



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**CALIDAD DE LAS RELACIONES Y NIVEL DE INVOLUCRACIÓN DE
LOS ALUMNOS EN LAS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL, EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA-2018**

**PRESENTADA POR
LAURA ESCOBAR GOICOCHEA**

**ASESORA
MARITA SOLÓRZANO CASTRO**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
RELACIONES PÚBLICAS**

**LIMA – PERÚ
2018**



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

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

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



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

SECCIÓN DE POSGRADO

TÍTULO

**CALIDAD DE LAS RELACIONES Y NIVEL DE INVOLUCRACIÓN DE LOS
ALUMNOS EN LAS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, EN UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA-2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN RELACIONES PÚBLICAS**

PRESENTADO POR:

**LIC. EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
LAURA ESCOBAR GOICOCHEA**

ASESORA: DRA. MARITA SOLÓRZANO CASTRO

LIMA - PERÚ

2018

A mis abuelos Dalila y José, a mis padres Juan y Nilda, a mi novio José Luis, a mis tías Jane y Edith, a mis tíos Fernando, José y Arturo, a mis primas Dalila, Erika, Tabata, Angie, Ximena, Adriana, Carla, Diana y Johan, a mis sobrinos Adrián y Camila.

A mi gran amigo José Francisco Navarro SJ.

“Nadie ama lo desconocido” (San Agustín).

AGRADECIMIENTOS

Muchas gracias al Dr. Johan Leuridan Huys, Decano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la USMP y a la Dirección de Extensión y Proyección Universitaria – EPU.

Muchas gracias a mi asesora, la Dra. Marita Solórzano Castro por su acompañamiento y guía en todo este camino de investigación.

ÍNDICES	iii
Índice de contenido	iii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
Descripción de la situación problemática	3
Problema general	5
Objetivo general	6
Hipótesis general	6
Importancia de la investigación	6
Limitaciones del estudio	7
Enfoque metodológico	8
Estructura de la tesis	8
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	9
1.1 Antecedentes	9
1.1.1 Antecedentes Nacionales	10
1.1.2 Antecedentes Internacionales	11
1.2 Bases teóricas	12
1.2.1 Relaciones Públicas	12
1.2.2 Relación	13
1.2.3 Calidad de las Relaciones	15
1.2.3.1 Control Mutuo	15
1.2.3.2 Confianza	16
1.2.3.3 Compromiso	17
1.2.3.4 Satisfacción	17
1.2.4 Teoría Situacional de Públicos	18
1.2.5 Nivel de Involucración	19
1.2.5.1 Reconocimiento del problema	21
1.2.5.1.1 Detectar	21
1.2.5.1.2 Búsqueda de la información	22
1.2.5.1.3 Procesado de la información	23

1.2.5.2 Reconocimiento de las restricciones	24
1.2.6 Universidad Privada en el Perú	24
1.3 Definición de términos básicos	26
CAPÍTULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES	28
2.1 Hipótesis Principal	28
2.2 Hipótesis Derivadas	28
2.3 Variables y definición operacional	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1 Diseño Metodológico	31
3.1.1 Diseño de Investigación	32
3.2 Diseño muestral	32
3.3 Técnicas de recolección de datos	33
3.3.1 Técnicas	33
3.3.2 Instrumentos	34
3.3.3. Validez del instrumento de medición	38
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	38
3.5 Aspectos éticos	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	39
4.1 A nivel descriptivo	39
4.2 A nivel estadístico	57
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	64
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	74
FUENTES DE INFORMACIÓN	75
ANEXOS	81

Índice de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables	30
Tabla 2: Resumen del modelo	31
Tabla 3: Criterios de inclusión	33
Tabla 4: Enunciado 1	39
Tabla 5: Enunciado 2	39
Tabla 6: Enunciado 3	40
Tabla 7: Enunciado 4	40
Tabla 8: Enunciado 5	41
Tabla 9: Enunciado 6	41
Tabla 10: Enunciado 7	42
Tabla 11: Enunciado 8	42
Tabla 12: Enunciado 9	43
Tabla 13: Enunciado 10	43
Tabla 14: Enunciado 11	44
Tabla 15: Enunciado 12	44
Tabla 16: Enunciado 13	45
Tabla 17: Enunciado 14	45
Tabla 18: Enunciado 15	46
Tabla 19: Enunciado 16	46
Tabla 20: Enunciado 17	47
Tabla 21: Enunciado 18	47
Tabla 22: Enunciado 19	48
Tabla 23: Enunciado 20	48
Tabla 24: Enunciado 21	49
Tabla 25: Enunciado 22	49
Tabla 26: Enunciado 23	50
Tabla 27: Enunciado 24	50
Tabla 28: Enunciado 25	51
Tabla 29: Enunciado 26	51

Tabla 30: Enunciado 27	52
Tabla 31: Enunciado 28	52
Tabla 32: Enunciado 29	53
Tabla 33: Enunciado 30	53
Tabla 34: Enunciado 31	54
Tabla 35: Enunciado 32	54
Tabla 36: Enunciado 33	55
Tabla 37: Enunciado 34	55
Tabla 38: Enunciado 35	56
Tabla 39: Enunciado 36	56
Tabla 40: Enunciado 37	57
Tabla 41: Enunciado 38	57
Tabla 42: Pruebas de normalidad	57
Tabla 43: Correlaciones	59

Figuras

Figura 1: Diseño no experimental de tipo correlacional	31
--	----

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo reconocer si la calidad de las relaciones se relaciona significativamente con el nivel de involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social de una universidad privada de Lima, durante el año 2018. El método de la investigación que se aplicó es un diseño cuantitativo no experimental de tipo correlacional, para conocer el grado de asociación que existe entre las dos variables mencionadas. La construcción del instrumento se basó en la definición de la Calidad de las Relaciones de Grunig y Hon (1999) y Teoría Situacional para identificar a los Públicos de Grunig y Hunt (2003), ambas a nivel teórico; y la encuesta elaborada tiene 38 enunciados que se respondieron por medio de una escala de Likert. El instrumento se aplicó a 620 estudiantes que completan la muestra requerida de una población general de 6700 estudiantes.

De acuerdo con la estadística aplicada, los datos de calidad de las relaciones y de nivel de involucración no tienen una distribución normal, por lo que se empleó la prueba de Correlación Rho de Spearman, la cual indicó que sí existe una relación directa entre ambas variables. Esto quiere decir que, si la calidad de las relaciones aumenta, el nivel de involucración aumenta, y si la calidad de las relaciones disminuye, el nivel de involucración disminuye también. Se concluye entonces que se cumple con el objetivo general, la calidad de las relaciones se relaciona directamente con la involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social.

Palabras clave: calidad de las relaciones; nivel de involucración; teoría situacional para identificar a los públicos.

ABSTRACT

This study intends to recognize whether the quality of the relationships is significantly related to the level of students' involvement in the social responsibility activities of a private university of Lima, during 2018. The research method applied was a nonexperimental quantitative design of correlational type to know the existing degree of association between the two mentioned variables. Instrument design was based upon the definition of the Quality of the Relations of Grunig and Hon (1999) and Situational Theory of Publics of Grunig and Hunt (2003), both at a theoretical level; and the elaborated survey has 38 statements that were answered by means of a Likert scale. The instrument was applied to 620 students that complete the required sample out of a general population of 6700 students.

According to the applied statistics, the quality data of the relationships and the level of involvement do not have a normal distribution, and so the Spearman's Rho Correlation test was used, which indicated that there does exist a direct relationship between both variables. This means that, if the quality of the relationships increases, the level of involvement increases and if the quality of the relationships decreases, the level of involvement decreases as well. It is then concluded that the general objective is met, the quality of the relationships is directly related to students' involvement in the social responsibility activities.

Keywords: quality of relationships; level of involvement; situational theory of the publics.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la situación problemática

Medir los resultados de los programas de relaciones públicas no es suficiente para explicar por ejemplo por qué los alumnos de una facultad de una universidad privada de la ciudad de Lima, durante el semestre 2018-II , no participan en las actividades de responsabilidad social a pesar de que existen acciones de comunicación planificadas semestralmente para que este público se involucre desde que inician el primer ciclo de la carrera, por esta razón en 1999 al Institute for Public Relations se preocupó en publicar el documento “Guía para la medición de las Relaciones en las Relaciones Públicas” (Grunig & Hon, 1999).

Durante al menos 25 años, los expertos en relaciones públicas han formulado dos preguntas fundamentales: "¿Cómo se miden los efectos de las relaciones públicas?" y "¿Cómo se muestra el valor de las relaciones públicas para una organización y para la sociedad?" Los investigadores de comunicación han sabido cómo medir varios efectos de las relaciones públicas durante muchos años. Sin embargo, saben cómo evaluar los efectos de las técnicas y programas de relaciones públicas (la primera pregunta anterior) mejor de lo que saben cómo medir el valor de las relaciones públicas para una organización y para la sociedad (la segunda pregunta) (Grunig & Hon, 1999, p. 9).

En el presente trabajo se va a estudiar la variable calidad de las relaciones, que se encuentra en la mencionada guía, que explica la manera en que se interrelaciona los alumnos (público) con una universidad privada (organización) y como las dimensiones control mutuo, confianza, compromiso y satisfacción,

atributos que caracterizan a dicha calidad, son importantes para crear, mantener y/o mejorar la relación entre la organización y su público estratégico.

También esta investigación se servirá del estudio de la variable nivel de involucración que se encuentra incluida en la teoría situacional de públicos de Grunig y Hunt (2003), la cual indica que cuando el público es consciente y detecta las situaciones que le afectan, demuestra una conducta activa de comunicación, al igual que cuando reconoce que no existen restricciones para enfrentar el problema puede organizarse con otros, involucrándose de esta manera para cambiar la situación que le afecta. “Un individuo de un público que percibe una fuerte involucración en un tema tiene también, generalmente, un alto reconocimiento del problema y poco reconocimiento de las restricciones en ese tema” (Grunig & Hunt, 2003, p.246).

La autora busca reconocer si la relación entre ambas variables es significativa para que los alumnos participen en las actividades de responsabilidad social. Cabe destacar que, del total de 6,700 alumnos el 3,35% (Veinte alumnos) participa activamente en actividades de voluntariado del área de responsabilidad social. Este porcentaje de voluntarios que se involucra resulta ínfimo para desarrollar la totalidad de proyectos que planifica el área anualmente.

Aunque el área sí identifica a los alumnos como su público principal, es prioritario saber la medida en que este público reconoce la existencia de esta oficina y de las actividades en las que puede participar.

Esta investigación abarca un aspecto importante de la responsabilidad social muy presente en el público con el que se realiza el estudio, ya que forma parte de su

día a día y es precisamente en ese día a día que se puede generar el cambio de hábito.

En este sentido se abordará el eje ambiental del desarrollo sostenible, enfocando la investigación en la medición del conocimiento de las actividades de reciclaje que promueve una facultad de una universidad privada de Lima durante el año 2018 y la actitud de búsqueda de información de los estudiantes sobre dicho programa y su interés por participar en las actividades de voluntariado tanto de manera activa como pasiva.

En cada inicio de semestre el área de responsabilidad social realiza acciones de comunicación para que los alumnos conozcan sobre dichas actividades a través de la difusión en redes sociales y en web, los afiches en vitrinas de la facultad, los contenedores para el reciclaje y el ingreso a las aulas de los alumnos de primer ciclo, para desarrollar sesiones informativas de diez minutos acerca de la importancia y del beneficio de reciclar correctamente. De esta manera se les explica que, reciclando en los contenedores se brinda apoyo para los proyectos de instituciones sin fines de lucro, como la Asociación de Ayuda al Niño Quemado (Aniquem), el proyecto “Escuela linda” de United Way, el programa “Angelitos de Cristal” del Instituto Nacional de Salud del Niño, que tienen como público beneficiario a niños con escasos recursos. Lastimosamente no se está reciclando ni de la manera correcta ni lo suficiente.

Con esta investigación también se está acercando las relaciones públicas con el sistema educativo, tema que ha sido estudiado por especialistas como Grunig y Hunt (2003), y Cutlip, Center y Broom (2001) con el objetivo principal de fortalecer la relación y facilitar la comunicación entre la universidad y los alumnos, porque

son los alumnos el público más importante de este sistema desde que ingresan hasta después de terminar su formación académica.

Problema general

¿Existe relación entre la calidad de las relaciones y el nivel involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima -2018?

Objetivo general

Reconocer la relación entre la calidad de las relaciones y el nivel de involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima -2018.

Hipótesis Principal

La calidad de las relaciones se relaciona significativamente con el nivel de involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

Importancia del estudio

Este estudio va a aportar al conocimiento de las relaciones públicas porque se utiliza una variable que poco se ha explorado, la variable nivel de involucración que está incluida en la teoría situacional de públicos (Grunig & Hunt, 2003) la cual es importante para la disciplina porque ayuda a distinguir si la conducta del público será activa o pasiva frente al problema que lo afecta. Al conocer el tipo de

conducta del público, se tendrá más información para seleccionar mejor el programa de comunicación.

También es relevante porque el instrumento de medición elaborado por la investigadora tiene la validación de cinco jueces: tres doctores, uno de ellos es extranjero de origen español, y dos magísteres. Cinco especialistas nacionales e internacionales en relaciones públicas han validado la encuesta elaborada por la autora, con 38 alternativas cerradas que responden a los indicadores de las dimensiones para las dos variables de la teoría propuesta.

Como último beneficio de esta investigación se encuentra el tamaño de la muestra, 620 estudiantes que conforman una población de 6 700 alumnos han desarrollado la encuesta. La riqueza de estos resultados contribuye a la confiabilidad metodológica del estudio realizado.

Limitaciones del estudio

El factor económico no fue un problema para realizar esta investigación, pues existen fuentes confiables desde la propia organización que brindan cifras, publicaciones que se descargan de manera gratuita online y se acudió a la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad de San Martín de Porres para obtener información teórica acerca del tema planteado. Es importante señalar que se contó con la aprobación del Decano de la facultad seleccionada, para que la investigadora aplique el instrumento de la investigación. Gracias a este permiso fue viable contar con la información estadística para comprobar los objetivos del presente trabajo.

Durante el desarrollo del presente estudio, la investigadora tuvo la limitación del factor tiempo, la autora debió adecuarse al horario de los alumnos para aplicar el

instrumento de investigación. Para solucionar este imprevisto, pidió apoyo a los coordinadores de la facultad elegida, que tienen una relación de confianza y cuentan con credibilidad por parte de los alumnos que conforman la muestra.

