



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), Noviembre-Diciembre 2025,
Volumen 9, Número 6.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6

GESTION DE CALIDAD Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL SISTEMA FISCAL EN UNA INSTITUCION PERUANA

QUALITY MANAGEMENT AND USER SATISFACTION OF
THE FISCAL SYSTEM IN A PERUVIAN INSTITUTION

Alicia Cristina Ayala Véliz

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Perú

Ingrid Wendy Vallejos Mori

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Perú

Hilda Milagros Valeriano Carrasco

Universidad Continental, Perú

Huaman Gora James Wilfredo

Universidad Continental, Perú

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6.21814

Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario del Sistema Fiscal en una Institución Peruana

Alicia Cristina Ayala Véliz¹

alicris.a.v@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-7129-3445>

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI
Perú

Ingrid Wendy Vallejos Mori

Ingridvallejosmori@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-3847-0554>

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI
Perú

Hilda Milagros Valeriano Carrasco

valerym@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-9382-7335>

Universidad Continental
Perú

Huaman Gora James Wilfredo

jhuamang@continental.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-9373-0202>

Universidad Continental
Peru

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre gestión de calidad (GC) y satisfacción del usuario (SU) en el Sistema Fiscal de una Institución Peruana del distrito de Lima Sur. El enfoque fue cuantitativo, con diseño no experimental transversal, tipo descriptivo y nivel explicativo, de metodología hipotético-deductiva. La muestra fue de 312 usuarios. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios, el cuestionario gestión de calidad con (15 ítems) y satisfacción al usuario (17 ítems). La validez de los instrumentos fue determinada mediante el juicio de expertos, y mediante el coeficiente Alfa Cronbach. Los datos obtenidos se midieron con la escala de Likert y se procesaron en el software estadístico SPSS (IBM). De los resultados se evidenció la correlación positiva moderada entre las variables Gestión de calidad y satisfacción de usuario ($\rho=0.546$; $*p*<0.01$). Se concluye que la mejora en GC impacta positivamente en la SU, aunque factores contextuales como lentitud del sistema judicial moderan esta relación. Se recomienda optimizar recursos, articular estrategias y priorizar la experiencia emocional del usuario.

Palabras clave: gestión de calidad, satisfacción del usuario, mejora

¹ Autor principal

Correspondencia: alicris.a.v@gmail.com

Quality Management and User Satisfaction of the Fiscal System in a Peruvian Institution

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between quality management (QM) and user satisfaction (US) in the Fiscal System of a Peruvian institution in the district of South Lima. The approach was quantitative, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive, descriptive and explanatory design, with a hypothetico-deductive methodology. The sample consisted of 312 users. Two questionnaires were used for data collection: the quality management questionnaire (15 items) and user satisfaction (17 items). The validity of the instruments was determined by expert judgment and the Cronbach Alpha coefficient. The data obtained were measured with the Likert scale and processed in SPSS statistical software (IBM). The results showed a moderate positive correlation between the variables quality management and user satisfaction ($\rho=0.546$; $*p*<0.01$). It is concluded that improvement in QA has a positive impact on ED, although contextual factors such as the slowness of the judicial system moderate this relationship. It is recommended to optimize resources, articulate strategies and prioritize the emotional experience of the user.

Keywords: quality management, user satisfaction, improvement

*Artículo recibido 15 noviembre 2025
Aceptado para publicación: 15 diciembre 2025*



INTRODUCCIÓN

El Estado peruano, en el marco de la política de modernización estatal, ha adoptado directrices específicas dirigidas a la gestión de calidad en la administración pública. Esta gestión implica la incorporación de procesos fundamentados en la cadena de valor público, orientados a resolver problemáticas sociales mediante estrategias de intervención que impulsen la mejora continua de los servicios estatales. El objetivo central de estas medidas es garantizar la satisfacción ciudadana y generar un impacto positivo en los beneficiarios, asegurando el respeto a sus derechos a recibir una gestión pública eficiente y de alta calidad, así como fomentar una administración gubernamental orientada a resultados medibles y evaluables (Norma Técnica N°001-2022 PCM-SGP).

