

Modelo de comportamiento organizacional como predictor del desempeño laboral en gestión de la calidad educativa en colaboradores universitarios en Perú

Organizational behavior model as a predictor of job performance in educational quality management in university collaborators in Peru

  Karla Azabache-Alvarado¹

  Yoya Flores-Pérez²

¹ Universidad César Vallejo, Perú

² Universidad Nacional de Trujillo, Perú

Fecha de recepción: 02.01.2025

Fecha de aprobación: 07.03.2025

Fecha de publicación: 06.06.2025

Cómo citar: Azabache-Alvarado, K. & Flores-Perez, Y. (2025). Modelo de comportamiento organizacional como predictor del desempeño laboral en gestión de la calidad educativa en colaboradores universitarios en Perú. *Psiquemag* 14 (1), 19-30. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v14i1.3283>

Autor de correspondencia: Karla Azabache-Alvarado

Resumen

La educación de calidad se ha trazado como un tema de interés global a través del cuarto objetivo de desarrollo sostenible, que busca promover el aprendizaje inclusivo durante toda la vida; su consecución requiere esfuerzos integrados del personal de las instituciones educativas. Esta investigación predictiva transversal analiza las variables que conforman un modelo de comportamiento organizacional como predictores que mejoran el desempeño laboral en gestión de la calidad educativa de colaboradores universitarios en Perú. Se trabajó con una muestra de 217 trabajadores docentes y administrativos a tiempo completo de una universidad privada peruana. Los instrumentos fueron la Escala de Comportamiento Positivo en la Organización y la Escala de Desempeño en Gestión de la Calidad. Los resultados del análisis de regresión logística multinomial mostraron un efecto estadísticamente significativo en cinco de los ocho predictores. Se obtuvo coeficientes Beta positivos para el trabajo significativo ($\beta = 1,66$), el colectivismo horizontal ($\beta = 1,16$) y la autoeficacia ($\beta = 1,10$) y negativos para el optimismo disposicional ($\beta = -1,63$) y la sinergia ($\beta = -1,56$). Se concluye que, el desempeño laboral en gestión de la calidad mejorará si se fortalecen los tres primeros predictores y se reducen los dos últimos en los docentes y administrativos universitarios en Perú.

Palabras clave: desempeño laboral, gestión de la calidad, educación universitaria.

Abstract

Quality education has been outlined as a topic of global interest through the fourth sustainable development goal, which seeks to promote inclusive lifelong learning; its achievement requires integrated efforts of the educational institutions staff. This cross-sectional predictive research analyzes the predictors that improve the job performance of the university educational quality manager. We worked with a sample of 217 full-time teaching and administrative workers from a private Peruvian university. The instruments were the Positive Organizational Behavior Scale and the Quality Management Performance Scale. The results obtained with multinomial logistic regression analysis, showed a statistically significant effect on five of the eight predictors. Positive Beta coefficients were obtained for meaningful work ($\beta = 1.66$), horizontal collectivism ($\beta = 1.16$) and self-efficacy ($\beta = 1.10$) and negative ones for dispositional optimism ($\beta = -1.63$) and synergy ($\beta = -1.56$). It is concluded that job performance in quality management will improve if the first three predictors are strengthened and the last two are reduced in university professors and administrators in Peru.

Keywords: work performance, quality management, university education

INTRODUCCIÓN

El interés por la educación de calidad se expresa en el cuarto objetivo de desarrollo sostenible (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2015) que, en Latinoamérica, sigue siendo una labor inconclusa (Oficina Regional de Educación para América Latina y El Caribe [OREALC/UNESCO], 2017). En el nivel universitario, gestionar la calidad educativa es un desafío por la complejidad inherente del proceso y su trascendencia en la transformación y el desarrollo de competencias que los futuros profesionales requieren para desenvolverse adecuadamente en la sociedad (Fabela-Cárdenas, y García-Treviño, 2014; Schindler et al., 2015).

En las universidades se desarrollan esfuerzos coordinados para el logro de sus propósitos, mas pueden verse disipados por la multiplicidad de acciones que involucra; priorizar aspectos relevantes que impacten en la gestión, es clave para el éxito sostenible. Al hacer una revisión de los modelos de calidad educativa, se incluye al personal en los recursos o como soporte (European Association for Quality Assurance in Higher Education [ENQA], European Students' Union [ESU], European University Association [EUA], & European Association of Institutions in Higher Education [EURASHE], 2015; Fabela-Cárdenas, y García-Treviño, 2014;) y, aunque se resalta la necesidad de desarrollar sus competencias y cualificación (OREALC/UNESCO, 2017), no se hace mayor énfasis en acciones concretas para la adecuada gestión los trabajadores como agentes de la calidad educativa universitaria.

La participación del capital humano es decisiva en la competitividad, la productividad y el logro de propósitos institucionales (Lenihan et al., 2019; Mariz-Pérez et al., 2012). Los modelos teóricos sobre la gestión del factor personas enfatizan en el nexo de las prácticas de calidad (Hussain, y Younis, 2015; Rasit et al., 2018) con la mejora del desempeño de la organización (Abu-Jarour, 2013; Aman-Ullah et al., 2022; Kiran et al., 2022). Este marco indica la necesidad de perfeccionar competencias en los trabajadores, invertir en su formación para prevenir la fuga de talentos y fortalecer la cultura de calidad ligada a la cultura organizacional.

