	3	1	3	1	3	1	32	11	9	7	5
4	3	5	3	3	1	2	3	1	3	1	3	1	33	15	6	7	5
1	5	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	1	43	13	9	12	9
1	4	3	3	3	5	5	3	1	3	1	3	1	36	11	13	7	5
4	3	5	3	3	1	2	3	1	3	1	3	1	33	15	6	7	5
4	5	5	3	3	4	1	3	4	3	4	3	4	46	17	8	10	11
2	2	5	3	3	2	1	4	2	3	2	1	1	31	12	6	9	4
2	4	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	4	28	12	5	4	7
5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	2	58	20	14	13	11
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	49	17	12	10	10
4	4	5	3	3	1	2	1	1	3	1	3	1	32	16	6	5	5
1	2	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	1	40	12	11	10	7
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	59	18	15	14	12
5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	51	17	12	11	11
5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	58	17	15	14	12
4	3	5	3	3	2	1	1	2	3	2	3	4	36	15	6	6	9
2	4	5	3	3	2	1	4	2	3	2	3	1	35	14	6	9	6
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	30	10	6	6	8
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	59	18	15	14	12
5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	49	17	12	10	10
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	2	56	18	15	13	10
2.48	1.32	2.22	2.05	1.67	2.36	2.14	1.56	2.24	1.66	2.23	1.67	1.77	160.82	16.32	12.44	10.12	10.38

Imagen física					Imagen conceptual				Imagen valorativa				<div> <div> <div>Si²: Sumatoria de varianza de los ítems</div> <div>ST²: Varianza de la suma de los ítems</div> <div>K: El número de ítems</div> </div> <div> <math display="block">\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]</math> </div> <div> <div>Entre más cerca de 1 está α, más alto es el grado de confiabilidad</div> <div>α= 1.08 * 0.74</div> <div>α= 0.804</div> </div> </div>			
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	Suma Total	SUMA D1	SUMA D2	SUMA D3
3	2	5	3	2	1	5	5	1	3	2	2	2	36	15	12	9
4	4	5	2	1	5	4	4	5	2	4	4	5	49	16	18	15
4	4	4	5	1	5	4	4	4	5	4	4	4	52	18	17	17
1	2	2	1	1	4	5	5	4	1	5	5	4	40	7	18	15
5	4	4	2	4	1	4	4	4	2	4	4	4	46	19	13	14
5	4	3	2	4	5	4	5	5	2	4	5	5	53	18	19	16
4	5	1	2	1	5	4	5	4	2	4	5	4	46	13	18	15
1	4	4	2	1	5	4	4	5	2	4	4	5	45	12	18	15
5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	5	3	51	20	16	15
5	4	3	2	4	2	1	1	1	2	1	1	2	29	18	5	6
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	49	21	14	14
4	4	1	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3	42	14	15	13
2	1	4	2	1	2	1	1	4	2	1	1	4	26	10	8	8
4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	23	12	5	6
4	4	5	2	3	5	4	4	5	2	4	4	5	51	18	18	15
2	1	4	3	1	5	4	4	4	3	4	4	4	43	11	17	15
2	1	5	1	2	4	5	5	3	1	5	5	3	42	11	17	14
5	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	51	22	13	16
5	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	55	19	19	17
4	5	1	1	1	5	4	4	4	1	4	4	4	42	12	17	13
1	4	4	1	1	5	4	5	5	1	4	5	5	45	11	19	15
5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	53	22	15	16
5	4	3	3	4	2	1	1	1	3	1	1	1	30	19	5	6
5	4	4	5	4	2	1	1	1	5	1	1	2	36	22	5	9
4	4	1	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	51	16	18	17

