



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de recursos humanos y gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-
2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Siesquen Angulo, Katherin del Pilar (orcid.org/0009-0001-1036-5711)

ASESORES:

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

Dra. Maldonado Lozano, Amelia Eunice (orcid.org/0000-0001-8137-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024", cuyo autor es SIESQUEN ANGULO KATHERIN DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 08 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE DNI: 40108742 ORCID: 0000-0001-8137-1361	Firmado electrónicamente por: AEMALDONADOM el 06-08-2024 14:52:52
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 02-08-2024 15:09:20

Código documento Trilce: TRI - 0803910



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SIESQUEN ANGULO KATHERIN DEL PILAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SIESQUEN ANGULO KATHERIN DEL PILAR DNI: 70415035 ORCID: 0009-0001-1036-5711	Firmado electrónicamente por: KSIESQUEN el 07-08- 2024 05:00:15

Código documento Trilce: INV - 1705902

Dedicatoria

A Gerald Kamil Alvarado Siesquen, mi hijo, quien es mi motor e inspiración para salir adelante, quien me enseña cada día a ser mejor persona y por quien busco mi crecimiento profesional como es culminar esta maestría.

A mi pareja que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la continuación de la misma

A mis padres que me motivaron a salir adelante y nunca me dejaron caer en los momentos difíciles

Con mucho amor y cariño les dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis.

Katherin

Agradecimiento

A la universidad César Vallejo por permitirme desarrollar mi formación académica con valores y alcanzar mis objetivos.

Al Dr. Renan Saavedra Sandoval quien nos guio en esta etapa final del programa, quien compartió su conocimiento su tiempo y su dedicación para realizar un trabajo de calidad en nuestras respectivas tesis.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	18
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión de recursos humanos y sus dimensiones	19
Tabla 2.	Nivel del gobierno digital y sus dimensiones	20
Tabla 3.	Prueba de normalidad	21
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y el gobierno digital	22
Tabla 5.	Relación entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital	23

Índice de figuras

Figura 1.	Gráfico de dispersión entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital	24
-----------	--	----

Resumen

La investigación contribuye al objetivo de desarrollo sostenible 9 para el desarrollo sostenible que busca fortalecer la industria por medio de la innovación y mejoramiento de la infraestructura, es por ello que tuvo como objetivo de determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024; fue tipo básica, de diseño no experimental, de alcance descriptivo correlacional y de corte transversal, cuya población y muestra fue de 51 servidores. Dentro de los resultados se encontró que el nivel de la variable gestión de recursos humanos y sus dimensiones es medio; igual manera el nivel de la variable gobierno digital y sus dimensiones es medio, por ello se concluyó que, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024, mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.736, y un p-valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), aceptando así la hipótesis de la investigación, además, el coeficiente de determinación fue 54,16 % de variabilidad entre variables.

Palabras clave: Gestión, selección de personal, digitalización.

Abstract

The research contributes to sustainable development goal 9 for sustainable development that seeks to strengthen the industry through innovation and improvement of infrastructure, which is why its objective was to determine the relationship between human resource management and digital government in the module of judicial and arbitration claims. against the State, Moyobamba-2024; It was a basic type, with a non-experimental design, a descriptive correlational and cross-sectional scope, whose population and sample were 51 servers. Within the results it was found that the level of the human resources management variable and its dimensions is medium; Likewise, the level of the digital government variable and its dimensions is medium, therefore it was concluded that there is a high and significant positive relationship between human resources management and digital government in the module of judicial and arbitration claims against the State. Moyobamba-2024, through the statistical analysis of Spearman's Rho correlation coefficient, a coefficient of 0.736 was reached, and a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$), thus accepting the research hypothesis, in addition, the coefficient determination was 54.16% variability between variables.

Keywords: Management, personnel selection, digitalization.

I. INTRODUCCIÓN

La realización del presente estudio genera una contribución hacia el cumplimiento del objetivo número 9 para el desarrollo sostenible que busca fortalecer la industria por medio de la innovación y el mejoramiento de la infraestructura, así como también se relaciona con la meta 9.4 que busca extender la modernización dentro de las instituciones con la finalidad de integrar la tecnología necesaria que conlleve al mejoramiento de la capacidad para la prestación de los servicios al ciudadano. En este sentido, Cuzme-Macay (2023) manifestaron que los gobiernos han desarrollado la implementación de aspectos estructurales para la utilización de los recursos digitales con la finalidad de allanar aquellos factores limitantes que muchas veces impiden la comunicación con el usuario. Asimismo, CEPAL (2020) destacaron que está referido hacia la implementación de los procesos de modernización como uno de los aspectos esenciales que genera el cambio dentro del campo económico y social.

Por su parte, Novella-Cámara et al. (2021), manifestaron que en el apartado latinoamericano, en países como Argentina y Bolivia existe una gran cantidad de conflictos de tipo sociales que se van desarrollando debido a las falencias de las instituciones para gestionar adecuadamente al personal, provocando que estos problemas se vayan a grabando continuamente debido a que los colaboradores designados no están capacitados para utilizar las nuevas herramientas tecnológicas con las cuales se pueda atender al ciudadano de una forma versátil y dinámica sin la necesidad de presentarse físicamente hasta las instalaciones, es por ello que se requiere hacer mayor énfasis en este tipo de aspectos debido a que ayudarán a fundamentar las bases estratégicas para una intervención representativa para atender las demandas judiciales dentro del tiempo determinado para no generar afecciones tanto a la satisfacción como a la celeridad en el proceso.

Asimismo, en el Perú la utilización de las plataformas digitales ha venido generando bastante interés dentro de los diversos niveles de gobierno debido a su versatilidad para transformar información a través del análisis respectivo, así como también para potenciar el desarrollo de las actividades en la gestión

de los colaboradores y la administración de los recursos; además, la Ley N°27806 (2003), resulta muy importante debido a que destaca las diversas modalidades que pueden ser empleadas por parte de las instituciones para utilizar las plataformas a través de la creación de páginas web donde se busque principalmente la generación de beneficios para el usuario a través del acercamiento de los servicios para atender las demandas mediante los módulos establecidos, lamentablemente se requiere mayor compromiso por parte de las autoridades debido a que éstas no realizan la capacitación de los colaboradores para utilizar estos mecanismos, así como tampoco hacen hincapié en el mejoramiento de la infraestructura tecnológica necesaria para su integración respectiva en lo que concierne al gobierno digital.

Además, en el ámbito regional, Arbaiza-Godos et al. (2023), manifestaron que una gran cantidad de los recursos que se encuentran destinadas a la administración por parte de las entidades, no cumplen el fin especificado debido a que existen falencias relacionadas con la transparencia con la cual se realiza el direccionamiento de los recursos, así como tampoco se desarrollan las actividades de seguimiento para garantizar que estos sean utilizados en la generación de mejores condiciones internas así como externas para el beneficio del ciudadano, por otro lado se determinó también que realiza la gestión adecuada de los colaboradores para la capacitación representativa en torno a la utilización de las herramientas del gobierno digital, por lo que esto no pueden ser utilizados en óptimas condiciones para facilitar el desempeño de las tareas así como también para administrar la justicia de manera transparente y acelerada cumpliendo los plazos especificados en la normativa.

Finalmente, en el ámbito local, en una oficina de sentencias judiciales de un Gobierno Regional, tuvo un cambio radical en cuanto al personal que venía laborando en dicha oficina, empezando desde el Jefe de Oficina, donde este, junto con su equipo encontraron bastantes pendientes por regularizar desde junio del 2022, sumando a esto, falencias en cuanto a las informaciones ingresadas al sistema, no hubo control ni seguimiento de dichos ingresos,

existiendo y generando más carga laboral en cuanto a expedientes acumulados pendiente de registros, también se pudo observar el constante cambio de personal mes a mes, por lo que no recibían las capacitaciones correspondientes para que puedan desempeñar su labor de manera adecuada, percibiendo desconocimiento de la misma.

En esa línea correlativa, como toda la problemática recopilada y presentada anteriormente se estableció como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024?; asimismo, como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión de recursos humanos? ¿Cuál es el nivel de gobierno digital? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y el gobierno digital?

Consecuentemente, se justificó por conveniencia, ya que permitió que los directivos puedan conocer la relación entre variables así como los estándares de transparencia y dirección a la información, colaboración ciudadana, rendición de cuentas que estableció el Estado que deben existir, en la relevancia social, se enfocó en buscar involucrar a la población en el procedimiento de hacer el correcto seguimiento de su expediente, desde que ingresó por mesa partes, para defender la legalidad de las acciones presentadas, en el valor teórico, se mencionó autores que destacaron las variables de estudio, en las implicancias prácticas, permitió mostrar que tan dispuesto está el personal al cambio, mediante capacitaciones para realizar un correcto ingreso y que todos se involucren para la mejora del mismo, Además, ofreció un mejor control al momento de recepción de los expedientes y en la utilidad metodológica se empleó una técnica y un instrumento (encuesta y cuestionario) los cuales podrán ser empleados por otros investigadores, así como también el estudio se podrá tomar como base.

Además, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024. Objetivos

específicos: Identificar el nivel de gestión de recursos humanos. Identificar el nivel de gobierno digital. Definir la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y el gobierno digital.

A continuación, se desarrolla la descripción de los estudios que han sido realizados con anterioridad por otros investigadores, dentro de ello Álvarez-Gutiérrez et al. (2022); Purwanto-Hartojo et al. (2024); Calderón-Hernández et al. (2023); Murillo-Ramos et al. (2023); donde muestran similares conclusiones y opinaron que, las gestión que se presentan dentro de los recursos humanos tiene una relación significativa con el desempeño laboral ya que sus niveles de significancia fueron menores a 0.05; es por ello que, debe ser eliminada en la planificación, progreso y rendimiento laboral de los recursos humanos; sin embargo, los mismos autores manifiestan que, esto da como resultado mejores habilidades de colaboración, como la orientación al usuario, la calidad del servicio y el trabajo en grupo.

Además, Klimovskikh et al. (2023); Rodríguez-Chokewanca et al. (2022); Costamagna et al. (2022); quienes al tener similares resultados, concluyen que, existiendo la adecuada gestión de los recursos resulta elemental para poder mejorar los factores internos productivos dentro de las entidades, lo cual a su vez permitirá que se acreciente la formalización de las estrategias para utilizar los recursos digitales por medio de los sistemas optimizados y actualizados, demostrando que los aspectos administrativos juegan un rol preponderante en cuanto a la digitalización de los servicios para incrementar la capacidad en la entrega de los servicios competitivos y con ello mejorar cada estrategia realizada en cuanto a los servicios ofertados.

Asimismo, se citó a Ramirez-Castillo & Vazquez-Arango (2023); Ramos-Chávez (2024); Del Castillo-Guevara et al. (2023); Fernández et al. (2023), quienes tuvieron similares resultados, concluyeron que, la realización de los procedimientos para la gestión de las personas está vinculada directamente con los resultados de desempeño debido a que permite fomentar aquellos espacios donde las personas puedan mejorar sus capacidades intelectuales y al mismo tiempo la organización puede atender a aquellos requerimientos

para mejorar las condiciones tangibles físicas para lograr la seguridad y otros aspectos que son fundamentales e influyentes en los colaboradores para alcanzar las metas corporativas, el cual indica que a medida que se implementen los procedimientos de gestión, mayores serán las probabilidades de alcanzar resultados competitivos de desempeño en el personal.

Por otro lado, Alegre-Lino & Padilla-Rosario (2023); Salirrosas-Navarro et al. (2022); Moreno-Hurtado (2022); Dioses et al. (2021); quienes indicaron que, las dimensiones de la gestión de procesos que tiene mayor relevancia para la gobernanza digital es la estructura organizativa; esto significa que el municipio carece de una estructura institucional diseñada de acuerdo a la adaptación del plan de gestión digital aprobado; solo para poder decidir quién debe ser el dueño del procedimiento que gestiona las principales actividades de forma organizada y así gestionar las actividades correspondientes que se presentaron dentro de cada gobernanza de las organizaciones, aprobando un sin número de estructuras para un mejor proceso en cuanto al cumplimiento de objetivos.

Asimismo, las teorías de la gestión de recursos son: Teoría de Control de Recursos, resalta la predisposición innata a buscar la dominancia social, ya que aquellos con un estatus prominente tienen un mayor acceso a recursos que facilitan su supervivencia y reproducción. Esta perspectiva evolucionista examina cómo la competencia por los recursos influye en el comportamiento y las relaciones sociales. (Chalco y Silva, 2021). Teoría administrativa, esta teoría aborda la manera en que se administran los recursos y se dirigen las actividades para lograr los objetivos organizacionales (Ropa-Carrión y Alama-Flores, 2022). Teorías sobre la calidad, incluye concentrar los esfuerzos en acciones específicas relacionadas con la calidad, medir la calidad a través de los costos de calidad y adoptar el principio de "hacerlo bien a la primera vez" (Díaz-Muñoz y Salazar-Duque, 2021).

En tanto, la variable gestión de recurso según Ramírez et al. (2019), definen que, la gestión permite crear mecanismos que ayuden al manejo de los

recursos de manera transparente, a fin de promover el desarrollo de actividades planteadas por un organismo con orientación al crecimiento a nivel institucional. Asimismo, Nag et al. (2023), definen que, la gestión de recursos permite analizar el rendimiento de los postulantes para cumplir con sus funciones dentro de la entidad, por lo tanto, se evalúa las habilidades y el conocimiento que tiene para afrontar a las adversidades que se suscitan durante el desarrollo de sus funciones. Además, Pirrolas, O. & Correia (2023), mencionan que, los organismos han empleado diversos procesos para afrontar a los problemas que se dan, debido al mal uso de los recursos durante el progreso de las actividades, dado que esta medida ha logrado estancar los procesos de gestión

Además, Syazwani-Zulaikha et al. (2023), deducen que, la participación del personal ante hechos de gran relevancia permite el logro de objetivos, ya que por medio del desempeño se efectúan acciones que conllevan a cumplir con las gestiones planteadas; asimismo, Revilla et al. (2023), indican que toda entidad está constantemente gestionando los recursos que entran al momento de adquirir un producto con el fin de mejorar sus intereses y de controlar las ganancias que les puede ofrecer, todo con el propósito de suplir las carencias de los usuarios de manera que el servicio mantenga una oferta adecuada; de igual forma, Arias-López et al. (2020), gran parte de los desafíos institucionales están relacionados con el perfeccionamiento de las actividades y procedimientos aportados en la gestión de las personas, debido a que precisamente se trata del manejo competitivo para hacer posible la contribución hacia el logro de las metas y la generación de ventajas competitivas sostenibles.