A pesar de ello, en el contexto universitario peruano se presentan obstáculos como la insuficiente promoción de los trabajadores universitarios en una línea de carrera como gestores de la calidad. Las iniciativas del Estado peruano, como el Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Educación Superior y Técnico Productiva, han redituado resultados incipientes en contraste a otros países en Sudamérica (Sistema de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE], 2022). A ello se adiciona la parcial internalización del aseguramiento de la calidad como un factor transversal en el quehacer universitario, inmerso en todos los procesos institucionales; por consiguiente, se le aborda como una actividad paralela a la gestión, lo cual debilita la noción de su verdadero propósito, genera duplicidad de tareas que la convierten en una carga más que una oportunidad (Seyfried, & Pohlenz, 2018) y se relega los resultados a eslogans de reputación corporativa.

En Perú, es habitual que se encargue a los docentes y personal administrativo que laboran en jornadas completas, ejecutar tareas propias de la gestión de la calidad educativa universitaria (como integrar los comités de calidad, reportar avances y resultados de autoevaluación, responsabilizarse de la implementación de procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, entre otros), que les supone esfuerzos complementarios a aquellos para los que fueron contratados. Además, el gestor de la calidad no existe como un puesto formal dentro de los Manuales de Organización y Funciones o perfiles de puesto. Tras una consulta a estos documentos de las universidades peruanas (publicados en la sección Transparencia de sus respectivas páginas web institucionales), se encontró el detalle de labores correspondientes al Director, Jefe o personal de una oficina de Calidad como órgano de asesoramiento, mas no de los docentes y administrativos que también ejecutan tareas de calidad. Estos documentos listan rasgos genéricos que aplican a cualquier puesto de trabajo, mas no contemplan competencias específicas que debe poseer el gestor de la calidad educativa universitaria.

Esto complejiza la caracterización de este puesto, dada la diversidad de actividades y la interacción sistémica multinivel que en la que deben desempeñarse. Por ende, acarrea una evaluación del desempeño inconclusa, centrado únicamente en los puestos de docentes y administrativos

como tales, sin explorar el perfil como gestor de calidad. En consecuencia, se incrementan los costos de capacitación o reinducción y, eventualmente, limitaciones en la calidad del servicio educativo de las universidades.

Frente a este panorama, se hizo una revisión de modelos teóricos para identificar los posibles predictores que se constituyan en un modelo de comportamiento organizacional, o representación del adecuado proceder para la mejora del desempeño laboral al gestionar la calidad. Es así que se establecieron ocho variables independientes agrupadas en tres áreas:

Las dos primeras áreas se sustentan en el modelo teórico de comportamiento organizacional positivo (Luthans 2002); la primera se denomina cognitivo personal con tres variables extraídas del constructo capital psicológico que deberían presentarse en todos los ámbitos de la vida del trabajador y fueron: 1) La *autoeficacia* o confianza en las propias capacidades para el logro de tareas (Bandura, 1977), por experiencias previas exitosas que influyen en el esfuerzo, uso de recursos, persistencia y dedicación (Azanza et al., 2014; Llorens et al., 2007); mantiene una correlación positiva con el desempeño (Çetin, & Aşkun 2018). 2) El *optimismo disposicional* es la expectativa extendida de lograr resultados positivos en los diversos entornos de la vida (Carver et al., 2010) y se relaciona de manera directa con el desempeño (Luthans et al., 2005; Youssef, & Luthans, 2007). 3) La *esperanza disposicional* es un estado de motivación y determinación para planificar, dirigir y reorientar las propias capacidades en la consecución de un objetivo (Snyder, 1995; Youssef, & Luthans, 2007); también se relaciona con el desempeño y la satisfacción laboral (Luthans et al., 2005).

La segunda área se nombró positivo laboral, con dos variables que deben manifestarse en el ámbito laboral y son: 4) El *flow* o estado de total involucramiento (concentración plena en una tarea), disfrute y control en una actividad (Bakker, 2008; Csikszentmihalyi, 2015). 5) El *trabajo significativo* es la percepción favorable al otorgar un propósito mayor a las labores que se cumplen (Steger et al., 2012).

La tercera área, se denominó social y se sustentó en el modelo teórico cognitivo interpretativo y social (Pfeffer, 1997); incluyó los siguientes tres predictores: 6) El *colectivismo horizontal* o la

importancia a los sentimientos, creencias y metas grupales por encima de las individuales (Triandis, 1996; Triandis, & Suh, 2002). 7) La *cortesía* es un comportamiento discrecional o de ciudadanía organizacional (Organ, 2018), caracterizado por la consideración a las opiniones de los compañeros de trabajo en etapas previas a la toma de decisiones (Organ, 1997). 8) La *sinergia* es la coordinación entre dos o más partes (Riley et al., 2011), mediante la sincronización de acciones conjuntas o habilidades de comprensión y organización del trabajo para alcanzar objetivos comunes y mejorar el desempeño (Sebanz et al., 2006). Permite compartir tareas, predecir acciones e incidir en el desempeño (Sebanz et al., 2006).