2	1	4	1	1	5	4	4	4	1	4	4	4
2	1	2	4	2	5	4	4	5	4	4	4	5
5	4	4	5	4	1	2	2	3	5	2	2	3
5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	2	5	3	2	4	5	5	1	3	5	5	1
4	4	5	2	1	1	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	5	1	5	4	5	5	5	4	5	5
1	2	2	1	1	5	4	4	4	1	4	4	4
5	4	4	2	4	5	4	4	5	2	4	4	5
5	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	5	1	2	1	2	1	1	3	2	5	1	3
1	4	4	2	1	4	3	3	2	2	3	3	2
5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	3	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1
5	4	4	4	4	2	1	1	4	4	1	1	4
4	4	1	2	3	5	4	4	5	2	4	4	5
2	1	4	2	1	5	4	4	4	2	4	4	4
4	3	2	2	1	4	5	5	1	2	5	5	2
4	4	5	2	3	1	4	4	4	2	4	4	4
2	1	4	3	1	5	4	4	5	3	4	4	5
2	1	5	1	2	5	4	4	4	1	4	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
5	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2
4	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
4	4	1	4	3	1	2	2	2	4	2	2	2
2	1	4	1	1	5	4	4	5	1	4	4	5
2	1	2	4	2	5	4	5	4	4	4	5	4
5	4	4	5	4	4	5	5	1	5	5	5	1
5	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
3	2	5	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4
4	4	5	2	1	5	4	4	5	2	4	4	5
4	4	4	5	1	4	4	4	2	5	4	4	2

39	9	17	13
46	11	18	17
42	22	8	12
53	19	18	16
58	22	18	18
44	15	15	14
43	16	13	14
56	18	19	19
37	7	17	13
52	19	18	15
48	18	16	14
31	13	7	11
34	12	12	10
51	20	16	15
28	18	5	5
39	21	8	10
47	14	18	15
41	10	17	14
41	12	15	14
45	18	13	14
45	11	18	16
41	11	17	13
58	22	18	18
46	19	14	13
21	12	5	4
21	11	5	5
57	22	18	17
52	19	17	16
58	22	18	18
33	16	7	10
41	9	18	14
46	11	18	17
53	22	15	16
47	19	13	15
58	22	18	18
47	15	17	15
49	16	18	15
47	18	14	15



1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	4	2	4	4	3	3	1	2	3	3	1	1
5	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
4	5	1	2	1	2	1	1	4	2	1	2	4	4
1	4	4	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5
5	4	3	2	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	5	1	4	5	5	1	1
4	4	1	2	3	1	4	4	4	2	4	4	4	4
2	1	4	2	1	5	4	4	5	2	4	4	5	5
4	3	2	2	1	5	4	5	4	2	4	5	4	4
4	4	5	2	3	5	4	4	5	2	4	4	5	5
2	1	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	3	3
2	1	5	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	4	5	4	2	1	5	1	4	1	5	1	1
5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5
4	5	1	1	1	5	4	4	4	1	4	4	4	4
1	4	4	1	1	5	4	4	5	1	4	4	5	5
5	4	4	5	4	1	2	2	2	5	2	2	2	2
5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	1	4	3	4	5	5	1	4	5	5	1	1
2	1	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4
2	1	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5
5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
3	2	5	3	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1
4	4	5	2	1	4	3	3	1	2	3	3	1	1
4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	4	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1
5	4	3	2	4	5	4	4	5	2	4	4	5	5
4	5	1	2	1	5	4	4	4	2	4	4	4	4
1	4	4	2	1	4	5	5	1	2	5	5	1	1
5	4	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	3	2	4	5	4	4	4	2	4	4	5	5
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4

16	7	5	4
39	19	11	9
48	18	16	14
30	13	8	9
22	12	5	5
54	20	18	16
49	18	17	14
51	21	15	15
41	14	13	14
43	10	18	15
45	12	18	15
51	18	18	15
40	11	15	14
20	11	5	4
42	22	9	11
53	19	18	16
42	12	17	13
43	11	18	14
40	22	7	11
53	19	18	16
56	22	17	17
46	16	15	15
35	9	13	13
45	11	17	17
56	22	17	17
53	19	18	16
53	22	15	16
26	15	5	6
36	16	11	9
50	18	16	16
16	7	5	4
29	19	5	5
51	18	18	15
44	13	17	14
40	12	15	13
48	20	13	15
50	18	17	15
56	21	18	17

