

Confianza organizacional en Instituciones Educativas Públicas

Organizational trust in Public Educational Institutions

LEDESMA CUADROS, Mildred Jénica¹; BRAVO ROJAS, Leonidas Manuel²;
FLORES CCANTO, Florencio³; CARLOS RAMOS, José Alberto⁴;
SEMPERTEGUI RAFAEL, Roxana Mabel⁵; DIAZ DUMONT, Jorge Rafael⁶

^{1,2}Universidad César Vallejo; ³Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán;

⁴Universidad Nacional de Barranca; ⁵Universidad Nacional Autónoma de Chota;

⁶Universidad Nacional de Autónoma de Tayacaja "Daniel Hernández Morillo"

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general, evaluar comparativamente las diferencias que existen en la confianza organizacional del personal docente en instituciones públicas de Lima Norte. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, diseño no experimental de nivel descriptivo comparativo; la población de 176 docentes y la muestra conformada por 128 docentes de instituciones educativas de Lima Norte (pública, convenio y católica); el instrumento empleado fue un cuestionario, estructurado por 36 reactivos, en la escala Likert; lo que permitió describir la confianza organizacional en los docentes. Entre las principales conclusiones se demostró que existen diferencias significativas en la evaluación comparativa, de la confianza organizacional del personal docente, en instituciones educativas de Lima Norte; sin embargo; estas diferencias significativas, si bien se evidencian en la variable y dimensiones; una de ellas (dimensión de respeto), no presenta diferencia.

Palabras clave: confianza, organización, credibilidad, respeto, trato justo.

ABSTRACT

The study had as a general objective, comparative evaluation of the differences that exist in the organizational confidence of teaching staff in public institutions in North Lima. The research focus was quantitative, comparative descriptive non-experimental design; the population of 176 teachers and the sample made up of 128 teachers from educational institutions in North Lima (public, convention and Catholic); the instrument used was a questionnaire, structured by 36 reagents, on the Likert scale; which allowed us to describe the organizational confidence in teachers. Among the main conclusions, it was demonstrated that there are differences in the comparative evaluation of the organizational confidence of teaching staff in educational institutions in North Lima; Nevertheless; these significant differences, although they are evident in the variable and dimensions, one of them (dimension of respect), does not present a difference.

Keywords: confidence, organization, credibility, respect, fair treatment.

© Los autores. Este artículo es publicado por la Revista UCV HACER Campus Chiclayo. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución - No Comercial - Compartir Igual 4.0 Internacional. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>), que permite el uso no comercial, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea debidamente citada.

Recibido: 12 de febrero de 2020

Aceptado: 20 de marzo de 2020

Publicado: 01 de abril de 2020

¹Doctora en Administración de la Educación, Magister en Docencia y Gestión Educativa, Licenciada en Educación Primaria, Docente de la Universidad César Vallejo, email: mildred.ledesma@gmail.com,  <https://orcid.org/0000-0001-6366-8778>

²Doctor en Administración, Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales, Ingeniero Industrial, email: lbravo@ucv.edu.pe,  <https://orcid.org/0000-0001-7219-4076>

³Doctor en Ciencias de la Educación, Master en Computación y Licenciado en Educación, Docente Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, email: fflores@une.edu.pe,  <https://orcid.org/0000-0001-5600-9854>

⁴Doctor en Ciencias Ambientales, Maestro en Ingeniería Ambiental, Ingeniero Químico, Docente de la Universidad Nacional de Barranca, email: jcarlos@upa.edu.pe,  <https://orcid.org/0000-0002-9854-7391>

⁵Ingeniera Forestal y Ambiental, Universidad Nacional Autónoma de Chota, email: roximabel83@gmail.com,  <https://orcid.org/0000-0002-1033-9310>

⁶Ingeniero Industrial, Licenciado en Educación, Maestría en Docencia y Gestión y Doctorado en Educación, PhD y Pos Doctorate en Public Administration and Bachelor of Science with a major in Statistics in USA, Docente de la Universidad Nacional de Autónoma de Tayacaja "Daniel Hernández Morillo", email: jorge.diazdu@ciplima.org.pe,  <https://orcid.org/0000-0002-8034-211X>

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, la confianza constituye un elemento fundamental dentro de una organización debido a que ejerce una influencia positiva en cada uno de los agentes que forman parte de ella. Calvo (2014) citado en Murulanda y Rojas (2019) refirió que la: “confianza va más allá de un contrato legal que se establezca con los grupos de interés y comprende expectativas generadas entre las partes” (p.270).