Asimismo, Vesga-Rodríguez (2020); indica cual es la importancia de la DRH en fomentar la lealtad y el sentido de pertenencia entre los empleados hacia la empresa. Estas cualidades pueden ayudar a establecer relaciones a largo plazo entre la organización y su personal, lo que puede ser beneficioso para la retención del talento humano y la construcción de una fuerza laboral comprometida y productiva. Sin embargo, Carvajal-Pérez (2021), concluye

que la Dirección de Recursos Humanos debe aplicar políticas coherentes con los objetivos estratégicos de la empresa. Esto incluye políticas relacionadas con el incorporación y elección de personal, formación y desarrollo y retribución para que las organizaciones puedan entender más lo que implica generar estrategias adecuadas en cuanto a desarrollarse mejor las actividades.

Por su parte, Masaquiza-Moyolema et al. (2023), manifestaron que uno de los errores frecuentes del personal encargado de la gestión de los recursos humanos es considerar que su única responsabilidad es abordar la selección y contratación de los colaboradores, la cual es una Concepción equivocada que no permite cumplir con cada una de las etapas y los requerimientos para potenciar las habilidades, debido a que este proceso involucra también la determinación del perfil de los puestos para que se realice la contratación considerando cada uno de estos lineamientos para lograr la integración de profesionales capacitados que encajen realmente con estos requerimientos, lo cual brinda mayores posibilidades de lograr los resultados proyectados así como de contribuir con la innovación organizacional a través de y de hacer resaltantes enmarcadas en las necesidades visualizadas dentro de su puesto, también se requiere la competitividad del personal para poder realizar el análisis del desempeño para identificar factores de mejora contundentes.

Por otro lado, las implicancias de la gestión de los colaboradores no solamente abarca la integración de capacitaciones para lograr el fortalecimiento de las competencias, sino que también involucra la integración de mecanismos para mejorar el espacio físico donde estos se desempeñan de modo que se encuentren satisfechos y motivados para cumplir con sus tareas, lo cual es sumamente importante porque conlleva a incrementar el nivel de rendimiento que a su vez contribuye al fortalecimiento de la competitividad; dentro de ello también se debe destacar el involucramiento de las autoridades a través de un liderazgo transparente donde se puede utilizar la comunicación asertiva para establecer responsabilidades al mismo tiempo que se recopile las necesidades del colaborador, debido a que muchas veces estos presentan

falencias en el cumplimiento de las actividades debido a factores limitantes que están vinculados directamente con la responsabilidad organizacional, es decir, no solamente se trata de elevar las exigencias sino también de integrar los mecanismos para afrontar los desafíos (Salas-Canales, 2021).

Además, Malhi y Rodolfo (2022), deducen que, los recursos tangibles son importantes, los recursos intangibles, como el conocimiento, las destrezas y los valores de las personas dentro de la empresa, son igualmente vitales e incluso pueden superar a los tangibles en importancia. Esto subraya la relevancia del capital humano. Asimismo, Aliaga-Rebolledo y Cofré-Vega (2021), sostuvieron que estos activos no se pueden tocar físicamente, pero son fundamentales para sostener el funcionamiento competitivo de la organización. En tanto, Salas-Canales (2021), deducen que, los expertos en management como los investigadores coinciden en que el talento humano es uno de los intangibles que puede marcar la diferencia en las entidades, para que puedan generar mejores beneficios en cuanto a obtener resultados positivos y de mejores resultados.

En tanto, Masaquiza-Moyolema et al. (2023), mencionan que, la Dirección de Recursos Humanos puede ser un catalizador importante para construir una cultura de innovación en una entidad al promover la creatividad, la colaboración y el intercambio de conocimientos, así como al reconocer y recompensar la innovación. Esto puede ayudar a la organización a adaptarse y prosperar en un contexto empresarial cada vez más competitivo y cambiante, además Facilita la contribución entre equipos y departamentos, así como crear plataformas y espacios que sirven para compartir conocimientos y mejores prácticas, puede fomentar la innovación a nivel organizacional para la generación de beneficios transversales en los beneficiarios.

Asimismo, resulta preciso establecer que las responsabilidades designadas al personal dedicado a la gestión de los recursos humanos, también abarca la creación de estrategias orientadas hacia la optimización de los procesos y las

actividades para que los colaboradores puedan acceder a estos recursos sin ningún tipo de restricciones, de modo que se fomente la integración de los espacios correctos para brindar un desempeño competitivo donde los factores limitantes sean allanados de forma precisa y espontánea, para ello se requiere la comunicación transparente y abierta tanto a nivel de colaboradores como a nivel directivo para que estos requerimientos sean canalizados estratégicamente a fin de encontrar soluciones; es por ello que se requiere la capacitación constante de los colaboradores encargados de la gestión de las personas para que estos no solamente brinden respuestas a las necesidades del personal sino que también se desempeñen bajo un enfoque humanista considerando que muchas veces la diversidad cultural y de comportamiento necesita estrategias para la gestión (Salas-Canales, 2021).

De acuerdo a Salas-Canales (2021), sostienen que para que puedan llevar un caso de una manera adecuada, existe un área donde están los especialistas en buscar a los personales adecuados y con la experiencia necesaria de llevar un caso, para que así los usuarios puedan tener la confianza de recurrir ante una inseguridad que se presenta, de esa manera puedan mantener un país con seguridad y con los beneficios correspondientes, es por ello que los especialistas deben mostrar interés de querer ayudar a cada uno de las personas que suelen recurrir a los estados judiciales ante una demanda o ante un juicio que se presentan, porque a diario existen problemas de los cuales solo los especialistas pueden dar solución, ya que las personas naturales no pueden llegar a un acuerdo común por su propio lado, de alguna u otra manera necesitan una ayuda especializada con el fin de mejorar las opciones de llevar un caso con la mejor manera, y haciendo cumplir cada de una de las obligaciones que la ley lo amerite dentro de lo estipulado con la intención de mejorar las relaciones personales que se dan en el trascurso de los casos correspondientes.

De ese mismo modo, Masaquiza-Moyolema et al. (2023), refieren que, los recursos humanos dentro de una entidad es necesario para que puedan intervenir en un caso sobre cómo mejorar las relaciones que llevan a recurrir

las personas afectadas hacia los especialistas, es así como los recursos humanos hacen que se desarrollen las actividades de manera legal, generando una solución respecto a cómo vincularse con los problemas que sostienen en el momento preciso, conllevando a mejorar el vínculo dentro de las etapas que tienen los casos que se puedan presentar, ya que si bien es cierto la gran mayoría de los especialistas solo buscan generar controversias dentro de las personas afectas, sacando provecho del problema que se acumula hacia los usuarios, afectando la calidad de vida dentro del margen de la equidad de justicia, es así como las entidades buscan que dentro de los especialistas generen una buena apelación ante sus deberes, respetando los derechos de cada uno de las personas que recurren por una información o por un problema generado dentro de su vida diaria.

También, como las teorías de la variable 1: teoría de gestión de recurso según Ramírez et al. (2019), se detalla: La estrategia organizacional, se basa en cómo evalúan cada decisión que las entidades toman para puedan alcanzar los objetivos de una manera u otro que el personal pueda ser partícipe de cada estrategia aplicada. En tanto, Salas-Canales (2021), la preocupación por planificar el futuro a de involucrarse en procesos de planificación que pueden resultar desgastantes y extensos. Esto sugiere que la planificación estratégica puede ser un proceso complejo que requiere tiempo, recursos y esfuerzo por parte de la organización. Además, Masaquiza-Moyolema et al. (2023), este enfoque en la medición puede dificultar la capacidad de poder adaptarse hacia una organización y responder a entornos cambiantes y complejos. Esto sugiere que la búsqueda excesiva de control puede limitar la capacidad de la entidad para innovar y acomodarse a nuevos desafíos.

Es por ello que se tienen a sus indicadores: Resuelven, se enfocan en resolver los problemas que a diario se dan en cada entidad, conllevando a generar confianza para una adecuada actividad. Niveles jerárquicos, se basa en como la jerarquía que existe dentro de cada organización es fundamental para que mejoren las actividades que realizan. Calidad de trabajo, se enfocan en como los usuarios regresan por la buena atención recibida, haciendo que la calidad de los colabores sea bien vista. Problema, se basa en como las entidades

desarrollan soluciones para que eviten consignar algún tipo de problema a futuro. Infraestructura, son las instalaciones adecuadas que cada entidad debe corregir para que puedan brindar la confianza. Zonas de seguridad, son lugares donde se debe recurrir ante una emergencia. Capacitaciones, son acciones que mejoran las capacidades de información de cada colaborador. Oportunidad, se basa en como las entidades brindan dichas oportunidades para que los colaboradores consigan la experiencia de mejorar en sus labores.

Los rasgos y tendencia actual, según Ramírez et al. (2019), es todo aquello que facilita a una entidad a mejorar los procesos que realizan, ya que son rasgos que cada cliente verifica al momento de recurrir a dicha organización con la intención de adquirir los mejores servicios. Además, Malhi y Rodolfo (2022), destacan la importancia de las perspectivas teóricas de la gestión humana. Estas perspectivas incluyen teorías contemporáneas del diseño organizacional y la psicología organizacional, que enfatizan la importancia de comprender y gestionar las relaciones humanas en el entorno laboral. Asimismo, Aliaga-Rebolledo y Cofré-Vega (2021) la gestión organizacional ha evolucionado en los últimos años, modificando su visión estratégica. A pesar de estos cambios, las actividades ejecutadas por el personal a menudo han permanecido inalterables. Esta discrepancia entre la evolución de la gestión organizacional y la estabilidad de las actividades del personal.

Por ende, sus indicadores son: Gestión humana, son las capacitaciones que cada entidad realiza con el fin de beneficiarse tanto personalmente como profesional. Organización, se basa en cómo son organizados cada entidad para llegar a cabo una adecuada gestión. Cultura, son los conocimientos que cada colaborador mantiene, generando percepciones que mejoren la visión de cada usuario. Aptitudes, es la capacidad que tienen las personas que laboran ofreciendo un servicio, ya que eso implica ganarse la confianza de cada colaborador para que puedan ser los representantes ante una situación ameritada. Destrezas, se enfoca en las aptitudes que tienen los colaboradores, mostrando la competencia que a diario hace ver que son únicos e irremplazables. Habilidades, son acciones donde cada colaborador

se muestra con el objetivo de ser reconocidos por sus buenas acciones dentro de su ambiente laboral.

En tanto, las teorías del gobierno digital se consideran los siguientes: La teoría de Poder y Gobernanza, ayuda a comprender cómo se fragmenta y difunde el dominio administrativo. Este enfoque sugiere que dirigir y crear gobierno implica organizar y reunir a diversos actores públicos y comunitarios. Este modelo proporciona una herramienta para entender cómo se distribuye y ejerce el poder en diferentes contextos sociales y políticos. (González-Flores, 2022). Tecnología como ejemplificación o ilustración de la teoría: Esto implica que el diseño y desarrollo de tecnologías reflejan y materializan teorías sobre cómo funciona el mundo. A su vez, estas tecnologías pueden influir en cómo se comprenden y aplican estas teorías en la práctica. (Argüello-Rodríguez, 2022). Teoría política, Esto implica analizar la política desde una perspectiva amplia que incorpore no solo las instituciones políticas, sino también los valores, las relaciones y las experiencias sociales que configuran la vida política. (Misses-Liwerant, 2024).

Por otro lado, al gobierno digital cuyo autor principal fue el Decreto legislativo N° 1412, (2018), es el uso tecnológico que toda entidad tiene de las cuales está coordinado por los ciudadano, las personas responsables del sector público, y otras personas más que estén interesado en mejorar un gobierno, ya que son iniciativas de las cuales aseguran una mejor creación de cada servicio que el estado brinda y con ello respetar los derecho de los ciudadanos y toda personal en general de acuerdo a su medio digital. Respecto a esto, Novella-Cámara et al. (2021), mencionan que, la tecnología ha sido fundamental para el estado ya que ayuda a mejorar los mecanismos de la modernización estatal y con ello brindar iniciativas para que la población pueda mantener una comunicación y abrirse a las nuevas tecnologías que se puedan presentarse en el trascurso de su vida cotidiana.

Asimismo, Huamán-Coronel y las sociedades contemporáneas se enfrentan a fenómenos complejos como la globalización y el rápido avance de las TIC. Estos fenómenos se relacionan entre sí, creando nuevas oportunidades, pero

también desafíos en términos de la información, desigualdad digital y ayuda de datos digitalizados. Además, Villalobos-Risco (2023). En esta nueva sociedad, las actividades centrales y las personas y organizaciones se relacionan y desarrollan en torno a ellas. En tanto, Wolpes-Álvarez (2022), estos cambios han influido en todos los niveles de la sociedad, tanto en la población en general como en las diferentes entidades, tanto estatales como privadas. Las personas y las instituciones deben adaptarse a este nuevo entorno digital, aprovechando las oportunidades que ofrece, pero también abordando los desafíos que plantea en términos de seguridad.