4	4	1	2	3	5	4	4	5	2	4	4	5
2	1	4	2	1	4	4	4	3	2	4	4	3
4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	4	1	1
4	4	5	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	4	3	1	5	4	4	5	3	4	4	5
2	1	5	1	2	5	4	4	4	1	4	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
5	4	3	3	4	1	2	2	2	3	2	2	2
4	5	1	1	1	5	4	4	5	1	4	4	5
1	4	4	1	1	5	4	4	4	1	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	5	1	5	5	5	1
5	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
4	4	1	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4
2	1	4	1	1	5	4	4	5	1	4	4	5
2	1	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3
5	4	4	5	4	2	1	1	1	5	1	1	1
5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	1
3	2	5	3	2	2	1	1	4	3	1	1	4
4	4	5	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
4	4	4	5	1	5	4	4	5	5	4	4	5
1	2	2	1	1	5	4	4	4	1	4	4	4
5	4	4	2	4	4	5	5	1	2	5	5	1
5	4	3	2	4	1	4	4	4	2	4	4	4
4	5	1	2	1	5	4	5	5	2	4	5	5
1	4	4	2	1	5	4	4	4	2	4	4	4
5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5
5	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3
5	4	4	4	4	2	1	1	1	4	1	1	1
4	4	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	4	2	1	5	4	4	5	2	4	4	5
4	3	2	2	1	5	4	4	4	2	4	4	4
4	4	5	2	3	5	4	4	4	2	4	4	5
2	1	4	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2
2	1	5	1	2	5	4	4	5	1	4	4	5
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
5	4	3	3	4	4	5	5	1	3	5	5	1

47	14	18	15
38	10	15	13
25	12	5	8
28	18	5	5
45	11	18	16
41	11	17	13
58	22	18	18
35	19	7	9
44	12	18	14
41	11	17	13
53	22	15	16
47	19	13	15
57	22	17	18
51	16	18	17
41	9	18	14
41	11	15	15
35	22	5	8
44	19	13	12
48	22	13	13
32	15	8	9
26	16	5	5
54	18	18	18
37	7	17	13
47	19	15	13
45	18	13	14
48	13	19	16
43	12	17	14
54	20	18	16
46	18	15	13
33	21	5	7
24	14	5	5
43	10	18	15
43	12	17	14
50	18	17	15
27	11	7	9
43	11	18	14
56	22	17	17
48	19	15	14

4	5	1	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4
1	4	4	1	1	1	5	4	4	5	1	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4
4	4	1	4	3	2	1	1	1	1	4	1	1
2	1	4	1	1	4	3	3	1	1	1	3	3
2	1	2	4	2	4	4	4	1	4	4	4	1
5	4	4	5	4	2	1	1	1	5	1	1	1
5	4	3	3	4	2	1	4	1	3	1	4	1
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
3	2	5	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4
4	4	5	2	1	4	5	5	1	2	5	5	1
4	4	4	5	1	1	1	4	4	5	4	4	4
1	2	2	1	1	5	4	4	5	1	4	4	5
5	4	4	2	4	5	4	5	4	2	4	5	4
5	4	3	2	4	5	4	4	5	2	4	4	5
4	5	1	2	1	4	4	4	1	2	4	4	1
1	4	4	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
5	4	4	3	4	2	1	1	1	3	1	1	1
5	4	3	2	4	5	4	4	5	2	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	1	2	3	5	4	4	5	2	4	4	5
2	1	4	2	1	5	5	5	5	2	5	5	5
4	3	2	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3
4	4	5	2	3	1	4	4	3	2	4	4	3
2	1	4	3	1	4	5	5	3	3	5	5	3
2	1	5	1	2	4	3	3	4	1	3	3	4
5	4	4	5	4	2	4	4	3	5	4	4	3
5	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3
4	5	1	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5
1	4	4	1	1	5	4	4	4	1	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3
5	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
4	4	1	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
2	1	4	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5
2	1	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3