La variable dependiente es el *desempeño laboral en gestión de la calidad educativa universitaria* y se define como el cumplimiento de las actividades encomendadas de manera formal (Koopmans et al., 2011); para propósitos de la presente investigación, están referidas a la gestión de la calidad en la universidad. Se compone de tres dimensiones: 1) La *experticia*, conformada por el conocimiento y habilidades para gestionar la organización (Aman-Ullah et al., 2022) y resolver problemas. 2) La *ejecución* es el cumplimiento de responsabilidades y obligaciones (Robbins, y Judge, 2017); abarca la planificación, priorización, organización, y desarrollo de las actividades formales que le fueron encomendadas y que favorecen directamente a las metas de la organización (Koopmans et al., 2011; Koopmans et al., 2013). 3) Los *resultados* son los fines a lograr en cantidad y calidad; incluye la propia percepción del cumplimiento de labores asignadas (Koopmans et al., 2013), en contraste con los objetivos institucionales.

Lo antes señalado, representa un vacío de conocimiento respecto a los comportamientos clave que inciden el desempeño laboral del gestor de la calidad. No es inusual que se asuma que, las tareas asignadas se van a cumplir en los plazos requeridos, sin considerar o realizar un análisis a profundidad de las competencias, características, habilidades y conductas del personal involucrado en la gestión de la calidad. Esta asunción limitada podría devenir en deficiencias en los procesos del ciclo de mejora continua para el aseguramiento de la calidad educativa universitaria.

Es así que se genera la necesidad de estudiar estas variables en la comunidad universitaria; en especial, en los docentes y administrativos universitarios por ser una parte interesada estratégica en la consolidación y sostenibilidad de la calidad en la institución. Frente a lo expuesto, se formuló el siguiente problema: ¿En qué medida las variables del modelo de comportamiento organizacional predicen el desempeño laboral en gestión de la calidad educativa en colaboradores universitarios en Perú?

El propósito de la investigación es analizar las variables del modelo de comportamiento organizacional (autoeficacia, optimismo disposicional, esperanza disposicional, flow, trabajo significativo, colectivismo horizontal, cortesía y sinergia) como predictores en la mejora del desempeño laboral en gestión de la calidad educativa en colaboradores universitarios en Perú. Se hipotetiza que las variables del modelo de comportamiento organizacional predicen el desempeño laboral en gestión de la calidad educativa en colaboradores universitarios en Perú.

A su vez, se espera que los resultados orienten propuestas de desarrollo del capital humano en las universidades como gestores de la calidad, por ser esta la vía para el logro de propósitos institucionales y la formación de futuros profesionales competentes.

MÉTODO

Diseño:

Se siguió un enfoque metodológico cuantitativo no experimental, con un diseño de investigación predictivo transversal (Ato et al., 2013) de ocho variables independientes (autoeficacia, optimismo disposicional, esperanza disposicional, flow, trabajo significativo, colectivismo horizontal, cortesía y sinergia) que conforman la propuesta del modelo de comportamiento organizacional y su efecto en la variable dependiente denominada desempeño laboral en gestión de la calidad.

Participantes:

Se consideró a 217 trabajadores universitarios (61,5% mujeres y 38,5% hombres) que laboraban

en jornadas a tiempo completo en una universidad privada peruana multi campus, con edades entre 34 a 73 años ($M = 39,64$; $DE = 9,94$); el 49,9% fueron docentes y el 50,1% administrativos. Para la selección de participantes, se consideró de manera indistinta su rol como docentes o administrativos; los criterios de inclusión fueron que desarrollaran labores de gestión de la calidad (participación en comité de calidad para el licenciamiento o la acreditación, estar a cargo de procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, pertenecer al área de calidad de la institución o programas de estudio); con, al menos, un año de antigüedad en el puesto y la institución y modalidad de trabajo a tiempo completo. Se excluyó a quienes se rehusaran a ser parte de la investigación.

Los participantes fueron elegidos con muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual se efectuó tras haber accedido a la relación de colaboradores con labores en gestión de la calidad de la institución, y hacer la selección al azar. Para determinar la muestra, se consideró un nivel de confianza de 95% y un error de muestreo de ,05.

Instrumentos:

El primer instrumento fue la Escala de Comportamiento Positivo en la Organización, elaborado para el presente estudio, debido a que solo existen instrumentos psicométricos que miden las variables predictoras por separado. Se utilizó los modelos teóricos de comportamiento organizacional positivo (Luthans, 2002) y el modelo teórico cognitivo interpretativo y social (Pfeffer, 1997). Es una escala tipo Likert de 31 ítems directos con cinco opciones de respuesta (nunca = 0 a siempre = 4). Comprende las variables autoeficacia (Bandura, 1977), optimismo disposicional (Carver et al., 2010), esperanza disposicional (Snyder, 1995; Youssef, & Luthans, 2007), flow (Bakker, 2008; Csikszentmihalyi, 2015), trabajo significativo (Steger et al., 2012), colectivismo horizontal (Triandis, 1996; Triandis, & Suh, 2002), cortesía (Organ, 2018) y sinergia (Sebanz et al., 2006).