Según Oltra & Verdú (2020), las personas y las instituciones deben adaptarse a este nuevo entorno digital, aprovechando las oportunidades que ofrece, pero también abordando los desafíos que plantea en términos de seguridad, además, deducen que, el gobierno está constantemente aprovechando la tecnología existente para que brinde información adecuada y con ello mejorar el funcionamiento de las actividades que suelen presentarse al momento de realizar trámites hacia los ciudadanos. Asimismo, González-Bustamante et al. (2020), indican que, el estado digital supera a cualquier tipo de aplicación que exista, porque es un uso de tecnología clave para que el estado mejore al momento de brindar servicios hacia la población con el fin de mejorar el ambiente digital.

A raíz de lo anterior, Espinoza-Orozco et al. (2023), destacan cómo los flujos de información han cambiado, lo que ha llevado a una relación más bidireccional y horizontal entre entidades, canales, audiencias y pobladores. Esto sugiere que la comunicación ya no es simplemente de arriba hacia abajo, sino que también fluye de manera horizontal entre diferentes actores. Además, Támara-Trujillo y Espinoza-Olcay (2023), la incorporación de diversas tecnologías en la gestión, como intranets, mejora en la gestión de correos, mensajería instantánea, automatización de procesos, gestión de información y documentos, y análisis de grandes volúmenes de datos a través de la minería de datos. García-Saisó et al. (2022), la importancia del gobierno electrónico, que utiliza las TIC para mejorar la actividad administrativa y la

relación entre las gestiones estatales y los pobladores. Esto va más allá de simplemente gestionar la tecnología.

Por otro lado, uno de los problemas a los cuales se enfrenta muchas instituciones hoy en día, es el cambio generacional que impide la incorporación de nuevos conocimientos para el manejo de sistemas y plataformas automatizadas, teniendo en cuenta que muchos colaboradores experimentados ya tienen edad avanzada y no muestran esa predisposición para la capacitación constante dentro de este tema, y por ello que se requiere la gestión del cambio a través de un proceso idóneo donde no solamente se fuerce a la incorporación respectiva de las habilidades necesarias, sino que además se emprenda un camino de visualización de oportunidades tanto laborales como personales a través de estas nuevas herramientas, ayudará a reducir las barreras que impiden el emprendimiento dentro de esta nueva realidad digital que cada vez está ganando terreno y no solamente implican las actividades empresariales sino que también se han extendido hacia las instituciones debido a que los usuarios demandan de servicios digitalizados para reducir tiempos e incrementar la calidad (Villalobos-Risco, 2023).

Además, es importante desarrollar mecanismos para que las personas puedan visualizar la importancia de la digitalización, de modo que no solamente se reduzca la resistencia al cambio sino que también se logre fomentar espacios donde la ciudadanía puede expresar sus necesidades respecto al entorno digital, lo mismo que es fundamental para que las entidades incorporen la tecnología específica que conlleve a la generación de los resultados requeridos; para ello se requiere un entendimiento idóneo por medio de la comunicación entre ambas partes donde se escuchen las necesidades y al mismo tiempo los ciudadanos sean capaces de entender la realidad económica e institucional debido a que no siempre se cuenta con los recursos para la incorporación tecnológica y aquí está demanda de grandes costos debido a que se trata de sistemas interoperables que facilitan la acción institucional por medio de la relación de información con otros sistemas que involucra las áreas internas para elevar la productividad, es decir, se debe

abordar un equilibrio entre las posibilidades y las necesidades resaltantes (Novella-Cámara et al., 2021).

De esa manera Támara-Trujillo y Espinoza-Olcay (2023), mencionan que, el gobierno digital es fundamental dentro de las entidades para que puedan mejorar el control de cada una de las actividades que realizan por el bien de un país, conllevando a que los usuarios se puedan mantener informados o al día con los cambios que realizan dentro de un modelo judicial, haciendo que las personas se puedan sentir en confianza a momento de recurrir por un servicio, ya que no mantendrán la desconfianza ante una actividad que se desarrolle de una manera distinta, si bien es cierto para que pueda llegar a ocurrir esto, los encargados suelen verificar si cada uno de los usuarios mantienen el uso de la tecnológica actualizado, haciendo que se conlleve a un acuerdo por los intereses que se pueda presentar al momento de llevar un caso determinado, alcanzando los objetivos que se plantean dentro de las competencias a ser generadas con los recursos utilizados dentro de las entidades y así manteniendo satisfechos a los usuarios que buscan solucionar sus problemas de una manera definitiva.

Asimismo, las dimensiones del gobierno digital según el Decreto legislativo N° 1412, (2018). Son las siguientes: La identidad digital, se basa en cómo la población identifica al estado de una manera individual, adecuándose a la tecnología aplicada dentro de las organizaciones. Además, Novella-Cámara et al. (2021), la identidad personal se construye no solo en la medida en que las personas se revelan, sino también en función del grado de disponibilidad con y entre sus contactos, por el nivel de interacción e intercambio de contenido con otros, por la riqueza e interactividad con que se relaciona con otros, por la intensidad y complejidad de la red de usuarios comunicados entre sí, por el tipo de opiniones sobre la situación social y de los contenidos que se publican y, finalmente, por el grado o medida en que los usuarios son etiquetados o forman parte de comunidades (Oltra & Verdú, 2020). Con sus indicadores: Plataformas digitales, son recursos que el estado tiene, de las cuales hacen uso con el fin de beneficiar la información que brindan hacia la población. Usuarios, son aquellos que utilizan los servicios.

Además, la dimensión prestación de servicios digitales, según el Decreto legislativo N° 1412, (2018), son los servicios digitales que el estado brinda a las organizaciones con el fin de garantizar su bienestar propio. Asimismo, González-Bustamante et al. (2020), se caracteriza por la interconexión constante entre los nodos que componen su estructura, ya sean individuos o empresas. También, Huamán-Coronel y Medina-Sotelo (2022), el uso de las TIC es primordial para mejorar el modelo de la economía digital dentro de la sociedad. Por lo tanto, es crucial que los usuarios estén debidamente capacitados y cuenten con los fines adecuados para llevar a cabo eficientemente en este entorno digital. Con sus indicadores: Tramite de solicitudes, son documentos donde los encargados realizan para que puedan agilizar la atención de los usuarios. Seguimiento de trámite, se enfocan en realizar actividades donde mantienen el control de cada tramite realizado. Plataformas digitales, se basa en como las plataformas hacen que cada documento este detalladamente en su lugar, mejorando las actividades que realizan a diario.

Seguidamente, la dimensión gobernanza de datos, según el Decreto legislativo N° 1412, (2018), son las reglas de cada procedimiento que el estado brinda hacia los ciudadanos con el fin de hacer cumplir las políticas. Además, Villalobos-Risco (2023), resalta la necesidad de involucrar a los ciudadanos en el nuevo espacio público virtual que ha surgido con el progreso y el uso de las TIC. En tanto, Wolpes-Álvarez (2022), este nuevo contexto digital donde convergen diversos actores sociales, los servicios públicos adquieren una relevancia crucial. Estos servicios son fundamentales para facilitar una adecuada interacción entre gobernantes. Con sus indicadores: Almacenar datos, se enfocan en almacenar los datos que tienen de sus clientes. Almacenamiento de documentación, este requerimiento se da para que mejoren la atención que realizan dentro de la entidad, cuidando cada documentación de una manera confidencial. Disponibilidad de datos, se enfoca en buscar la información necesaria para que puedan brindar sus servicios y gestionar una mejor actividad.

También la dimensión interoperabilidad, según el Decreto legislativo N° 1412, (2018), son datos que tienen las organizaciones que hacen mejorar la eficiencia de los colaboradores, ya que están constantemente buscando alcanzar los objetivos para que mantengan la información adecuada y con ello mejorar los conocimientos personales. Además, Támara-Trujillo y Espinoza-Olcay (2023), enfatizan la necesidad de compartir información de manera efectiva, incluso si han sido creados en diferentes contextos. Asimismo, García-Saisó et al. (2022), el intercambio de datos entre SOC puede lograrse estableciendo relaciones con otros centros, estandarizando la representación de datos y utilizando sistemas que implementen protocolos comunes. Con sus indicadores: Espació digital, son las plataformas que cada entidad tiene con el fin de que se puedan organizar para que puedan llegar a los clientes de una manera más rápida. Identificación de datos, son las informaciones que muestran las entidades para que los clientes puedan tener la confianza de poner su caso en manos de profesionales.

Finalmente, se mencionó la Hipótesis general: H_i : Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024. Hipótesis específicas: H_1 .- El nivel de gestión de recursos humanos, es alto. H_2 .- El nivel de gobierno digital, es alto. H_3 : Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y el gobierno digital.

II. METODOLOGÍA

De acuerdo al tipo de investigación fue básica, ya que su objetivo fue la compilación de información desde la muestra escogida que se utilizó para el análisis estadístico que busco mejorar los resultados para que comprobar las hipótesis y con ello mejoro los problemas coherentes con el objeto de estudio. Asimismo, fue de enfoque cuantitativo debido a la utilización de números para la presentación de resultados además de valores estadísticos (Castro-Maldonado et al., 2022). Por otro lado, el diseño fue no experimental, donde no se generaron variaciones en el objeto analizado. A los que se refiere este estudio es a observar fenómenos en cada contexto para después sea analizado (Ramos-Galarza, 2021). Fue de alcance descriptivo correlacional, ya que mostró a las variables y también midió la correlación entre ellas (Ramos-Galarza, 2020) y fue de corte transversal, porque se recogieron los datos una sola vez (Cvetkovic-Vega et al., 2021). Concerniente al sistema de variables, se tuvo a la variable gestión de recursos humanos y gobierno digital, la operacionalización se encuentra en el anexo 1.

De acuerdo a la población el autor Hernández-González (2021), porque la población fue considerada con la totalidad de cada uno de los componentes que disponen el objeto de estudio, donde fueron mostrados de acuerdo a los tipos transversales para una unión adecuada. La población estuvo compuesta por 51 trabajadores (datos proporcionados por el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024). Seguidamente los criterios de inclusión se tomaron en cuenta a aquellos trabajadores cas, locadores y trabajadores > de 18 y < a 65 años. Asimismo, se excluyeron a trabajadores que no brindaron su consentimiento informado. Por consiguiente, la muestra estuvo establecida como los elementos definitivos que son parte del objetivo de investigación donde se determinó una data necesaria (Hernández-González, 2021). Formada por 51 servidores. No se empleó el muestreo debido a que todos los elementos de la población fueron considerados en la muestra. Unidad de analisis Constituido por un servidor del Gobierno Regional.

Por otra parte, en cuanto a la técnica de estudio, la técnica fue la encuesta, respaldada por Medina et al. (2023), como el más idóneo cuando se trata de este tipo de investigaciones donde se tiene que encuestar a personas. Por consiguiente, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, dentro de ello, para la medición de gestión de recursos humanos fue de creación propia y estuvo organizado en 16 preguntas, dividido en 2 dimensiones. Respecto al cuestionario de gobierno digital fue de creación propia conformada por 16 preguntas, dividido en 4 dimensiones. La escala tipo Likert fue la ordinal de en ambos casos fue: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Ambas de elaboración propia y las variables se midieron en función a 3 niveles: Bajo (16-37), Medio (38-59), y Alto (60-80).

De esa manera se realizó la medición de la validez que se determinó por medio de expertos donde se agruparon 5 profesionales versales de la materia, quienes revisaron los cuestionarios y luego plasmaron sus criterios con el cual se efectuó el cálculo de la V de Aiken (Veloza-Gamba, 2023). Dentro de ello, el primero obtuvo 0.97 (0.97 %), y el segundo obtuvo 0.98 (0.98 %), revelando coherencia entre los criterios y demostrando la existencia de la validez suficiente (ver anexo 5). Asimismo, la confiabilidad fue verificada con el Alfa de Cronbach, incorporando el filtro para la decisión de fiabilidad donde los valores resultantes fueron $>$ a 0.70 (Veloza-Gamba, 2023). Respecto a la variable 1, fue de 0.982, y para la segunda fue de 0.980, especificando la presencia de una fuerte fiabilidad (ver anexo 6).

En cuanto a los procedimientos, se inició con búsqueda y recopilación de información bibliográfica relacionada con las variables de estudio, incluyendo autores reconocidos, teoría actual y trabajos previos similares a las variables y objetos estudiados, posterior a ello se diseñaron los cuestionarios en función a las variables considerando las dimensiones e indicadores, luego se procedió con la validación por medio de 5 expertos y el cálculo del V de Aiken y comprobación de su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach y luego se aplicó de manera directa cada instrumento a la muestra de estudio, los resultados se pasaron a una base de datos de Excel; se procesó y análisis en

el SPSS v.25 con ello se procedió con la realización de la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

Por otro lado, en cuanto a los métodos de análisis de datos, se utilizó el SPSS versión 25 y la hoja de cálculo de Excel, con el cual se integró la estadística descriptiva para conocer las frecuencias y porcentajes, niveles e intervalos de cada variable que fueron presentados mediante figuras y tablas estadísticas, además, se empleó la estadística inferencial, utilizándose la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov ya que se tuvo una muestra mayor a 50 y de acuerdo a su nivel de significancia que fue menor a 0.05 y con ello se calculó las correlaciones de cada objetivo mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman y luego poder desarrollar los resultados, discusiones y conclusiones.

Además, se cumplió el uso de las normas APA de acuerdo a su séptima edición además del reglamento del grados y títulos de la universidad César Vallejo, además, concordante los aspectos éticos principios éticos internacionales,: principio de beneficencia, esto significó asegurarse de que los participantes estén protegidos y que los beneficios potenciales de la investigación superen los posibles riesgos, principio de no beneficencia, en la investigación, implicó minimizar los riesgos para los participantes y se aseguró de que los procedimientos fueron éticos y seguros, principio de justicia, esto implicó evitar la explotación de ciertos grupos y avalar la equidad de oportunidades para participar en la investigación, autonomía, brindado la elección sobre la participación, donde se obtuvo su consentimiento informado, Consentimiento informado, esto significó proporcionar a los participantes información clara y comprensible sobre los objetivos, y permitió tomar una decisión informada sobre su participación.

