Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2026,
Volumen 10, Número 5.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i5

GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE DEL PODER JUDICIAL DE TINGO MARÍA, AÑO 2026

DOCUMENT MANAGEMENT AND USER SERVICE AT THE HEADQUARTERS OF THE JUDICIAL POWER OF TINGO MARÍA, YEAR 2026

Jovat León Céspedes
Universidad Nacional Agraria de la Selva

Gil Tony Muñoz Ordoñez
Universidad Nacional Agraria de la Selva

Fernando Alberto Santiago Mantare
Universidad Nacional Agraria de la Selva

Sergio Martin Arana Cardenas
Universidad Nacional Agraria de la Selva

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i5.25916

Gestión Documental y Atención al Usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María, año 2026

Jovat León Céspedes[1]
jovat.leon@unas.edu.pe
https://orcid.org/0009-0007-4382-7525
Universidad Nacional Agraria de la Selva

Gil Tony Muñoz Ordoñez
gil.munoz@unas.edu.pe
https://orcid.org/0000-0003-3753-1326
Universidad Nacional Agraria de la Selva

Fernando Alberto Santiago Mantare
fernando.santiago@unas.edu.pe
https://orcid.org/0000-0003-3060-086X
Universidad Nacional Agraria de la Selva

Sergio Martin Arana Cardenas
sergio.arana@unas.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-3023-1542
Universidad Nacional Agraria de la Selva

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión documental y el servicio al cliente en la sede del Poder Judicial de Tingo María en 2026. El estudio empleó un enfoque cuantitativo y aplicado con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población y la muestra consistieron en 384 usuarios que visitaron la institución para realizar procedimientos, enviar documentos, solicitar información o recibir orientación. Los datos se recopilaron mediante una encuesta y un cuestionario estructurado. Los resultados mostraron una relación significativa entre la gestión documental y el servicio al cliente, con un coeficiente rho de Spearman de 0,863 y una significancia bilateral de 0,000 ($p < 0,05$), lo que indica una fuerte correlación positiva. Además, se identificaron fuertes correlaciones positivas entre el servicio al usuario y las dimensiones de organización de documentos ($rs = 0,827$), procesamiento de documentos ($rs = 0,850$), acceso a la información ($rs = 0,857$), digitalización de documentos ($rs = 0,840$) y preservación de documentos ($rs = 0,832$), todas con $p = 0,000$. Se concluyó que la gestión eficaz de documentos está significativamente relacionada con una mejora en los niveles de servicio al usuario, lo que conduce a servicios institucionales más eficientes, oportunos y satisfactorios.

Palabras clave: gestión documental, atención al usuario, organización documental, trámite documental, acceso a la información

[1] Autor principal.
Correspondencia: jovat.leon@unas.edu.pe

Document Management and User Service at the Headquarters of the Judicial Power of Tingo María, year 2026

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between document management and customer service at the Tingo María Judicial Branch headquarters in 2026. The study employed a quantitative, applied approach with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The population and sample consisted of 384 users who visited the institution to conduct procedures, submit documents, request information, or receive guidance. Data was collected using a survey and a structured questionnaire. The results showed a significant relationship between document management and customer service, with a Spearman's rho coefficient of 0.863 and a two-tailed significance of 0.000 ($p < 0.05$), indicating a strong positive correlation. Furthermore, strong positive correlations were identified between user service and the dimensions of document organization ($rs = 0.827$), document processing ($rs = 0.850$), access to information ($rs = 0.857$), document digitization ($rs = 0.840$), and document preservation ($rs = 0.832$), all with $p = 0.000$. It was concluded that effective document management is significantly related to improved levels of user service, leading to more efficient, timely, and satisfactory institutional services.

Keywords: document management, user service, document organization, document processing, access to information

Artículo recibido 12 julio 2026
Aceptado para publicación: 19 agosto 2026

INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, la modernización de la gestión pública ha priorizado la implementación de sistemas eficientes de gestión documental como eje estratégico para garantizar transparencia, acceso a la información y calidad en la prestación de servicios públicos. La International Organization for Standardization (2016), establece a través de la norma ISO 15489 que la gestión documental constituye un proceso sistemático orientado a la creación, recepción, mantenimiento y disposición de documentos, asegurando su autenticidad, integridad y disponibilidad a lo largo de su ciclo de vida. Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas (2020), ha señalado que la transformación digital y la adecuada gestión de la información fortalecen la gobernanza y la confianza ciudadana en las instituciones públicas. En este marco, una gestión documental eficiente no solo optimiza los procesos internos, sino que también impacta directamente en la calidad de la atención brindada a los usuarios.