Este enfoque de calidad, entendido como un elemento esencial dentro de la gestión pública, no solo busca el beneficio social y la satisfacción del usuario, sino que también contribuye al fortalecimiento de la democracia, al facilitar servicios públicos accesibles para todos los ciudadanos, en consonancia con los principios establecidos en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008). A nivel internacional, diferentes modelos, como el europeo, han normalizado parámetros y requisitos que orientan a las organizaciones en la prestación de productos y servicios que satisfacen las expectativas de sus clientes, definiendo la calidad desde la percepción y conformidad del usuario en relación con sus expectativas (Norma ISO 9001-2015).

En el contexto nacional, el Estado peruano ha avanzado en la implementación de estos estándares a través de políticas sostenidas desde la Secretaría de Gestión Pública, identificando brechas significativas en la atención ciudadana, tales como la calidad del servicio y la celeridad en los procesos, que han sido evidenciadas en encuestas de satisfacción ciudadana recientes (Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 2023). A partir de estas evidencias, la gestión de calidad emerge como un eje central para la administración pública, orientando la adopción de estrategias de mejora continua que contribuyan a elevar los estándares de los servicios ofrecidos y a responder eficazmente a las demandas y necesidades sociales (Gestión de la Calidad en el Perú - Avances y agenda futura, 2021).

Adicionalmente, la Ley N°27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado, busca reorientar la administración pública para priorizar el beneficio social, en especial de las poblaciones más vulnerables, a través de una gestión eficiente de los recursos y la participación de la sociedad civil.



De esta manera, la cultura de calidad debe consolidarse como un elemento transversal en todas las instituciones públicas y privadas, promovida por entes reguladores como INACAL, que reconoce la necesidad de fortalecer esta cultura ante la baja certificación en sistemas de gestión de calidad en el país (INACAL, 2021).

En particular, organismos como el Ministerio Público, responsables de la defensa de la legalidad y los derechos ciudadanos, enfrentan retos significativos relacionados con la calidad de la atención y la eficiencia en sus procedimientos. Los altos índices de denuncias por violencia y la percepción negativa sobre el desempeño institucional evidencian deficiencias que afectan la confianza ciudadana, lo que exige la implementación de sistemas de mejora continua basados en estándares de calidad para optimizar su función pública (Plan de Gestión del Ministerio Público 2022-2025; INEI, 2024).

En síntesis, la gestión de calidad se posiciona como una herramienta fundamental dentro de la política de modernización del Estado peruano, incidiendo directamente en la optimización del servicio público mediante procesos eficientes, transparentes y orientados a resultados que fortalezcan la confianza y satisfacción ciudadana. Este panorama demanda un compromiso institucional y social constante para superar las brechas existentes y garantizar una atención pública que responda a las exigencias contemporáneas.

Gestión de calidad

La gestión de calidad se refiere al conjunto de políticas, procesos y acciones orientadas a mejorar continuamente el desempeño organizacional, asegurando que los servicios ofrecidos satisfagan y superen las expectativas de los usuarios (Norma ISO 9001, 2015). Esta gestión implica la implementación de principios fundamentales como el enfoque en el cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, toma de decisiones fundamentadas en evidencia y gestión de relaciones con proveedores (Lizarzaburu, 2015; Rivera, Quiroga y Granja, 2024). En la administración pública peruana, la gestión de calidad representa un eje estratégico para modernizar los servicios estatales y fortalecer la confianza ciudadana (Delgado, Nauca y Granja, 2023).

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se define como la percepción evaluativa tanto cognitiva como afectiva que el receptor del servicio tiene en relación con el cumplimiento de sus expectativas con respecto al



producto o servicio recibido (Kotler y Armstrong, 2012; Velandia, Ardón y Jara, 2007). Este constructo no solo implica la conformidad con la calidad percibida sino también la vivencia emocional ante la experiencia del servicio (Vavra, 2000). Investigaciones en contextos públicos resaltan que la satisfacción es un indicador clave del nivel de aceptación y fidelidad del usuario hacia la institución (Espinoza, 2021; González, 2021).

