



**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**“ESTILOS DE COMPORTAMIENTO DEL ÁREA DE CALIDAD Y  
ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA Y COMITÉS INTERNOS DE CALIDAD DE  
ESCUELAS PROFESIONALES ACREDITADAS, EN UNA UNIVERSIDAD  
PRIVADA DE AREQUIPA 2015-2016”**

Presentado por  
**JOSEFINA BERENICE BUSTIOS GUTIERREZ**  
para optar el Grado Académico  
de Maestro en  
Administración de la Educación

Asesor: Mag. Sandra Juracy Gómez Rodríguez

Arequipa - Perú

Enero, 2019



Universidad Católica  
**San Pablo**

GRADUATE SCHOOL

MASTER'S DEGREE IN EDUCATION ADMINISTRATION

“BEHAVIOR STYLES OF THE QUALITY AREA AND UNIVERSITY  
ACCREDITATION AND INTERNAL QUALITY COMMITTEES OF  
ACCREDITED PROFESSIONAL SCHOOLS, IN A PRIVATE UNIVERSITY OF  
AREQUIPA 2015-2016”

Presented by  
JOSEFINA BERENICE BUSTIOS GUTIERREZ  
to choose the Academic Degree  
from Magister in  
Education administration

Advisor: Mag. Sandra Juracy Gómez Rodríguez

Arequipa, Perú

January 2019

*Agradezco a Dios por brindarme el privilegio de la vida y la fortaleza para seguir adelante.*

*A mis razones de vida, mi hijita Andrea Fernanda y mi esposo; por su amor, comprensión y apoyo infinitos.*

*A mi mamita por su paciencia y a mi padre que me protege desde el cielo.*

*A la Universidad Católica San Pablo por brindarme el apoyo y la oportunidad de trabajar y estudiar.*

## I. Índice

I. Índice .....	3
II. Índice de Tablas.....	4
III. Resumen.....	5
IV. Introducción .....	7
V. Título.....	8
VI. Planteamiento del problema.....	8
A. Descripción del problema. ....	8
B. Formulación del problema. ....	9
C. Sistematización del problema.....	9
D. Justificación e importancia de la investigación. ....	9
E. Objetivo general y específicos. ....	11
VII. Marco de referencia (marco teórico).....	12
A. Antecedentes de la investigación.....	12
B. Marco teórico.....	15
C. Operacionalización de variables.....	32
VIII. Metodología .....	32
A. Tipo y diseño de la investigación. ....	32
B. Población de estudio. ....	33
C. Tamaño de muestra. ....	33
D. Selección de la muestra. ....	34
E. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos. ....	34
F. Procedimientos de recolección de datos.....	35
G. Técnicas para procesar los datos (cuantitativos o cualitativos). ....	36
H. Análisis e interpretación de la información. ....	36
IX. Resultados. ....	36
X. Discusión de los resultados.....	52
XI. Conclusiones, recomendaciones o reflexión final. ....	56
XII. Referencias bibliográficas. ....	58
XIII. Anexos.....	61

## II. Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables .....	32
Tabla 2: Estilos de comportamiento DISC del Área de Calidad y Acreditación Universitaria .....	37
Tabla 3: Estilos de comportamiento DISC Escuela Profesional de Administración de Negocios .....	39
<i>Tabla 4: Estilos de comportamiento DISC Escuela Profesional de Contabilidad .....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 5: Estilos de comportamiento DISC Escuela Profesional de Educación.....</i>	<i>43</i>
Tabla 6: Estilos de comportamiento DISC Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica y de Telecomunicaciones .....	44
Tabla 7: Estilos de comportamiento DISC Escuela Profesional de Psicología.....	46
Tabla 8: Descripción de la muestra por el área de trabajo a la que pertenecen.....	48
Tabla 9: Descripción de la muestra por sexo .....	49
Tabla 10: Descripción de la muestra por edad .....	50
Tabla 11: Descripción del tipo de contrato de la muestra .....	51

### III. Resumen

El objetivo del presente estudio fue analizar los estilos de comportamiento de los integrantes de área de calidad y acreditación universitaria y los comités internos de calidad de las escuelas acreditadas y se enmarca dentro de los estudios empíricos con estrategia descriptiva, de muestreo no probabilístico por conveniencia, siendo la misma de 26 personas que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

El instrumento que se aplicó fue el DiSC Clásico que mide estilos de comportamiento a través de la medición técnica llamada "elección forzada". El análisis de datos se realizó a través de la medida estadística: descripción de variables; interpretadas en tablas correspondientes.

Se encontraron los siguientes hallazgos: en el área de calidad y acreditación universitaria fue el estilo C=Concienzudo, (80%). En los comités internos de calidad la Escuela de Administración de Negocios se caracteriza también por la evidencia del estilo de comportamiento C=Concienzudo (50%), en la Escuela de Contabilidad, resalta el estilo de comportamiento C=Concienzudo, con (58%), en la Escuela de educación muestra el porcentaje más alto (60%) en el estilo de comportamiento Concienzudo=C; sobresale también el estilo de comportamiento Concienzudo=C en la Escuela de Ingeniería electrónica y telecomunicaciones, con (50%) y finalmente en la Escuela profesional de psicología se encontró un porcentaje de (33.33%) en los estilos de comportamiento Influyente=I, Estable=S y Concienzudo=C, respectivamente.

**Palabras clave:** Estilos de comportamiento, calidad y acreditación universitaria.

### III. Abstract

The objective of the present study was to analyze the behavior styles of the members of the quality area and university accreditation and the internal quality committees of the accredited schools and it is framed within the empirical studies with a descriptive strategy, of non-probability sampling for convenience, being the same of 26 people who met the inclusion and exclusion criteria.

The instrument that was applied was the Classic DiSC that measures behavioral styles through the technical measurement called "forced choice". Data analysis was performed through the statistical measure: description of variables; interpreted in corresponding tables.

The following findings were found: in the area of quality and university accreditation it was the C = Conscientious style, (80%). In the internal quality committees the School of Business Administration is also characterized by evidence of the behavioral style C = Conscientious (50%), in the Accounting School, the behavioral style C = Conscientious, with (58%) stands out , in the School of education shows the highest percentage (60%) in the Conscientious behavior style = C; The Conscientious = C behavior style also stands out in the School of Electronic and Telecommunications Engineering, with (50%) and finally in the Professional School of Psychology a percentage of (33.33%) was found in the influencing behavior styles = I, Stable = S and Conscientious = C, respectively.

**Key words:** Behavioral styles, quality and university accreditation.

#### **IV. Introducción**

Las personas estamos en constante relación social e interpersonal donde se manifiestan diferentes emociones, sentimientos, actitudes, afectos, e infinidad de características de personalidad y en diferentes ámbitos de nuestras vidas: en el ámbito personal, familiar y/o laboral; en este último se ubica la esencia de la investigación, pues es en este espacio donde se refleja la convivencia en comunidad; como lo es en la institución educativa, entidad objeto de investigación y donde la elipse de socialización entre docentes, alumnos, administrativos, directivos y autoridades evidencian el compromiso, así como la importancia de la persona integrante de una comunidad activa, dispuesta a colaborar con lealtad y que además se oriente a la consecución de objetivos. Juan Pablo II en *Laborem exercens*, número 14, nos manifiesta una interesante narración sobre estos aspectos indicando que un camino para conseguir esa meta podría ser el de dar vida a organismos que gocen de una autonomía efectiva, que persigan sus objetivos específicos manteniendo relaciones de colaboración leal y mutua; con subordinación a las exigencias del bien común y se conviertan en comunidades vivas

Desde esta perspectiva social, los estilos de comportamiento se van configurando en la diversidad de características personales que se han evidenciado para lograr objetivos institucionales; uno de ellos fue la acreditación de las escuelas donde se demuestra la calidad educativa direccionada a la formación de los alumnos y todo lo que compete a la transversalidad de servicios, que sostengan esta finalidad.

Los estilos de comportamiento como bien lo describe Marston, tomaban en cuenta las respuestas brindadas por la emoción y consideradas como “normales”, podrían adaptarse a las exigencias de las personas, contextos y perspectivas sociales; así podremos desarrollarnos y ser personas mejor constituidas, con presencia de mayor autonomía y con la capacidad de lograr la verdadera felicidad en la vida laboral y personal; es así que los estilos de

comportamiento individual se configuran como núcleo del comportamiento organizacional, donde sus integrantes demuestran respuestas emocionales personales correspondientes a las expectativas socio-laborales que permiten proyectar rasgos de personalidad propios de la individualidad de cada persona.

## **V. Título.**

“Estilos de comportamiento del área de calidad y acreditación universitaria y comités internos de calidad de las escuelas profesionales acreditadas, en una universidad privada de Arequipa 2015-2016”.

## **VI. Planteamiento del problema.**

### **A. Descripción del problema.**

Los estilos de comportamiento en los integrantes de una institución educativa privada pueden ser diversos, tomando en cuenta además que es una institución de gran envergadura; donde la calidad educativa y el interés por las personas que la integran son dos de sus principales objetivos.

En la línea de seguir fortaleciendo y respetando la individualidad de las personas es de vital importancia identificar, descubrir y analizar las características o estilos de comportamiento de los involucrados; como lo fueron el área de calidad y acreditación junto con los comités internos de calidad de cada escuela profesional. Ello permitirá conocer y asegurar si en los equipos de trabajo de las escuelas acreditadas existen diferentes o destacables estilos de comportamiento orientados a ser Dominantes=D, Influyentes=I, Estables=S y/o Concienzudos=C y seguir sosteniendo que las personas con el dinamismo de sus estilos de comportamiento fortalecen el trabajo agrupado, para lograr el objetivo de acreditarse y lograr certificar la calidad educativa de las diferentes escuelas.

## **B. Formulación del problema.**

¿Cuáles son los estilos de comportamiento de los integrantes del área de calidad y acreditación universitaria y de los comités internos de calidad de las escuelas profesionales acreditadas, en una universidad privada de Arequipa 2015-2016?

## **C. Sistematización del problema.**

¿Cuáles son los estilos de comportamiento de los integrantes del área de calidad y acreditación universitaria y los comités internos de calidad de las escuelas acreditadas 2015-2016?

¿Cuáles son los estilos de comportamiento más relevantes en los integrantes del área de calidad y acreditación universitaria?

¿Cuáles son los estilos de comportamiento más relevantes en los integrantes de los comités internos de calidad?

## **D. Justificación e importancia de la investigación.**

El proceso de Acreditación en los programas profesionales de diversas universidades de nuestro país, ha permitido en estos últimos años demostrar la calidad educativa de la educación superior, en la actualidad se tienen “210 acreditaciones otorgadas vigentes”. Sineace (junio, 2020). Por otro lado, el sistema de acreditación ha permitido la búsqueda de la mejora continua y en consecuencia se ha convertido en parte de la cultura de los diferentes programas de educación universitaria.

La cultura de calidad es considerada un logro importante a nivel de los sistemas que se generan en las instituciones, generando un crecimiento

en el nivel de compromiso de las personas intervinientes y que permiten crear sistemas de progreso y perfeccionamiento continuo, para instaurar los procedimientos más competentes. (González, L. 2005).