En el Perú, la modernización del Estado ha impulsado reformas orientadas a mejorar la eficiencia institucional y la calidad de los servicios públicos. La Presidencia del Consejo de ministros (2013), mediante la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, establece que las entidades públicas deben orientarse a resultados y garantizar servicios oportunos y centrados en el ciudadano. En materia archivística, el Archivo General de la Nación (2019), señala que la gestión documental comprende el conjunto de procedimientos técnicos aplicados a los documentos desde su producción hasta su disposición final, con el propósito de asegurar su organización, conservación y acceso oportuno. Sin embargo, en diversas entidades públicas persisten desafíos relacionados con la acumulación de documentos, retrasos en la tramitación y limitaciones en los procesos de digitalización.

En el ámbito judicial, la gestión eficiente de expedientes resulta fundamental para garantizar celeridad procesal y una adecuada atención al ciudadano, dado el alto volumen documental que caracteriza estas instituciones.

En la sede del Poder Judicial del Perú en Tingo María, el manejo de expedientes físicos y digitales constituye un componente esencial para el desarrollo de los procesos judiciales y administrativos. La naturaleza de las funciones judiciales implica la constante generación, tramitación y consulta de documentación por parte de los usuarios. No obstante, pueden presentarse situaciones como demoras en la ubicación de expedientes, tiempos prolongados en la atención y limitaciones en el acceso a

información clara y oportuna. Estas circunstancias podrían influir en la percepción de calidad del servicio y en el nivel de satisfacción de los usuarios, lo que hace pertinente analizar la relación entre la gestión documental y la atención al usuario en dicha sede judicial.

Como interrogante general se planteó ¿Existe relación significativa enter la gestión documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María, año 2026? y como interrogantes específicas se tuvimos ¿Existe relación significativa entre la organización documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María?, ¿Existe relación significativa entre el trámite documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María?, ¿Existe relación significativa entre el acceso a la información y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María?, ¿Existe relación significativa entre la digitalización documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María? y ¿Existe relación significativa entre la conservación documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María?.

La presente investigación se justifica teóricamente porque analizó la relación entre la gestión documental y la atención al usuario en el ámbito judicial, integrando dos constructos que usualmente han sido abordados de manera independiente en la literatura académica. Sin embargo, existe limitada evidencia empírica que examine su relación en el sector justicia a nivel local. Desde el punto de vista práctico porque permitió determinar la existencia de una relación significativa entre la gestión documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María durante el año 2026. Los resultados generaron información objetiva que servirá como información para la toma de decisiones orientadas a fortalecer los procesos documentales internos.

Hermawan et al. (2025), presentaron el artículo titulado Leveraging IT use in healthcare records management: Impact on customer satisfaction and financial performance. El objetivo del estudio fue examinar cómo el uso de tecnologías de la información en la gestión de registros influye en la satisfacción del cliente y en el desempeño organizacional en instituciones de salud. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional y análisis estadístico mediante modelos estructurales. Los resultados evidenciaron que la implementación adecuada de sistemas digitales de gestión documental impacta positivamente en la satisfacción del usuario, al mejorar la disponibilidad y el acceso oportuno a la información. Asimismo, se concluyó que la digitalización de

los procesos documentales constituye un factor clave para fortalecer la calidad del servicio institucional.

Abong (2024), desarrolló la investigación titulada Records management practices and service delivery in public institutions. El objetivo fue analizar la influencia de las prácticas de gestión documental en la prestación de servicios en instituciones públicas. La metodología adoptada fue de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo–correlacional, aplicando cuestionarios estructurados a funcionarios y usuarios. Los resultados demostraron que las deficiencias en la organización y conservación de documentos generan retrasos en la prestación del servicio, mientras que prácticas adecuadas de gestión documental contribuyen a mejorar la eficiencia y la calidad percibida por los usuarios. Se concluyó que la gestión de registros constituye un elemento estratégico para fortalecer la atención y el servicio en entidades públicas.

