

ANÁLISIS DE LA CONFIANZA EN LA RELACIÓN DE ESTUDIANTES –
DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS.

CLARA DELCY DIAZ VIATELA

cddiaz@unillanos.edu.co

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES
(UNILLANOS)
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
VILLAVICENCIO
2015

ANÁLISIS DE LA CONFIANZA EN LA RELACIÓN DE ESTUDIANTES –
DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS.

CLARA DELCY DIAZ VIATELA

cddiaz@unillanos.edu.co

Trabajo de grado para optar el título
de Magíster en Administración

JORGE ALEJANDRO OBANDO BASTIDAS

Director

JUAN CARLOS CHICA MESA

Codirector

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES
(UNILLANOS)
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
VILLAVICENCIO
2015

Dedicatoria

A Dios por darme tantas bendiciones y
Permitirme cumplir una meta más,
como persona, profesional y madre.

A mi hijo Pablo Javier,
Por su tiempo, por su comprensión y espera,
Porque siempre pensé en ser su ejemplo,
pero creo que él me enseñó mucho más
y fue mi aliento en duros momentos.

A mis padres y hermanos,
porque han sido mi soporte, siempre han tenido una
palabra de aliento y la mano cálida firme y extendida
para darme la seguridad y fortaleza que ante las dificultades
que me hicieron flaquear, sin que ellos me dejaran desfallecer.

Gracias

Agradecimientos

A mi Compañera y amiga Gloria Herrera, por ser una verdadera amiga y llenarme de fe en mi misma, a su familia por ofrecernos su casa en días intensos de duro pero enriquecedor estudio.

Al Profesor Jorge Alejandro Obando por su incondicionalidad, conocimientos, enseñanzas y de dedicación sin la cual no hubiese salido avante este proyecto.

Al Doctor Juan Carlos Chica Mesa, por su esmero, dedicación, sabios consejos y aportes.

A la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales, por su presencia aquí pues sin esta oportunidad mi sueño de alcanzar esta meta era muy remoto.

A la Universidad de los Llanos, porque a ella debo la consolidación de todos mis sueños, cuando fui estudiante, luego como profesional – docente y hoy convirtiéndome en magíster.

ABSTRACT

ANALYSIS OF CONFIDENCE IN THE LIST OF STUDENTS - TEACHER OF THE FACULTY OF HEALTH SCIENCES UNIVERSITY OF THE PLAINS.

The purpose of this research is to analyze the trust in the relationship student - teacher impacting the achievement of the Faculty of Health Sciences of the University of the Llanos, describe the factors that can generate confidence levels among students and teachers of the Faculty of Health Sciences of UNILLANOS, from this description, determine the factors that build trust in the relationship between students and teachers of the Faculty of Health Sciences of UNILLANOS and study the relationship given by confidence in the teacher-student relationship in academic results of the students.

The research began with a literature review by authors who define and establish theories relating to confidence in the student-teacher ratio. These supported theories in bibliographic references allow the design of an instrument containing three variables that include the observation of confidence given by the student teachers in the areas of their competence, benevolence and integrity.

From the perspective of the results, the descriptive analysis can show that there are strengths that help in confidence provided and that impact on the academic performance of students. Similarly there are weaknesses that allow discrimination of some observed characteristics of data applied to the instrument. The statistical method of analysis components determined that the most critical processes of confidence in the student-teacher ratio is on the expertise of teachers, contextualization of teaching, advice given to students, the difficulties met, the friendliness , respect for the teacher to the student, teacher interaction with the student, the bias of evaluations, justice in the process of academic evaluation, compliance fairly commitments, responsiveness, timeliness and planning of objectives and methodologies within the two programs.

In the study of the relationship given by the trust in teacher-student academic results of the students regarding the demonstration of the hypothesis in the context of the challenged programs it suggests that good performance is related to the competence of teachers, with benevolence and integrity in good relationships found in the student-teacher duo, however, the low averages obtained are independent of these variables.

Keywords: Confidence, Students, Teachers

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	7
Resumen	13
Capítulo I.....	15
Introducción.....	15
Pregunta de Investigación:	17
1. Objetivos	17
1.1. General	17
1.2. Específicos	17
Hipótesis de trabajo	18
Capítulo II.....	19
2. Marcos teórico.....	19
2.1. Marco histórico	19
2.2. Marco Conceptual	22
2.2.1 Definición de confianza:	22
2.2.2 Construcción de la confianza.....	24
2.2.3 Establecimiento de la confianza	25
2.2.4 La Confianza en las instituciones de educación	26
2.2.5 Dimensiones de la Confianza:	27
Primera variable Competencia:	28
Conocimiento	28
Habilidad	29
Segunda variable benevolencia	30
Altruismo.....	30
Lealtad	31

Simpatía.....	31
Confidencialidad	32
Cooperación.....	33
Tercera Variable: Integridad	33
Justicia	34
Honestidad.....	34
Apertura.....	35
Puntualidad.....	35
Comunicación.....	36
La confianza en las instituciones Educativas	37
Capítulo III.....	39
3. Metodología	39
3.1. Tipo de investigación	39
3.2. Fases de la investigación.....	39
3.2.1. Definición de la situación problema.....	39
3.2.2. Trabajo de campo	40
3.2.3. Análisis de la información	40
3.3. Instrumentos aplicados.....	41
3.4 . Variables intervinientes	42
3.3. Muestreo.....	45
3.3.1. Población.....	45
3.3.2. Muestra.....	45
3.3.3. Tipo de muestreo.....	46
3.3.4. Recolección de los Datos:	47
3.4. Diseño de la investigación	47
Capítulo IV.....	48
4. Resultados	48

4.1. Descripción de los factores que permiten generar los niveles de confianza entre estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de los Llanos.	48
4.1.1. Descripción de los niveles de confianza entre estudiantes y docentes, desde la variable competencia y sus dimensiones de conocimiento y habilidades.....	48
4.1.2. Nivel de confianza en la relación docente estudiante desde la variable de benevolencia, agrupando las dimensiones de altruismo, lealtad, simpatía, confidencialidad y cooperación.....	54
4.1.3. Nivel de confianza en la relación estudiante docente desde las dimensiones justicia, honestidad, apertura, puntualidad y comunicación.	67
4.2. Determinar los factores que construyen con la confianza en la relación entre estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de UNILLANOS.	81
4.3. Estudiar la relación dada por la confianza en la relación docente-estudiante en los resultados académicos obtenidos en los estudiantes.....	86
4.3.1. Relación dada por la confianza en la relación docente-estudiante desde la perspectiva de los resultados académicos dada por los altos promedios	86
4.3.2. Relación dada por la confianza en la relación estudiante- docente desde la perspectiva de los resultados académicos dada por bajos promedios	88
Capítulo V	91
Conclusiones: Apreciación de la confianza y su impacto en el rendimiento académico.....	91
Recomendaciones.....	102
Bibliografía.....	103
Anexo 1 Instrumento de recolección de la información.....	110

TABLA DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de variables	42
Tabla 2. Dimensiones correspondientes a la variable de competencias.....	42
Tabla 3. Dimensiones de la variable benevolencia	43
Tabla 4. Dimensiones de la variable integridad	44
Tabla 5. KMO y prueba de Bartlett.....	82
Tabla 6. Comunalidades: Reducción de variables	83
Tabla 7. Factores determinados desde el ACP.....	85
Tabla 8. Estadísticos de promedios en los cursos que le generaron confianza	86
Tabla 9. Pruebas de chi-cuadrado	87
Tabla 10. Estadísticos de promedios en los cursos que no le generaron confianza.	88
Tabla 11. Pruebas de chi-cuadrado.	89

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. El conocimiento que demuestran los docentes en sus cursos genera confianza y tranquilidad entre los estudiantes	49
Figura 2. Los docentes son expertos y tienen dominio para orientar los cursos.	50
Figura 3. Los docentes son convincentes con sus respuestas a las dudas en clases.....	52
Figura 4. Uso adecuado de los recursos para explicar los temas, ayudando a la comprensión por parte de los estudiantes.....	52
Figura 5. Los docentes brindan asesorías y resuelven dudas extra clase	54
Figura 6. Los docentes atienden con diligencia y amabilidad las dificultades que surgen en los cursos.	55
Figura 7. Los docentes protegen y defienden la Universidad de posibles fraudes y problemas.	56
Figura 8. La manera de proceder los docentes es coherente con los valores de la Universidad	57
Figura 9. Trato cortés y respetuoso de los docentes.....	58
Figura 10. Comportamiento amable de los docentes y la facilidad para comunicarse con los estudiantes	59
Figura 11. Respeto y comprensión de Los docentes ante los reclamos.....	60
Figura 12. Los docentes manejan la información de los estudiantes de manera discreta	61
Figura 13. Los docentes presentan de manera prudente los resultados académicos de los estudiantes.....	62
Figura 14. El trabajo en equipo es usado por los docentes para contribuir a comprensión de los estudiantes.....	63
Figura 15. Los docentes facilitan el compartir conocimientos, experiencias y herramientas de trabajo	64
Figura 16. Los docentes permiten la interacción fuera de clase para solucionar dudas y orientar oportunamente a sus estudiantes	65
Figura 17. Equidad en la aplicación de normas por parte de los docentes.....	67
Figura 18 Los docentes califican de forma imparcial las evaluaciones y trabajos	68

Figura 19. Los docentes cumplen con acuerdos y compromisos establecidos previamente.....	69
Figura 20. Los docentes reconocen adecuadamente el trabajo y la participación activa de los estudiantes	71
Figura 21. Hay retroalimentación de los docentes, relacionada con el cumplimiento de los objetivos propuestos	72
Figura 22. Los docentes permiten al estudiante compartir sus ideas, sentimientos y dificultades sin rechazo y marginamiento.....	72
Figura 23. Los docentes valoran y respetan las opiniones y puntos de vista de los estudiantes	74
Figura 24. Hay receptividad de los docentes ante preguntas y sugerencias de los estudiantes	75
Figura 25. Los docentes cumplen con las fechas establecidas para evaluar y entregar los trabajos	76
Figura 26. Hay puntualidad de los docentes en el cumplimiento del horario de clase y de tutoría.....	77
Figura 27. Los docentes usan diferentes canales de comunicación con los estudiantes.	78
Figura 28. Los sistemas de comunicación e información dispuestos por los docentes para que los estudiantes desarrollen sus trabajos académicos son los adecuados.....	79
Figura 29. Los docentes explican de manera clara y precisa los objetivos y la metodología del curso	80

Resumen

La presente investigación tiene como propósitos analizar la confianza en la relación de estudiantes – docentes que impacta en el rendimiento académico de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de los Llanos, describir los factores que permitan generar los niveles de confianza entre estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de UNILLANOS, a partir de esta descripción, determinar los factores que construyen con la confianza en la relación entre estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de UNILLANOS y estudiar la relación dada por la confianza en la relación docente-estudiante en los resultados académicos obtenidos en los estudiantes.

La investigación inicia con una revisión documental a través de autores que definen y establecen teorías referidas con la confianza en la relación estudiante-docente. Estas teorías soportadas en los referentes bibliográficos permiten el diseño de un instrumento que contienen tres variables que contemplan la observación de la confianza dada por el estudiante al docente en los aspectos de sus competencias, de la benevolencia y la integralidad.

Desde la perspectiva de los resultados encontrados, el análisis descriptivo permite evidenciar que existen fortalezas que ayudan en la confianza prestada y que repercuten sobre el rendimiento académico de los estudiantes. De la misma manera existen debilidades que permiten observar la discriminación de algunos componentes de las variables aplicadas en el instrumento. El método estadístico de análisis por componentes determinó que lo más crítico en los procesos de confianza

en la relación estudiante-docente está en la experticia del docente, la contextualización de las enseñanzas, la asesoría prestada a los estudiantes, las dificultades atendidas, el trato amable, el respeto del docente hacia el estudiante, la interacción del docente con el estudiante, la parcialización de las evaluaciones, la justicia en los procesos de valoración académica, el cumplimiento en forma justa los compromisos adquiridos, receptividad, puntualidad y planeación de objetivos y de las metodologías al interior de los dos programas.

En el estudio de la relación dada por la confianza en la relación docente-estudiante en los resultados académicos obtenidos en los estudiantes, la demostración de las hipótesis en el contexto de los programas cuestionados indica que el buen rendimiento guarda relación con las competencias del docente, con la benevolencia y con la integridad en las buenas relaciones encontradas en la dupla estudiante-docente, sin embargo, los bajos promedios obtenidos son independientes de estas variables.

Palabras clave: Confianza , Estudiantes, Profesores

Capítulo I

Introducción

Este trabajo de investigación hace un análisis de la confianza que se establece en la relación profesores estudiantes de la facultad de Ciencias de la salud de la universidad de los Llanos, los resultados dan cuenta de los factores comportamentales inherentes a los profesores que desde lo conceptualizado favorece o interfiere en forma negativa en la construcción de una relación basada en la confianza y que por ende tiene sus efectos en los resultados académicos de los estudiantes.

Inicialmente se consideran los antecedentes históricos relacionados en el contexto, se continúa con un abordaje conceptual basado en resultados de experiencias investigaciones, lo que permite consolidar un marco teórico, el cual contribuye a comprender las variables propuesta en esta investigación, basada en las categorías establecidas por (Mayer JD, 2005)

Este trabajo se ha estructurado en cinco capítulos de manera que se tenga un amplio panorama del tema, en el primer capítulo se refiere componente problemático, en el que se plasma la importancia de hacer la investigación y la relevancia de la misma en el sector educativo especialmente del nivel superior, especialmente cuando en esta época donde se busca la alta calidad en la educación.

El capítulo dos trata consolidar la búsqueda de referentes teóricos e investigativos, que permiten definir conceptualmente la confianza, como se da su construcción en las relaciones interpersonales, se establecen los factores que la integran según la categorización y modelo establecido para la investigación, constituido según (Mayer JD, 2005) por las variables denominadas Competencias, Benevolencia e integridad.

En el tercer capítulo se describe el diseño metodológico, resaltando que el estudio es de tipo cuantitativo, para el cual se utilizó una encuesta estructurada (según escalas tipo Likert), aplicada a 213 estudiantes de la Facultad de ciencias de la Salud de la Universidad de los Llanos, sus datos fueron organizados en Excel y sistematizados en SPSS.

El cuarto capítulo hace referencia a la consolidación de los resultados mediante el análisis e interpretación detallada de la información, considerando las variables establecidas se generan inferencias explicativas.

En el quinto y último capítulo se establecen las conclusiones que determinan los factores que contribuyen o no a establecer la confianza en la relación estudiantes profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de los Llanos y su impacto en el rendimiento académico y finalizando se establecen las respectivas recomendaciones.

Pregunta de Investigación:

¿Cómo impacta la confianza generada en la relación de estudiantes– docentes en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de los Llanos?

1. Objetivos

1.1. General

Analizar el impacto generado por la confianza en la relación de estudiantes– docentes, frente al rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de los Llanos

1.2. Específicos

- Describir los factores que permiten generar los niveles de confianza entre estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de UNILLANOS.
- Determinar los factores que construyen con la confianza en la relación entre estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de UNILLANOS.
- Estudiar la relación dada por la confianza en la relación docente-estudiante en los resultados académicos obtenidos en los estudiantes.

Hipótesis de trabajo

- La confianza en la relación de estudiantes – docentes, es significativa en el rendimiento académico de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de los Llanos.

Capítulo II

2. Marcos teórico

2.1. Marco histórico

En lo relacionado con la confianza específicamente, (Gasalla Dapena & Banco Cotano , 2011) afirma que este es uno de los temas de mayor interés en la última década del siglo XX por las ciencias de las organizaciones, indicando que la confianza permite el desarrollo de diferentes formas de experimentar y actuar, algo completamente entendible en el interactuar de los equipos de trabajo o en los grupos sociales que busca un fin común; resalta que las investigaciones relacionadas con el comportamiento de las organizaciones estudian con gran interés los antecedentes y los efectos del comportamiento tanto de los individuos como de los colectivos en ambientes organizacionales citando a (Arrow, 1974)¹, y continua haciendo el siguiente inventario de investigadores del área social que han estudiado el rol de la confianza “Coleman, 1990, Fukuyama, 1995; Kramer y Tyler, 1996: Mayer et al, 1995; McAlister, 1995; Seligman, 1997; Duluc, 2000”.

Es conveniente tener en cuenta que la confianza es un aspecto considerado como tema de estudio en diferentes áreas como liderazgo, dirección, negociación, evaluación de desempeño, equipos de autogestión y comunicación, entre otros. (Mayer, 1995)

¹ Ensayos sobre la economía del bienestar I y su tema “Una dificultad en el concepto de bienestar social”.

La investigación de la relación docente estudiantes data de aproximadamente cuarenta años atrás, indicando (García Becete, Mora Navarro, Rubio Barreda, Galera Palacios, & Ramón Tortajada, 2011), que fueron iniciados por (Fraser & Walberg, 2005) y (Moos, 1974), en los que se da relevancia a las dimensiones básicas en diferentes ambientes en los que interactúa el ser humano, como un ser social, estas dimensiones son: la dimensión de relaciones, la dimensión de desarrollo personal y por último el sistema de estabilidad y cambio.

Entre tanto Wubbels, Th. y Brekelmans, M. presentan el resultados de dos décadas de investigación (Wubbels & Brekelmans, 2006), en las cuales destacan dos aspectos fundamentales en la relación docente estudiante, uno es el sistema de comunicación y el segundo el modelo de comportamiento de los docentes. Según (Benítez & Fé, 1999), las reformas educativas y los avances metodológicos han generado numerosas investigaciones relacionadas con el ambiente de aprendizaje definiéndolo como el conjunto de propiedades organizativas instructivas y psicosociales que describen la experiencia del personal (profesores y alumnos) en el aula.

De acuerdo con (Schlesinger & Calderón, 2014) la confianza tiene un largo historial investigativo en las áreas administrativas y financieras o sector lucrativo, pero no pasa lo mismo en sectores más sociales como es el educativo, no lucrativos, de manera específica, en la educación superior caben mencionar los estudios (Wubbels & Brekelmans, 2006) y (Hennig-Thurau, 2001), quienes afirman

también que en los últimos años son pocos los estudios que se han adelantado en este tema, en el sector de la educación superior.

A nivel nacional uno de los trabajos de investigación más relevantes, encontrados en esta revisión, analiza la relación de confianza de docentes estudiantes como un factor que favorece la transferencia de conocimiento en los procesos de enseñanza aprendizaje en la universidad. Considerando como punto de partida las características de esta relación (Zapata, Rojas, & Gomez, 2010), este es uno de los estudios más completos aplicados al sector de la educación en el ámbito universitario y que además hace un importante comparación entre la confianza en la relación estudiantes docentes con la transferencia de conocimiento y por ende el rendimiento académico que esto conlleva.

Otra de las investigaciones medianamente recientes que analiza la confianza de estudiantes hacia los docentes, identificando las variables que la constituyen se desarrolla en la Universidad Nacional de Colombia sede Manizales (Bonilla, 2011), en la cual se toma como referencia el modelo planteado por Roger C. Mayer (1995).

A nivel regional, cabe destacar que no se encuentra ningún trabajo de investigación en este sentido en los últimos años, pese a la creación de buen número de programas académicos de educación superior y el establecimiento de sedes de universidades destacadas a nivel nacional.

En la Universidad de los Llanos tampoco se encontró el desarrollo de un trabajo de investigación que analice la confianza en la relación docente estudiante como factor fundamental en el proceso enseñanza aprendizaje.

2.2. Marco Conceptual

Desde la década de los 50, se empezó a hablar de confianza, tomando fuerza con estudios relacionado para dar solución a los peligros y costos asociados a la carrera armamentista, a finales de los años 60 el estudio de la confianza toma fuerza de manera individual (Rotter, 1967). Llegada la década de los 90 la confianza vuelve a tomar fuerza en los estudios de psicólogos y economistas. Dentro de las definiciones y conceptos relevantes del tema encontramos:

2.2.1 *Definición de confianza:*

La definición precisa de confianza aún no se conoce, todos los que se han dedicado a investigar sobre ella, lo han hecho por el reconocimiento de su importancia en las relaciones y por ende el éxito de las organizaciones, pareciera que estos investigadores supieran que es, pero no se ha unificado un concepto, por lo que es de suma importancia revisar algunos conceptos así:

La confianza para (Rotter, 1967) consiste en la expectativa de un individuo o un colectivo en relación con el cumplimiento de compromisos adquiridos de manera verbal o escrita, mientras para (Wall & Cook, 2001), es la medida para atribuir a las buenas intenciones y credibilidad de las palabras y acciones de las personas, se puede determinar que según (Tschannen-Moran & Woolfolk, 1998), la confianza es la

disposición de una persona o grupo para ser vulnerados por un tercero que se cree bueno, fiable, competente honesto y abierto

Los anteriores conceptos de confianza revelan tres aspectos básicos en el ámbito organizacional, tales conceptos son: uno es la confianza en otras personas, el segundo la confianza en el cumplimiento de expectativas lo que conlleva un riesgo, y por último el logro de los objetivos implicando la dependencia del que hacer de otro.

Continuando con la búsqueda de definiciones de la confianza, (Luhmann, 2005), la concibe como la creencia de la persona que confía que la otra persona que le genera seguridad, siendo posible que manipule su libertad para actuar, convirtiéndose en un riesgo a la hora de decidir y concluye definiendo la confianza desde la teoría de sistemas como un mecanismo que permite a las personas “reducir la incertidumbre”, entre tanto (Galaviz A, 2013), concibe la confianza como el resultado de un proceso cognitivo relacionado con la capacidad de confiar y de creer en la audacia que posee el otro para ser confiable, (Zapata, Rojas, & Gomez, 2010) y, (Tschannen-Moran & Hoy, 1998), indican que la confianza hace parte de las relaciones interpersonales y de las relaciones de las organizaciones, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos para lograr su misión

Se puede concluir de acuerdo con (Hernández & Calderon, 2010), que la confianza es considerada por diferentes investigadores como un valor que puede verse afectado por el estado mental o emocional del ser humano, que le lleva a aceptar ser vulnerado, según la percepción de las intenciones del individuo que brinda confianza.