Enfoque Metodológico

Método de la investigación que se aplicó es un diseño correlacional, de tipo cuantitativo, no experimental. La población representa 6 700 alumnos de una universidad privada y la muestra mínima la componen 620 alumnos de tercero, sexto y noveno ciclo.

Estructura de la tesis

En el capítulo I, denominado marco teórico, se presentan los antecedentes de la investigación, así como las bases teóricas fundamentales y las definiciones conceptuales para analizar las variables que propone la investigación. En el capítulo II, se incluye la hipótesis principal y las derivadas, así como las variables y las definiciones operacionales. En el capítulo III, se explica la metodología de la investigación, la población, el diseño muestral, las técnicas de recolección de datos, así como el instrumento que se utilizó. En el capítulo IV se presentan los resultados, el análisis y el cumplimiento de las hipótesis. En el V, se expone la discusión de resultados de acuerdo con los autores contemplados en el marco teórico. En el VI las conclusiones de la investigación, en el VII las recomendaciones de la autora y finalmente en la sección anexos se encuentran la matriz de consistencia, la matriz del instrumento, entre otros documentos que fueron parte del estudio.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Esta investigación cuenta con dos antecedentes nacionales relacionados con la variable Calidad de las Relaciones, y dos antecedentes internacionales para la variable Nivel de Involucración.

1.1.1 Antecedentes nacionales

Para Solórzano (2007) en su investigación “Calidad de las relaciones, fluidez de la comunicación y los públicos en una asociación militar de bienestar de la ciudad de Lima” busca establecer la relación entre los niveles de calidad de las relaciones, los niveles de fluidez de la comunicación y los públicos internos como externos en una asociación de bienestar de la ciudad de Lima.

Sobre la metodología que empleó la autora, su investigación es de tipo no experimental, con un diseño transversal correlacional, además utilizó 2 tipos de muestra: públicos internos y externos, 93 trabajadores y 94 socios. Los criterios de inclusión para su muestra fueron edad, condición académica, institución de procedencia, sector poblacional y participación; mientras que los de exclusión: nacionalidad y condición.

Entre sus conclusiones destaca que sí existe relación significativa entre los niveles de calidad de las relaciones, los niveles de fluidez de la comunicación y los públicos en una asociación militar de bienestar de la ciudad de Lima, en donde se puede observar que existe relación inversa entre el nivel alto de fluidez de la comunicación y el nivel bajo de la calidad de las relaciones en los públicos internos, mientras que en los públicos externos no se halló ninguna relación.

Tampoco existe relación significativa entre los niveles de calidad de las relaciones y los públicos internos y externos en una asociación militar de la ciudad de Lima.

Por otro lado la investigación de Cortez (2014) “La calidad de las relaciones institucionales universitarias en relación a los contenidos publicados en los medios impresos” busca determinar en qué medida la calidad de las relaciones institucionales con los medios impresos guarda relación con las publicaciones periodísticas sobre la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de Universidad San Martín de Porres durante el año 2013. Para Cortez, las relaciones con los medios periodísticos constituyen una de las estrategias de las relaciones públicas más usadas para proyectar imagen institucional y fortalecer la reputación en la opinión pública, siendo relevante la construcción de contenidos sobre hechos noticiosos con énfasis en los valores noticiosos.

En cuanto a la metodología empleada, la investigación es cuantitativa de tipo descriptivo no simple, de diseño no experimental y de tipo correlacional. Es descriptivo porque su objetivo es indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan las variables de estudio proporcionado, correlacional porque busca establecer la relación entre dos variables.

1.1.2 Antecedentes Internacionales

En el artículo “La Teoría Situacional de los públicos en las guías sobre acoso escolar. Análisis para una campaña sobre el acoso escolar como problema social”, Carretón y Lorenzo (2016) pretenden identificar los públicos que agrupan los planes o guías de actuación sobre acoso escolar desde su prevención antes de que manifieste, y desde la intervención cuando sucede el acoso.

Dicha investigación también tiene como objetivo proponer un mapa de públicos del acoso escolar, utilizando la teoría situacional de públicos de Grunig y Hunt (2003).

La mayoría de los planes de actuación recogen protocolos y recursos para registrar y hacer el seguimiento de casos de acoso escolar o conflictos entre escolares en detrimento de pautas de prevención. El carácter proactivo de las guías es prácticamente inexistente; incluso, a veces, se refieren a la prevención cuando en realidad se habla de detección. Hay que señalar que existen planes de convivencia cuya única finalidad es prevenir conflictos. (Carretón, 2016, p. 21).

Para el segundo objetivo, identificar a los públicos que contemplan dichas guías, destaca el uso de términos en referencia a diferentes públicos: agresores en el 100% de la prevención y víctimas en casi el 90%; en la intervención se utiliza también el término alumnos implicados disminuyendo el de agresores al 77% y el de víctimas al 82%. (Carretón, 2016, p. 22).

Para Carretón, los públicos deben ser públicos informados y públicos activos desde la prevención.

Así también en otro artículo científico de la misma autora “La molécula conductual de relaciones públicas en la comunicación gubernamental con los inmigrantes en España”, Carretón plantea el análisis de cómo se diseña y se elaboran tres herramientas oficiales del Ministerio de Trabajo e Inmigración desde la disciplina de las relaciones públicas.

A través de un estudio exploratorio descriptivo busca evaluar los aspectos de la comunicación del gobierno español con el colectivo inmigrante, utilizando un método cuantitativo del análisis de contenido. La investigación concluye que aunque las tres acciones tienen como objetivo la aplicación de la ley, la estrategia de relaciones públicas es informativa, corresponde al modelo propagandístico y al de información pública, al menos en dos de los tres instrumentos empleados por el gobierno español y por esta razón no logran llegar a su público de manera motivacional. “El análisis de las herramientas, tanto en su conducta como en sus objetivos perseguidos, podría significar una falta de coherencia en la estrategia de relaciones con el colectivo de inmigrantes” (Carretón, 2014, p. 54).

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Relaciones Públicas

El término relaciones públicas significa administrar la comunicación para construir las relaciones con los públicos (Grunig, 2006, p. 15). Se trata de dirigir y gestionar la comunicación entre la organización y sus públicos.

El modelo simétrico bidireccional es el modelo de las relaciones públicas ideales, hace que entre la organización y los públicos haya comprensión y entendimiento mutuo. Las relaciones públicas se practican como una mediación entre la organización y sus públicos. (Grunig & Hunt, 2003, p. 31). Por eso las organizaciones deberían practicar más ética y eficazmente las relaciones públicas a través del modelo simétrico, para de esta manera alcanzar la excelencia en las relaciones públicas.

Los programas de comunicación son efectivos cuando logran afectar los conocimientos, actitudes y conductas tanto de los públicos como de los medios de

comunicación (Grunig, 2006, p.12). La comunicación debe conducir al entendimiento. Facilitar la comprensión entre la gente y sistemas como organizaciones y públicos.

Para las relaciones públicas es importante saber qué tipos de públicos tiene cada organización, para planificar y ejecutar acciones de comunicación adecuadas para cada público. Por eso “para la práctica de las relaciones públicas, es importante estar atento a la pluralidad de los públicos, muy distintos entre sí, lo que significa que dirigirse a uno de ellos no conlleva necesariamente que los demás nos puedan entender” (Ferrari, 2012, p. 88). Construir y mantener la relación con los diferentes públicos es el quehacer primordial de las relaciones públicas y es a través de la comunicación que se construye y se mejora la relación.

El sociólogo Herbert Blumer y el filósofo John Dewey, en los años 40, definieron al público como un grupo de personas que se enfrentan a un problema similar porque reconocen que existe y se organizan para hacer algo al respecto (Grunig & Hunt, 2003, p. 235).

El personal de relaciones públicas para comunicarse realiza encuestas de opinión o habla de manera informal para informarse de cómo la organización es percibida por los públicos. También explica cómo es la organización a los públicos a través de los medios de comunicación o de manera interpersonal. La gente de Relaciones Públicas también se comunica con la dirección para asesorarla cuando tenga que tomar decisiones, o para escucharla y comprender sus decisiones y conductas (Grunig & Hunt, 2003, p. 59).

De esta manera se entiende que el modelo ideal de relaciones públicas es el simétrico bidireccional, porque más que un monólogo de parte de la organización hay un diálogo entre la organización y sus públicos.

1.2.2 Relación

La idea central para planificar y evaluar los programas de relaciones públicas es la relación entre la organización y sus públicos. El concepto es inherente al término relaciones públicas (Grunig, 2006, p. 15).

Para Solórzano (2000) es imprescindible rescatar el valor de la relación humana como condición vital del proceso de legitimación de la acción comunicacional ya que “la comunicación es el resultado de la relación humana, mediada por la información e intercambios entre individuos, grupos y organizaciones sociales” (Solórzano, 2000, p. 26), para este autor, relación a secas es encuentro y acuerdo entre seres humanos. También dice:

El gran desafío y futuro es crear conciencia que la relación humana adecuada es inseparable de la acción comunicacional en el camino que conduce a la integración humana, la que necesita de la comunicación, su herramienta más valiosa, y de la relación humana portadoras de valores, confianza y credibilidad, para facilitar las condiciones de un diálogo orientado hacia el consenso. (Solórzano, 2000, p. 29).

Las relaciones públicas agregan valor construyendo buenas y duraderas relaciones con públicos estratégicos. (Grunig, 2006, p. 13). Crear, mantener y mejorar las relaciones es el objetivo de esta disciplina.

1.2.3 Calidad de las Relaciones

De acuerdo con Grunig y Hon (1999) la Calidad de las Relaciones es la manera en la que la organización se interrelaciona con los públicos o viceversa e involucra aspectos como satisfacción, control mutuo, confianza, compromiso, relaciones de intercambio, y relaciones comunales.

Cuando los gerentes de las organizaciones dialogan con los públicos, se pueden producir relaciones de largo plazo que son definidas como relaciones comunales que generan un alto nivel de los indicadores de calidad de una relación. Cabe destacar que mayormente las relaciones se afectan por la conducta de la administración más que por las actividades de comunicación del área de relaciones públicas (Grunig, 2006, p. 10).

“Las organizaciones eficientes logran sus metas porque eligen metas que son importantes para sus públicos tanto dentro como fuera de la organización porque manejan exitosamente programas designados para lograr estas metas” (Grunig, 2006, pp. 11). El profesional de relaciones públicas debe identificar a sus públicos más estratégicos y manejar programas de comunicación para desarrollar las relaciones efectivas a largo plazo con estos públicos.

1.2.3.1 Control Mutuo

Control Mutuo es el grado en que dos partes acuerdan que tienen poder para influirse mutuamente. “Aunque un cierto desequilibrio es natural, las relaciones estables requieren que las organizaciones y el público tengan control sobre el otro” (Grunig & Hon, 1999: p. 3). El control mutuo representa el equilibrio de poder en la relación entre el público y la organización.

Los públicos deben sentir cierta autonomía en la relación con la organización, para crear, mantener y mejorar una relación a largo plazo, de esta manera desarrollan la actitud para involucrarse en los programas o actividades de comunicación que propone la organización.

1.2.3.2 Confianza

Se refiere al nivel de confianza de una de las partes y su voluntad de abrirse con el otro.

Hay tres dimensiones: Integridad, que es la creencia de que la organización es equitativa y justa; confiabilidad es la creencia que la organización va a hacer lo que dice que va a hacer y Competencia, que es la creencia que una organización tiene la habilidad de hacer lo que dice que puede hacer. (Grunig & Hon, 1999, pp. 3).

“Confianza relacional mutua, apoyada por información con credibilidad que da acceso al conocimiento y legitimada por un nivel moral de comportamiento. Solo así estaremos propiciando una promoción activa y eficaz de esa cultura de confianza.” (Pérez & Solórzano, 1999, p. 20).

La confianza es uno de los elementos de la relación que facilita las condiciones de un diálogo orientado hacia el consenso, bien lo indica Solórzano (2000). Las organizaciones deben tener credibilidad y fomentar la confianza para mantener la relación sus principales públicos.

Para Rawlins (2007) la confianza es fundamental para la práctica de las relaciones públicas. No se puede tener credibilidad sin confianza, para que las relaciones sean satisfactorias la confianza es el componente central. Las relaciones públicas son el negocio de crear confianza.

“Preocuparse por las necesidades de los demás, decir la verdad y ser confiable incrementa la confiabilidad. Tratar de ejercer influencia o presionar a los demás para satisfacer intereses egoístas parece dañar la confianza.” (Rawlins, 2007, p. 11)

1.2.3.3 Compromiso

Compromiso es el grado en que cada parte cree y siente que la relación vale la pena, por eso gasta energía para mantener y promover el compromiso.

Tiene dos dimensiones: continuidad de compromiso, que se refiere a cierta línea de acción, y compromiso afectivo, que es una orientación emocional (Grunig & Hon, 1999, p. 3).

Cuando la organización se comporta de acuerdo con el compromiso que tiene con sus principales públicos, es honesta y no intenta aprovecharse de ellos se puede crear, mantener y mejorar la relación.

1.2.3.4 Satisfacción

La satisfacción es la medida en que una de las partes se siente favorable hacia la otra porque se refuerzan las expectativas positivas sobre la relación. O bien, una relación satisfactoria es aquella en la que los beneficios superan los costos. La satisfacción también puede ocurrir cuando una parte cree que el comportamiento de mantenimiento de la relación de la otra parte es positivo. (Grunig & Hon, 1999, p. 20).

“Las Relaciones Públicas como otras profesiones, deben procurar la satisfacción del cliente” (Pérez y Solórzano, 1999, p.83).

De acuerdo a la “Carta de Helsinki”, sobre calidad y desarrollo de la calidad para la profesión de las relaciones públicas, la calidad “puede ser definida y evaluada como la totalidad de rasgos distintivos y características de los servicios que habrán de influir en la capacidad de satisfacer necesidades explícitas o implícitas en acuerdo con los estándares profesionales aceptados” (Pérez & Solórzano, 1999, p. 84).

Si el público siente satisfacción de la relación que tiene con la organización, se incrementa su participación e involucramiento, que es conocido también como activismo.

1.2.4 Teoría Situacional de Públicos

La mayoría de los métodos para segmentar a los públicos, stakeholders, audiencias proceden de campos como la sociología, psicología, economía, etc pero la teoría situacional de los públicos es uno los métodos científicos para la identificación y segmentación desarrollada dentro de la disciplina de las relaciones públicas. (Míguez, 2010, p. 97)

Esta teoría explica la naturaleza de los públicos y como ellos se desarrollan dependiendo de la situación. Los miembros de un público, como se ha mencionada antes, se forman en torno al problema, y siendo conscientes del problema pueden planificar una conducta. Grunig desarrolló la teoría situacional para identificar públicos para explicar cuándo y cómo se comunican los públicos y que situación es eficaz. (Grunig & Hunt, 2003, p. 241).