Richard y Jain (2022), presentaron el artículo titulado Customer satisfaction in records management at Botswana Examinations Council Records Management Unit. El objetivo del estudio fue analizar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de gestión documental brindados por la unidad de records management de dicha institución. La metodología empleada se sustentó en un enfoque mixto, de tipo descriptivo–correlacional, utilizando encuestas basadas en el modelo SERVQUAL, así como entrevistas y observación directa. Los resultados permitieron concluir que la calidad de la gestión de registros influye significativamente en la satisfacción del usuario, identificándose debilidades relacionadas con la planificación del servicio y la capacitación del personal. Asimismo, se evidenció que una gestión documental organizada y eficiente contribuye a mejorar la percepción de calidad del servicio ofrecido.

Falconi (2023), desarrolló la investigación Gestión documental digital y la calidad de servicio en la Red Asistencial Ayacucho de EsSalud. Como objetivo, la presente investigación planteó establecer en qué medida se relaciona la gestión documental digital con la calidad de servicio al usuario en la Red Asistencial Ayacucho de EsSalud. La metodología de investigación empleada fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. En este marco, el análisis inferencial permitió obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $\rho = +0{,}727$, con un nivel de significancia $p = 0{,}000$; resultado que evidencia la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la

variable gestión documental digital y la variable calidad de servicio. Asimismo, al analizar la relación entre la gestión documental digital y la dimensión procedimientos de la calidad de servicio, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de $\rho = +0{,}629$, con una significancia $p = 0{,}000$. Dado que este valor es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0{,}05$), se infiere la presencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. En consecuencia, la investigación concluye que existe una relación significativa entre la gestión documental digital y la calidad de servicio al usuario en los servidores públicos de la Red Asistencial Ayacucho de EsSalud, en la ciudad de Ayacucho, región Ayacucho.

Girao y Picho (2023), En su investigación titulada Gestión Documental y Servicios de Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, el objetivo general fue determinar la relación existente entre la gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, durante el año 2021. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel correlacional. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta a funcionarios de la referida institución, empleándose como instrumento un cuestionario estructurado con escala tipo Likert. Asimismo, el procesamiento y análisis de la información se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 26, con el propósito de contrastar la hipótesis planteada. Los resultados obtenidos, a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, evidenciaron una correlación significativa ($r = 0{,}961$) entre la variable gestión documental y la atención al usuario. En consecuencia, se determinó la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Finalmente, la investigación concluyó que existe una relación significativa entre la gestión documental y la atención al usuario del área penal en la Corte Superior de Justicia de Ica, en el año 2021.

Gómez (2023), en su investigación titulado “Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo de una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023”. El presente estudio tuvo como objetivo principal demostrar la correspondencia de la gestión documental calidad de servicio al usuario externo de una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023; siendo un estudio de tipo básico, de nivel correlacional y de diseño no experimental, para la cual se ha tomado en cuenta una muestra de 132 personas de una población de 200 servidores públicos; se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, tipo escala de Likert, para la recolección de datos; se realizó la validez de

contenido por juicio de expertos y la confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach para las dos variables. También, se ha utilizado el estadístico Rho de Spearman para establecer el grado de correlación, determinándose que existe relación significativa entre la gestión documental y la calidad de servicio para el usuario externo, pues de acuerdo al coeficiente de correlación de rho=.795 con un p=0.00 ($p<0.05$). Se concluye que un sistema de gestión documental es primordial en una institución, ya que redundará en una mejor logística documental, lo que a su vez mejorará la calidad del servicio a los usuarios.

Herrera (2024), en su trabajo de investigación titulado "Modelo de Gestión Documental para mejorar la satisfacción del usuario de las dependencias administrativas de la UNCP, 2022". El objetivo de la investigación fue explicar en qué medida el modelo de Gestión Documental influye en la satisfacción del usuario de las dependencias administrativas de la UNCP, 2022, para proponer un modelo de Gestión Documental. Es un estudio básico y aplicado a la vez, pues luego de un análisis, se realiza una propuesta para mejorar potencialmente el problema de insatisfacción del usuario. Se utilizó el método científico, el método hipotético-deductivo, analítico y el método de medición. Se empleó el diseño no experimental a una muestra probabilística representativa y confiable de 372 personas a quienes se aplicaron una escala de actitud. Utilizando el análisis descriptivo e inferencial, se encontró que; el Modelo de Gestión Documental influye en medida significativa en la satisfacción del usuario de las dependencias administrativas de la UNCP – 2022. La Incorporación Documental influye en medida significativa en la satisfacción del usuario el Registro Documentario influye en medida significativa en la satisfacción del usuario. Sin embargo, encontró evidencias para aceptar la hipótesis nula y concluir que la Clasificación Documental no influye en medida significativa en la satisfacción del usuario de las dependencias administrativas de la UNCP – 2022. Así mismo se evidenció que el Almacenamiento Documentario influye en medida significativa en la satisfacción del usuario, que el Acceso Documentario influye en medida significativa en la Satisfacción del Usuario, que la Trazabilidad Documental influye en medida significativa en la satisfacción del usuario y finalmente la Disposición Documental influye en medida significativa en la satisfacción del usuario de las dependencias administrativas de la UNCP – 2022.