Hablando de capital social, (Gordon R, 2005) define la confianza como el soporte de la reciprocidad en que se basan las relaciones, convirtiéndose en una valiosa herramienta para el éxito de las relaciones sociales, ofreciendo grandes beneficios a las organizaciones. Siguiendo la revisión de conceptos de acuerdo a las diferentes teorías, la confianza según la Teoría de la elección racional, lo resume (Gordon R, 2005) como “el conjunto de expectativas racionales, basadas en la comprensión de interés del otro, con respecto al propio, y en cálculos de costos y beneficios...”

2.2.2 *Construcción de la confianza*

De acuerdo con (Hoy, 2000.) la confianza se construye indiscutiblemente en una interacción a través del tiempo, en este proceso se generan riesgos que de superarse incrementan la confianza, en este sentido (Luhmann, 2005), indica que es necesario que en la búsqueda de la confianza, los involucrados que intervienen en el proceso, se anticiparse al futuro, afirma que la confianza “es el mecanismo para reducir la incertidumbre”.

En el ambiente laboral iniciar con las relaciones de confianza siendo responsabilidad de los directivos, lo que afirma (Whitener, Brodt, & Korsgaars, 1998), quien además propone cinco comportamientos para lograrlo: La coherencia, la integridad, la comunicación, el compartir el control y e interés o preocupación.

Para (McAllister, 1995) la confianza se establece de acuerdo a patrones de pensamiento racional (de base cognitiva), articulados con los sentimientos, instintos e

intuición propios (de base afectiva). Esto se resume afirmando que la confianza es la mezcla de sentimiento y de pensamiento racional.

La Confianza se construye en la empresa o en la organización según (Corina, 2009) pues dice que “la empresa no solo genera riquezas materiales sino que crea un clima de confianza”, permitiendo reducir costos de coordinación, reduciendo las supervisiones y aumentando el rendimiento. Si se llevan estos conceptos a las instituciones educativas se puede inferir que la confianza mejora la producción de conocimiento nuevas ideas y productos verificables en la investigación y la proyección social, teniéndose mejores resultados del trabajo independiente de los estudiantes, siendo menos demandantes del tiempo del profesor.

2.2.3 Establecimiento de la confianza

Según (Yañez & Ibarretxe, 2008), para establecer una relación de confianza, es necesario conocer cuáles son las acciones y factores que lo facilitan y el grado de confianza de un estudiante en sus profesores, depende de diversos factores o atributos, como la competencia, la benevolencia e integridad de las cuales dos de estas están relacionadas con la dimensión ética del docente, las cuales se convierten en un requisito previo para lograr la confianza del estudiante, siendo impactado con el aprendizaje. Con lo anterior se puede afirmar que la confianza es la principal forma de motivación y la comunicación asertiva es esencial en la conservación de las relaciones basadas en la confianza.

De acuerdo con (Whitener, Brodt, & Korsgaars, 1998) la responsabilidad de que se genere un ambiente de confianza, es de los directivos de una organización, dando

ejemplo de comportamiento y sugiere “cinco comportamientos que promueven la confianza son la coherencia, la integridad, la comunicación, el compartir el control y el interés o preocupación; aplicado lo dicho pro Whitener al sistema educativo se puede decir que el responsable de generar un ambiente de confianza es del profesor, para lo que debe poner en práctica estos los cinco comportamientos propuestos.

2.2.4 La Confianza en las instituciones de educación

Para (Aryee, 2002) los estudiantes confían de manera similar en sus profesores que en sus universidades, lo cual le permite tomar medidas que lo beneficia logrando mejores resultados en su aprendizaje.

Para (Erden, 2008) los profesores, los estudiantes y todos aquellos que tienen interés en las instituciones de educación son sus principales recursos y la eficiencia de las instituciones está dada por los valores y expectativas de ellos comparten. Entre tanto para (Balci, 2001) la confianza es una estrategia para determinar la eficiencia y se expresa en “sistemas de normas y valores lo que es vital para desarrollar prácticas como la solidaridad y la cultura organizacional” lo cual se confirma con lo que lo confirmado por (Yáñez & Pérez, 2005) cuando afirma que el hecho que los estudiantes sientan confianza en sus profesores, contribuye a su participación activa en sus clases, les permite aclarar sus dudas y expresar sus inquietudes.

La investigación de (Conejero S. & Rojas H., 2010) indica que la confianza es “un factor dinamizador del aprendizaje y de la personalidad de los jóvenes”, afirma

que la relación educativa se fundamenta “en objetivos que buscan la calidad y la equidad”, lo cual se logra con la confianza que cada estudiante tienen en sí mismo, en sus profesores, en los directivos y en las autoridades, por lo tanto aseguran que es necesario desarrollar estrategias que “potencialicen la confianza” en esta misma investigación concluyen considerando que para generar un contexto adecuado con respeto, credibilidad cooperación y amistad, “docentes y estudiantes deberían participar en diferentes actividades que les permita confiar en las acciones que se vivencian en el aula promover habilidades cognitivas que desarrollan los contenidos de aprendizaje y además que se desarrollen actividades que estimulen la autoestima, la competencia social, la asociatividad, la iniciativa e innovación y el sentido de pertenencia”. Esta investigación finaliza concluyendo que el “profesor debe ser considerado como agente generador de confianza / desconfianza, dependiendo del vínculo y relación que establezca con los estudiantes”.

2.2.5 Dimensiones de la Confianza:

Para analizar la confianza en una relación, se hace indispensable retomar planteamientos previos de investigadores, en este caso se revisa el modelo de Mayer, (Bonilla, 2011), retomando las dimensiones planteadas en ese estudio junto con sus modificaciones tomadas de (Zapata, Rojas, & Gomez, 2010). De acuerdo a lo anterior se considera entonces que la confianza cuenta con tres dimensiones precisas, siendo necesarias en conjunto, no suficientes por sí mismas y es por ello que se toman como categorías o variables como es el caso de esta investigación, las cuales se definieron así:

Primera variable Competencia:

Las competencias se definen con ayuda de (Hernandez, 2001), como las características de la persona, que se perciben al desarrollar una tarea de manera exitosa, se relacionan con el rendimiento laboral, pueden ser generalizadas, en ellas intervienen lo cognitivo, lo afectivo y lo conductual.

Para el (Ministerio de Educación, 2013), hay dos clases de competencias, unas son las competencias laborales generales, que se aplican a cualquier trabajo y a cualquier sector económico o productivo; el otro tipo de competencias son las específicas que tienen que ver con el saber propio de una ocupación o profesión, y en el sector educativo se identifican en la política de “articulación de la educación con el mundo productivo” puntualizando la definición de competencias laborales generales (CLG) son la congregación de “conocimientos, habilidades, actitudes y valores” que un estudiante debe desarrollar para su desempeño en cualquier entorno de la mejor . Dentro de estas variables se encuentran las siguientes dimensiones específicas:

Conocimiento

Es la cantidad y la calidad de información con que cuenta una persona, en relación a un área determinada y la capacidad/habilidad de intervenir en ella, generar conceptos y opiniones al respecto. Según (Turriago, 2003) el conocimiento “es la variable esencial que anima la dinámica en la nueva economía de redes, o economía de la información”, determina que el conocimiento “genera valor y

riqueza” y afirma que para que se desarrolle debe proporcionarse un contexto de innovación y competitividad; de igual manera indica que el conocimiento se clasifica en dos, uno es el conocimiento operativo que se puede decir que se concibe como el conocimiento dedicado explícitamente al desarrollo de la práctica y la segunda clase es el conocimiento explicativo que intervienen en el momento de planear, de idear formas de establecer relaciones interpersonales y de interpretar las propias experiencias..

Turriago coincide con Peter Drucker (1993), quien manifiesta que “el conocimiento, por encima del capital o la mano de obra, es el único recurso económico con sentido en la Sociedad de Conocimiento” y que solo existe cuando se aplica.

Habilidad

Es la característica y pericia que posee una persona para desarrollar tareas de manera óptima, cualidad que los estudiantes buscan en sus docentes para confiar en sus enseñanzas (Yañez & Ibarretxe, 2008), más aún en programas prácticos como los de la Facultad de Ciencias de la Salud. La habilidad es considerada como la competencia técnica en el área de la educación y buscando la simplicidad en los conceptos se encuentra que (Whetten & Cameron, 2011), consideran la habilidad como “el producto de la actitud multiplicada por el entrenamiento y recursos”, lo que se traduce en que todos los componentes de la anterior operación descritas, son indispensables para que el resultado sea óptimos.

Segunda variable benevolencia

En cuanto a la benevolencia se percibe que (Vera & Martínez, 1994) la consideran como la característica de los seres humanos, que consiste en la búsqueda del bienestar de las demás personas con la que se tiene una relación y la asocian con la amabilidad, lealtad, honestidad, responsabilidad y solidaridad, es así que (Hosmer, 1995) y (McAllister, 1995), consideran que la benevolencia consta de tres acciones que conducen al sentimiento de confianza, el primero mostrar sensibilidad e interés por las necesidades de los demás, el segundo, proteger los intereses de los colectivos y el tercero es no pasar por encima de los demás para beneficio personal. Para facilitar el estudio de la benevolencia como variable en esta investigación, se hace imprescindible revisar sus dimensiones:

Altruismo

(Ortegui, 2006) ha determinado que el altruismo “No reemplaza a la justicia, la perfecciona” para definir esta dimensión, retoma conceptos de Comte², quien define , el altruismo, buscando un término opuesto al egoísmo, “refiriéndose a un impulso del ser” que busca la solidaridad interpersonal, en la que se identifican dos aspectos básicos la simpatía y el compromiso, también considera el pensamiento de Marx³

²Augusto Comte, Nació en 1798 en Montpellier, falleció en París, 1857, fue filósofo, considerado como el padre del positivismo y la sociología, supone que la humanidad busca el bien y la felicidad colectiva, indicando que el desarrollo científico y tecnológico se convierte en el motor y meta de ese proceso

³ Karl Marx, socialista y activista revolucionario alemán (Tréveris, Prusia occidental, 1818 - Londres, 1883). Convertido en un demócrata radical, Marx trabajó algún tiempo como profesor y periodista, Marx partió criticó a los socialistas anteriores, llamándolos «utópicos», Marx y Engels buscaron un «socialismo científico», profundizó en la economía política clásica y creó su propia doctrina económica, tangible en su obra El Capital

que afirma que el altruismo es la decisión del individuo, de buscar la unidad y la armonía en el interés de las personas y las comunidades, retomando a Elias Khalil, que afirma que el altruismo facilita el diálogo de saberes interdisciplinarios, lo cual lleva a pensar que es de gran utilidad en el sector educativo.

Lealtad

Significa para (Toro, 2005), “fidelidad, franqueza, nobleza, honradez, sinceridad y rectitud”. Quien además afirma que sólo se es leal si se es fiel, resalta que el hombre leal es incorruptible. La lealtad también es definida por (Hernández & Calderon, 2010) como una actitud de sinceridad y transparencia frente a los demás y en todos los aspectos, aspectos significativos en el proceso enseñanza aprendizaje donde el profesor es modelo y referente de sus estudiantes, en ocasiones convirtiéndose en su confidente y consejero en asuntos no solo académicos sino personales.

Simpatía

La simpatía es definida teniendo en cuenta (Arce C, 1976), como el primer principio derivado del sentimiento que conduce a un acercamiento y compromiso con el otro, en una relación, la simpatía es independiente a cualquier otra relación consciente, es así que la simpatía se logra convertir en agente creador de moral y sociedad, siendo evidente que solo existe cuando existe comunicación, para (Pinilla, 2001) la simpatía es el mecanismo para comunicar los sentimientos, de manera que los seres humanos se complazcan en otros.

En otras palabras se considera que la simpatía es la actitud amable, cortés y de buena voluntad, que contribuye en las relaciones interpersonales como en el caso de la relación estudiante docente a generar seguridad.

Confidencialidad

Etimológicamente, la raíz de esta palabra viene de “fidelidad”, se considera que es la característica por la que se espera, que en una relación no exista la traición (Cabre, Lecuonab, Abizandac, & Clemented, 2009), afirman que en el área de la salud la confidencialidad es altamente importante y valiosa, debido al uso de la información clínica y social a cargo de los equipos de Salud.

La confidencialidad no es solo una norma ética de toda profesión, es un asunto legal de acuerdo con la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 (Art. 12)⁴. En Colombia se cuentan una serie de normas que garantizan la confidencialidad, desde la Constitución Política, en su artículo 15, reconoce el derecho de las personas a su intimidad y reconoce la responsabilidad del estado para garantizar este derecho, luego se encontró la Ley 1266 de 2008, por medio de la cual se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, la Ley 1581 de 2012, la cual contempla las disposiciones para la protección de datos de las personas.

⁴ En 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Declaración Universal de Derechos Humanos, la cual representa “un estándar común a ser alcanzado por todos los pueblos y naciones”.

Es de resaltar que en el sector educativo las universidades en cumplimiento a las normas anteriores han establecido políticas que garantizan el tratamiento y la protección de datos, es decir, procurando fortalecer la confidencialidad, entre los diferentes miembros de la comunidad académica, en busca de la armonía y la generación de confianza dentro de las instituciones.

Cooperación

Para (Hernández & Calderon, 2010) la cooperación está asociada a la confianza y por ende al trabajo en equipo y a la adecuada construcción de conocimiento colectivo, indican que la cooperación es favorable en el sector de educación superior para el desarrollo de programas y consolidación de proyectos encaminados a lograr transformaciones positivas de tipo económico, social y cultural. La cultura de cooperación de las instituciones educativas puede tener mejores resultados si hay generación de confianza en su comunidad académica y a su vez la cooperación contribuye a generar confianza.

Tercera Variable: Integridad

La integridad es inherente al carácter y valores, es considerada como el conjunto de principios aceptables tales como la honestidad y veracidad de una persona, haciéndola digna de confianza, es así como (Mayer JD, 2005) asocia la integridad con la ética y el sentido de justicia, necesarios para la convivencia y la armonización de las relaciones y con el desarrollo de las actividades grupales como en los resultados administrativos.

A continuación se describen las dimensiones propuestas para analizar la integridad como variable que integra la confianza.

Justicia

Es un término que para (Rodríguez & Salanova, 2014) ha sido estudiado a través del tiempo, ocupándose de ello las diferentes teorías entre las que se encuentran: la teoría de la equidad de (Adam, 2006)⁵, entre tanto en la Teoría del intercambio social⁶ de (Homans, 1961), se define la equidad normas de distribución múltiple o lo que él llamo “Justicia distributiva” determinando junto con (Leventhal, 1976)⁷, que la justicia es una construcción social, y es la percepción, del sentido de equidad, igualdad o viceversa, de inequidad y desigualdad.

Honestidad

Es considerada como un aspecto fundamental para la generación de confianza, y una característica de la persona reconocida como integra (Zapata, Rojas, & Gomez, 2010); Siguiendo lo dicho por (Shakespeare, 1602, 2002) “ningún legado es tan rico como la honestidad”, (Dopico, 2010) en su investigación, considera de gran importancia la internalización de la honestidad por parte de los profesores, en el

⁵ John Stacey Adams, creador de la TEORÍA DE LA EQUIDAD, quien sustenta que el trato justo entre las personas provoca motivación para mantener la imparcialidad conservándose en las relaciones de la organización

⁶ LA TEORIA DEL INTERCAMBIO es un ejemplo de los principios del neoconductismo de sociología

⁷ Leventhal, crea un MODELO DE JUICIO DE JUSTICIA, en el que establece criterios, normas y procedimientos indispensables en las organizaciones para que sus integrantes las perciban como justas

ámbito educativo, con el fin de mejorar las competencias tanto de estudiantes como de profesionales.

Apertura

Para (Hernández & Calderon, 2010) la apertura es la disposición, voluntad y capacidad mental para recibir, compartir y socializar conocimientos y experiencias con otros seres humanos. Entre tanto (Punges, 1996) analiza los cambios tecnológicos y culturales como la apertura de la educación al futuro, exigiendo la actualización constante de los profesores en las nuevas áreas del conocimiento indicando que este proceso se da en tres pasos así: Uno el aprendizaje que permite actualización de la vida profesional, Dos fomentar el pensamiento y el mismo ser, con la influencia de diferentes culturas y áreas de conocimiento que redunden en la vida profesional y Tres es el poder trascender así mismo., concluyendo que “La sociedad del conocimiento es una sociedad dinámica. Permanecer en ella de un modo activo, exige estar al día”.

Por lo anterior, se hace necesario que los profesores en la Universidad propendan por contar con apertura como exigencia de los estándares de calidad y de esta manera generen confianza entre su comunidad académica.

Puntualidad

Es entendida como uno de los valores más importantes de las personas y para las organizaciones y participación en grupos formales. Para (Battro, 2002) “La puntualidad es una cuestión de educación”, se aprende con el transcurrir de la vida, consolidando la disciplina, indispensable en las relaciones existentes en la convivencia

y el trabajo en equipo, como lo es la vida en la universidad y en el ámbito laboral. Es así que la puntualidad indica respeto por el otro y responsabilidad. Mientras (Alfonso de Silvero, 2012) concluye diciendo que la puntualidad es “una regla que exige de la persona ejecutar determinada acción en un tiempo determinado”, en la relación estudiante profesor toma gran importancia esta actitud, en dos sentidos teniendo en cuenta que la exigencia del profesor genera la necesidad de cumplir y respetar por parte del estudiante, como respuesta al respeto recibido por el profesor.

Comunicación

La palabra comunicar viene del latín *comunicare*, que significa “poner en común”.

Es así como se puede decir que los seres humanos la utilizan para poner en común sus conocimientos y sus sentimientos, mediante el lenguaje.

Para (McEntee E. S., 2004) la comunicación es “un proceso omnipresente, continuo, inevitable e irreversible, que está conformado por eventos que se dan consecutivamente en orden y en tiempo definido”, es así como se encuentra que para (Bonilla Gutierrez, 1988) "la comunicación propicia la coordinación de actividades entre los individuos que participan en las mismas, y posibilita el alcance de metas fijas.", de acuerdo con estos conceptos, se analiza la comunicación en la educación y específicamente en la relación estudiantes profesores concluyendo que es un aspecto de trascendental importancia, pues entre las funciones de la comunicación se encuentra que propende por establecer y conservar las relaciones interpersonales y de colectivos en armonía con los demás.

Para (McEntee E. , 1996), la comunicación intencional en las organizaciones, como la que existe en la relaciones estudiantes / docentes, debe contar con el poder de la persuasión y requiere de la “ética del mensaje” y establece los siguientes estándares para una comunicación efectiva que pueden ser verazmente aplicados por los profesores: “La comunicación debe estar fundamentada en la realidad y los conocimientos, en información completa debe tener un muy buen apoyo verbal, el comunicador, en este caso el profesor, debe ser completamente autentico, debe tener claridad en relación con la complejidad de las relaciones humanas.”.

Según (Hersey, 1998) para que la comunicación sea exitosa en una organización, debe tener respuestas que demuestren interés, comprensión y preocupación, esto dependiendo de las formas de mensajes a saber: “1- las palabras: son los términos con que se expresa lo que se quiere comunicar, permiten que las personas se sientan o no parte de la organización o relación. 2- Rasgos secundarios del significante: Es la parte audible del signo lingüístico, consta de rasgos como velocidad, dicción, altura, ritmo y volumen. 3- Comportamiento no verbal, es todo lo que ve el que escucha mientras el otro habla tal como: Gestos, expresiones faciales, posturas etc.”

La confianza en las instituciones Educativas

(Aryee, 2002), considera que la confianza que los estudiantes tienen en sus docentes, es similar a la que tienen los estudiantes en relación a la universidad y dice

que el estudiante que confía en la universidad, toma medidas que los beneficie y le permitan lograr su aprendizaje y los objetivos propuestos en su programa⁸.

Los principales recursos para lograr la confianza en las Instituciones de Educación Superior son los profesores, los estudiantes y las personas que intervienen en su procesos, siendo los valores compartidos, las expectativas y los miedos compartidos son los que determinan su eficacia (Erden, 2008), entre tanto para (Balci, 2001) La confianza de las instituciones está expresada por los valores y la normatividad, lo que le da solidez, sentido de solidaridad social y genera la cultura organización, en el sistema educativo una de las variables que tiene efectos sobre la construcción de confianza es la experiencia de los profesores, por ello se dice que “entre mas experiencia más confianza”.

⁸ Aryee, P. S. (2002). *Trust as a Mediator of the Relationship between. Organizational Justice and Work Outcomes.*. Journal of Organizational Behavior.

Capítulo III

3. Metodología

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación está determinada por un estudio de corte cuantitativo, haciendo uso de la información cuantitativa para dar explicación al fenómeno objeto de estudio, con un nivel de organización lógica. Esta investigación busca describir de manera explicativa la confianza como factor fundamental en el proceso de aprendizaje, en un trabajo participativo con estudiantes de los programas de grado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de los Llanos. Para lo cual se establecen tres fases bien definidas: Determinación del problema, trabajo de campo y análisis de la información, descritas a continuación:

3.2. Fases de la investigación

3.2.1. Definición de la situación problema

Fase uno, indispensable para definir y reformular el problema de investigación, determinar el método más conveniente a seguir de acuerdo al objeto de estudio, así mismo en esta se concretó el instrumento de recolección de información, la técnica y se planteó de manera conveniente el trabajo de campo; simultáneamente en este periodo se construyó el marco teórico que permitiera ubicar en un contexto la

investigación, permitiendo esto una permanente consulta bibliográfica de manera que se lograra consolidar los cimientos teóricos de la investigación.