Asimismo, para el logro de la acreditación pueden existir muchos factores y según (Torres, E. 2012) es destacable el compromiso e implicación de una parte importante de los miembros de la universidad y la influencia que permite la cohesión de equipos que puede generar un proceso, así como lo que significó la acreditación e identificar de manera clara los aspectos débiles y proporcionar los planes adecuados de corrección; además de destacar la buena conformación de las comisiones, sin ser un proceso inducido.

En otros estudios (Kleiner, 2000), establece la importancia de los comités de participación, así como el trabajo en equipo y otras maneras de brindar poder a los trabajadores han permitido el progreso en la administración de la calidad total, control de la calidad y otras áreas relacionadas en las empresas americanas. En el rubro educativo en nuestro país y por ende en nuestra universidad, ello se hace evidente al concretar comités internos de calidad que han permitido el empowerment de sus integrantes para tomar decisiones y solucionar problemas, así como la interrelación con las diferentes áreas transversales de la misma.

Un elemento importante es la intervención de los estilos de comportamiento de los integrantes de área de calidad y acreditación universitaria y de los comités internos de calidad, no solo características de comportamiento sino la trascendencia de la persona en el logro de objetivos de toda institución y los miembros de los equipos exitosos realizan una igualdad de trabajo real y todos inclusive el líder, brindan aportes concretos al producto de trabajo colectivo (Katzenbach, 2000) y en los momentos en que las personas intervienen en situaciones de equipo se hacen presentes diversas características de personalidad que son más compatibles con los propósitos comunes: como el logro de la acreditación. Estas características se evidenciaron en los comités internos de calidad y área de calidad de la

universidad investigada, en las constantes reuniones de trabajo y la interacción entre comités y la experiencia en acreditación de sus diferentes integrantes, así como la interrelación personal con las diferentes áreas transversales de dicha universidad; se demostraron el dinamismo y proactividad, flexibilidad, perseverancia, organización, persuasión, convicción, seguridad, comunicación, así como liderazgo y compañerismo, en un clima de armonía y respeto a la dignidad de la persona humana.

Es por ello que el logro de la acreditación supone también estar influenciado por la responsabilidad institucional que cada uno asume en su puesto de trabajo, por su identidad con la institución, por la calidad de trabajo en equipo, entre otros factores; pero no se tiene la certeza de qué pudo haber intervenido en los equipos de trabajo, será sólo parte de los aspectos funcionales del puesto o será necesario profundizar en los comportamientos que las personas asumen en su trayectoria laboral, para lograr los objetivos propuestos.

En consecuencia, la presente investigación permitirá identificar y analizar los estilos de comportamiento más relevantes en los equipos de trabajo que conforman área de calidad y acreditación universitaria y los comités internos de calidad de las escuelas acreditadas entre los años 2015 y 2016. Ello permitirá delinear y aportar en el diseño de puestos, desarrollar y entrenar a las personas, fortalecer su cultura y seguir humanizando a la universidad.

### ***E. Objetivo general y específicos.***

#### ***Objetivo general:***

Analizar los estilos de comportamiento de los integrantes del área de calidad y acreditación universitaria y los comités internos de calidad de las escuelas acreditadas 2015-2016

**Objetivos específicos:**

Identificar cuáles son los estilos de comportamiento más relevantes en los integrantes del área de calidad y acreditación universitaria.

Identificar cuáles son los estilos de comportamiento más relevantes en los integrantes de los comités internos de calidad.

**VII. Marco de referencia (marco teórico).**

**A. Antecedentes de la investigación.**

No se han encontrado investigaciones que involucren estilos de comportamiento y acreditación de carreras en instituciones educativas, más sí se han identificado investigaciones previas en empresas internacionales donde se ha podido evidenciar resultados interesantes con el uso de la prueba DISC, mostrando la importancia de los diferentes estilos de comportamiento y su aplicación en la empresa.

Se ha registrado una relación interesante en los equipos de alto rendimiento y ciertas características humanas en una investigación realizada por Cantu (2006) en una empresa en Monterrey donde se utilizó el modelo DISC. El autor refiere que el modelo DISC se emplea para selección de personal, haciendo cuantitativa la evaluación. Donde primero se hace una evaluación teórica de los modelos de comportamiento que se requieren para mejorar el desempeño y luego se evalúa con el modelo DISC y su relación con el desempeño en la que se busca promover equipos de alto desempeño, para alcanzar más eficazmente la metas, aumentar la participación y creatividad del personal, incrementar la responsabilidad, y otras competencias que considera necesarias y demostró en su estudio “que los integrantes de los Equipos de Alto Desempeño...pueden presentar ciertas combinaciones de estilos de

comportamiento que los hacen tener una mayor productividad en su área de trabajo”.

Por su parte, Boada (2013), en Colombia, emplea del modelo DISC, la lista de adjetivos para clasificar e indica que la personalidad no está completa sólo con el patrón predominante, por lo que propone algunas características asociadas con los patrones de la personalidad de Marston, proponiendo que las mujeres y hombres ya no desempeñen roles estereotipados.

Por otro lado, (Barzallo, R. 2015), en Ecuador, buscaba la causa que daba el éxito a los gerentes, la que supone teóricamente está en el comportamiento humano; la herramienta empleada es el Modelo DISC para determinar el estilo de comportamiento de los gerentes los cuáles fueron comparados con el desempeño. Como resultado de la investigación no se llegó a especificar un patrón de comportamiento que determine el éxito gerencial. El autor de esta investigación considera que a futuro se pueden analizar las funciones específicas del estilo de comportamiento y el desempeño.

Desde el punto de vista de (Villatoro, 2015), en Guatemala, quienes en su investigación buscaron perfiles de liderazgo a nivel gerencial y de jefaturas en una empresa industrial y donde usaron el modelo DISC, encontraron que el líder que más prevalece es el Concienzudo Dominante, presentando un liderazgo autocrático, enfocado en la tarea, en los resultados, comunicación muy directa y poco asertiva.

(Pérez, Bermúdez y Alarcón, 2017) también de Ecuador, por su lado, emplean el modelo DISC para analizar las variables de comunicación e inteligencia emocional, ya que este modelo determina el comportamiento y las conductas de las personas de forma individual y grupal. Al analizar los comportamientos según el modelo DISC se pudieron comprender las características, implicancias y diversidad de cada uno de los integrantes de la empresa de telecomunicaciones en este caso.

Por su parte, (Gil y Nuñez, 2017), en México, investigaron los factores de personalidad asociados al éxito de exportadores empresarios mexicanos. Como resultado hallan una relación entre ambas variables y recomiendan a las empresas usar los resultados de su investigación en selección de desarrollo profesional. Los elementos que encontraron fueron: el empuje, el cumplimiento, influencia y constancia; manifestando el éxito en las exportaciones de empresarios mexicanos y denotando el siguiente orden de importancia:

#### Compliance

Cumplimiento de normas, estándares o procedimientos estrictos evitando así posibilidades de error, problemas o riesgos, también se le reconoce bajo el nombre de apego a la ley.

#### Drive

Empuje para obtener resultados en situaciones de oposición o en circunstancias antagónicas, iniciativa, liderazgo y aceptación de retos.

#### Influence

Influencia sobre la gente para actuar positiva y favorablemente, habilidad de relaciones personales y motivación para que las personas realicen actividades específicas.

De otro lado, (Álvarez y Carrasco, 2018), en Ecuador, analizaron los estilos de liderazgo que predominan en las mujeres de Cuenca, se evaluó con el modelo DISC, dando como resultado que el más predominante es el Exhortador. Es interesante resaltar que en esta investigación se respalda que el modelo DISC se aplica a personas que ejercen funciones con estudios medios y altos. Además, que el DISC permite analizar lo que las personas sienten, piensan y actúan en base a un inventario de los estilos de comportamiento desde los estilos y comportamientos fundamentales. Dominio, influencia, estabilidad y escrupulosidad. Esta investigación también resalta la importancia de entender los estilos de comportamiento de las personas que conforman estos grupos a fin de guiarlas para promover a las más adecuadas.

Ellos también destacan que el modelo DISC se ha utilizado a gran escala en el mundo profesional y que la herramienta fue creada para aplicarse

en ambientes administrativos y de ventas. Esta herramienta sigue vigente porque mide los rasgos de la naturaleza humana que tienen que ver con las actividades cotidianas y su relación con el entorno.

Tomando en cuenta la perspectiva de emprendimiento que tienen (Frías y Pérez, 2001) desde México, ellos buscan definir un perfil de éxito y también proponer una metodología de evaluación. Para los que analizan la visión, liderazgo y los medios que debe disponer el emprendedor para tener éxito. Además, propone una clasificación en emprendedor tecnológico, sociológico, comercial y genérico. Para estos investigadores el modelo DISC permite aislar cuatro variables críticas del comportamiento que combinadas dan factores de un perfil personal y actitudes ante un medio ambiente. Donde la investigación propone un análisis del puesto de trabajo para cada uno de los tipos de emprendedores, luego evaluar los perfiles profesionales de los aspirantes, realizar un ajuste persona a puesto, finalmente orientar y asesorar en acciones a las personas evaluadas.

Dada la utilidad del modelo DISC para distinguir potencialidades en los estilos de comportamiento de las personas y por ende determinar el comportamiento organizacional, es que el aporte de la presente investigación permitirá brindar a la gestión de desarrollo humano en la universidad se fortalezca y considere aspectos relevantes del perfil de comportamiento de las personas concretando estilos específicos para el diseño de perfiles de puesto, procesos de selección entre otros aspectos de la gestión de talento humano.

## ***B. Marco teórico.***

El presente estudio está sustentado en los estilos de comportamiento individuales que representaron los integrantes de la muestra en situaciones laborales y por ende conforman el comportamiento organizacional de la institución, es por ello que iniciare desde conceptos generales a específicos.

Primero considerar el concepto de comportamiento siendo este considerado como un conjunto de características personales que definen una determinada forma de comportarse como lo indica la (Real Academia Española [RAE], 2019) “el comportamiento es una manera de comportarse”.

Desde esta conceptualización se considera el comportamiento organizacional desarrollado por diversos autores:

### **Comportamiento organizacional**

Las organizaciones están integradas por personas y por ende ellas son las que generan el comportamiento organizacional.

(Gordon, 2000) menciona que son las acciones y las actitudes de las personas en las organizaciones, es así que se configuran en el conjunto de los conocimientos que se despliegan del estudio de los mismos; además sus raíces se encuentran en las disciplinas de las ciencias sociales: psicología, sociología, antropología, economía, así como las ciencias políticas.

Por otro lado, (Davis y Newstron, 2005), lo señalan como el estudio y aplicación de los saberes coherentes con la forma en que las personas se desenvuelven en las organizaciones y cuyo objetivo es beneficiar a las personas y considerar su aplicación general a la conducta de los mismos en diferentes clases de organización con el fin de entender el comportamiento de las organizaciones.

Desde la perspectiva de (Schermerhorn, 2007) el CO está considerado como el estudio de los individuos y de los grupos dentro de las organizaciones. Estudiar el comportamiento organizacional significa comprender la contextualización del trabajo y su analogía con la persona, así como posibilitar el éxito profesional en los lugares de trabajo contextualizados de dinamismo, desafíos y complejidad, así como la mejora de su presente y los restos del futuro.