Quito (2024), En su investigación titulada “Gestión documentaria y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración Huánuco, 2023”, el objetivo general fue determinar de qué manera la gestión documentaria se relaciona con la calidad de servicio en dicha institución durante el año 2023. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y con diseño no experimental, ya que se analizó la manifestación de las variables en su contexto natural sin manipulación alguna, basándose en procedimientos de medición y análisis estadístico para interpretar la realidad observada. Para la contrastación de la hipótesis se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman, adecuada para datos no paramétricos. Los resultados evidenciaron una significancia bilateral de $p = 0,000$, valor inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la gestión documentaria y la calidad de servicio. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido fue $\rho = 0,949$, lo que, según la escala de interpretación, representa una correlación positiva muy alta o casi perfecta entre la variable independiente (gestión documentaria) y la variable dependiente (calidad de servicio). En consecuencia, se concluye que una adecuada gestión documentaria incide de manera directa y significativa en la mejora de la calidad del servicio brindado por el Colegio Regional de Licenciados en Administración Huánuco.

Rivera et al. (2022), en su investigación titulada “Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios internos y externos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, 2023”, el objetivo general fue determinar la influencia de la gestión documental en la calidad del servicio brindado a los usuarios internos y externos durante el periodo 2023. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 194 trabajadores administrativos nombrados y 721,047 habitantes de la región Huánuco; de los cuales se seleccionó una muestra de 85 trabajadores y 384 habitantes. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios con escala tipo Likert, cada uno compuesto por 15 ítems, dirigidos a ambas poblaciones. Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman evidenciaron una relación positiva alta entre la variable gestión documental y la variable calidad de servicio ($r = 0,718$), lo que indica que una adecuada gestión documental por parte de los colaboradores se asocia con una mayor calidad en la atención a los usuarios.

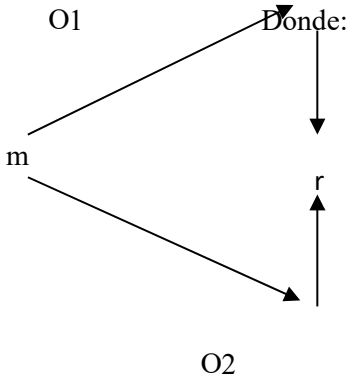
Respecto a las dimensiones de la gestión documental, se encontró que la dimensión producción documental evaluada a través de indicadores como creación de documentos y diseño de formatos presentó una correlación alta con la calidad de servicio (r = 0,789). Asimismo, la dimensión recepción de documentos alcanzó un coeficiente de r = 0,873, evidenciando una relación positiva muy alta, lo que demuestra que una recepción eficiente de documentos contribuye significativamente a mejorar la calidad del servicio. De igual manera, la dimensión trámite de documentos obtuvo un coeficiente de r = 0,777, indicando una correlación positiva alta; es decir, un trámite oportuno y adecuado de los documentos incide favorablemente en la percepción del servicio. Finalmente, la dimensión distribución de documentos registró un coeficiente de r = 0,781, lo que también representa una relación positiva alta con la calidad del servicio. En consecuencia, el estudio concluye que la gestión documental, tanto a nivel general como en cada una de sus dimensiones, influye significativamente en la calidad del servicio prestado a los usuarios internos y externos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

METODOLOGÍA

El presente estudio es de nivel correlacional, debido a que tuvo como propósito determinar el grado de asociación existente entre la gestión documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios correlacionales buscan identificar la existencia y magnitud de la relación entre dos o más variables sin establecer causalidad directa.

Se utilizó el diseño no experimental, el cual se desarrolló sin generar cambios en ninguna de las variables estudiadas, sin alterar las condiciones en las cuales se encuentra la institución o población objeto de estudio (Hernández et al., 2016).