III. RESULTADOS

3.1. Identificar el nivel de gestión de recursos humanos.

Tabla 1

Nivel de gestión de recursos humanos y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	F	%
Gestión de recursos humanos	Bajo	16-37	17	33%
	Medio	38-59	28	55%
	Alto	60-80	6	12%
	Total		51	100%
Estrategia organizacional	Bajo	8-18	17	33%
	Medio	19-29	31	61%
	Alto	30-40	3	6%
	Total		51	100%
Rasgos y tendencia actual	Bajo	8-18	15	29%
	Medio	19-29	25	49%
	Alto	30-40	11	22%
	Total		51	100%

Nota. Cuestionario aplicado a servidores.

Interpretación

La variable gestión de recursos humanos tiene un nivel medio en 55 %, asimismo sus dimensiones como, estrategia organizacional es medio en 61 %, los rasgos y tendencia actual es medio en 49 %. Donde el nivel medio predomina, esto se debe a que no hay control ni seguimiento de dichos ingresos para que no exista errores, constante cambio de personal mes a mes.

3.2. Identificar el nivel de gobierno digital.

Tabla 2

Nivel del gobierno digital y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	F	%
Gobierno digital	Bajo	16-37	13	25%
	Medio	38-59	29	57%
	Alto	60-80	9	18%
	Total		51	100%
Identidad digital	Bajo	5-11	14	27%
	Medio	12-18	31	61%
	Alto	19-25	6	12%
	Total		51	100%
Prestación de servicios digitales	Bajo	5-11	13	25%
	Medio	12-18	29	57%
	Alto	19-25	9	18%
	Total		51	100%
Gobernanza de datos	Bajo	3-7	24	47%
	Medio	8-12	21	41%
	Alto	13-15	6	12%
	Total		51	100%
Interoperabilidad	Bajo	3-7	16	31%
	Medio	8-12	29	57%
	Alto	13-15	6	12%
	Total		51	100%

Nota. Cuestionario aplicado a servidores.

Interpretación

La variable gobierno digital tiene un nivel medio en 57 %. Respecto a sus dimensiones como, identidad digital es medio en 61 %, la prestación de servicios digitales es medio en 57 %, la gobernanza de datos es medio en 41 %, la interoperabilidad es medio en 57 %. Donde el nivel medio predomina, lo cual se debe a que no se crea mecanismos que ayuden al manejo de los

recursos tecnológicos de manera transparente, no se promueve el desarrollo de actividades planteadas para un adecuado crecimiento a nivel institucional.

Tabla 3

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	GI	Sig.
Gestión de recursos humanos	,144	51	,010
Gobierno digital	,125	51	,045

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Se integró el Kolmogórov-Smirnov al haber tratado con una muestra de 51. Siendo $p = 0,010$ y $0,045$ menores a 0.05 , es por ello que la distribución es no normal; conduciendo a emplear el Rho de Spearman para las correlaciones.

3.3. Relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y el gobierno digital.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y el gobierno digital.

Coeficiente de correlación	Dimensiones		Gobierno digital
Rho de Spearman	Estrategia organizacional	Coeficiente de correlación	,757**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	51
	Rasgos y tendencia actual	Coeficiente de correlación	,723**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	51

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación positiva alta y significativa entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y el gobierno digital, con un Rho de Spearman de 0.757, 0.723 y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), pertinente con la aceptación de la hipótesis de investigación.

3.4. Relación entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024.

Tabla 5

Relación entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital.

Coeficiente de correlación		Gestión de recursos humanos	Gobierno digital
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,736**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51

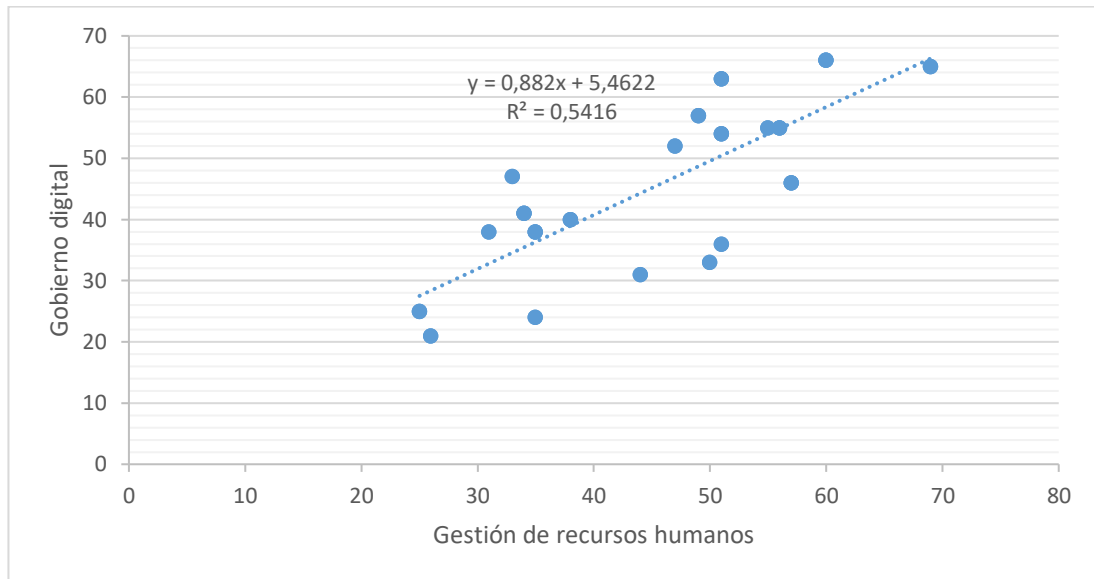
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024, con un Rho de Spearman de 0.736, y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), pertinente con la aceptación de la hipótesis de investigación.

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital.



Nota: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

Interpretación

El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.5416$), indica que gobierno digital depende en 54,16 % de la gestión de recursos humanos.

IV. DISCUSIÓN

Se presenta que el nivel de gestión de recursos humanos es medio en 55 %, ya que no hay control ni seguimiento de dichos ingresos para que no exista estos errores, también se pudo observar el constante cambio de personal mes a mes, esto fue más visualizado en las UE. Coincidiendo con la teoría de Control de Recursos, los seres humanos tienen una predisposición innata a buscar la dominancia social, ya que aquellos con un estatus prominente tienen un mayor acceso a recursos que facilitan su supervivencia y reproducción. Esta perspectiva evolucionista examina cómo la competencia por los recursos influye en el comportamiento y las relaciones sociales. (Chalco y Silva, 2021). Es por ello que permite analizar el rendimiento de los postulantes para cumplir con sus funciones dentro de la entidad, por lo tanto, se evalúa las habilidades y el conocimiento que tiene para afrontar a las adversidades que se susciten durante el desarrollo de sus funciones.

Bajo esta misma lógica coincide con Klimovskikh et al. (2023); Rodríguez-Chokewanca et al. (2022); Costamagna et al. (2022); quienes al tener similares resultados, concluyen que, existiendo la adecuada gestión de los recursos resulta elemental para poder mejorar los factores internos productivos dentro de las entidades, lo cual a su vez permitirá que se acreciente la formalización de las estrategias para utilizar los recursos digitales por medio de los sistemas optimizados y actualizados, demostrando que los aspectos administrativos juegan un rol preponderante en cuanto a la digitalización de los servicios para incrementar la capacidad en la entrega de los servicios competitivos y con ello mejorar cada estrategia realizada en cuanto a los servicios ofertados. Por lo tanto, demostrando que los aspectos administrativos juegan un rol preponderante en la digitalización de los servicios para incrementar la capacidad en la entrega rápida y oportuna de los servicios competitivos.

Además, coinciden con Ramírez et al. (2019), definen que, la gestión permite crear mecanismos que ayuden al manejo de los recursos de manera transparente, a fin de promover el desarrollo de actividades planteadas por un

organismo con orientación al crecimiento a nivel institucional. En tanto, los organismos han empleado diversos procesos para afrontar a los problemas que se dan, debido al mal uso de los recursos durante el progreso de las actividades. Igualmente, el nivel de gobierno digital es medio en 57 %, por lo que generó incomodidad ya que hizo que exista doble trabajo para los nuevos colaboradores, puesto que se tiene que subsanar dichas falencias. Coincidiendo con la teoría de Poder y Gobernanza, ayuda a comprender cómo se fragmenta y difunde el dominio administrativo. Este enfoque sugiere que dirigir y crear gobierno implica organizar y reunir a diversos actores públicos y comunitarios. Este modelo proporciona una herramienta para entender cómo se distribuye y ejerce el poder en diferentes contextos sociales y políticos. (González-Flores, 2022). En tanto, nace la importancia del gobierno electrónico, que utiliza las TIC para mejorar la actividad administrativa y la relación entre las gestiones estatales y los pobladores.

Bajo esta misma lógica coincide con Alegre-Lino & Padilla-Rosario (2023); Salirrosas-Navarro et al. (2022); Moreno-Hurtado & Moreno-Hurtado (2022); Dioses et al. (2021); quienes indicaron que, las dimensiones de la gestión de procesos que tiene mayor relevancia para la gobernanza digital es la estructura organizativa; esto significa que el municipio carece de una estructura institucional diseñada de acuerdo a la adaptación del plan de gestión digital aprobado; solo para poder decidir quién debe ser el dueño del procedimiento que gestiona las principales actividades de forma organizada y así gestionar las actividades correspondientes que se presentaron dentro de cada gobernanza de las organizaciones, aprobando un sin número de estructuras para un mejor proceso en cuanto al cumplimiento de objetivos. En tanto, la incorporación de diversas tecnologías en la gestión, como intranets, mejora en la gestión de correos, mensajería instantánea, automatización de procesos.

Además, dichos resultados coinciden con Espinoza-Orozco et al. (2023), estacan cómo los flujos de información han cambiado, lo que ha llevado a una relación más bidireccional y horizontal entre entidades, canales, audiencias y

pobladores. Ante esto, sugiere que la comunicación ya no es simplemente de arriba hacia abajo, sino que también fluye de manera horizontal entre diferentes actores que lo componen. Seguidamente, existe relación positiva alta y significativa entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y el gobierno digital, lo cual explica lo importante de mejorar el acondicionamiento de los espacios laborales, las capacitaciones, entre otras para acrecentar la posibilidad de realizar la digitalización de manera eficiente. Coincidiendo con la teoría política, Esto implica analizar la política desde una perspectiva amplia que incorpore no solo las instituciones políticas, sino también los valores, las relaciones y las experiencias sociales que configuran la vida política. (Misses-Liwerant, 2024). En tanto, las políticas son iniciativas de las cuales aseguran una mejor creación de cada servicio que el estado brinda y con ello respetar los derechos de los ciudadanos y toda personal en general de acuerdo a su medio digital.

Por otro lado, el estado digital supera a cualquier tipo de aplicación que exista, porque es un uso de tecnología clave para que el estado mejore al momento de brindar servicios hacia la población con el fin de mejorar el ambiente digital. Además, dichos resultados coinciden con Álvarez-Gutiérrez et al. (2022); Purwanto-Hartoyo et al. (2024); Calderón-Hernández et al. (2023); Murillo-Ramos et al. (2023); donde muestran similares conclusiones y opinaron que, la gestión de recursos humanos tiene una relación significativa con el desempeño laboral ya que sus niveles de significancia fueron menores a 0.05; es por ello que, debe ser eliminada en la planificación, progreso y rendimiento laboral de los recursos humanos; sin embargo, los mismos autores manifiestan que, esto da como resultado mejores habilidades de colaboración, como la orientación al usuario, la calidad del servicio y el trabajo en grupo. En tanto, estos fenómenos han transformado la relación entre sí, creando nuevas oportunidades, pero también desafíos en términos de acceso a la información, desigualdad digital y protección de datos.

Por último, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital en el módulo de solicitudes de juicios

arbitrales en contra del Estado, dejando claro que el mejoramiento de la capacidad institucional para el manejo de las personas permitirá acrecentar la prestación de servicios digitales. Coincidiendo con la Teoría administrativa, esta teoría aborda la manera en que se administran los recursos y se dirigen las actividades para lograr los objetivos organizacionales (Ropa-Carrión y Alama-Flores, 2022). Ante esto, toda entidad está constantemente gestionando los recursos que entran al momento de adquirir un producto con el fin de mejorar sus intereses y de controlar las ganancias que les puede ofrecer. Bajo esta misma lógica coincide con Malhi y Rodolfo (2022), deducen que, los recursos tangibles son importantes, los recursos intangibles, como el conocimiento, las destrezas y los valores de las personas dentro de la empresa, son igualmente vitales e incluso pueden superar a los tangibles en importancia. Por lo tanto, esto puede ayudar a la organización a adaptarse y prosperar en un contexto empresarial cada vez más competitivo y cambiante, además Facilita la contribución entre equipos.

Además, dichos resultados coinciden con Ramirez-Castillo & Vazquez-Arango (2023); Ramos-Chávez (2024); Del Castillo-Guevara et al. (2023); Fernández et al. (2023), quienes tuvieron similares resultados, concluyeron que, la realización de los procedimientos para la gestión de las personas está vinculada directamente con los resultados de desempeño debido a que permite fomentar aquellos espacios donde las personas puedan mejorar sus capacidades intelectuales y al mismo tiempo la organización puede atender a aquellos requerimientos para mejorar las condiciones tangibles físicas para lograr la seguridad y otros aspectos que son fundamentales e influyentes en los colaboradores para alcanzar las metas corporativas, el cual indica que a medida que se implementen los procedimientos de gestión, mayores serán las probabilidades de alcanzar resultados competitivos de desempeño en el personal. Es preciso establecer que las instituciones deben plantearse metas específicas y alcanzables para generar el beneficio al ciudadano por medio de la digitalización de los servicios primordiales.

V. CONCLUSIONES

Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024, con un Rho de Spearman de 0.736, además, además, el gobierno digital depende en 54,16 % de la gestión de recursos humanos, indicando que a mejor gestión de recursos humanos, mejor será el gobierno digital en el módulo de demandas, permitiendo brindar una adecuada calidad de servicio y satisfacer las necesidades de la población.