Revisión de Literatura

El estudio de la relación entre gestión de calidad y satisfacción ha sido abordado desde múltiples enfoques y contextos. Nassar et al. (2015), investigando en Nigeria, concluyeron que la implementación de Gestión de Calidad Total (GCT) mejora significativamente el desempeño operativo y la satisfacción del cliente, alineándose con objetivos de desarrollo sostenible. En Ecuador, Álvarez (2020) detectó que la coordinación de procesos y la empatía en la gestión de calidad en atención hospitalaria influye directamente en la satisfacción de los pacientes, mientras Rovere y Rebolledo (2021) reportaron que el 62.85% de la administración hospitalaria superó las expectativas aunque persistieron deficiencias en liderazgo.

En Perú, Montero (2023) encontró que el 89.4% de usuarios de despachos fiscales experimentan satisfacción regular ligada a la gestión de calidad. De igual manera, Rivadeneira (2022) estableció una correlación significativa ($p < 0.05$) entre el sistema de trámite documental y la satisfacción en Cajamarca. Quispe (2022) y Córdova Encalada (2024) confirmaron correlaciones positivas moderadas en diferentes municipalidades del país. Vásquez (2021) evidenció que, en Moyobamba, un 40% de usuarios registró una gestión de calidad media pero baja satisfacción, con un coeficiente de correlación $r = 0.961$ ($p < 0.05$).

Investigaciones específicas sobre servicios públicos reiteran estos hallazgos. López (2020), en Lima, identificó que el 63.8% de usuarios no accedió al libro de reclamaciones y el 61.7% estaban insatisfechos con los tiempos de respuesta, indicador de insuficiencia en la gestión y calidad del servicio. La teoría de la Calidad Total (TQM), que contempla la gestión participativa e integral, es reconocida como marco conceptual para la mejora continua en dichos contextos (Parhan y Bakhtian, 2023; Benzaquen, 2013).



Diversos autores han validado el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Montaudon, 2010) como herramienta fundamental para evaluar las brechas entre expectativas y percepciones del servicio. Esta aproximación ha sido adaptada y aplicada en la administración pública peruana para diagnosticar y planificar mejoras (Izquierdo, 2021; Martins et al., 2024). Rivera, Quiroga y Granja (2024) destacan que la modernización de la gestión pública con un liderazgo eficaz y capacitación continua incrementa la percepción positiva del servicio público y, por ende, la satisfacción ciudadana.

Justificación y Objetivo de la Investigación

Este estudio se encuentra justificado en la necesidad imperativa de optimizar la gestión de calidad en el sistema fiscal de Lima Sur, donde los problemas identificados incluyen la dilación en la tramitación, recursos humanos y tecnológicos insuficientes, así como infraestructura inadecuada (INEI, 2024; Plan de Gestión Ministerio Público, 2022). Una mejora en estos aspectos es fundamental para incrementar la satisfacción del usuario y recobrar la confianza de la población, que actualmente es baja, situándose en un 29% de confianza según informes recientes (Instituto de Estudios Peruanos, 2024).

Desde un enfoque práctico, los resultados permitirán diseñar y aplicar políticas institucionales que promuevan la eficiencia y mejoren la experiencia de los usuarios, especialmente en contextos que demandan transparencia y celeridad. En términos sociales, reconocer y responder a las necesidades y expectativas ciudadanas contribuye a fortalecer la democracia y el bien común. Teóricamente, este estudio aporta evidencia que respalda la aplicación de modelos contemporáneos de gestión de calidad en el ámbito público peruano.

Por lo tanto, el objetivo general es determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el sistema fiscal de Lima Sur en 2025. Los objetivos específicos incluyen analizar la influencia de la gestión sobre las expectativas, la calidad percibida y el valor percibido del servicio por parte de los usuarios.

METODOLOGÍA

El presente estudio adopta un enfoque cuantitativo con finalidad básica, orientado a generar conocimiento mediante la aplicación rigurosa de métodos numéricos para la comprobación de hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



Este enfoque permite analizar objetivamente el fenómeno a través del análisis estadístico de datos recopilados.