Su esquema es el siguiente:



Donde:

M : Población

O1: Gestión documental

r : Relación

O2: Atención al usuario

Según Arias (2012), la población se enfoca en un grupo de personas ya sea finito o infinito de un adecuado elemento, con las características fundamentales de las cuales serán prolongadas hacia las conclusiones del estudio a adecuarse. La población estuvo conformada por los usuarios que acuden a la sede del Poder Judicial de Tingo María para realizar trámites, presentar escritos, solicitar información o recibir orientación.

Dado que la población estuvo conformada por los usuarios que acuden a la sede del Poder Judicial de Tingo María, y no se cuenta con un registro exacto del número total de usuarios atendidos en dicho periodo, esta se considera de carácter infinita o indeterminada.

En consecuencia, para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones infinitas:

$$n = \frac{Z^2.p.q}{e^2}$$

Donde:

- Z = 1.96 (nivel de confianza del 95%)
- p = 0.5 (probabilidad de ocurrencia)
- q = 0.5 (probabilidad complementaria)
- e = 0.05 (margen de error del 5%)

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)}{0.05^2}$$

$$n = 384$$

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 384 usuarios que hicieron uso del servicio en la sede del Poder Judicial de Tingo María durante el periodo de estudio.

La unidad de análisis estuvo conformada por los usuarios que acudieron a la sede del Poder Judicial de Tingo María para realizar trámites o solicitar atención, dado que en ellos se reflejan las percepciones sobre la gestión documental institucional y la calidad de la atención brindada, permitiendo evaluar la relación entre ambas variables.

Se empleó como instrumento un cuestionario anónimo con escala Likert; Los instrumentos se aplicaron de forma virtual a cada usuario seleccionado de la muestra, donde tuvieron un tiempo de 15 minutos

aproximado para marcar dichos instrumentos, ara que los resultados sean procesados, analizados y posteriormente presentados.

Respecto a la validez del instrumento (cuestionario) fueron sometidos a juicio de expertos para ser evaluados la forma y cantidad de distribución de ítems por variable, dimensión e indicador planteada. (Anexo 04)

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos se tuvo para la primera variable (Gestión pública) un alfa de Cronbach de 0.866 y para la segunda variable (Atención al usuario) un alfa de Cronbach de 0.874; por lo tanto, son altamente confiables, ya que son mayores a 0,7 según lo expuesto por Hernández (2016).

En la Tabla 5, se muestran los resultados de la prueba de confiabilidad del instrumento evidenciándose altos índices, que nos indican que aquellos son confiables. (Anexos 05 y 06)

Tabla 1 Prueba de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Gestión documental	0.866	20
Atención al usuario	0.874	15

Nota. Encuesta piloto aplicado a 50 usuarios

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Planteameitno de la hipótesis

Hipótesis Nula (H_0):

La organización documental no se relaciona significativamente con la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe relación significativa entre la organización documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María.

Se ha utilizado el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs). En la siguiente tabla se muestran los datos del análisis de correlación de rangos.

Tabla 2 Organización documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María, año 2026.

			ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	ATENCIÓN AL USUARIO
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	Coeficiente de correlación	1.000	,827**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	384	384
	ATENCIÓN AL USUARIO	Coeficiente de correlación	,827**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	384	384

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

Interpretación

Los resultados presentados en la Tabla 2 evidencian un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $\rho = 0.827$ entre la organización documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$, valor inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$). Estos resultados indican la existencia de una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que significa que mejores niveles de organización documental se asocian con una mejor percepción de la atención al usuario.

Prueba de la hipótesis específica N° 1

Hipótesis Nula (H_0):

La organización documental no se relaciona significativamente con la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe relación significativa entre la organización documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María.

Se ha utilizado el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs). En la siguiente tabla se muestran los datos del análisis de correlación de rangos.

Tabla 3 Organización documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María, año 2026.

			ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	ATENCIÓN AL USUARIO
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	Coeficiente de correlación	1.000	,827**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	384	384
	ATENCIÓN AL USUARIO	Coeficiente de correlación	,827**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	384	384

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

Interpretación:

Los resultados presentados en la Tabla 3 evidencian un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $\rho = 0.827$ entre la organización documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$, valor inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$). Estos resultados indican la existencia de una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que significa que mejores niveles de organización documental se asocian con una mejor percepción de la atención al usuario.

Prueba de la hipótesis específica N° 2

Hipótesis Nula (H_0):

El trámite documental no se relaciona de forma significativa con la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe relación significativa entre el trámite documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María.