La evidencia de validez basada en la estructura interna se efectuó con el análisis factorial exploratorio (AFE, método de residuos mínimos y rotación oblimin). Se cumplió con los supuestos y se obtuvo con porcentajes de varianza acumulada superiores al 40% para cada variable y cargas

factoriales mayores a ,55; a su vez, se obtuvo índices de ajuste adecuados con el análisis factorial confirmatorio (AFC, método de máxima

verosimilitud). La fiabilidad por consistencia interna indicó puntajes entre ,74 a ,87 obtenidos con el índice Omega (ver detalle en la tabla 1).

Tabla 1

Evidencias psicométricas de la Escala de Comportamiento Positivo en la Organización

Variable	AFE		AFC		Omega
	% de Varianza	X ² /gl	CFI	SRMR	
Autoeficacia	54,9	0,24	,99	,005	,83
Optimismo disposicional	51,9	1,23	,99	,013	,81
Esperanza disposicional	49,3	3,39	,98	0,21	,80
Flow	41,2	3,11	,98	,024	,74
Trabajo significativo	68,7	1,41	,99	,012	,87
Colectivismo horizontal	45,4	3,99	,97	,024	,77
Cortesía	47,1	2,22	,99	,017	,78
Sinergia	56,1	1,66	,99	,013	,84

El segundo instrumento fue la Escala de Desempeño Laboral en Gestión de la Calidad, elaborado para esta investigación bajo las premisas teóricas de Koopmans et al., (2011), pues solo se cuenta con escalas psicométricas que miden el desempeño general. Consta de 10 reactivos directos agrupados en tres dimensiones: Experticia (Aman-Ullah et al., 2022), ejecución (Robbins, & Judge, 2017) y resultados (Koopmans et al., 2013). Tiene cinco opciones de respuesta (definitivamente no = 0; definitivamente sí = 4). Las puntuaciones obtenidas sitúan a los evaluados en los niveles deficiente, regular

y bueno de desempeño y sus dimensiones. Previa corroboración de los supuestos de KMO y test de esfericidad de Bartlett, se evidenció la validez basada en la estructura interna con el AFE mediante el método de residuos mínimos y rotación oblimin, con una varianza acumulada de 61,4%, cargas factoriales entre ,45 a ,89 y un adecuado ajuste obtenido con el método de máxima verosimilitud (RMSEA<,05; TLI>,99; χ^2 /gl < 2). Su confiabilidad por consistencia interna, mediante el índice Omega, mostró valores entre ,71 y ,87 (ver tabla 2).

Tabla 2

Evidencias psicométricas de la Escala de Comportamiento Positivo en la Organización

Dimensión	AFE		AFC		Omega
	% de Varianza	X ² /gl	CFI	SRMR	
Experticia	17,4	-	-	-	,71
Ejecución	17,7	-	-	-	,74
Resultados	26,3	-	-	-	,87
Desempeño laboral en gestión de la calidad	61,4	1,17	,99	,024	-

Procedimiento:

La técnica de recolección de datos fue la encuesta bajo la modalidad de autoevaluación remota y asíncrona. Se eligió una universidad privada con presencia en varias ciudades peruanas y se solicitó el permiso al Vicerrectorado de Investigación, en cumplimiento de las disposiciones de la institución. Se elaboró y distribuyó un formulario en línea mediante correo electrónico a los trabajadores docentes y administrativos universitarios. Se verificó el cumplimiento de criterios de selección en la base de datos.

Análisis de datos:

El paquete estadístico empleado fue el SPSS v24. Previo al procesamiento de resultados, se efectuó el análisis preliminar de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov y, con la correlación de Spearman, se verificó la ausencia de multicolinealidad entre predictores y la variable dependiente, para construir el modelo de predicción.

Se utilizó el análisis de regresión logística multinomial (ARLM) con la técnica de pasos hacia atrás; primero se estableció la covariable condición laboral (docentes o administrativos) para su efecto en la predicción del desempeño laboral en gestión de la calidad y, determinar si el modelo funciona de manera diferenciada en docentes y administrativos. A continuación se obtuvo la significancia global del modelo y el efecto de cada predictor al contrastar los p-valores de las pruebas de razón de verosimilitud. La prueba Wald ($p < ,05$) permitió eliminar aquellos con menos impacto en el desempeño en gestión de calidad. Posteriormente, se estimaron los parámetros del modelo para establecer la relación de causa-efecto entre las variables. Se cuantificó el efecto de cada predictor mediante los coeficientes beta (β) y la forma exponencial de la tasación puntual interválica Exp (β).

Se evaluó el ajuste del modelo con la prueba de desviación para identificar diferencias estadísticamente significativas de los valores predichos y los valores observados ($p \geq ,05$), se identificó la proporción de variabilidad de la variable dependiente que el modelo final explica mediante el pseudo R^2 corregido de Nagelkerke. Finalmente, se clasificó el modelo estimado en la categoría más probable con las categorías observadas y pronosticadas de la variable

dependiente, cuyo porcentaje de coincidencias sirve de indicador de la calidad predictiva del modelo.

Aspectos éticos:

Se siguió las normas éticas internacionales (American Psychological Association, 2017) como los criterios de confidencialidad y anonimato de los evaluados y la institución investigada, así como el consentimiento informado a todos los participantes (Resolución Ministerial que aprueba el Documento Técnico: Consideraciones Éticas para la Investigación en Salud con Seres Humanos, 2020). Como fuera indicado líneas arriba, se solicitó la autorización por escrito para la realización del estudio al Vicerrectorado de Investigación de la universidad y se obtuvo el permiso mediante oficio emitido por el Vicerrector sin requerir aprobación de Comité de ética por la naturaleza del estudio.