El ser humano es un ente social por excelencia y necesita como parte de su desarrollo confiar en sus pares, por consiguiente utiliza la comunicación como medio indispensable para entablar relaciones con los demás miembros de su grupo y dar a conocer sus ideas, pensamientos, sentimientos, inquietudes, etc. Al respecto Lockward (2011) sostuvo que: “La confianza es la base de la comunicación y la comunicación es uno de los pilares de una buena administración de las organizaciones” (p.464). En tal sentido Martins & Costa (2016) refirieron que “La confianza se define como un estado psicológico, que depende de las expectativas relacionadas con el comportamiento de los demás” (p.45). Según los autores la confianza se encuentra relacionada a la comunicación asertiva entre los agentes que se interrelacionan entre sí, asimismo, juega un papel fundamental en el logro del éxito de una institución; además es indispensable para generar un clima laboral favorable al interior de una organización.

Generar confianza dentro de una organización es pieza clave para lograr su desarrollo; por ello, es necesario que cada uno de los integrantes fomente la confianza entre los miembros de su organización; puesto que comparten los mismos objetivos, metas y valores institucionales, los cuales buscan alcanzar el desarrollo integral de la misma. La confianza exige actuar de manera responsable y ética en forma permanente debido a que constituye un activo fundamental.

Al respecto Lockward (2011) afirmó que: “la confianza juega un rol importante en los individuos, como parte de los atributos o valores de las personas” (p.466). Por otra parte, Cohen y Dienhart (2013) citado en Murulanda y Rojas (2019) afirmaron que “la confianza se convierte

en el resultado de normas éticas compartidas entre partes y abarca aspectos como reciprocidad, obligación moral y compromiso hacia la comunidad” (p.270). En tal sentido, según Abarca (2004) citado en Conejeros, Rojas & Segure (2010) “La confianza es una apuesta hecha en el presente, hacia el futuro, y fundamentada en el pasado” (p.31).

Uno de los esfuerzos prioritarios que realizan las instituciones en su cometido por generar una adecuada confianza es motivar a su personal. Al respecto Santivañez, Avello & Ga de Madariaga (2011) afirmaron que: “la motivación influye considerablemente sobre la confianza” (p.57). En consecuencia, se puede afirmar que la motivación es un principio fundamental para que exista confianza dentro de una organización. Por otra parte, Flores y Solomon (2001) citado en Conejeros, Rojas & Segure (2010) sostuvieron que: “La confianza debe ser enseñada y aprendida, es una destreza emocional que requiere juicio, atención vigilante, acción consciente; envuelve todos los intrincados aspectos de las relaciones humanas” (p.32). En tal sentido, la confianza es un aspecto del ser humano que debe ser trabajada y cultivada desde temprana edad ya que es pieza fundamental para la construcción de adecuadas relaciones interpersonales, puesto que favorece la solución de conflictos y genera una comunicación armónica.

La confianza organizacional constituye un pilar importante para el desarrollo institucional. Esta puede ser definida de diversas maneras teniendo en cuenta los diferentes autores consultados. Al respecto, Adjekum et al. (2017) citado en Marulanda y Rojas (2019) refirieron que “La confianza entre individuos u organizaciones se encuentra ligada a un conjunto de riesgos asociados a la materialización de las expectativas generadas entre quien deposita la confianza y quien la recibe” (p.273). La confianza organizacional forma la base principal para el desarrollo y la vida adecuada dentro de la organización.

Asimismo, Solana y Urteaga (2016) refirieron que: “la confianza en la organización es generada por las actitudes positivas y los comportamientos de ciudadanía y de apoyo desplegados por gerentes y autoridades organizacionales” (p.36). En consecuencia, lograr una adecuada confianza dentro de la organización dependerá de las

actitudes y acciones que adopten sus integrantes. Por otra parte, según Shockley, Morreale & Hackman (2010) citado en Sankowska (2016) sostuvieron que: “es un fenómeno basado en el clima que se expresa en la cultura de una organización específica” (p.10). En tal sentido, la confianza organizacional permite el logro de las metas organizacionales y en consecuencia su éxito. De lo expresado por los diferentes autores se concluye que la confianza organizacional es un valor definido como la buena voluntad o seguridad de un ser humano para creer en las acciones de otros.