Tabla 4 Resultado del análisis de correlación con Rho de Spearman, trámite documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María

			TRAMITE DOCUMENTAL	ATENCIÓN AL USUARIO
Rho de Spearman	TRAMITE DOCUMENTAL	Coeficiente de correlación	1.000	,850**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	384	384
	ATENCIÓN AL USUARIO	Coeficiente de correlación	,850**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	384	384

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

Interpretación:

Los resultados presentados en la Tabla 4 muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman de **ρ = 0.850** entre el trámite documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María. Asimismo, el nivel de significancia bilateral obtenido fue **p = 0.000**, valor inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), concluyéndose que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el trámite documental y la atención al usuario.

Prueba de la hipótesis específica N° 3

Hipótesis Nula (H_0):

El acceso a la de información no se relaciona de forma significativa con la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe relación significativa entre el acceso a la información y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María.

Se ha utilizado el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs). En la siguiente tabla se muestran los datos del análisis de correlación de rangos.

Tabla 5 Resultado del análisis de correlación con Rho de Spearman, acceso información y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María.

			ACCESO A LA INFORMACIÓN	ATENCIÓN AL USUARIO
Rho de Spearman	ACCESO A LA INFORMACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	,857**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	384	384
	ATENCIÓN AL USUARIO	Coeficiente de correlación	,857**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	384	384

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

Interpretación

Los resultados presentados en la Tabla 5 muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman de **ρ = 0.857** entre el acceso a la información y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María. Asimismo, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de **p = 0.000**, valor inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), concluyéndose que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el acceso a la información y la atención al usuario.

Prueba de la hipótesis específica N° 4

Hipótesis Nula (H_0):

La digitalización documental no se relaciona de forma significativa con la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe relación significativa entre la digitalización documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María.

Se ha utilizado el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs). En la siguiente tabla se muestran los datos del análisis de correlación de rangos.

Tabla 2 Resultado del análisis de correlación con Rho de Spearman, entre la digitalización documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María

			DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL	ATENCIÓN AL USUARIO
Rho de Spearman	DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL	Coeficiente de correlación	1.000	,840**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	384	384
	ATENCIÓN AL USUARIO	Coeficiente de correlación	,840**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	384	384

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

Interpretación.

Los resultados presentados en la Tabla 6 evidencian un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $\rho = 0.840$ entre la digitalización documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$, valor inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$). Estos resultados indican la existencia de una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que evidencia que mayores niveles de digitalización documental se asocian con una mejor atención al usuario.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permitieron determinar que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la gestión documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María, evidenciada mediante un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $\rho = 0.863$ y un nivel de significancia de $p = 0.000$. Estos hallazgos demostraron que una adecuada gestión de los documentos institucionales se encontró asociada con mejores niveles de atención brindada a los usuarios, confirmándose la hipótesis general de investigación.

Los resultados coincidieron con lo reportado por Girao y Picho (2023), quienes encontraron una relación significativa entre la gestión documental y la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, obteniendo un coeficiente de correlación de $\rho = 0.961$. Aunque el valor obtenido en la presente investigación fue ligeramente inferior, ambos estudios evidenciaron que la gestión documental constituye un factor determinante para optimizar la atención brindada a los usuarios en instituciones

vinculadas al sistema de administración de justicia. Esta coincidencia permitió reafirmar que la organización, disponibilidad y control de la información documental favorecen la eficiencia de los servicios institucionales.

Asimismo, los hallazgos guardaron concordancia con la investigación desarrollada por Gómez (2023), quien determinó una relación significativa entre la gestión documental y la calidad del servicio al usuario externo, obteniendo un coefiente de correlación de $\rho = 0.795$. Del mismo modo, Falconi (2023) reportó una correlación positiva significativa entre la gestión documental digital y la calidad de servicio en EsSalud, con un coeficiente de $\rho = 0.727$. En comparación con dichos estudios, la presente investigación obtuvo una correlación superior ($\rho = 0.863$), lo que evidenció una asociación más fuerte entre las variables analizadas en el contexto del Poder Judicial de Tingo María.

A nivel internacional, los resultados también coincidieron con los hallazgos de Hermawan et al. (2025), quienes concluyeron que la implementación de tecnologías de información aplicadas a la gestión documental impactó positivamente en la satisfacción de los usuarios y en la calidad del servicio institucional. De igual manera, Abong (2024) señaló que las deficiencias en la gestión documental generaban retrasos en la prestación de los servicios, mientras que las buenas prácticas documentales contribuían a mejorar la eficiencia institucional. Estas evidencias respaldaron los resultados obtenidos, al demostrar que la adecuada administración de la documentación constituye un elemento estratégico para mejorar la experiencia de los usuarios en diferentes organizaciones públicas y privadas.