El comportamiento también refleja cómo las organizaciones en conjunto difieren unas de otras en relación a las conductas que en ellas se observan, estas discrepancias son determinadas y se ponen de manifiesto por aspectos tales como: los procedimientos operativos y estándares, la estructura general de la organización y otras pautas de conducta implícitas pero poderosas. (Robbins, 2004).

Por otro lado, (Champoux, 2011) nos da un concepto más integral sobre el comportamiento organizacional consignándolo como el estudio de las actitudes y el desempeño de las personas dentro de las organizaciones, y orienta su análisis al conocimiento de la contribución o disminución de la eficacia y la productividad de las organizaciones, y está comprendido en tres campos: el individuo, el grupo y la organización. En lo referente al campo del individuo se analiza un micro aspecto individual del trabajador y se resaltan rasgos de personalidad, diferencias entre las personas, actitudes y motivación de los empleados para el trabajo y liderazgo, así como también la conformación de grupos y la toma de decisiones. Desde el aspecto global, la organización parte de una unidad de análisis primario, para luego denominarse teoría organizacional, que se enfoca en temas de diseño y estructura organizacional.

Para facilitar la comprensión (Chiavenato, 2009); considera modelos de comportamiento organizacional (CO) y la mayoría de autores nombran tres niveles: el individual, el grupal y el organizacional. Los mismos que funcionan como variables del CO.

*Variables independientes:*

- Las variables a nivel de sistema organizacional: las que se encuentran en la organización como un todo, es decir que involucra al sistema entero, como por ejemplo el diseño, la cultura de la organización.
- Las variables a nivel grupal: son las que se observan en el comportamiento del grupo, es decir, cuando las personas trabajan en equipos; como por ejemplo: el grupo, el comportamiento. Delineando

que el contexto ambiental y organizacional del grupo es diferente del de cada uno de sus integrantes.

- Las variables a nivel individual: estas son las que se derivan de las características de las personas que trabajan en la organización, como la personalidad, los valores, las actitudes con las que las personas ingresan a una organización y que influirá en el CO.

*Variables dependientes:*

- Desempeño: Se considera como la forma en que las personas desarrollan sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual interviene en el grupal y éste influye en la organización.
- Compromiso: este reduce el absentismo e incrementa la disponibilidad de fuerza de trabajo y a la vez puede causar interrupción en el trabajo.
- Fidelidad: la que contribuye a minimizar la rotación de personal siendo el aumento de este el que incrementa de los costos y perjudica la eficiencia de la organización.
- Satisfacción en el trabajo: tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo, es decir; cómo se siente la persona. El grado de satisfacción promueve la atracción, retención y motivación de talentos.
- Ciudadanía organizacional: responde al grado en que una persona goza de un conjunto de derechos civiles y políticos dentro de una comunidad política o social determinada y se expresa un comportamiento individual caracterizado por fidelidad, compromiso, deseo de ayudar y contribuir y que va más allá de los deberes y las exigencias diarios.

*Variables intermedias:*

- Productividad: cuando una organización alcanza sus objetivos y que incluye la eficiencia y la eficacia.
- Adaptabilidad y flexibilidad: siendo la adaptabilidad como la facilidad para ajustarse a diferentes situaciones y por ende adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias, y la flexibilidad como la

capacidad para modificar el comportamiento y las actividades en función de nuevas exigencias.

- Calidad: esta puede tener muchos significados. Puede estar en los procesos internos o en sus productos y servicios. Es básicamente cualitativa, al contrario de la productividad, que es cuantitativa.
- Innovación: siendo esta la capacidad de la organización para crear algo completamente nuevo y diferente. Además, para las organizaciones es una fuerte ventaja competitiva para las organizaciones.
- Satisfacción del cliente: que es la capacidad de la organización para cumplir con las expectativas y aspiraciones del cliente sea este interno o externo.

*Variables resultantes o finales:*

- Realización de los objetivos de la organización: este se logra con el desempeño de la fuerza de trabajo, la adaptabilidad y la flexibilidad de las personas, la innovación constante y la satisfacción del cliente.
- Valor económico agregado: considerada como la riqueza que se incorpora a la organización mediante un crecimiento sistémico.
- Renovación de la organización: es cuando la organización que se renueva constantemente.
- Crecimiento: como resultado del valor económico y que además permite que existan las condiciones o una mayor participación de mercado.

La narrativa de los autores en relación al comportamiento organizacional, recalca la importancia de las diferencias personales traducidas en rasgos de personalidad frente a diferentes factores externos e internos.

### **La persona en las organizaciones: Diferencias individuales y personalidad**

(Chiavenato, 2009); enfatiza la importancia de la persona en las organizaciones y por ende el comportamiento personal y se caracterizan por

las diferencias individuales y de personalidad, tanto en su forma de pensar, de actuar y de sentir, las personas son distintas entre sí; es decir son únicas e irrepetibles.

Si bien es cierto a lo largo de la historia de las organizaciones, las personas han sido vistas desde diferentes perspectivas y las calificaban como mercancías justificando los medios de control para garantizar el cumplimiento de los retos y perspectivas de cada época. Ahora todo ello quedo en el pasado y las organizaciones más bien les importan las diferencias individuales de las personas para identificar todas sus características, habilidades y competencias y aún siguen aprendiendo a relacionarse con las personas de manera más humana y participativa.

La psicología aborda el comportamiento humano de diferentes maneras. El CO se basa en alguno de esos enfoques, ya que está direccionado al desempeño y percibe a la mayoría de conductas en el trabajo como resultado de un proceso consciente mental de la persona; considerando que el comportamiento no depende sólo de las características individuales, sino también de la intervención de las organizaciones.

Los principios básicos del comportamiento individual y que son derivados de las características de las personas y de las organizaciones son los siguientes:

1. Las personas tienen capacidades diferentes; antes los psicólogos distinguían dos tipos de comportamiento: el innato, que no se puede mejorar mediante la capacitación, y el aprendido, que es modificable. Sin embargo, este enfoque ha sido superado ya que la capacitación y la experiencia pueden influir aun en indicadores como el cociente intelectual (CI). Lo mismo ocurre con las destrezas manuales para el trabajo y para comprender mejor la capacidad humana, se puede describir como un continuo; por un extremo se ubican los comportamientos que difícilmente responden al entrenamiento o a la experiencia (ej. el tiempo de reacción) y en el otro extremo están los

comportamientos que se encuentran abiertos a los cambios y que no están limitados a factores genéticos o psicológicos (ej. la rapidez para leer). Las pruebas psicológicas ofrecen indicadores válidos de la capacidad y permiten prever el desempeño en el trabajo, otras pruebas miden capacidades (ej. aptitudes) que son relativamente fijas, mientras algunas miden las capacidades susceptibles de cambiar por medio de la capacitación o la experiencia (ej. Habilidades).

2. Las personas tienen necesidades diferentes y tratan de satisfacerlas, el comportamiento humano está motivado por numerosas y variadas necesidades.

3. Las personas piensan en el futuro y eligen su comportamiento, es así que las necesidades de cada individuo sólo se pueden satisfacer si se observa el comportamiento y por ende las personas deben elegir entre varios comportamientos, cada uno de los cuales tiene cierta prioridad potencial para satisfacer sus necesidades. La teoría de las expectativas, explica que las personas optan por comportamientos que producirán resultados (recompensas o reconocimiento) y les resultan atractivos (que satisfacen sus necesidades específicas). Las personas se comportan de determinada manera para obtener lo que desean y toman las decisiones racionales basadas en las percepciones de las situaciones a las que se enfrentan.

4. Las personas perciben su ambiente en función de necesidades y experiencias pasadas, la teoría de las expectativas señala que las personas actúan tomando como base la percepción de la realidad, que les permite comprender lo que pueden hacer y alcanzar; esta percepción del entorno es un proceso muy activo en el cual las personas tratan de dar sentido al mundo que las rodea, el mismo proceso puede provocar que la realidad sea percibida de manera distorsionada. Ello explica por qué los estímulos que muchas organizaciones ofrecen con frecuencia provocan conductas negativas y poco productivas.

5. Las personas reaccionan en forma emocional, las personas no pueden ser neutrales ante lo que perciben o experimentan; evalúan si la mayoría de las cosas les gusta o les disgusta y por ende esta respuesta evaluativa interviene en los comportamientos, pues define la importancia y el atractivo de las acciones y los resultados. Como consecuencia la satisfacción de las personas se deriva de aspectos específicos del entorno: remuneración, la tarea que ejecutará, las oportunidades de ascenso, las prestaciones, las relaciones interpersonales, la seguridad en el empleo y el estilo de liderazgo del jefe inmediato superior. Todos estos aspectos influyen en la satisfacción en el trabajo.

6. Los comportamientos y las actitudes son provocados por muchos factores, los comportamientos dependen de cada persona y el entorno en el cual se desempeña y la conducta está determinada por varios factores que actúan al mismo tiempo, es por ello difícil identificar las condiciones que producirán un desempeño individual eficaz. Las organizaciones pueden influir en el comportamiento de las personas por dos vías:

a) Cambiar uno o varios de los principales factores, ello demanda lo complicado que es influir en las necesidades y habilidades de las personas ya que están limitadas por las características psicológicas del individuo y por las experiencias pasadas y que además son ajenas al trabajo y se encuentran fuera de la influencia de la organización. No obstante, las expectativas y ciertas habilidades aprendidas están abiertas a la influencia, pues provienen del entorno laboral.

b) Restringir las alternativas de conducta individual, las organizaciones deben prestar mayor atención al entorno de trabajo y saber identificar si bloquea las conductas deseables y si pretende relacionarse más con la sociedad, debe derribar muros y divisiones.

Finalmente un aspecto importante y novedoso es la diversidad en las organizaciones y su base son las diferencias individuales, que deben ser bien

administradas y para ello es preciso evitar dos paradigmas: el primero es la vieja creencia de que todas las personas son básicamente iguales, y si un directivo piensa que todos comparten sus mismas habilidades, intereses, creencias y valores, y toma esta idea como referencia para organizar a las personas e incentivarlas para buscar un objetivo común, está olvidando las diferencias; el segundo paradigma es la aceptación de estereotipos sobre las personas basadas en el sexo o en ciertas características raciales, étnicas o de edad. Cada persona y cada grupo es único y si un directivo no presta atención a esas diferencias sin duda perjudicará a su organización, a sus asociados y a su propia carrera.

### **Estilos de comportamiento DISC**

Las dimensiones DiSC

William Moulton Marston en 1928, fue quien proporcionó el fundamento del DiSC, señalado en su libro "Emociones de la gente normal" en este identificó y denominó las cuatro "emociones principales" y las relacionó con respuestas conductuales, que actualmente los conocemos como Dominante, Influyente, Estable y Conciencioso.

El propósito de Marston no fue darles un rotulo a las personas mas considero que cada persona podía evidenciar con más intensidad y frecuencia los comportamientos de uno o dos de los estilos. Resaltando la comprensión de como las respuestas emocionales consideradas como "normales" se adecuaban a los requerimientos de personas y situaciones, así como a las expectativas sociales, de esta manera ser personas más integradas, con autonomía y con capacidad para lograr la felicidad verdadera en el ámbito laboral como en el personal.



ambos casos, las personas tienden a responder emocionalmente ya sea positiva o negativamente. Este es el Primer Principio.