“La teoría dice que las conductas de comunicación de los públicos pueden ser entendidas mejor midiendo la manera en que los miembros de los públicos

perciben las situaciones en que son afectadas por unas consecuencias de la organización” (Grunig & Hunt, 2003, p. 241).

La teoría cuenta con tres variables: Reconocimiento de problemas, reconocimiento de las restricciones y nivel de involucración. Dichas variables van a identificar qué públicos son activos o latentes. (Grunig & Hunt, 2003).

Grunig ha continuado su modelo situacional, dirigiendo varias tesis que han servido para reforzarla, ampliarla, probarla al lado de los otros planteamientos. Ha aplicado la teoría a los públicos medioambientales, a los relacionados con la agricultura, y temas como el sida. (Míguez, 2010, p. 106)

Antes de mantener y mejorar una relación es principal identificar el tipo de públicos con los que la organización ha creado una relación, conocer las circunstancias en que pasan de ser un grupo de personas y se transforman en público, cuando se ven afectados por una problemática o situación similar.

1.2.5 Nivel de Involucración

El nivel de involucración es el grado en el que la gente siente una conexión con la situación, ayuda a distinguir si la conducta de la persona será activa o pasiva. Si es activa, busca información para planificar su conducta, y si es pasiva, solo procesa la información que llega a él.

“En la fase de comprensión, los públicos más importantes son los informados, que procesan las informaciones que reciben para elegir una postura y pueden incrementar su nivel de involucración” (Míguez, 2006, p.139).

Una gran involucración acostumbra a conducir al reconocimiento del problema, ya que es difícil estar afectado por una consecuencia de la

organización sin apreciar que esa consecuencia es un problema. Una gran involucración disminuye el reconocimiento de las restricciones, porque la gente involucrada intenta normalmente eliminarlas, porque en caso contrario la desanimaría a comunicar y a actuar respecto al problema. (Grunig & Hunt, p. 246)

“Un individuo de un público que percibe una fuerte involucración en un tema, tiene también, generalmente, un alto reconocimiento del problema y poco reconocimiento de las restricciones en este tema” (Grunig & Hunt, 2003, p. 246).

Los públicos involucrados son los que participan de los programas o acciones de comunicación de la organización. Dejan de ser un grupo de personas y se transforman en públicos cuando tienen una situación que los afecta por igual.

De allí que la implicación sea la variable clave de la teoría situacional, porque resulta de las percepciones individuales del grado de afectación de un problema a los intereses personales. El concepto de interés es cardinal para calificar a los públicos y refuerza la naturaleza conflictual de las relaciones públicas. (Xifra, 2003, p. 174)

1.2.5.1 Reconocimiento del problema

De acuerdo a Míguez, la mayoría de las investigaciones posteriores al problema demuestran que hay relación entre el nivel de involucración y el reconocimiento del problema. (Míguez, 2010, p. 101).

El reconocimiento del problema incrementa la verosimilitud de búsqueda y procesado de información. Quien reconoce un problema busca información para planificar la conducta, y de igual modo una persona que reconoce un problema

también se acostumbra a procesar la información que le llega al azar, a diferencia del que no lo reconoce. (Grunig & Hunt, 2003, p. 245).

El reconocimiento del problema representa el segmento detectar de la molécula conductual. La idea básica que se esconde detrás del concepto es que la gente no se detiene a pensar a menos que perciban que hay algo que hacer para mejorarla (Grunig & Hunt, 2003, p. 242).

Cuando el público reconoce el problema, buscará mantener y mejorar la situación para su beneficio, se organiza para tomar acción.

1.2.5.1.1. Detectar

Detectar es el primer segmento del modelo llamado Molécula Conductual, dicha molécula “describe la manera en que la gente toma decisiones respecto a lo que hace –la manera en que se comporta- y la manera en que los directivos organizan sistemas mayores para producir conductas únicas para esos sistemas” (Grunig & Hunt, 2003, p. 185).

El público empieza a pensar en una conducta cuando detecta un problema en el entorno, lo que significa que ha reconocido el problema. (Grunig & Hunt, 2003, p.186). Al igual que en las definiciones de público de Blumer y Dewey que empiezan diciendo que los miembros del público detectan un problema para luego discutir y organizarse para hacer algo al respecto. (Grunig & Hunt, 2003, p. 235).

Los públicos puede que descubran el problema cuando les llega información al sistema, así los directivos de la organización pueden realizar una investigación formal para encontrar los problemas en el entorno. (Grunig & Hunt, 2003, .p. 186)

La manera en que le llega información al público es a través de los programas y acciones de comunicación, orientados a llamar su atención porque son hechos pensando en la necesidad de información de su público estratégico.

1.2.5.1.2 Búsqueda de Información

De acuerdo con la teoría situacional, los públicos buscan información relevante para situaciones decisivas en sus vidas. La búsqueda de información es llamada “conducta activa de comunicación” porque los miembros de los públicos buscan información y una vez que la encuentran tratan de comprenderla. (Grunig & Hunt, 2003, p. 244).

“Los públicos que se comunican activamente intentan comprender la información que les llega y luego la utilizan para planificar su conducta” (Grunig & Hunt, 2003, p. 244).

Para mejorar una situación, un cambio que es planificado y no circunstancial, se busca información para tomar acción. “Los públicos con una conducta activa estén más informados que aquellos que solo procesan información y que los mensajes que reciban sean más eficaces, porque les prestan más atención” (Míguez, 2010, p. 102).

1.2.5.1.3. Procesado de la información

Cuando el público procesa información que le llega al azar se entiende como una “conducta pasiva de comunicación” (Grunig & Hunt, 2003, p. 244).

“Los miembros del público invierten menos esfuerzo en comprender la información que procesan que la información que buscan. Así pues, la información procesada tiene menos efectos de comunicación que la información buscada” (Grunig & Hunt, 2003, p. 245).

Según Slater y sus colaboradores, aunque dentro de la teoría situacional siempre se ha concedido mayor importancia a la búsqueda de información, el procesado también es relevante, porque supone una medida de la atención que se presta a los mensajes, y entendiendo las causas que llevan a los individuos a atender a una información se pueden desarrollar mejores estrategias comunicativas. (Míguez, 2006, p.142).

Para Míguez, “El procesado de la información consiste en un descubrimiento no planificado de un mensaje, mientras que la búsqueda de información implica el escaneo planificado del entorno en busca de mensajes sobre un tema específico” (Míguez, 2010, p. 101).

Un público pasivo es un público latente, de acuerdo con la teoría situacional de públicos, este público con la información adecuada puede tener la opción para desarrollar una conducta.

1.2.5.2 Reconocimiento de las restricciones

El reconocimiento de las restricciones “representa el grado en que la gente percibe que existen restricciones o limitaciones (u obstáculos) que limitan su libertad de planificar su propia conducta en una situación” (Grunig & Hunt, 2003, p. 245).

Por eso Míguez indica “cuando el reconocimiento de las restricciones es alto es improbable que los públicos busquen o incluso que procesen la información relacionado con un determinado tema” (Míguez, 2010, p. 102).

Una persona con bajo reconocimiento de las restricciones sabe que puede planificar su propia conducta y además “Lo más frecuente es que la persona involucrada se libre de restricciones organizándose con otros individuos que se

enfrentan a las mismas restricciones” (Grunig & Hunt, 2003, p. 246). Busca a otros que también se sienten libres de limitaciones para organizarse y hacer algo al respecto del problema. Tiene la seguridad que puede mejorar su situación a partir de que no encuentra restricciones.

1.2.6 Universidad Privada en el Perú

En el Perú, el Ministerio de Educación es el ente que regula y asegura la calidad de la educación superior universitaria pública y privada.

La universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley. Las universidades son públicas o privadas. Las primeras son personas jurídicas de derecho público y las segundas son personas jurídicas de derecho privado. (Ley 30220, 2014).

Toda persona natural o jurídica tiene derecho a la libre iniciativa privada para constituir una persona jurídica, con la finalidad de realizar actividades en la educación universitaria, ejerciendo su derecho de fundar, promover, conducir y gestionar la constitución de universidades privadas. En caso de que la promotora tenga fines lucrativos se constituye bajo la forma societaria y en caso no tenga fines de lucro, bajo la forma asociativa. Para iniciar sus actividades, la promotora debe contar con la

autorización de la SUNEDU, de conformidad con las normas y atribuciones que se señalan en la presente Ley. (Ley 30220,2014).

Entre la lista de derechos que tienen los alumnos, de acuerdo a ley, está el de utilizar los servicios académicos y de bienestar y asistencia que ofrezca la institución universitaria.

La universidad como organización tiene el deber brindar información necesaria para que los alumnos puedan utilizarla para su beneficio, para mejorar y mantener su situación durante el tiempo en el que inician hasta después de terminar sus estudios superiores.

Los estudiantes son a la vez el público más importante de una universidad y sus representantes de relaciones públicas más importantes, primero como estudiantes y posteriormente como titulados. La opinión y conducta de los estudiantes son factores poderosos que determinan la percepción del público sobre la enseñanza superior. (Cutlip, Center & Broom, 2006, p. 698)

1.3 Definición de términos básicos

1. Búsqueda de la información: se entiende como conducta activa de comunicación porque la persona al buscar información se convierte en público informado más que el que no se comunican o solo procesan información. (Autoría propia).
2. Calidad de las Relaciones: La manera en la que la organización se interrelaciona con los públicos o viceversa e involucra aspectos como satisfacción, control mutuo, confianza, compromiso, relaciones de intercambio, y relaciones con la comunidad (Solórzano, 2007).

3. Control mutuo: Es el grado en que dos partes acuerdan que tienen un poder para influirse mutuamente. (Grunig & Hon, 1999).
4. Confianza: se refiere al nivel de confianza de una de las partes y su voluntad de abrirse con el otro. (Grunig & Hon, 1999).
5. Compromiso: es el grado en que cada parte cree y siente que la relación vale la pena, por eso gasta energía para mantener y promover el compromiso. (Grunig & Hon, 1999).
6. Detectar es el primer segmento de la molécula conductual, cuando se descubre el conflicto. (Autoría propia).
7. Nivel de involucración: el grado en que la persona se conecta con la situación y este nivel ayuda a distinguir si la conducta de la comunicación de la persona será activa o pasiva. Una persona que se siente fuertemente implicada en un tema tiene un alto reconocimiento del problema y poco reconocimiento de las restricciones sobre el tema. Un público involucrado buscará y procesará información y la utilizará para desarrollar ideas, actitudes y conductas. (Autoría propia).
8. Procesado de la información: se entiende como la conducta pasiva de la comunicación porque la persona que no busca información suele procesar la que le llega al azar, pero gasta menos esfuerzo en comparación al que la busca. (Autoría propia).
9. Reconocimiento del problema: es cuando la persona se detiene a pensar en una situación cuando percibe que hay que hacer algo para mejorarla y representa el segmento “detectar” de la molécula conductual. (Autoría propia).

10. Reconocimiento de las restricciones: es el grado en que la persona percibe que existen limitaciones para planificar su propia conducta en una situación. (Grunig & Hunt, 2003).
11. Satisfacción: se define al grado en que cada parte se siente favorecida por el otro, en ese sentido se refuerzan las expectativas positivas sobre la relación. (Grunig & Hon, 1999).
12. Teoría situacional para identificar públicos: Para entender las conductas de comunicación de los públicos es mejor medir la manera en que los miembros de los públicos perciben las situaciones que los afectan por las consecuencias de la organización. (Autoría propia).

CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Hipótesis Principal

La calidad de las relaciones se relaciona significativamente con el nivel de involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

2.2 Hipótesis derivadas

- El nivel de control mutuo se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

- El nivel de control mutuo se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.
- El nivel de confianza se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos de primer ciclo en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.
- El nivel de confianza se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos de primer ciclo en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.
- El nivel de compromiso se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.
- El nivel de compromiso se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos de primer ciclo en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.
- El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.
- El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

2.3 Variables y definición operacional

Se muestra la operacionalización de las variables en la tabla 1.

Tabla 1

Operacionalización de la Variables

Variables	Definición nominal	Dimensiones	Indicadores
Calidad de las relaciones	Se entiende por Calidad de las Relaciones a la manera en la que la organización se interrelaciona con los públicos o viceversa e involucra aspectos como satisfacción, control mutuo, confianza, compromiso, relaciones de intercambio, y relaciones con la comunidad.	Control Mutuo: Es el grado en que dos partes acuerdan que tienen un poder para influirse mutuamente.	Alto Medio Bajo
		Confianza se refiere al nivel de confianza de una de las partes y su voluntad de abrirse con el otro.	Alto Medio Bajo
		Compromiso es el grado en que cada parte cree y siente que la relación vale la pena, por eso gasta energía para mantener y promover el compromiso.	Alto Medio Bajo
		Satisfacción se define al grado en que cada parte se siente favorecida por el otro, en ese sentido se refuerzan las expectativas positivas sobre la relación.	Alto Medio Bajo
Nivel de involucración	Se entiende por Nivel de Involucración al grado que la persona se conecta con la situación y este nivel ayuda a distinguir si la conducta de la comunicación de la persona será activa o pasiva.	Reconocimiento del problema es cuando la persona se detiene a pensar en una situación cuando percibe que hay que hacer algo para mejorarla y representa el segmento "detectar" de la molécula conductual.	Detectar La gente no se detiene a pensar en una situación a menos que perciban que hay que hacer algo para mejorarla.
			Búsqueda de la información se entiende como conducta activa de comunicación
			Procesado de la información se entiende como la conducta pasiva de la comunicación porque la persona que no busca información suele procesar la que le llega al azar, pero gasta menos esfuerzo en comparación al que la busca.
	Reconocimiento de las restricciones, es el grado en que la persona percibe que existen limitaciones para planificar su propia conducta en una situación.	Alto Medio Bajo	

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

El método de la investigación que se aplicó para este trabajo es un diseño correlacional, de tipo cuantitativo, no experimental, para comprobar que existe relación entre calidad de la relación y nivel de involucración de los estudiantes. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

Al aplicar la prueba de hipótesis para regresión lineal, se comprueba que sí existe regresión entre calidad de las relaciones y nivel de involucración. Esta prueba da como resultado que el nivel de involucración es responsable del 13.3% de la Calidad de las Relaciones, que se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,364 ^a	,133	,131	1,272,570

Nota: Predictores: (Constante), NIVEL DE INVOLUCRAMIENTO

3.1.1. Diseño de la Investigación

Figura 1. Diseño no experimental de tipo correlacional

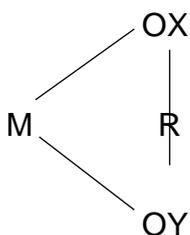


Figura 1. OX= Observación de la Calidad de las Relaciones, OY= Observación del nivel de involucración, M=Muestra y R=Relación.