38	12	13	13
43	11	18	14
58	22	18	18
53	19	18	16
53	22	15	16
28	16	5	7
28	9	11	8
37	11	13	13
35	22	5	8
36	19	8	9
57	22	18	17
47	15	17	15
44	16	15	13
48	18	13	17
39	7	18	14
52	19	18	15
51	18	18	15
37	13	13	11
22	12	5	5
31	20	5	6
51	18	18	15
53	21	16	16
47	14	18	15
47	10	20	17
33	12	10	11
43	18	12	13
44	11	17	16
36	11	14	11
51	22	13	16
46	19	13	14
48	12	20	16
41	11	17	13
53	22	15	16
47	19	13	15
58	22	18	18
49	16	17	16
45	9	20	16
41	11	15	15

5	4	4	5	4	2	4	4	3	5	4	4	3
5	4	3	3	4	1	2	2	2	3	2	2	2
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
3	2	5	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4
4	4	5	2	1	4	5	5	1	2	5	5	1
4	4	4	5	1	1	4	4	4	5	4	4	4
1	2	2	1	1	5	4	4	5	1	4	4	5
5	4	4	2	4	5	4	4	4	2	4	4	4
5	4	3	2	4	5	4	4	5	2	4	4	5
4	5	1	2	1	4	4	4	3	2	4	4	3
1	4	4	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
5	4	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3	1
5	4	3	2	4	4	4	4	1	2	4	4	1
5	4	4	4	4	2	1	1	4	4	1	1	4
4	4	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	4	2	1	5	4	4	5	2	4	4	5
4	3	2	2	1	5	4	4	4	2	4	4	4
4	4	5	2	3	4	5	5	1	2	5	5	1
2	1	4	3	1	1	2	2	4	3	2	2	4
2	1	5	1	2	5	4	4	5	1	4	4	5
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5
4	5	1	1	1	4	4	4	3	1	4	4	3
1	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
5	4	4	5	4	2	1	1	1	5	1	1	1
5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5
5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
4	4	1	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5
2	1	4	1	1	1	2	2	4	1	2	2	4
2	1	2	4	2	5	4	4	5	4	4	4	5
5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4
5	4	3	3	4	5	2	2	4	3	2	2	4
5	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	3
3	2	5	3	2	1	4	4	3	3	4	4	3
4	4	5	2	1	3	2	2	5	2	2	2	5
4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
1	2	2	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3
5	4	4	2	4	1	4	4	3	2	4	4	3

51	22	13	16
35	19	7	9
58	22	18	18
47	15	17	15
44	16	15	13
48	18	13	17
39	7	18	14
50	19	17	14
51	18	18	15
41	13	15	13
22	12	5	5
41	20	11	10
42	18	13	11
39	21	8	10
24	14	5	5
43	10	18	15
43	12	17	14
46	18	15	13
31	11	9	11
43	11	18	14
56	22	17	17
53	19	18	16
39	12	15	12
20	11	5	4
35	22	5	8
53	19	18	16
57	22	17	18
51	16	18	17
27	9	9	9
46	11	18	17
52	22	15	15
43	19	13	11
50	22	13	15
41	15	12	14
39	16	12	11
58	18	20	20
27	7	10	10
44	19	12	13

5	4	3	2	4	4	5	5	3	2	5	5	3
4	5	1	2	1	4	3	3	3	2	3	3	3
1	4	4	2	1	2	4	4	3	2	4	4	3
5	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3
5	4	3	2	4	5	5	5	5	2	5	5	5
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3
2	1	4	2	1	1	2	2	4	2	2	2	4
4	3	2	2	1	5	4	4	5	2	4	4	5
4	4	5	2	3	5	4	4	4	2	4	4	4
2	1	4	3	1	1	2	2	3	3	2	2	3
2	1	5	1	2	5	4	4	5	1	4	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3
4	5	1	1	1	1	5	5	3	1	5	5	3
1	4	4	1	1	4	4	4	3	1	4	4	3
5	4	4	5	4	2	4	4	3	5	4	4	3
5	4	3	3	4	1	4	4	3	3	4	4	3
5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5
4	4	1	4	3	5	3	3	5	4	3	3	5
2	1	4	1	1	1	5	5	3	1	5	5	3
2	1	2	4	2	1	4	4	3	4	4	4	3
5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	3	3	3
5	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	3
5	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	3
4	5	1	2	1	2	4	4	3	2	4	4	3
1	4	4	2	1	5	5	5	5	2	5	5	5
5	4	4	3	4	5	2	2	4	3	2	2	4
5	4	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	3
5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
4	4	1	2	3	5	2	2	5	2	2	2	5
2	1	4	2	1	5	4	4	4	2	4	4	4
4	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3
4	4	5	2	3	5	4	4	5	2	4	4	5
2	1	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5
2	1	5	1	2	1	5	5	3	1	5	5	3
5	4	4	5	4	1	3	3	3	5	3	3	3
5	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	3