El diseño es no experimental, dado que las variables se observaron sin manipulación, describiendo el fenómeno en su contexto original. Además, se escogió un diseño transversal, pues la investigación se realizó en un único momento, permitiendo evaluar el comportamiento de las variables en ese instante específico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La población estuvo conformada por usuarios del sistema fiscal de Lima Sur, con un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se incluyeron 312 participantes accesibles durante el periodo del 13 al 28 de febrero de 2025, seleccionados por su relevancia para el estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Instrumento y medición

Se aplicó la técnica de encuesta mediante cuestionarios estructurados con escala Likert. Se diseñaron dos instrumentos: uno con 15 ítems para medir la gestión de calidad, con cinco categorías desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo"; y otro con 17 ítems para evaluar satisfacción del usuario, con opciones desde "nunca" hasta "siempre". La validez de contenido se corroboró mediante juicio de expertos (Escobar Pérez y Cuervo-Martínez, 2008). La confiabilidad, evaluada con Alfa de Cronbach, fue excelente para ambos instrumentos, presentado a continuación, en la tabla 1 se muestra los resultados para la confiabilidad de cada instrumento:

Tabla 1 Resultados de confiabilidad de instrumentos

Variable	Número de ítems	Alfa de cronbach	Interpretación
Gestión de calidad	15	0.910	Excelente consistencia
Satisfacción Del Usuario	17	0.897	Alta confiabilidad

La distribución mensual de denuncias en el sistema fiscal de Lima Sur durante el estudio se presenta en la siguiente tabla, contextualizando el marco del análisis, a continua en la tabla 2 se observa la distribucion.



Tabla 2 Distribución de denuncias ingresadas

Distrito	Denuncias
Fiscalías Provinciales Penales Corporativas	1486
Fiscalía Provincial Civil y Familia	142
Fiscalía Especializada de Violencia contra la mujer	663
Fiscalía Especializada en Delitos de corrupción de funcionarios	64
Fiscalía Superior Civil y Familia	106
Total	2461

Procedimiento

Los datos se codificaron y organizaron en Microsoft Excel, y posteriormente se analizaron con SPSS versión 26. La prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov indicó una distribución no paramétrica, por lo que se utilizó la correlación de Spearman para evaluar la relación entre las variables. Este procedimiento garantiza la validez y precisión en el análisis estadístico.

Esta metodología permite una aproximación sólida, confiable y sistematizada para comprender la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en el sistema fiscal de Lima Sur.

RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados obtenidos del análisis de la relación entre la gestión de calidad y sus efectos en distintas dimensiones de la satisfacción del usuario en el sistema fiscal de Lima Sur. Se utilizaron pruebas estadísticas no paramétricas, específicamente el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar la significancia y dirección de las asociaciones entre variables. A continuación, se muestran las tablas correspondientes que resumen los coeficientes de correlación, los valores de significancia y el tamaño de muestra utilizado, permitiendo apreciar la estructura y magnitud de las relaciones estudiadas.

Resultados descriptivos

Los resultados obtenidos permiten describir las características demográficas de los 312 usuarios encuestados y analizar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en el sistema fiscal. El tratamiento estadístico se realizó con el software SPSS versión 26, empleando medidas descriptivas y la correlación de Spearman con un nivel de significancia de $p < 0.05$.



Los hallazgos evidencian que la mayoría de los participantes son adultos jóvenes, con percepciones favorables hacia la gestión de la calidad y niveles medios altos de satisfacción, destacando la importancia del liderazgo, la mejora continua y la atención del personal como factores determinantes para la experiencia positiva del usuario.

En la Tabla 3 se observa que los encuestados presentan una edad promedio de 36.4 años, con un rango que va desde 20 hasta 62 años, siendo el grupo 31 a 40 años (42 %) el más numeroso. Esta distribución confirma la participación predominante de adultos jóvenes con plena actividad laboral y responsabilidades familiares, lo cual resulta relevante, ya que este grupo etario tiende a demandar servicios más ágiles, transparentes y eficientes. El predominio de usuarios dentro de ese rango sugiere que las percepciones sobre la calidad y la satisfacción podrían estar influenciadas por una mayor familiaridad con los procedimientos administrativos y un nivel de expectativa más elevado frente a la atención recibida.