3.2 Diseño muestral

La fórmula para la muestra:

$$n = \frac{Z^2 (P*Q) * N}{D^2(N-1) + Z^2 (P*Q)}$$

Donde se indica:

En donde, N = tamaño de la población, Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito o proporción esperada, Q = probabilidad de fracaso, D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Los datos que se disponen son:

N = 6,700 estudiantes

Z = 2,06

P = 0.05

Q = 0.05

D = 0.04

Reemplazando datos, obtendremos:

$$n = \frac{2,06^2 * (0,5*0,5) * 6.700}{0,04^2 (6999) + 2,06^2 *(0,5*0,5)}$$

n = 578

Hacemos un ajuste del 7% para optimizar la confiabilidad de la muestra, lo que resulta:

n = 620 unidades de análisis.

TABLA 3
Criterios de inclusión y exclusión

	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Nivel Académico	III ciclo a IX ciclo	I, II y X ciclo
Pertenecientes a	Universidad privada	Universidad pública

Nota: Incluye hombres y mujeres

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

La técnica cuantitativa para la recolección de datos que se empleó es la encuesta que está destinada a recoger, procesar y analizar la información sobre los objetivos de la investigación.

La encuesta es un conjunto de enunciados basado en las variables cuyo objetivo es obtener información concreta en función a la investigación. Cada participante de la muestra desarrolló una encuesta de manera personal y anónima, donde se presentan enunciados con alternativas cerradas que responden a los indicadores de las dimensiones propuestas para las variables de estudio.

3.3.2 Instrumento

Se utilizó la Escala de Calidad de la Relaciones y Nivel de Involucración de Laura Escobar Goicochea, que ha sido construido por Laura Escobar Goicochea en el

año 2018, con el objetivo de relacionar la calidad de relaciones y el nivel de involucración de los alumnos con las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018. La construcción del instrumento se basó a nivel teórico en la definición de Teoría Situacional de Públicos de Grunig y Hunt (2003) y la Calidad de las Relaciones de Grunig y Hon (1999). Se utilizó una escala de Likert donde uno significa el máximo desacuerdo y cinco el mayor acuerdo.

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

En la encuesta, la Variable Calidad de la Relaciones cuenta con 21 enunciados para cuatro dimensiones.

Control Mutuo

- Esta Facultad y sus alumnos se escuchan mutuamente.
- Esta Facultad cree que mis opiniones como alumno están bien fundamentadas.
- Al tratar con los alumnos esta Facultad demuestra que tiene el control de la situación.
- Reconozco un espacio en esta Facultad donde como alumno puedo ser realmente escuchado.

- Esta Facultad tiene en cuenta mi opinión como alumno para tomar las decisiones importantes que me involucran.

Confianza

- Esta Facultad me trata con igualdad y justicia.
- Cada vez que esta Facultad toma decisiones importantes, sé que se preocupa por sus alumnos.
- Creo que esta Facultad cumple con lo que dice que hará por sus alumnos.
- Creo que esta Facultad tiene en cuenta las opiniones de sus alumnos antes de tomar una decisión que los involucra.
- Me siento seguro sobre las habilidades de esta Facultad para lograr todo lo que se propone.
- Esta Facultad tiene la capacidad de tener éxito en lo que se propone.

Compromiso

- Siento que esta Facultad está tratando de mantener un compromiso a largo plazo conmigo que creo que va a durar hasta que termine la carrera.
- Puedo ver que esta Facultad quiere mantener un vínculo conmigo.
- Tengo un vínculo con esta Facultad que va a durar hasta después de que termine la carrera.
- Valoro mucho el vínculo que tengo con esta Facultad.
- Siempre estoy al lado de esta Facultad para resolver situaciones que me involucran.

Satisfacción

- Soy feliz estudiando en esta Facultad.

- Los alumnos y esta Facultad se benefician mutuamente del vínculo que tienen.
- Estoy feliz cuando interactúo con esta facultad.
- En general, estoy satisfecho con el vínculo que esta Facultad ha establecido con alumnos como yo.
- Disfruto tratar con esta Facultad.

Nivel de Involucración cuenta con diecisiete enunciados y tiene 2 dimensiones. El primero es Reconocimiento del problema, que tiene tres indicadores.

Detectar

- Me detengo a pensar en las actividades de responsabilidad social que realiza esta Facultad.
- Cuando estoy en esta Facultad me detengo a pensar en la importancia de reciclar correctamente.
- He descubierto que reciclando correctamente en esta Facultad puedo ayudar a muchos niños.
- Descubrí la importancia de reciclar correctamente cuando me llegó información del área de responsabilidad social de esta Facultad.

Búsqueda de la información

- Busqué información sobre las actividades de responsabilidad social de esta Facultad.
- La información que busqué de las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad me ayudó a saber por qué debo reciclar correctamente.

- La información que busqué en esta Facultad de las actividades del área de responsabilidad social me ayudó a aprender la manera en la que debo reciclar correctamente.
- La información que busqué de las actividades de responsabilidad social de esta Facultad hizo que ahora yo recicle correctamente.

Procesado de la información

La segunda dimensión es Reconocimiento de las restricciones, la cual cuenta con cinco enunciados:

- Me organizo con otros compañeros para participar de actividades de responsabilidad social de esta Facultad.
- Me organizo con otros compañeros para ayudar a incrementar la cantidad de material reciclado.
- Me organizo con otros compañeros para incrementar el número de voluntarios.
- Encuentro limitaciones para participar de las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad.
- Encuentro limitaciones para reciclar correctamente en esta Facultad.

3.3.3 Validez del instrumento de medición

Se elaboró una carta de invitación a cada uno de los jueces para participar en el estudio, la autora adjuntó un ejemplar del instrumento de medición, las definiciones de las variables operacionales, sus dimensiones e indicadores. Asimismo, estos documentos fueron acompañados de un formato de evaluación de estos instrumentos mediante una serie de criterios.

Se pidió el juicio de 5 expertos. Tratando de contar con un mínimo de 3 doctores para que tenga más peso y relevancia. Como el instrumento de medición, son encuestas de elaboración propia, se le toma la V de Aiken para validar la validación de los jueces expertos. El promedio de valoración de los cinco jueces es 95.8%.

A las encuestas se le aplicó una prueba de Alfa de Cronbach para medir el grado de confianza. La validez tiene que salir como mínimo 0,8, se mide de 0 a 1. El Alfa para los 21 enunciados de calidad de las relaciones salió 0,911 y para los 17 enunciados de nivel de involucración salió 0,790, en promedio el instrumento tiene un grado de confiabilidad de 0,8505.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

La estadística muestra variabilidades entre muestras, para esta investigación que no tiene una distribución normal se usó la Correlación Rho de Spearman a través del programa SPSS.

3.5 Aspectos éticos

La autora respeta el punto de vista de los autores y las citas bibliográficas, así como rechaza la manipulación de textos y/o plagios. También es importante mencionar que ella respeta las cifras de los hallazgos, que se encuentran en el siguiente capítulo de resultados. Además, cumplió con informar a los alumnos acerca de la finalidad del estudio y recibió la autorización de ellos por medio de un consentimiento informado.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 A nivel descriptivo

A continuación, se presentarán los resultados de cada ítem de la encuesta.

En relación con el ítem número 1, se puede apreciar que de los 620 encuestados: 45 están totalmente de acuerdo, 135 están de acuerdo, hay 158 que no están de acuerdo ni desacuerdo, 251 están en desacuerdo y 31 están totalmente en desacuerdo con que la Facultad y los alumnos se escuchan mutuamente. Ver tabla 4.

Tabla 4
Enunciado 1

Alternativa	Total
TA	45
DA	135
I	158
ED	251
TD	31
	0
	620

Nota: Todos los participantes respondieron

En relación con el ítem 2 “Esta Facultad cree que mis opiniones como alumno están bien fundamentadas”, se puede apreciar que 27 están totalmente de acuerdo, 120 de acuerdo, 224 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 230 en desacuerdo y 17 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 5.

Tabla 5
Enunciado 2

Alternativa	Total
TA	27
DA	120
I	224
ED	230

TD	17
	2
	<u>620</u>

Nota: Dos participantes no respondieron

En relación con el ítem 3 “Al tratar con los alumnos esta Facultad demuestra que tiene el control de la situación”, se puede apreciar que 37 están totalmente de acuerdo, 112 de acuerdo, 151 son indiferentes, 277 en desacuerdo y 38 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 6.

Tabla 6
Enunciado 3

Nivel de acuerdo	Total
TA	37
DA	112
I	151
ED	277
TD	38
	5
	<u>620</u>

Nota: Cinco participantes no respondieron

En relación con el ítem 4, “Reconozco un espacio en esta Facultad donde como alumno puedo ser realmente escuchado”, 55 participantes marcaron que están totalmente de acuerdo, 110 de acuerdo, 181 indiferente, 229 en desacuerdo y 44 totalmente de acuerdo. Ver tabla 6.

Tabla 7
Enunciado 4

Nivel de acuerdo	Total
TA	55
DA	110
I	181
ED	229
TD	44
	1

Nota: Un participante no respondió

En relación con el ítem 5, “Reconozco un espacio en esta Facultad donde como alumno puedo ser realmente escuchado”, 52 están totalmente de acuerdo, 138 de acuerdo, 230 indiferentes, 174 en desacuerdo y 20 totalmente desacuerdo. Ver tabla 8.

Tabla 8
Enunciado 5

Nivel de acuerdo	Total
TA	52
DA	138
I	230
ED	174
TD	20
	6
	620

Nota: Seis participantes no respondieron

En referencia al ítem 6 “Esta Facultad me trata con igualdad y justicia”, 32 están totalmente de acuerdo, 87 de acuerdo, 150 indiferentes, 293 en desacuerdo y 55 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 9.

Tabla 9
Enunciado 6

Nivel de acuerdo	Total
TA	32
DA	87
I	150
ED	293
TD	55
	3
	620

Nota: Tres participantes no respondieron.

En relación con el ítem 7 “Cada vez que esta Facultad toma decisiones importantes, sé que se preocupa por sus alumnos”, 42 respondieron estar totalmente de acuerdo, 124 de acuerdo, 222 indiferentes, 201 en desacuerdo y 29 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 10.

Tabla 10
Enunciado 7

Nivel de acuerdo	Total
TA	42
DA	124
I	222
ED	201
TD	29
	2
	620

Nota: Dos participantes respondieron

En relación con el ítem 8 “Creo que esta Facultad cumple con lo que dice que hará por sus alumnos”, respondieron 43 totalmente de acuerdo, 124 de acuerdo, 215 indiferente, 216 en desacuerdo y 20 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 11.

Tabla 11
Enunciado 8

Nivel de acuerdo	Total
TA	43
DA	124
I	215
ED	216
TD	20
	2
	620

Nota: Dos participantes no respondieron.

En relación con el ítem 9 “Creo que esta Facultad tiene en cuenta las opiniones de sus alumnos antes de tomar una decisión que los involucra”, 69 respondieron

que están totalmente de acuerdo, 168 de acuerdo, 233 indiferentes, 134 en desacuerdo y 15 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 12.

Tabla 12
Enunciado 9

Nivel de acuerdo	Total
TA	69
DA	168
I	233
ED	134
TD	15
	1
	620

Nota: Un participante no respondió

En relación con el ítem 10 “Me siento seguro sobre las habilidades de esta Facultad para lograr todo lo que se propone”, 7 respondieron estar totalmente de acuerdo, 46 de acuerdo, 129 indiferente, 351 en desacuerdo y 86 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 13.

Tabla 13
Enunciado 10

Nivel de acuerdo	Total
TA	7
DA	46
I	129
ED	351
TD	86
	1
	620

Nota: Un participante no respondió

En relación con el ítem 11 “Esta Facultad tiene la capacidad de tener éxito en lo que se propone”, respondieron totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Ver tabla 14.

Tabla 14

Enunciado 11

Nivel de acuerdo	Total
TA	6
DA	25
I	81
ED	361
TD	147
	0
	620

Nota: Todos los participantes respondieron.

En relación con el ítem 12, “Siento que esta Facultad está tratando de mantener un compromiso a largo plazo conmigo que creo que va a durar hasta que termine la carrera”, 20 respondieron estar totalmente de acuerdo, 52 de acuerdo, 156 indiferente, en desacuerdo 317 y 75 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 15.

Tabla 15

Enunciado 12

Nivel de acuerdo	Total
TA	20
DA	52
I	156
ED	317
TD	75
	0
	620

Nota: todos respondieron.

En relación con el ítem 13 “Puedo ver que esta Facultad quiere mantener un vínculo conmigo”, 20 respondieron estar totalmente de acuerdo, 88 de acuerdo, 238 indiferentes, 235 en desacuerdo y 38 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 16.

Tabla 16
Enunciado 13

Nivel de acuerdo	Total
TA	20
DA	88
I	238
ED	235
TD	38
	1
	620

Nota: No respondió un participante.

En relación con el ítem 14 “Tengo un vínculo con esta Facultad que va a durar hasta después de que termine la carrera”, respondieron 24 estar totalmente de acuerdo, 49 de acuerdo, 205 indiferente, 264 en desacuerdo y 74 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 17.

Tabla 17
Enunciado 14

Nivel de acuerdo	Total
TA	24
DA	49
I	205
ED	264
TD	74
	4
	620

Nota: 4 participantes no respondieron

En relación con el ítem 15 “Valoro mucho el vínculo que tengo con esta Facultad”, respondieron estar totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Ver tabla 18.

Tabla 18

Enunciado 15

Nivel de acuerdo	Total
TA	13
DA	31
I	202
ED	299
TD	73
	2
	620

Nota: Dos participantes no respondieron

En relación con el ítem 16 “Siempre estoy al lado de esta Facultad para resolver situaciones que me involucran”, 10 respondieron estar totalmente de acuerdo, 77 de acuerdo, 249 indiferente, 250 en desacuerdo y 30 totalmente en desacuerdo.

Ver tabla 19.

Tabla 19

Enunciado 16

Nivel de acuerdo	Total
TA	10
DA	77
I	249
ED	250
TD	30
	4
	620

Nota: No respondieron cuatro.

En relación con el ítem 17 “Soy feliz estudiando en esta Facultad”, 10 respondieron estar totalmente de acuerdo, 23 de acuerdo, 136 indiferente, 305 en desacuerdo y 146 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 20.