La respuesta conductual del individuo a cada situación depende de la cantidad de energía que invierte la persona en relación al apoyo o antagonismo y en respuesta a las fuerzas del medio ambiente. Este es el Segundo Principio.

Estos dos principios se cruzan para producir cuatro respuestas dirigidas por emociones:

1. La respuesta de Riesgo actúa proactivamente en un entorno desfavorable.
2. La respuesta de Extroversión actúa proactivamente sobre un ambiente percibido como favorable.
3. La respuesta Paciente se acomoda pasivamente, frente a un entorno favorable.
4. La respuesta de Conformidad a Normas se acomoda pasivamente, a un entorno percibido como desfavorable.

Un mayor acercamiento a la confirmación de la teoría de Marston se encuentra en las investigaciones dirigidas hacia la comprensión de las relaciones interpersonales, un área dentro de la psicología social y de la personalidad. (Wiggins, 1991) analizo cómo las personas describen sus relaciones interpersonales no sólo en inglés, sino también en otros idiomas y así reporta dos modelos:

#### *El Modelo Circumplejo*

Marston concibe a la respuesta emocional como algo que ocurre de forma continua como a lo largo de una rueda y la comparó con la imagen de una rueda de colores, donde un color se combina con otro alrededor de la rueda. Del mismo modo que se etiquetan las cuatro dimensiones de comportamiento en su modelo como Dominación, Influencia, Estabilidad y Conformidad, pero infinitas combinaciones pueden ocurrir en la experiencia de la conducta humana. Wiggins también ofrece la rueda como una representación teórica de las interrelaciones entre las características de la personalidad

### *El Modelo del Contenido*

Wiggins llega a la conclusión de que la mayoría de las medidas de la conducta interpersonal pueden ser explicadas en base a dos dimensiones que él denomina Dominancia–Sumisión y Solidaridad-Conflicto o Afiliación - Hostilidad.

La dimensión Dominio-Sumisión está representada en el modelo de Marston justamente por estos términos como “dimensión bipolar” y representan la tendencia de los individuos para responder de forma “Proactiva” y actuar sobre el medio ambiente frente a la tendencia a responder de forma “Reactiva” y a acomodarse a él. Las dimensiones en el modelo de Marston y el modelo de Wiggins son idénticas en significado.

La dimensión Afiliación-Hostilidad es también la etiquetada de manera similar a Marston. Esta es comparable a la "alianza" y "antagonismo" (Favorable o Desfavorable) de Marston.

Complementando la información, (Wiggins, 1980) buscó identificar si existen conceptos para describir las relaciones interpersonales que sean universales y aplicables a varios idiomas y concluye que “los seres humanos describen naturalmente, sus relaciones entre sí a través de formas que señalan la importancia de la aceptación o el antagonismo y los diferentes niveles de poder frente a las fuerzas percibidas del entorno, independientemente de la lengua utilizada”

Marston también indica que, para experimentar una emoción, una persona debe sentir ya sea antagonismo o aceptación hacia el objeto o persona que lo origina, y también desear controlar el objeto o que el objeto lo controle. Por ello, la emoción simple es una combinación de una actitud de superioridad o inferioridad y de una actitud de rechazo o aceptación.

Por otro lado, considera que la emoción es la consciencia de una actitud hacia un objeto o persona. La actitud entendida como una alianza o antagonismo que puede hacer que las personas se sientan inferiores o

superiores en relación a un estímulo que es generado por la misma actitud. Hay mucho más en una emoción de lo que puede haber en un sentimiento simple como el “placer” y “fastidio”, es así que las personas no son consideradas en un tipo de estilo que las enmarca, al contrario, permite identificar y flexibilizar la presencia de dos o más estilos o una combinación de ellos.

Finalmente, los estudiosos del trabajo de William Marston demuestran que él nunca conceptualizó las dimensiones DiSC en un modelo de cuatro cuadrantes. Marston consideró las emociones y los comportamientos “D,” “i,” “S” y “C” como un modelo de corte dinámico, con lo cual se ha dado la flexibilidad en el modelo de estilos de comportamiento.

## **Universidad**

Desde la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria Decreto Supremo N.º 016-2015-MINEDU, enfatiza que la educación superior universitaria tiene una finalidad individual y otra colectiva. Desde el punto de vista individual favorece la formación de profesionales convirtiéndolos en ciudadanos activos y con respeto a la diversidad cultural, así como una alta responsabilidad social. Desde el punto de vista colectivo, fomenta la cohesión social, que permiten la movilización social y como consecuencia minimiza las brechas sociales y económicas que muchas veces no aportan al desarrollo del país.

Y durante las últimas décadas, nuestro país experimentó una rápida expansión de la matrícula en el ámbito universitario, considerando la defensa de la autonomía inherente a las universidades y el desmerecimiento del estado como proveedor eficaz de servicios públicos, se dispuso que sea el mercado quien promueva altos niveles de calidad. Sin embargo, el sistema no tuvo éxito.

Podemos percatarnos que, en nuestro país, entre los años 1996 y 2012, se crearon 82 universidades, 59 bajo iniciativa privada y 23 bajo iniciativa

pública, lo que produjo el que la matrícula creciera en 2.5 veces durante el mismo lapso de tiempo, es así que la expansión de la matrícula se dio principalmente en las universidades privadas. Muchas de ellas con la visible falta de planificación, y ausencia de políticas sectoriales que respalden la calidad de servicio, así como una falta de autorregulación de las instituciones y una limitada capacidad de gestión de los recursos públicos que se le otorgan a la universidad.

En esta perspectiva se menciona que la universidad es una comunidad académica que se orienta a la generación de conocimiento a través de la investigación; también se dedica a la formación integral, humanista, científica y tecnológica, por medio de la docencia; así como al desarrollo del país, en sus diversas formas de presencia en la sociedad.

Así mismo, la universidad posee autonomía y es ejercida de forma responsable y con estricto respeto a la constitución y el marco legal vigente. Y para que la provisión del servicio educativo universitario sea de calidad se deben identificar y valorar las siguientes categorías:

- a) Estudiantes: La universidad debe contar con estudiantes comprometidos con su proceso formativo y con altos niveles de habilidad cognitiva y por ende el servicio educativo universitario garantiza en sus estudiantes el desarrollo de competencias para ejercer profesionalmente para la producción científica y con sentido de identidad con el desarrollo del país.
- b) Docentes universitarios: con vocación y dedicación profesional, respaldados por grados académicos de prestigio y ética profesional; por ende, la universidad hace pública y reconoce la productividad intelectual de su plana docente a través de las publicaciones indexadas correspondientes a nivel nacional e internacional y se rige por la excelencia y el mérito que contribuyen a la alta calidad del proceso formativo.
- c) Gestión universitaria: para hacer frente a los desafíos actuales de la educación superior universitaria como las nuevas formas de

producción y gestión del conocimiento, las nuevas demandas sociales, el impacto de la globalización, la creación de nuevos espacios internacionales, las nuevas configuraciones de los mercados laborales, las exigencias de las evaluaciones internacionales, el potencial de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, entre otros. La universidad requiere contar con directivos competentes para gestionar institucionalmente la formación integral que comprenden la profesionalización del talento humano y la producción de conocimiento de alta calidad, así como el aprovisionamiento de los medios necesarios para gestionarlos. Disciplinas y programas profesionales: los currículos y programas de enseñanza deben tener objetivos claros, coherente a su propuesta académica e institucional y alineados a la demanda social y productiva, los cuales se renuevan constantemente. Así como los programas de enseñanza deben promover la investigación, la interdisciplinariedad y el uso de nuevas tecnologías.

- d) Investigación: poseer recursos humanos y presupuestales adecuados para producir conocimiento de alta rigurosidad, a través de la investigación básica y aplicada, articulada con su entorno inmediato de manera que permite resolver los problemas locales y nacionales. Es así que la universidad se posiciona de manera relevante para el cambio social con un proyecto institucional de investigación claro y definido, que involucra la búsqueda de recursos de financiamiento, así como el desarrollo de capacidades de investigación, generación de procesos ágiles y otras estrategias que permitan una adecuada gestión de la investigación.
- e) Infraestructura: se dispone de recursos para la formación académica de los estudiantes, así como el desarrollo y promoción de la investigación. Aulas adecuadamente implementadas, laboratorios equipados, bibliotecas y bases de datos con recursos de información, equipamiento actualizado, entre otros.

Finalmente lograr un servicio educativo universitario de calidad es responsabilidad de todos los actores involucrados en el sistema universitario peruano y en ese sentido, cualquier acción que tenga como objetivo mejorar y asegurar la calidad de la educación superior universitaria, debe considerar como partícipes a todos ellos.

### **Acreditación**

“La acreditación es el reconocimiento público y temporal a la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa” Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, s/f).

Tal como registra la Ley 28740 “Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa”, Sineace es la institución encargada de este proceso, realizándolo con rigurosidad técnica, objetividad y transparencia, antes Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU).

El Modelo de Calidad para la acreditación elegido para la acreditación de las diferentes escuelas en la universidad privada, fue el modelo elaborado por CONEAU a través de la Dirección de Evaluación y Acreditación, el cual fue diseñado con un enfoque sistémico, considerado como uno de los principios de calidad total; en este se representan las interacciones de todos los procesos que se puedan ubicar en la unidad académica y que le permitirán organizarse para el cumplimiento de los compromisos asumidos por la institución y con la sociedad, así como los profesionales formados y los servicios que se transmitirán a la comunidad. Los resultados se expresarán en el conjunto de graduados y titulados por promoción, en los proyectos de investigación, en extensión universitaria y proyección social ejecutados; así como las publicaciones y la apreciación de la sociedad en cuanto a calidad de los servicios ofrecidos y recibidos.

Existen además significados atribuibles a la calidad (Harvey & Knight, 1996 citado por Gomez, S. 2018, pag.27): Calidad como transformación y cambio, donde se define calidad como un proceso de cambio cualitativo, en base a la evaluación y la mejora a nivel institucional (desarrollo organizacional).

En síntesis, se puede decir que en términos positivos los procesos de evaluación y acreditación de instituciones y de programas, han permitido conocer más a fondo las universidades y que se ha creado una cultura de la calidad y la superación. Además, se han establecido planes estratégicos y operativos que obligan a las instituciones a revisar y readecuar el proyecto institucional a dichos planes. Todo ello ha producido un mejoramiento de la gestión y de los procesos internos, tendiéndose a optimizar el uso de los recursos. Dichos procesos permiten garantizar estándares mínimos para el desarrollo de las carreras y, a futuro, permitirá el reconocimiento internacional de los estudios. González, L. E. (2005).

### **Identificación de variables.**

### **Estilos de comportamiento**

Marston indica que los estilos de comportamiento que las personas evidencian en situaciones en las que se encuentren y en particular en las laborales acompañados de la interacción y la influencia de múltiples factores, se generan características personales individuales con más autonomía; para alcanzar una felicidad verdadera en nuestras vidas laborales y personales.