Por otra parte, Rojas, Londoño y Valencia (2015) refirieron que la confianza organizacional: “interviene e influencia directamente los procesos de comunicación, cooperación e información compartida, el trabajo en equipo, las negociaciones, las relaciones organizacionales a largo plazo, entre otras” (p.13).

La confianza dentro de una organización interviene de manera directa en los procesos mencionados por el autor puesto que juega un rol en cada uno de los ámbitos sociales. Asimismo, Martins & Costa (2016) refirieron que: “La idea de la confianza organizativa ha suscitado un interesante conjunto de reflexiones e hipótesis sobre el papel de los procesos de confianza en el funcionamiento de la organización” (p.46). Debido a ello, es que la confianza organizativa viene a tener como resultado la aceptación de las decisiones de las autoridades de manera autónoma como producto de la confianza que se deposita en ellos.

Relaciones de confianza

Las relaciones de confianza son pilares que se construyen en el día a día, constituyéndose en un aspecto central dentro de las relaciones entre los diversos agentes que laboran dentro de una institución. Al respecto, Paredes, Hernández, Santivañez y Vicuña (2014) citado en Pinzas, Alfonso Ramón (2016), señalaron que las relaciones de confianza: Constituyen un constructo que describe un estado psicológico para comprender las expectativas seguras sobre el comportamiento y las intenciones del otro, y es componente fundamental en la generación de vínculos productivos que a la vez promueven un clima organizacional enriquecedor y saludable (p. 22).

Por otra parte, Renzl (2008) citado en Moreno &

Aldana (2016) sostuvieron que “La confianza de la organización promueve el conocimiento compartido, fomentando las características de reforzar el valor de los miembros de las organizaciones y, al mismo tiempo, mejorar la motivación individual para documentar el conocimiento” (p.11). Las relaciones de confianza se realizan entre dos entes o entidades, en los cuales uno confía en el otro y viceversa. Siguiendo el orden de ideas, Liman (2008) refirió que: En lugares de trabajo con índices altos de confianza, los empleados muestran mayores niveles de cooperación dentro de sus equipos y entre departamentos y divisiones, así como mayores niveles de compromiso con su trabajo, con el trabajo de la organización y con la visión de los directivos de la organización (p.1).

Por su parte, Vega y Cama (2019) sostuvieron que: “Estar en estado de confianza estimula el talento y el logro de resultados” (p.4). En los centros laborales que gozan de una adecuada confianza organizacional existe un mejor desempeño por parte de los empleados, como también mejores relaciones sociales entre ellos, siendo estos elementos claves para que la organización alcance los resultados esperados y los estándares deseados.

Kelley y Thibault (1978), citado en Neveu & Kakavand (2019), afirmaron que “la falta de confianza puede inducir percepciones de riesgo e incertidumbre, y desencadenar comportamientos de interés propio” (p.503). La falta o inadecuada confianza dentro de una organización desencadena un sinnúmero de daños para el desarrollo y crecimiento institucional, constituyendo ello un indicador el cual genera perjuicios desalentadores para que la organización alcance los estándares deseados. Por su parte, Ostrom y Ahn (2003) citado en Camacho, Aguilar, & Cervantes (2012) sostuvieron que: “Tanto la persona que confía como aquella a la que se le otorga la confianza son conscientes de que al incumplimiento de la norma le es inherente una sanción que perjudicará en alguna medida sus intereses” (p.199).

Dentro de la relación de confianza hay dos dominios los cuales deben ser conscientes de la relación que sostienen, el aprender a confiar al igual que ganarse la confianza del otro es una tarea difícil, la cual debe ser trabajada de forma rigurosa, sin embargo, el lograrlo constituye un

elemento importante para fomentar las relaciones exitosas tanto a nivel personal como laboral.

Por su parte, Vega y Cama (2019) afirmaron que: “Cuando existe sensación de desconfianza se genera una tensión limitante y agotadora que afecta de gran manera el estado mental de las personas. En consecuencia la productividad personal y profesional queda directamente afectada” (p.4). Cuando existe la desconfianza dentro del contexto organizacional los empleados no pueden desenvolverse en forma óptima y por consiguiente realizan un trabajo inadecuado.