Tabla 20

Enunciado 17

Nivel de acuerdo	Total
TA	10
DA	23
I	136
ED	305
TD	146
	0
	620

Nota: Todos respondieron.

En relación con el ítem 18 “Los alumnos y esta Facultad se benefician mutuamente del vínculo que tienen”, 26 respondieron estar totalmente de acuerdo, 72 de acuerdo, 186 indiferente, 280 en desacuerdo y 54 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 21.

Tabla 21

Enunciado 18

Nivel de acuerdo	Total
TA	26
DA	72
I	186
ED	280
TD	54
	2
	620

Nota: dos no respondieron.

En relación con el ítem 19 “Estoy feliz cuando interactúo con esta facultad”, 16 respondieron estar totalmente de acuerdo, 52 de acuerdo, 185 indiferente, 288 en desacuerdo y 79 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 22.

Tabla 22

Enunciado 19

Nivel de acuerdo	Total
TA	16
DA	52
I	185
ED	288
TD	79
	0
	620

Nota: Todos respondieron

En relación con el ítem 20 “En general, estoy satisfecho con el vínculo que esta Facultad ha establecido con alumnos como yo”, 16 respondieron estar totalmente de acuerdo, 86 de acuerdo, 215 indiferente, 254 en desacuerdo y 49 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 23.

Tabla 23

Enunciado 20

Nivel de acuerdo	Total
TA	16
DA	86
I	215
ED	254
TD	49
	0
	620

Nota: Todos respondieron.

En relación con el ítem 21 “Disfruto tratar con esta Facultad”, 20 respondieron estar totalmente de acuerdo, 65 de acuerdo, 185 indiferente, 278 en desacuerdo y 72 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 24.

Tabla 24

Enunciado 21

Nivel de acuerdo	Total
TA	20
DA	65
I	185
ED	278
TD	72
	0
	620

Nota: todos respondieron.

En relación con el ítem 22 “Me detengo a pensar en las actividades de responsabilidad social que realiza esta Facultad”, 21 respondieron estar totalmente de acuerdo, 56 de acuerdo, 217 indiferente, 272 en desacuerdo y 52 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 25.

Tabla 25

Enunciado 22

Nivel de acuerdo	Total
TA	21
DA	56
I	217
ED	272
TD	52
	2
	620

Nota: Dos no respondieron.

En relación con el ítem 23 “Cuando estoy en esta Facultad me detengo a pensar en la importancia de reciclar correctamente”, 8 respondieron estar totalmente de acuerdo, 47 de acuerdo, 151 indiferente, 297 en desacuerdo y 115 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 26.

Tabla 26

Enunciado 23

Nivel de acuerdo	Total
TA	8
DA	47
I	151
ED	297
TD	115
	2
	620

Nota: Dos no respondieron.

En relación con el ítem 24 “He descubierto que reciclando correctamente en esta Facultad puedo ayudar a muchos niños”, 8 respondieron estar totalmente de acuerdo, 38 de acuerdo, 137 indiferente, 297 en desacuerdo y 138 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 27.

Tabla 27

Enunciado 24

Nivel de acuerdo	Total
TA	8
DA	38
I	137
ED	297
TD	138
	2
	620

Nota: Dos no respondieron.

En relación con el ítem 25 “Descubrí la importancia de reciclar correctamente cuando me llegó información del área de responsabilidad social de esta Facultad”, 20 respondieron estar totalmente de acuerdo, 73 de acuerdo, 146 indiferente, 280 en desacuerdo y 101 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 28.

Tabla 28

Enunciado 25

Nivel de acuerdo	Total
TA	20
DA	73
I	146
ED	280
TD	101
	0
	620

Nota: Todos respondieron.

En relación con el ítem 26 “Busqué información sobre las actividades de responsabilidad social de esta Facultad”, 29 respondieron estar totalmente de acuerdo, 102 de acuerdo, 257 indiferente, 191 en desacuerdo y 40 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 29.

Tabla 29

Enunciado 26

Nivel de acuerdo	Total
TA	29
DA	102
I	257
ED	191
TD	40
	1
	620

Nota: Uno no respondió.

En relación con el ítem 27 “La información que busqué de las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad me ayudó a saber por qué debo reciclar correctamente”, 24 respondieron estar totalmente de acuerdo, 86 de acuerdo, 250 indiferente, 201 en desacuerdo y 56 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 30.

Tabla 30
Enunciado 27

Nivel de acuerdo	Total
TA	24
DA	86
I	250
ED	201
TD	56
	3
	620

Nota: Tres no respondieron.

En relación con el ítem 28 “La información que busqué en esta Facultad de las actividades del área de responsabilidad social me ayudó a aprender la manera en la que debo reciclar correctamente”, 20 respondieron estar totalmente de acuerdo, 85 de acuerdo, 236 indiferente, 222 en desacuerdo y 56 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 31.

Tabla 31
Enunciado 28

Nivel de acuerdo	Total
TA	20
DA	85
I	236
ED	222
TD	56
	1
	620

Nota: Uno no respondió.

En relación con el ítem 29 “La información que busqué de las actividades de responsabilidad social de esta Facultad hizo que ahora yo recicle correctamente”, 19 respondieron estar totalmente de acuerdo, 65 de acuerdo, 246 indiferente, 231 en desacuerdo y 55 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 32.

Tabla 32
Enunciado 29

Nivel de acuerdo	Total
TA	19
DA	65
I	246
ED	231
TD	55
	4
	620

Nota: Cuatro no respondieron.

En relación con el ítem 30 “No busco información sobre las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad”, 28 respondieron estar totalmente de acuerdo, 108 de acuerdo, 208 indiferente, 233 en desacuerdo y 38 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 33.

Tabla 33
Enunciado 30

Nivel de acuerdo	Total
TA	28
DA	108
I	208
ED	233
TD	38
	5
	620

Nota: Cinco no respondieron.

En relación con el ítem 31 “Me entero de las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad solamente cuando van a mi salón a invitarme a participar de ellas”, 13 respondieron estar totalmente de acuerdo, 74 de acuerdo, 110 indiferente, 297 en desacuerdo y 119 totalmente en desacuerdo.

Ver tabla 34.

Tabla 34

Enunciado 31

Nivel de acuerdo	Total
TA	13
DA	74
I	110
ED	297
TD	119
	7
	620

Nota: Siete no respondieron.

En relación con el ítem 32 “Nunca he visto información en esta Facultad sobre las actividades de responsabilidad social que se realizan”, 69 respondieron estar totalmente de acuerdo, 192 de acuerdo, 156 indiferente, 151 en desacuerdo y 43 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 35.

Tabla 35

Enunciado 32

Nivel de acuerdo	Total
TA	69
DA	192
I	156
ED	151
TD	43
	9
	620

Nota: Nueve no respondieron.

En relación con el ítem 33 “Esta Facultad no me enseña a reciclar correctamente”, 110 respondieron estar totalmente de acuerdo, 241 de acuerdo, 158 indiferente, 18 en desacuerdo y 6 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 36.

Tabla 36

Enunciado 33

Nivel de acuerdo	Total
TA	110
DA	241
I	158
ED	87
TD	18
	6
	620

Nota: Seis no respondieron.

En relación con el ítem 34 “Me organizo con otros compañeros para participar de actividades de responsabilidad social de esta Facultad”, 51 respondieron estar totalmente de acuerdo, 165 de acuerdo, 283 indiferente, 97 en desacuerdo y 16 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 37.

Tabla 37

Enunciado 34

Nivel de acuerdo	Total
TA	51
DA	165
I	283
ED	97
TD	16
	8
	620

Nota: Ocho no respondieron

En relación con el ítem 35 “Me organizo con otros compañeros para ayudar a incrementar la cantidad de material reciclado”, 52 respondieron estar totalmente

de acuerdo, 161 de acuerdo, 284 indiferente, 99 en desacuerdo y 18 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 38.

Tabla 38

Enunciado 35

Nivel de acuerdo	Total
TA	52
DA	161
I	284
ED	99
TD	18
	6
	620

Nota: Seis no respondieron.

En relación con el ítem 36 “Me organizo con otros compañeros para incrementar el número de voluntarios”, 55 respondieron estar totalmente de acuerdo, 157 de acuerdo, 292 indiferente, 98 en desacuerdo y 12 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 39.

Tabla 39

Enunciado 36

Nivel de acuerdo	Total
TA	55
DA	157
I	292
ED	98
TD	12
	6
	620

Nota: Seis no respondieron.

En relación con el ítem 37 “Encuentro limitaciones para participar de las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad”, 55 respondieron

estar totalmente de acuerdo, 157 de acuerdo, 292 indiferente, 98 en desacuerdo y 12 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 40.

Tabla 40

Enunciado 37

Nivel de acuerdo	Total
TA	55
DA	157
I	292
ED	98
TD	12
	6
	620

Nota: Seis no respondieron.

En relación con el ítem 38 “Encuentro limitaciones para reciclar correctamente en esta Facultad”, 50 respondieron estar totalmente de acuerdo, 177 de acuerdo, 249 indiferente, 113 en desacuerdo y 26 totalmente en desacuerdo. Ver tabla 41.

Tabla 41

Enunciado 38

Nivel de acuerdo	Total
TA	50
DA	177
I	249
ED	113
TD	26
	5
	620

Nota: No respondieron cinco.

4.2 A nivel estadístico

En la presente investigación se empleó la correlación de Spearman, que es una prueba no paramétrica ya que los datos de las variables no tienen una distribución normal porque son menores a 0.01. (Si Sig. < 0,01)

CALIDAD DE RELACIONES 0.00 < 0.01, aceptamos la H1.
 NIVEL DE INVOLUCRACIÓN 0.00 < 0.01, aceptamos la H1.

Se puede apreciar lo antes expuesto en la Tabla 42.

TABLA 42

Pruebas de normalidad

Variables		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		<u>Estadístico</u>	<u>gl</u>	<u>Sig.</u>	<u>Estadístico</u>	<u>gl</u>	<u>Sig.</u>
Datos	Calidad de las Relaciones	,054	620	,000	,987	620	,000
	Nivel de involucración	,069	620	,000	,974	620	,000

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

En función a la hipótesis principal

La correlación del Rho de Spearman entre calidad de las relaciones y nivel de la involucración es significativa con el nivel de error del 0.01. Cuando se menciona que es significativa es porque se ha comprobado que existe relación entre ambas variables. El coeficiente de correlación es 0,389**.

Esta correlación del Rho de Spearman es positiva, mostrando una relación directa entre ambas variables, esto quiere decir que, si la calidad de las relaciones aumenta, el nivel de involucración aumenta y si el nivel de la calidad de las relaciones disminuye, el nivel de involucración disminuye.

Al no encontrar otra investigación donde se relaciona a la calidad de las relaciones con el nivel de involucración, no hay otros resultados para hacer la comparación, por lo que se puede inferir que el coeficiente de correlación 0,389**

es moderado porque el coeficiente de correlación más alto que arroja el presente estudio es 0,409**.

Este resultado se visualiza a continuación en la siguiente Tabla N°43.

TABLA 43
Correlaciones

		Control mutuo	Confianza	Compromiso	Satisfacción	Calidad de las Relaciones	Reconocimiento de problema	Reconocimiento de las restricciones	Nivel de Involucración	
Rho de Spearman	<u>Control Mutuo</u>	Coeficiente de correlación	1,000	,720**	,534**	,616**	,836**	,323**	,188**	,312**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	620	620	620	620	620	620	620	620
	<u>Confianza</u>	Coeficiente de correlación	,720**	1,000	,642**	,657**	,890**	,378**	,194**	,355**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	620	620	620	620	620	620	620	620
	<u>Compromiso</u>	Coeficiente de correlación	,534**	,642**	1,000	,699**	,805**	,383**	,178**	,355**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	620	620	620	620	620	620	620	620
	<u>Satisfacción</u>	Coeficiente de correlación	,616**	,657**	,699**	1,000	,848**	,366**	,174**	,344**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	620	620	620	620	620	620	620	620
	<u>Calidad de las Relaciones</u>	Coeficiente de correlación	,836**	,890**	,805**	,848**	1,000	,409**	,216**	,389**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	620	620	620	620	620	620	620	620
	<u>Reconocimiento del Problema</u>	Coeficiente de correlación	,323**	,378**	,383**	,366**	,409**	1,000	,346**	,890**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	620	620	620	620	620	620	620	620
	<u>Reconocimiento de las Restricciones</u>	Coeficiente de correlación	,188**	,194**	,178**	,174**	,216**	,346**	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
	N	620	620	620	620	620	620	620	620	
<u>Nivel de Involucración</u>	Coeficiente de correlación	,312**	,355**	,355**	,344**	,389**	,890**	,702**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	
	N	620	620	620	620	620	620	620	620	

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

En función a las hipótesis específicas

- El nivel de control mutuo se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima - 2018.

El coeficiente de correlación es 0,323**, la correlación de rho de Spearman es significativa y se comprueba que existe relación entre el control mutuo y el reconocimiento del problema. Es una correlación positiva, con una relación directa entre ambas variables, esto es si el control mutuo aumenta, el reconocimiento del problema aumenta y si el control mutuo disminuye, el reconocimiento del problema disminuye. Esta correlación es moderada, porque en comparación al coeficiente de correlación más alto de la tabla (0,409**) es ligeramente baja.

- El nivel de control mutuo se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

El coeficiente de correlación es 0,188**, la correlación es significativa y se comprueba que existe relación entre el control mutuo y el reconocimiento de las restricciones. Es una correlación positiva, con una relación directa entre ambas variables, esto es si el control mutuo aumenta, el reconocimiento de las restricciones aumenta y si el control mutuo disminuye, el reconocimiento de las restricciones disminuye. Esta correlación es moderada, porque en comparación al coeficiente de correlación más bajo de la tabla (0,174**) es ligeramente alta.

- El nivel de confianza se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos de primer ciclo en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

El coeficiente de correlación para este caso es 0,378**, la correlación es significativa y se comprueba que existe relación entre confianza y el reconocimiento del problema. Es una correlación positiva, con una relación directa entre ambas variables, esto es si la confianza aumenta, el reconocimiento del problema aumenta y si la confianza disminuye, el reconocimiento del problema disminuye. Esta correlación es moderada, porque en comparación al coeficiente más alto de la tabla (0,409**) es ligeramente baja.

- El nivel de confianza se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos de primer ciclo en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

El coeficiente de correlación es 0,194**, la correlación es significativa y se comprueba que existe relación entre control mutuo y el reconocimiento de las restricciones. Es una correlación positiva, con una relación directa entre ambas variables, esto es si la confianza aumenta, el reconocimiento de las restricciones aumenta y si la confianza disminuye, el reconocimiento de las restricciones disminuye. Esta correlación es moderada porque en comparación al coeficiente de correlación más bajo de la tabla (0,174**) es ligeramente alta.