El nivel de gestión de recursos humanos es medio en 55 %, debido a que existe alta rotación de personal, el constante cambio de personal mes a mes, deficientes capacitaciones correspondientes para que puedan desempeñar su labor de manera adecuada y de acuerdo la normativa actual.

El nivel de gobierno digital es medio en 57 %, ya que no se crea mecanismos que ayuden al manejo de los recursos tecnológicos de manera transparente, no se promueve el desarrollo de actividades planteadas para un adecuado crecimiento a nivel institucional con falencias en cuanto a las informaciones ingresadas al sistema, no hubo control ni seguimiento de dichos ingresos, existiendo y generando más carga laboral en cuanto a expedientes acumulados pendiente de registros.

Existe relación positiva alta y significativa entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y el gobierno digital, con un Rho de Spearman de 0.757, 0.723, indicando que a mejor desarrollo de los componentes de la gestión de recursos humanos mejor se desarrollará el gobierno digital en la institución, ayudando a una mejor toma de decisiones de los directivos.

VI. RECOMENDACIONES

Al jefe de sentencias judiciales, reducir el tiempo de ingreso de informaciones al sistema mediante la simplificación de los procesos y actividades que no impactan en los objetivos de la institución, además se sugiere designar a un personal responsable para llevar a cabo estas tareas de dichas actividades, con el fin de priorizar los pagos de demandas judiciales y arbitrales en contra del estado y poder satisfacer las necesidades de la población usuaria.

Al jefe de sentencias judiciales, mayor control y seguimiento de dichos ingresos para que no exista estos errores, mediante la revisión periódica de las actividades, supervisiones continuas al personal responsable con el objetivo que se desarrolle las actividades dentro del plazo establecido y poder brindar un servicio adecuado al usuario final.

Se recomienda al jefe de Recursos Humanos llevar a cabo un proceso de selección de personal efectivo, utilizando actividades de reclutamiento apropiadas para asegurar que se cuente con candidatos que cumplan con los requisitos mínimos. Esto permitirá tener personal calificado en cada área de trabajo, garantizando que sean especialistas en sus funciones y ayudando a reducir la alta rotación de empleados.

Al jefe de Recursos Humanos, desarrollar capacitaciones al personal para que puedan desempeñar su labor de manera adecuada mediante el desarrollo de talleres, retroalimentaciones, reuniones de trabajo, pasantías y con ello contar con personas aptas para cada lugar de trabajo y que cumplan sus metas asignadas.

REFERENCIAS

- Alegre-Lino, R. & Padilla-Rosario, D. L. (2023). Digital government, state modernization and citizen service. Considerations in a digital government strategy in Peru. *International Visual Culture Review*, 10. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>
- Aliaga-Rebolledo, O. y Cofré-Vega, D. (2021). La evolución del concepto de Capital Humano y los desafíos para la Gestión Estratégica de Recursos Humanos en Chile. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 40(14). <http://dx.doi.org/10.35588/gpt.v14i40.4862>
- Álvarez-Gutiérrez, F., Stone, D. L. & Castaño, A. M. (2022). Human Resources Analytics: A systematic Review from a Sustainable Management Approach. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 38(3). <https://doi.org/10.5093/jwop2022a18>
- Arbaiza-Godos, K., Tarrillo-Vásquez, M., Fernández-PisfiL, G., y Rojas-Guanilo, M. (2023). Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5602
- Argüello-Rodríguez, J. D. (2022). Tecnología educativa y la educación superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10566-10579. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4149
- Arias-López, M. P., Mandich, V. y Mosciaro, M. (2020). Recomendaciones para la gestión de recursos en las unidades de cuidados intensivos durante la pandemia de COVID-19. *Medicina*, 80(1). <https://doi.org/10.1016/j.medin.2021.08.011>
- Calderón-Hernández, G., Vivares, J. A. & Naranjo, J. C. (2023). Human resource management in Colombia: Level of development of the function and its practices. *Management Studies*, 166(39). <https://doi.org/10.18046/j.estger.2023.166.5521>

- Carvajal-Pérez, A. L. (2021). Gestión actual del talento humano: contexto universitario. *Revista Nacional de Administración*, 12(2). <http://dx.doi.org/10.22458/rna.v12i2.3914>
- Castro-Maldonado, J., Gómez-Macho, L., Camargo-Casallas, E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27 (75). <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Chalco, E. F. y Berger-Silva, C. (2021). Inventario de Estrategias de Control de Recursos: Validación en preadolescentes chilenos. *Revista de Psicología (PUCP)*, 39(1). <http://dx.doi.org/10.18800/psico.202101.003>
- Costamagna, R., Idrovo-Carlier, S. & Mendi, P. (2022). Human resource management practices and innovation in Colombian firms. *Academia Latin American Journal of Administration*, 35(4). <https://doi.org/10.1108/ARLA-06-2021-0112>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Lama-Valdivia, J. (2021). Estudios transversales. *Facultad de Medicina Humana*, 21 (1). <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3069>
- Decreto legislativo nº 1412. Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital. (13 de setiembre de 2018). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>
- Del Castillo-Guevara, J., Fernández-Gretell, L. & Vega-Almeida, R. L. (2023). Proposal of criteria and indicators of records management for the digital government in cuba. *Libraries, Research Annals*, 19(1). <https://doi.org/10.1108/RMJ-03-2018-0006>
- Díaz-Muñoz, G. A. y Salazar-Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>

- Dioses, L., Tupia, M. & Bruzza, M. (2021). State-of-art for Accessibility Measurement in Electronic Government Services for People with Visual Disabilities. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies*. <https://doi.org/10.23919/CISTI52073.2021.9476618>
- Espinoza-Orozco, J. B., Ramos-Gamarra, E. E. y Orosco-Fabian, J. R. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1). <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- Fernández, L. A., Fernández-Yolvi, J. & Hidalgo-Cinthya, V. (2023). E-government and its development in the region: challenges. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.939>
- García-Saisó, S., Marti. M. C. y Mejía-Medina, F. (2022). La transformación digital para una salud pública más equitativa y sostenible en la era de la interdependencia digital. *Panam Salud Publica*, 46(17). <https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.1>
- González-Bustamante, B., Carvajal, A. & González, A. (2020). Determinants of E-Government in the municipalities: Evidence from the chilean case. *Management and Public Policy*, 29(1). <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- González-Flores, R. (2022). Mejora de la gobernanza, con relación a la participación ciudadana, en la Municipalidad de San Martin de Porres, 2020-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 999-1030. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3157
- Hernández-González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37 (3). <https://doi.org/6106.22370.36364c73-ffd9-41e9-93d5-e24e87d74e4e.1643990447>

- Huamán-Coronel, P. L. y Medina-Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción*, 13(2). <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Klimovskikh, N., Sekerin, V. & Makushkin, S. (2023). Impact of human resource management on improving the innovation potential of an enterprise to achieve the principles of sustainable development. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(1). <https://doi.org/10.37497/sdgs.v11i1.274>
- Malhi, C. y Rodolfo, L. (2022). Implementación del plan de acción de recursos humanos en salud y la respuesta a la pandemia por la COVID-19. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 46(17). <https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.52>
- Masaquiza-Moyolema, J. R., Romero-Fernández, A. J. y Fernández-Villacres, G. E. (2023). Sistemas de información para la gestión de recursos informáticos. *Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas*, 9(5). <https://doi.org/10.35381/i.p.v6i9.2619>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loayza, R., y Martel, C. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Misses-Liwerant, J. B. (2024). Movimientos sociales y políticas públicas. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. <https://www.revistas.unam.mx/index.php/rmcpys>
- Moreno-Hurtado, G. & Moreno-Hurtado, C. (2022). E-government and environmental degradation. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies* <https://doi.org/10.23919/CISTI54924.2022.9820566>
- Murillo-Ramos, L., Huertas-Valdivia, I. & García-Muiña, F. (2023). Antecedents, outcomes, and boundaries of green human resource management: a literature review. *Business Administration Magazine*, 63(4). <https://doi.org/10.1590/S0034-759020230401>
- Nag, D., Pathak, D. & Rani, R. (2023). Current trends in e-human resource management and its impact on personal effectiveness: an empirical study

- concerning informational technology employees. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(5). <https://doi.org/10.55908/SDGS.V11I5.472>
- Novella-Cámara, A., Romero-Pérez, C. & Melero, H. (2021). Children's participation, local policy and the digital environment: Visions and uses among Spanish municipalities. *Comunicar*, 69(29). <https://doi.org/10.3916/C69-2021-03>
- Oltra, L. & Verdú, C. (2020). The development of e-government in the small municipalities of region of valencia (Spain): More mirror than glass. *Document type*, 29. <https://doi.org/10.4422/ager.2020.02>
- Pirrolas, O. & Correia, P. (2023). Churning of human resources: A proposal for a theoretical-methodological model. *Administracao Magazine Mackenzie*, 24(5). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG230256.pt>
- Purwanto-Hartojo, B., Sunarto, S. & Setyono, P. (2024). Water resources management model based on regional development: case study of magetan regency, Indonesia. *Tropical and Subtropical Agroecosystems*, 21(1). <https://doi.org/10.56369/tsaes.5106>
- Ramírez, R., Espindola, C. y Ruíz, G. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Ramirez-Castillo, E. A. & Vazquez-Arango, M. L. (2023). Public Value and Digital Government in the State of Oaxaca, Mexico: An Analysis of Official Websites. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies*. <https://doi.org/10.23919/CISTI58278.2023.10211670>
- Ramos-Chávez, H. A. (2024). Information for a Better Government or the Information Government? Contradictions in the Use of Digital Media Information in the Surveillance Society Context. *Library Research*, 99(38). <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2024.99.58869>
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9 (3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

- Ramos-Galarza, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica*, 10 (1). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v10i1.356>
- Revilla, L., Aguilar-Vargas, F. & Barrientos, P. (2023). Implementation Model of Agile Methodologies and Frameworks for the Human Resources Sector. *Thirteenth Ibero-American Conference on Complexity*, 28. <https://doi.org/10.54808/CICIC2023.01.165>
- Rodríguez-Chokewanca, I. R., Ticona-Condori, M. N. & Pasaca-Apaza, D. M. (2022). Headhunting: simulation in the course human resources management in pandemic. *International Humanities Review*, 11. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.4011>
- Ropa-Carrión, B. y Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Salas-Canales, H. J. (2021). Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(1). <https://doi.org/10.18004/riics.2021.junio.126>
- Salirrosas-Navarro, L. S., Guerra-Chacón, A. M. & Tuesta-Panduro, J. A. (2022). Digital government and modernization in peruvian public entities: a systematic review of the literature. *Venezuelan Management Magazine*, 100(27). <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Syazwani-Zulaikha, S., Ahmad, M. & Tajri, A. (2023). Exploring the role of human resource management practice: a study of employees' perceptions at johor state sports council. *Magazine of Social and Environmental Gestao*, 17(6). <https://doi.org/10.24857/rgsa.v17n6-025>
- Támara-Trujillo, S. G. y Espinoza-Olcay, W. A. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 8(1). <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>
- Veloza-Gamba, R. (2023). Validez y fiabilidad del instrumento de análisis cuantitativo del uso de las redes sociales y el desarrollo de la inteligencia

emocional en adolescente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6522

Vesga-Rodríguez, J. J. (2020). La gestión de recursos humanos en contextos de individualización. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 16(1). <https://doi.org/10.15332/22563067.5551>

Villalobos-Risco, O. M. (2023). Gobierno electrónico, la solución a la lucha contra la corrupción: revisión sistemática. *Comuni@cción*, 14(2). <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.14.2.832>

Wolpes-Álvarez, O. A. (2022). Retos del gobierno electrónico en la transformación digital de la administración pública en Cuba. *Retos de la Dirección*, 16(1). <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.14.2.832>

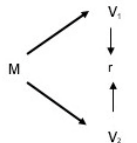
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de recursos humanos	Es un campo de la teoría del management, forma parte del enfoque de la gerencia de recursos humanos, teóricamente se arraiga en el proceso histórico del desarrollo de la teoría de la organización, dentro de la perspectiva de la gestión de recursos humanos y capacidades. Ramírez et al. (2019)	La gestión de las personas dentro del entorno de trabajo es crucial para mejorar su rendimiento. La medición operacional se hará mediante el uso de un cuestionario que estuvo estructurado de acuerdo a sus 2 dimensiones e indicadores con una escala de Likert.	Estrategia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Resuelven - Niveles jerárquicos - Calidad de trabajo - Problema - Infraestructura - Zonas de seguridad - Capacitaciones - Oportunidad 	Ordinal
			Rasgos y tendencia actual	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión humana - Organización - Cultura - Aptitudes - Destrezas - Habilidades 	
Gobierno digital	Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital. Decreto legislativo N° 1412	La digitalización de los procesos para que estos sean entregados al usuario por medio de las plataformas digitales. La medición operacional se hará mediante el uso de un cuestionario que estuvo estructurado de acuerdo a sus 4 dimensiones e indicadores con una escala de Likert.	Identidad digital	<ul style="list-style-type: none"> - Plataformas digitales - Usuarios 	Ordinal
			Prestación de servicios digitales	<ul style="list-style-type: none"> - Tramite de solicitudes - Seguimiento de tramite - Plataformas digitales 	
			Gobernanza de datos	<ul style="list-style-type: none"> - Almacenar datos - Almacenamiento de documentación - Disponibilidad de datos 	
			Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Espació digital - Identificación de datos 	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión de recursos y gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de recursos en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel de gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de recursos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de gestión de recursos en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024.</p> <p>Identificar el nivel de gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024.</p>	<p>hipótesis general:</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la gestión de recursos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1.- El nivel de gestión de recursos en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024, es alto.</p> <p>H2.- El nivel de gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024, es alto.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de recursos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024.</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica empleada en el estudio fue la encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>El instrumento empleado fue el cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p>  <p>M = Muestra V1= Gestión de recurso V2 = Gobierno digital r = Indica la relación entre ambas variables</p>	<p>Población: Fueron 51 trabajadores</p> <p>Muestra: Fueron 51 trabajadores</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Gobierno de recurso</td> <td>Estrategia organizacional</td> </tr> <tr> <td>Rasgos y tendencia actual</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Gobierno digital</td> <td>Identidad digital</td> </tr> <tr> <td>Prestación de servicios digitales</td> </tr> <tr> <td>Gobernanza de datos</td> </tr> <tr> <td>Interoperabilidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gobierno de recurso	Estrategia organizacional	Rasgos y tendencia actual	Gobierno digital	Identidad digital	Prestación de servicios digitales	Gobernanza de datos	Interoperabilidad	
Variables	Dimensiones												
Gobierno de recurso	Estrategia organizacional												
	Rasgos y tendencia actual												
Gobierno digital	Identidad digital												
	Prestación de servicios digitales												
	Gobernanza de datos												
	Interoperabilidad												