Rol de la confianza

El rol de la confianza dentro de una organización según el enfoque de las relaciones humanas de Maslow vienen a estar dadas según Lockward (2011) por las necesidades: “tales como las de estima, implican que si la persona no se encuentra satisfecha consigo misma, no llega a la autorrealización, lo que afecta directamente en su ejecución y, por tanto en el alcanzar las metas de la organización” (p.473). La confianza forma parte de las relaciones saludables entre los integrantes de una organización y constituye un capital social importante; debido a ello, es que los individuos deben encontrarse conforme consigo mismos y con las actividades que realizan dentro de su ceno laboral para que puedan alcanzar sus metas tanto personales como organizacionales.

Por otra parte, Vega y Cama (2019) refirieron que: “La confianza afecta en gran medida la energía física y emocional, el compromiso, la creatividad, la salud y el bienestar. Cuando existe alta confianza se genera una energía extraordinaria” (p.4). El rol que juega la confianza al interior de una organización es vital debido a que todo el personal percibe una seguridad absoluta y ello los motiva a trabajar en un ambiente cordial, de respeto, consideración y de tranquilidad con la esperanza de que las acciones que realice cada uno será beneficiosa para la propia organización.

La confianza y la comunicación

La confianza forma parte necesaria de una adecuada comunicación entre los integrantes de una organización. Al respecto, Lockward (2011) sostuvo que “La confianza es esencial en la comunicación. Una empresa en donde no exista

confianza entre sus participantes, es una empresa donde la comunicación no fluye” (p.491). La confianza tiene como base principal a la comunicación, los estudios indican que si los empleados confían los unos en los otros tendrán la capacidad e realizar su trabajo en forma eficiente superando cualquier desacuerdo a través de una comunicación asertiva. Realizar una comunicación amplia y sin tapujos ayuda a tomar resoluciones adecuadas y certeras en beneficio de la organización.

Ejes del desarrollo de la confianza

Según Conejeros, Rojas & Segure (2010) la escuela, familia y sociedad son los tres ejes de desarrollo de la confianza. De la interacción entre estos ámbitos depende que exista más o menos confianza en la sociedad, lo que a su vez es fundamental para el desarrollo y sustento de la vida y de la sociedad misma (p.31).

Desarrollar la confianza constituye una tarea prioritaria en la formación del ser humano; para ello, es necesario que tanto la escuela como las familias contribuyan en su desarrollo teniendo en cuenta a sus diversos actores con sus valores respectivos como también las funciones que desempeñan dentro de la sociedad. Respecto al rol de la escuela Conejeros, Rojas & Segure (2010) aseveraron que: El sistema educacional es un importante agente socializador y promotor de confianza o desconfianza; la escuela no sólo entrega contenidos, sino que también opera en el mundo subjetivo de las relaciones interpersonales, los valores y las experiencias (p.33).

El desarrollo de la confianza se realiza en forma permanente a través de una labor constante y consiente. La escuela constituye un escenario importante para la formación de ciudadanos que sepan confiar y generar confianza dentro de su entorno. La educación ha sido, sigue y seguirá siendo un elemento prioritario en la sociedad, puesto que comprende el proceso de socialización. Es necesario la generación de la confianza como parte del desarrollo del ser humano desde la familia, escuela y sociedad en general para construir un mundo mejor en el cual se beneficie toda la especie humana. De los valores que cultive la persona desde pequeña en su hogar, escuela y entorno social dependerá su formación y desenvolvimiento dentro de las

organizaciones.

La confianza organizacional posee 3 dimensiones que involucra el constructo referente a la confianza organizacional: credibilidad, respeto y trato justo.

