



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de la **TESIS** cuyo título es:

"GOBIERNO DIGITAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE ICA, 2025"

Presentado por:

GARCIA CEVASCO IRINA SOFIA

De la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN mención GESTIÓN EMPRESARIAL.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 1%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 20 de febrero de 2026.

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. MARIO GUSTAVO REYES MEJÍA
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL



TESIS

Gobierno digital y la satisfacción laboral de los trabajadores
administrativos en una universidad pública de Ica, 2025

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sociedad, desarrollo sostenible y políticas públicas y ambientales.

PRESENTADO POR:

Bach. GARCIA CEVASCO, Irina Sofia

GRADO ACADEMICO A OBTENER: MAESTRO

Ica, Perú

2026

DEDICATORIA

A mis hijos, por su tiempo entregado en mi crecimiento personal y profesional, siendo parte fundamental de este proceso. A mi familia y amigos por su apoyo y confianza en mi.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios y a la Virgen María por permitirme disfrutar de la vida y de este logro académico. A mi familia y amigos por su apoyo sincero e incondicional. A mis buenos maestros por sus valiosos conocimientos y orientación hacia el crecimiento profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	33
III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSIÓN	80
V. CONCLUSIONES.....	82
VI. RECOMENDACIONES.....	83
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
VIII. ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable (X): Gobierno digital.....	31
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable (Y): La satisfacción laboral.....	32
Tabla 3 Usted considera que el uso de firma digital es confiable en los sistemas de la institución.	36
Tabla 4 Usted considera que existe posibilidad de suplantación de identidad de los alumnos. 37	
Tabla 5 Usted considera que el uso de la firma digital agiliza los procesos dentro de la institución.	38
Tabla 6 Usted considera que los esquemas de identificación son difíciles	39
Tabla 7 Usted considera que hay programas para identificación digital.....	40
Tabla 8 Usted considera que el desarrollo tecnológico incide con los objetivos de la atención.	41
Tabla 9 Usted considera que el acceso a datos e información de la institución, aseguran los derechos y privilegios asignados a sus alumnos.....	42
Tabla 10 Usted considera que el nivel de capacitación e información en temas de protección de los datos en la institución, viene mejorando en los últimos años.	43
Tabla 11 Usted considera que la vulnerabilidad en la seguridad de la información de la institución, se ha reducido en los últimos años.....	44
Tabla 12 Usted considera que el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que viene implementando la institución, disminuye los riesgos en la pérdida de información.	45
Tabla 13 Usted considera que hay seguridad en el ámbito digital que ofrece servicios en la institución.	46
Tabla 14 Usted considera que la información publicada en los espacios digitalizados es simple de acceder y entender	47
Tabla 15 Usted considera que el diseño empleado en los espacios digitalizados está estructurado en base a las necesidades.	48
Tabla 16 Usted considera que los servicios digitalizados contribuyen al avance de la institución.	49
Tabla 17 Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, son de fácil acceso. 50	
Tabla 18 Usted considera que la calidad de los servicios de la institución está incrementando con el uso de plataformas electrónicas.	51
Tabla 19 Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, aseguran la confidencialidad de la información ingresada.....	52
Tabla 20 Usted considera que la plataforma facilita el acceso a información y servicios de la institución.	53
Tabla 21 Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, están para complacer las exigencias de los usuarios en general.....	54