RESULTADOS

Análisis preliminar:

Se evaluó el ajuste a la distribución normal en las variables; los resultados reflejaron p-valores inferiores a ,05, lo que evidencia una diferencia estadísticamente significativa entre la distribución de los puntajes de los predictores, la variable dependiente y sus dimensiones. Las correlaciones entre predictores, registraron valores de ,47 a ,79, que indicó ausencia de multicolinealidad entre estos y permite utilizarlos para el modelo de predicción.

Efecto de los predictores en el desempeño laboral del gestor de la calidad:

Los resultados se presentan sin subdividirse en grupo de docentes o administrativos, puesto que son comunes las tareas de gestión de la calidad que realizan, al margen de su condición. Para contrastar esta premisa, se consideró la covariable de condición laboral (docentes y administrativos) y se observó que no tiene un efecto significativo que diferencie ambos grupos, por lo que se descartó del modelo final.

La prueba de razón de verosimilitud demostró ser estadísticamente significativa para el modelo final en la variable dependiente, lo que permite

identificar el efecto de cada uno de estos predictores. Este análisis evidenció que solo la autoeficacia, el optimismo disposicional, el trabajo significativo, el colectivismo horizontal

y la sinergia están significativamente asociados con el desempeño en gestión de la calidad; por ello, se seleccionaron estos cinco para estimar el modelo de predicción (ver tabla 3).

Tabla 3

Pruebas de razón de verosimilitud en los predictores del gestor de la calidad

Modelo	Todos los predictores			Predictores seleccionados		
	X ²	Gl	p	X ²	gl	p
Nulo						
Final	240,57	10	<,001	266,66	6	<,001
Covariable						
Condición Laboral	,51	1	,477			
Predictivas						
Autoeficacia	5,72	1	,017	4,8	1	,029
Optimismo disposicional	5,27	1	,022	11,8	1	<,001
Esperanza disposicional	2,36	1	,125			
Flow	1,19	1	,275			
Trabajo significativo	4,35	1	,037	5,0	1	,025
Colectivismo horizontal	7,68	1	,006	9,0	1	,003
Cortesía	0,51	1	,475			
Sinergia	3,98	1	,046	9,1	1	,002

Nota. X² = Chi cuadrado; gl = grados de libertad; p = significância

A su vez, la prueba de Wald muestra un efecto estadísticamente significativo de los cinco predictores previamente seleccionados en el modelo final, lo que ratifica su contribución; a su vez, no se reportan diferencias significativas entre los valores predichos con los observados en la desviación, lo que denota un buen ajuste. Los coeficientes Beta (β) indican que el incremento del trabajo significativo, el

colectivismo horizontal y la autoeficacia, así como la disminución del optimismo disposicional y la sinergia, mejoran el desempeño en gestión de la calidad de los docentes y administrativos (ver tabla 4). Al clasificar a sujetos observados – pronosticados en la categoría más probable, se obtuvo una buena calidad de predicción en el 97,7% de casos.

Tabla 4

Estimaciones de los parámetros del modelo de predicción en el desempeño en gestión de calidad

Nivel en VD	Predictor	Prueba de Wald		Coeficientes Beta		Influencia		
		X ²	p	β	EE	Exp(β)	Li	Ls
Bueno	Autoeficacia	3,98	,046	1,10	0,55	2,99	1,02	8,77
	Optimismo disposicional	8,24	,004	-1,63	0,57	0,20	0,07	0,60
	Trabajo significativo	4,12	,042	1,66	0,82	5,23	1,06	25,83
	Colectivismo horizontal	7,42	,006	1,16	0,43	3,18	1,38	7,31
	Sinergia	7,06	,008	-1,56	0,59	0,21	0,07	0,66

Nota. Categoría referencia: Regular; B = Coeficiente del modelo; EE = Error estándar; Exp(β) = Exponente del coeficiente β; Li = Límite inferior; Ls = Límite superior; VD= variable dependiente.

Desviación: X²=34,2(p=1,0); Seudo R²: Cox y Snell=,71; Nagelkerke=,94; McFadde=,89

DISCUSIÓN

La necesidad de forjar profesionales de alto nivel que enfrenten apropiadamente las exigencias cambiantes del entorno (Fabela-Cárdenas, & García-Treviño, 2014), requiere la planificación y ejecución de estrategias que aseguren una educación de calidad (Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva, 2020; OREALC/UNESCO, 2017). Al ser un tópico de interés común, la calidad en la educación debe abordarse de manera transversal e incluir al capital humano (ENQA, ESU, EUA, & EURASHE, 2015; Fabela-Cárdenas, García-Treviño, 2014; Mariz-Pérez et al., 2012). Tal es el propósito de esta investigación, para identificar los predictores que favorecen el desempeño laboral (Abu-Jarour, 2013; Aman-Ullah et al., 2022; Kiran et al., 2022), pero orientado al trabajador universitario docente y administrativo como gestores de la calidad.