Credibilidad

La credibilidad es una característica la cual se encuentra referida a las situaciones donde prima la veracidad. Al respecto, Barranco (2016) sostuvo que “La credibilidad de una organización hacia sus empleados resulta imprescindible para una correcta consecución de los objetivos de la organización” (p.13). La credibilidad tiene como característica principal que los comunicados sean veraces y auténticos. Por su parte, Herrera (2017) refirió que: la credibilidad es aquella confianza que: “Existe hacia los jefes y la empresa, se mantiene un estilo de comunicación abierta y se otorga accesibilidad a las consultas de los empleados” (p.50). La credibilidad está referida a la competencia que demuestre el jefe o superior hacia los empleados respecto a la integridad que posee al realizar sus actividades laborales. Por su parte, Pontificia Universidad Católica del Perú (2017) aseveró que la credibilidad: “Se refiere a cómo el trabajador percibe el liderazgo. Evalúa la confiabilidad conferida por cada empleado a la jefatura, a través del análisis de la percepción de los empleados de las prácticas de comunicación, capacidad o competencia e integridad”(p.23).

La credibilidad dentro de una organización viene a ser una condición a través de la cual resulta verdadera y creíble una acción o afirmación emitida por los jefes o superiores. Para que la autoridad tenga credibilidad debe ser comunicativo, tener la habilidad para liderar y ser una persona íntegra. Asimismo, para que un acontecimiento que realiza el líder resulte creíble es necesario que cumpla dos características importantes, Por un lado, el conocimiento que tiene respecto a algo o a alguien y por otro, la confianza que posee en la otra persona.

Respeto

El respeto es aquella consideración que se tiene por el otro. Al respecto, Barranco (2016) sostuvo que: “El respeto es un componente básico de cualquier grupo social humano, que nos permite convivir en grupo” (p.15). El respeto es el reconocimiento de los derechos que tiene el ser humano. Por su parte, Herrera (2017) afirmó

sobre el respeto que está enfocado a: “Cómo el empleado piensa que es visto por sus superiores. Se respalda el desarrollo profesional y se muestra agradecimiento, se involucra a los colaboradores en las decisiones que les afectan, se muestra consideración por los colaboradores como individuos” (p.53). Por su parte, Pontificia Universidad Católica del Perú (2017) sostuvo que el respeto “Tiene que ver con cómo el empleado cree que es percibido por los líderes. En esta dimensión se evalúa la disposición de los líderes en apoyar a sus empleados valorándolos tanto como seres humanos, así como profesionalmente” (p.27).

El respeto se encuentra enfocado a la manera en la cual los empleados son valorados, tomados en cuenta y considerados por los jefes. Este valor, permite a los empleados pensar en el modo como son percibidos como persona y como es visto su trabajo. Como parte del respeto, los jefes brindan a los empleados apoyo profesional, participación activa a través de la consideración de sus ideas, ambiente laboral adecuado y reconocimiento como seres humanos.

Trato justo

El trato justo constituye el trato equitativo e imparcial que se ofrece a una persona. Al respecto, Barranco (2016) sostuvo que: “La imparcialidad es la ausencia de inclinación en favor o en contra de una persona o situación al juzgar o actuar sobre un asunto” (p.18). El trato justo se brinda a cada persona en igualdad de condiciones. Por su parte, Herrera (2017) refirió que el trato justo están dadas por las: “condiciones generales que generan percepciones de igualdad entre los colaboradores” (p.57). El trato justo está formado por el respeto y la consideración que una persona tiene por la otra u otras. Es una condición a través de la cual el individuo rechaza el aspecto subjetivo para tomar en cuenta el aspecto objetivo y buscar siempre la imparcialidad, es decir eliminar favoritismos por cualquier índole.

METODOLOGÍA

La población estuvo conformada por 176 docentes de 3 instituciones educativas en Lima Norte (pública, convenio y católica), que por razones éticas se mantendrá en reserva; la

muestra fue de 128 docentes; siendo el muestreo no probabilístico intencional.

263).

Tabla 1
 Población y muestra

Institución	Población	Muestra
Pública	72	49
Convenio	60	42
Privado	44	37
Total	176	128

Fuente: Ministerio de Educación Perú (2019)

Instrumento

El instrumento empleado fue la escala de Confianza Organizacional, cuya ficha técnica es:
 Autor: Professionals On Line SAC.

Objetivo: Describir la Confianza Organizacional en el personal, respecto a sus dimensiones: Credibilidad, Respeto y Trato Justo.