3.2.2. Trabajo de campo

Esta fase dos constituye la acción planteada en la investigación, su fin es la recolección de los datos, para dar cumplimiento a los objetivos planteados, esto se logró con la solicitud de autorización a las directivas académicas de la Facultad de Ciencias de la Salud y la presentación del anteproyecto a los directores de los diferentes programas de grado, quienes facilitaron los respectivos horarios y listados de estudiantes y la información necesaria para dar cumplimiento a lo previsto antes de finalizar el segundo periodo académico de 2014.

3.2.3. Análisis de la información

En esta fase se efectúa la digitalización de la información – elaboración de las bases de datos, seguido se transforman estos datos mediante operaciones que permiten el análisis, la reflexión y la comprobación de los mismos; en este caso los datos se analizan mediante el programa SPSS de acuerdo a la estructura del instrumento, según las variables, las dimensiones, e indicadores.

3.3. Instrumentos aplicados

El instrumento, una encuesta estructurada mediante las escalas Likert⁹, en formato sencillo. Está diseñada en un formato sencillo, de fácil y rápido diligenciamiento, con la simple indicación de marcar con una (X) equis, una sola valoración según considere, las valoraciones están organizadas en una escala que va desde muy en desacuerdo con un valor de 1 a muy de acuerdo con un valor de 5 y la opción de no sabe no conoce con un valor de 0. Los ítems o indicadores están diseñados con términos sencillos conocidos por los estudiantes, con una redacción que no da lugar a interpretaciones equívocas como se observa en el anexo N° 1.

La presentación y las indicaciones se hicieron al igual que la encuesta de manera personal a los diferentes grupos, recomendando la objetividad, sinceridad y ética en sus respuestas, como principios mutuos, tanto de los encuestados como del manejo de la información y los fines de la investigación que no son otros que contribuir al proceso de calidad al que le está apostando la Universidad y la Facultad a portas de iniciar un proceso de acreditación. El instrumento se ha estructurado considerando tres dimensiones con el fin dar cumplimiento a los objetivos planteados por esta investigación así:

⁹ La escala de Likert creada por el psicólogo Rensis Likert, publicada en 1932 es una escala psicométrica, es una escala psicométrica usada especialmente en investigaciones del área de las ciencias sociales, es de nivel ordinal, se caracteriza por ser un instrumento con afirmaciones y un sistema de respuesta que va en una escala con grados de acuerdo/desacuerdo, permitiendo que el entrevistado aprenda rápidamente el sistema de respuestas.

3.4. Variables intervinientes

Dando seguimiento a los diferentes autores expuestos en el marco teórico se diseña un instrumento que comprende tres variables (Competencias, benevolencia, integridad), con sus respectivas dimensiones reflejadas en la tabla 1.

Tabla 1. Distribución de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS (indicadores)
1. De Competencias	Conocimiento	1 y 2
	Habilidades	2,4 y 5
2. De benevolencia	Altruismo	6 y 7
	Lealtad	8 y 9
	Simpatía	10, 11 y 12
	Confidencialidad	13 y 14
	Cooperación	15,16 y 17
3. De integridad	Justicia	18 y 19
	Honestidad	20 y 21
	Apertura	22, 23,24 y 25
	Puntualidad	26 y 27
	Comunicación	28, 29 y 30

Cada una de las variables intervinientes con sus respectivas dimensiones se describen a continuación con la intención de hacer claro los componentes del experimento:

3.4.1. Variable de competencias

Tabla 2. Dimensiones correspondientes a la variable de competencias

Dimensión de conocimiento	
1	El conocimiento que demuestran los docentes en sus cursos me generan confianza y tranquilidad
2	Considero que los docentes son expertos y tienen dominio para orientar los cursos
Dimensión habilidades	
3	Los docentes dan respuestas convincentes a las dudas que se presentan en clases
4	Los docentes contextualizan sus enseñanzas ayudándome así a una mejor comprensión de los temas
5	Los docentes utilizan recursos adecuados para explicar la materia ayudándome a la comprensión

3.4.2. Variable benevolencia

Tabla 3. Dimensiones de la variable benevolencia

Dimensión Altruismo:	
6	Los docentes me dan asesorías y resuelven dudas en tiempo extra clase
7	Las dificultades en el curso son atendidas por los docentes con diligencia y amabilidad
Dimensión de lealtad	
8	Los docentes protegen y defienden la Universidad de posibles fraudes y problemas
9	La manera como proceden los docentes son coherentes con los valores de la Universidad
Dimensión de Simpatía	
10	Los docentes tienen conmigo un trato cortés y respetuoso
11	Los docentes tienen un comportamiento amable y puedo comunicarme con ellos con facilidad
12	Los docentes muestran respeto y comprensión cuando se les hace un reclamo
Dimensión de confidencialidad:	
13	Los docentes son discretos con el manejo de la información de los estudiantes

14 Los docentes son prudentes al presentar los resultados de los trabajos y notas de los estudiantes

Dimensión de cooperación

15 Los docentes emplean el trabajo en equipo ayudándome a comprender mejor los temas

16 Los docentes facilitan el compartir conocimientos, experiencias y herramientas de trabajo

17 Puedo interactuar con los docentes fuera de clase para solucionar dudas y recibir orientaciones oportunas

3.4.3. Variable integridad

Tabla 4. Dimensiones de la variable integridad

Dimensión de justicia

18 Los docentes aplican las mismas normas para todos los estudiantes de manera equitativa

19 Las evaluaciones y trabajos de los estudiantes fueron calificados imparcialmente

Dimensión de honestidad

20 Los docentes han cumplido con los acuerdos y compromisos hechos a los estudiantes sobre reglas y condiciones establecidas en el curso

21 Los docentes que realizan trabajos en los que hay una participación activa de los estudiantes le dan a estos el reconocimiento apropiado

Dimensión de Apertura

22 Los docentes hacen una adecuada retroalimentación para determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos

23 Puedo compartir mis ideas, sentimientos y dificultades con el docente sin el temor de recibir a cambio rechazo y marginamiento

24 Las opiniones y puntos de vista que formulo como estudiante son valoradas y tratadas con respeto por el docente

25 Los docentes mantienen una actitud receptiva ante mis preguntas y sugerencias

Dimensión puntualidad

26 Los docentes evalúan y entregan los trabajos asignados en las fechas establecidas

27 Los docentes son puntuales en el cumplimiento del horario de clase y de las tutoría

Dimensión comunicación

28 Los docentes hacen uso de los diferentes canales de comunicación con los estudiantes

- 29 Los sistemas de comunicación e información que los docentes dispusieron para los estudiantes realizar sus trabajos académicos es adecuada y precisa
- 30 Los objetivos y la metodología del curso son explicados de manera clara y precisa por el docente
-

3.3. Muestreo

Para generar el muestreo se requiere en primera instancia visualizar la población y sus características para de esta manera determinar cómo es la muestra y así poder implementar un muestreo de tipo estadístico que nos lleve a la comprobación de la hipótesis y al análisis de los datos.

3.3.1. Población

La población objeto de esta investigación está constituida por los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud matriculados en el segundo periodo académico de 2014 para los dos programas de grado: Tecnología en Regencia de Farmacia y Enfermería, para un total de 476 estudiantes.

La población Muestra: se determinará mediante fórmula estadística denominada tamaño de la muestra cuantitativa.

3.3.2. Muestra

La fórmula para el cálculo de la muestra, a la cual se le aplicaran los instrumentos viene dada por:

$$n = \frac{Npqz^2}{(N - 1)\epsilon^2 + pqz^2}$$

En este caso se empleó un valor para $P = 0.5$, la razón obedece a que esta cifra genera el máximo tamaño de muestra, ideal para obtener conclusiones claras y significativas en el estudio final. Con la fórmula se calcula el número de estudiantes bajo los siguientes supuestos:

$P=0.5$ probabilidad de éxito de la investigación

$Q= 0.5$ probabilidad de fracaso de la investigación

$\varepsilon=0.05$ Margen de error en la aplicación de instrumentos y acercamiento a la comunidad microempresarial.

$N= 476$ estudiantes matriculados para el II de 2014 en los programas de pregrado de la Facultad de Ciencias de la Salud.

$Z= 1.96$ determinado por el nivel de confianza $\alpha = 95\%$

Aplicando la ecuación

$$n = \frac{Npqz^2}{(N - 1)\varepsilon^2 + pqz^2} = \frac{476 * 0.5 * 0.5 * 1.96^2}{(476 - 1) * 0.05 + 0.5 * 0.5 * 1.96^2}$$

Se obtiene una muestra de 213 estudiantes a los cuales se les aplicó el instrumento.

3.3.3. Tipo de muestreo

Los estudiantes a encuestar se seleccionaron por muestreo aleatorio simple para cada uno de los programas de grado de la Facultad, según el porcentaje proporcional de la población de cada programa.

3.3.4. Recolección de los Datos:

La recolección de la información se hizo de manera personal por el investigador o un estudiante del programa de Enfermería de último semestre quien ofrecía gran confianza a sus pares estudiantes para el desarrollo de esta actividad, esto se desarrolló en los diferentes espacios de la Universidad (Salones de clase, al ingreso a laboratorios, sitios de prácticas y hasta en la cafetería) según los horarios facilitados por las directoras de los programas.

Los datos fueron organizados en Excel y sistematizados en SPSS, de donde se obtiene las diferentes gráficas, pruebas de hipótesis y el correspondiente análisis descriptivo de los resultados.

3.4. Diseño de la investigación

Para la toma y análisis de los datos que incluyen las pruebas de hipótesis, se hace uso de un solo grupo control (correspondiente a los programas de Regencia y Enfermería), a quien de manera directa se aplica prueba chi-cuadrado para un solo grupo homogéneo considerando en la tabla de doble entrada a quienes tienen y no tienen confianza.

Capítulo IV

4. Resultados

4.1. Descripción de los factores que permiten generar los niveles de confianza entre estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de los Llanos.

Los resultados que a continuación se exponen corresponden al análisis de los datos encontrados en la aplicación de los instrumentos. Para la descripción de los factores que permiten generar los niveles de confianza entre estudiantes y docentes de la facultad de ciencias de la salud UNILLANOS, se aplicó una escala Likert, compuesta por tres componentes relacionadas con la relación de confianza entre docente-alumno. De dichos componentes reflejan el grado de confianza y manejo de la información con la que genera confianza y lo determina su proceso de competencias, el segundo componente está relacionado con la benevolencia, y por ultimo su integridad profesional puesta en marcha en el aula de clase.

4.1.1. Descripción de los niveles de confianza entre estudiantes y docentes, desde la variable competencia y sus dimensiones de conocimiento y habilidades.

Estos niveles de confianza se reconocen en indicadores precisos para cada dimensión como se evidencia a continuación. “El conocimiento que demuestran los

docentes en sus cursos me generan confianza y tranquilidad” este enunciado construido con el fin de identificar la calidad y cantidad del saber del profesor y la capacidad de expresarlo a sus estudiantes, los resultados se reflejan en la figura 1.

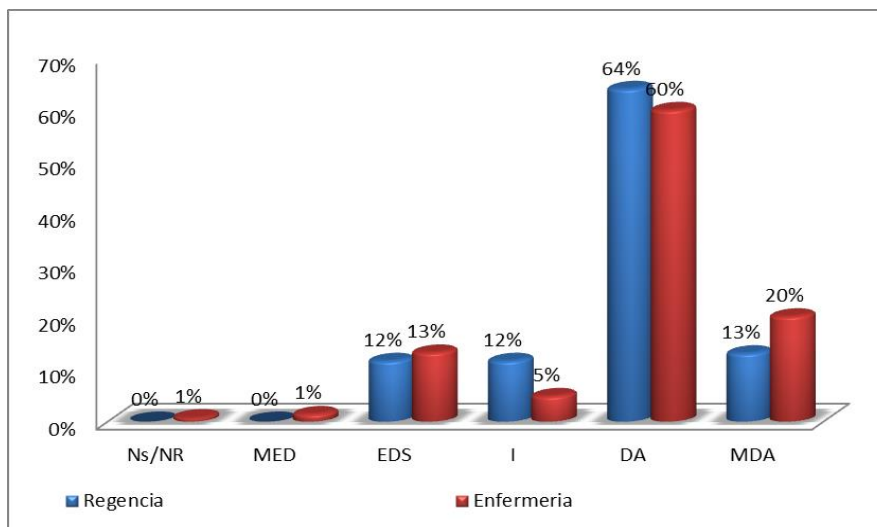


Figura 1. El conocimiento que demuestran los docentes en sus cursos genera confianza y tranquilidad entre los estudiantes

Los estudiantes tanto del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia como de Enfermería, aproximadamente en un 80%, consideran que el conocimiento que tienen los docentes en sus cursos les genera confianza, ver figura 1, sin embargo el 18% de los estudiantes de enfermería y el 24% de los estudiantes de regencia miran la confianza generada desde el conocimiento de sus docentes como algo que no es importante o relevante. Este considerable porcentaje en ambos programas proponen una mirada crítica al interior de los programas frente al conocimiento como competencia propia de los docentes de estos programas.

Dentro de las variables que demuestran competencia, en la dimensión de conocimiento, se reconoce mediante el indicador representado en el dominio y la experticia del docente para impartir sus cursos, (Yañez & Ibarretxe, 2008) consideran que los docentes que son expertos y tienen dominio para orientar las cursos, por experiencia estas habilidades permiten al estudiante confiar en quien realmente sabe.

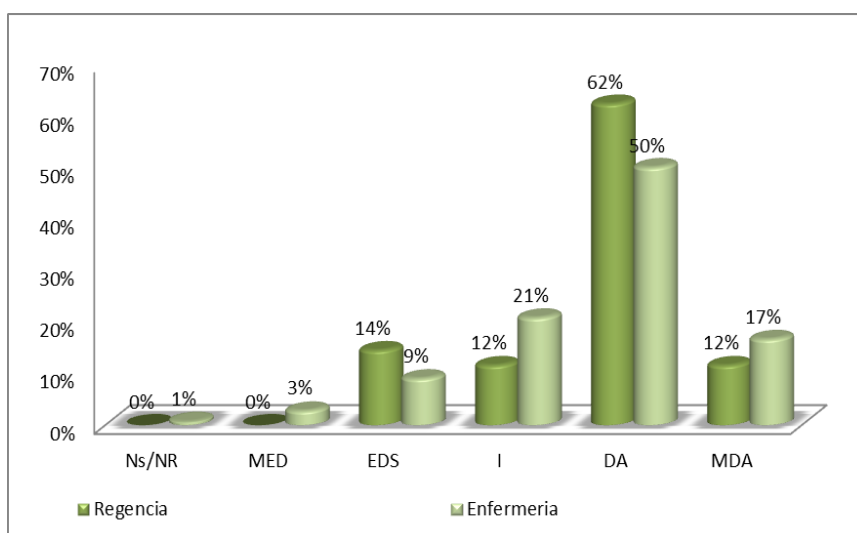


Figura 2. Los docentes son expertos y tienen dominio para orientar los cursos.

(Yañez & Ibarretxe, 2008), proponen que la experticia del docente si genera confianza, en términos de resultados (figura 2), tan solo el 74% y el 67% de los estudiantes de los programas de Enfermería y Regencia miran en la experticia de sus docentes elementos que le generen confianza, de los estudiantes participantes de la investigación.

En estos resultados aunque en proporciones bajas, se encuentran elementos relacionados con valoraciones de muy en desacuerdo y el 30% de Enfermería y el

26% de Regencia no demuestran grados de aceptación que favorezcan a la experticia de los docente frente a la confianza generada, estos resultados obtenidos generan poca credibilidad en torno a la experiencia docente. En la práctica es un resultado crítico ya que el programa en su estructura tiene una dedicación teórico práctica que guarda una relación de 1:2 en su estructura de créditos académicos.

“Los docentes dan respuestas convincentes a las dudas que se presentan en clases”, este enunciado, es el indicador relacionado la habilidad que tienen los docentes para responder a las dudas planteadas en el desarrollo de los temas propios de cada curso y cada programa, lo cual solo se logra demostrando el conocimiento y manejo preciso del tema, con enseñanza basada en la evidencias propias (EBE), comparada con las diferentes investigaciones, teorías y autores.

Al respecto se encontró en la figura 3, que en promedio el 73,3 % de los estudiantes participantes del estudio estuvieron de acuerdo y muy de acuerdo, con que los docentes son convincentes con sus respuestas, ante las dudas e inquietudes que surgen en el desarrollo de los diferentes temas y cursos, los cuales en la práctica son frecuentes, dada la complejidad de los programas, siendo de mucha importancia para el estudiante quedar convencido de las explicaciones brindadas por sus docentes lo que incrementa la confianza en el proceso.

ANÁLISIS DE LA CONFIANZA EN LA RELACIÓN DE ESTUDIANTES – DOCENTES

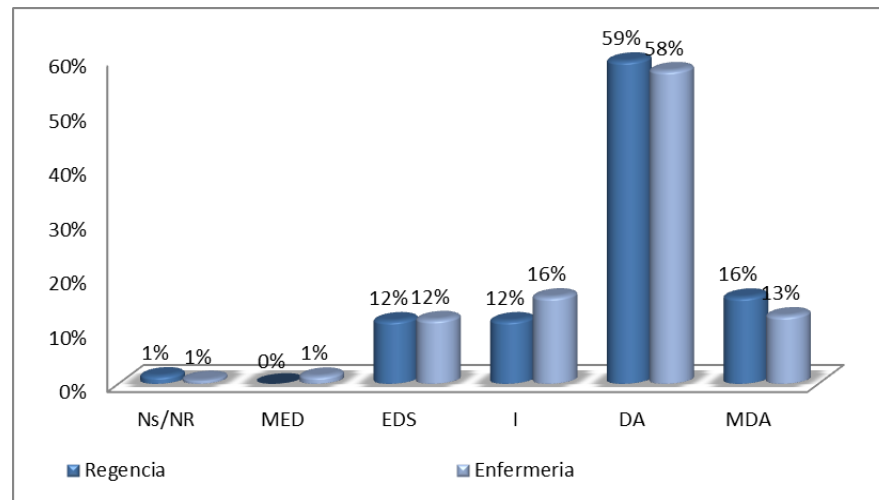


Figura 3. Los docentes son convincentes con sus respuestas a las dudas en clases.

En el indicador “Los docentes utilizan recursos adecuados para explicar los temas, ayudándome a la comprensión”, cobran importancia los recursos pedagógicos en relación a su conveniencia de acuerdo al tema, con el uso de la estrategia metodológica y la habilidad que tiene el docente en su uso, como generador de confianza en este proceso.

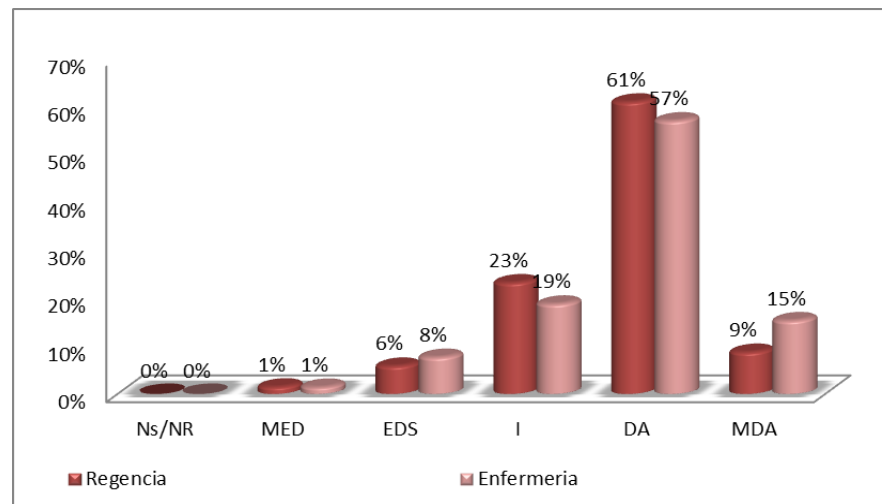


Figura 4. Uso adecuado de los recursos para explicar los temas, ayudando a la comprensión por parte de los estudiantes.

En lo pertinente al uso de los recursos y materiales pedagógicos como ayuda en el desarrollo de los temas, para el logro de mejor comprensión por parte de los estudiantes, (figura N°4), indica que el 70.5% en promedio de los encuestados, está de acuerdo y muy de acuerdo con que son un factor que genera un alto nivel de confianza en su relación con los docentes y refleja en el proceso enseñanza aprendizaje, siendo de gran importancia en programas prácticos como los son Tecnología en Regencia de Farmacia y especialmente Enfermería el cual cuenta con un complejo laboratorio de simulación y espacios de práctica clínica de alto nivel.

En la variable denominada *competencia*, el nivel de confianza más alto se encontró en la dimensión de conocimiento que demuestran sus docentes, y especialmente más alto grado en el programa de Enfermería, en contraste el nivel más bajo fue el dominio que el docente tenga en el tema, siendo más bajo que el programa de Enfermería.

En los programas de la Facultad de Ciencias de la Salud, al ser programas con altos contenidos prácticos, la experiencia que traen sus docentes, como la que se ofrece a los estudiantes juega un papel fundamental en el proceso de enseñanza aprendizaje, siendo así que una de las estrategias pedagógicas más usadas dentro de la facultad es el aprendizaje basado en evidencias y así lo expone (Vargas, 2009), retomando los principios, de (Petty, 2004) destacándose, según los resultados de la presente investigación, es el principio número siete (7) que señala la importancia de

que el docente enseñe habilidades y contenidos para analizar y pensar lo cual mejora los logros de metas propuestas.