Respecto a las dimensiones de la gestión documental, se encontró que el acceso a la información presentó la correlación más alta con la atención al usuario ($\rho = 0.857$), seguido del trámite documental ($\rho = 0.850$), la digitalización documental ($\rho = 0.840$), la conservación documental ($\rho = 0.832$) y la organización documental ($\rho = 0.827$). Estos resultados evidenciaron que la facilidad para acceder a la información, la transparencia institucional y la oportunidad en la entrega de datos constituyeron factores fundamentales para fortalecer la percepción positiva de los usuarios sobre la atención recibida. En consecuencia, los usuarios valoraron favorablemente aquellos servicios donde la información estuvo disponible, fue clara y pudo ser consultada oportunamente.Por otro lado, los resultados descriptivos mostraron que las mayores valoraciones favorables dentro de la variable gestión documental se registraron en los indicadores relacionados con la protección de la información confidencial (61%), el

seguimiento claro y ordenado del trámite (60%) y la actualización de la información en los sistemas institucionales. Sin embargo, algunos indicadores presentaron niveles importantes de respuestas neutrales, especialmente aquellos vinculados con los tiempos de procesamiento documental y el acceso a determinados mecanismos digitales. Estos hallazgos sugirieron la existencia de oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la modernización tecnológica y optimizar la eficiencia de los procedimientos documentales.

En cuanto a la variable atención al usuario, los resultados evidenciaron valoraciones favorables en dimensiones relacionadas con el trato al usuario, especialmente en la amabilidad del personal (61%), así como en la satisfacción general con el servicio recibido. No obstante, se identificaron porcentajes considerables de respuestas neutrales y desfavorables en aspectos relacionados con la rapidez de atención, el cumplimiento de plazos y la eficacia en la resolución de los trámites, lo que permitió inferir que aún existen aspectos susceptibles de fortalecimiento para alcanzar mayores niveles de satisfacción ciudadana.

En síntesis, los resultados obtenidos permitieron concluir que la gestión documental constituyó un factor estrechamente vinculado con la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María. Los hallazgos coincidieron con la evidencia científica nacional e internacional revisada, confirmando que una adecuada organización, trámite, acceso, digitalización y conservación de la documentación favoreció significativamente la calidad de la atención brindada a los usuarios y fortaleció la percepción positiva sobre los servicios institucionales.

CONCLUSIONES

Se determinó la relación entre la gestión documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María durante el año 2026. Los resultados del análisis inferencial evidenciaron una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables ($\rho = 0.863$; $p = 0.000$). Se concluyó que una adecuada gestión documental, expresada en la organización, trámite, acceso, digitalización y conservación de los documentos institucionales, se encontró estrechamente asociada con mejores niveles de atención al usuario, favoreciendo la eficiencia y calidad de los servicios brindados por la institución.

Se determinó la relación entre la organización documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María. Los resultados mostraron una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables ($\rho = 0.827$; $p = 0.000$). Se concluyó que el adecuado ordenamiento de los expedientes, la facilidad para localizar documentos y el control documental se encontraron asociados con una mejor percepción de la atención recibida por los usuarios, contribuyendo a optimizar la prestación de los servicios institucionales.

Se examinó la relación entre el trámite documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María. Los resultados evidenciaron una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables ($\rho = 0.850$; $p = 0.000$). Se concluyó que el registro oportuno de los documentos, el seguimiento adecuado de los expedientes, la correcta derivación de los trámites y la razonabilidad de los tiempos de procesamiento se relacionaron con una valoración más favorable de la atención brindada por la institución.

Se determinó la relación entre el acceso a la información y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María. Los resultados obtenidos mostraron una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0.857$; $p = 0.000$). Se concluyó que la disponibilidad, claridad y accesibilidad de la información institucional se encontraron asociadas con mejores niveles de atención al usuario, permitiendo fortalecer la transparencia institucional y la confianza de los ciudadanos durante el desarrollo de sus trámites.