Tabla 22 Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, son analizados periódicamente para identificar mejoras en base a las necesidades del usuario.	55
Tabla 23 Usted considera que el sueldo que tiene es bastante aceptable.	56
Tabla 24 Usted considera que su sueldo es poco en relación a sus funciones que realiza.	57
Tabla 25 Usted considera que lo están explotando en su labor	58
Tabla 26 Usted considera que se siente mal con lo que gana	59
Tabla 27 Usted considera que su trabajo le posibilita abarcar sus perspectivas económicas.....	60
Tabla 28 Usted considera que donde trabajo es cómodo.	61
Tabla 29 Usted cree que el bienestar del entorno profesional es inigualable.	62
Tabla 30 Usted cree que el espacio donde labora facilita la realización de sus funciones	63
Tabla 31 Usted considera que el horario de trabajo le resulta incómodo.	64
Tabla 32 Usted considera que le disgusta su horario.	65
Tabla 33 Usted considera que en el ambiente físico donde labora se siente cómodo.	66
Tabla 34 Usted considera que tener buena comunicación con el jefe contribuye a la calidad del trabajo.....	67
Tabla 35 Usted considera que su jefe estima el empeño que le pone en su trabajo.	68
Tabla 36 Usted considera que hay facilidades para un buen rendimiento de las funciones diarias.	69
Tabla 37 Usted considera que prefiere distanciarse de sus compañeros con los que labora.	70
Tabla 38 Usted considera que ayudar a sus compañeros le resulta fastidioso.	71
Tabla 39 Usted considera que se siente un “mal trato” de parte de la institución.....	72
Tabla 40 Usted cree que le disgusta que restrinjan sus funciones para no reconocer sus trabajos extras	73
Tabla 41 Usted considera que las funciones que ejecuta las aprecia como algo sin relevancia.	74
Tabla 42 Usted considera que le complace los resultados de su trabajo.	75
Tabla 43 Comprobación de Hipótesis General.....	76
Tabla 44 Comprobación de Hipótesis Específica 1	77
Tabla 45 Comprobación de Hipótesis Específica 2:.....	78
Tabla 46 Comprobación de Hipótesis Específica 3.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Usted considera que el uso de firma digital es confiable en los sistemas de la institución.	36
Figura 2 Usted considera que existe posibilidad de suplantación de identidad de los alumnos.	37
Figura 3 Usted considera que el uso de la firma digital agiliza los procesos dentro de la institución.	38
Figura 4 Usted considera que los esquemas de identificación son difíciles	39
Figura 5 Usted considera que hay programas para identificación digital	40
Figura 6 Usted considera que el desarrollo tecnológico incide con los objetivos de la atención.	41
Figura 7 Usted considera que el acceso a datos e información de la institución, aseguran los derechos y privilegios asignados a sus alumnos.....	42
Figura 8 Usted considera que el nivel de capacitación e información en temas de protección de los datos en la institución, viene mejorando en los últimos años	43
Figura 9 Usted considera que la vulnerabilidad en la seguridad de la información de la institución, se ha reducido en los últimos años.	44
Figura 10 Usted considera que el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que viene implementando la institución, disminuye los riesgos en la pérdida de información.	45
Figura 11 Usted considera que hay seguridad en el ámbito digital que ofrece servicios en la institución.	46
Figura 12 Usted considera que la información publicada en los espacios digitalizados es simple de acceder y entender	47
Figura 13 Usted considera que el diseño empleado en los espacios digitalizados está estructurado en base a las necesidades.	48
Figura 14 Usted considera que los servicios digitalizados contribuyen al avance de la institución.	49
Figura 15 Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, son de fácil acceso.	50
Figura 16 Usted considera que la calidad de los servicios de la institución está incrementando con el uso de plataformas electrónicas.....	51
Figura 17 Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, aseguran la confidencialidad de la información ingresada.....	52
Figura 18 Usted considera que la plataforma facilita el acceso a información y servicios de la institución.	53
Figura 19 Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, están para complacer las exigencias de los usuarios en general.....	54

Figura 20 Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, son analizados periódicamente para identificar mejoras en base a las necesidades del usuario.	55
Figura 21 Usted considera que el sueldo que tiene es bastante aceptable.....	56
Figura 22 Usted considera que su sueldo es poco en relación a sus funciones que realiza.	57
Figura 23 Usted considera que lo están explotando en su labor.....	58
Figura 24 Usted considera que se siente mal con lo que gana.	59
Figura 25 Usted considera que su trabajo le posibilita abarcar sus perspectivas económicas.	60
Figura 26 Usted considera que donde trabajo es cómodo.....	61
Figura 27 Usted cree que el bienestar del entorno profesional es inigualable.....	62
Figura 28 Usted cree que el espacio donde labora facilita la realización de sus funciones.....	63
Figura 29 Usted considera que el horario de trabajo le resulta incómodo.	64
Figura 30 Usted considera que le disgusta su horario.....	65
Figura 31 Usted considera que en el ambiente físico donde labora se siente cómodo.....	66
Figura 32 Usted considera que tener buena comunicación con el jefe contribuye a la calidad del trabajo.....	67
Figura 33 Usted considera que su jefe estima el empeño que le pone en su trabajo.....	68
Figura 34 Usted considera que hay facilidades para un buen rendimiento de las funciones diarias.	69
Figura 35 Usted considera que prefiere distanciarse de sus compañeros con los que labora.	70
Figura 36 Usted considera que ayudar a sus compañeros le resulta fastidioso.....	71
Figura 37 Usted considera que se siente un “mal trato” de parte de la institución.	72
Figura 38 Usted cree que le disgusta que restrinjan sus funciones para no reconocer sus trabajos extras	73
Figura 39 Usted considera que las funciones que ejecuta las aprecia como algo sin relevancia.	74
Figura 40 Usted considera que le complace los resultados de su trabajo.....	75