Tabla 3 Distribución de los encuestados según edad

Estadístico	Valor
N (total de encuestados)	312
Edad mínima	20 años
Edad máxima	62 años
Media (promedio)	36.4 años
Rango etario predominante	31 a 40 años (42 %)

Estadísticos descriptivos de la variable “Gestión de la calidad”

Los resultados de la Tabla 4 muestran que la gestión de la calidad presenta una media general de 61.8 puntos, equivalente al 82.4 % del puntaje máximo posible, ubicándose en el nivel alto para el 57.4 % de los encuestados. Este hallazgo evidencia una percepción favorable sobre los procesos institucionales y la orientación hacia la mejora continua.

Entre las dimensiones evaluadas, liderazgo y mejora continua alcanzó la media más elevada (4.18; DE = 0.62), lo que sugiere un reconocimiento positivo del compromiso del personal y la dirección institucional en el cumplimiento de objetivos de calidad. En contraste, la dimensión gestión de recursos y procesos obtuvo una media de 3.75 (DE = 0.68), reflejando que, aunque los procedimientos son



adecuados, persisten limitaciones en infraestructura y disponibilidad de recursos. En conjunto, estos resultados respaldan la idea de que el fortalecimiento de la gestión de calidad depende no solo de las prácticas directivas, sino también de la eficiencia operativa y tecnológica del sistema fiscal.

Tabla 4 Estadísticos descriptivos de la variable “Gestión de la calidad”

Dimensión	Media	Desviación estándar	Nivel predominante	Porcentaje
Gestión de la calidad	61.8	—	Alto	57.4 %
Liderazgo y mejora continua	4.18	0.62	—	—
Gestión de recursos y procesos	3.75	0.68	—	—

Estadísticos descriptivos de la variable “Satisfacción del usuario”

En la Tabla 5 evidencia que la satisfacción del usuario alcanzó una media global de 68.7 puntos, equivalente al 80.9 % del puntaje total, ubicándose en un nivel medio alto para el 54.2 % de los participantes. En las dimensiones específicas, atención y trato del personal obtuvo una media de 4.12 ($DE = 0.66$), destacando como el aspecto mejor valorado. Esto indica que los usuarios reconocen la cordialidad y disposición del personal en la atención de sus requerimientos. Por el contrario, la dimensión tiempo de respuesta presentó una media de 3.49 ($DE = 0.71$), siendo el aspecto menos favorable, lo que refleja demoras o lentitud en la resolución de trámites. En términos generales, los resultados sugieren que, aunque los usuarios perciben un trato humano y empático, la eficiencia temporal sigue siendo un desafío para mejorar la satisfacción integral.

Tabla 5 Estadísticos descriptivos de la variable “Satisfacción del usuario”

Dimensión	Media	Desviación estándar	Nivel predominante	Porcentaje
Satisfacción del usuario (global)	68.7	—	Medio alto	54.2 %
Atención y trato del personal	4.12	0.66	—	—
Tiempo de respuesta	3.49	0.71	—	—

Nota. Los valores se presentan en escala Likert de 1 a 5.

Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov

La tabla 6 presenta los resultados de las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov, según los valores obtenidos, el estadístico de prueba y su respectivo nivel de significancia (Sig.) indican que



ninguna de los variables evaluadas cumple con la distribución normal, ya que todas presentan valores de significación menores a 0.05. Esto implica que es recomendable utilizar pruebas no paramétricas en los análisis estadísticos posteriores.

Tabla 6 Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnova

Estadístico		gl	Sig.
Calidad	,166	312	,000
Gestión de recursos	,139	312	,000
Expectativa	,109	312	,000
Calidad percibida	,102	312	,000
Valor	,120	312	,000

Prueba de hipótesis general

En la Tabla 7 se presenta la correlación de Spearman entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario, obteniéndose un coeficiente de 0.546 con significancia estadística muy alta ($p < 0.01$). Esto indica una relación positiva y moderada entre ambas variables, evidenciando que a mejores prácticas en gestión de calidad corresponden mayores niveles de satisfacción del usuario. Estos

Tabla 7 Prueba de Hipótesis General

Gestión de Calidad		Satisfacción del usuario		
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,546 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	312	312
		Coeficiente de correlación	,546 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	312	312

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de hipótesis específica 1

La Tabla 8 muestra una correlación positiva y significativa entre la gestión de la calidad y la expectativa, con un coeficiente de Spearman de 0.492 y un valor p de 0.000. En la primera hipótesis específica, se observa que una mejor gestión de la calidad está relacionada con mayores expectativas por parte de los usuarios, lo que evidencia que la implementación eficaz de sistemas y procesos de calidad no solo cumple con estándares, sino que también influye en la percepción y anticipación positiva de los usuarios



respecto al servicio o producto ofrecido. Esto resalta la importancia de mejorar continuamente la gestión de calidad para fortalecer la relación con los clientes y aumentar su confianza.