- El nivel de compromiso se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

El coeficiente de correlación es 0,383**, la correlación es significativa y se comprueba que existe relación entre el compromiso y el reconocimiento del problema. Es una correlación positiva, con una relación directa entre ambas variables, esto es si el compromiso aumenta, el reconocimiento del problema aumenta y si el compromiso disminuye, el reconocimiento del problema disminuye. Esta correlación es moderada porque en comparación al coeficiente de correlación más alto de la tabla (0,409**) es ligeramente baja.

- El nivel de compromiso se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos de primer ciclo en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima-2018.

El coeficiente de correlación es 0,178**, la correlación es significativa y se comprueba que existe relación entre el compromiso y el reconocimiento de las restricciones. Es una correlación positiva, con una relación directa entre ambas variables, esto es si el compromiso aumenta, el reconocimiento de las restricciones aumenta y si el compromiso disminuye, el reconocimiento de las restricciones disminuye. Esta correlación es moderada porque en comparación al coeficiente de correlación más bajo de la tabla 0,174** es ligeramente baja.

- El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

El coeficiente de correlación es 0,366**, la correlación es significativa y se comprueba que existe relación entre la satisfacción y el reconocimiento del problema. Es una correlación positiva, con una relación directa entre ambas

variables, esto es si la satisfacción aumenta, el reconocimiento del problema aumenta y si la satisfacción disminuye, el reconocimiento del problema disminuye. Esta correlación es moderada, porque en comparación al coeficiente de correlación más alto de la tabla (0,409**) es ligeramente baja.

- El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

El coeficiente de correlación es 0,174**, la correlación es significativa y se comprueba que existe relación entre la satisfacción y el reconocimiento de las restricciones. Es una correlación positiva, con una relación directa entre ambas variables, esto es si la satisfacción aumenta, el reconocimiento de las restricciones aumenta y si la satisfacción disminuye, el reconocimiento de las restricciones disminuye. Esta correlación es moderada, porque representa el coeficiente de correlación más bajo de la tabla (0,174**).

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En función a la hipótesis principal, en la presente investigación se determina que la calidad de las relaciones se relaciona significativamente con el nivel de involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

Se entiende por calidad de las relaciones (Grunig & Hon, 1999) como la manera en que la organización se interrelaciona con los públicos o viceversa e involucra aspectos como satisfacción, control mutuo, confianza, compromiso, relaciones de intercambio, y relaciones comunales; y por nivel involucración (Grunig & Hunt, 2003) al grado en el que la gente siente una conexión con la situación, que ayuda a distinguir si la conducta de la persona será activa o pasiva. Si es activa, busca información para planificar su conducta, y si es pasiva, solo procesa la información que llega a él, que significa que hará poco por entender la información que le llega al azar.

La autora de la tesis aplicó el instrumento de investigación a una muestra de 620 alumnos de una universidad privada, por el cual obtuvo resultados que comprueban que si hay una correlación directa entre las variables planteadas.

En este contexto, los resultados de la presente investigación se deberían a que los alumnos que mantienen una relación con la universidad, bajo los parámetros de control mutuo, confianza, compromiso y satisfacción, son los que se detienen a pensar en las actividades de responsabilidad social de la universidad cuando reconocen que existe un problema, en este caso particular detectan que no se está reciclando lo suficiente ni correctamente. Dentro de los alumnos que

reconocen el problema hay dos públicos: uno es pasivo, que reconoce el problema, pero no busca información porque tiene además un alto reconocimiento de las restricciones para resolver el problema del reciclaje, y al encontrar obstáculos su percepción le hace pensar que no está en sus manos que las actividades de responsabilidad social obtengan mejores resultados. Mientras que los alumnos que conforman el público activo son los que no encuentran limitaciones, buscan información, algunos participan como voluntarios del área de responsabilidad social y/ o se organizan con sus compañeros para resolver este problema.

Cabe mencionar que durante el tiempo en que se llevó a cabo la presente investigación, alumnos de al menos cinco clases distintas se organizaron para llevar a cabo actividades de reciclaje, buscaron el apoyo de la oficina de responsabilidad social, así como de sus profesores, informándose, aprendiendo primero a reciclar correctamente para enseñar a sus compañeros, a docentes y a administrativos de la universidad a hacerlo adecuadamente, y lo hicieron utilizando dinámicas creativas y juveniles, de manera presencial y virtual.

Como Grunig señala siempre hay públicos que son activos en todos los temas, por eso es importante que la organización reconozca a las personas activas y se comunique inmediatamente, empezando por darle información de primera mano.

Dentro de la población de nuestra investigación, se ha comprobado que existe un público activo para el que fue suficiente reconocer el problema a través de una charla de inducción a inicio del ciclo y cuando este público busca más información, se da cuenta que no tiene restricciones y se involucra a consciencia

para conseguir mejores resultados de los que la oficina encargada venía obteniendo.

Además, un aspecto nuevo a resaltar es que este público activo puede involucrar a otros públicos, en algunos casos ajenos a la universidad, para participar en la actividad de reciclaje. Así quedó demostrado en octubre, cuando cuarenta alumnos de noveno ciclo consiguieron en tres semanas más de 90 kilos de tapitas (uno de los materiales que se recicla como parte de las actividades) que era el número que se conseguía por año, lo consiguieron también involucrando a otros públicos por redes sociales. Este aspecto nuevo da sustento práctico a lo que la investigadora ha demostrado científicamente en el presente estudio y concuerda con lo propuesto por Grunig y Hon (1999) sobre la calidad de las relaciones, coincidiendo con Pérez y Solórzano (1999) que la calidad se convierte en el pre requisito para atender las necesidades del cliente (público), y se torna a largo plazo en las buenas relaciones con este. También Rawlins (2007) coincide cuando señala que la organización al preocuparse por las necesidades de los demás, incrementa la confiabilidad. A través del reciclaje, la universidad contribuye con determinadas asociaciones que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de niños con menores recursos. Cuando los alumnos son conocedores de esta función de la oficina que se encarga de las actividades de responsabilidad social, es cuando son conscientes de que el material reciclado se transforma en ayuda para los niños, tienen otro motivo más para confiar y comprometerse con la relación que tienen con la universidad a través de su carrera profesional.

Por eso los resultados nos muestran que un alumno que siente la conexión, que está involucrado tiene un alto reconocimiento del problema y un bajo

reconocimiento de las restricciones, es quien se implica para resolver el problema. Xifra (2003) coincide con los autores mencionados cuando indica que la involucración sucede cuando la persona ha valorado las posibles repercusiones personales del problema y ha decidido hacerle frente.

También, Carretón y Lorenzo (2016) están de acuerdo con Grunig y Hunt (2003) de esta investigación en que es importante identificar a los públicos y añade que hay que reconocer a los públicos que están informados y son activos previamente para que no busquen información en otra parte.

En función a las hipótesis específicas: en la primera hipótesis específica se indica que el nivel de control mutuo se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

En este caso se confirma que existe relación entre el nivel de control mutuo y el reconocimiento del problema, esto se debería porque de acuerdo con Grunig, y a los autores antes mencionados como Carretón y Míguez, cuando el público se sabe autónomo y siente que es escuchado por la organización, al detectar el problema elige si participar activa o pasivamente de las actividades de responsabilidad social. La oficina que se encarga de las actividades de responsabilidad social invita a los alumnos desde primer ciclo a participar, los alumnos tienen la autonomía para sumarse a los proyectos, tener la información de primera mano y la libertad de proponer en que forman van a participar.

En la siguiente hipótesis específica, el nivel de control mutuo se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima-

2018, se confirma nuevamente, de acuerdo con Grunig y Hunt que cuando los estudiantes se sienten libres de restricciones, sienten autonomía para planificar su conducta, además el control mutuo también tiene un indicador que corresponde con “Hay un lugar en la organización donde un alumno puede ser escuchado”.

Cuando hay una hipótesis específica que plantea que el nivel de confianza se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima-2018, de acuerdo con Grunig y Hon, hay tres dimensiones de la confianza: integridad, que es la opinión de que la organización es equitativa y justa; confiabilidad cuando tiene la idea que la organización va a hacer lo que dice que va a hacer y competencia, que es la opinión que una organización tiene la habilidad de hacer lo que dice que puede hacer. Coincidiendo con Pérez y Solórzano (1999) que propone que la confianza relacional mutua, afirmada por información con credibilidad que otorga acceso al conocimiento y legitimada por un nivel moral de comportamiento. Para promover activa y eficazmente la cultura de confianza se tiene que dar acceso a la información cuando el público lo requiera, y esto se ha cumplido de acuerdo con la hipótesis planteada porque al reconocer el problema los alumnos han detectado, buscado y/o procesado la información que les brindó la universidad a través de la oficina que desarrolla las actividades de responsabilidad social.

Para Solórzano, así como para Grunig, la confianza es uno de los elementos de la relación que facilita las condiciones de un diálogo orientado hacia el consenso. La credibilidad es la confianza que los receptores tienen en la exactitud y veracidad del mensaje.

En la cuarta hipótesis específica, el nivel de confianza se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos de primer ciclo en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018. Donde Rawlins (2007) también coincide con Pérez y Solórzano (1999) que para ganar confianza se debe tener confianza en los demás porque la confianza es recíproca.

Al igual que con Grunig y Hon (1999) cuando indica que las organizaciones deben tener credibilidad y fomentar la confianza para mantener la relación sus principales públicos. La oficina de responsabilidad social dando acceso a los alumnos y no creando restricciones fomenta la confianza en la relación.

En la hipótesis específica que indica que el nivel de compromiso se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018, nuevamente los tres autores, Grunig, Solórzano y Rawlins coinciden que la organización se comporta de acuerdo con el compromiso que tiene con su público, es honesta y no intenta aprovecharse del público se puede crear, mantener y mejorar la relación. Al ser honesta comparte la información para un mejor entendimiento, comparte que no se está reciclando correctamente que se necesita de todos los alumnos, docentes y personal administrativo para conseguir las metas del año y así beneficiar a los niños que más lo necesitan.

En cuanto a la hipótesis que indica que el nivel de compromiso se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos de primer ciclo en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018, los autores mencionados, tienen en cuenta que el

compromiso es el grado en que cada parte cree y siente que la relación vale la pena, por eso gasta energía para mantener y promover el compromiso.

El compromiso tiene dos dimensiones: continuidad de compromiso, que se refiere a cierta línea de acción, y compromiso afectivo, que es una orientación emocional (Grunig & Hon, 1999, p. 3). El público toma acción, cuando cree y siente, que puede planificar su conducta porque está recibiendo lo que necesita de su organización.

También podemos decir sobre la hipótesis específica número siete, el nivel de satisfacción se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018, que la satisfacción es la medida en que una de las partes se siente favorable hacia la otra porque se refuerzan las expectativas positivas sobre la relación. O bien, una relación satisfactoria es aquella en la que los beneficios superan los costos. La satisfacción también puede ocurrir cuando una parte cree que el comportamiento de mantenimiento de la relación de la otra parte es positivo. (Grunig & Hon, 1999, p. 20).

Mientras que la última hipótesis indica que el nivel de satisfacción se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

Solórzano señala acerca de la satisfacción en las relaciones públicas cuando cita la “Carta de Helsinki”, sobre calidad y desarrollo de la calidad para la profesión de las relaciones públicas, la calidad “puede ser definida y evaluada como la totalidad de rasgos distintivos y características de los servicios que habrán de

influir en la capacidad de satisfacer necesidades explícitas o implícitas en acuerdo con los estándares profesionales aceptados”.

Cabe señalar que cuando los atributos de calidad de las relaciones se relacionan con los indicadores del reconocimiento de las restricciones tienden a tener un coeficiente de correlación ligeramente bajo que cuando se relacionan con los indicadores del reconocimiento del problema. Esto sucedería porque la universidad tiene actividades donde plantea el problema del reciclaje a los alumnos y no enfatiza que hay restricciones para reciclar, son las percepciones de los alumnos los que hacen este análisis por su propia cuenta.

CONCLUSIONES

De acuerdo con la hipótesis general, la calidad de las relaciones sí se relaciona significativamente con el nivel de involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

De acuerdo con las hipótesis específicas:

El nivel de control mutuo sí se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

El nivel de control mutuo sí se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

El nivel de confianza sí se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos de primer ciclo en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

El nivel de confianza sí se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos de primer ciclo en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

El nivel de compromiso sí se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

El nivel de compromiso sí se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos de primer ciclo en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

El nivel de satisfacción sí se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

El nivel de satisfacción sí se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.

RECOMENDACIONES

La investigadora recomienda continuar el estudio con una muestra de docentes y así como de trabajadores administrativos de la universidad privada que aplicó el presente estudio, para involucrarlos en futuras actividades porque se necesita que los públicos internos estén informados y activos para el cumplimiento de las actividades que forman parte de la proyección social y la movilidad académica.

Aparte, la investigadora recomienda identificar a los alumnos que potencialmente se pueden involucrar en las actividades de responsabilidad social desde el primer ciclo, para saber con qué público activo se cuenta para darle la información necesaria sobre las actividades que se van a desarrollar de acuerdo con la planificación de la universidad.

De acuerdo con los resultados de la encuesta algunos han experimentado restricciones en la comunicación con la universidad es por lo que, también se sugiere incrementar la comunicación cara a cara, a pesar de que las redes sociales son importantes y vitales hoy en día, nada va a superar la relación interpersonal para mejorar la relación de la universidad con los alumnos.

Para futuras investigaciones se puede continuar explorando la variable nivel de involucración en relación con las técnicas de relaciones públicas para la resolución de problemas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias Bibliográficas

American Psychiatric Association (2010). *Manual de Publicaciones de la*

American Psychological Association, tercera edición. México: Manual

Moderno.

Ayala, M. (2011) *Relaciones Públicas y su concreción teórica y funcional*

como disciplina independiente – análisis del ámbito latinoamericano. Tesis para optar el Grado de Doctor en Relaciones Públicas. Escuela Profesional de Comunicaciones de la Universidad de San Martín de Porres, Perú.

Bernays, E. (1998) *Cristalizando la Opinión Pública.* España: Gestión 2000

Capriotti, P. (2013) *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa.* España:

IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas

Cortez, K. (2013). *La calidad de las relaciones institucionales universitarias en*

relación a los contenidos publicados en los medios impresos. Tesis para optar el Grado de Maestro en Relaciones Públicas. Escuela Profesional de Comunicaciones de la Universidad de San Martín de Porres, Perú.

