

**UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

**EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA PARA ALCANZAR LA CALIDAD  
TOTAL EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA PIURA 2010**

**PARA OBTENER EL TITULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORES:**

**MECA MORAN KAROL IVAN**

**ZAMBRANO ICHPAS MICHAEL FERNANDO**

**ASESOR:**

**LEMIN ABANTO CERNA**

**PIURA-PERÚ**

**2010**

**UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA PARA ALCANZAR LA  
CALIDAD TOTAL EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA PIURA 2010**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO LICENCIADO EN**

**MENCION:** ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**AUTOR (ES)** MECA MORAN KAROL IVAN

ZAMBRANO ICHPAS MICHAEL FERNANDO

**ASESOR** LEMIN ABANTO CERNA

**PIURA - 2010**

## **PRESENTACION**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

De acuerdo al CAPITULO II del ARTICULO 15º del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo – Piura y el de la escuela profesional de Administración, de optar el grado de Licenciado en Administración.

Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

**EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA PARA ALCANZAR LA CALIDAD TOTAL EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA PIURA 2010**

Con la convicción de que se otorgara el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

---

**PRESIDENTE**

## **DEDICATORIA**

Queremos dedicar este trabajo de tesis que representa un esfuerzo muy importante para nuestra carrera profesional a nuestros padres que representan una inspiración para poder exigirnos, los cuales nos apoyaron en todo momento y además a nuestros profesores Lemin Abanto Cerna y Renée Mejía Canessa que nos apoyaron y tuvieron mucha paciencia para guiarnos en todo el camino de este trabajo y ante todo a Dios que siempre esta protegiéndonos y empujándonos en cada tropiezo dado sin abandonarnos.

## RESUMEN

La investigación realizada determina la influencia que tiene el Empowerment sobre la Calidad Total en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Piura determinado mediante los cinco indicadores del Empowerment. La investigación se basara en un estudio realizado por la Universidad de México midiendo el Empowerment.

El estudio de la Calidad Total se usara para corroborar los datos encontrados en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Piura, donde indican que si alcanza la Calidad Total teniendo como prueba el ISO 9001:2000 y reconocimientos por empresas internacionales; de esta manera recogiendo los datos que nos proporcionaron las herramientas utilizadas se podrán esclarecer nuestros objetivos del trabajo que son “Conocer la influencia del Empowerment en la Calidad Total de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Piura 2010”.

“Determinar los indicadores claves del Empowerment que afectan la Calidad Total en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Piura 2010.”

“Determinar las áreas en las que se utiliza el Empowerment en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Piura 2010.”

“Determinar el nivel de Empowerment que se utiliza en las áreas respectivas de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Piura 2010.”

Así como nuestras hipótesis” Existe una relación entre el Empowerment y la Calidad Total en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Piura 2010”

“Existen indicadores del Empowerment que afectan a la Calidad Total en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Piura 2010.”

“Existen áreas en las que se utiliza el Empowerment como herramienta para alcanzar la Calidad Total de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Piura 2010.”

“Existe un alto grado de Empowerment que utilizan las áreas de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Piura 2010”.

Todos los objetivos son alcanzados y las hipótesis aceptadas por lo que se logra determinar que el Empowerment si influye en la Calidad Total de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Piura, así como en cada área de la empresa se alcanzan los indicadores del Empowerment demostrando que el Empowerment si es una herramienta fundamental para alcanzar la Calidad Total.

## ABSTRACT

The investigation determined the influence of empowerment on total quality in the national superintendent of Piura tax determined by the five indicators of empowerment, the research was based on a study by the University of Mexico measuring empowerment.

The total quality study will be used to corroborate data found in the National Tax Administration Superintendency of Piura, which indicate that if having reached full quality as evidenced by the iso 9001:2000 and awards for international companies, thus collecting data gave us the tools may be used to clarify our work goals that are "determine the influence of empowerment in the overall quality of the National Superintendency of Tax Administration Piura 2010."

"Determining the key indicators of empowerment that affect the overall quality in the National Superintendency of Tax Administration Piura -2010."

"Identify the areas in which empowerment is used in the National Superintendency of Tax Administration Piura -2010."

"Determining the level of empowerment that is used in the respective areas of the National Superintendency of Tax Administration Piura 2010."

As our hypothesis, "There is a relationship between empowerment and total quality in the National Superintendency of Tax Administration 2010.

"There are indicators of empowerment that affect the overall quality in the National Superintendency of Tax Administration Piura2010."

"There are areas in which empowerment is used as a tool to achieve the overall quality of the National Superintendency of Tax Administration Piura2010."

"There is a high degree of empowerment that use areas of the National Superintendency of Tax Administration Piura 2010."

All goals are achieved and accepted hypothesis as it was determined that the empowerment influences in the overall quality of the National Superintendency of Tax Administration and Piura in every area of the company are achieved empowerment indicators showing that the empowerment if it is an essential tool for total quality.