Año: 2015

Nº de reactivos: 36

Escala: Likert

Niveles y Rangos: Buena (36-84), Regular (85-133), Deteriorada (134-180)

Validez: Juicio de expertos

Confiabilidad: Alfa de Cronbach 0.951 (muy alta)

Procedimientos de recolección de datos y cuidados éticos

Para la recolección de datos por tratarse de un diseño de nivel descriptivo comparativo, de tipo transeccional; se aplicó la escala de confianza organizacional a la muestra en estudio; en los 3 grupos, según lo establecido en la ficha técnica de la escala empleada.

Procedimientos de análisis de datos

Para el análisis de los datos, se tuvo en presente que la variable estudiada es estadísticamente cualitativa ordinal; se aplicó directamente estadística no paramétrica. En primer lugar, luego de tabular los datos, se procedió a la elaboración de tablas y figuras para su respectiva descripción e interpretación, luego se aplicó la prueba de Kruskal-Wallis; respecto a esta, es una prueba no paramétrica aplicada a más de dos muestras independientes, para determinar si existen diferencias entre ellas. Quezada (2010, p

RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 2
 Evaluación comparativa de la confianza organizacional del personal docente en instituciones educativas de Lima Norte.

	Grupo		
	I.E.	I.E	I.E
Deteriorada	10	12	3
	20,40%	28,60%	8,10%
Confianza organizacional Regular	24	25	21
	49,00%	59,50%	56,80%
Buena	15	5	13
	30,60%	11,90%	35,10%

Fuente: Base de datos escala de confianza organizacional SPSS V.24

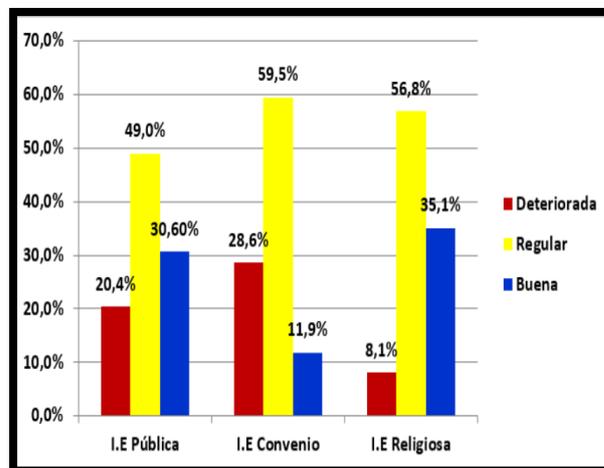


Figura 1. Diagrama de barras agrupadas de la evaluación comparativa de la confianza organizacional

Como se observa en la tabla 2 y figura 1; la confianza organizacional en la I.E Religiosa presenta mejores niveles (deteriorada 8,1%, regular 56,8%, buena 35,1%) seguida de la I.E Pública (deteriorada 20,4%, regular 49,0%, buena 30,6%) y por último la I.E de Convenio (deteriorada 28,6%, regular 59,5%, buena 11,9%).

Análisis Inferencial
Prueba de Hipótesis

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0,05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0,05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 3
Kruskal-Wallis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	La distribución de Confianza organizacional es la misma entre las categorías de Grupo.	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	0,003	Rechazar la hipótesis nula.
2	La distribución de Credibilidad es la misma entre las categorías de Grupo.	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	0,006	Rechazar la hipótesis nula.
3	La distribución de Respeto es la misma entre las categorías de Grupo.	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	0,040	Rechazar la hipótesis nula.
4	La distribución de Trato justo es la misma entre las categorías de Grupo.	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	0,068	Retener la hipótesis nula.

Fuente: Base de datos escala de confianza organizacional SPSS V.24.

El resultado del p_valor de la prueba de Kruskal-Wallis $p = 0,003; 0,006; 0,040 < 0,05$ y $0,68 > 0,05$; por tanto se rechazan las Ho; aceptándose todas las hipótesis alternas de la variable y dimensiones a excepción del Trato Justo donde no existen diferencia ($p_valor = 0,068 > 0,05$).

Tabla 4
Kruskal-Wallis – Comparaciones Múltiples – Confianza Organizacional.

Muestra 1- Muestra 2	Prueba estadística	Error típico	Desv. Prueba estadística	Sig.	Sig. Ady.
I.E. Convenio- I.E Pública	15,002	7,728	1,941	,052	,157
I.E. Convenio- I.E Religiosa	-27,865	8,266	-3,363	,001	,002
I.E. Pública -I.E.	-12,863	8,004	-1607	,108	,324

Fuente: Base de datos escala de confianza organizacional SPSS V.24.