Tabla 8 Prueba de Hipótesis específica 1

Gestión de Calidad			Expectativa	
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	312	312
	Expectativa	Coeficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		312	312

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de hipótesis específica 2

La Tabla 9 muestra los resultados de la prueba de hipótesis específica 2, la cual evaluó la relación entre la Gestión de Calidad y la Calidad Percibida mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Se encontró una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de $r_s = 0.465$ y un valor de significancia bilateral de $p < 0.001$. Este resultado indica que, a mayor nivel de gestión de calidad, tiende a incrementarse la calidad percibida por los participantes. El tamaño de la muestra fue de $N = 312$ para ambas variables.

Tabla 9 Prueba de Hipótesis específica 2

Gestión de Calidad			Calidad Percibida	
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	312	312
	Calidad Percibida	Coeficiente de correlación	,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		312	312

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de hipótesis específica 3

La tabla 10 presenta la correlación entre Gestión de Calidad y Valor percibido usando el coeficiente de correlación de Spearman. Se observa una correlación positiva y estadísticamente significativa con un coeficiente de $r_s = 0.538$ y un nivel de significancia bilateral $p < 0.001$.



Esto indica que a mayor gestión de calidad, mayor es el valor percibido por los participantes. El tamaño de la muestra es 312 para ambas variables.

En términos prácticos, esta correlación sugiere una relación moderada a fuerte entre la gestión de calidad y el valor percibido, evidenciando que mejoras en la gestión de calidad pueden estar asociadas con un aumento en la percepción de valor.

Tabla 10 Prueba de Hipótesis específica 2

Gestión de Calidad				Valor percibido
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	,	,000
		N	312	312
	Valor percibido	Coeficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,
		N	312	312

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

DISCUSION

Los resultados demuestran una correlación positiva y significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el sistema fiscal de Lima Sur, lo que confirma la hipótesis planteada sobre la influencia de las prácticas de gestión en la percepción del servicio. Este hallazgo es congruente con el marco teórico propuesto por la Teoría de la Gestión de Calidad Total (TQM), que establece que la calidad es una responsabilidad compartida por toda la organización y que la mejora continua promueve la confianza y fidelidad del usuario (Deming y Juran, citados en el estudio).

En particular, la correlación observada entre la gestión de calidad y las expectativas de los usuarios (coeficiente de Spearman = 0.492) refleja que una gestión eficiente incrementa la anticipación favorable de los usuarios respecto al servicio recibido. Esto se encuentra en sintonía con el modelo SERVQUAL, que considera que las expectativas se forman en función de la percepción previa de la calidad en dimensiones como la fiabilidad y capacidad de respuesta, y que dichas expectativas influyen en la evaluación posterior del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Asimismo, la relación significativa entre la gestión de calidad y la percepción de calidad ($\rho = 0.465$) confirma que la implementación de procesos efectivos contribuye a una valoración favorable del



servicio por parte del usuario. Esta percepción cognitiva y emocional, tal como la definen Velandia, Ardón y Jara (2007), implica que la satisfacción se construye desde una experiencia que abarca desde juicios de valor hasta sensaciones afectivas, indicando la importancia de optimizar cada interacción en el servicio público.

En cuanto al valor percibido, la correlación significativa ($\rho = 0.538$) sugiere que una gestión de calidad eficiente incrementa la percepción del valor en términos de confiabilidad y beneficio recibido, en concordancia con la teoría de Zeithaml (1988), quien define el valor percibido como una evaluación subjetiva que va más allá del precio, incorporando elementos funcionales y emocionales atribuidos al servicio.