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad analizar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. La investigación se desarrolló bajo un enfoque aplicado, de nivel correlacional y transversal, con un diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 276 trabajadores administrativos, de los cuales se tomó una muestra de 160, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario validado. Los resultados estadísticos confirmaron la hipótesis general. La prueba de Chi-cuadrado de Pearson ($\chi^2 = 118,880$; gl = 9; p = 0,000) mostró que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción laboral. Al ser el valor de significancia menor a 0,05. Respecto a los objetivos específicos, se concluyó que el gobierno digital influye de manera positiva en los beneficios sociales, ya que facilita el acceso a trámites y servicios; mejora las condiciones de trabajo al agilizar procesos y reducir cargas administrativas; y aporta al reconocimiento personal y social, aunque este último depende también del liderazgo y la cultura institucional. En conclusión, se determinó que el gobierno digital es un factor clave para fortalecer la gestión universitaria y aumentar la satisfacción laboral, resaltando la importancia de implementar políticas de transformación digital sostenibles y orientadas al bienestar del personal.

Palabras clave: gobierno digital, satisfacción laboral, condiciones laborales, reconocimiento institucional.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the relationship between digital government and job satisfaction among administrative staff at the National University of San Luis Gonzaga in Ica. The research was conducted using an applied, correlational, and cross-sectional approach, with a non-experimental design. The population consisted of 276 administrative staff, of which a sample of 160 was taken and surveyed using a validated questionnaire. The statistical results confirmed the general hypothesis. Pearson's chi-square test ($\chi^2 = 118.880$; $df = 9$; $p = 0.000$) showed a significant relationship between digital government and job satisfaction, with a significance level less than 0.05. Regarding the specific objectives, it was concluded that digital government positively influences social benefits, as it facilitates access to procedures and services; improves working conditions by streamlining processes and reducing administrative burdens; and contributes to personal and social recognition, although the latter also depends on leadership and institutional culture. In conclusion, it was determined that digital government is a key factor in strengthening university management and increasing job satisfaction, highlighting the importance of implementing sustainable digital transformation policies focused on staff well-being.

Keywords: digital government, job satisfaction, working conditions, institutional recognition.

I. INTRODUCCIÓN

A. Planteamiento del problema

Internacionalmente, indica Rafael (2024) en esta época tan competitiva y en continuo desarrollo, las universidades quieren cambiar para ajustarse a las exigencias del tiempo digitalizado; en consecuencia, el gobierno digitalizado es un instrumento principal; sin embargo, en algunos elementos no se ejecuta debido a diferentes variables, ya sean políticas, socio-culturales o monetarias, por lo que existe debilidad y vulnerabilidad. En el ámbito nacional, explica Chalco (2025) el gobierno digitalizado está en desarrollo, siendo esta una estrategia de cambio avanzada determinada a construir efectividad y disminuir los vacíos en los sistemas digitalizados, así como el esquema tecnológico en la inclusión. En todo caso, continúa un conflicto en la red digitalizada, que evidencia la problemática del esquema tecnológico, por lo que el Perú planteó una estrategia de plan digitalizado, siendo esta una estrategia de cambio avanzada centrada en los individuos. Es pertinente hacer referencia a la seguridad de accesibilidad a la red para todos los peruanos, generando el fin de los vacíos de la red digital existente, siendo esta una perspectiva transversal al caso, que puede expresar diversos actores. A nivel regional, determina Laynes (2024) teniendo en cuenta que la aceptación de las tecnologías más avanzadas en la administración pública viene ser más relevante para hacer frente a dificultades y trabajar en la calidad de los servicios en las universidades; la ausencia de su ejecución puede provocar deficiencias, la carencia de claridad, el desinterés entre los empleados y diferentes dificultades que podrían influir adversamente en la viabilidad y la competencia de la universidad, y de esta manera no dar cumplimiento al trabajo.