### C. Operacionalización de variables.

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador
Estilos de comportamiento (formas de comportarse)	D-Dominante (tener control y lograra resultados)	Estilo de comportamiento resultante
	I-Influyente (Influir, expresarse y ser oído)	
	S-Estable (consecuente)	
	C-Concienzudo (tener razón, estar seguro)	

## VIII. Metodología

### A. Tipo y diseño de la investigación.

Según Ato, Manuel; López, Juan J.; Benavente, Ana (2013) la presente investigación se enmarca dentro de los estudios empíricos con estrategia descriptiva, de muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que en este estudio se buscará describir los estilos de comportamiento de los miembros del área de calidad y acreditación, así como los de los comités internos de calidad en las escuelas profesionales acreditadas de una Universidad privada de Arequipa. Es un estudio no experimental que pretende describir las cosas tal y como ocurren, sin ningún tipo de manipulación de variables.

## **Unidad de análisis.**

Las unidades de análisis fueron los integrantes del área de calidad y acreditación universitaria y de los comités internos de calidad de las escuelas acreditadas entre los años 2015 y 2016.

### ***B. Población de estudio.***

Integrantes del área de calidad y la acreditación universitaria y de los comités internos de calidad de las escuelas profesionales de Psicología, Educación, Contabilidad, Administración e Ingeniería electrónica y telecomunicaciones; que en su totalidad fueron 29 personas.

### ***C. Tamaño de muestra.***

El tamaño de la muestra es de 26 personas considerando los siguientes aspectos:

#### Criterio de inclusión

En esta muestra se incluyeron solo a los integrantes de los comités de calidad y área de calidad y acreditación universitaria y que participaron en la acreditación en los años 2015 y 2016 (fechas en que las escuelas mencionadas se acreditaron).

#### Criterio de exclusión

De esta muestra los criterios de exclusión fueron aquellos integrantes que no tuvieron disponibilidad para participar, así como la investigadora y asesora de la presente tesis, que en su totalidad fueron 3.

#### ***D. Selección de la muestra.***

La muestra fue seleccionada en base al registro de integrantes pertenecientes al área de calidad y acreditación universitaria y a los comités internos de calidad de las escuelas acreditadas.

#### ***E. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.***

El instrumento que se aplicó fue el DiSC Clásico el mismo que posee un formato de elección forzada, esto quiere decir que se presentan series de cuatro adjetivos y se les pide elegir a los participantes; uno que se asemeje más a ellos y uno que se asemeje menos a ellos.

Este formato permite una ventaja primordial al responderlo ya que se reduce el componente de deseabilidad social; ello permite confirmar lo que los científicos sociales reconocieron hace mucho tiempo ya que a la mayoría de las personas que se les aplica un instrumento psicológico tienden a responder proyectivamente y de manera positiva. Ello no es necesariamente un intento consciente por falsear el instrumento, más bien es un deseo natural de verse a sí mismo y presentarse ante los demás de manera positiva. En casi todas las culturas y entre la mayoría de los adultos psicológicamente sanos, es cierto.

Este formato de elección forzada permite elegir solamente una de las muchas opciones socialmente deseables, lo que reduce la influencia que ejerce esta tendencia.

La versión en idioma español demuestra la confiabilidad con el alfa de Cronbach de cada uno de los estilos de comportamiento:

D Dominate=0,79

I Influyente =0,74

S Estable = 0,76

C Conciencizado =0,74

Muestra de los coeficientes alfa de distintas versiones de idiomas del perfil DiSC de Inscape (Anexo Nro. 6)

Ello significa que el coeficiente alfa de Cronbach obtenido entre 0,70 y 0,90 denota una confiabilidad de buena consistencia interna. (Oviedo, H., Campo, A., 2005).

#### ***F. Procedimientos de recolección de datos.***

Primero, se pidió formalmente los permisos necesarios (Anexo Nro. 1) para la ejecución de la presente investigación y por ende los resultados serán en beneficio de la universidad privada de Arequipa.

Segundo, la sensibilización para aplicación del instrumento DISC; este procedimiento es de mucha importancia pues de ello depende el éxito de la investigación, ya que determinará la objetividad y transparencia de los resultados, el mismo que se realizó así:

Individual y/o grupalmente se indicó el objetivo de la investigación a través de una carta de presentación (Anexo Nro. 2) y el correspondiente consentimiento informado (Anexo Nro. 3), los que fueron firmados en señal de conformidad de los participantes en la investigación.

Tercero se aplicó la Ficha sociodemográfica para el área de calidad y acreditación, así como comités internos (Anexo Nro. 4) y el Cuestionario DISC (Anexo Nro. 5) a los participantes, de manera individual y/o grupal, de acuerdo a su disponibilidad y en sus reuniones de comité.

### ***G. Técnicas para procesar los datos (cuantitativos o cualitativos).***

El procesamiento de datos obtenidos del cuestionario DISC se ejecutó mediante la calificación sistematizada, es decir; los datos fueron ingresados en una hoja de excel, lo que permite una perspectiva cuantitativa de ingreso de datos y que permiten identificar los puntajes altos o bajos, es decir; si una persona obtiene un puntaje alto en una determinada escala DiSC, significa que el individuo eligió muchos ítems que pertenecen a esa escala que pueden ser los adjetivos que más se le asemejan u obtener un puntaje bajo lo que significa que eligió los adjetivos que menos se le asemejan.

Luego se trasladaron al programa SPSS versión 22, considerando las medidas estadísticas necesarias para la investigación para finalmente interpretarse cualitativamente a través de los 4 estilos de comportamiento.

### ***H. Análisis e interpretación de la información.***

El programa SPSS versión 22, permitió el análisis de datos a través de la medida estadística: descripción de variables; interpretadas en tablas correspondientes.

## **IX. Resultados.**

Los resultados que se muestran a continuación son efecto de la estadística descriptiva, con datos de los años 2015 y 2016, la primera parte está orientada a cuantificar, describir y analizar los estilos de comportamiento DISC de la muestra interviniente:

Tabla 2: Estilos de comportamiento DISC del Área de Calidad y Acreditación Universitaria

<b>Área de Calidad y Acreditación</b>		
<b>Estilos de comportamiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
D= Dominante	1	20%
I= Influyente	0	0%
S=Estable	0	0%
C=Concienzudo	4	80%

El estilo de comportamiento más sobresaliente en el área de calidad y acreditación universitaria fue el estilo C=Concienzudo, (80%) donde se enfatiza la constancia para asegurar el logro de la calidad y precisión. Sus tendencias personales se adhieren a normativas y procedimientos que le sirvan como pautas para su desenvolvimiento general, así como centralizarse en datos clave, además de pensar de forma analítica equilibrando los pros y contras, suelen ser diplomáticos, sutiles con los demás, verifican la precisión; analizan sus desempeños, empleando un enfoque metódico en sus actividades.

Por otro lado, en menos porcentaje (20%) es el estilo de comportamiento D=Dominante, cuyas características personales se centran en modelar el ambiente y dominar los obstáculos para lograr resultados; generan acción, aceptan los retos, deciden rápidamente, cuestionan las medidas determinadas, asumen el mando, manejan y resuelven inconvenientes.

Si bien es cierto la mayoría de integrantes del área de calidad poseen el estilo de comportamiento Concienzudo, se complementa con las características del estilo de comportamiento Dominante, es más necesitan del Concienzudo para integrarse.

En esta área estuvieron ausentes con un 0% los estilos de comportamiento I=Influyente y S=Estable.

Estos resultados nos muestran una coherencia de estilos de comportamiento con las actividades para lograr el objetivo de la acreditación dado que el modelo de acreditación plasmado para el año 2015, en todas las escuelas demandaba el sustento de documentación precisa para cada estándar- y por tanto su participación fue relevante para la elección precisa de los elementos que sustentaron cada estándar.

Tabla 3: Estilos de comportamiento DISC Escuela Profesional de Administración de Negocios

<b>Escuela Profesional de Administración de Negocios</b>		
<b>Estilos de comportamiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
D= Dominante	0	0%
I= Influyente	2	33%
S=Estable	1	17%
C=Concienzudo	3	50%

La Escuela de Administración de Negocios se caracteriza también por la evidencia del estilo de comportamiento C=Concienzudo (50%), resaltando también la constancia para asegurar el logro de la calidad y precisión. Sus tendencias personales se enfocan en apegarse a procedimientos como guías, además de fijarse en los aspectos clave y analizar balancenado los pros y contra, resaltan por ser diplomáticos y verifican con precisión, cuidadosos en analizar sus propios desempeños, aplicando una perspectiva metódica en sus actividades.

Se retroalimentan de los integrantes que poseen el estilo de liderazgo I=Influyente (33%), ellos enfatizan su influencia o persuasión sobre los demás para moldear su ambiente, gustan de contactarse con gente y entretenerla, así como brindar impresión favorable, además propician un entorno motivante para generar y mantener entusiasmo. Ven a las personas y situaciones con optimismo y participan en grupo.

Finalmente, un menor porcentaje (17%), lo observamos en el estilo de comportamiento S=Estable, evidenciando su colaboración con el entorno en las condiciones en las que se encuentre para poder realizar su trabajo. Se centran en trabajar de manera perseverante y confiable, demuestran entereza, desarrollan destrezas, muestran lealtad y ayuda a los demás, saben escuchar y manejar personas exasperadas, así como crear un entorno laboral armonioso y sólido.

Y con 0% el estilo de comportamiento D=Dominante.

Los resultados descritos nos muestran una interacción importante de estilos de comportamiento, donde existe uniformidad de características orientadas a trabajar con la gente de manera armoniosa, optimista y sutil; podemos también evidenciar que el estilo de comportamiento Concienzudo les permite a los integrantes del comité interno tomar en cuenta el análisis y constancia para el logro de la calidad y precisión.

Tabla 4: Estilos de comportamiento DISC Escuela Profesional de Contabilidad

Escuela Profesional de Contabilidad		
Estilos de comportamiento	Frecuencia	Porcentaje
D= Dominante	1	14%
I= Influyente	1	14%
S=Estable	1	14%
C=Concienzudo	4	58%

La tabla nos muestra que, en la Escuela de Contabilidad, resalta el estilo de comportamiento C=Concienzudo, al igual que el área de calidad y acreditación y la Escuela de Administración de Negocios.

En Contabilidad sobresale el (58%) del mencionado estilo de comportamiento, demostrando también la constancia para asegurar el logro de la calidad y precisión. Sus rasgos personales son: prefieren ser diplomáticos y reaccionar con sutilidad, suelen verificar la precisión de sus argumentos, analizan sus acciones y pensamientos, evidenciando la utilización de un enfoque metódico; así como a mantener como guía las normativas, no dejan pasar los detalles o aspectos claves.

De manera análoga y baja en porcentaje (14%), se encuentran los estilos de comportamiento Dominante=D, Influyente=I y Estable=S; en el caso de Dominante=D, sus características personales son: generar acciones, aceptar retos, tomar sus decisiones de forma rápida, cuestionar las secuencias establecidas, tienden a asumir autoridad, manejan oposiciones y resuelven problemas para lograr resultados. En el caso del Influyente=I, enfatizan su influencia o persuasión sobre los demás, gustan de contactarse con gente y entretenerla, así como transmitir una impresión adecuada, generan entusiasmo y optimismo, además de generar entusiasmo crean un ambiente motivador. Ven a las personas y a las circunstancias con optimismo y participan en grupo. Y en el caso del Estable=S, se evidencia la colaboración a pesar de las situaciones en las que se encuentren para llevar a cabo su trabajo. Se concentran en trabajar de manera equilibrada y sin ser impredecibles, se

muestran pacientes, tienden a desarrollar habilidades específicas, muestran lealtad y ayuda a los demás, saben escuchar y manejar personas exasperadas, así como crear un espacio de trabajo armonioso.