50	18	17	15
37	13	13	11
38	12	13	13
47	20	13	14
55	18	20	17
54	21	17	16
34	14	11	9
29	10	9	10
45	12	18	15
49	18	17	14
29	11	8	10
43	11	18	14
62	22	20	20
41	19	10	12
40	12	14	14
38	11	15	12
51	22	13	16
45	19	12	14
56	22	16	18
47	16	16	15
37	9	14	14
38	11	12	15
49	22	13	14
52	19	17	16
50	22	13	15
39	13	13	13
49	12	20	17
44	20	13	11
38	18	11	9
50	21	13	16
39	14	14	11
41	10	17	14
29	12	8	9
51	18	18	15
45	15	16	14
39	11	14	14
46	22	10	14
52	19	17	16

4	5	1	1	5	1	4	4	3	1	4	4	3
1	4	4	1	1	4	3	3	3	1	3	3	3
5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3
5	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3
5	4	4	5	4	2	4	4	3	5	4	4	3
4	4	1	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
2	1	4	1	1	5	4	4	4	1	4	4	4
2	1	2	4	2	4	2	2	3	4	2	2	3
5	4	4	5	4	1	4	4	4	5	4	4	4
5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5
5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
4	5	1	2	1	1	4	4	3	2	4	4	3
1	4	4	2	1	3	2	2	5	2	2	2	5
5	4	4	3	4	5	3	3	5	3	3	3	5
5	4	3	2	4	1	5	5	3	2	5	5	3
5	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	3	3
4	4	1	2	3	4	5	5	3	2	5	5	3
2	1	4	2	1	1	4	4	3	2	4	4	3
4	3	2	2	1	4	3	3	3	2	3	3	3
4	4	5	2	3	4	5	5	3	2	5	5	3
2	1	4	3	1	2	4	4	3	3	4	4	3
2	1	5	1	2	2	4	4	3	1	4	4	3
5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4
4	5	1	1	1	4	4	4	3	1	4	4	3
1	4	4	1	1	1	2	2	4	1	2	2	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	5	4	1	4	4	3	5	4	4	3
4	4	1	4	3	5	4	4	5	2	4	4	5
2	1	4	1	1	5	3	3	5	1	3	3	5
2	1	2	4	2	1	5	5	3	4	5	5	3
5	4	4	5	4	1	3	3	3	5	3	3	3
5	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	3
5	4	4	5	4	1	4	4	3	5	4	4	3
5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	5	1	1	5	4	5	5	3	1	5	5	3
1	4	4	1	5	2	4	4	3	1	4	4	3

40	16	12	12
34	11	13	10
57	22	17	18
46	19	13	14
51	22	13	16
55	16	20	19
39	9	17	13
33	11	11	11
52	22	13	17
53	19	18	16
57	22	18	17
38	13	12	13
35	12	12	11
50	20	16	14
47	18	14	15
44	21	10	13
46	14	17	15
35	10	12	13
36	12	13	11
50	18	17	15
38	11	13	14
36	11	13	12
62	22	20	20
51	19	17	15
39	12	15	12
29	11	9	9
58	22	18	18
51	19	17	15
50	22	12	16
49	16	18	15
37	9	16	12
42	11	14	17
46	22	10	14
52	19	17	16
50	22	12	16
44	19	13	12
47	16	17	14
40	15	13	12