En el ámbito local, los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de la ciudad de Ica, vienen haciendo lo posible por cumplir con las normas del gobierno digitalizado. Además, la despreocupación introducida por los alumnos al no conocer el tiempo específico en que sus solicitudes serían respondidas o ver alguna mejora en sus solicitudes produjo en ellos una inquietud, a pesar de no encontrar soluciones a la situación de deterioró con la paralización de los trabajadores. Por esta razón el análisis pretende conocer cómo el gobierno digital se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en una universidad pública de Ica.

B. Antecedentes de la investigación

a. Antecedentes internacionales

1. **Palacios et al. (2025)**, en su artículo de investigación “*Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los docentes del Instituto Superior Tecnológico Tsáchila*”. En la Revista Científica Multidisciplinaria Ogma.

Loja-Ecuador. El propósito se fundamentará en conocer cómo se relaciona la satisfacción laboral y el desempeño de los docentes del Instituto Superior Tecnológico Tsáchila. La metodología se comprenderá por el enfoque cuantitativo y el nivel se basó por correlacional. Su población y el muestreo se vinculó por 180 participantes. A partir de los resultados mostraron que tanto la realización del trabajo como el rendimiento del trabajador se encontraban, en general, en grados intermedios. Además, se detectó una relación favorable moderada entre los dos factores. Estos estudios ponen de manifiesto la relevancia de seguir desarrollando la satisfacción en el puesto para mejorar la ejecución en el trabajo. Concluyendo que, los empleados mostraron que se sentían muy realizados y que, además, evaluaban su rendimiento laboral como normal, por lo que estos factores presentaban una gran relación entre ellos.

2. **Salazar et al. (2025)**, en su artículo de investigación “*Responsabilidad social universitaria y satisfacción laboral. El caso de directivos en una universidad estatal de Chile*”. En la Revista Formación universitaria. Talca-Chile. El propósito se fundamentará en conocer cómo se relaciona la responsabilidad social universitaria y satisfacción laboral en directivos de la universidad estatal de Chile. Su metodología se comprenderá por el tipo descriptivo y su nivel correlacional. Su población se vinculó por 131 directivos. A partir de los resultados muestra que hay una conexión relevante y positiva en los factores que componen la RSU y la satisfacción laboral. Esto demuestra que es esencial planificar técnicas de preparación previa en diferentes puntos sobre la RSU y sobre las repercusiones de sentido común de la satisfacción laboral. La perspectiva de futuro debería contemplar la posibilidad de asesorar a los diferentes actores que forman parte de las redes educativas. Concluyendo que, es relevante la formación de los principios y valores socialmente responsables introduce una cultura del bienestar que se explique con las funciones considerables y los objetivos organizacionales.
3. **Castillo & Vega (2024)**, en su artículo de investigación “*El nexo entre la gestión documental y el gobierno digital en Cuba: análisis del marco regulatorio*”. En la Revista Encuentros Bibli. La Habana-Cuba. El propósito se fundamentará en conocer cómo se relaciona la gestión documental y el desarrollo del gobierno digital cubano sustentado en el marco regulatorio nacional. Su metodología se comprenderá por el tipo analítico-sintético. Su población se vinculó por un análisis documental. A partir de los resultados indicaron que la auditoría de los archivos posibilitó identificar deficiencias

en el informe. El acuerdo se relacionó con la percepción de la norma ISO 15489-1 y las normas correlativas sobre la administración de archivos digitalizados. Concluyendo que, las deficiencias de la estructura jurídica de los archivos y la escasez de regulaciones globales especializadas en el sistema administrativo público impiden la presencia de una conexión viable en la administración de archivos y el Estado digitalizado en Cuba.