Cuenca, J. (2012) *Las auditorías de relaciones públicas: origen y evolución*

histórica, tipos de auditorías, modelos y variables de medición.

Barcelona: Editorial UOC.

Cuenca, J. (2009) *El análisis de la calidad de las relaciones en el ámbito de las*

Relaciones Públicas Aplicación de un modelo global de auditoría de

Relaciones Públicas a la sociedad municipal 22 @ del Ayuntamiento de

Barcelona. Tesis para optar el Grado de Doctor en Relaciones Públicas.

Facultad de Ciencias de la Comunicació Blanquerna de la Universitat Ramon Llull.

Cutlip, S., Center, A. y Broom (2006) *Manual de relaciones públicas eficaces.*

España: Gestión 2000

Della Vedova, J. (2005) *Measuring Relationships: A model for evaluating U.S.*

Air Force Public Affairs Programs. Thesis presented to the Graduate

School of the University of Florida in partial fulfillment of the

requirements for the Degree of Master of Arts in Mass Comunication.

Estados Unidos de América: Universidad de Florida: Universidad de

Florida.

Dewey, J (1927) *The public and Its problems*

Dozier, D. (2010). *Manager's guide to excellence in public relations and*

communications management. New York : Routledge.

Ferrari, M. (2012). *Gestión de Relaciones Públicas para el éxito de las*

organizaciones. Perú: USMP

Gorpe, S. G. (2010). *Las Nuevas Relaciones Públicas.* Lima: Universidad San

Martín de Porres.

- Grunig, J. y Hunt, T. (2003). *Dirección de Relaciones Públicas*. Barcelona: Ed. GESTIÓN 2000.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MacGraw-Hill Education.
- Grunig, J. y Hon, L. (1999) *Guidelines for Measuring Relationships in Public Relations*. Institute for Public Relations Recuperado el 30 de junio de 2018 de https://www.instituteforpr.org/wp-content/uploads/Guidelines_Measuring_Relationships.pdf
- Míguez, M. (2010). *Los públicos en las relaciones públicas*. Barcelona: Editorial UOC.
- Noguero, A. (1995). *La función social de las Relaciones Públicas: Historia, teoría y marco legal*. Barcelona, España: Escuela Superior de Relaciones Públicas.
- Rawlins, B. (2007). *Trust and PR Practice*. Recuperado el 06 de septiembre de 2018 de <https://instituteforpr.org/trust-and-pr-practice-2/>
- Solano, J. (1999) *Tratado de Relaciones Públicas*. España: Gestión 2000
- Solórzano, M. (2007). *Calidad de las relaciones, fluidez de la comunicación y públicos en una asociación militar de bienestar de la ciudad de Lima*. Tesis para optar el Grado de Maestro en Relaciones Públicas. Escuela Profesional de Comunicaciones de la Universidad de San Martín de Porres, Perú.
- Solórzano, E. & Pérez, R (1999). *Relaciones Públicas Superiores: Una Nueva Pedagogía*. Lima, Perú: Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Martín de Porres.

Xifra, J. (2003). *Teoría y estructura de las relaciones públicas*. España:

McGrawHill/ Interamericana de España.

Referencias Hemerográficas

Bruning, S., Castle, J., Schrepfer, (2004) *Building Relationships between organizations and publics: examining the linkage between organization public relationships, evaluations of satisfaction, and behavioral intent*. E. Communication Studies; West Lafayette Tomo 55, N.º 3, (Fall 2004): 435-446.

Carretón, M y Lorenzo, F (2016). *La Teoría Situacional de los públicos en las guías sobre acoso escolar. Análisis para una campaña sobre el acoso escolar como problema social*. Revista Internacional de Relaciones Públicas, Vol. VI, Nº 11, 05-26. Recuperado el 30 de Junio de 2018, de <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-11-2016-02-05-26>.

Carretón, M (2014) *La molécula conductual de relaciones públicas en la comunicación gubernamental con los inmigrantes en España*. Chasqui Revista Latinoamericana de Comunicación. 2014, 126: 42-56

Grunig, J. (2006). *La investigación en las relaciones públicas, estado actual y nuevas perspectivas*. Revista Análisis, 34. 1-26.

Grunig, J., Grunig, L., Ferrari M. (2015). *Perspectivas de las Relaciones Públicas: resultados del Excellence Study para la comunicación en las*

organizaciones. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 6(2), 9-28.

Disponible en <http://mediterranea-comunicacion.org/>. DOI:

10.14198/MEDCOM2015.6.2.01.

Kim, J., Grunig, J. (2011) *Problem Solving and Communicative Action: A*

Situational Theory of Problem Solving. *Journal of Communication* 61

pp. 120-149.

Ley N°30220, de 8 de julio de 2014, para la mejora continua de la calidad educativa. Boletín Oficial del Estado, núm. 12914, de 9 de julio de 2014, pp. 527211 a 527233.

Míguez, M. (2006) Teoría situacional de los públicos: las nuevas aportaciones desde la década de los noventa. Recuperado el 30 de junio de 2018 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234386>

Míguez, M. (2010) Estudio de caso sobre la práctica de las relaciones públicas en el sector universitario: análisis comparado de dos modelos. Recuperado el 30 de junio de 2018 de <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/15718>

Solórzano, E. (2000). *Relación Humana, Legitimidad y acción Comunicacional: Propuestas Teóricas y Metodológicas de las Relaciones Públicas*.
Publicación Científica de la Asociación Latinoamericana de Carreras Universitarias de Relaciones Públicas (ALACAURP), 1.23-45.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología	Población
<p>Problema General</p> <p>¿Existe relación entre la calidad de las relaciones y el nivel involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima - 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Reconocer la relación entre la calidad de las relaciones y el nivel de involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima - 2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad de las relaciones se relaciona significativamente con el nivel de involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Calidad de las Relaciones</p> <p>Dimensiones</p> <p>Control Mutuo, Confianza, Compromiso y Satisfacción.</p> <p>Indicadores</p> <p>Alto, Medio y Bajo</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Nivel de Involucración</p> <p>Dimensiones</p> <p>Reconocimiento del problema (1)</p> <p>Reconocimiento de las restricciones (2)</p>	<p>Diseño Metodológico</p> <p>Diseño no experimental.</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Enfoque metodológico</p> <p>Método</p> <p>Cuantitativo</p>	<p>Población</p> <p>6,700 alumnos de un facultad de una universidad privada de Lima.</p> <p>Muestra</p> <p>620 alumnos.</p>
<p>Problema Específico 1</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de control mutuo y el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima - 2018?</p>	<p>Objetivo Específico 1</p> <p>Identificar la relación entre el nivel de control mutuo y el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima - 2018.</p>	<p>Hipótesis Específico 1</p> <p>El nivel de control mutuo se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Calidad de las Relaciones</p> <p>Dimensiones</p> <p>Control Mutuo, Confianza, Compromiso y Satisfacción.</p> <p>Indicadores</p> <p>Alto, Medio y Bajo</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Nivel de Involucración</p> <p>Dimensiones</p> <p>Reconocimiento del problema (1)</p> <p>Reconocimiento de las restricciones (2)</p>	<p>Diseño Metodológico</p> <p>Diseño no experimental.</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Enfoque metodológico</p> <p>Método</p> <p>Cuantitativo</p>	<p>Población</p> <p>6,700 alumnos de un facultad de una universidad privada de Lima.</p> <p>Muestra</p> <p>620 alumnos.</p>

<p>Problema Específico 2</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de control mutuo y el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima - 2018?</p>	<p>Objetivo Específico 2</p> <p>Reconocer la relación entre el nivel de control mutuo y el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima - 2018.</p>	<p>Hipótesis Específico 2</p> <p>El nivel de control mutuo se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.</p>	<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectar (1) • Búsqueda de la información (1) • Procesado de la información (1) • Alto (2) • Medio (2) • Bajo (2) 		
<p>Problema Específico 3</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de confianza y el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima - 2018?</p>	<p>Objetivo Específico 3</p> <p>Reconocer la relación entre el nivel de confianza y el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima - 2018.</p>	<p>Hipótesis Específico 3</p> <p>El nivel de confianza se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos de primer ciclo en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.</p>			
<p>Problema Específico 4</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de confianza y el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018?</p>	<p>Objetivo Específico 4</p> <p>Reconocer la relación entre el nivel de confianza y el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima - 2018.</p>	<p>Hipótesis Específico 4</p> <p>El nivel de confianza se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos de primer ciclo en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.</p>			

<p>Problema Específico 5</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de compromiso y el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima - 2018?</p>	<p>Objetivo Específico 5</p> <p>Identificar la relación entre el nivel de compromiso y el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima - 2018.</p>	<p>Hipótesis Específica 5</p> <p>El nivel de compromiso se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima- 2018.</p>			
<p>Problema Específico 6</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de compromiso y el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de Responsabilidad Social, en una universidad privada de Lima -2018?</p>	<p>Objetivo Específico 6</p> <p>Reconocer la relación entre el nivel de compromiso y el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de Responsabilidad Social, en una universidad privada de Lima -2018.</p>	<p>Hipótesis Específica 6</p> <p>El nivel de compromiso se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos de primer ciclo en las actividades de Responsabilidad Social, en una universidad privada de Lima- 2018.</p>			

<p>Problema Específico 7</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de satisfacción y el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de Responsabilidad Social, en una universidad privada de Lima -2018?</p>	<p>Objetivo Específico 7</p> <p>Reconocer la relación entre el nivel de satisfacción y el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de Responsabilidad Social, en una universidad privada de Lima -2018.</p>	<p>Hipótesis Específica 7</p> <p>El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con el reconocimiento del problema de los alumnos en las actividades de Responsabilidad Social, en una universidad privada de Lima- 2018.</p>			
<p>Problema Específico 8</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de satisfacción y el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de Responsabilidad Social, en una universidad privada de Lima -2018?</p>	<p>Objetivo Específico 8</p> <p>Reconocer la relación entre el nivel de satisfacción y el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de Responsabilidad Social, en una universidad privada de Lima -2018.</p>	<p>Hipótesis Específica 8</p> <p>El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con el reconocimiento de las restricciones de los alumnos en las actividades de Responsabilidad Social, en una universidad privada de Lima- 2018.</p>			

Modelo de carta a los jueces

SOLICITO: Validación de Instrumento de Investigación.

Estimado Dr. Miguel Valdéz Orriaga:

Yo, Laura Escobar Goicochea, candidata a maestro en Relaciones Públicas de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: **“Calidad de las Relaciones y Nivel de Involucración de los alumnos en las actividades de Responsabilidad Social de una Universidad Privada”**.

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Operacionalización de las variables.
3. Matriz de consistencia.
4. Cuestionario

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 21 de junio de 2018



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador:

1.2. Grado Académico:

1.3. Institución donde labora:

1.4. Especialidad del validador:

1.5. Título de la investigación: “Calidad de las Relaciones y Nivel de Involucración de los alumnos en las actividades de Responsabilidad Social de una Universidad Privada”.

1.6. Autor del Instrumento: Laura Escobar Goicochea

1.7. Instrumento: (tipo de respuestas o tipo de instrumento)

1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1: CALIDAD DE LAS RELACIONES EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA

Por favor responda los recuadros indicando el porcentaje con el que Ud. está de acuerdo con la redacción del ítem. Si fuera tan amable me ayudaría mucho que coloque sus observaciones (de existir) en la última columna.

Ítems	Escala	Respuestas Estas opciones son las respuestas del instrumento que se aplicará a la muestra, por favor no marcar ninguna opción	Menos de 50% Probablemente no pertenece	51-75% Probablemente si pertenece	76-100% Si pertenece	Observaciones
CONTROL MUTUO						
1. Esta Facultad y sus alumnos se escuchan mutuamente.		Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
2. Esta Facultad cree que mis opiniones como alumno están bien fundamentadas		Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar				

	las opciones				
3. Al tratar con los alumnos esta Facultad demuestra que tiene el control de la situación.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
4. Reconozco un espacio en esta Facultad donde como alumno puedo ser realmente escuchado.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
5. Esta Facultad tiene en cuenta mi opinión como alumno para tomar las decisiones importantes que me involucran.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
CONFIANZA					
6. Esta Facultad me trata con igualdad y justicia.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
7. Cada vez que esta Facultad toma decisiones importantes, sé que se preocupa por sus alumnos.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
8. Confío que esta Facultad cumple con las promesas que les hace a sus alumnos.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
9. Creo que esta Facultad tiene en cuenta las opiniones de sus alumnos antes de tomar una decisión que los involucra.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
10. Me siento muy seguro de la educación	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar				

que recibo de esta Facultad.	las opciones				
11. Esta Facultad tiene la capacidad de tener éxito en lo que se propone.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
COMPROMISO					
12. Siento que esta Facultad está tratando de mantener un compromiso a largo plazo con sus alumnos.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
13. Puedo ver que esta Facultad quiere mantener un vínculo con sus alumnos.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
14. Tengo un vínculo con esta Facultad que va a durar hasta después de que termine la carrera.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
15. Valoro mucho el vínculo que tengo con esta Facultad	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
16. Siempre estoy al lado de esta Facultad para resolver situaciones que me involucran.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
SATISFACCIÓN					
17. Soy feliz estudiando en esta Facultad.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar				

	las opciones				
18. Los alumnos y esta Facultad se benefician mutuamente del vínculo que tienen.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
19. Estoy feliz cuando interactúo con esta facultad.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
20. En general, estoy satisfecho con el vínculo que esta Facultad ha establecido con alumnos como yo.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
21. Disfruto tratar con esta Facultad.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				

PROMEDIO DE VALORACIÓN: %. (Se obtiene sumando todos los porcentajes asignados y dividiéndolos en este caso entre 21)

1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2: Nivel de Involucración en la actividades de responsabilidad social de una universidad privada.

Por favor responda los recuadros indicando el porcentaje con el que Ud. está de acuerdo con la redacción del ítem. Si fuera tan amable me ayudaría mucho que coloque sus observaciones (de existir) en la última columna.