4.1.2. Nivel de confianza en la relación docente estudiante desde la variable de benevolencia, agrupando las dimensiones de altruismo, lealtad, simpatía, confidencialidad y cooperación.

Iniciando con el altruismo se considera, el indicador se enunció así: “Los docentes me dan asesorías y resuelven dudas en tiempo extra clase”, considerando que la dedicación de los docentes fuera de los horarios asignados por la Facultad de Ciencias de la Salud y los respectivos programas, para el desarrollo de los cursos, es muy importante en la consolidación de confianza y se refleja positivamente en los resultados académicos.

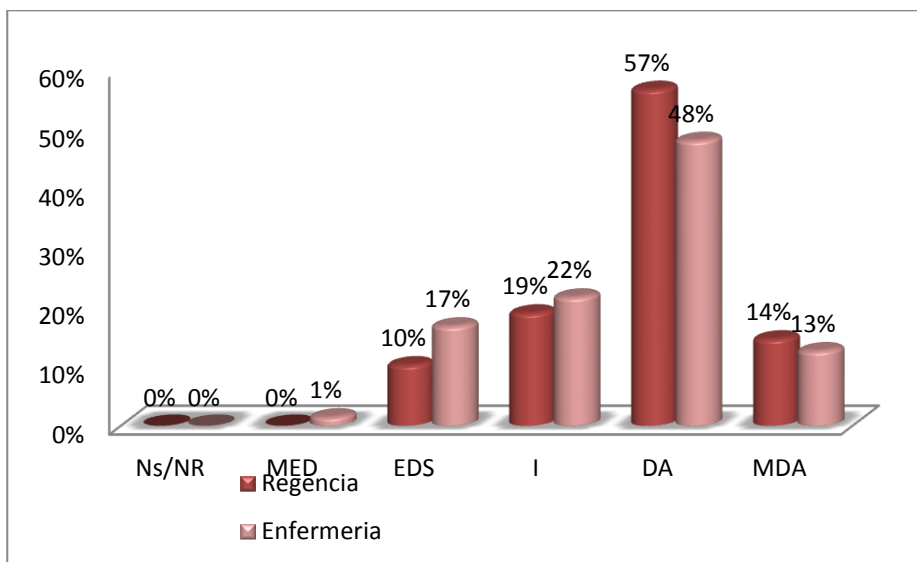


Figura 5. Los docentes brindan asesorías y resuelven dudas extra clase

En promedio para el 66%, de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud, participantes de este estudio, como lo denota la figura N° 5, reconocen el

altruismo de sus profesores, quienes ofrecen tiempos extra clase y pese a espacios poco adecuado para el desarrollo de asesorías y la resolución de dudas e inquietudes, generando esto un sentimiento de confianza en su relación.

Otro de los indicadores construidos para determinar la variable de benevolencia es: “Las dificultades en el curso son atendidas por los docentes con diligencia y amabilidad”, el cual tienen como fin determinar la simpatía, dimensión existente en el desarrollo de la función docentes.

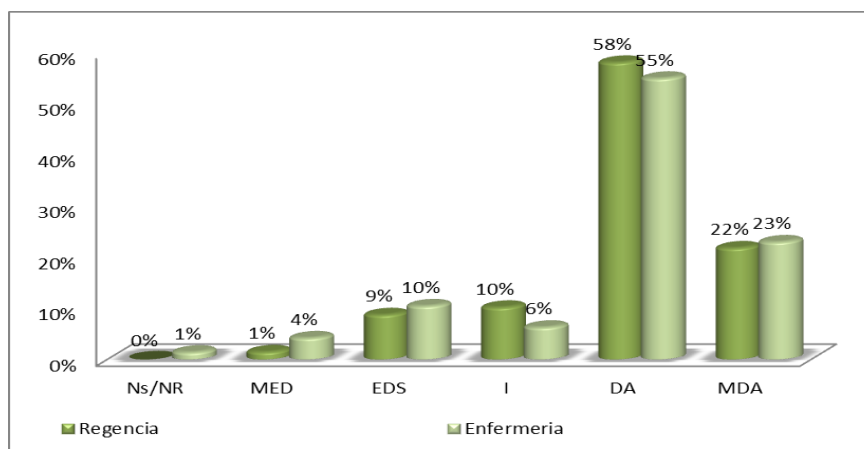


Figura 6. Los docentes atienden con diligencia y amabilidad las dificultades que surgen en los cursos.

Los resultados del indicador de altruismo está representado en la figura N° 6, donde se puede observar que el 79% de los estudiantes que contribuyeron en la investigación, demostrando así, que la diligencia y amabilidad de los docentes al atender las inquietudes que se presentan en el desarrollo de las actividades académicas es de gran importancia y contribuye a generar un ambiente de confianza en la relación docente estudiantes.

Frente a la inquietud relacionada en el instrumento y que tiene que ver con que los docentes protegen y defienden la Universidad de posibles fraudes y problemas, enmarcado dentro de la variable benevolencia, los estudiantes reflejan su concepto que lo observan en la mayoría de sus docentes y que permite generar un clima de confianza; se reflejan en la figura 7.

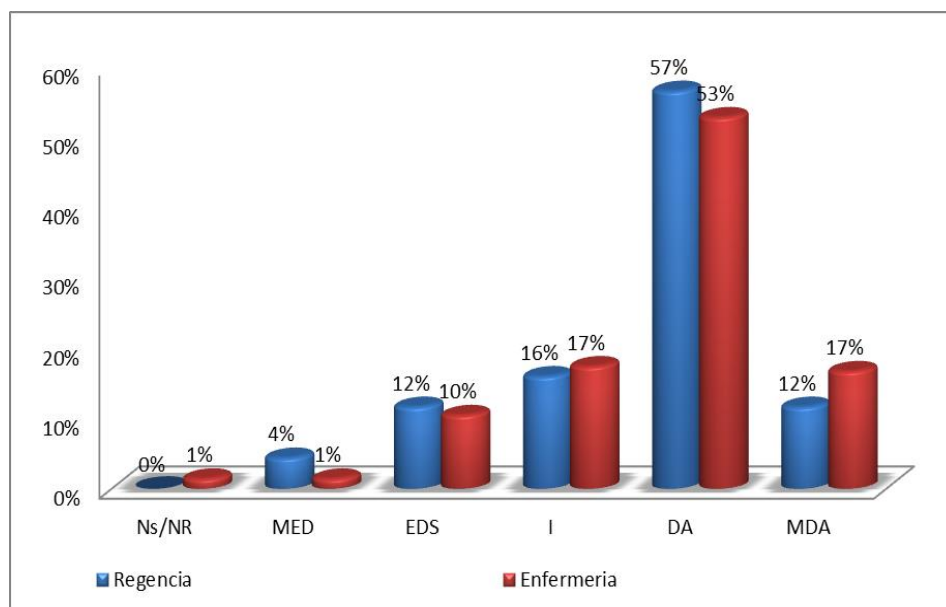


Figura 7. Los docentes protegen y defienden la Universidad de posibles fraudes y problemas.

La figura N° 7, demuestra que en un promedio el 69,5% de los estudiantes de los dos programas estudiados, percibe que sus docentes evitan los posibles fraudes y problemas en la Universidad, lo cual es otro índice que brinda confianza en la comunidad académica.

La lealtad, dimensión que apunta a la variable de benevolencia cuenta con el indicador anterior y con el enunciado así: “La manera como proceden los docentes son coherentes con los valores de la Universidad”, considerados los valores para la

Universidad como los cimientos éticos en los que se fundamenta el Proyecto Educativo Institucional.

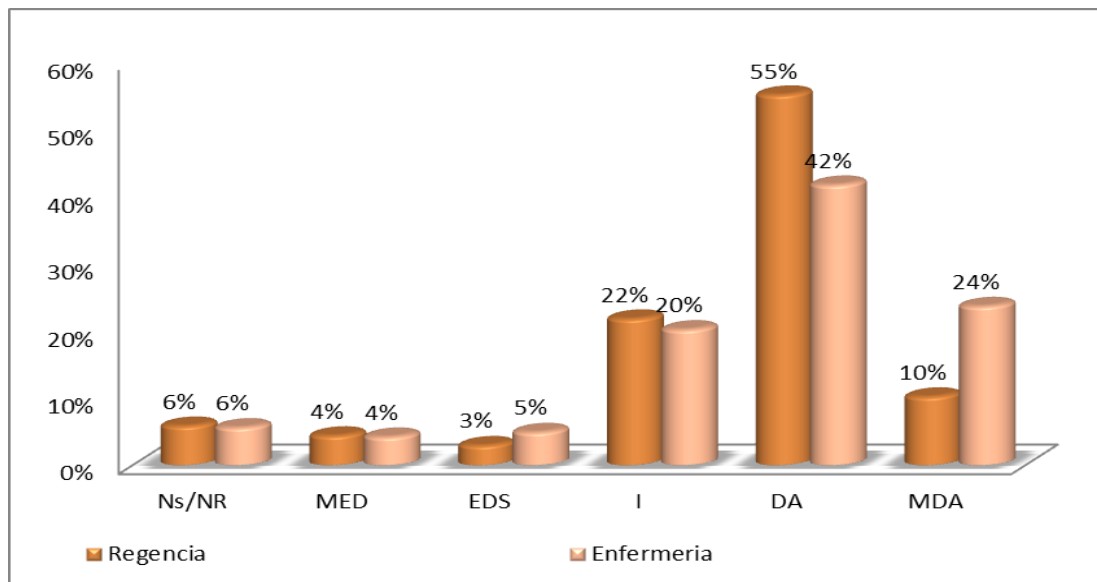


Figura 8. La manera de proceder los docentes es coherente con los valores de la Universidad

La figura N° 8, nos deja de manifiesto que aproximadamente el 65% de los estudiantes respondieron que están de acuerdo y muy de acuerdo con que los docentes le apuntan a cumplir según los valores establecidos por la Universidad para el logro de sus objetivos misionales, lo cual es considerado de suma importancia en la variable de benevolencia, fundamental en los estudios de confianza.

Un indicador de simpatía se identifica mediante la percepción de los estudiantes enunciado como: “Los docentes tienen conmigo un trato cortés y respetuoso” respuestas de los estudiantes que participaron en el estudio, representadas en la figura N° 9, la cual muestra:

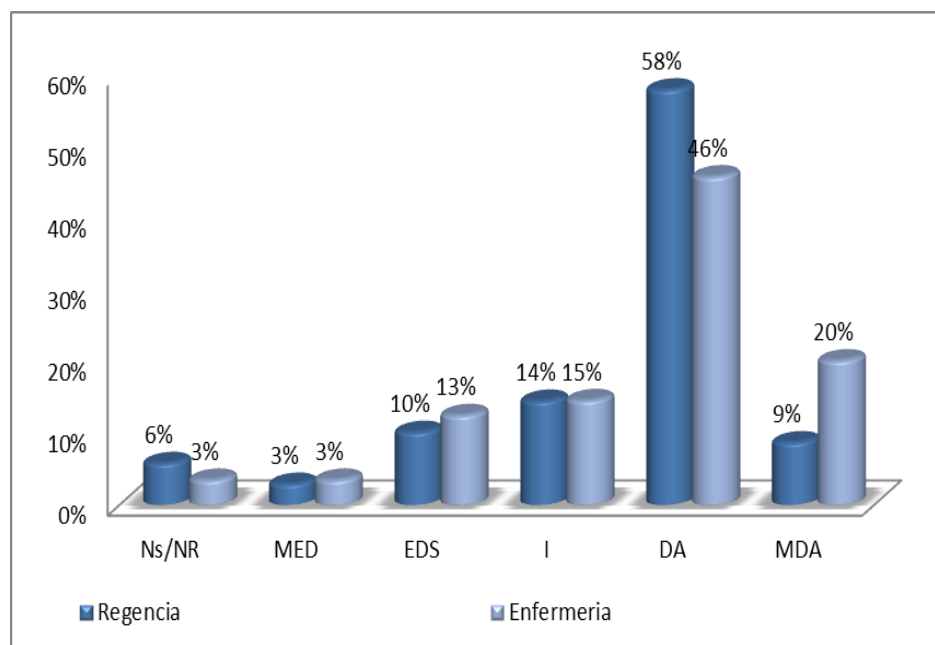


Figura 9. Trato cortés y respetuoso de los docentes.

Que el promedio de los estudiantes que manifestaron recibir trato cortés y respetuoso por parte de sus docentes fue de 67,5%, considerándose un aspecto básico en las relaciones docente estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, permitiendo un ambiente confiable en la relación fundamental para el aprendizaje y producción mutua de conocimiento.

La amabilidad es una de las principales cualidad con que debe contar un docente, para recrear un ambiente adecuado para el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje, dotado de serenidad, tranquilidad y confianza, siendo capaz la amabilidad del docente de poner fin a dificultades en las relaciones interpersonales del grupo, permitiendo al estudiante se comunice de manera espontánea, sin miedo a la coacción y el señalamiento (Jiménez, 1996), por esta razón se hizo necesario saber cómo percibían los estudiantes la siguiente premisa

como indicador de benevolencia “Los docentes tienen un comportamiento amable y puedo comunicarme con ellos con facilidad”

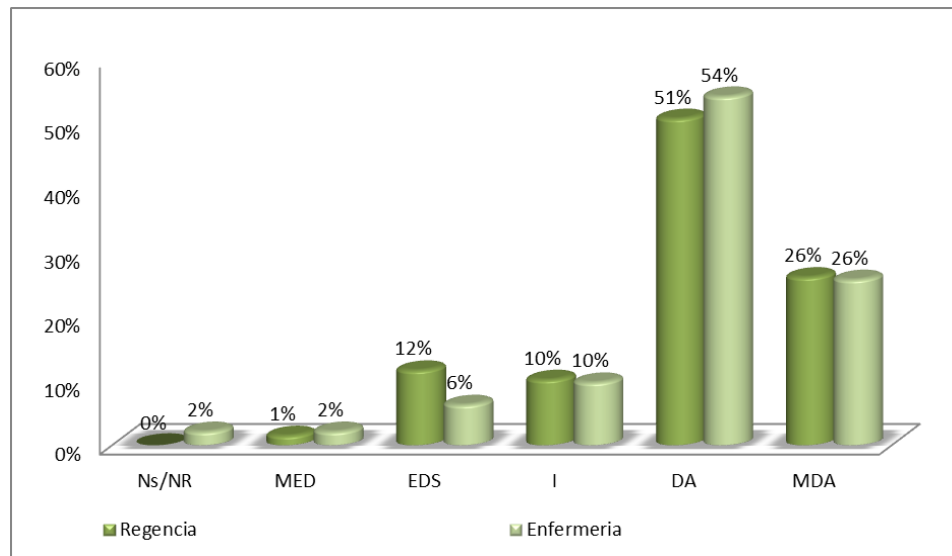


Figura 10. Comportamiento amable de los docentes y la facilidad para comunicarse con los estudiantes

Superando el 78.% el promedio de los estudiantes participantes que consideran que el trato de sus docentes es amable y se les facilita la comunicación con ellos, lo cual es de resaltar si se considera la importancia de la comunicación en los procesos educativos de cualquier nivel más aun en programas de la Facultad de ciencias de la Salud donde se contribuye en la formación de profesionales que deben prestar servicios directamente a las personas y el éxito de su intervención es la calidad de la comunicación.

Otro de los indicadores de benevolencia en la relación estudiantes docentes se analizó mediante la percepción de respeto teniendo en cuenta que este es uno de los cinco principios fundamentales e imprescindibles al momento de intentar medir la

confianza (Ciancutti & Steding, 2000) presentada en el siguiente enunciado: “Los docentes muestran respeto y comprensión cuando se les hace un reclamo” a lo cual los estudiante respondieron, en promedio el 72.5% que si están de acuerdo y muy de acuerdo y se puede evidenciar en la figura N° 11.

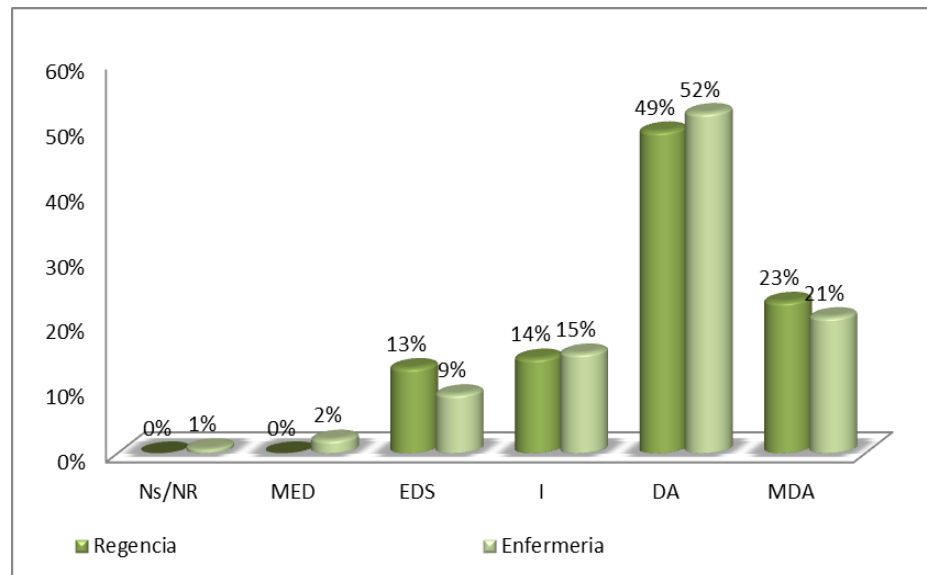


Figura 11. Respeto y comprensión de Los docentes ante los reclamos.

En un estudio de confianza en las interacciones de trabajo investigativo... (Hernández & Calderon, 2010), analiza la discreción como un elemento que genera confianza: “Los docentes son discretos con el manejo de la información de los estudiantes”, la discreción denota respeto y en cierta forma comprensión por parte del docente hacia el estudiante y debe ser una característica primordial del docente dicha discreción

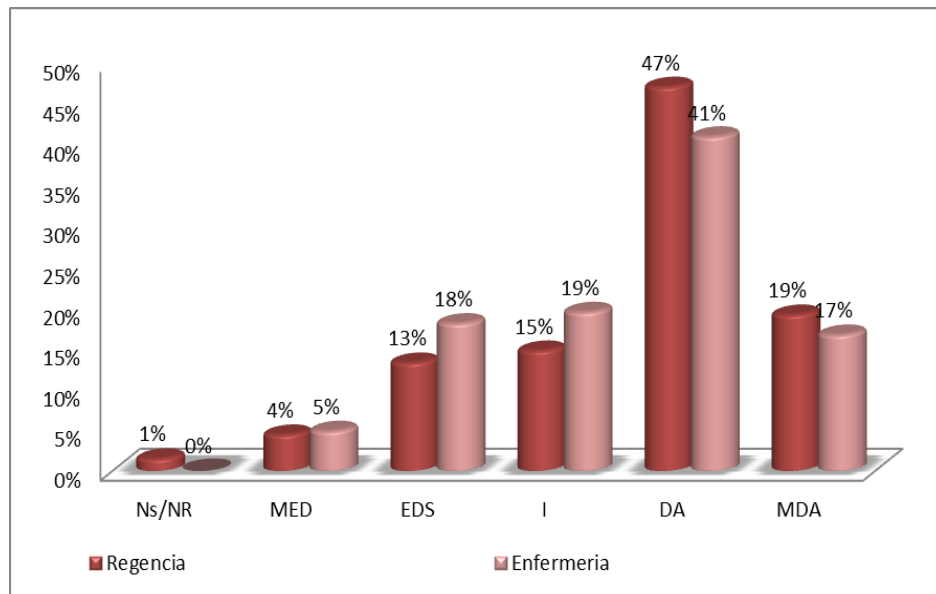


Figura 12. Los docentes manejan la información de los estudiantes de manera discreta

Desde este punto de vista los estudiantes participantes de la investigación perciben en un porcentaje promedio de 67% que sus docentes son discretos con la información de los estudiantes, lo cual es favorable para propender por un clima de confianza.

Continuando con el análisis de la benevolencia y su dimensión de la confidencialidad se hace necesario indagar acerca de la prudencia, considerada como una de las virtudes más importantes en la interacción del ser humano, siendo importante conocer cómo perciben los estudiantes de la Facultad en estudio a sus docentes mediante la reflexión: “Los docentes son prudentes al presentar los resultados de los trabajos y notas de los estudiantes”, a lo cual ellos responden en su mayoría (72,5%), que están de acuerdo o muy de acuerdo con la percepción de prudencia en sus docentes al momento de presentar los resultados académicos a sus estudiantes, lo cual es otro factor que permite un clima de confianza en la relación

personal y académica de docentes y estudiantes. Este aspecto está plasmado según resultados en la figura N° 13.