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión de recursos humanos

Datos generales:

Nº de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión de recurso.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Estrategia organizacional						
1	¿Dentro del módulo los problemas se resuelven de forma rápida?					
2	¿Conoces los niveles jerárquicos de tu módulo?					
3	¿Con que frecuencia se mide la calidad de tu trabajo?					
4	¿Sabes cómo resolver algún problema de los usuarios del módulo?					
5	¿Existe una buena infraestructura para realizar sus funciones?					
6	¿Conoce las zonas de seguridad en caso de					

	accidentes o sismos?					
7	¿Con que frecuencia hay capacitaciones en el módulo?					
8	¿Tienes oportunidad de ascender en el puesto que laboras?					
Rasgos y tendencia actual						
9	Se gestiona de manera adecuada los recursos humanos existentes en la organización					
10	Existe una adecuada organización de los recursos					
11	Se respeta la cultura institucional por parte de la institución					
12	Se respeta la cultura de cada colaborador					
13	Los colaboradores muestran sus aptitudes en el desarrollo de sus funciones					
14	El personal muestra sus destrezas en el desarrollo de sus actividades					
15	El personal desarrolla sus habilidades en el cumplimiento de sus metas					
16	Se incentiva al desarrollo de las habilidades de todo el personal de manera constante					

Cuestionario: Gobierno digital

Datos generales:

N° de cuestionario: **Fecha de recolección:**/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gobierno digital.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Identidad Digital						
1	El módulo facilita la creación de usuarios para el acceso a sus plataformas digitales.					
2	Los sistemas y plataformas digitales del módulo validan su información personal con su correo electrónico o número de celular.					
3	El módulo genera usuarios únicos e irrepetibles para cada trabajador.					
4	Se validan el registro de usuarios a las plataformas previa activación de su cuenta					

5	Se tiene una base de datos de los usuarios que interactúan por las plataformas					
Prestación de servicios digitales						
6	La página web del módulo cuenta con una mesa de parte digital que facilita el trámite de solicitudes de los trabajadores.					
7	Las solicitudes que ingresan por mesa de partes digital, cuentan con un numero de registro para facilitar el seguimiento del trámite					
8	Los tramites se realizan en el tiempo estipulado					
9	Las plataformas digitales del módulo, solicitan registrar su correo electrónico o número de celular para el envió de notificación.					
10	Se consigna información extra en las plataformas digitales					
Gobernanza de datos						
11	El módulo permite almacenar datos en nube con las credenciales de cada usuario					
12	Considera que el módulo almacena la documentación (Tutoriales) de manera ordenada identificando los procesos.					
13	Constantemente se cuenta con la disponibilidad de datos almacenados en los servicios para consultas.					
Interoperabilidad						
14	Cada área del módulo posee un espacio digital en su página web para la atención y/o consultas al usuario.					
15	El módulo interconecta sus datos con entidades públicas y privadas para la identificación de datos					
16	La identificación de datos permite una mayor seguridad en los archivos					

Anexo 4: Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de recurso


Definición de la variable: forma parte del enfoque de la gerencia de recursos humanos, teóricamente se arraiga en el proceso histórico del desarrollo de la teoría de la organización, dentro de la perspectiva de la gestión de recursos humanos y capacidades. Ramírez et al. (2019).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Estrategia organizacional	Resuelven	¿Dentro del módulo los problemas se resuelven de forma rápida?				X					X					X					X		
	Niveles jerárquicos	¿Conoces los niveles jerárquicos de tu módulo?				X				X					X						X		
	Calidad de trabajo	¿Con que frecuencia se mide la calidad de tu trabajo?				X			X					X							X		
	Problema	¿Sabes cómo resolver algún problema de los usuarios del módulo?				X			X					X							X		
	Infraestructura	¿Existe una buena infraestructura para realizar sus funciones?				X			X					X							X		
	Zonas de seguridad	¿Conoce las zonas de seguridad en caso de accidentes o sismos?				X			X					X						X			
	Capacitaciones	¿Con que frecuencia hay capacitaciones en el módulo?				X			X					X							X		
	Oportunidad	¿Tienes oportunidad de ascender en el puesto que laboras?				X			X					X							X		
Rasgos y tendencia actual	Gestión humana	¿Se gestiona de manera adecuada los recursos humanos existentes en la organización?				X			X				X							X			
	Organización	¿Existe una adecuada organización de los recursos?				X			X				X							X			
	Cultura	¿Se respeta la cultura institucional por parte de la institución?				X			X				X							X			
		¿Se respeta la cultura de cada colaborador?				X			X				X							X			
	Aptitudes	¿Los colaboradores muestran sus aptitudes en el desarrollo de sus funciones?				X			X				X							X			
Destrezas	¿El personal muestra sus destrezas en el desarrollo de sus actividades?				X			X				X							X				

Habilidades	¿El personal desarrolla sus habilidades en el cumplimiento de sus metas?				X			X				X							X	
	¿Se incentiva al desarrollo de las habilidades de todo el personal de manera constante?				X			X				X							X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión de recurso				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de Gestión de recurso				
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	992502739
Firma	 Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	18/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de recurso


Definición de la variable: forma parte del enfoque de la gerencia de recursos humanos, teóricamente se arraiga en el proceso histórico del desarrollo de la teoría de la organización, dentro de la perspectiva de la gestión de recursos humanos y capacidades. Ramírez et al. (2019).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Estrategia organizacional	Resuelven	¿Dentro del módulo los problemas se resuelven de forma rápida?				X				X				X							X		
	Niveles jerárquicos	¿Conoces los niveles jerárquicos de tu módulo?				X				X				X							X		
	Calidad de trabajo	¿Con que frecuencia se mide la calidad de tu trabajo?				X			X					X					X				
	Problema	¿Sabes cómo resolver algún problema de los usuarios del módulo?				X				X				X							X		
	Infraestructura	¿Existe una buena infraestructura para realizar sus funciones?				X				X				X							X		
	Zonas de seguridad	¿Conoce las zonas de seguridad en caso de accidentes o sismos?				X				X				X						X			
	Capacitaciones	¿Con que frecuencia hay capacitaciones en el módulo?			X					X				X					X				
	Oportunidad	¿Tienes oportunidad de ascender en el puesto que laboras?				X				X				X							X		
Rasgos y tendencia actual	Gestión humana	¿Se gestiona de manera adecuada los recursos humanos existentes en la organización?				X				X				X							X		
	Organización	¿Existe una adecuada organización de los recursos?				X				X				X							X		
	Cultura	¿Se respeta la cultura institucional por parte de la institución?				X				X				X							X		
		¿Se respeta la cultura de cada colaborador?			X					X				X							X		
	Aptitudes	¿Los colaboradores muestran sus aptitudes en el desarrollo de sus funciones?				X				X				X							X		
	Destrezas	¿El personal muestra sus destrezas en el desarrollo de sus actividades?				X				X				X							X		

Habilidades	¿El personal desarrolla sus habilidades en el cumplimiento de sus metas?				X				X				X							X
	¿Se incentiva al desarrollo de las habilidades de todo el personal de manera constante?			X					X				X							X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión de recurso				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de Gestión de recurso				
Nombres y apellidos del experto:	Luis Felipe Cabeza Molina				
Documento de identidad:	41536992	Años de experiencia en el área:	9 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente Universitario
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	969042565
Firma	 <p>Luis Felipe Cabeza Molina Docente de Investigación UCV - Moyobamba</p>			Fecha	19/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gobierno digital

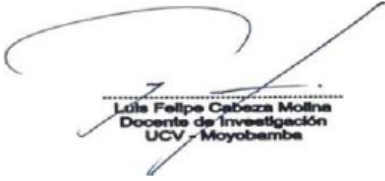
Definición de la variable: Decreto legislativo n° 1412, se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Identidad digital	Plataformas digitales	El módulo facilita la creación de usuarios para el acceso a sus plataformas digitales.				X					X					X							X	
		Los sistemas y plataformas digitales del módulo validan su información personal con su correo electrónico o número de celular.				X					X					X								X
	Usuarios	El módulo genera usuarios únicos e irrepetibles para cada trabajador.				X					X					X							X	
		Se valida el registro de usuarios a las plataformas previa activación de su cuenta				X					X					X							X	
		Se tiene una base de datos de los usuarios que interactúan por las plataformas				X					X					X							X	
Prestación de servicios digitales	Trámite de solicitudes	La página web del módulo cuenta con una mesa de parte digital que facilita el trámite de solicitudes de los trabajadores.				X				X					X								X	
		Las solicitudes que ingresan por mesa de partes digital, cuentan con un número de registro para facilitar el seguimiento del Trámite				X					X					X								X
	Plataformas digitales	Los tramites se realizan en el tiempo estipulado				X					X					X								X
		Las plataformas digitales del módulo, solicitan registrar su correo electrónico o número de celular para el envío de notificación.				X					X					X							X	
		Se consigna información extra en las plataformas digitales				X					X					X								X

Gobernanza de datos	Almacenar datos	El módulo permite almacenar datos en nube con las credenciales de cada Usuario				X					X				X								X
	Almacenamiento de documentación	Considera que el módulo almacena la documentación (Tutoriales) de manera ordenada identificando los procesos.				X					X				X								X
	Disponibilidad de datos	Constantemente se cuenta con la disponibilidad de datos almacenados en los servicios para consultas.				X					X				X								X
Interoperabilidad	Español digital	Cada área del módulo posee un espacio digital en su página web para la atención y/o consultas al usuario.				X					X				X								X
		El módulo interconecta sus datos con entidades públicas y privadas para la identificación de datos				X					X					X							
	Identificación de datos	La identificación de datos permite una mayor seguridad en los archivos				X					X				X								X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión de recurso		
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de Gestión de recurso		
Nombres y apellidos del experto:	Luis Felipe Cabeza Molina		
Documento de identidad:	41536992	Años de experiencia en el área:	9 años
Institución:	Universidad César Vallejo	Máximo grado académico:	Doctor
Nacionalidad:	Peruano	Cargo:	Docente Universitario
Firma	 <p align="center">Luis Felipe Cabeza Molina Docente de Investigación UCV - Moyobamba</p>	Número telefónico:	969042565
		Fecha:	19/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de recurso

Definición de la variable: forma parte del enfoque de la gerencia de recursos humanos, teóricamente se arraiga en el proceso histórico del desarrollo de la teoría de la organización, dentro de la perspectiva de la gestión de recursos humanos y capacidades. Ramírez et al. (2019).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Estrategia organizacional	Resuelven	¿Dentro del módulo los problemas se resuelven de forma rápida?				X					X					X						X	
	Niveles jerárquicos	¿Conoces los niveles jerárquicos de tu módulo?				X					X					X						X	
	Calidad de trabajo	¿Con que frecuencia se mide la calidad de tu trabajo?				X			X							X						X	
	Problema	¿Sabes cómo resolver algún problema de los usuarios del módulo?				X					X					X						X	
	Infraestructura	¿Existe una buena infraestructura para realizar sus funciones?				X					X					X						X	
	Zonas de seguridad	¿Conoce las zonas de seguridad en caso de accidentes o sismos?				X					X					X					X		
	Capacitaciones	¿Con que frecuencia hay capacitaciones en el módulo?			X						X					X						X	
	Oportunidad	¿Tienes oportunidad de ascender en el puesto que laboras?				X					X					X						X	
Rasgos y tendencia actual	Gestión humana	¿Se gestiona de manera adecuada los recursos humanos existentes en la organización?				X				X					X					X			
	Organización	¿Existe una adecuada organización de los recursos?				X				X					X						X		
	Cultura	¿Se respeta la cultura institucional por parte de la institución?				X					X					X						X	
		¿Se respeta la cultura de cada colaborador?			X						X					X						X	
	Aptitudes	¿Los colaboradores muestran sus aptitudes en el desarrollo de sus funciones?				X					X					X						X	
	Destrezas	¿El personal muestra sus destrezas en el desarrollo de sus actividades?				X					X					X						X	

Habilidades	¿El personal desarrolla sus habilidades en el cumplimiento de sus metas?			X				X					X								X
	¿Se incentiva al desarrollo de las habilidades de todo el personal de manera constante?			X				X					X							X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión de recurso				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de Gestión de recurso				
Nombres y apellidos del experto:	Lucy Karen Vilca Yalta				
Documento de identidad:	42906661	Años de experiencia en el área:	09 años	Máximo grado académico:	Magister
Institución:	Procuraduría Pública Regional			Cargo:	Especialista Temático(abogado)
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	966217259
Firma	 LUCY KAREN VILCA YALTA ABOGADA C.A.S.M.: 888			Fecha	19/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gobierno digital