4. **Leigh et al. (2024)**, en su artículo de investigación “*Brecha de género en la academia: un análisis de ingresos y satisfacción laboral en la educación superior chilena*”. En la Revista Iberoamericana de Educación. Santiago-Chile. El propósito se fundamentará en conocer cómo se relaciona la brecha de género en ingresos y satisfacción laboral entre los graduados de un Máster en Docencia para la Educación Superior, Chile. La metodología se comprenderá por el enfoque cuantitativo y su corte transversal. Su población se vinculó por 337 graduados. Desde los resultados adquiridos, se determina que, aunque no existen grandes diferencias en la satisfacción laboral de las personas, sigue existiendo una importante brecha en la retribución, lo que pone de manifiesto las dificultades para alcanzar el valor monetario. La revisión propone la exigencia de proceder con mediaciones estratégicas para abordar el valor de la remuneración e investiga las repercusiones del cambio a la educación en la red para el valor de la orientación en el mundo académico. Concluyendo que, aporta información al debate sobre cómo los cambios educativos pueden fomentar el equilibrio de la educación y el desarrollo económico.
5. **Iñiguez (2023)**, en su estudio denominado “*Cultura organizacional y percepción de satisfacción laboral entre el personal docente universitario en Ecuador*”. Gestión en el Tercer Milenio. Ecuador. Su propósito fue analizar cómo la cultura organizacional influye en la satisfacción laboral del personal docente en tres sedes de la Universidad Politécnica Salesiana (Cuenca, Quito y Guayaquil). Investigación cuantitativa, aplicada, con diseño correlacional; se utilizó una encuesta para recopilar datos estadísticos, los cuales fueron descritos y tabulados. Se encontró una correlación moderada entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, con rho de Spearman de 0,812 y $p < 0,05$, lo que sugiere una relación significativa. La cultura organizacional es un componente relevante en la satisfacción del personal docente, y determinadas prácticas son claves para fortalecerla en los campus involucrados.

6. **Izquierdo et al. (2023)**, en su estudio denominado “*Satisfacción laboral y percepciones entre médicos ecuatorianos en servicio social rural obligatorio*”. Journal of Primary Care & Community Health. Ecuador. Su propósito fue describir los niveles de satisfacción laboral y percepciones de médicos rurales que realizan el servicio social obligatorio en Ecuador. Estudio descriptivo transversal con cuestionario en línea (S20/23), distribuido a médicos rurales entre febrero y marzo de 2022. Se encontró un nivel general de satisfacción laboral “indiferente” (4,1/7), siendo la remuneración el factor con mayor insatisfacción (43,3%). Problemas con orientación académica y experiencias negativas aumentaron la insatisfacción ($p < 0,05$). La satisfacción es generalmente baja; se recomienda al Ministerio de Salud mejorar la capacitación, inducción y expectativas previas al servicio social para mejorar el bienestar profesional.

b. Antecedentes nacionales

1. **Granados & Quevedo (2025)**, en su tesis de investigación “*Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023*”. Universidad Nacional de Tumbes. Perú. El propósito fue evaluar el nivel de engagement (vinculación afectiva) y de satisfacción profesional en el personal administrativo de la SUNAFIL en Tumbes. Investigación descriptiva y explicativa de enfoque aplicativo, no experimental y transversal; se encuestó a 25 colaboradores utilizando escala Likert (3 puntos). El 84 % del personal mostró niveles altos de engagement y satisfacción laboral, indicando una estrecha relación entre ambos factores. Una fuerte conexión emocional y profesional entre los empleados promueve un ambiente laboral positivo y contribuye al rendimiento institucional.
2. **Silvera & García (2025)**, en su artículo de investigación “*Liderazgo 4.0 y endomarketing en la satisfacción laboral de universidades privadas*”. En la Revista InveCom/ISSN. Lima-Perú. El propósito se fundamentará en conocer cómo se relaciona lo que existe entre el Liderazgo 4.0 y el endomarketing en la satisfacción laboral de los docentes en universidades privadas de Lima Norte durante 2024. Su metodología se comprenderá por el enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Su muestreo basado por 274 docentes. A partir de los resultados corroboran la validez del esquema planteado y demuestran que la gestión 4.0 y el endomarketing responden del 58,76% de la fluctuación en la satisfacción laboral (McFadden 0.307, Cox y Snell 0.331, Chi cuadrado 58.769, Nagelkerke 0.454). Concluyendo que, el liderazgo 4.0 mejora las capacidades digitales, en tanto que el

endomarketing fomenta la comunicación interior y el respeto, favoreciendo un clima agradable y estimulante.