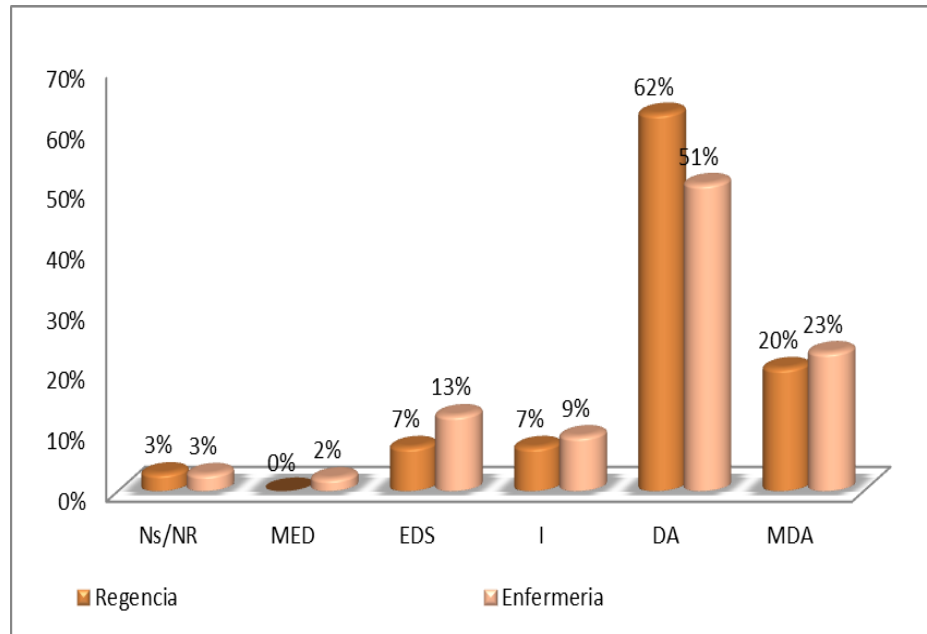


Figura 13. Los docentes presentan de manera prudente los resultados académicos de los estudiantes

“Los docentes emplean el trabajo en equipo ayudándome a comprender mejor los temas” este es uno de los tres indicadores empleados para analizar la cooperación como dimensión de la benevolencia, en la relación de confianza en docentes estudiantes de la Facultad de ciencias de la salud.

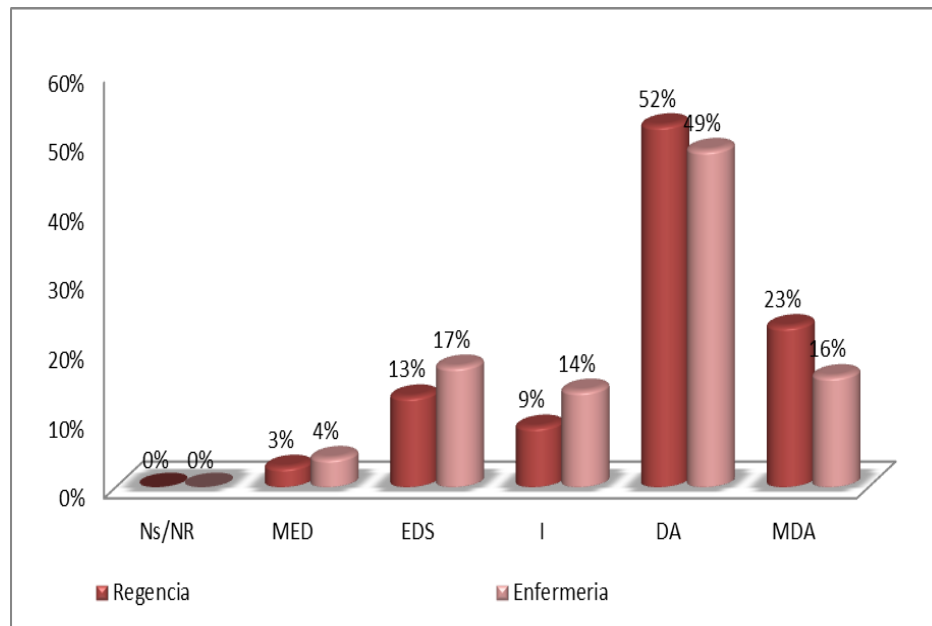


Figura 14. El trabajo en equipo es usado por los docentes para contribuir a comprensión de los estudiantes

Mostrando la figura N° 14, que el 70% en promedio de los participantes en el estudio consideran estar de acuerdo y muy de acuerdo con esta premisa, lo cual indica el reconocimiento de los estudiantes por los esfuerzos de los diferentes programas en la implementación de guías de estudio y trabajo independiente para desarrollo en grupos, encaminadas a unir esfuerzos, fortalezas y habilidades que son diferentes en cada estudiante pero que en el trabajo ente pares se potencializan y contribuyen al crecimiento del grupo.

Este indicador “Los docentes facilitan el compartir conocimientos, experiencias y herramientas de trabajo” permite conocer la percepción de los estudiantes en relación a las estrategias metodológicas usados por los docentes y el conocimiento y experiencias que tanto docentes y estudiantes tienen en relación a los temas tratados en cada curso, haciendo del proceso de enseñanza aprendizaje un

intercambio de saberes lo que ayuda a la producción de conocimiento en el aula y demás espacios académicos.

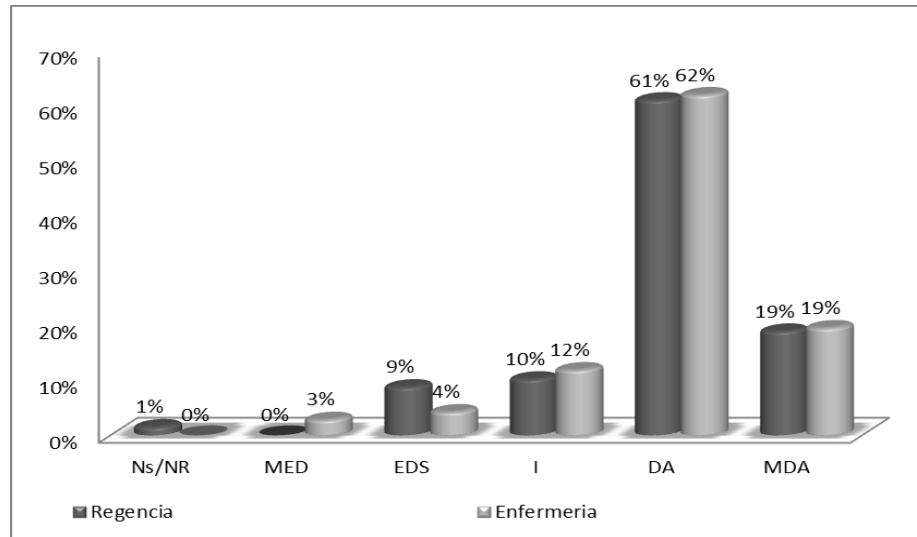


Figura 15. Los docentes facilitan el compartir conocimientos, experiencias y herramientas de trabajo

Este es uno de los indicadores de mayor reconocimiento por parte de los estudiantes manifestando el 80.5%, estar de acuerdo y muy de acuerdo con que los docentes usan y facilitan estrategias pedagógicas en las cuales el compartir conocimientos y experiencias como también herramientas es verdaderamente frecuente y contribuye de manera enriquecedora en la construcción de nuevos conceptos y prácticas que redundan en el crecimiento de docentes y estudiantes, puesto que uno de los principios es el respeto por las diferencias, por diversidad etnocultural, contando con la Universidad de los Llanos con políticas institucionales que facilitan el ingreso de estudiantes indígenas y de regiones de

difícil acceso por el mecanismo denominado Vía de excepción¹⁰, teniendo en cuenta que la misión de la Universidad también plasma la orientación por la formación de profesionales con sensibilidad y respeto por lo social, histórico, cultural y ecológico.

Otro de los aspectos considerados como indicador en la dimensión de cooperación, es la interacción extra clase de estudiantes y docentes por tanto se consideró clave indagar sobre cómo se cumplía con este presentando esta inferencia “Puedo interactuar con los docentes fuera de clase para solucionar dudas y recibir orientaciones oportunas”

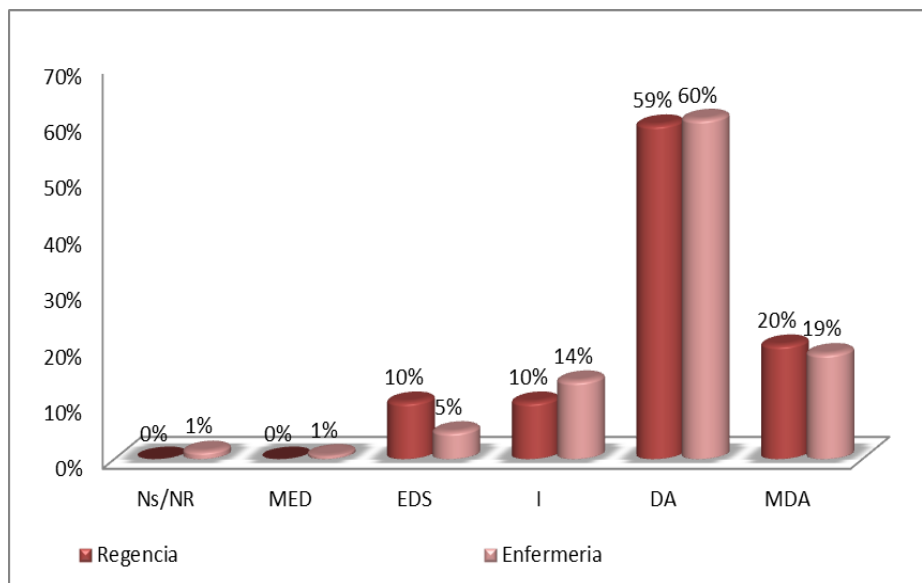


Figura 16. Los docentes permiten la interacción fuera de clase para solucionar dudas y orientar oportunamente a sus estudiantes

¹⁰ Acuerdo superior No 01 de 2007 (Acta No, 11 del 19 de julio de 2011), Por el cual se reglamenta el Proceso de Inscripción, selección y admisión de aspirantes a los programas académicos de la universidad de los llanos.

Este aspecto es reconocido por el 79% de los estudiantes como se observa en la figura N° 16, lo que confirma la disposición de los docentes para aclarar inquietudes y orientar el proceso de enseñanza aprendizaje de sus estudiantes, personalizándolo de sienta manera, al compartir espacios diferentes al salón de clase y evitando la interferencia de otros, lo cual genera confianza en la relación.

La variable denominada benevolencia, estudiada para explicar la confianza en la Facultad de Ciencias de la Salud según este estudio, está altamente reconocida por parte de los estudiantes en la capacidad que tienen los docentes de la facultad para promover y permitir el compartir conocimientos, experiencias y herramientas de trabajo, evidenciado esto en los productos académicos de la facultad, grupos de estudio de estudio y de investigación conformados por docentes, estudiantes y profesionales de otras facultades e incluso de otras instituciones, como también es otra evidencia de este indicador los proyectos de proyección social o extensión a la comunidad desarrollado por grupos de docentes y estudiantes en beneficio de grupos focales de diferentes comunidades. Entre tanto se evidenció que el indicador con menor percepción de estudiantes es la coherencia de sus docentes con los valores y el otro la discrecionalidad de los docentes, dejando entrever estos resultados, que en el proceso enseñanza aprendizaje es fundamental el lenguaje no verbal, clave en la Facultad de Ciencias de la Salud donde el manejo permanente de valores, aptitudes y actitudes es fundamental, siendo cada uno de los docentes un modelo para sus estudiantes y por ende para los usuarios externos en los sitios de práctica, donde el estudiante espera que el docente practique en su vida personal y diaria lo que enseña, no siempre siendo así.

4.1.3. Nivel de confianza en la relación estudiante docente desde las dimensiones justicia, honestidad, apertura, puntualidad y comunicación.

La equidad es uno de los valores en los que tiene sus cimientos el proyecto educativo la Universidad de los Llanos, en procura del bien común sobre el bien particular¹¹, razón por la cual se convierte en un indicador fundamental de la variable de integrada al momento de analizar la confianza en la relación docente estudiante, planteándose el indicador de la siguiente manera: “Los docentes aplican las mismas normas para todos los estudiantes de manera equitativa”.

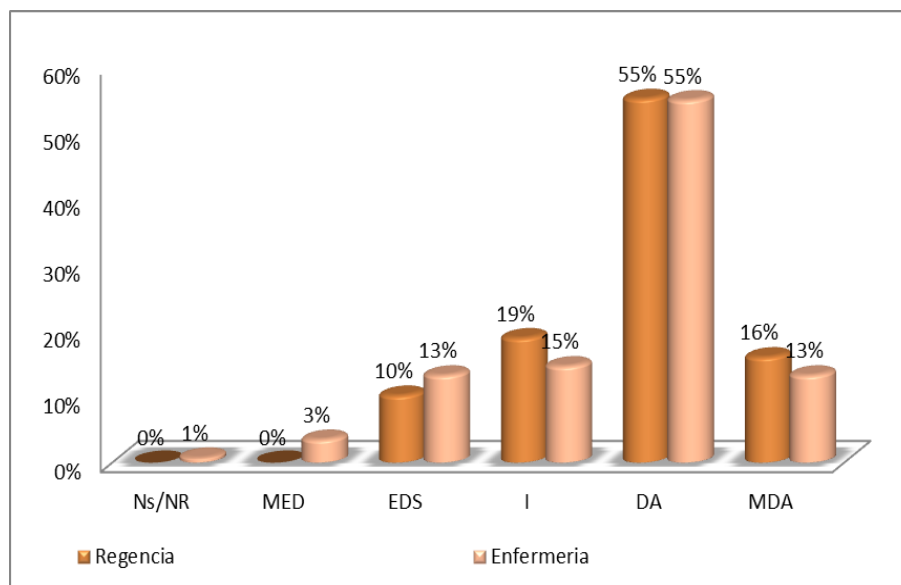


Figura 17. Equidad en la aplicación de normas por parte de los docentes.

Al indagarse en relación a esta percepción se encontró que en promedio el 69.5% de los estudiantes están de acuerdo y muy de acuerdo con que sus docentes aplican de manera equitativa las normas en cumplimiento a los principios

¹¹ Acuerdo Superior No. 020 del 2000 de la Universidad de los Llanos Por el cual se aprueba el Proyecto Educativo Institucional –PEI- de la Universidad de los Llanos.

establecidos por la Universidad, aunque llama la atención el porcentaje para el que este aspecto le es indiferente, en promedio el 17% como muestra la figura N° 17.

Otro de los indicadores tenidos en cuenta en esta investigación se enuncio así: “Las evaluaciones y trabajos de los estudiantes fueron calificados imparcialmente”, este muy relacionado también con los principios unillanistas entre ellos la transparencia y la convivencia, procurando un ambiente enmarcado en la confianza y seguridad.

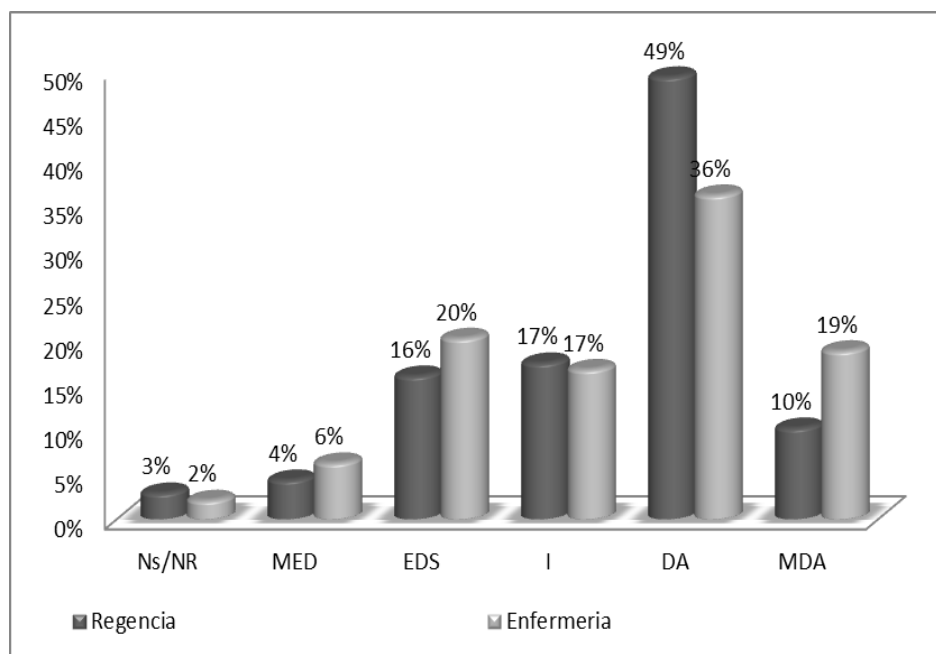


Figura 18 Los docentes califican de forma imparcial las evaluaciones y trabajos

En relación a este indicador los estudiantes en un promedio de 62%, muy por debajo de los indicadores anteriores consideran que sí existe la imparcialidad en el momento de calificar, evaluar y dar notas a trabajos académicos, por parte de los docentes de la Facultad, llamando la atención los porcentajes de los estudiantes en

los que este aspecto les pareció indiferente y más aun de los estudiantes que están en desacuerdo con esta apreciación.

Es de resaltar que la Universidad de los Llanos también entre sus principios cuenta con el de la libertad de cátedra¹², la cual le permite al docente autonomía para “recrear y comunicar sus conocimientos” pero le exige cumplir sus funciones dentro de fundamentos éticos, científicos y pedagógicos en armonización con un ambiente de confianza dado por la honestidad y favorable para la convivencia, en este sentido se formuló el siguiente indicador: “Los docentes han cumplido con los acuerdos y compromisos hechos a los estudiantes sobre reglas y condiciones establecidas en el curso”.

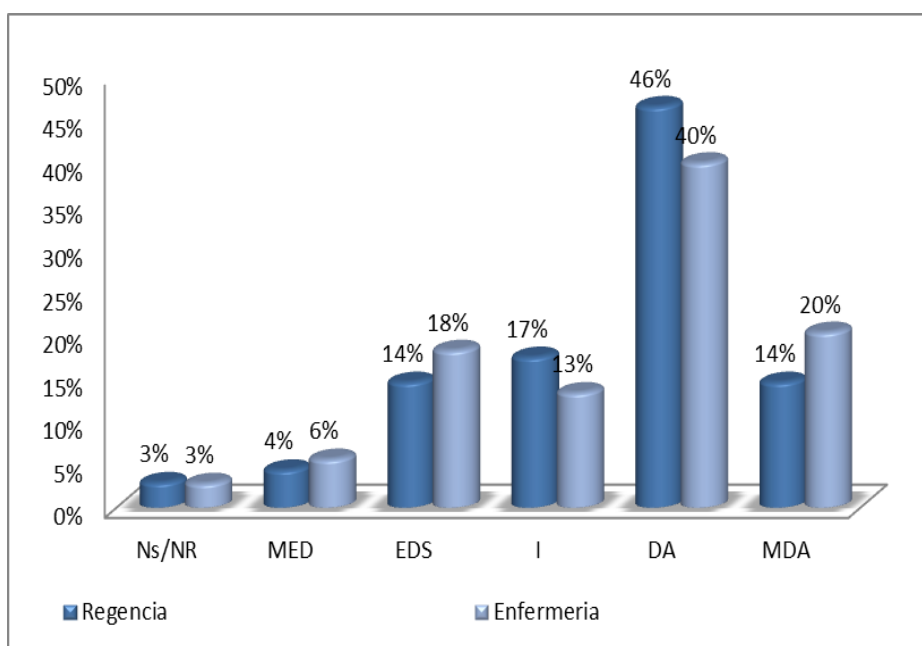


Figura 19. Los docentes cumplen con acuerdos y compromisos establecidos previamente

¹² *Ibíd.*(7)

Al cual los estudiantes en promedio respondieron el 60% estar muy de acuerdo y de acuerdo con que los docentes cumplen con los acuerdos y compromisos previamente establecidos, mientras para el 15% esto le es indiferente y el 16% no está de acuerdo con esta premisa demostrado en la figura N° 19, lo cual llama la atención dado que la planeación académica es compromiso de cada docente planteando el desarrollo del curso y acordando con los estudiantes compromisos y cronogramas según el calendario académico, el cual debe cumplirse a cabalidad al finalizarse cada periodo académico y evaluarse su desarrollo y resultados.

Bajo los mismos principios de la Universidad de los Llanos, se analiza la confianza en la relación estudiante docente con ayuda de este indicador: “Los docentes que realizan trabajos en los que hay una participación activa de los estudiantes le dan a estos el reconocimiento apropiado”, representando la percepción de los estudiantes en la figura N° 20, la cual indica que el 70% de ellos manifiesta estar de acuerdo y muy de acuerdo con esta afirmación, reconociendo que el trabajo y la participación activa de los estudiantes es valorada adecuadamente por sus profesores, permitiendo esto que los estudiantes encuentren un ambiente que favorece sus aportes y cooperación en el proceso de construcción de conocimiento y afianzamiento de la autonomía y autorregulación personal y académica en un ambiente que ofrece confianza, respeto y tolerancia por las diferencias en pensamiento, creencias, saberes y habilidades

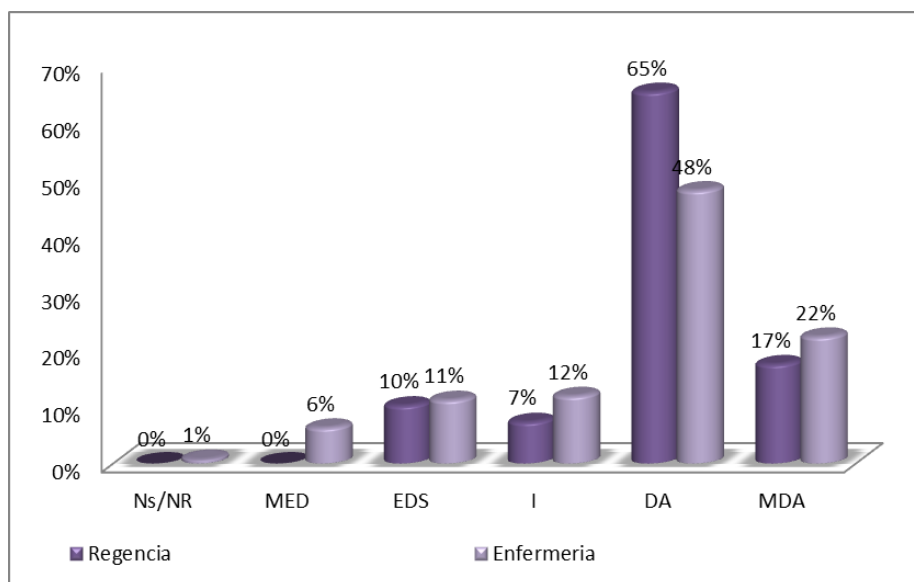


Figura 20. Los docentes reconocen adecuadamente el trabajo y la participación activa de los estudiantes

La apertura siendo una dimensión de la variable integridad, es definida como como la capacidad de las personas para recibir y compartir conocimientos, ideas e información (Hernández & Calderon, 2010), tomado de los conceptos de estudios de (Hosmer, 1995) por ende se tiene ese indicador planteado así: “Los docentes hacen una adecuada retro alimentación para determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos”, y la percepción al respecto, de los estudiante tenidos en cuenta en la investigación, se plasma en la figura N° 21, indicando que estos estudiantes consideran estar de acuerdo y muy de acuerdo en un 72% con que los docentes evalúan y retroalimentan el proceso según el cumplimiento de los objetivos planteados desde el inicio, esto demuestra la honestidad y objetividad de los profesores y la capacidad de auto evaluar sus propio resultados, concibiendo un ambiente de confianza.