Se reportó que la autoeficacia, optimismo disposicional, trabajo significativo, colectivismo horizontal y sinergia tienen un efecto estadísticamente significativo en el desempeño en gestión de la calidad en el 97.7% de los casos. Al analizar de manera más específica, si una persona confía en sus propias capacidades para ejecutar tareas (Bandura, 1977), le otorga un sentido al trabajo (Steger et al., 2012) o prioriza el logro de metas grupales (Triandis, 1996; Triandis, & Suh, 2002), reflejará un mejor cumplimiento

de los requisitos (Koopmans et al., 2011) en la gestión de la calidad educativa universitaria. En el otro extremo se tiene que, las probabilidades de tener un buen desempeño en gestión de calidad aumentan cuando el docente o administrativo desiste de sus creencias en resultados positivos (Carver et al., 2010) o deja de trabajar de forma coordinada (Riley et al., 2011).

Entonces, si los trabajadores se amparan, únicamente, en la confianza de tener finales positivos sin una estrategia clara que lleve a su consecución, pueden distraerse de las tareas efectivas en las que deben enfocarse y, con esto, retrasar el logro de metas. Adicionalmente, las funciones para gestionar la calidad educativa, aunque comparten el propósito de la mejora continua, pueden resultar variadas y dispersas desde el rol como docente o administrativo. Por lo que cada persona tiene que centrarse, de forma individualizada en las tareas que le correspondan, ya que el logro colectivo se producirá en la medida en que cada uno cumpla la parte asignada.

Por tanto, al asignar a un trabajador docente o administrativo a las labores de calidad, se debe optar por aquellos afronten retos, que prioricen los objetivos grupales antes de los personales. Además, se debe fomentar que la persona haya tenido experiencias exitosas pasadas (no necesariamente laborando en calidad), que le permitan mayor confianza en sí mismo y otorgar un propósito que le motive a realizar su labor.

Una vez establecidas las variables con efecto significativo, se observa que cinco de los ocho predictores se incorporarían al perfil del gestor de la calidad educativa universitaria; a saber: reforzar la percepción del trabajo significativo, el colectivismo horizontal y la autoeficacia mejora el desempeño (Çetin, & Aşkun 2018). El fomento de la sinergia o el optimismo disposicional debe restringirse si se espera mejorar el desempeño del gestor de calidad, lo que es discordante a reportes previos (Luthans et al., 2005; Youssef, & Luthans, 2007). El flow y la esperanza disposicional no tiene efecto estadísticamente significativo en la variable dependiente, lo que difiere de Luthans et al. (2005).

Si se desea desarrollar el perfil del gestor de la calidad educativa universitaria, se debe fomentar el enfoque en experiencias previas exitosas (Azanza et al., 2014; Llorens et al., 2007) que incrementen la propia confianza (Bandura, 1977). Además, se debe asegurar que estos trabajadores hayan internalizado el propósito que tiene su labor en la formación de los profesionales que requiere la sociedad (Steger et al., 2012) y que interactúen con sus compañeros priorizando las metas colectivas (Triandis, 1996; Triandis, & Suh, 2002). No obstante, se debe desalentar la expectativa de obtener resultados beneficiosos (Carver et al., 2010), pues se pierde enfoque en las metas al no tener claridad de acciones; así mismo, se debe limitar la coordinación entre los colaboradores puesto que, sus contribuciones pueden distar de lo requerido por la institución.

Es importante indicar que la investigación presentó algunas limitaciones, la primera estuvo orientada al uso de una población accesible procedente de una universidad privada con su propia cultura organizacional y propósitos en cuanto a gestión de la calidad. Aun cuando la muestra fue tomada en docentes y administrativos de 10 ciudades diferentes de Perú en las regiones de la costa, sierra y selva, no es posible efectuar generalizaciones a nivel de la universidad peruana. Por ello, futuros estudios deben replicarse en muestras de universidades públicas y privadas. Una segunda limitación es la posible presencia de variables mediadoras como los tipos de cultura organizacional que no fueron considerados en el presente estudio por lo que, las próximas investigaciones podrían incorporar estos elementos en un modelo predictivo de mayor complejidad. Aunque la autoevaluación ofrece información valiosa de

los propios protagonistas, requiere otras fuentes para contrastarse.

En esta investigación se ha contrastado las premisas teóricas y estudios previos con los hallazgos empíricos obtenidos, con ello se refuerzan las teorías sobre el comportamiento organizacional; adicionalmente, se podrán generar, en futuros trabajos, estrategias para potenciar la autoeficacia, el trabajo significativo, el colectivismo horizontal y el flow que han demostrado mejores resultados en la mejora del desempeño en gestión de la calidad y sus dimensiones. Esto permitirá generar herramientas de desarrollo del capital humano para fortalecer las habilidades blandas requeridas por los docentes y administrativos como gestores de la calidad educativa universitaria.

CONCLUSIONES

Se estableció un modelo de comportamiento organizacional compuesto por 5 predictores que predicen un mejor desempeño en gestión de la calidad en el 97,7% de casos. Las variables que contribuyen a la mejora del desempeño son el trabajo significativo, el colectivismo horizontal y la autoeficacia. Su práctica habitual contribuirá a hacer frente a los desafíos asociados a la mejora continua en la educación superior.