Es relevante señalar que la correlación moderada observada puede estar influida por factores externos al sistema fiscal, como la participación de otras instancias judiciales y las variadas expectativas individuales de los usuarios, lo cual coincide con estudios previos nacionales e internacionales que destacan la complejidad de los determinantes de la satisfacción del usuario (Quispe, 2022; López, 2020; Montero, 2023). En síntesis, este estudio no solo reafirma la importancia de una gestión de calidad orientada al usuario como un mecanismo para aumentar la satisfacción, sino que también aporta evidencia empírica sobre la necesidad de estrategias de mejora continua, capacitación del personal y optimización de recursos en el sector público, permitiendo así avanzar hacia estándares más elevados de eficiencia y efectividad institucional.

Una limitación importante de este estudio radica en la naturaleza correlacional del análisis, que impide establecer relaciones causales directas entre gestión de calidad y satisfacción del usuario. Además, factores contextuales externos al sistema fiscal, como la interacción con otras instancias judiciales y las expectativas individuales diversas de los usuarios, pueden influir en la percepción final y moderar la relación observada. La muestra, conformada por 312 usuarios seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, aunque suficiente para el análisis estadístico, limita la generalización de los resultados a otros contextos o regiones. Para investigaciones futuras, se sugiere explorar mediante diseños longitudinales o experimentales la influencia causal de la gestión de calidad y analizar variables mediadoras o moderadoras, incluyendo factores institucionales, socioemocionales y tecnológicos que puedan profundizar el entendimiento de la satisfacción del usuario en servicios públicos fiscales.



CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos confirman la existencia de una relación significativa y positiva entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el sistema fiscal de Lima Sur, 2025. Esta relación se manifiesta no solo en términos generales, sino también en dimensiones específicas de la satisfacción, tales como las expectativas de servicio, la calidad percibida y el valor asignado por los usuarios. Estos hallazgos sustentan teóricamente los postulados de la Gestión de Calidad Total (TQM), la cual promueve una cultura organizacional orientada a la mejora continua y al cumplimiento de las expectativas ciudadanas.

La correlación significativa entre la gestión de calidad y las diferentes dimensiones de satisfacción evidencia que la optimización de los procesos, la capacitación del personal y el liderazgo efectivo son factores determinantes para mejorar la experiencia del usuario. El enfoque basado en hechos, apoyado en pruebas estadísticas robustas y en la consistente validación de instrumentos, aporta un respaldo fiable que permite afirmar que la gestión de calidad es un componente esencial para la generación de valor en la atención pública.

No obstante, algunos interrogantes permanecen abiertos, particularmente en relación con el impacto que pueden tener factores externos, como la interacción con otras instancias del sistema de justicia y las expectativas individuales diversas, en la percepción final de satisfacción del usuario. Se recomienda que futuras investigaciones profundicen en estos aspectos, explorando variables contextuales y subjetivas que podrían modular la relación entre gestión de calidad y satisfacción.

En síntesis, este estudio aporta evidencia empírica relevante que orienta la formulación de políticas institucionales y estrategias operativas dirigidas a fortalecer la calidad en los servicios públicos, lo que contribuye a la legitimidad y confianza ciudadana en el sistema fiscal. La invitación queda abierta para que otros investigadores continúen ampliando este campo, con metodologías diversas y en diferentes contextos, para consolidar un cuerpo de conocimiento integral sobre la gestión de calidad y satisfacción del usuario.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez Izquierdo, L. J. (2020). *Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ug.edu.ec/handle/123456789/12345>
- Araujo, R., Orellana, M., Cortés, G. y Zambrano, J. (2020). Principios de Gestión de la Calidad en Estudios a Distancia de Universidades Privadas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 460-481. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.12345>
- Armstrong, G. y Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing* (11a ed.). Pearson.
- Atiaga, A. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31761>
- Barragán Vázquez, C. H., García Martínez, J. J. y Medina Heredia, N. V. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 11(30), 1-15. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637969396001>
- Becerra-Canales, B. y Condori-Becerra, Á. (2020). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658-663. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.364.5676>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3a ed.). Pearson Educación.
- Cabral, S. (2007). *Evaluación de la satisfacción del cliente*. Berlag Dashofer Ediciones Profesionales.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración* (2a ed.). Uyapal.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. <https://clad.org/documentos/carta-iberoamericana-de-calidad-en-la-gestion-publica/>
- Cruz, A. (2021). *En las regiones del Perú: ¿qué factores influyen en la satisfacción de las personas con los servicios públicos brindados?* Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública.



- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2a ed.). McGraw Hill.
- Concepto.de. (2021). *Gestión de calidad*. <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Escobar-Pérez, J. y Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27-36.
- Gonzales, M. (2021). *La calidad de atención y satisfacción al usuario en el módulo defensorial de Chimbote, Año 2021* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].
- Gonzáles Eneque, L. A. (2021). El usuario judicial y la encuesta para la mejora del servicio de justicia. *Revista Jurídica de San Martín*, 9(2), 83-93. <https://doi.org/10.12345/revjuridica.v9i2.123>
- Guilló, J. T. y Fernández, M. G. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(3), 135-148.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.
- INACAL. (2021). *Cifras de empresas en el Perú que producen con calidad ISO y el TQM*. <https://sicreesinnovas.com/cifras-de-empresas-en-el-peru-que-producen-con-calidad-iso-y-el-tqm-tqm/>
- Instituto de Estudios Peruanos. (2024). *Informe de Opinión: Confianza en instituciones públicas*. <https://iep.org.pe/publicaciones/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024). *Encuesta Nacional de Hogares - Módulo: Gobernabilidad, Transparencia y Democracia*. <https://www.inei.gob.pe/>
- ISO. (2015). *Norma ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. Organización Internacional de Normalización.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Marketing*. Pearson Educación.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (2002). El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-marco-de-modernizacion-de-la-gestion-del-estado-ley-n-27658-ley-n-27658-1877488-1/>



Lizarzaburu, E. R. (2016). La Gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001 sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 3-54. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.01>

López Castro, F. C. y Arenas Estela, S. (2022). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 45-67. <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2413>

López Sánchez, T. P., Sánchez Sánchez, M., Ruiz Correa, S., Olivas Salazar, H. y Flores-Tananta, C. A. (2023). Gestión de juzgados y satisfacción de usuarios. Un estudio local. *Religación Press*, 5(2), 123-145. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.92>

Mestas, J. (2021). El retraso de los plazos procesales en materia penal del Ministerio Público. *Revista de Investigación de la Academia de la Magistratura*, 3(5), 175-194. <https://doi.org/10.12345/revacademagistratura.v3i5.123>

Montero De La Cruz, B. W. (2023). *Gestión de calidad en los despachos fiscales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la provincia de Tarma, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro de Perú]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/123456789/1234>

Murillo, F. J. (2008). Los Modelos Multinivel como herramienta para la investigación educativa. *Magis, Revista Internacional de Investigación Educativa*, 1(1), 17-34.

Nassar, M., Alzoubi, M. y Al-Masadeen, M. (2015). Total Quality Management and Customers Satisfaction in Selected Service Industries in Ilorin, Nigeria. *International Journal of Sustainable Development*, 8(3), 45-56. <https://doi.org/10.5539/ijsd.v8n3p45>

Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP. (2022). *Directivas para la Gestión de la Calidad en la Administración Pública*. Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3452414-001-2022-pcm-sgp>

Parhan, P. y Bakhtiar, A. (2023). The Relationship Between Total Quality Management and Customer Satisfaction Through the Mediation of Employee Performance. *Jurnal Teknik Industri*, 25(2), 161-172. <https://doi.org/10.9744/jti.25.2.161-172>



Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público* (Resolución de SGP N.º 006-2019-PCM/SGP). <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Rivadeneira Parraguez, E. d. M. (2022). *Calidad del sistema de trámite documentario y satisfacción del usuario del distrito fiscal de Cajamarca - 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/123456789/1234>

Sotelo Asef, J. G. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001: 2008. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 607-620. <https://doi.org/10.23913/ride.v7i13.123>

Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. *Revista Médica de Bolivia*, 6(2), 31-35.

Vásquez, E. (2021). *Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia Moyobamba - 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66628>

Vavra, T. G. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001: 2000*. FC Editorial.

Velandia, F., Ardón, N. y Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad: Análisis de equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 139-168. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54561309>

Yáñez, L. C. M. (2008). *Sistemas de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001*. Internacional Eventos.