5	4	4	5	4	2	4	4	3	5	4	4	3	51	22	13	16
5	4	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	57	19	20	18
5	4	4	5	4	5	2	2	4	5	2	2	4	48	22	13	13
4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	46	16	15	15
2	1	4	1	1	1	2	2	4	1	2	2	4	27	9	9	9
2	1	2	4	2	5	4	4	5	4	4	4	5	46	11	18	17
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	56	22	17	17
5	4	3	3	4	1	4	5	3	3	4	5	3	47	19	13	15
5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	56	22	16	18
1	4	4	2	1	5	3	3	5	2	3	3	5	41	12	16	13
5	4	4	3	4	1	5	5	3	3	5	5	3	50	20	14	16
5	4	3	2	4	1	4	4	3	2	4	4	3	43	18	12	13
5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	47	21	13	13
4	4	1	2	3	1	5	5	3	2	5	5	3	43	14	14	15
2	1	4	2	1	1	4	4	3	2	4	4	3	35	10	12	13
4	3	2	2	1	4	3	3	3	2	3	3	3	36	12	13	11
4	4	5	2	3	4	5	5	3	2	5	5	3	50	18	17	15
2	1	4	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	30	11	9	10
2	1	5	1	2	2	4	4	3	1	4	4	3	36	11	13	12
5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	62	22	20	20
5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	53	19	18	16
4	5	1	1	1	4	4	4	3	1	4	4	3	39	12	15	12
1	4	4	1	1	1	2	2	4	1	2	2	4	29	11	9	9
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	58	22	18	18
5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	51	19	17	15
5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	3	3	5	54	22	16	16
4	4	1	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	40	16	13	11
2	1	4	1	1	2	4	5	3	1	4	5	3	36	9	14	13
2	1	2	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	33	11	10	12
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	58	22	18	18
5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	53	19	18	16
5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	56	22	16	18
1.99	1.54	1.49	1.91	1.86	2.48	1.32	1.39	1.75	1.82	1.28	1.38	1.71	84.91	20.15	16.92	11.42

**Anexo 7: Otros****Acta de aprobación de originalidad de tesis****ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Esteban MEDRANO REYNOSO docente académico de la Escuela de Posgrado de la UCV; y revisor del trabajo titulado : RESPONSABILIDAD SOCIAL E IMAGEN INSTITUCIONAL DEL PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ, CALLAO 2017, del estudiante YBAÑEZ REVOLLAR MICHAEL DANIEL, he constatado por medio del uso de la herramienta Turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 25% verificable en el Reporte de Originalidad del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 9 de junio del 2017

Medrano Reynoso Esteban

DNI: 19914820



## Pantallazo de Turnitin

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&u=1062546827&o=851358968

feedback studio DANIEL /123 9 de 35

ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Responsabilidad social e imagen institucional del puesto  
de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge  
Chávez, Callao 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**  
Lic. Ybañez Revollar, Michael Daniel.

**ASESOR:**  
Dr. Medrano Reynoso, Esteban.

**SECCIÓN:**  
Gestión estratégico del talento humano.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Administración del talento humano/ Responsabilidad social

**PERÚ-2017**

**Resumen de coincidencias**

**25 %**

1	Entregado a Universida...	10 %
2	alicia.concytec.gob.pe	2 %
3	biblioteca2.ucab.edu.ve	1 %
4	dspace.ucuenca.edu.ec	1 %
5	blog.pucp.edu.pe	1 %
6	virtual2.udabol.edu.bo	1 %
7	www.tdx.cat	1 %
8	www.pj.gob.pe	1 %
9	Entregado a Universida...	1 %

Página: 1 de 54    Número de palabras: 11517

137

## Instrumentos de recopilación de datos

### Cuestionario relacionado al control migratorio en el aeropuerto internacional Jorge Chávez

#### Instrucciones:

Marque con una **X** sólo una respuesta.