Este hallazgo también señala la necesidad de promover un entorno laboral, cuyas condiciones potencien el desarrollo de comportamientos que fomenten un mejor desempeño. Esto genera la necesidad de continuar los estudios que analicen los factores contextuales que intervengan en la consolidación de una cultura organizacional que, a su vez, sea el escenario adecuado para que todos los colaboradores sean gestores de la calidad educativa universitaria.

Agradecimientos / Acknowledgments:

Las autoras agradecen el apoyo brindado por los directivos de la institución educativa universitaria y a los participantes.

Fuentes de financiamiento / Funding:

Autofinanciado

Rol de los autores / Authors Roles:

KAA: Conceptualización, redacción del manuscrito, metodología, análisis formal e interpretación de los resultados y revisión.

YFP: Redacción del manuscrito, supervisión, revisión.

Conflicto de intereses / Competing interests:

Las autoras declaran bajo juramento no haber incurrido en conflicto de interés al realizar este artículo.

REFERENCIAS

- Abu-Jarour, S. F. (2013). Quality Management Practices and their Impact on Organization Performance. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 2(6), 1-10. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2711623&__cf_chl captcha__tk__=.d9Yo.7I2hb7NOW0kmB6WF7FKXg1sJj8GJsUNnTHBS8-1641403087-0-gaNycGzNDxE
- Aman-Ullah, A., Mehmood, W., Amin, S., Abbas Y. A. (2022). Human Capital and organizational performance: A moderation study through innovative leadership [Capital humano y desempeño organizacional: Un estudio de moderación a través del liderazgo innovador]. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(4), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100261>
- American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of Psychologists and code of conduct* [Principios éticos de los psicólogos y código de conducta]. <https://www.apa.org/ethics/code/index>
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en Psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Azanza, G., Domínguez, A. J., Moriano, J. A., Molero, F. J. (2014). Capital psicológico positivo. Validación del cuestionario PCQ en España. *Anales de la Psicología*, 30, 294-301. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.1.153631>
- Bakker, A. B. (2008). The work-related flow inventory: Construction and initial validation of the WOLF [El inventario de flow relacionado con el trabajo: Construcción y validación inicial del WOLF]. *Journal of Vocational Behavior*, 72(3), 400-414. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2007.11.007>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change [Autoeficacia: hacia una teoría unificadora del cambio de comportamiento]. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. <https://educational-innovation.sydney.edu.au/news/pdfs/Bandura%201977.pdf>
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Segerstrom, S. C. (2010). Optimism [Optimismo]. *Clinical Psychology Review*, 30(7), 879-889. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2010.01.006>
- Çetin, F. & Aşkun, D. (2018). The effect of occupational self-efficacy on work performance through intrinsic work motivation [El efecto de la autoeficacia ocupacional en el desempeño laboral a través de la motivación laboral]. *Management Research Review*, 41(2), 186-201. <https://doi.org/10.1108/MRR-03-2017-0062>
- Csikszentmihalyi, M. (2015). *Flow: The psychology of optimal experience* [Flow: La psicología de la experiencia óptima]. Vearsa.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education, European Students' Union, European University Association, & European Association of Institutions in Higher Education. (2015). *Standards and guidelines for quality assurance in the European higher education area (ESG)* [Estándares y directrices para la garantía de calidad en el espacio Europeo de educación superior]. Bélgica. https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf
- Fabela-Cárdenas, M. A., y García-Treviño, A. H. (2014). Gestión de la calidad educativa en educación superior del sector privado. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 6(13), 65-82. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.M6-13.GCEE>

- Hussain, T., y Younis, A. (2015). Quality management practices and organizational performance: Moderating role of leadership [Prácticas de gestión de calidad y desempeño organizacional: Rol moderador del liderazgo]. *Science International Lahore*, 27(1), 517-522. https://www.researchgate.net/publication/287643462_Quality_Management_Practices_and_Organizational_Performance_Moderating_Role_of_Leadership
- Kiran, V. S., Shanmugam, V., Raju, R. K., Kanagasabapathy, J. R. (2022). Impact of human capital management on organizational performance with the mediation effect of Human Resource Analytics [Impacto de la gestión del capital humano en el desempeño organizacional con el efecto mediador de la Analítica de Recursos Humanos]. *International Journal of Professional Business Review*, 7(3), 01-27. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i3.0667>
- Koopmans, L. Bernards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W., De Vet, H. C., & van der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance. A systematic review [Marcos conceptuales del desempeño laboral individual. Una revisión sistemática]. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. <https://doi.org/10.1097/jom.0b013e318226a763>
- Koopmans, L.; Bernaards, C. M.; Hildebrandt, V. H.; de Vet, H. & van der Beek, A. (2013). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators [Midiendo el desempeño laboral individual: Identificando y seleccionando indicadores]. *A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 48(2), 229-238. DOI 10.3233/WOR-131659
- Lenihan, H., McGuirk, H., & Murphy, K. R. (2019). Driving innovation: Public policy and human capital [Impulsando la innovación: Política pública y capital humano]. *Research Policy*, 48, 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2019.04.015>
- Llorens, S., Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2007). Does a positive gain spiral of resources, efficacy beliefs and engagement exist? [¿Existe un espiral de ganancias positivas de recursos, creencias de eficacia y compromiso?] *Computer in Human Behavior*, 23(1), 825-841. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2004.11.012>
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and maintaining psychological strengths [Comportamiento organizacional positivo: Desarrollar y mantener fortalezas psicológicas]. *Academy of Management Executive*, 16, 57-72. <http://dx.doi.org/10.5465/AME.2002.6640181>
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance [El capital psicológico de los trabajadores chinos: Explorando la relación con el rendimiento]. *Management and Organization Review*, 1(2), 249-271. <https://doi.org/10.1111/j.1740-8784.2005.00011.x>
- Mariz-Pérez, R. M., Teijeiro-Alvarez, M. M., & García-Alvarez, M. T. (2012). The relevance of human capital as a driver for innovation [La relevancia del capital humano como motor de la innovación]. *Cuadernos de Economía*, 35(98), 68-72. <https://www.elsevier.es/en-revista-cuadernos-economia-329-pdf-X0210026612551071>
- Oficina Regional de Educación para América Latina y El Caribe. (2017). *Educación 2030, Declaración de Buenos Aires, reunión regional de Ministros de Educación de América Latina y El Caribe. Argentina*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000247286>
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct cleanup time [Comportamiento de ciudadanía organizacional: Es hora de limpiar el constructo]. *Human Performance*, 10(2), 85-97. http://dx.doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2
- Organ, D. W. (2018). Organizational citizenship behavior: Recent trends and developments [Comportamiento de ciudadanía organizacional: Tendencias recientes y desarrollos]. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 295-306. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104536>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2015). *World Education Forum 2015, final report* [Foro Mundial sobre la Educación 2015]. Francia. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000243724>