Ítems	Escala	Respuestas	Menos de 50% Probablemente no pertenece	51-75% Probablemente si pertenece	76-100% Si pertenece	Observaciones
		Estas opciones son las respuestas del instrumento que se aplicará a la muestra, por favor no marcar ninguna opción				

RECONOCIMIENTO DEL PROBLEMA					
22. Me detengo a pensar en las actividades de responsabilidad social que realiza esta Facultad.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
23. Cuando estoy en esta Facultad me detengo a pensar en la importancia de reciclar correctamente.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
24. He descubierto que reciclando correctamente en esta Facultad puedo ayudar a muchos niños.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
25. Descubrí la importancia de reciclar correctamente cuando me llegó información del área de responsabilidad social de esta Facultad.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
26. Busqué información sobre las actividades de responsabilidad social de esta Facultad.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
27. La información que busqué de las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad me ayudó a saber por qué debo reciclar correctamente.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
28. La información que busqué en esta Facultad de las actividades del área de responsabilidad social me ayudó a aprender la manera en la que debo reciclar correctamente.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
29. La información que busqué de las actividades de responsabilidad social de esta Facultad hizo que ahora yo recicle	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				

correctamente.					
30. No busco información sobre las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
31. Me entero de las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad solamente cuando van a mi salón a invitarme a participar de ellas.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
32. Nunca he visto información en esta Facultad sobre las actividades de responsabilidad social que se realizan	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
33. Esta Facultad no me enseña a reciclar correctamente.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
RECONOCIMIENTO DE LAS RESTRICCIONES					
34. Me organizo con otros compañeros para participar de actividades de responsabilidad social de esta Facultad.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
35. Me organizo con otros compañeros para ayudar a incrementar la cantidad de material reciclado.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
36. Me organizo con otros compañeros para incrementar el número de voluntarios.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				
37. Encuentro limitaciones para participar de las actividades del área de	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar				

responsabilidad social de esta Facultad.	las opciones				
38. Encuentro limitaciones para reciclar correctamente en esta Facultad.	Opciones de respuesta de la escala Dividir celdas y colocar las opciones				

PROMEDIO DE VALORACIÓN:%.(Se obtiene sumando todos los porcentajes asignados y dividiéndolos en este caso entre 17)

Firma del Experto Informante.

DNI. N°.....

Teléfono N°.....

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					

PROMEDIO DE VALORACIÓN:% **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

*El promedio de aplicabilidad se obtiene sumando todos los porcentajes asignados dividiéndolos entre 9.

Finalmente le solicito su opinión general con respecto a la aplicación del instrumento: Marque con una x la opción que se ajuste a su opinión.

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Firma del Experto Informante.

DNI. N°..... Teléfono N°.....

Tabla de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALORES DE LA ESCALA
Calidad de las relaciones es la manera en la que la organización se interrelaciona con los públicos o viceversa e involucra aspectos como control mutuo, confianza, compromiso y satisfacción. (Grunig y Hon, 1999)	Control Mutuo es el grado en que dos partes acuerdan que tienen un poder para influirse mutuamente. (Grunig y Hon, 1999)	Alto Medio Bajo	1. Esta Facultad y sus alumnos se escuchan mutuamente.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			2. Esta Facultad cree que mis opiniones como alumno están bien fundamentadas.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			3. Al tratar con los alumnos esta Facultad demuestra que tiene el control de la situación.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			4. Reconozco un espacio en esta Facultad donde como alumno puedo ser realmente escuchado.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			5. Esta Facultad tiene en cuenta mi opinión como alumno para tomar las decisiones importantes que me involucran.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
	Confianza se refiere al nivel de una de las partes y su voluntad de abrirse con el otro. (Grunig y Hon, 1999)	Alto Medio Bajo	6. Esta Facultad me trata con igualdad y justicia.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			7. Cada vez que esta Facultad toma decisiones importantes, sé que se preocupa por sus alumnos.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

			8. Creo que esta Facultad cumple con lo que dice que hará por sus alumnos.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			9. Creo que esta Facultad tiene en cuenta las opiniones de sus alumnos antes de tomar una decisión que los involucra.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			10. Me siento seguro sobre las habilidades de esta Facultad para lograr todo lo que se propone.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			11. Esta Facultad tiene la capacidad de tener éxito en lo que se propone.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
	Compromiso es el grado en que cada parte cree y siente que la relación vale la pena, por eso gasta energía para mantener y promover el compromiso. (Grunig y Hon, 1999)	Alto Medio Bajo	12. Siento que esta Facultad está tratando de mantener un compromiso a largo plazo conmigo que creo que va a durar hasta que termine la carrera.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			13. Puedo ver que esta Facultad quiere mantener un vínculo conmigo.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			14. Tengo un vínculo con esta Facultad que va a durar hasta después de que termine la carrera.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

			15. Valoro mucho el vínculo que tengo con esta Facultad.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			16. Siempre estoy al lado de esta Facultad para resolver situaciones que me involucran.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
Satisfacción se define como el grado en que cada parte se siente favorecida por el otro, en ese sentido se refuerzan las expectativas positivas sobre la relación. (Grunig y Hon, 1999)	Alto Medio Bajo		17. Soy feliz estudiando en esta Facultad.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			18. Los alumnos y esta Facultad se benefician mutuamente del vínculo que tienen.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			19. Estoy feliz cuando interactúo con esta facultad.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			20. En general, estoy satisfecho con el vínculo que esta Facultad establece con alumnos como yo.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			21. Disfruto tratar con esta Facultad.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

<p>Nivel de Involucración es el grado en que la persona se conecta con la situación y este nivel ayuda a distinguir si la conducta de la comunicación de la persona será activa o pasiva.</p> <p>Una persona que se siente fuertemente implicada en un tema tiene un alto reconocimiento del problema y poco reconocimiento de las restricciones sobre el tema.</p> <p>Un público involucrado</p>	<p>Reconocimiento del problema es cuando la persona se detiene a pensar en una situación cuando percibe que hay que hacer algo para mejorarla y representa el segmento "detectar" de la molécula conductual.</p> <p>El reconocimiento del problema incrementa la verosimilitud de la búsqueda y procesado de la información.</p> <p>(Grunig, 1984)</p>	<p>Detectar: La gente no se detiene a pensar en una situación a menos que perciban que hay que hacer algo para mejorarla. (Grunig, 1984, p. 242)</p>	<p>22. Me detengo a pensar en las actividades de responsabilidad social que realiza esta Facultad.</p>	<p>Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.</p>
		<p>Puede que descubran ese conflicto cuando un público protesta o cuando otros inputs de información llegan al sistema apuntan que existe un problema. (Grunig, 1984, p. 186)</p>	<p>23. Cuando estoy en esta Facultad me detengo a pensar en la importancia de reciclar correctamente</p>	<p>Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.</p>
			<p>24. He descubierto que reciclando correctamente en esta Facultad puedo ayudar a muchos niños.</p>	<p>Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.</p>
			<p>25. Descubrí la importancia de reciclar correctamente cuando me llegó información del área de responsabilidad social de esta Facultad.</p>	<p>Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.</p>
		<p>Búsqueda de información también puede llamarse la conducta activa de comunicación. Los públicos cuyos miembros buscan</p>	<p>26. Busqué información sobre las actividades de responsabilidad social de esta Facultad.</p>	<p>Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.</p>
			<p>27. La información que busqué de las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad me ayudó a saber por qué</p>	<p>Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.</p>

<p>buscará y procesará información y la utilizará para desarrollar ideas, actitudes y conductas.</p> <p>(Grunig, 1984)</p>	<p>información se convierten en públicos más informados que aquellos cuyos miembros no se comunican o solo procesan información. (Grunig, 1984, p. 244)</p>	<p>debo reciclar correctamente</p>	
		<p>28. La información que busqué en esta Facultad de las actividades del área de responsabilidad social me ayudó a aprender la manera en la que debo reciclar correctamente.</p>	<p>Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.</p>
		<p>29. La información que busqué de las actividades de responsabilidad social de esta Facultad hizo que ahora yo recicle correctamente.</p>	<p>Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.</p>
	<p>Procesado de la información se entiende como la conducta pasiva de la comunicación porque la persona que no busca información suele procesar la que le llega al azar, pero gasta menos esfuerzo en comparación al que la busca. (Grunig, 1984)</p>	<p>30. No busco información sobre las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad.</p>	<p>Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.</p>
		<p>31. Me entero de las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad solamente cuando van a mi salón a invitarme a participar de ellas.</p>	<p>Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.</p>
		<p>32. Nunca he visto información en esta Facultad sobre las actividades de responsabilidad social que se realizan.</p>	<p>Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.</p>
		<p>33. Esta Facultad no me enseña a reciclar correctamente.</p>	<p>Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.</p>

	Reconocimiento de las restricciones es el grado en que la persona percibe que existen limitaciones para planificar su propia conducta en una situación. La persona involucrada libre de restricciones se organiza con otros individuos que enfrentan las mismas restricciones (Grunig, 1984).	Alto Medio Bajo	34. Me organizo con otros compañeros para participar de actividades de responsabilidad social de esta Facultad.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			35. Me organizo con otros compañeros para ayudar a incrementar la cantidad de material reciclado.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			36. Me organizo con otros compañeros para incrementar el número de voluntarios.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			37. Encuentro limitaciones para participar de las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
			38. Encuentro limitaciones para reciclar correctamente en esta Facultad.	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, Indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- Título de la investigación:
Calidad de las Relaciones y Nivel de involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social en una Universidad Privada de Lima- 2018.
- Objetivo de la investigación:
Reconocer la relación entre la calidad de las relaciones y el nivel de involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima - 2018.
- ¿Qué se propone en el estudio?
Llenar un perfil del estudiante y un cuestionario que contiene 38 preguntas.
- ¿Cómo se seleccionará a los participantes?
Los participantes serán seleccionados por disponibilidad de las escuelas con previa autorización del Decano de la Facultad.
- Tiempo requerido
El tiempo aproximado para responder el cuestionario será 15 minutos.
- Riesgos y beneficios
El estudio no conlleva a ningún riesgo y el participante no recibe ningún beneficio.
- Compensación
No se dará compensación económica por participar.
- Confidencialidad
El proceso será estrictamente confidencial. Su nombre no será publicado en ningún informe.
- Participación voluntaria
La participación es estrictamente voluntaria.
- Derecho a retirarse del estudio
El participante tendrá el derecho de retirarse de la investigación en cualquier momento. No habrá algún tipo de sanción o represalias.
- A quien contactar en caso de preguntas
La investigadora: Laura Escobar Goicochea lauritaescobar@gmail.com

AUTORIZACIÓN

He leído el procedimiento descrito arriba. La investigadora me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar del estudio: Calidad de las Relaciones y nivel de involucración de los alumnos de primer ciclo con el área de Responsabilidad Social de una Facultad.

Firma: _____ Fecha: _____

ENCUESTA

Fecha: ____/____/____

Edad: _____

Género: Masculino () Femenino ()

Escuela: _____

Ciclo: _____

Instrucciones:

A continuación, encontrará un cuestionario con treinta y ocho enunciados que permitirá conocer su opinión sobre algunos aspectos relacionados con las actividades de responsabilidad social de esta Facultad. Contestar le tomará un tiempo de 15 minutos aproximados, no hay respuestas correctas ni incorrectas. Por favor marque con una equis (X) la opción que mejor describe lo que usted piensa de acuerdo a las opciones que a continuación se presentan.

TA: Totalmente de acuerdo

DA: De acuerdo

I: Indiferente

ED: En desacuerdo

TD: Totalmente en desacuerdo

N°	Afirmaciones	Nivel de acuerdo				
		TD	DA	I	ED	TD
1	Esta Facultad y sus alumnos se escuchan mutuamente.					
2	Esta Facultad cree que mis opiniones como alumno están bien fundamentadas.					
3	Al tratar con los alumnos esta Facultad demuestra que tiene el control de la situación.					

N°	Afirmaciones	Nivel de acuerdo				
		TD	DA	I	ED	TD
4	Reconozco un espacio en esta Facultad donde como alumno puedo ser realmente escuchado.					
5	Esta Facultad tiene en cuenta mi opinión como alumno para tomar las decisiones importantes que me involucran.					
6	Esta Facultad me trata con igualdad y justicia.					
7	Cada vez que esta Facultad toma decisiones importantes, sé que se preocupa por sus alumnos.					
8	Creo que esta Facultad cumple con lo que dice que hará por sus alumnos.					
9	Creo que esta Facultad tiene en cuenta las opiniones de sus alumnos antes de tomar una decisión que los involucra.					
10	Me siento seguro sobre las habilidades de esta Facultad para lograr todo lo que se propone.					
11	Esta Facultad tiene la capacidad de tener éxito en lo que se propone.					
12	Siento que esta Facultad está tratando de mantener un compromiso a largo plazo conmigo que creo que va a durar hasta que termine la carrera.					
13	Puedo ver que esta Facultad quiere mantener un vínculo conmigo.					
14	Tengo un vínculo con esta Facultad que va a durar hasta después de que termine la carrera.					
15	Valoro mucho el vínculo que tengo con esta Facultad.					
16	Siempre estoy al lado de esta Facultad para resolver situaciones que me involucran.					
17	Soy feliz estudiando en esta Facultad.					
18	Los alumnos y esta Facultad se benefician mutuamente del vínculo que tienen.					
19	Estoy feliz cuando interactúo con esta facultad.					
20	En general, estoy satisfecho con el vínculo que esta Facultad ha establecido con alumnos como yo.					
21	Disfruto tratar con esta Facultad.					

N°	Afirmaciones	Nivel de acuerdo				
		TD	DA	I	ED	TD
22	Me detengo a pensar en las actividades de responsabilidad social que realiza esta Facultad.					
23	Cuando estoy en esta Facultad me detengo a pensar en la importancia de reciclar correctamente.					
24	He descubierto que reciclando correctamente en esta Facultad puedo ayudar a muchos niños.					
25	Descubrí la importancia de reciclar correctamente cuando me llegó información del área de responsabilidad social de esta Facultad.					
26	Busqué información sobre las actividades de responsabilidad social de esta Facultad.					
27	La información que busqué de las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad me ayudó a saber por qué debo reciclar correctamente.					
28	La información que busqué en esta Facultad de las actividades del área de responsabilidad social me ayudó a aprender la manera en la que debo reciclar correctamente.					
29	La información que busqué de las actividades de responsabilidad social de esta Facultad hizo que ahora yo recicle correctamente.					
30	No busco información sobre las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad.					
31	Me entero de las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad solamente cuando van a mi salón a invitarme a participar de ellas.					
32	Nunca he visto información en esta Facultad sobre las actividades de responsabilidad social que se realizan.					
33	Esta Facultad no me enseña a reciclar correctamente.					
34	Me organizo con otros compañeros para participar de actividades de responsabilidad social de esta Facultad.					
35	Me organizo con otros compañeros para ayudar a incrementar la cantidad de material reciclado.					
36	Me organizo con otros compañeros para incrementar el número de voluntarios.					
37	Encuentro limitaciones para participar de las actividades del área de responsabilidad social de esta Facultad.					
38	Encuentro limitaciones para reciclar correctamente en esta Facultad.					