Definición de la variable: Decreto legislativo n° 1412, se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Identidad digital	Plataformas digitales	El módulo facilita la creación de usuarios para el acceso a sus plataformas digitales.				X					X					X					X		
		Los sistemas y plataformas digitales del módulo validan su información personal con su correo electrónico o número de celular.				X					X					X					X		
	Usuarios	El módulo genera usuarios únicos e irrepetibles para cada trabajador.				X					X					X					X		
		Se valida el registro de usuarios a las plataformas previa activación de su cuenta				X					X					X					X		
		Se tiene una base de datos de los usuarios que interactúan por las plataformas				X					X					X					X		
Prestación de servicios digitales	Trámite de solicitudes	La página web del módulo cuenta con una mesa de parte digital que facilita el trámite de solicitudes de los trabajadores.				X				X					X					X			
		Las solicitudes que ingresan por mesa de partes digital, cuentan con un número de registro para facilitar el seguimiento del Trámite			X					X					X					X			
	Seguimiento de trámite	Los trámites se realizan en el tiempo estipulado				X				X					X				X				
		Las plataformas digitales del módulo, solicitan registrar su correo electrónico o número de celular para el envío de notificación.				X				X					X				X				

		Se consigna información extra en las plataformas digitales				X				X				X					X
Gobernanza de datos	Almacenar datos	El módulo permite almacenar datos en nube con las credenciales de cada Usuario				X				X				X					X
	Almacenamiento de documentación	Considera que el módulo almacena la documentación (Tutoriales) de manera ordenada identificando los procesos.				X				X				X					X
	Disponibilidad de datos	Constantemente se cuenta con la disponibilidad de datos almacenados en los servicios para consultas.				X				X				X					X
Interoperabilidad	Español digital	Cada área del módulo posee un espacio digital en su página web para la atención y/o consultas al usuario.				X				X				X					X
		El módulo interconecta sus datos con entidades públicas y privadas para la identificación de datos				X				X				X					X
	Identificación de datos	La identificación de datos permite una mayor seguridad en los archivos				X				X				X					X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión de recurso		
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de Gestión de recurso		
Nombres y apellidos del experto:	Lucy Karen Vilca Yalta		
Documento de identidad:	42906661	Años de experiencia en el área:	09 años
Institución:	Procuraduría Pública Regional	Máximo grado académico:	Magister
Nacionalidad:	Peruana	Cargo:	Especialista Temático(abogado)
Firma		Número telefónico	966217259
		Fecha	19/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de recurso

Definición de la variable: forma parte del enfoque de la gerencia de recursos humanos, teóricamente se arraiga en el proceso histórico del desarrollo de la teoría de la organización, dentro de la perspectiva de la gestión de recursos humanos y capacidades. Ramírez et al. (2019).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Estrategia organizacional	Resuelven	¿Dentro del módulo los problemas se resuelven de forma rápida?				X				X				X							X		
	Niveles jerárquicos	¿Conoces los niveles jerárquicos de tu módulo?				X				X				X							X		
	Calidad de trabajo	¿Con que frecuencia se mide la calidad de tu trabajo?				X			X					X							X		
	Problema	¿Sabes cómo resolver algún problema de los usuarios del módulo?				X				X				X							X		
	Infraestructura	¿Existe una buena infraestructura para realizar sus funciones?				X				X				X							X		
	Zonas de seguridad	¿Conoce las zonas de seguridad en caso de accidentes o sismos?				X				X				X							X		
	Capacitaciones	¿Con que frecuencia hay capacitaciones en el módulo?			X					X				X							X		
	Oportunidad	¿Tienes oportunidad de ascender en el puesto que laboras?				X				X				X							X		
Rasgos y tendencia actual	Gestión humana	¿Se gestiona de manera adecuada los recursos humanos existentes en la organización?				X				X				X						X			
	Organización	¿Existe una adecuada organización de los recursos?				X				X				X						X			
	Cultura	¿Se respeta la cultura institucional por parte de la institución?				X				X				X							X		
		¿Se respeta la cultura de cada colaborador?				X				X				X							X		
	Aptitudes	¿Los colaboradores muestran sus aptitudes en el desarrollo de sus funciones?				X				X				X							X		
	Destrezas	¿El personal muestra sus destrezas en el desarrollo de sus actividades?				X				X				X							X		

Habilidades	¿El personal desarrolla sus habilidades en el cumplimiento de sus metas?				X				X				X							X	
	¿Se incentiva al desarrollo de las habilidades de todo el personal de manera constante?				X				X				X							X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión de recurso						
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de Gestión de recurso						
Nombres y apellidos del experto:	Herald Kurst Pérez Aguirre						
Documento de identidad:	41007418	Años de experiencia en el área:	5 años	Máximo grado académico:	Magister		
Institución:	Procuraduría Pública Regional			Cargo:	Especialista Legal Área Civil (Abogado)		
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	925880382		
Firma	 S. Herald K. Pérez Aguirre ABOGADO CALL N° 6533			Fecha	19/06/2024		

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gobierno digital

Definición de la variable: Decreto legislativo n° 1412, se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Identidad digital	Plataformas digitales	El módulo facilita la creación de usuarios para el acceso a sus plataformas digitales.				X				X				X				X				X		
		Los sistemas y plataformas digitales del módulo validan su información personal con su correo electrónico o número de celular.				X			X					X					X				X	
	Usuarios	El módulo genera usuarios únicos e irrepetibles para cada trabajador.				X				X				X					X				X	
		Se valida el registro de usuarios a las plataformas previa activación de su cuenta				X				X				X					X				X	
		Se tiene una base de datos de los usuarios que interactúan por las plataformas				X				X				X					X				X	
Prestación de servicios digitales	Tramite de solicitudes	La página web del módulo cuenta con una mesa de parte digital que facilita el trámite de solicitudes de los trabajadores.			X				X				X					X				X		
	Seguimiento de tramite	Las solicitudes que ingresan por mesa de partes digital, cuentan con un numero de registro para facilitar el seguimiento del Trámite			X				X				X					X				X		
		Los tramites se realizan en el tiempo estipulado			X				X				X					X				X		
	Plataformas digitales	Las plataformas digitales del módulo, solicitan registrar su correo electrónico o número de celular para el envío de notificación.			X				X				X					X				X		

		Se consigna información extra en las plataformas digitales				X				X				X								X	
Gobernanza de datos	Almacenar datos	El módulo permite almacenar datos en nube con las credenciales de cada Usuario				X				X				X								X	
	Almacenamiento de documentación	Considera que el módulo almacena la documentación (Tutoriales) de manera ordenada identificando los procesos.				X				X				X								X	
	Disponibilidad de datos	Constantemente se cuenta con la disponibilidad de datos almacenados en los servicios para consultas.				X				X				X								X	
Interoperabilidad	Espació digital	Cada área del módulo posee un espacio digital en su página web para la atención y/o consultas al usuario.				X				X				X								X	
	Identificación de datos	El módulo interconecta sus datos con entidades públicas y privadas para la identificación de datos				X				X				X								X	
		La identificación de datos permite una mayor seguridad en los archivos				X				X				X									X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión de recurso						
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de Gestión de recurso						
Nombres y apellidos del experto:	Herald Kurst Pérez Aguirre						
Documento de identidad:	41007418	Años de experiencia en el área:	5 años	Máximo grado académico:	Magister		
Institución:	Procuraduría Pública Regional			Cargo:	Especialista Legal Área Civil (Abogado)		
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	925880382		
Firma	 Mg. Herald K. Pérez Aguirre ABOGADO CALL N° 6533			Fecha	19/06/2024		

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de recurso

Definición de la variable: forma parte del enfoque de la gerencia de recursos humanos, teóricamente se arraiga en el proceso histórico del desarrollo de la teoría de la organización, dentro de la perspectiva de la gestión de recursos humanos y capacidades. Ramírez et al. (2019).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Estrategia organizacional	Resuelven	¿Dentro del módulo los problemas se resuelven de forma rápida?					X					X					X					X		
	Niveles jerárquicos	¿Conoces los niveles jerárquicos de tu módulo?					X				X					X						X		
	Calidad de trabajo	¿Con que frecuencia se mide la calidad de tu trabajo?					X			X						X						X		
	Problema	¿Sabes cómo resolver algún problema de los usuarios del módulo?					X				X					X						X		
	Infraestructura	¿Existe una buena infraestructura para realizar sus funciones?					X				X					X						X		
	Zonas de seguridad	¿Conoce las zonas de seguridad en caso de accidentes o sismos?					X				X					X					X			
	Capacitaciones	¿Con que frecuencia hay capacitaciones en el módulo?					X				X					X						X		
	Oportunidad	¿Tienes oportunidad de ascender en el puesto que laboras?					X				X					X						X		
Rasgos y tendencia actual	Gestión humana	¿Se gestiona de manera adecuada los recursos humanos existentes en la organización?					X				X				X							X		
	Organización	¿Existe una adecuada organización de los recursos?					X				X				X							X		
	Cultura	¿Se respeta la cultura institucional por parte de la institución?					X				X				X							X		
		¿Se respeta la cultura de cada colaborador?				X					X				X								X	
	Aptitudes	¿Los colaboradores muestran sus aptitudes en el desarrollo de sus funciones?					X				X				X								X	
	Destrezas	¿El personal muestra sus destrezas en el desarrollo de sus actividades?					X				X				X								X	

Habilidades	¿El personal desarrolla sus habilidades en el cumplimiento de sus metas?					X				X				X								X
	¿Se incentiva al desarrollo de las habilidades de todo el personal de manera constante?					X				X				X								X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión de recurso				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de Gestión de recurso				
Nombres y apellidos del experto:	Karen Nicol Del Castillo Pinedo				
Documento de identidad:	47204067	Años de experiencia en el área:	02 años	Máximo grado académico:	Magister
Institución:	Dirección Regional de la Producción			Cargo:	Asistente Administrativo
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	902227913
Firma	 L.C. Adm. Mg. Karen Nicol Del Castillo Pinedo DNI N° 47204067 CORLAB N° 4221			Fecha	19/06/2024

Anexo 5: Índice de la V de Aiken

Variable 1

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P12	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
	P15	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0,98	0,80	1,00	0,97	0,79	1,00	1,00	0,84	1,00	0,96	0,77	0,99
D2	0,97	0,79	1,00	0,98	0,81	1,00	0,97	0,79	1,00	0,98	0,80	1,00

Instrumento por Criterio	0,97	0,79	1,00	0,98	0,80	1,00	0,98	0,81	1,00	0,97	0,79	1,00
Instrumento Global	0,97	0,80	1,00									

V de Ayken	0,97
-------------------	-------------

Variable 2

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P6	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
D3	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
D4	P14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1,00	0,84	1,00	0,99	0,82	1,00	1,00	0,84	1,00	1,00	0,84	1,00
D2	0,94	0,75	0,99	0,96	0,78	0,99	1,00	0,84	1,00	0,93	0,74	0,98
D3	1,00	0,84	1,00	1,00	0,84	1,00	0,92	0,72	0,98	1,00	0,84	1,00
D4	0,97	0,79	1,00	1,00	0,84	1,00	1,00	0,84	1,00	1,00	0,84	1,00

Instrumento por Criterio	0,98	0,80	1,00	0,98	0,81	1,00	0,98	0,81	1,00	0,98	0,80	1,00
Instrumento Global	0,98	0,81	1,00									

V de Ayken	0,98
------------	-------------

Anexo 6: Resultado del análisis de consistencia interna
Análisis de confiabilidad de Gestión de recursos humanos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,982	16

Análisis de confiabilidad de Gobierno digital

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,980	16

Anexo 7: Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gestión de recursos humanos y gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024.

Investigador (a): **Siesquen Angulo, Katherin del Pilar**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de recursos humanos y gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Gobierno Regional San Martín-Moyobamba.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el GORESAM, la Oficina de Priorización de Pagos de Demandas Judiciales y Arbitrales en Contra del Estado, tuvo un cambio radical en cuanto al personal que venía laborando en dicha oficina, empezando desde el Jefe de Oficina, donde este, junto con su equipo encontraron bastantes pendientes por regularizar desde junio del 2022 a la fecha, sumando a esto falencias en cuanto a las informaciones ingresadas al sistema, no había control ni seguimiento de dichos ingresos para que no exista estos errores, también se pudo observar el constante cambio de personal mes a mes, esto fue más visualizado en las UE. por lo que no recibían las capacitaciones correspondientes para que puedan desempeñar su labor de manera adecuada, esto generó incomodidad ya que hizo que exista doble trabajo para los nuevos colaboradores, puesto que se tiene que subsanar dichas falencias.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de recursos humanos y gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de las oficinas de la institución del Gobierno Regional San Martín-Moyobamba. Las

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Siesquen Angulo, Katherin del Pilar, email: katherinsiesquen@gmail.com y docente asesor Dr. Saavedra Sandoval, Renán, email: renati@sunedu.gob.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Victoria Pilar Quise

Firma: 

Fecha y hora: 28-06-24 - Hora: 02:49 pm

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 8: Reporte de similitud en software turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&ro=103&a=1&u=1088032488&o=2428835722

feedback studio Katherin del Pilar Siesquen Angulo Gestión de recursos humanos y gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyoba... /100 1 de 99

Universidad César Vallejo
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Gestión de recursos humanos y gobierno digital en el módulo de demandas judiciales y arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión Pública
AUTORA:
Siesquen Angulo, Katherin del Pilar (orcid.org/0009-0001-1036-5711)
ASESORES:
Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0009-0001-1036-5711)
Dra. Maldonado Lozano, Amelia Eunice (orcid.org/0000-0001-8137-1361)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado
LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento
TARAPOTO – PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	15 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	transparencia.unitru.ed... Fuente de Internet	1 %
5	ictnet.es Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	moam.info Fuente de Internet	<1 %
8	portal.cnti.ve Fuente de Internet	<1 %
9	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
10	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
11	www.thelbfr.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 33 Número de palabras: 9351 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 09:28 8/09/2024

**Anexo 9: Base de datos de la muestra piloto
Variable 1**

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	TOTAL
1	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	55
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	30
3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	38
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	51
5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	22
6	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	28
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	55
8	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	41
9	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	53
10	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	19
11	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	24
12	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	54
13	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	27
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
15	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	42
16	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	63
17	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	74
18	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	67
19	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	41
20	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	38