Esta información permite reconocer que en la Escuela de Contabilidad existe una dinámica de todos los estilos de comportamiento donde es predominante el estilo de comportamiento Concienzudo=C con apoyo de los demás estilos, lo que hace proyectar que todos los integrantes también han logrado la acreditación en base a trabajo en equipo y con los aportes de las características personales de cada estilo.

Tabla 5: Estilos de comportamiento DISC Escuela Profesional de Educación

Escuela Profesional de Educación		
Estilos de comportamiento	Frecuencia	Porcentaje
D= Dominante	0	0%
I= Influyente	2	40%
S=Estable	0	0%
C=Concienzudo	3	60%

En el presente cuadro la Escuela de educación muestra el porcentaje más alto (60%) en el estilo de comportamiento Concienzudo=C, al igual que las demás escuelas y área de calidad, enfatizan el trabajo con perseverancia en los escenarios en los que se encuentren, de tal manera que se aseguran de lograr calidad así como precisión.

Sus integrantes también tienen la presencia del estilo de comportamiento Influyente=I, en un (40%) determinando su influencia o persuasión sobre los demás para moldear su ambiente, gustan de contactarse con gente y entretenerla, tienden a manifestar una buena impresión, además de crear un ambiente motivador que permita el trabajo entusiasta y optimista; suelen participar en grupo.

Estos resultados nos permiten encontrar en la Escuela de Educación integrantes de comité interno con características de personalidad que aportan análisis y trabajo metódico, así como la creación de ambientes motivadores, ello es importante en la dinámica de trabajo de este comité pues la intervención del optimismo y el seguimiento de métodos para ordenar la información, son características que permitieron al comité permanecer motivados ante rutinas de trabajo arduas como lo fue el proceso de acreditación.

Tabla 6: Estilos de comportamiento DISC Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica y de Telecomunicaciones

<b>Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica y de Telecomunicaciones</b>			
<b>Estilos de comportamiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
D= Dominante	0	0%	
I= Influyente	1	12.5%	
S=Estable	3	37.5%	
C=Concienzudo	4	50%	

Permanece resaltando el estilo de comportamiento Concienzudo=C (50%), en esta oportunidad en la Escuela de Ingeniería electrónica y telecomunicaciones, dentro de las características de personalidad de este estilo, resalta también la constancia para asegurar el logro de la calidad y precisión y para tal suelen considerar guías directivas que le permitan combinarlas con la concentración que imprimen a los aspectos claves de sus actividades, concentrarse y pensar con análisis en las circunstancias, utilizan su diplomacia y sutilidad, comprueban la precisión y emplean una visión metódica en sus actividades.

Posteriormente el cuadro refleja el estilo de comportamiento S=Estable, con un porcentaje de (37.5%) evidenciando su colaboración con los demás y así desarrollar su trabajo. Trabajan de forma predecible y perseverante, demuestran ser pacientes, tienden a desarrollar habilidades especiales, muestran lealtad y apoyo a los demás, saben escuchar y manejar personas exasperadas, establecen ambientes estables y armoniosos.

Finalmente, en menor porcentaje (12.5%), en el estilo de comportamiento I=Influyente, ellos enfatizan su influencia o persuasión sobre los demás para moldear su ambiente, gustan de contactarse con gente y entretenerla, así como proyectar favorable impresión, además de crear un

espacio motivador para generar entusiasmo. Consideran a las personas y a las situaciones con optimismo, suelen participar en grupo.

Los tres estilos encontrados en el comité de la Escuela de Ingeniería y telecomunicaciones, denotan una dinámica de características de personalidad predecible y con disposición a la colaboración y ayuda, siendo una característica trascendente la lealtad, junto al optimismo que dejan entrever y la identificación de detalles clave para armonizar el ambiente de trabajo en compatibilidad con la paciencia y adherencia a las normativas en combinación con el análisis de los pro y contras para llegar a criterios de calidad.

Tabla 7: Estilos de comportamiento DISC Escuela Profesional de Psicología

<b>Escuela Profesional de Psicología</b>			
<b>Estilos de comportamiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
D= Dominante	0	0	
I= Influyente	1	33.33%	
S=Estable	1	33.33%	
C=Concienzudo	1	33.33%	

En la Escuela profesional de psicología encontramos un porcentaje semejante (33.33%) en los estilos de comportamiento Influyente=I, Estable=S y Concienzudo=C.

En el estilo de comportamiento Influyente=I, ellos se caracterizan por persuadir a los demás para perfilar su ambiente, optan de interrelacionar con las personas para amenizar su entorno, también logran una buena impresión. Son optimistas y son participativos grupalmente.

El estilo Estable=S, evidencian su tendencia a la colaboración con los demás en cualquier momento o circunstancia para desarrollar su trabajo. Se centran en laborar de forma transparente Saben mantener la paciencia, demuestran lealtad y ayuda a los demás, saben escuchar y manejar personas exasperadas, así como fortificar un clima laboral favorable.

El estilo de comportamiento Concienzudo=C, no se deja de evidenciar en el comité de psicología, demostrando características de comportamiento como: constancia para asegurar el logro de la calidad y precisión, apoyarse en normativas y políticas para tenerlas como guías, se concentran para analizar y evaluar lo positivo y negativo de las circunstancias, son diplomáticos y sutiles con los demás, gustan de la verificación y precisión, por ello aplican metodología en sus actividades.

En la Escuela de Psicología, existió una elipse de trabajo comunicativo haciéndose notar el optimismo y motivación, saben escuchar y pueden afrontar personas exasperadas, además de ello en la misma profesión resalta la capacidad de servicio, la capacidad de escucha y análisis de resultados, así como la importancia de la lealtad; con una presencia de la guía y normatividad. Todo ello ha generado un grupo cohesionado y perenne en el tiempo.

### Tablas complementarias

Tabla 8: Descripción de la muestra por el área de trabajo a la que pertenecen

	Frecuencia	Porcentaje
Área de Calidad	4	15,4
Escuela de Administración de Negocios	5	19,2
Escuela de Contabilidad	5	19,2
Escuela de Educación	5	19,2
Escuela de Ingeniería Electrónica y de Telecomunicaciones	5	19,2
Escuela de Psicología	2	7,7
Total	26	100,0

En la tabla podemos observar la cantidad de trabajadores en las distintas áreas de la muestra, en la escuela de Administración de Negocios, Contabilidad, Educación, e Ingeniería Electrónica y de Telecomunicaciones tienen un 19% de trabajadores respectivamente.

El área de calidad y acreditación cuenta con un 15% de integrantes y finalmente la escuela de Psicología con un 8% del total de la muestra evaluada, este último resultado se explica por los criterios de exclusión de dos integrantes, pues la mayoría de comités internos cuentan con 4 o 5 integrantes.

*Tabla 9: Descripción de la muestra por sexo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	13	50%
Femenino	13	50%
Total	26	100%

En la tabla podemos observar que el 50% de la muestra estuvo formado por varones y el 50% por mujeres. Esto es positivo ya que demuestra un equilibrio de género frecuente en los equipos de trabajo y permite equilibrar características de personalidad para poder mantener estabilidad de emociones.

Tabla 10: Descripción de la muestra por edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	De 26 a 30	3	11,5	13,6
	De 31 a 35	2	7,7	9,1
	De 36 a 40	6	23,1	27,3
	De 41 a 45	4	15,4	18,2
	De 46 a 50	3	11,5	13,6
	De 51 a más	4	15,4	18,2
	Total	22	84,6	100,0
Perdidos	Sistema	4	15,4	
Total		26	100,0	

En la tabla se observa que del total de datos válidos el mayor porcentaje se presenta entre las edades de 36 y 40 años con un 27,3%. Seguido del grupo etario entre 41 y 45 años con un 18,2%, este mismo porcentaje se observa en el grupo de 51 años a más.

Realizando la sumatoria de estos porcentajes tenemos que el 63% de los integrantes son personas de edad madura y la minoría 13,6% son personas jóvenes. Ello también es significativo ya que la gente madura proyecta su mentoría a los jóvenes, evidenciando una dinámica de enseñanza de experiencias de parte de los trabajadores maduros, de aprendizaje y de ímpetu de parte de los jóvenes.

*Tabla 11: Descripción del tipo de contrato de la muestra*

	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	5	19,2
Docente a tiempo parcial	9	34,6
Docente a tiempo completo	11	42,3
Medio tiempo completo	1	3,8
Total	26	100,0

En la tabla se puede observar que un 42% de la muestra son docentes a tiempo completo, y el 35% docentes a tiempo parcial, 19% son personal administrativo y solo una persona es docente a medio tiempo completo.

Ello demuestra el acierto que en los comités internos de calidad haya mayor cantidad de docentes a tiempo completo que permitieron la estabilidad y continuidad de los objetivos de cada comité para poder guiar a los docentes de tiempo parcial en el trabajo que implica la acreditación de las escuelas.

## **X. Discusión de los resultados.**

En relación al área de calidad y acreditación, los estilos de comportamiento DISC, nos muestran como sobresaliente el estilo C=Concienzudo, (80%) donde se enfatiza la constancia para asegurar el logro de la calidad y precisión. Por otro lado, en menos porcentaje (20%) es el estilo de comportamiento D=Dominante, cuyas características personales se centran en dominar a la oposición y así lograr resultados, ello se confronta con la investigación realizada por (Villatoro, 2015) donde en la búsqueda de perfiles de liderazgo a nivel gerencial y de jefaturas, prevalece más el Concienzudo-Dominante, si bien es cierto en el área de calidad no se evidencian los dos estilos como sobresalientes se complementa con las características del estilo de comportamiento Dominante, además de mostrar una coherencia de estilos de comportamiento con las actividades para lograr el objetivo de la acreditación

En cuanto a los estilos de comportamiento de los comités internos de calidad: En la Escuela de Administración de Negocios se caracteriza también por la evidencia del estilo de comportamiento C=Concienzudo (50%), resaltando la constancia para asegurar el logro de la calidad y precisión y se retroalimentan de los integrantes que poseen el estilo de comportamiento I=Influyente (33%), ellos enfatizan su influencia o persuasión sobre los demás para moldear su ambiente. Los resultados descritos nos muestran una interacción importante de estilos de comportamiento, donde existe uniformidad de características orientadas a trabajar con la gente de manera armoniosa, optimista y sutil; podemos también evidenciar que el estilo de comportamiento Concienzudo les permite a los integrantes del comité interno tomar en cuenta el análisis y constancia para el logro de la calidad y precisión, ello se contrasta con lo indicado por (González, 2005) donde la cultura de calidad es considerada un logro importante ya que generan un crecimiento en el nivel de compromiso de las personas intervinientes y que permiten crear sistemas de

progreso y perfeccionamiento continuo, para instaurar los procedimientos más competentes.