Cada nodo muestra el rango de muestras de

Grupo. Cada fila prueba la hipótesis nula que las distribuciones de la Muestra 1 y la Muestra 2 son las mismas. Se muestran las significancias asintóticas (pruebas de 2 caras). El nivel de significancia es 0,05.

Como se observa en la prueba de Comparaciones Múltiples (Kruskal-Wallis) la diferencia puntual está en la I.E por convenio y religiosa ($p_valor = 0,02 < 0,05$); respecto a la la confianza organizacional.

Tabla 5
Kruskal-Wallis – Comparaciones Múltiples – Credibilidad.

Muestra 1- Muestra 2	Prueba estadística	Error típico	Desv. Prueba estadística	Sig.	Sig. Ady.
I.E. Convenio	17,543	7,623	2,301	0,021	0,064
I.E. Convenio	-24,995	8,174	-3,058	0,002	0,007
I.E. Pública I.E.	-7,452	7,896	-0,994	0,345	1,000

Fuente: Base de datos escala de confianza organizacional SPSS V.24.

Cada nodo muestra el rango de muestras de Grupo. Cada fila prueba la hipótesis nula que las distribuciones de la Muestra 1 y la Muestra 2 son las mismas. Se muestran las significancias asintóticas (pruebas de 2 caras). El nivel de significancia es 0,05.

Como se observa en la prueba de Comparaciones Múltiples (Kruskal-Wallis) la diferencia puntual está en la I.E por convenio y religiosa ($p_valor = 0,07 < 0,05$); respecto a la credibilidad.

Tabla 6
Kruskal-Wallis – Comparaciones Múltiples – Respeto

Muestra 1- Muestra 2	Prueba estadística	Error típico	Desv. Prueba estadística	Sig.	Sig. Ady.
I.E. Convenio- I.E Pública	7,325	7,677	0,954	0,340	1,000
I.E. Convenio- I.E Religiosa	-20,652	8,231	-2,509	0,012	0,036
I.E. Pública- I.E. Religiosa	-13,327	7,951	-1,676	0,094	0,281

Fuente: Base de datos escala de confianza organizacional SPSS V.24.

Cada nodo muestra el rango de muestras de Grupo. Cada fila prueba la hipótesis nula que las distribuciones de la Muestra 1 y la Muestra 2 son las mismas. Se muestran las significancias asintóticas (pruebas de 2 caras). El nivel de significancia es 0,05.

Como se observa en la prueba de Comparaciones Múltiples (Kruskal-Wallis) la diferencia puntual está en la I.E por convenio y religiosa ($p_{\text{valor}} = 0,036 < 0,05$); respecto al Respeto.

DISCUSIÓN

La presente investigación, respecto al objetivo general; esto es, evaluando la confianza organizacional en las Instituciones Educativas en estudio, el resultado del p_{valor} de la prueba de Kruskal-Wallis $p = 0,003 < 0,05$; permitió rechazar la H_0 . Por tanto: Existen diferencias significativas en la evaluación comparativa de la confianza organizacional del personal docente; lo que implica que la confianza organizacional en la I.E Religiosas presenta mejores niveles (deteriorada 8,1%, regular 56,8%, buena 35,1%), seguida de la I.E Pública (deteriorada 20,4%, regular 49,0%, buena 30,6%) y por último la I.E de Convenio (deteriorada 28,6%, regular 59,5%, buena 11,9%).

Igualmente, como se observa en la prueba de Comparaciones Múltiples (Kruskal-Wallis) la diferencia puntual está en la I.E por convenio y religiosa ($p_{\text{valor}} = 0,02 < 0,05$); respecto a la confianza organizacional. Así mismo, la diferencia puntual está en la I.E por convenio y religiosa ($p_{\text{valor}} = 0,07 < 0,05$); respecto a la credibilidad. Por otro lado, la diferencia puntual está en la I.E por convenio y religiosa ($p_{\text{valor}} = 0,07 < 0,05$); respecto al respeto.