Dónde: 1=Nunca Siempre    2=Casi nunca    3= A veces    4=Casi siempre    5=	1	2	3	4	5
1. ¿Considera que se está respetando el derecho a la atención preferencial?					
2. ¿Considera que se da trato igualitario entre varones y mujeres?					
3. ¿Considera que se lucha contra la discriminación?					
4. ¿Considera que se respetan los derechos humanos?					
5. ¿Considera que se hace uso responsable del papel?					
6. ¿Considera que se hace uso responsable de la energía eléctrica?					
7. ¿Considera que se invierte en el cuidado del medio ambiente?					
8. ¿Considera que se lucha contra el soborno?					
9. ¿Considera que se trabaja correctamente en colaboración con la policía, aerolíneas, notarias, poder judicial y personal del aeropuerto?					
10. ¿Considera que el personal de migraciones trabaja éticamente?					
11. ¿Es informado sobre los procedimientos para el control migratorio?					
12. ¿Considera que su información personal se encuentra segura?					
13. ¿Recibe respuestas a sus preguntas y/o quejas?					

**AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN!**

## Cuestionario relacionado al control migratorio en el aeropuerto internacional Jorge Chávez

**Instrucciones:** Marque con una **X** sólo una respuesta.

Dónde: 1=Muy inapropiado 2= Inapropiado 3=Poco apropiado 4= Apropiado 5=Muy apropiado	1	2	3	4	5
1. ¿Qué le parece el tamaño de las instalaciones del área de control migratorio?					
2. ¿Qué le parece la vestimenta del personal que lo atiende en el control migratorio?					
3. ¿Qué le parece la distribución de módulos de control migratorio?					
4. ¿Qué le parece la implementación de las puertas de control biométricas?					
5. ¿Qué le parece los colores del nuevo logotipo de migraciones?					
6. ¿Considera qué palabra “responsabilidad social” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?					
7. ¿Considera qué palabra “seguridad fronteriza” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?					
8. ¿Considera qué palabra “derechos humanos” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?					
9. ¿Considera qué palabra “superintendencia” es apropiada para relacionarla con los temas de control migratorio?					
10. ¿Qué le parece la atención recibida por parte del personal de migraciones?					
11. ¿Cómo califica el nivel de confianza de Migraciones?					
12. ¿Qué le parece la existencia del puesto de control migratorio para la lucha contra la trata de personas?					
13. ¿Qué le parece la existencia del puesto de control migratorio para evitar el ingreso de personas que dañarían a la sociedad?					

**AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN!**

## Ficha técnica de la encuesta para la variable responsabilidad social

<b>Datos informativos:</b>																												
<b>Aplicación:</b> Es de carácter individual a los usuarios del servicio de control migratorio en el aeropuerto internacional Jorge Chávez. responsabilidad social																												
<b>Propósito:</b> Identificar la percepción de responsabilidad social del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en los usuarios.																												
<b>Descripción del instrumento:</b>																												
<b>Estructura:</b> El cuestionario consta de 13 preguntas las cuales consideran cuatro dimensiones de la variable.																												
<b>Tipo de cuestionario:</b> Estructurado.																												
<b>Tipo de preguntas:</b> Preguntas cerradas de tipo politómicas las cuales presentan cinco alternativas con una sola posible respuesta.																												
<b>Confiabilidad y validez:</b> La confiabilidad del instrumento según alfa de Cronbach fue de 0,883 y la validez fue mediante el juicio de dos expertos.																												
<b>Normas de aplicación:</b>																												
<b>Confidencialidad:</b> El instrumento es elaborado con fines de investigación, por lo que los datos recopilados y resultados se manejarán con estricta reserva.																												
<b>Modo de aplicación:</b> El cuestionario se aplicará en las salas de espera del aeropuerto internacional Jorge Chávez.																												
<b>Perfil del encuestado:</b> Los usuarios a los que se aplicará el instrumento deben tener entre 18 a 80 de años de edad.																												
<b>Normas de puntuación:</b>																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Escala de valoración del ítem</th><th>Valor</th><th>Puntaje total máximo</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Siempre</td><td>5</td><td>65</td></tr> <tr> <td>Casi siempre</td><td>4</td><td>52</td></tr> <tr> <td>A veces</td><td>3</td><td>39</td></tr> <tr> <td>Casi nunca</td><td>2</td><td>26</td></tr> <tr> <td>Nunca</td><td>1</td><td>13</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Niveles</th><th>Intervalo</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alta</td><td>49-65</td></tr> <tr> <td>Media</td><td>31-48</td></tr> <tr> <td>Baja</td><td>13-30</td></tr> </tbody> </table>			Escala de valoración del ítem	Valor	Puntaje total máximo	Siempre	5	65	Casi siempre	4	52	A veces	3	39	Casi nunca	2	26	Nunca	1	13	Niveles	Intervalo	Alta	49-65	Media	31-48	Baja	13-30
Escala de valoración del ítem	Valor	Puntaje total máximo																										
Siempre	5	65																										
Casi siempre	4	52																										
A veces	3	39																										
Casi nunca	2	26																										
Nunca	1	13																										
Niveles	Intervalo																											
Alta	49-65																											
Media	31-48																											
Baja	13-30																											
Las preguntas no tiene una respuesta correcta, sin embargo los bajos valores conllevan a tener como resultado niveles bajos.																												