Se evaluó la relación entre la digitalización documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María. Los resultados evidenciaron una correlación positiva alta y estadísticamente significativa ($\rho = 0.840$; $p = 0.000$). Se concluyó que la incorporación de herramientas tecnológicas para el registro, consulta y gestión de documentos se relacionó con una percepción más favorable de la atención recibida, al contribuir con la agilización de los procedimientos y la mejora de los servicios ofrecidos por la institución.

Se estableció la relación entre la conservación documental y la atención al usuario en la sede del Poder Judicial de Tingo María. Los resultados mostraron una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables ($\rho = 0.832$; $p = 0.000$). Se concluyó que las acciones orientadas al resguardo, preservación, actualización y protección de la documentación institucional se encontraron asociadas con

una mejor valoración de la atención al usuario, fortaleciendo la seguridad de la información y la confianza de los ciudadanos en los procedimientos desarrollados por la entidad.

Recomendaciones

- Se recomienda al Administrador de la sede del Poder Judicial de Tingo María fortalecer las políticas y procedimientos de gestión documental mediante la implementación de mecanismos de monitoreo, evaluación y mejora continua, con la finalidad de optimizar la organización, el trámite, el acceso, la digitalización y la conservación documental, contribuyendo a elevar la calidad de la atención brindada a los usuarios.
- Se recomienda al responsable del Archivo Central y a los jefes de las áreas administrativas y jurisdiccionales implementar procedimientos estandarizados para la organización y clasificación de los documentos y expedientes, a fin de facilitar su ubicación oportuna, reducir tiempos de búsqueda y mejorar la eficiencia de los servicios prestados a los usuarios.
- Se recomienda a los jefes de las dependencias administrativas y jurisdiccionales fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y derivación de los trámites documentales, promoviendo el cumplimiento de los plazos establecidos y la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios.
- Se recomienda a la Oficina de Atención al Usuario y a los responsables de las áreas que administran información institucional desarrollar estrategias orientadas a garantizar el acceso oportuno, claro y transparente a la información pública, mediante canales de comunicación efectivos que faciliten la orientación y atención de los ciudadanos.
- Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información del Poder Judicial continuar fortaleciendo los procesos de digitalización documental mediante la actualización de sistemas informáticos, la automatización de procedimientos y la capacitación permanente del personal, con el propósito de agilizar la gestión documental y optimizar la atención al usuario.
- Se recomienda al responsable del Archivo Central y a la Administración de la sede del Poder Judicial de Tingo María implementar medidas permanentes para la conservación y preservación documental, incluyendo protocolos de seguridad física y digital, controles periódicos de

resguardo y planes de mantenimiento de archivos, con la finalidad de garantizar la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la documentación institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abong, K. (2024). *Records management practices and service delivery*. East Africa Faculty of Health Sciences Repository.

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6.ª ed.). Editorial Episteme.

Archivo General de la Nación. (2021). *Directiva N.° 001-2021-AGN/DDPA: Lineamientos para la gestión documental en las entidades públicas*. Archivo General de la Nación del Perú.

Falconi de la Mata, J. E. (2023). *Gestión documental digital y la calidad de servicio al usuario en la Red Asistencial Ayacucho de EsSalud* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE. https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/9409

Girao, J., & Picho, M. (2023). *Gestión documental y servicios de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021*. https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/9483368

Gómez Pimentel, D. K. (2023). *Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo de una entidad pública con fines previsionales, Lima 2023* [Tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo.

Hermawan, J., Rianawati, A., Prakoeswa, C. R. S., & Wijaya, L. I. (2025). Leveraging IT use in healthcare records management: Impact on customer satisfaction and financial performance through knowledge transfer and absorptive capacity. *Business: Theory and Practice, 26*(2), 323–334. https://doi.org/10.3846/btp.2025.23029

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

Herrera, L. C. (2022). *Modelo de gestión documental para mejorar la satisfacción del usuario de las dependencias administrativas de la UNCP, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. http://hdl.handle.net/20.500.12894/12401

Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Secretaría de Gestión Pública.

Quito Hermitaño, R. M. (2024). *Gestión documentaria y calidad de servicio en el Colegio Regional de Licenciados en Administración Huánuco, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_240635aac27abd0430915f0fbed1aa08

Richard, G., & Jain, P. (2022). Customer satisfaction in records management at Botswana Examinations Council Records Management Unit. *ESARBICA Journal, 41*, 122–139.

Rivera Illatopa, S., Lorenzo Vásquez, E. B., & Medrano Quispe, F. (2024). *Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios internos y externos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, 2023* [Tesis de maestría]. Repositorio Institucional UNHEVAL.