CONCLUSIONES

La presente investigación respecto a la hipótesis general, demuestra que existen diferencias significativas en la evaluación comparativa de la confianza organizacional del personal docente en instituciones educativas de Lima Norte; sin embargo; estas diferencias significativas, si bien se evidencian en la variable y dimensiones; una de ellas (dimensión

de respeto), no presenta diferencia; lo que se puede interpretar, que esta dimensión, es considerada o bien gestionada, en los grupos de las instituciones estudiadas.

REFERENCIAS

- Barranco, A. (2016). *Clima organizacional de un gran lugar para trabajar. ¿Depende del departamento de Recursos Humanos?*. España: Universidad Pontificia Comillas ICADE-ICAI
- Camacho, J.H., Aguilar, I., & Cervantes, F. (2012). *Confianza, normas y participación: Análisis de organizaciones de productores lecheros en México*. Archivos de Zootecnia, 61(234), 197-207.
- Conejeros, M. L., Rojas H., J. & Segure, T. (2010). *Confianza: un valor necesario y ausente en la educación chilena*. Perfiles educativos, 32(129), 30-46.
- Herrera, L.E. (2017). *Factores claves en la gestión de personas, benchmarking: "Los Mejores lugares para trabajar" y Productos Unión*. (Tesis doctoral. Universidad Peruana Unión). Lima -Perú.
- Lockward, A. M. (2011). *El rol de la confianza en las organizaciones a través de los distintos enfoques o pensamientos de la administración*. Ciencia y Sociedad, 36 (3),464-502.
- Lyman, A. (2008). *Generar confianza: Vale la pena el esfuerzo*. Perú: Great Place to Work.
- Martins, O. M., & Costa, J. M. (2016). *Linking transformational leadership and organizational trust: has organizational commitment a mediating effect on it?*. Cuadernos de gestión. 16(1), 43-62. Doi.org/10.5295/cdg.140484om
- Marulanda, N. & Rojas, M. D. (2019). *Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders)*. Información tecnológica, 30(3), 269-276. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000300269>
- Moreno, E. F., & Aldana, W. O. A. (2016). *The informal institutions and the knowledge sharing: the mediating effect of the social*

- identity and the organizational trust/As instituicoes informais e a partilha do conhecimento: o efeito mediador da identidade social ea confianca organizacional/Las instituciones informales y el intercambio del conocimiento: el efecto mediador de la identidad social y la confianza en la organizacion.* Revista Ibero - Americana de Estrategia, 15(2) 2, 8 - 22. <https://doi.org/10.5585/riae.v15i2.2296>
- Neveu, J. P., & Kakavand, B. (2019). *Endangered Resources: The Role of Organizational Justice and Interpersonal Trust as Signals for Workplace Corruption.* Relations Industrielles / Industrial Relations, 74(3), 498–524
- Pinzas, Alfonso Ramón (2016). *Relaciones de confianza y percepción al servicio del colaborador interno para la responsabilidad social en pequeñas empresas de parques industriales de Lima Metropolitana.* Industrial Data, 19 (2), 21-29.
- Pontificia Universidad Católica del Perú (2017). *Resultados Institucionales de la Encuesta de Clima Laboral 2016.* Recuperado de http://cdn02.pucp.education/administrativo/2017/04/25161150/Resultados_ClimaLaboralPUCP_2016.pdf
- Professionals On Line (2015). *Escala de Confianza Organizacional.* Lima-Perú.
- Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación-Estadística aplicada a la Investigación.* Lima, Perú: Editora Macro.ojas, M. D., Londoño, L.M. y Valencia, M. E. (2015). *Modelos de Confianza, Análisis desde la Organización.* Sistemas, cibernética e informática 12(2), 13-19
- Santivañez, C., Avello, M. & Ga de Madariaga, J.. (2011). *La motivación como principio de la confianza para la incorporación de proyectos educativos. El caso particular de Bolivia.* Punto Cero, 16(23), 52-59.
- Solana, A.M. y Urteaga, F. (2016). *Liderazgo, confianza y flexibilidad laboral como predictores de identificación organizacional: un estudio con trabajadores argentinos.* Pensamiento Psicológico, 14(2) 33-47 doi:10.11144/Javerianacali.PPSII14-2.lcfl
- Vega, M. y Cama, M. (2019). *El rol de la confianza.* México: Megaron