## Ficha técnica de la encuesta para la variable imagen institucional

<b>Datos informativos:</b>																				
<b>Aplicación:</b> Es de carácter individual a los usuarios del servicio de control migratorio en el aeropuerto internacional Jorge Chávez. responsabilidad social																				
<b>Propósito:</b> Identificar la percepción de la imagen institucional del puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en los usuarios.																				
<b>Descripción del instrumento:</b>																				
<b>Estructura:</b> El cuestionario consta de 13 preguntas las cuales consideran tres dimensiones de la variable.																				
<b>Tipo de cuestionario:</b> Estructurado.																				
<b>Tipo de preguntas:</b> Preguntas cerradas de tipo politómicas las cuales presentan cinco alternativas con una sola posible respuesta.																				
<b>Confiabilidad y validez:</b> La confiabilidad del instrumento según alfa de Cronbach fue de 0,853 y la validez fue mediante el juicio de dos expertos.																				
<b>Normas de aplicación:</b>																				
<b>Confidencialidad:</b> El instrumento es elaborado con fines de investigación, por lo que los datos recopilados y resultados se manejarán con estricta reserva.																				
<b>Modo de aplicación:</b> El cuestionario se aplicará en las salas de espera del aeropuerto internacional Jorge Chávez.																				
<b>Perfil del encuestado:</b> Los usuarios a los que se aplicará el instrumento deben tener entre 18 a 80 de años de edad.																				
<b>Normas de puntuación:</b>																				
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Escala de valoración del ítem</th> <th style="text-align: center;">Valor</th> <th style="text-align: center;">Puntaje total máximo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy apropiado</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">65</td> </tr> <tr> <td>Apropiado</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">52</td> </tr> <tr> <td>Poco apropiado</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">39</td> </tr> <tr> <td>Inapropiado</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">26</td> </tr> <tr> <td>Muy inapropiado</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">13</td> </tr> </tbody> </table>			Escala de valoración del ítem	Valor	Puntaje total máximo	Muy apropiado	5	65	Apropiado	4	52	Poco apropiado	3	39	Inapropiado	2	26	Muy inapropiado	1	13
Escala de valoración del ítem	Valor	Puntaje total máximo																		
Muy apropiado	5	65																		
Apropiado	4	52																		
Poco apropiado	3	39																		
Inapropiado	2	26																		
Muy inapropiado	1	13																		
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Niveles</th> <th style="text-align: center;">Intervalo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Buena</td> <td style="text-align: center;">49-65</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td style="text-align: center;">31-48</td> </tr> <tr> <td>Mala</td> <td style="text-align: center;">13-30</td> </tr> </tbody> </table>			Niveles	Intervalo	Buena	49-65	Regular	31-48	Mala	13-30										
Niveles	Intervalo																			
Buena	49-65																			
Regular	31-48																			
Mala	13-30																			
<p>Las preguntas no tiene una respuesta correcta, sin embargo los bajos valores conlleva a tener como resultado niveles malos.</p>																				