3. **Checalla et al. (2024)**, en su artículo de investigación “*Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo universitario*”. En la Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. Áncash-Perú. El propósito se fundamentará en conocer cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad privada de Ancash-Perú. Su metodología se comprenderá por el tipo descriptivo y diseño no experimental. El muestreo basado por 166 trabajadores. A partir de los resultados se desprende que hay una enorme conexión en el entorno jerárquico y la satisfacción laboral del equipo administrativo de una institución Universitaria, siendo Rho a 0,777. Concluyendo que, la relevancia de un clima organizacional debajo de las relaciones interpersonales entre todos los individuos de la institución, no obstante, la administración de la organización consigue resultados mejorados mediante la satisfacción de las funciones de los empleados.
4. **Rafael (2024)**, su tesis de maestría “*Gobierno digital y calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2022*”. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica-Perú. El propósito se fundamentará en conocer cómo se relaciona el gobierno digital y la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2022. Su metodología se comprenderá por el tipo aplicada y nivel correlacional. El muestreo basado por 190 trabajadores. A partir de los resultados arrojados que fueron manejados con el programa SPSS 27, se efectuó el juicio de regularidad de la información con la herramienta de Kolmogórov-Smirnov y se resolvió que la información no sigue una difusión ordinaria; de esta manera, en la práctica de formulación de hipótesis, se empleó Rho de Spearman, la cual arrojó un estimado $p=0.001 < 0.05$ y una de conexión de $rs = 0.715$; en consecuencia, se descarta H_0 y se reconoce la H_a , lo que realmente determina que hay una conexión en el gobierno digital y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad. Concluyendo que, la valoración de Spearman es $rs = 0.715$; esta conexión es altamente segura; es por ello que, a más rendimiento del gobierno digital, más alta calidad de servicio.
5. **Mogrovejo (2021)**, en su tesis denominado “*Gobierno digital y su influencia en la satisfacción laboral de una institución pública de Lima, 2021*”.

Universidad César Vallejo. Perú. Su propósito fue determinar la relación entre el nivel de implementación del gobierno digital y la satisfacción laboral del personal en una institución pública en Lima. Investigación cuantitativa, básica-aplicada, con diseño no experimental correlacional; se encuestó virtualmente a 231 trabajadores mediante un cuestionario validado (Alfa de Cronbach $\approx 0,973$). Se evidenció que un mayor nivel de adopción del gobierno digital se relaciona directamente con una mayor satisfacción laboral. Cuando el gobierno digital forma parte efectiva de la estrategia institucional y está normativamente respaldado, se observa una mejora significativa en la satisfacción del personal.

c. Antecedentes locales

Luego de una búsqueda extensa referidos al tema: Gobierno digital y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

C. Bases teóricas

• **Gobierno digital**

De acuerdo con Panduro (2023) consiste en generar capacidades para seguir desarrollando el diálogo sobre aspectos sociales de gran interés político, lo que posibilita que los ciudadanos se informen sobre la metodología en desarrollo y estén preparados para percibir las sugerencias políticas que puedan desorientarles, entre otras ventajas.

Para Borda (2023) es esencial la utilización de avances digitales e información en la implementación de políticas para aumentar el valor público. Contiene las normas, enfoques, principios, sistemas, estrategias y mecanismos utilizados en la administración, la gestión y la aplicación de los avances digitalizados para la obtención de la información, el contenido y los servicios electrónicos de gran valorización en los usuarios.

El gobierno digital se entiende hoy como un proceso de transformación profunda en la forma en que el Estado se organiza, se comunica y presta servicios, haciendo uso intensivo de las tecnologías de la información, los datos y la innovación pública. A diferencia de las primeras etapas, donde predominaba la digitalización de trámites ya existentes, la visión actual se orienta a rediseñar completamente los procesos bajo un enfoque centrado en las personas. Así, el gobierno digital busca garantizar un sector público más confiable, abierto y adaptable, capaz de dar respuestas rápidas a las necesidades ciudadanas en contextos de alta complejidad. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

(OCDE, 2023) sostiene que las administraciones digitalmente maduras no solo incorporan plataformas y sistemas, sino que integran marcos de gobernanza claros, políticas interinstitucionales coherentes y métricas de impacto orientadas a la creación de valor público. De manera complementaria, Naciones Unidas (2022) enfatiza que la digitalización estatal no debe ser un fin en sí mismo, sino un medio para garantizar derechos, ampliar el acceso a los servicios y generar mayor equidad social. En este sentido, el gobierno digital se convierte en una política pública transformadora, que requiere visión estratégica, sostenibilidad institucional y participación activa de la ciudadanía para no limitarse a una simple modernización tecnológica, sino trascender hacia un verdadero ejercicio de gobernanza digital inclusiva y efectiva.