En la Escuela de Contabilidad, resalta el estilo de comportamiento C=Concienzudo, al igual que el área de calidad y acreditación y la Escuela de Administración de Negocios. Sobresale con un (58%) del mencionado estilo de comportamiento, demostrando también la constancia para asegurar el logro de la calidad y precisión. Toda esta información permite reconocer que en la Escuela de Contabilidad existe una dinámica de todos los estilos de comportamiento donde es predominante del estilo de comportamiento Concienzudo=C con apoyo de los demás estilos, lo que hace proyectar que todos los integrantes también han logrado la acreditación en base a trabajo en equipo y con los aportes de las características personales de cada estilo y según lo indicado por (Torres, E. 2012) es destacable el compromiso e implicación de una parte importante de los miembros de la universidad y la influencia que permite la cohesión de equipos.

La Escuela de educación mostró el porcentaje más alto (60%) en el estilo de comportamiento Concienzudo=C, al igual que las demás escuelas y área de calidad enfatizando el trabajo con constancia dentro de las circunstancias presentes. Estos resultados nos permiten encontrar en la Escuela de Educación integrantes de comité interno con características de personalidad que aportan análisis y trabajo metódico, así como la creación de ambientes motivadores, ello es importante en la dinámica de trabajo de este comité pues la intervención del optimismo y el seguimiento de métodos para ordenar la información, son características que permitieron al comité permanecer motivados ante rutinas de trabajo arduas como lo fue el proceso de acreditación.

En la Escuela de Ingeniería electrónica y telecomunicaciones, las características de personalidad de este estilo C=Concienzudo (50%), resaltando también la constancia para asegurar el logro de la calidad y precisión. En menor porcentaje (12.5%), en el estilo de comportamiento

I=Influyente, ellos enfatizan su influencia o persuasión sobre los demás para moldear su ambiente. (Pérez, Bermúdez y Alarcón, 2017) también de Ecuador, por su lado, emplean el modelo DISC para analizar las variables de comunicación e inteligencia emocional, ya que este modelo determina el comportamiento y las conductas de las personas de forma individual y grupal. Al analizar los comportamientos según el modelo DISC se pudieron comprender las características, implicancias y diversidad de cada uno de los integrantes de la empresa de telecomunicaciones en este caso.

En la Escuela profesional de Psicología encontramos un porcentaje semejante (33.33%) en los estilos de comportamiento Estable=S, Influyente=I y Concienzudo=C.

El estilo de comportamiento Influyente=I, se caracteriza por persuadir a los demás para moldear su ambiente, en el estilo Estable=S, proyecta la colaboración y apoyo hacia los demás para desarrollar su trabajo y el estilo de comportamiento Concienzudo=C, denota persistencia para asegurar el logro de la calidad y precisión. En la Escuela de Psicología, existió una elipse de trabajo comunicativo haciéndose notar el optimismo y motivación, saben escuchar y pueden afrontar personas exasperadas, además de ello en la misma profesión resalta la capacidad de servicio, la capacidad de escucha y análisis de resultados, así como la importancia de la lealtad; con una presencia de la guía y normatividad. Todo ello ha generado un grupo cohesionado y perenne en el tiempo, lo que se contrasta con lo indicado por (Pérez, Bermúdez y Alarcón, 2017), donde al utilizar el modelo DISC determinan y analizan el comportamiento y las conductas de las personas de forma individual y grupal, de tal manera comprender las características, implicancias y diversidad de cada uno de los integrantes de la empresa de telecomunicaciones investigada.

Los resultados obtenidos en los estilos de comportamiento de los diferentes comités internos de las escuelas sigue resaltando el estilo C=Concienzudo, pero también otros estilos como el Influyente=I lo que se compatibiliza con lo descrito por (Gil y Nuñez, 2017) que investigaron los

factores de personalidad asociados al éxito de exportadores empresarios mexicanos. Los elementos que encontraron fueron en orden de importancia: Conciencioso, Dominancia e Influencia.

En todos los resultados no se encontró como resaltante el estilo Dominante=D, más si en menores porcentajes como en la Escuela de Contabilidad con un porcentaje (14%), con características personales que se concentran en preparar un espacio que permita dominar las oposiciones para lograr resultados. Así como en el área de calidad y acreditación universitaria con porcentaje (20%), lo que sustenta que en ambos equipos por lo menos un integrante asume autoridad, manejan dificultades, resuelven problemas. Lo que se comprueba en el orden de importancia que brinda (Gil y Nuñez, 2017) en los factores de personalidad asociados al éxito de exportadores empresarios mexicanos, donde el estilo dominante = D ocupa el segundo lugar. Lo mismo sucede con la Escuela de Ingeniería electrónica y telecomunicaciones donde el estilo Influyente se encuentra con un menor porcentaje (12.5%), ellos enfatizan su influencia o persuasión sobre los demás para moldear su ambiente, lo que (Gil y Nuñez, 2017) confirma al encontrar un estilo Influyente=I, en tercer lugar.

Así mismo, se puede evidenciar que en todos los comités de calidad y el área de calidad y acreditación universitaria se identifica el trabajo en grupo y la importancia de los comités de participación en el logro de la acreditación tal como lo indica (Kleiner, 2000) quien enfatiza el trabajo en equipo permitiendo el progreso en la administración de la calidad total, control de la calidad y otras áreas relacionadas en las empresas. Por otro lado, la trascendencia de la persona en el logro de objetivos, la igualdad de trabajo real y todos inclusive el líder, brindan aportes concretos al producto de trabajo colectivo (Katzenbach, 2000) y se hacen presentes diversas características de personalidad que son más compatibles con los propósitos comunes: como el logro de la acreditación.

## **XI. Conclusiones, recomendaciones o reflexión final.**

**Primera:** El estilo de comportamiento más sobresaliente en el área de calidad y acreditación universitaria fue el estilo C=Concienzudo, (80%) donde se enfatiza el aseguramiento de los logros para la calidad y precisión. Sus tendencias personales permiten obtener guías en base a procedimientos establecidos, no dejar pasar detalles clave, pensar analíticamente y la que permite equilibrar los aspectos positivos y negativos de toda situación; se inclinan por ser diplomáticos y sutiles con los demás, verifican con precisión y son metódicos.

**Segunda:** En los estilos de comportamiento de los comités internos de calidad de las escuelas de Administración de Negocios, Contabilidad, Educación e Ingeniería Electrónica y telecomunicaciones; resalta el estilo concienzudo con porcentajes de 50%, 58%, 60% respectivamente; ello denota la constancia en los equipos de trabajo por la búsqueda de calidad, con la orientación respetar las normativas, fijarse en los detalles clave de la información, pensamiento orientado al análisis, la sutilidad para gestionar las actividades, así como la aplicación de metodologías en el desempeño de sus actividades. A excepción de la escuela de psicología que posee un porcentaje de 33.33% en los diferentes estilos de comportamiento Influyente=I, Estable=S y Concienzudo=C.

**Tercera:** En los comités internos de calidad la Escuela de Administración de Negocios se caracteriza también por la evidencia del estilo de comportamiento C=Concienzudo (50%), resaltando la constancia para asegurar el logro de la calidad y precisión.

En la Escuela de Contabilidad, resalta el estilo de comportamiento C=Concienzudo, con (58%).

En la Escuela de educación muestra el porcentaje más alto (60%) en el estilo de comportamiento Concienzudo=C, al igual que las demás escuelas y área de calidad.

Permanece resaltando el estilo de comportamiento Concienzudo=C, en la Escuela de Ingeniería electrónica y telecomunicaciones, con (50%).

En la Escuela profesional de psicología encontramos un porcentaje semejante (33.33%) en los estilos de comportamiento Influyente=I, Estable=S y Concienzudo=C.

La presente investigación ha permitido analizar y describir los estilos de comportamiento de las áreas involucradas en los procesos de acreditación de las escuelas profesionales entre los años 2015 y 2016, resaltando el estilo de comportamiento Concienzudo =C, así como también otros estilos de comportamiento como el Influyente=I y el Estable=E, que han integrado a los equipos de trabajo y han evidenciado la diversidad de características de personalidad que se conjugan muy bien para el logro del objetivo: Acreditación.

### **Recomendaciones**

Los resultados de esta investigación son un aporte a la gestión de talento humano, permite delinear los estilos de comportamiento en los perfiles de puesto en los momentos en que se realizan los procesos de selección de puestos que demanden en sus funciones la consecución de objetivos a mediano plazo y de importancia institucional. Implica la conjugación de estilos de comportamiento en la estructura del comportamiento organizacional en post del desarrollo de la persona y el logro de objetivos.

Finalmente, la presente investigación abre líneas para seguir indagando respecto a otros elementos que han permitido el compromiso de los comités de calidad y área de calidad universitaria, así como relacionarla con otros aspectos como la comunicación y clima organizacional.

## **XII. Referencias bibliográficas.**

- Álvarez, D. & Carrasco, C. (2018). El estilo de Liderazgo en el Sector Privado: Un enfoque de Género (Tesis de pregrado). Universidad del Azuay, Ecuador, Cuenca.
- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059.
- Barzallo, R. (2015). Determinación de un modelo de comportamiento gerencial para el éxito en el desempeño de los responsables de las agencias de la cooperativa Jardín Azuayo de la ciudad de Cuenca (Tesis para optar el grado de Maestro). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador
- Boada, A. (2013). Propuesta metodológica para la determinación de un coeficiente de género. Aplicaciones e implicaciones para la educación en ciencias empresariales. *Revista científica de UCES*, 17(1)
- Briones, L. y Cedeño, R. (2018). El comportamiento organizacional y su impacto en las actitudes del talento humano en el ámbito universitario. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Cantu, R. (2006). Estilos de comportamiento del modelo DISC presente en los integrantes de equipos de alto desempeño y su relación con la productividad. Tesis de grado, México, Monterrey.
- Consejo de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación superior universitaria. CONEAU (2012). Estándares de calidad para la acreditación de las carreras profesionales universitarias de medicina veterinaria, nutrición y psicología.
- Chiavenato, I. (2019). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2da. edición. Ed. Mc Graw-Hill.
- Christy, S. (2018). DiSC Assessment Impact on Communication and Understanding of Self and Team.

- Deviney, D., Mills, L. H., & Gerlich, R. N. (2010). Environmental Impacts on GPA for Accelerated Schools: A Values and Behavioral Approach. *Journal of Instructional Pedagogies*, 3.
- DISC Profile (2016). Everything DiSC Workplace® <https://discprofile.com/what-is-disc/overview/>
- Frías, J., Pérez, V. (2001). La evaluación del perfil como un factor clave para el éxito de la actividad emprendedora. *Estudios de Juventud*, 51 (4)
- Gaytan, O. L. G., & Partido, A. N. (2017). Rasgos de personalidad de exportadores mexicanos con éxito. *Revista Academia & Negocios*, 3(1), 23-34.
- Gil, O., Nuñez, A. (2017). Rasgos de la personalidad de exportadores mexicanos con éxito. *RAN*, 3(1)
- Gomez, S. (2018). La calidad educativa en el ámbito universitario. Arequipa, Perú: Editor Sandra J. Gómez Rodríguez de Salinas.
- González, L. E. (2005). El impacto del proceso de evaluación y acreditación en las universidades de América Latina. *VARIOS*, El proceso de acreditación en el desarrollo de las universidades.
- LAP Ramos, (2016). La gerencia educativa universitaria y su relación con el proceso de acreditación.
- Martínez, Jorge E. y otros. (2017) Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación Educativa*, vol. 17, número 73, enero-abril, 2017
- Montero, I. & León, O. (2007). Guía para nombrar los estudios de investigación en Psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7, 847-862.
- Oviedo, H., Campo, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, vol. XXXIV / No. 4 / 2005
- PDA International disponible en: [www.pdainternational.net](http://www.pdainternational.net) julio 2020
- Pamos, A. (2016). Diseño y validación de un cuestionario de evaluación de competencias con soporte informático (Para optar grado de Doctor). Universidad Complutense de Madrid.