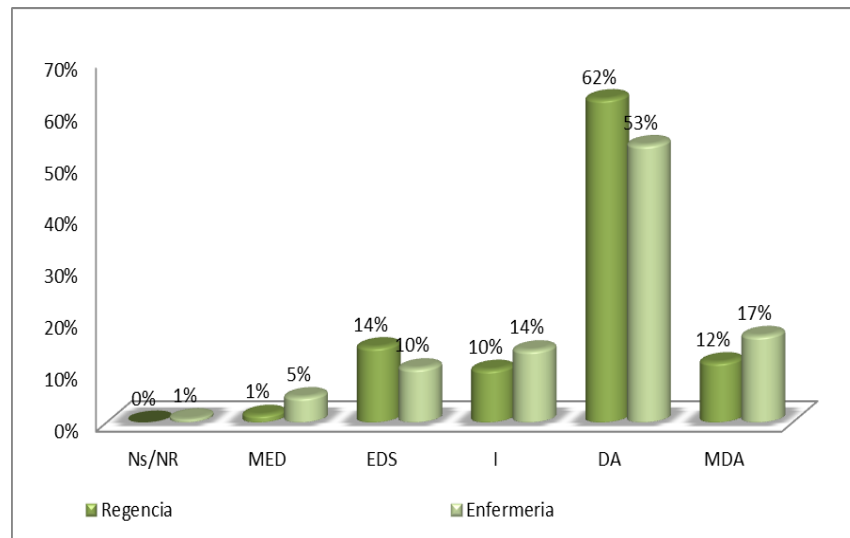


Figura 21. Hay retroalimentación de los docentes, relacionada con el cumplimiento de los objetivos propuestos

La apertura en esta relación también se evaluó buscando la percepción del siguiente enunciado: “Puedo compartir mis ideas, sentimientos y dificultades con el docente sin el temor de recibir a cambio rechazo y marginamiento”

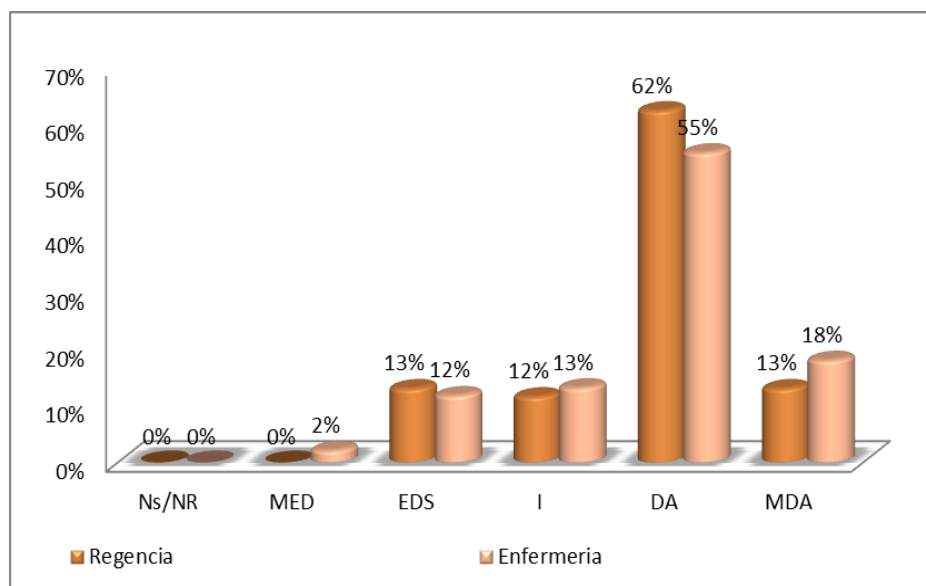


Figura 22. Los docentes permiten al estudiante compartir sus ideas, sentimientos y dificultades sin rechazo y marginamiento

Respondiendo el 74 % de los estudiantes, figura N° 22, que estaban de acuerdo y muy de acuerdo con que los docentes les permitían compartir ideas, sentimientos y dificultades sin ningún tipo de prejuicio ni discriminación, siendo este un aspecto valioso en la identificación de confianza, para buscar ayuda si es el caso, teniendo en cuenta que en los programas de la Facultad de Ciencias de la Salud como en toda la Universidad los estudiantes se caracterizan por ser una población vulnerable, en relación a su bajo nivel socioeconómico y todo lo que esto acarrea en esta región, por su procedencia, dado que muchos de ellos vienen de sitios de difícil acceso y culturas diferentes, a la que encuentran en una ciudad desconocida y han sufrido la separación de sus familias y se han tenido que enfrentar a situaciones desconocidas y difíciles para dar cumplimiento a sus aspiraciones de culminar un programa académico.

Siguiendo con los indicadores que nos permiten identificar la apertura como dimensión fundamental de la variable de integridad en la relación docente estudiantes, se consideró importa conocer la percepción de este enunciado “Las opiniones y puntos de vista que formuló como estudiante son valoradas y tratadas con respeto por el docente”

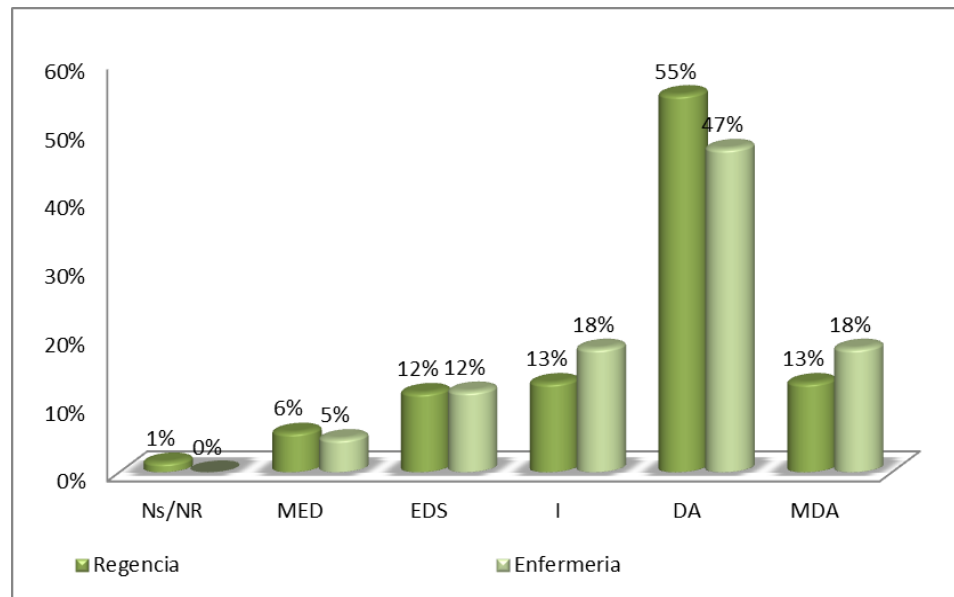


Figura 23. Los docentes valoran y respetan las opiniones y puntos de vista de los estudiantes

El 66,5% de los estudiantes reconocen estar de acuerdo y muy de acuerdo con que sus docentes valoran y respetan sus opiniones y puntos de vista, pero es importante el porcentaje de estudiantes (15,5%), que consideran que este aspecto les es indiferente., como lo muestra la figura N° 23.

La atención brindada por los docentes a las inquietudes y sugerencias de los estudiantes es un determinante fundamental la percepción de la confianza en esta relación, fundamental para los resultados académicos y se planteó así: “Los docentes mantienen una actitud receptiva ante mis preguntas y sugerencias”

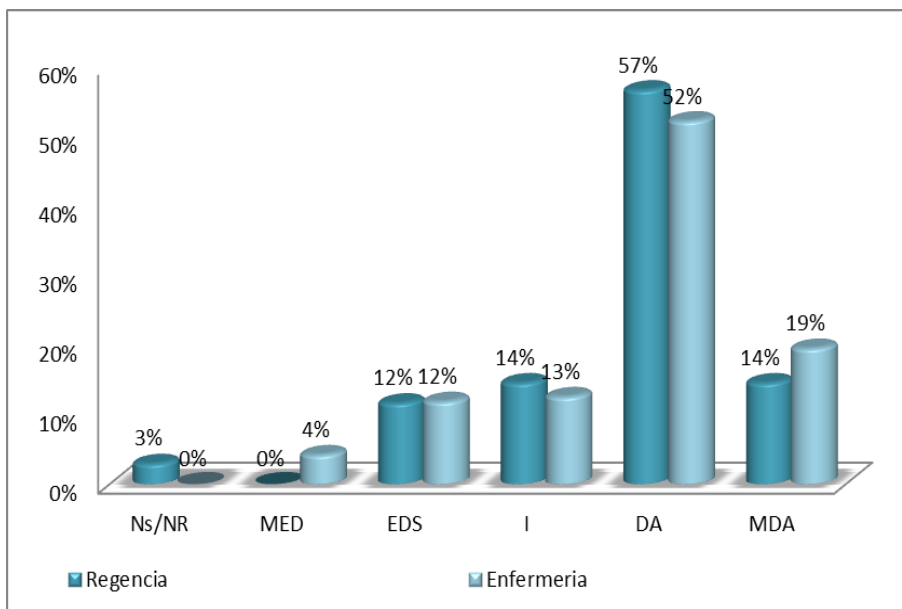


Figura 24. Hay receptividad de los docentes ante preguntas y sugerencias de los estudiantes

Siendo el 71% de los estudiantes quienes estuvieron de acuerdo y muy de acuerdo con que existe receptividad por parte de los docentes, figura N° 24, lo cual favorece el proceso comunicativo y la calidad en la relación docente estudiante.

“Los docentes evalúan y entregan los trabajos asignados en las fechas establecidas” esta es una premisa que se analiza para considerar la percepción de los estudiantes en relación a el cumplimiento de las normas y acuerdos establecidos, el cual genera efectos positivos en quienes intervienen en una relación estudiantes docentes (Armenta, 2013). Al respecto, la figura N° 25 muestra que el 73.5%, de los estudiantes consideran estar de acuerdo y muy de acuerdo con que sus docentes cumplen con las fechas establecidas para la evaluación y entrega de trabajos asignados en cada uno de los cursos, siendo este un porcentaje mucho más alto en el programa de Tecnología de Regencia en Farmacia que en el programa de

Enfermería, en el cual es muy importante el porcentaje (19%), de quienes perciben este aspecto como indiferente.

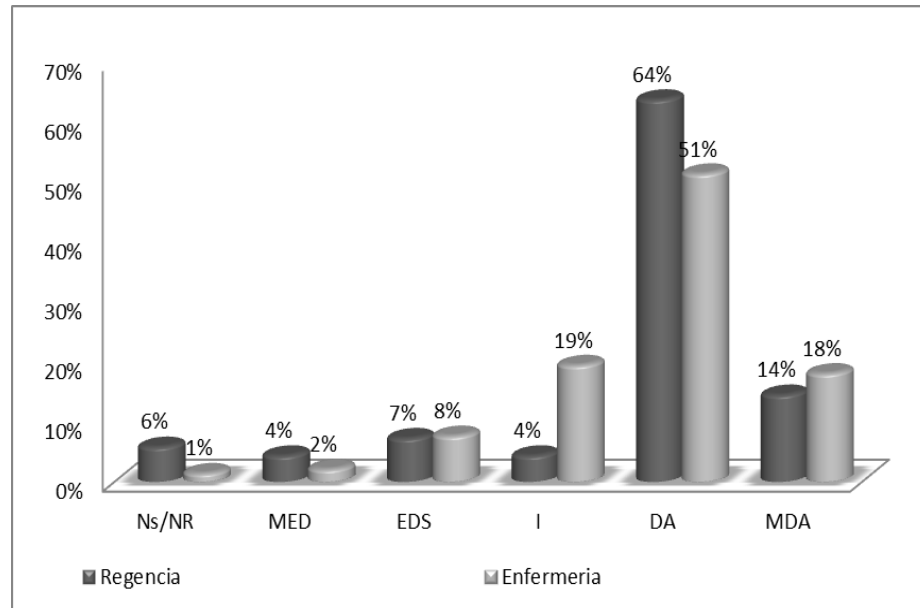


Figura 25. Los docentes cumplen con las fechas establecidas para evaluar y entregar los trabajos

La puntualidad / cumplimiento se consideran indicadores que identifican la apertura como dimensión fundamental de la variable de integridad, expresándose de la siguiente manera “Los docentes son puntuales en el cumplimiento del horario de clase y de las tutoría” con el fin de conocerse la percepción de estos factores por parte de los estudiantes en la relación con sus docentes.

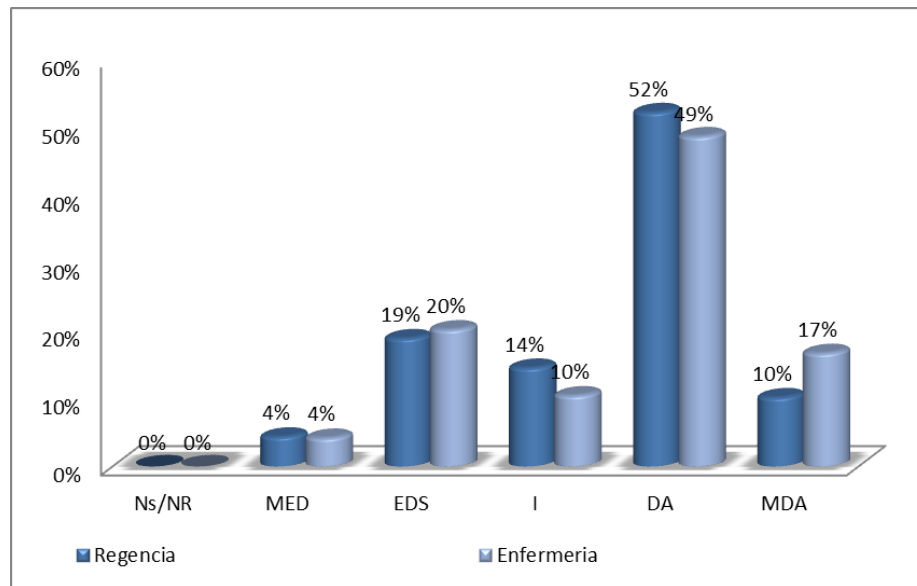


Figura 26. Hay puntualidad de los docentes en el cumplimiento del horario de clase y de tutoría

Encontrándose en la figura N° 26, que solo el 59% consideraron estar de acuerdo o muy de acuerdo con la presencia de este indicador en sus relaciones con los docentes y un alto porcentaje (19.5%), manifestaron estar en desacuerdo y el 12% que les es indiferente, esto demuestra las situaciones causadas en los inconvenientes al inicio de semestre con la planeación y la forma de contratación de docentes, pues un buen número de los docentes son vinculados como hora cátedra, debiendo trabajar en diferentes lugares y limitar su estancia en la universidad a la hora de clase.

Los sistemas de comunicación son calificados como factores estructurales y funcionales dentro de una organización, siendo de carácter socio cultural (Hernández, Murillo, & Torres, 2003), y en el sistema educativo, la comunicación es una cualidad o competencia fundamental de los docentes comprometidos con el proceso enseñanza aprendizaje y gestión de estudiantes, produciendo en ellos

sentimientos de respeto, que favorece a la interacción (Perez, 2010), aspecto que se pudo analizar presentando el siguiente enunciado y conociendo como lo perciben los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud en dos sentidos, el primero así: “Los docentes hacen uso de los diferentes canales de comunicación con los estudiantes”, al cual responde estar de acuerdo y muy de acuerdo tan solo el 65% en promedio, mientras el 17 % afirman no estar de acuerdo con esto, según lo observado en la figura N° 27.

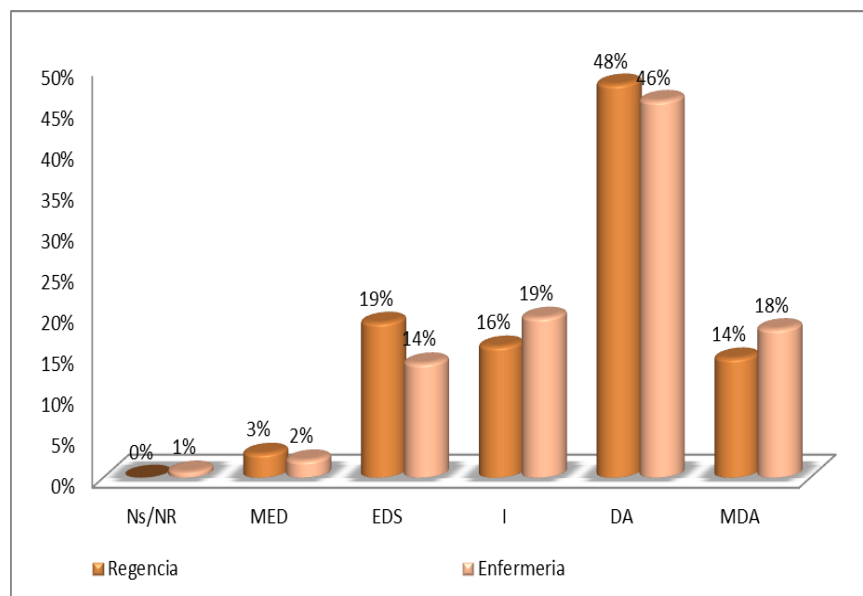


Figura 27. Los docentes usan diferentes canales de comunicación con los estudiantes.

En cuanto a si “Los sistemas de comunicación e información que los docentes dispusieron para los estudiantes realizar sus trabajos académicos es adecuada y precisa”, el 72.5 % dijeron estar de acuerdo y muy de acuerdo con que los docentes usan los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Universidad y las exigencias del medio, estando en desacuerdo el 17.5; lo cual es verse con preocupación resaltando que en la actualidad la Universidad de los Llanos ha hecho

grandes esfuerzos por tener elementos tecnológicos e informáticos que favorezca los procesos de enseñanza aprendizaje en la Universidad.

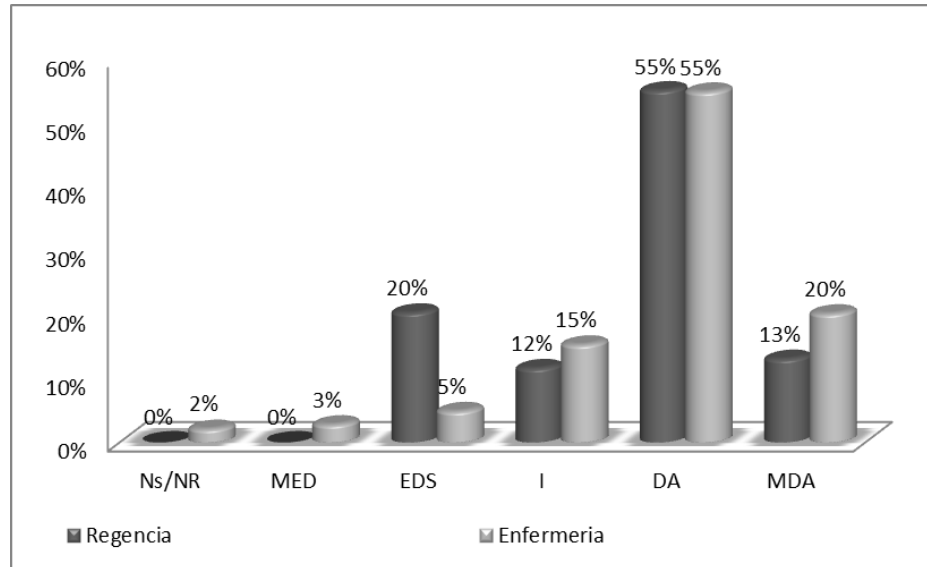


Figura 28. Los sistemas de comunicación e información dispuestos por los docentes para que los estudiantes desarrollen sus trabajos académicos son los adecuados.

Presentando la figura N° 28 que en promedio el 71% de los estudiantes están de acuerdo y muy de acuerdo con que sus docentes han dispuesto de los sistemas de información existentes y adecuados para el desarrollo de trabajos, llamando la atención que el 20% de los estudiantes de Tecnología en Regencia de Farmacia, consideran estar en desacuerdo, lo cual se puede explicar por el desconocimiento de estos sistemas por parte de los estudiantes quizá por ser este un programa nocturno, donde los estudiantes en un gran porcentaje laboran y dedican menos tiempo al uso de los mismos.