- Pfeffer, J. (1997). *New directions for organization theory: Problems and prospects* [Nuevas direcciones para la teoría de las organizaciones: Problemas y perspectivas]. Oxford University Press. https://books.google.com.pe/books?id=LXY8D-wAAQBAJ&pg=PA42&hl=es&source=gbs_to_c_r&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Rasit, Z. A., Satar, N. H. A., Ramli, A., & Hashim, M. (2018). Total Quality Management and organizational performance: The role of performance measurement system [Gestión de Calidad Total y desempeño organizacional: El papel del sistema de medición del desempeño]. *International Journal of Engineering & Technology*, 7, 265-271. <http://dx.doi.org/10.14419/ijet.v7i4.15.23004>
- Resolución Ministerial 233-2020-MINSA [Ministerio de Salud]. Que aprueba el documento técnico: Consideraciones Éticas para la Investigación en salud con seres humanos. 27 de abril de 2020. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662949/RM_233-2020-MINSA_Y_ANEXOS.PDF?v=1588082657
- Riley, M. A., Richardson, M. J., Shockley, K., & Ramenzoni, V. C. (2011). Interpersonal synergies [Sinergias interpersonales]. *Frontiers in Psychology*, 2, 1-7. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2011.00038>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Schindler, L., Puls-Elvidge, S., Welzant, H., & Crawford, L. (2015). Definitions of quality in higher education: A synthesis of the literature [Definiciones de calidad en la educación superior: Una síntesis de la literatura]. *Higher Learning Research Communications*, 5(3), 3-13. <http://dx.doi.org/10.18870/hlrc.v5i3.244>
- Sebanz, N., Bekkering, H., & Knoblich, G. (2006). Joint action: Bodies and minds moving together [Acción conjunta: Cuerpos y mentes moviéndose juntos]. *Trends in Cognitive Sciences*, 10(2), 70-76. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2005.12.009>
- Seyfried, M., & Pohlenz, P. (2018). Assessing quality assurance in higher education: Quality managers perceptions of effectiveness [Evaluación de la garantía de calidad en la educación superior: Percepciones de efectividad de los gerentes de calidad]. *European Journal of Higher Education*, 8(3), 258-271. <https://doi.org/10.1080/21568235.2018.1474777>
- Sistema de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2022). Reporte nacional N° 2: "Balance de la acreditación en el Perú, desafíos y recomendaciones de política". Sistema de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Perú. <https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/7163/Reporte%20Nacional%202.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Snyder, C. R. (1995). Conceptualizing, measuring and nurturing hope [Conceptualizar, medir y alimentar la esperanza]. *Journal of Counseling & Development*, 73(3), 355-360. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1995.tb01764.x>
- Steger, M. F., Bryan, J. D., & Duffy, R. D. (2012). Measuring meaningful work: The Work and Meaning Inventory (WAMI) [Midiendo el trabajo significativo: El inventario de trabajo significativo (WAMI)]. *Journal of Career Assessment*, 20(3), 322-337. <http://dx.doi.org/10.1177/1069072711436160>
- Triandis, H. C. (1996). The psychological measurement of cultural syndromes [La medición psicológica de síndromes culturales]. *American Psychologist*, 51, 407-415. <http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.51.4.407>
- Triandis, H. C., & Suh, E. M. (2002). Cultural influences on personality [Influencias culturales en la personalidad]. *Annual Review of Psychology*, 53, 133-160. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.53.100901.135200>
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism and resiliencia [Comportamiento organizacional positivo en el lugar de trabajo: El impacto de la esperanza, el optimismo y la resiliencia]. *Journal of Management*, 33(5), 774-800. <https://doi.org/10.1177/0149206307305562>