



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;
denominada:

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD EN
LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD SEÑOR DE
SIPÁN**

AUTORAS:

MARITA LISSET RUIZ FERNÁNDEZ

KARINA ALEJANDRA TIGRE LARIOS

PIMENTEL – PERÚ

2011

RESUMEN

El presente trabajo, llamado Propuesta de un Modelo de Gestión de la Calidad en la Escuela de Administración, Universidad Señor de Sipán contribuye con la mejora de la calidad de servicio educativo, tiene como campo de estudio la gobernanza corporativa. El mismo pretende cubrir la necesidad de información científica sobre los siguientes temas: conducta ética, transparencia, calidad universitaria, planeación educativa, competitividad.

Es por ello que el objetivo de la investigación es elaborar un Modelo de Gestión de Calidad Educativa para mejorar el funcionamiento en la Escuela de Administración, basado en el Modelo EFQM de Excelencia. Esta teoría define a la Calidad Educativa como la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía algunos criterios.

Los métodos utilizados en la investigación son descriptivo y propositivo. La Escala de Likert es el instrumento utilizado para la recolección de datos, el cual nos permitió aplicar las encuestas a 30 personas, pertenecientes al 7º y 8º ciclo de la Escuela de Administración.

De los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta se ha podido apreciar que los usuarios se muestran indecisos en opinar sobre la calidad educativa que ofrece la Escuela y otro número está en desacuerdo que la calidad sea eficiente por lo consecuente forma una imagen no muy clara de la Universidad en general.