En el proceso de enseñanza aprendizaje cada actor o participante debe entender su rol, sus obligaciones y las de los demás y debe conocer las normas y objetivos en esta organización, como base fundamental para consolidar una relación de

confianza (Zapata, Rojas, & Gomez, 2010). Aspecto que se puede conocer indagando acerca de que opinan los estudiantes en relación de si: “Los objetivos y la metodología del curso son explicados de manera clara y precisa por el docente”, destacándose en la figura N° 29 que el 75,5% de los estudiantes están de acuerdo y muy de acuerdo con que esta afirmación se cumple en la Facultad de Ciencias de la Salud, lo cual favorece la relación entre estudiantes y docentes, fortaleciendo la confianza en el proceso de enseñanza aprendizaje.

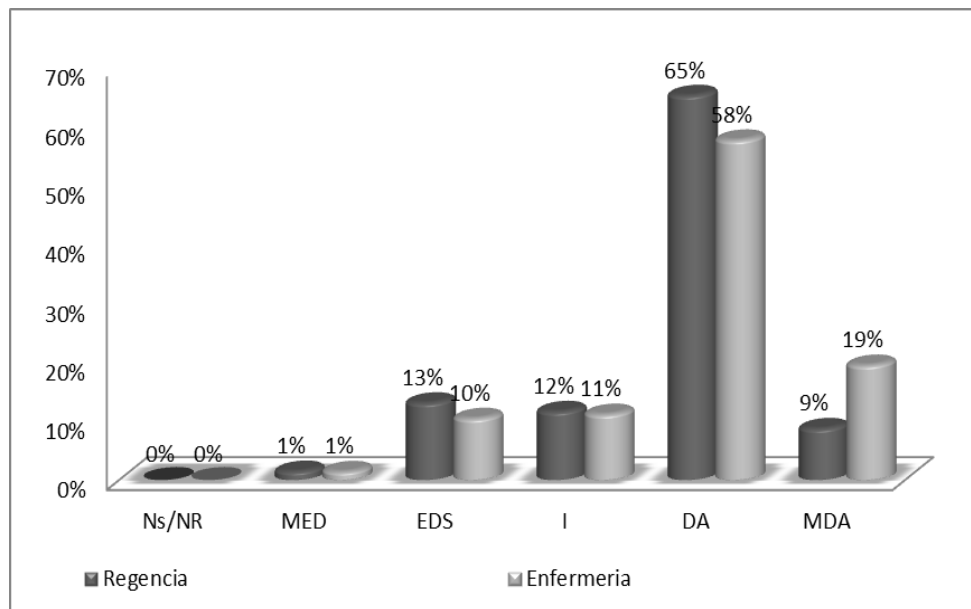


Figura 29. Los docentes explican de manera clara y precisa los objetivos y la metodología del curso

En la variable de integridad, tomada en cuenta para el análisis de la confianza en la relación estudiantes docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud se contemplaron cinco (5) dimensiones y 13 indicadores, los cuales tuvieron la mayor percepción por parte de los estudiantes, el reconocimiento que hacen los docentes al trabajo en equipo esto se encontró en el 76% de los estudiantes, este aspecto cobra

importancia en el desarrollo de los cursos gracias a las diferentes estrategias pedagógicas que le permiten a mismo estudiante participar en la construcción de conocimiento, el otro indicador altamente relevante fue el hecho de que los docentes explicaran los objetivos y la metodología del curso. Esto es favorable para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, pues le permite al estudiante planear y proyectar el desarrollo del curso, el cumplimiento de este hecho se debe al seguimiento constante por parte de los programas y sus comités como al Consejo de Facultad.

Los indicadores con menor percepción se identificaron la capacidad del docente calificar de manera imparcial los trabajos y evaluación, con tan solo un 57%, esto indica la posible falta de un sistema de evaluación más estructurado que no permita sesgos que atenten contra la confianza, el otro indicador que aparece como crítico es el cumplimiento de acuerdos por parte de los docentes con tan solo un 60%, resaltando que la Universidad tiene establecido que en el plan del curso, al inicio de cada periodo académico deben quedar plasmados los acuerdos en cuanto a cronograma, normas, horarios y métodos de evaluación y valores porcentuales de los mismos.

4.2.Determinar los factores que construyen con la confianza en la relación entre estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de UNILLANOS.

Para determinar los factores que construyen con la confianza en la relación entre estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de

los Llanos, se hace uso de la técnica multivariante de análisis por componentes (ACP). El ACP es un método algebraico estadístico que trata de sintetizar y dar una estructura a la información contenida en una matriz de datos. El objetivo principal del ACP es hacer una reducción de variables.

Para el presente estudio la reducción de variables permitirá reconocer los factores que verdaderamente construyen confianza en el proceso de enseñanza aprendizaje desde la perspectiva de la relación estudiantes-docentes.

Para que el ACP, tenga efectividad en el proceso de reducción de variables los condicionamientos del instrumento y de las variables que se están analizando cumplen con la alimentación de toda la información inicial garantizando que la varianza total se conserve, además los reactivos utilizados en los tres componentes y en la escala Likert utilizada son linealmente independientes.

Tabla 5. KMO y prueba de Bartlett

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.868
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	870.143
	Gl	66
	Sig.	.000

Fuente. Elaboración propia

La primera medida estadística que desde los análisis por componentes validan la información de las variables que se reducen es la prueba de KMO Barlett, ver tabla 1.

El primer valor en el caso analizado de este test es el test esfericidad cuyo valor corresponde a 870.143 con una significación de probabilidad de (00000....) que cumple con la hipótesis de no existencia de correlación entre las variables introducidas, cumpliéndose con la independencia lo que es equivale a determinar la conveniencia del ACP.

El segundo tipo de índices en la tabla denominado Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin el cual se basa precisamente en la relación existente entre el conjunto de coeficientes de correlación y de correlación parcial. Se entiende que si el conjunto de los coeficientes de correlación parcial son de valores reducidos, la parte específica de las variables será menor con relación a la parte común, lo que hace más pertinente la realización del ACP.

Este índice oscila entre 0 y 1; la tendencia a 1 es indicativa de la validez de la aplicación al caso del ACP. En el caso analizado el valor del índice de KMO obtenido es de 0.868 lo que se puede catalogarse como muy Óptimo.

Tabla 6. Comunalidades: Reducción de variables

REDUCCIÓN DE VARIABLES	INICIAL	EXTRACCIÓN
1. Conocimiento de los docentes	1.000	.641
2. Experticia en Docentes	1.000	.709
3. Respuestas Convincentes	1.000	.650
4. Contextualización de las enseñanzas	1.000	.723
5. Docentes dan Asesorías	1.000	.781
6. Dificultades atendidas	1.000	.756
7. Docentes defienden la universidad	1.000	.573
8. Docentes coherentes con los valores	1.000	.635
9. Trato Cortes	1.000	.630
10. Trato amable	1.000	.756

ANÁLISIS DE LA CONFIANZA EN LA RELACIÓN DE ESTUDIANTES – DOCENTES

11. Docentes muestran respeto	1.000	.758
12. Docentes discretos	1.000	.653
13. Docentes prudentes	1.000	.636
14. Docentes y el trabajo en equipo	1.000	.584
15. Docentes usan herramientas	1.000	.694
16. Interacción con los docentes	1.000	.774
17. Docentes aplican las mismas normas	1.000	.666
18. Evaluaciones, talleres imparciales	1.000	.776
REDUCCIÓN DE VARIABLES	INICIAL	EXTRACCIÓN
19. Docentes cumplen con los compromisos	1.000	.750
20. Dan reconocimiento apropiado	1.000	.678
21. Docentes hacen retroalimentación	1.000	.472
22. Compartir Ideas	1.000	.649
23. Opiniones y puntos de vista	1.000	.556
24. Docentes receptivos	1.000	.726
25. Docentes y los trabajos	1.000	.691
26. Docentes puntuales	1.000	.710
27. Docentes se comunican	1.000	.642
28. Sistemas de comunicación adecuada	1.000	.641
29. Objetivos y metodologías	1.000	.702

Fuente. El investigador

Una vez verificada la validez y significancia del ACP se busca determinar con el objetivo final el cual persigue la reducción de las variables. Las comunalidades implican resultados finales de las rotaciones internas en diferentes dimensiones y que propician por valor la reducción de dichas variables.

En este sentido Comunalidades altas serán interesantes en el sentido de que tiene importancia en la correlación de los ejes independientes y que propician la reducción, por el contrario las variables con comunalidad bajas contribuyen poco a la formación del sistema o a estructurar el espacio y son las variables que se discriminan.

Para el caso particular propuesto en el análisis de confianza en la relación docente-estudiante (Tabla 6), la mayor parte de las variables contribuyen fuertemente a la creación de los factores elegidos, con valores superiores a 0.7 se consideran que son variables que se pueden tener en cuenta para determinar los factores que construyen con la confianza en la relación entre estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de UNILLANOS.

De esta manera desde el ACP y teniendo en cuenta todas las respuestas obtenidas con las diferentes pruebas de significancia antes expuesta se determinan los siguientes factores con sus correspondientes variables.

Tabla 7. Factores determinados desde el ACP

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS (indicadores)
De Competencias	Conocimiento	• Experticia en Docentes
	Habilidades	• Contextualización de las enseñanzas
		• Docentes dan Asesorías
De benevolencia	Altruismo	• Dificultades atendidas
	Simpatía	• Trato amable
	Cooperación	• Docentes muestra respeto
De integridad		• Interacción con los docentes
		• Evaluaciones talleres imparciales
	Justicia	• Docentes cumplen con los compromisos
	Apertura	• Docentes receptivos
	Puntualidad	• Docentes puntuales
	Comunicación	• Objetivos y metodologías

Fuente. El investigador

4.3. Estudiar la relación dada por la confianza en la relación docente-estudiante en los resultados académicos obtenidos en los estudiantes.

Para estudiar la relación dada por la confianza, en la relación docente-estudiante, en los resultados académicos obtenidos por los estudiantes, se planteó la hipótesis “la confianza en la relación de estudiantes – docentes, es significativa en el rendimiento académico de los estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de los Llanos”.

Esta prueba implicó analizar los casos en que los estudiantes como rendimiento académico reflejaron buenos promedios y los casos en que los estudiantes como rendimiento académico reflejaron bajos promedios.

4.3.1. Relación dada por la confianza en la relación docente-estudiante desde la perspectiva de los resultados académicos dada por los altos promedios

Desde el punto de vista de los buenos rendimientos académicos se analizaron los resultados encontrados en los promedios de notas definitivas obtenidas en las cursos que mayor confianza le generaron al estudiante y el rol representado por el docente de dicho curso (ver tabla 5)

Tabla 8. Estadísticos de promedios en los cursos que le generaron confianza

	N	Media	Desv. típ.
Promedio Confianza	211	3.926	.4366
N válido (según lista)	211		

Fuente. Propia del investigador

La tabla 5 expresa los resultados estadísticos obtenidos por los estudiantes en los cursos que más confianza le generaron. La valoración final obtenida tiene un promedio de 3.9, bajo una desviación estándar de 0,4, implica en primer lugar valores sobresalientes que no se dispersan, es decir la mayoría estuvo por encima y por debajo cercano a este valor promedio obtenido.

Para la demostración de la hipótesis en torno a los promedios obtenidos en los cursos que mayor confianza le generaron se plantea las hipótesis nula y alternativa, bajo la siguiente estructura conceptual.

Ho: No existe relación entre el curso en la que el docente le generó más confianza y los promedios obtenidos

Ha: Existe una relación entre el curso en la que el docente le generó más confianza y los promedios obtenidos.

La prueba de dicha relación se hizo mediante la prueba chi-cuadrado, prueba dada para estudiar las relaciones de dependencia e independencia de los datos

Tabla 9. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	723.343 ^a	504	.000
Razón de verosimilitudes	423.365	504	.996
Asociación lineal por lineal	15.512	1	.000
N de casos válidos	211		

Fuente. Elaboración propia

Bajo un nivel de significancia del 95% la tabla 6, muestra la significancia bilateral relacionada por el Chi-cuadrado de Pearson con un valor de P-valor=0.000..... Inferior al 5% lo que comprueba la validez de la hipótesis alternativa, es decir Existe una relación entre el curso en la que el docente le generó más confianza y los buenos promedios obtenidos registrados en la tabla 5.

4.3.2. Relación dada por la confianza en la relación estudiante-docente desde la perspectiva de los resultados académicos dada por bajos promedios

Desde el punto de vista de los rendimientos académicos obtenidos en las cursos de menos confianza se analizaron los resultados encontrados en los promedios de notas definitivas obtenidas en las cursos que mayor confianza le generaron al estudiante y el rol representado por el docente de dicho curso (ver tabla 7)

Tabla 10. Estadísticos de promedios en los cursos que no le generaron confianza.

		N	Media	Desv. típ.
Promedio	sin	210	3.374	.3911
confianza				
N válido (según lista)		210		

Fuente. El investigador

La tabla 7. Expresa los resultados estadísticos obtenidos por los estudiantes en los cursos que menos confianza le generaron. La valoración final obtenida tiene un promedio de 3.4, bajo una desviación estándar de 0,39 implica en primer lugar

valores regulares que no se dispersan, es decir la mayoría estuvo por encima y por debajo cercano a este valor promedio obtenido.

Para la demostración de la hipótesis en torno a los promedios obtenidos en los cursos que menor confianza le generaron se plantea las hipótesis nula y alternativa, bajo la siguiente estructura conceptual.

Ho: No existe relación entre el curso en el que el docente le generó menos confianza y los promedios obtenidos

Ha: Existe una relación entre el curso en el que el docente le generó menos confianza y los promedios obtenidos

Tabla 11. Pruebas de chi-cuadrado.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	523.581 ^a	513	.364
Razón de verosimilitudes	321.188	513	1.000
Asociación lineal por lineal	5.364	1	.021
N de casos válidos	210		

Fuente. El investigador

Bajo un nivel de significancia del 95% la tabla 8, muestra la significancia bilateral relacionada por el Chi-cuadrado de Pearson con un valor de P-valor=0.364.....mayor al 5% lo que comprueba la validez de la hipótesis nula, es decir no existe relación entre los cursos en los que el docente le generó menos confianza y los promedios obtenidos registrados en la tabla 6, es decir el hecho de

que a un estudiante le vaya regular o mal en su proceso académico no necesariamente la confianza es la motivadora de estos malos resultados.

Capítulo V

Conclusiones: Apreciación de la confianza y su impacto en el rendimiento académico

Esta investigación llevó a reconocer los factores que permiten generar confianza entre estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de los Llanos, aspecto de gran importancia para esta unidad académica, por cuanto evidencia la necesidad de generar evaluación, seguimiento y planes que contribuyan al mejoramiento de las relaciones estudiantes docentes y por ende generen un ambiente de confianza favorable para alcanzar los mejores éxitos académicos de los estudiantes.

Los factores que permiten generar confianza entre estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, reconocidos como los más altos dentro de la variable “*Competencia*”. Frente a esta variable los estudiantes tanto del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia como de Enfermería, de la Universidad de los Llanos en porcentajes representativos manifiestan que el 80%, de sus docentes desde el manejo del conocimiento en sus cátedras al interior de las aulas le generan confianza, así mismo la experticia en el manejo de estrategias pedagógicas y de recursos para el desarrollo de sus temática encuentran 67% de aceptación en los estudiantes. Cuando el estudiante pregunta muchas veces las respuestas del docente generan desconfianza incluso confusión. Con respecto a la muestra entrevistada frente a este aspecto el 73.3% manifiesta tener confianza y aclarar duda frente a los diferentes aspectos de las temáticas cuando pregunta al docente.

Cuando un docente es recursivo en el desarrollo de sus actividades pedagógicas, el estudiante se siente a gusto en su clase y es una forma de confianza la que se ve reflejada en el rendimiento académico. El 70.5% en promedio de los encuestados, está de acuerdo y muy de acuerdo con este factor. Este porcentaje es significativo y establece que en general los docentes son recursivos y que esto genera confianza, valor que termina reflejado en los resultados académicos de los estudiantes.

Si se observan los resultados de los exámenes de estados presentado por los estudiantes de este programa, se observa con claridad como la variable competencia reflejada en el manejo del conocimiento, de estrategias pedagógicas, de la recursividad, con la calidad de respuestas y la calidad de consulta del docente; es una buena prueba de que los estudiantes son receptivos ante los comportamientos de los docentes y que las competencias de estos frente a la confianza generada han dado buenos resultados.

En la variable “*Benovolenia*”, la dimensión más reconocida por los estudiantes como muy importante, fue la cooperación, expresada como la capacidad que tienen los docentes lograr el compartir conocimientos, experiencias y herramientas de trabajo, Entre tanto se evidencio que el indicador con menor percepción de esta variable por parte de los estudiantes fue la lealtad, identificada en el estudio como “la coherencia de sus docentes con los valores y el otro la discrecionalidad de los docentes”.

Un análisis discriminado de los elementos reconocidos la benevolencia tiene que ver con una escala de valores que los docentes tienen que generar en el interior y

fuera del aula de clase para que el estudiante genere una serie de conductas que termine en la confianza y su impacto en el rendimiento académico. Uno de los primeros valores generados es el altruismo como uno de los principales atractivos desde el docente hacia el estudiante. La escala de valoración muestra un 66% de aceptación en este aspecto, el 34% es un factor amplio que hace dudar que el altruismo este generando confianza en toda la población y en la muestra entrevistada, sin embargo sobrepasa la mediana de aceptación lo que hace significativo este resultado.

Otro de los elementos que responden a la benevolencia está determinado por la actitud de los docentes hacia la responsabilidad de desarrollar asesorías. La asesoría es un recurso extra clase a la cual el docente sea cual sea su posición en la Universidad está obligado a realizarla, el estudiantes es quien la busca, cuando sus conocimientos muestran debilidad frente al compromiso de la evaluación. Al respecto el 79% de los estudiantes manifiestan fortalezas en cuanto a la confianza generada en el momento de la asesoría, lo que implica que existe asesoría y tiene una buena calidad, ya que este valor es representativo.

El fraude es otro factor que como valor se manifiesta en la benevolencia y que tiene una alta dosis de responsabilidad por parte del docente, quien debe implementar muchas estrategias para que el fraude no se manifieste y genere un ambiente de confianza el cual termina reflejado en el rendimiento académico de los estudiantes. Frente a este aspecto el 69.5% percibe que los docentes implementan estrategias para evitar dicho fraude, porcentaje que denota incomodidad ya que un

alto porcentaje de estudiantes manifiesta que no existen elementos de confianza y credibilidad en el docente frente a que este evita el fraude.

Como una de las manifestaciones de responsabilidad del docente hacia sus estudiantes los elementos corporativos reflejados en misión, visión de la institución frente a su cumplimiento y los valores que generan confianza el 65% de los encuestados expresan cumplimiento de dicha misión, lo que manifiesta un porcentaje significativo en el cumplimiento de estos valores institucionales por parte del docente, lo que genera un poco de desconfianza y que puede impactar negativamente en rendimiento académico de los estudiantes.

Frente al trato como uno de los valores más fuertes frente a la confianza generada en los estudiantes, estos manifestaron recibir trato cortés y respetuoso por parte de sus docentes en un 67,5%, considerándose un aspecto básico en las relaciones docente estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, permitiendo un ambiente confiable en la relación fundamental para el aprendizaje y producción mutua de conocimiento, el 78.% el promedio de los estudiantes participantes consideraron que el trato de sus docentes es amable y se les facilita la comunicación con ellos, lo cual es de resaltar si se considera la importancia de la comunicación en los procesos educativos de cualquier nivel más aun en programas de la Facultad de ciencias de la Salud donde se contribuye en la formación de profesionales que deben prestar servicios directamente a las personas y el éxito de su intervención es la calidad de la comunicación.

Así mismo el 67% de los estudiante encuestados manifestaron que los docentes son discretos con la información de los estudiantes, lo cual es favorable para propender por un clima de confianza, el 72,5%, estuvieron de acuerdo y muy de acuerdo con la percepción de prudencia en sus docentes al momento de presentar los resultados académicos a sus estudiantes, lo cual es otro factor que permite un clima de confianza en la relación personal y académica de docentes y estudiantes. Por otro lado el 70% de los participantes en el estudio manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo que la implementación de guías de estudio y trabajo independiente para desarrollo permiten unir esfuerzos, fortalezas y habilidades diferentes en cada estudiante pero que potencializan y contribuyen al crecimiento del grupo.

Algo muy importante y significativo en un ambiente de confianza es considerar que el 80.5%, estar de acuerdo y muy de acuerdo con que los docentes usan y facilitan estrategias pedagógicas en las cuales el compartir conocimientos y experiencias como también herramientas, estos aspectos de manera directa contribuyen al rendimiento académico, demostrando de forma intuitiva como la generación de confianza impacta en forma directa en el rendimiento académico.

En lo relacionado a la variable de “*Integridad*”, en la relación estudiantes docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud se contemplaron con mayor percepción por parte de los estudiantes, fue la honestidad, reconocida en el indicador: “el reconocimiento que hacen los docentes al trabajo en equipo aspecto favorable para el desarrollo del estudiante”. Dentro de los indicadores con menor

percepción se identificó la capacidad del docente para calificar de manera imparcial los trabajos y evaluaciones siendo este un indicador de la dimensión de Justicia, otra dimensión de bajo reconocimiento fue comunicación expresado con el indicador “el uso de los canales de comunicación por parte de los docentes”.

Frente a la integridad, el 69.5% de los estudiantes estuvieron de acuerdo y muy de acuerdo con que sus docentes aplican de manera equitativa las normas en cumplimiento a los principios establecidos por la Universidad, por otro lado el 62%, consideraron que sí existe la imparcialidad en el momento de calificar, evaluar y dar notas a trabajos académicos, llamo la atención que la indiferencia se ubique en el 60% en este aspecto lo que implica la poca importancia que le da el estudiante a la imparcialidad frente a un ambiente de confianza y su impacto en el rendimiento académico.