Variable 2

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	TOTAL
1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	60
2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	70
3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	67
4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	44
5	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	39
6	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	55
7	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	28
8	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	40
9	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	54
10	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	19
11	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	25
12	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	54
13	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	40
14	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	54
15	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	19
16	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	25
17	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	54
18	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	27
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
20	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	42

**Anexo 10: Base de datos estadísticos de la investigación
V1: Gestión de recursos humanos**

Gestión de recursos humanos																			
Nº	Estrategia organizacional									Rasgos y tendencia actual									TOTAL
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	ST	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	ST	
1	5	5	4	4	4	4	5	5	36	4	4	5	5	4	4	3	4	33	69
2	5	5	2	3	2	4	4	4	29	4	4	4	4	4	3	2	3	28	57
3	2	2	4	4	4	2	4	3	25	2	2	4	3	2	5	3	3	24	49
4	2	2	4	5	4	3	2	2	24	3	3	2	2	3	5	4	5	27	51
5	3	3	4	4	4	3	4	4	29	3	3	4	4	3	4	5	5	31	60
6	2	2	2	3	2	2	1	2	16	2	2	1	2	2	4	3	2	18	34
7	2	2	3	2	3	3	3	2	20	3	3	3	1	2	2	2	2	18	38
8	4	4	3	4	3	3	4	3	28	3	3	4	1	3	4	2	3	23	51
9	2	2	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	3	2	1	1	2	12	25
10	1	1	3	2	3	2	2	1	15	2	2	2	4	3	3	2	2	20	35
11	3	3	3	3	3	4	3	3	25	4	4	3	4	4	4	4	4	31	56
12	2	2	1	1	1	3	3	2	15	3	3	3	3	3	1	2	2	20	35
13	4	4	2	1	2	3	4	3	23	3	3	4	3	3	2	2	1	21	44
14	2	2	4	3	4	1	1	1	18	1	1	1	1	1	3	4	3	15	33
15	1	1	3	2	3	2	2	1	15	2	2	2	1	2	3	2	2	16	31
16	3	3	3	3	3	4	3	3	25	4	4	3	3	4	4	4	4	30	55
17	2	2	1	1	1	2	2	1	12	2	2	2	1	2	1	2	2	14	26
18	4	4	2	1	2	4	4	4	25	4	4	4	4	4	2	2	1	25	50
19	3	3	4	3	4	2	3	3	25	2	2	3	3	2	3	4	3	22	47
20	3	3	2	1	2	4	5	4	24	4	4	5	4	4	2	2	2	27	51
21	5	5	4	4	4	4	5	5	36	4	4	5	5	4	4	3	4	33	69
22	5	5	2	3	2	4	4	4	29	4	4	4	4	4	3	2	3	28	57
23	2	2	4	4	4	2	4	3	25	2	2	4	3	2	5	3	3	24	49

24	2	2	4	5	4	3	2	2	24	3	3	2	2	3	5	4	5	27	51
25	3	3	4	4	4	3	4	4	29	3	3	4	4	3	4	5	5	31	60
26	2	2	2	3	2	2	1	2	16	2	2	1	2	2	4	3	2	18	34
27	2	2	3	2	3	3	3	2	20	3	3	3	1	2	2	2	2	18	38
28	4	4	3	4	3	3	4	3	28	3	3	4	1	3	4	2	3	23	51
29	2	2	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	3	2	1	1	2	12	25
30	1	1	3	2	3	2	2	1	15	2	2	2	4	3	3	2	2	20	35
31	3	3	3	3	3	4	3	3	25	4	4	3	4	4	4	4	4	31	56
32	2	2	1	1	1	3	3	2	15	3	3	3	3	3	1	2	2	20	35
33	4	4	2	1	2	3	4	3	23	3	3	4	3	3	2	2	1	21	44
34	2	2	4	3	4	1	1	1	18	1	1	1	1	1	3	4	3	15	33
35	1	1	3	2	3	2	2	1	15	2	2	2	1	2	3	2	2	16	31
36	3	3	3	3	3	4	3	3	25	4	4	3	3	4	4	4	4	30	55
37	2	2	1	1	1	2	2	1	12	2	2	2	1	2	1	2	2	14	26
38	4	4	2	1	2	4	4	4	25	4	4	4	4	4	2	2	1	25	50
39	3	3	4	3	4	2	3	3	25	2	2	3	3	2	3	4	3	22	47
40	3	3	2	1	2	4	5	4	24	4	4	5	4	4	2	2	2	27	51
41	5	5	4	4	4	4	5	5	36	4	4	5	5	4	4	3	4	33	69
42	5	5	2	3	2	4	4	4	29	4	4	4	4	4	3	2	3	28	57
43	2	2	4	4	4	2	4	3	25	2	2	4	3	2	5	3	3	24	49
44	2	2	4	5	4	3	2	2	24	3	3	2	2	3	5	4	5	27	51
45	3	3	4	4	4	3	4	4	29	3	3	4	4	3	4	5	5	31	60
46	2	2	2	3	2	2	1	2	16	2	2	1	2	2	4	3	2	18	34
47	2	2	3	2	3	3	3	2	20	3	3	3	1	2	2	2	2	18	38
48	4	4	3	4	3	3	4	3	28	3	3	4	1	3	4	2	3	23	51
49	2	2	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	3	2	1	1	2	12	25
50	1	1	3	2	3	2	2	1	15	2	2	2	4	3	3	2	2	20	35
51	3	3	3	3	3	4	3	3	25	4	4	3	4	4	4	4	4	31	56

V2: Gobierno digital

Gobierno digital																						
Nº	Identidad Digital						Prestación de servicios digitales						Gobernanza de datos				Interoperabilidad				TOTAL	
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	ST	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	ST	pr11	pr12	pr13	ST	pr14	pr15	pr16	ST		
1	5	5	4	4	3	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	65	
2	4	4	4	3	2	17	3	3	2	2	3	13	3	3	2	8	3	2	3	8	46	
3	4	3	2	5	3	17	3	4	4	4	1	16	3	4	4	11	4	4	5	13	57	
4	2	2	3	5	4	16	5	5	4	4	1	19	5	5	4	14	5	4	5	14	63	
5	4	4	3	4	5	20	5	4	4	4	4	21	5	4	4	13	4	4	4	12	66	
6	1	2	2	4	3	12	2	3	2	2	4	13	2	3	2	7	3	2	4	9	41	
7	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	4	14	2	2	3	7	2	3	2	7	40	
8	4	3	3	4	2	16	3	4	3	3	4	17	3	4	3	10	4	3	4	11	54	
9	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	9	2	2	2	6	2	2	1	5	25	
10	2	1	2	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	7	2	3	3	8	38	
11	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	4	17	4	3	3	10	3	3	4	10	55	
12	3	2	3	1	2	11	2	1	1	1	1	6	2	1	1	4	1	1	1	3	24	
13	4	3	3	2	2	14	1	1	2	2	2	8	1	1	2	4	1	2	2	5	31	
14	1	1	1	3	4	10	3	3	4	4	3	17	3	3	4	10	3	4	3	10	47	
15	2	1	2	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	7	2	3	3	8	38	
16	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	4	17	4	3	3	10	3	3	4	10	55	
17	2	1	2	1	2	8	2	1	1	1	1	6	2	1	1	4	1	1	1	3	21	
18	4	4	4	2	2	16	1	1	2	2	2	8	1	1	2	4	1	2	2	5	33	
19	3	3	2	3	4	15	3	3	4	4	3	17	3	3	4	10	3	4	3	10	52	
20	5	4	4	2	2	17	2	1	2	2	2	9	2	1	2	5	1	2	2	5	36	
21	5	5	4	4	3	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	65	
22	4	4	4	3	2	17	3	3	2	2	3	13	3	3	2	8	3	2	3	8	46	
23	4	3	2	5	3	17	3	4	4	4	1	16	3	4	4	11	4	4	5	13	57	

24	2	2	3	5	4	16	5	5	4	4	1	19	5	5	4	14	5	4	5	14	63
25	4	4	3	4	5	20	5	4	4	4	4	21	5	4	4	13	4	4	4	12	66
26	1	2	2	4	3	12	2	3	2	2	4	13	2	3	2	7	3	2	4	9	41
27	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	4	14	2	2	3	7	2	3	2	7	40
28	4	3	3	4	2	16	3	4	3	3	4	17	3	4	3	10	4	3	4	11	54
29	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	9	2	2	2	6	2	2	1	5	25
30	2	1	2	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	7	2	3	3	8	38
31	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	4	17	4	3	3	10	3	3	4	10	55
32	3	2	3	1	2	11	2	1	1	1	1	6	2	1	1	4	1	1	1	3	24
33	4	3	3	2	2	14	1	1	2	2	2	8	1	1	2	4	1	2	2	5	31
34	1	1	1	3	4	10	3	3	4	4	3	17	3	3	4	10	3	4	3	10	47
35	2	1	2	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	7	2	3	3	8	38
36	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	4	17	4	3	3	10	3	3	4	10	55
37	2	1	2	1	2	8	2	1	1	1	1	6	2	1	1	4	1	1	1	3	21
38	4	4	4	2	2	16	1	1	2	2	2	8	1	1	2	4	1	2	2	5	33
39	3	3	2	3	4	15	3	3	4	4	3	17	3	3	4	10	3	4	3	10	52
40	5	4	4	2	2	17	2	1	2	2	2	9	2	1	2	5	1	2	2	5	36
41	5	5	4	4	3	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	65
42	4	4	4	3	2	17	3	3	2	2	3	13	3	3	2	8	3	2	3	8	46
43	4	3	2	5	3	17	3	4	4	4	1	16	3	4	4	11	4	4	5	13	57
44	2	2	3	5	4	16	5	5	4	4	1	19	5	5	4	14	5	4	5	14	63
45	4	4	3	4	5	20	5	4	4	4	4	21	5	4	4	13	4	4	4	12	66
46	1	2	2	4	3	12	2	3	2	2	4	13	2	3	2	7	3	2	4	9	41
47	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	4	14	2	2	3	7	2	3	2	7	40
48	4	3	3	4	2	16	3	4	3	3	4	17	3	4	3	10	4	3	4	11	54
49	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	9	2	2	2	6	2	2	1	5	25
50	2	1	2	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	7	2	3	3	8	38
51	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	4	17	4	3	3	10	3	3	4	10	55

Anexo 11: Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de la investigación

CARGO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de
Posgrado

"Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Tarapoto, 21 de junio de 2024

Señor

Juan Coronado Quinteros

JEFE REGIONAL DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN MOYOBAMBA

ASUNTO : Presenta a estudiante quien solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio

REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 21 de junio de 2024



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo(a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted dirige.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso. Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

El estudiante de la Escuela de Posgrado es:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Siesquen Angulo, Katherin del Pilar
- 2) Correo electrónico : ksiesquen@ucvvirtual.edu.pe
- 3) N° de celular : 994521106
- 4) Programa de estudios : Maestría en Gestión Pública
- 5) Ciclo y sección de estudios : III ciclo, A6
- 6) Título de la investigación : Gestión de Recursos Humanos y Gobierno Digital en el Módulo de Demandas Judiciales y Arbitrales en contra del Estado, Moyobamba-2024
- 7) Asesores : Dr. Saavedra Sandoval, Renán / Dra. Maldonado Lozano, Amelia Eugenia.

Por tal motivo, solicito autorice al estudiante en mención: 1) **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, 2) **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Favor, la autorización que corresponde al 1 (autorización realizar la investigación) debe estar a nombre del estudiante que se menciona líneas superiores, toda vez que es él (ella) quien está realizando la investigación.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Cabe mencionar que, los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



Dra. Rosá Mabel Contreras Julián
Jefa de la Escuela de Posgrado
UCV – Tarapoto

Autorización de uso de información de empresa

Yo, Juan Coronado Quinteros, identificado con DNI N.º 28575701, en mi calidad de Jefe Regional de la Oficina de Administración del Gobierno Regional San Martín con R.U.C N.º 20531375808, ubicada en la ciudad de Moyobamba.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señorita, Katherin del Pilar Siesquen Angulo, Intificada con DNI N.º 70415035, de la Maestría en Gestión Pública para que utilice la siguiente información de la empresa y realizar encuestas con fines académicos con la finalidad de que pueda desarrollar su (X) Tesis para optar el Grado Académico de Maestro (a) / () Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (a). Además, el estudiante puede:

- () Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(X) Mencionar el nombre de la empresa.



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
Oficina Regional de Administración

CPC. Juan Coronado Quinteros
JEFE

Firma y sello del representante legal
DNI: 28575701

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del estudiante
DNI: 70415035



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN

OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACION

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO".

Moyobamba 21 de junio 2024

CARTA 445 -2024-GRSM/ORA

SEÑORA:

Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN
Jefe de la Unidad de Posgrado
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – FILIAL TARAPOTO
Tarapoto

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACION Y PUBLICAR NOMBRE DE ESTA ENTIDAD EN RESULTADOS DE ESTUDIO

REFERENCIA : SOLICITUD S/N de fecha 21/06/2024

Grato es dirigirme a usted para saludarla cordialmente, asimismo, hacer de su conocimiento que, habiendo evaluado la solicitud presentada mediante documento de la referencia, se procede a otorgar la **AUTORIZACIÓN** para realizar investigación y publicar el nombre de esta entidad en los resultados del Proyecto de Investigación denominado: "Gestión de Recursos Humanos y Gobierno Digital en el Módulo de Demandas Judiciales y Arbitrales en Contra del Estado, Moyobamba -2024", correspondiente a la estudiante de maestría en Gestión Pública Katherin del Pilar Siesquen Angulo, identificado con DNI N°70415035.

Asimismo, se adjunta el "Formato de autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones"; debidamente firmado.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atertamente,



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
Oficina Regional de Administración

CPC. Juan Coronado Quispe
J E S E

JCQ/ORA
Cc.
DRTYPE
OGP
BS