- Pérez, O., Aldás, J., Bermúdez, D., Alarcón, M. (2017). Estrategia para la mejora de la comunicación y la inteligencia emocional en una empresa de Telecomunicaciones CNT EP Tungurahua, *Ecociencia*, 4 (5).
- Portocarrero, Ewer y otros. (2016) Actitudes hacia la acreditación en docentes de la Región Huánuco, Perú. *Uni-pluri/versidad*, Vol. 16, Nro.1, 26-33.
- Puccio, G., & Grivas, C. (2009). Examining the relationship between personality traits and creativity styles. *Creativity and Innovation Management*, 18(4), 247-255.
- Quintero, R. A. C. (2006). Estilo de Comportamiento del Modelo DISC Presentes en los Integrantes de Equipos de Alto Desempeño y su Relación con la Productividad-Edición Única.
- Salas, I. A. (2013). La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México. *Calidad en la Educación*, (38), 305-333.
- SINEACE (2019), Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Disponible en: <https://www.sineace.gob.pe>
- Sugerman, J. (2009). Using the DiSC® model to improve communication effectiveness. *Industrial and Commercial Training*, 41(3), 151-154.
- Teoría Disc Human Insigh.  
<https://humaninsight1.files.wordpress.com/2010/10/everything-disc-teoria-disc.pdf> 15 de Julio 2017
- Torres, E. (2012). Acreditación Institucional y la mirada de los actores: Un estudio cualitativo en universidades privadas de Santiago. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 38(2), 221-242.
- Villatoro, B. (2015). Los perfiles de liderazgo en mandos altos y medios del Ministerio de Salud de la cabecera departamental de Huehuetenango. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala.

### XIII. Anexos.

#### Anexo Nro. 1: Permiso para ejecución de la investigación

---

Arequipa, 17 de Abril del 2018

Señores:

UNIVERSIDAD CATOLICA SAN PABLO

Presente.-

Atn. Sr. Alonso Quintanilla Perez Wicht  
Prorrector para el Desarrollo institucional

De mi mayor consideración:

Mediante la presente solicito su permiso para poder investigar en las cuatro escuelas profesionales acreditadas de la Facultad de Ciencias Económico Empresariales y Humanas, y la Sección de acreditación y calidad universitaria; cuyo tema de tesis es: "Estilos de comportamiento del área de calidad y acreditación universitaria, y comités internos de calidad en las escuelas profesionales acreditadas de una universidad privada de Arequipa.2015-2016", la misma que es asesorada por la Mag. Sandra Gómez Rodríguez de Salinas.

La presente tesis tiene el objetivo de analizar los estilos de comportamiento de los integrantes del área de calidad y acreditación universitaria y los comités internos de calidad de las escuelas acreditadas, para lo cual se utilizarán instrumentos de medición objetivas y sus resultados aportarán en el diseño, desarrollo y entrenamiento a las personas; así como fortalecer la cultura de la universidad.

La presente tesis dará lugar a poder graduarme en la Maestría en Administración de la Educación que realizo en la misma universidad.

Quedo a la espera de su gentil respuesta;

Cordialmente:

  
Ps. Josefina Berenice Bustos Gutiérrez

OK  
23/04/18

Recibido EPG  
24/04/2018  


## **Anexo Nro. 2: Carta de presentación**

Arequipa, Noviembre 2018

Señor(a):  
Participante  
Presente.-

Mediante el presente documento lo invito a participar en el estudio titulado “Estilos de comportamiento del área de calidad y acreditación y comités internos de calidad en escuelas profesionales acreditadas de una universidad privada de Arequipa 2015-2016”.

Al participar en esta investigación, se le aplicará una ficha sociodemográfica y un test de discernimiento. Dicha aplicación durará aproximadamente 30 min. y será realizada en su lugar de trabajo en horarios en los que tenga disponibilidad.

Como investigadora me comprometo al uso exclusivo de los datos con fines científicos; garantizando las medidas de confidencialidad aplicables según la legislación vigente. Todos los profesionales que tengan acceso a los mismos están sujetos al deber de confidencialidad de la información contenida en ellos.

Además, se tomarán todas las medidas necesarias para cautelar el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradezco su participación.

Cordialmente:

---

Ps. Josefina Berenice Bustios Gutiérrez  
Investigador Responsable

### Anexo Nro. 3: Consentimiento informado

Fecha: \_\_\_\_\_

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento ACEPTO participar en el estudio titulado “Estilos de comportamiento del área de calidad y acreditación y comités internos de calidad en escuelas profesionales acreditadas de una universidad privada de Arequipa 2015-2016”.

AUTORIZO, a su vez, a la investigadora encargada de este estudio aplicar y divulgar los instrumentos seleccionados para el estudio. En cualquier caso, podré revocar en cualquier momento mi autorización sin ninguna consecuencia.

\_\_\_\_\_ He leído y comprendido este consentimiento informado.

\_\_\_\_\_ La información de este consentimiento informado me ha sido explicada.

\_\_\_\_\_ Cedo todos los derechos para el uso de la información recolectada en el protocolo.

\_\_\_\_\_ Entiendo que hay un manejo confidencial de mis datos.

\_\_\_\_\_

(Firma)

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

**Anexo Nro. 4: FICHA SOCIO DEMOGRAFICA AREA DE CALIDAD Y ACREDITACION UNIVERSITARIA Y COMITES INTERNOS**

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:**

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información en el ámbito personal y laboral en el momento en que usted participo como integrante del área de calidad y acreditación universitaria en los años 2015 o 2016.

Por favor le pedimos seleccionar una sola respuesta para cada pregunta y márkela o escríbala en donde corresponda. Escriba con letra clara y legible.

1. Sexo:

Masculino (    )

Femenino (    )

2. Edad: \_\_\_\_\_

3. ¿Cuál fue la responsabilidad que se asignó en el área de calidad y acreditación universitaria?

\_\_\_\_\_

4. Seleccione el tipo de contratación que tuvo (marque una sola opción)

Administrativo (    )

Docente a tiempo parcial (    )

Docente a tiempo completo (    )

Docente a medio tiempo completo (    )

*Muchas gracias por su colaboración*

## Anexo Nro. 5: Hoja de respuestas DISC

### Instrucciones

DiSC® Clásico

#### 1 Para contestar

- A. Estudie las cuatro palabras descriptivas en el primer grupo de palabras de la página 2 mientras piensa en su forma de actuar y sentir en el enfoque ambiental que haya seleccionado.
- B. Seleccione la palabra que **MÁS** lo describa. Raspe con una moneda el óvalo que sigue a dicha palabra en la columna **MÁS**. Aparecerá un símbolo. Vea el Ejemplo 1.
- C. Seleccione la palabra que **MENOS** lo describa. Raspe con una moneda el óvalo que sigue a dicha palabra en la columna **MENOS**. Aparecerá un símbolo.
- D. Use el mismo procedimiento para contestar en los grupos restantes de palabras descriptivas.

**Recuerde:** Sólo eligirá **una** palabra en **MÁS** y **una** en **MENOS** en cada grupo de cuatro.

#### EJEMPLO 1

La persona del ejemplo que contesta tiende a ser **MÁS** entusiasta y **MENOS** apacible en su enfoque ambiental.

	MÁS	MENOS
1 entusiasta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rápido/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lógico/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
apacible	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

# Hoja de respuestas

DISC® Clásico

Escoja una palabra en **MÁS** y una palabra en **MENOS** en cada uno de los 28 grupos.  
 (Vea instrucciones en la página 3)

Enfoque: \_\_\_\_\_

		MÁS	MENOS			MÁS	MENOS			MÁS	MENOS
1	entusiasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10	valeroso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19	agresivo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	rápido/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		anima a los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		impetuoso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	lógico/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		pacífico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		amistoso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	apacible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		perfeccionista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		discerniente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	cauteloso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11	reservado/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20	de trato fácil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	decidido/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		atento/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		compasivo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	receptivo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		osado/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		cauto/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bondadoso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		alegre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		habla directo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	amigable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12	estimulante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21	evaluador/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	preciso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		gentil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		generoso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	franco/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		perceptivo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		animado/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	tranquila/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		independiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		persistente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	elocuente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13	competitivo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22	impulsivo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	controlado/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		considerado/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		cuida los detalles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	tolerante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		alegre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		enérgico/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	decisivo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		sagaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		tranquilo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	atrevido/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14	meticuloso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23	sociable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	conciencioso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		obediente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		sistemático/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	comunicativo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		ideas firmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		vigoroso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	moderado/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		alentador/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		tolerante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	ameno/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15	popular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24	cautivador/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ingenioso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		reflexivo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		contento/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	investigador/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		tenaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		exigente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	acepta riesgos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		calmado/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		apegado/a a las normas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	expresivo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16	analítico/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25	le agrada discutir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	cuidadoso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		audaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		metódico/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	dominante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		leal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		comedido/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	sensible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		promotor/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		desenvuelto/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	extrovertido/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17	sociable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26	jovial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	precavido/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		preciso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	constante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		auto suficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		directo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	impaciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		certero/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		ecuánime	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	discreto/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18	adaptable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27	inquieto/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	complaciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		resuelto/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		amable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	encantador/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		prevenido/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		elocuente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	insistente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		vivaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		cuidadoso/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								28	prudente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
									pionero/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
									espontáneo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
									colaborador/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Anexo Nro. 6: Muestra de los coeficientes alfa de distintas versiones de idiomas del perfil DiSC de Inscape\*.**

<b>Idioma</b>	<b>D</b>	<b>i</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>Tamaño de la muestra</b>
Chino	0,90	0,91	0,89	0,89	807
Danés	0,89	0,79	0,81	0,81	1912
Inglés (estadounidense)	0,92	0,87	0,88	0,85	812
Inglés (australiano)	0,87	0,84	0,77	0,82	406
Inglés (británico)	0,89	0,91	0,85	0,87	743
Estonio	0,78	0,84	0,81	0,82	908
Finlandés	0,86	0,84	0,77	0,87	805
Alemán	0,90	0,92	0,82	0,91	1111
Húngaro	0,87	0,83	0,81	0,82	501
Italiano	0,84	0,84	0,77	0,83	704
Japonés	0,90	0,87	0,84	0,85	813
Coreano	0,83	0,85	0,76	0,83	1009
Letón	0,76	0,73	0,77	0,71	1041
Lituano	0,78	0,74	0,75	0,70	852
Noruego	0,87	0,83	0,80	0,83	823
Portugués	0,87	0,91	0,87	0,86	1100
Español (mexicano)	0,83	0,81	0,85	0,79	901
Español (Chile, Colombia)	0,79	0,74	0,76	0,74	412
Sueco	0,80	0,79	0,72	0,77	1007
Turco	0,75	0,75	0,77	0,72	932

*\* Resultados basados en la muestra de desarrollo de la versión más reciente de cada idioma.*