El 70% de los docentes cumplen con los acuerdos y compromisos previamente establecidos, reconociendo de esta manera que el trabajo y la participación activa de los estudiantes es valorada adecuadamente por sus profesores, permitiendo esto que los estudiantes encuentren un ambiente que favorece sus aportes y cooperación en el proceso de construcción de conocimiento y afianzamiento de la autonomía y autorregulación personal y académica en un ambiente que ofrece confianza, respeto y tolerancia por las diferencias en pensamiento, creencias, saberes y habilidades.

De la misma manera se observa como el 72% con de los docentes evalúan y retroalimentan el proceso según el cumplimiento de los objetivos planteados desde

el inicio, esto demuestra la honestidad y objetividad de los profesores y la capacidad de auto evaluar sus propio resultados, concibiendo un ambiente de confianza, el 74 % de los estudiantes, manifestaron que sus docentes les permitían compartir ideas, sentimientos y dificultades sin ningún tipo de prejuicio ni discriminación, siendo este un aspecto valioso en la identificación de confianza, en la misma línea el 66,5% de los estudiantes reconocen que sus docentes valoran y respetan sus opiniones y puntos de vista, mientras que el 71% manifiestan que existe receptividad por parte de los docentes,

Frente al cumplimiento de las fechas establecidas para la elaboración y entregas del proceso evaluativo el 73.5%, de los estudiantes consideran que sus docentes cumplen de esta manera, es preocupante frente a la tutoría en donde tan solo el 59% manifiesta que sus docentes cumplen con el horario de clase y de tutoría, elementos preocupante ya reflejado en el ambiente de cumplimiento de las competencia y que se convierte en un factor reiterativo e impacto negativo en el rendimiento académico.

En síntesis se resalta que la variable con mayor reconocimiento por parte de los estudiantes, como generadora de confianza, en la Facultad de Ciencias de la Salud es la denominada “*competencia*”, lo cual es coherente con el excelente equipo docente de esta facultad, en cuanto a su formación y cualificación académica, en contraste la “*integridad*”, es variable con menor reconocimiento en la relación estudiante docente, teniendo esta que ver con los valores relacionados con la persona, con los principios éticos y morales, coherente esto con la falta real de

confianza en las relaciones interpersonales dentro de la Facultad, que se permean o se perciben en la relación misma de estudiantes docentes, generando barreras en el proceso enseñanza aprendizaje, sin permitir que se potencialicé la excelencia en competencia de los docentes.

En la determinación de los factores que construyen la confianza en la relación entre estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de UNILLANOS, en todas las variables existen porcentajes de entrevistados que no avalan como positivo el proceso de enseñanza aprendizaje en los diferentes cursos, esto hace pensar que entre las tres variables con las que se construyó el instrumento bajo un proceso de análisis por componentes, existen elementos que en forma individual están interfiriendo con mayor fuerza en la relación docente-estudiante y de alguna manera interfiriendo en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Con respecto a la variables de competencias, los indicadores relacionados con la experticia del docente, la contextualización de las enseñanzas y la asesoría prestada a los estudiantes en la relación de confianza estudiante docente y que repercute de manera directa sobre los procesos de aprendizaje, están cuestionadas por los encuestados y por tanto la relación de confianza es débil en este aspectos, siendo la Enfermería y la Regencia dos programas con práctica activa y que se requiere de la interacción del contexto estas debilidades presentadas en esta relación debería cuestionar al interior de estos programas.

Con respecto a la variable benevolencia los ítems que presentan debilidades en la relación de confianza estudiante-docente están relacionados con, las dificultades

atendidas, el trato amable, el respeto del docente hacia el estudiante y la interacción del docente con el estudiante. Siendo estas variables que tocan comportamientos y conductas humanas de buen trato, de respeto, la confianza en esta relación en los dos programas encuestados se ve verdaderamente afectada. El no tener un trato receptivo del docente y el estudiante, el no saber escuchar propician brechas que distancia la confianza y de alguna manera repercute sobre el rendimiento académico de los estudiantes y máxime en un contexto educativo en donde el respeto, el dialogo la constante comunicación son elementos que evidencia en el docente y el estudiante comportamientos que deben ser regulados y verificado bajo controles de las autoridades académicas constantes ya que afectan los climas y ambientes en donde se desarrolla la relación estudiante-docente.

Con respecto a la variable integridad la relación de confianza se ve amenazada por según los encuestados hace falta, parcializar las evaluaciones, ser justos en los procesos de valoración académica y cumplir en forma justa los compromisos adquiridos cuando el docente decide asumir la cátedra y el estudiante la matricula. De la misma manera esta variable se ve afectada por que hace falta receptividad, puntualidad y planeación de objetivos y metodologías al interior de los dos programas. Si en el proceso de enseñanza aprendizaje es injusto la aplicabilidad de estos ítems, la relación de confianza se ve afectada y por tanto reflejada en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Por otro lado, la investigación intentó relacionar la confianza dada en la relación estudiante-docente desde la perspectiva de los resultados académicos dada por los promedios obtenidos.

Para la demostración de la hipótesis en torno a los promedios obtenidos en los cursos que mayor confianza le generaron se plantea la hipótesis nula y alternativa, bajo la siguiente estructura conceptual. No existe relación entre el curso en el que el docente le generó más confianza y los promedios obtenidos y su hipótesis contradictoria alternativa que afirma que existe una relación entre el curso en el que el docente le generó más confianza y los promedios obtenidos.

Bajo un nivel de significancia del 95% se muestra significancia bilateral relacionada por el Chi-cuadrado de Pearson con un valor de $P\text{-valor}=0.000\dots$ inferior al 5% lo que comprueba la validez de la hipótesis alternativa, es decir existe una relación entre el curso en el que el docente le generó más confianza y los buenos promedios obtenidos.

De la misma manera se busca encontrar relación significativa en el hecho de que el docente le generó menos confianza y los promedios obtenidos. El chi cuadrado en la prueba de Pearson con un valor de $P\text{-valor}=0.364\dots$ mayor al 5% lo que comprueba la validez de la hipótesis nula, es decir no existe relación entre los cursos determinando de que a un estudiante le vaya regular o mal en su proceso académico no necesariamente la confianza es la motivadora de estos malos resultados

Por otro lado desde el análisis por componentes (ACP) y teniendo en cuenta todas las respuestas obtenidas con las diferentes pruebas de significancia antes expuesta, se determinan los siguientes factores con sus correspondientes variables.

Factores determinados desde el ACP

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS (indicadores)
De Competencias	Conocimiento	• Experticia en Docentes
	Habilidades	• Contextualización de las enseñanzas • Docentes dan Asesorías
De benevolencia	Altruismo	• Dificultades atendidas
	Simpatía	• Trato amable • Docentes muestra respeto
	Cooperación	• Interacción con los docentes
De integridad	Justicia	• Evaluaciones talleres imparciales
		• Docentes cumplen con los compromisos
	Apertura	• Docentes receptivos
	Puntualidad	• Docentes puntuales
	Comunicación	• Objetivos y metodologías

Fuente. El investigador

Recomendaciones

Una vez socializados estos resultados, generar planes de mejora diseñados por el mismo equipo docente con el ánimo de lograr la sensibilización relacionada con las debilidades identificadas para alcanzar el éxito en las metas propuesta por la Facultad. Permitiendo no solo que mejore el clima de confianza entre estudiantes docentes sino también en la relación de equipos docentes, lo cual redundará en la productividad de docentes y percepción misma de los estudiantes.

Hacer periódicamente este estudio con el fin de evaluar y retroalimentar el plan de mejora propuesto por y para el equipo docente de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Replicar esta investigación en las otras facultades de la Universidad de los Llanos promoviendo un clima de confianza en la relación estudiantes docentes y por ende en el proceso de enseñanza aprendizaje como estrategia para incrementar los índices de calidad relacionados con el mejoramiento de los resultados Académicos de la Universidad y el bienestar mismo de la comunidad académica.

Bibliografía

- Adam, J. (2006). *Genocide: A Comprehensive introduction* (Vol. 15). Londres/Nueva York: Routledge.
- Alfonso de Silvero, M. (2012). *XII Coloquio internacional de Gestión Universitaria*. Veracruz: Universidad de Veracruz.
- Arce C, J. L. (1976). CREENCIA Y SIMPATÍA EN HUME. *Logos: Anales del Seminario de Metafísica*, 11, págs. 7-50.
- Armenta, T. G. (Diciembre de 2013). La interacción de la confianza en los procesos de consolidación de paz. (U. I. Ac., Ed.) *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad*, VIII(16), 35-66.
- Arrow, K. y. (1974). *Ensayo sobre economía del bienestar*. Mexico.
- Aryee, S. B. (2002). Trust as a Mediator of the Relationship between organizational justice and work outcomes: test of a social exchange model. *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 267 - 285.
- Ashton, P. (1985). "Motivation and teachers' sense of efficacy". (F. A. Press., Ed.) *En Ames, C. y Ames, R. (Eds.): Research on motivation in education II: The classroom milieu*, 141-174.
- Balci, a. (2001). *ESCUELAS EFECTIVAS Y DESARROLLO DE APLICACIONES DE LA ESCUELA: teoría y la investigación*. Ankara: Pegem Publishing.
- Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action. A social cognitive theory. (Martínez Roca, Ed.) *Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall*.

- Battro, A. M. (2002). *Aprender hoy: Una colección de ideas* (1 ed., Vol. 1). Buenos Aires: Educación - papers editores.
- Benítez, J. t., & Fé, B. F. (1999). Comparación del ambiente de aprendizaje en las clases de lengua y matemáticas. *Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 52(4), 551-567.
- Bonilla Gutierrez, C. (1988). *La Comunicación, Función Básica de las Relaciones Públicas*. Trillas.
- Bonilla, L. A. (2011). *La Construcción de la Confianza en la Relación Estudiante – Docente en la Facultad de Administración en la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales*. Manizales.
- Cabre, P., Lecuonab, Abizandac, & Clemented. (2009). Confidencialidad. RecomendacionesdelGrupodeBioetica. *Medicina Intensiva*, 33(8), 393–402.
- Ciancutti, A. R., & Steding, T. I. (2000). *Built on Trust: Gaining Competitive Advantage in Any Organization*. US: McGraw-Hill Inc.
- Dembo, M. y. (1985). “Teachers’ sense of efficacy: an important factor in school improvement”. *Elementary School Journal*, 86(2), 173-184.
- Dopico, R. E. (10 de 07 de 2010). Didáctica de la honestidad: experiencias de evaluación participativa. (U. d. Facultad de ciencias de la Educación, Ed.) *Revista Iberoamericana de Educación / Revista Ibero-americana de Educação*, 2-12.
- Erden, A. E. (2008). Predicting organizational trust level of school managers and teachers at elementary schools. *Procedia - Ciencias Sociales y del Comportamiento*, 2180-2190.

- Fraser & Walberg, H. (2005). Investigación en relación profesor-estudiante y Ambientes de Aprendizaje : Contexto , Retrospectiva y Perspectiva. *Revista Internacional de Investigación para la Educación*.
- Galaviz A, T. (2013). La interacción de la confianza en los procesos de consolidación de paz. (U. Iberoamericana, Ed.) *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, VIII(16), 35-66.
- García Becete, F. J., Mora Navarro , I. G., Rubio Barreda, A., Galera Palacios , I. P., & Ramón Tortajada, A. (2011). La relación maestro - alumnado de primero de primaria. *ROFUM DE RECERCA*(16), 781-794.
- Gasalla Dapena, J. M., & Banco Cotano , J. M. (2011). La confianza como factor clave del comportamiento organizacional: La dirección por confianza. (F. L. Vives, Ed.) *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa*(3), 147-200.
- Gibson, J. C. (1985). *The Daily Study bible series*. (O. Testament, Ed.) library of congress cataloging - in - Publication Date.
- Gordon R, S. (2005). Confianza, capital social y desempeño de organizaciones. Criterios para su evaluación. (F. d. UNAM, Ed.) *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*(193), 41-55.
- Hennig-Thurau, T. G. (2001). "Understand Relationship Marketing Outcomes: An Integration of Relational Benefits and Relationship Quality,". *Journal of Services Research*, 4(3).
- Hernández, N. C., & Calderon, G. (2010). Confianza en las interacciones del trabajo investigativo. Un estudio en grupos de investigación en una universidad

pública colombiana. (U. Javeriana, Ed.) *Universidad Javeriana .edu.co - Cuadernos de Administración*, 23(40), 69 - 93.

Hernandez, J. G. (2001). Las reglas cambiantes de la competitividad global en el nuevo milenio. Las competencias en el nuevo paradigma de la globalización. *Revista Iberoamericana de educación " de los lectores"*, 1-20.

Homans, G. (1961). *Comportamiento Social: sus formas elementales* . New York: Harcourt Brace Jovanovich.

Hosmer, L. (1995). TRust:the connecting link between organitational theory and philosophical ethics, . *The Academy of Management Review*, 379-403.

Jiménez, B. T. (1996). *Valores Humanos* (Vol. 3). Madrid, España: Taller Editores.

Leventhal, G. (1976). *The distribution of rewards and resources in groups and organitations. In L. Berkowitz & Walster, Advances in experimental social psychology* (Vol. 9). New York: Academic Press.

Luhmann, N. (2005). Organizaciones y decisiones, autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo. *Revista digital de sociologia del sistema tecnocientifico*, 27.

Mayer JD, S. F. (2005). *La Historia de dos Visiones:¿Puede una visión de la ersonalidad ayudar a integrar la Psicología?* (Vol. 4). New York.: American Psychologist.

Mayer, R. C. (1 de julio de 1995). "An integrative model of organizational trust.". *Academy of management review*, 20(3), 709-734.

- McAllister, D. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of management journal* , 38(1), 24-59.
- McEntee, E. (1996). *Comunicación oral para el liderazgo en el mundo moderno*. (Reprint, Ed.) Texas: McGraw-Hill.
- McEntee, E. S. (2004). *Comunicación Oral*. (McGraw-Hill, Ed.) Mexico: McGraw-Hill.
- Ministerio de Educación. (2013). *Aportes para la Construcción de Currículos Pertinentes "Competencias laborales"*. Bogotá, Colombia: Departamento de Investigación e Innovación Pedagógica de la Caja de Compensación Familiar.
- Moos, R. H. (1974). *El clima social Escalas: una visión general*. Consulting Psychologists Press.
- Ortegui, P. (2006). Egoísmo-altruismo:un desafío mundial. *Empresa y humanismo*, IX(06), 137-158.
- Perez, G. A. (2010). Aprender a Educar . Nuevos desafíos para la formación de docentes. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 58(24,2), 37-60.
- Petty, G. (2004). *Teaching Today: a practical guide*.USA: . *A practical gude*.
- Pinilla, J. S. (2001). DE LA BENEVOLENCIA A LA SIMPATIA. (F. D. LA, Ed.) *PENSAMIENTO*, VOL. 57(217), 95-124.
- Punges, L. M. (1996). Educación y apertura al Futuro. *Situación*(4), 71-106.

- Rodríguez, M. R., & Salanova, M. L. (14 de marzo de 2014). Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: Una combinación ganadora. (U. Javeriana, Ed.) *Univ. Psychol.*, 13(3), 961-974.
- Ross, J. (1994). "Beliefs that make a difference. The origins and impacts of teacher efficacy". *Paper presented at the annual meeting of the Canadian Association for Curriculum Studies.*
- Rotter, J. (1967). A new Scale for the measurement of interpersonal trust 1. *Journal of personality*, 35(4), 651-665.
- Schilling, M. A. (2011). *Strategic Management of Technological Innovation.* Boston: McGraw Hill.
- Schlesinger, C., & Calderón, H. (2014). El papel de la confianza, la imagen y los valores compartidos en la creación de valor y lealtad: aplicación a la relación egresado-universidad. *Revista Española de Investigación en Marketing ESIC*, 18(2), 126-139.
- Shakespeare. (1602, 2002). *All's well that ends well, A buen fin no hay mal principio.* (m. Press, Ed.) Madrid: bilingüe inglés - español.
- Toro, L. F. (mayo de 2005). La lealtad y su significado.
- Tschannen-Moran, M., & Woolfolk, H. A. (1998). *Review of Educational Research*, 68(2), 202-248.
- Turriago, H. A. (2003). Conocimiento Operativo; consideraciones éticas y nuevas relaciones internacionales. *Educación y educadores*, 6, 141 - 158.

- Vargas, J. E. (2009). Educación basada en evidencia la enseñanza de la psicología a nivel licenciatura. *Voletín electrónico de investigación de la Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C*, 5-12.
- Vera, J. J., & Martínez, C. M. (1994). Preferencia de valores en relación con los prejuicios hacia los exogrupos. *Anales de Psicología*, 10(2), 29-40.
- Wall, J., & Cook, T. (2001). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39-52.
- Whetten, D. A., & Cameron, K. S. (2011). *Desarrollos de habilidades directivas*. (L. E. Ayala, Trad.) Mexico: Pearson Educación.
- Whitener, E. M., Brodt, S. E., & Korsgaars, A. y. (julio de 1998). Gerentes como indicadores de Confianza: Un cambio de relaciones entre el comportamiento de Confianza empresarial. (A. d. Gestión, Ed.) *la Academia de Gestión de Evaluación*, 23(3), 513-530.
- Wubbels & Brekelmans, M. (2006). Two decades of research on teacher–student relationships in class. *International Journal of*, 6-24.
- Yañez, R., & Ibarretxe, J. O. (enero de 2008). Conceptualización metafórica de la confianza interpersonal. (U. Javeriana, Ed.) <http://revistas.javeriana.edu.co/>, 7(1), 43-45.
- Zapata, C. M., Rojas, M. D., & Gomez, M. C. (abril de 2010). Modelo de relación de la confianza de profesor estudiante en la docencia. (U. d. Sabana, Ed.) *Educación y Educaión*, 13(1), 77-90.

Anexo 1 Instrumento de recolección de la información

UNIVERSIDAD NACIONAL SEDE MANIZALES - CONVENIO UNILLANOS

OBJETIVO: Determinar la confianza de la relación estudiante-docente de la Facultad

PROGRAMA:		SEMESTRE:					
ITEMS		OPCIONES					
		1 Muy en desacuerdo	2 en desacuerdo	3 Indifer ente	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo	0 NS / NR
1	El conocimiento que demuestran los docentes en sus cursos me generan confianza y tranquilidad						
2	Considero que los docentes son expertos y tienen dominio para orientar las cursos						
3	Los docentes dan respuestas convincentes a las dudas que se presentan en clases						
4	Los docentes contextualizan sus enseñanzas ayudándome así a una mejor comprensión de los temas						
5	Los docentes utilizan recursos adecuados para explicar la materia ayudándome a la comprensión						
6	Los docentes me dan asesorías y resuelven dudas en tiempo extra clase						
7	Las dificultades en el curso son atendidas por los docentes con diligencia y amabilidad						
8	Los docentes protegen y defienden la Universidad de posibles fraudes y problemas						
9	La manera como proceden los docentes son coherentes con los valores de la Universidad						
10	Los docentes tienen conmigo un trato cortés y respetuoso						
11	Los docentes tienen un comportamiento amable y puedo comunicarme con ellos con facilidad						
12	Los docentes muestran respeto y comprensión cuando se les hace un reclamo						
13	Los docentes son discretos con el manejo de la información de los estudiantes						
14	Los docentes son prudentes al presentar los resultados de los trabajos y notas de los estudiantes						
15	Los docentes emplean el trabajo en equipo ayudándome a comprender mejor los temas						
ITEMS		OPCIONES					
		1	2	3	4	5	0

ANÁLISIS DE LA CONFIANZA EN LA RELACIÓN DE ESTUDIANTES – DOCENTES

		Muy en desacuerdo	en desacuerdo	Indifer ente	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS / NR
16	Los docentes facilitan el compartir conocimientos, experiencias y herramientas de trabajo						
17	Puedo interactuar con los docentes fuera de clase para solucionar dudas y recibir orientaciones oportunas						
18	Los docentes aplican las mismas normas para todos los estudiantes de manera equitativa						
19	Las evaluaciones y trabajos de los estudiantes fueron calificados imparcialmente						
20	Los docentes han cumplido con los acuerdos y compromisos hechos a los estudiantes sobre reglas y condiciones establecidas en el curso						
21	Los docentes que realizan trabajos en los que hay una participación activa de los estudiantes le dan a estos el reconocimiento apropiado						
22	Los docentes hacen una adecuada retroalimentación para determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos						
23	Puedo compartir mis ideas, sentimientos y dificultades con el docente sin el temor de recibir a cambio rechazo y marginamiento						
24	Las opiniones y puntos de vista que formulo como estudiante son valoradas y tratadas con respeto por el docente						
25	Los docentes mantienen una actitud receptiva ante mis preguntas y sugerencias						
26	Los docentes evalúan y entregan los trabajos asignados en las fechas establecidas						
27	Los docentes son puntuales en el cumplimiento del horario de clase y de las tutoría						
28	Los docentes hacen uso de los diferentes canales de comunicación con los estudiantes						
29	Los sistemas de comunicación e información que los docentes dispusieron para los estudiantes realizar sus trabajos académicos es adecuada y precisa						
30	Los objetivos y la metodología del curso son explicados de manera clara y precisa por el docente						
31	Cuál fue la asignatura en la que el docente le generó más confianza?						
32	Cuál fue el promedio de esa asignatura?						
33	Cuál fue la asignatura en la que el docente le generó menos confianza?						
34	Cuál fue el promedio de esa asignatura?						

MIL GRACIAS POR SU APORTE!!!