Importancia del gobierno digital

La relevancia del refuerzo de la gobernanza digital, el avance de la educación digitalizada en todo el país, la disponibilidad general de acceso a la banda ancha, la preparación en el uso de sistemas digitales y la comunicación de los actores en la sociedad privada, civil y pública, como componentes relevantes en progreso práctico de los acontecimientos y la satisfacción personal de los usuarios.

Determina Albuja et al. (2023) deciden que su importancia radica en su aptitud para trabajar sobre los servicios públicos y la conexión entre el gobierno y los habitantes. Estos son algunos de los beneficios fundamentales:

- **Eficiencia:** Mediante las TIC, las instituciones públicas pueden prestar servicios administrativos de forma más eficaz y real, disminuyendo los gastos y el tiempo.
- **Transparencia:** Las fases avanzadas permiten a los ciudadanos participar en la dirección de la administración de forma más transparente y fácil, lo que disminuye el peligro de corrupción.
- **Participación:** Las fases avanzadas permiten a los ciudadanos participar en la dirección de la administración, lo que fomenta un sistema de reglas en la democracia participativa.
- **Innovación:** La administración electrónica favorece el progreso y el impulso de nuevas medidas innovadoras que pueden contribuir a la satisfacción personal de los usuarios.
- **Reducción de la brecha digital:** Con la utilización de mecanismos electrónicos, las instituciones públicas disminuyen la brecha existente entre los servicios avanzados y desarrollan aún más el acceso a los servicios y las posibles oportunidades para los residentes de regiones remotas o reducidas.

Dimensiones del Gobierno Digital

El gobierno digital, manifiesta Mogrovejo (2021) tiene 3 dimensiones que están constituidas por la seguridad digital, identidad digital y los servicios digitales.

Las dimensiones del gobierno digital son:

Dimensión 1: Identidad digital

Se considera como un mecanismo que posibilita la prueba reconocible de las características o el límite de las personas a participar en la utilización de mecanismos electrónicos como un componente de las técnicas para ser significativamente más eficaz dentro de su lugar de trabajo y la mejora de la comunicación. La identidad digital es el conjunto de datos, información y huellas electrónicas que una persona u organización proyecta en el entorno digital. Está conformada por perfiles en línea, registros en plataformas institucionales, interacciones en redes sociales y el historial de actividades en internet. Para los trabajadores administrativos, la identidad digital representa cómo se muestran y son percibidos dentro del ámbito laboral, especialmente en instituciones públicas que usan sistemas digitales para su gestión. Una identidad digital bien gestionada refleja profesionalismo, confianza y coherencia con los valores de la organización. Además, facilita la interacción con plataformas de gobierno digital, asegurando que los procesos sean transparentes y seguros. En el caso de las universidades, esta identidad no solo impacta en la reputación del trabajador, sino también en la imagen de la institución frente a la comunidad. Cuidar la identidad digital es, por tanto, esencial para mantener credibilidad, fortalecer la confianza y adaptarse a las demandas de una sociedad cada vez más tecnológica.

Dimensión 2: Seguridad digital

Es la serie de pasos que se dan para preservar los datos y la estructura del equipo de los ataques digitales. De otro modo se denomina seguridad del sistema o seguridad de la red. A partir del punto de vista, la protección electrónica es de crucial relevancia para cualquier organización, por pequeña que sea. Un ciberataque puede perjudicar considerablemente a una asociación y a sus clientes, sobre todo si no se establece ninguna seguridad contra ellos. La seguridad digital hace referencia al conjunto de prácticas, herramientas y políticas diseñadas para proteger la información, los sistemas y los datos que circulan en entornos tecnológicos. Su objetivo principal es prevenir accesos no autorizados, fraudes, pérdida de información y ataques cibernéticos que puedan poner en riesgo a las personas o instituciones. Para los trabajadores administrativos, la seguridad digital significa contar con plataformas confiables donde puedan gestionar trámites y documentos sin temor a filtraciones. En el marco del gobierno digital,

esta seguridad no solo resguarda datos personales y laborales, sino también la integridad de los servicios públicos que se ofrecen a la ciudadanía. Una adecuada gestión de la seguridad digital fortalece la confianza en el uso de herramientas tecnológicas, mejora la eficiencia y garantiza transparencia en los procesos. En universidades públicas, cuidar la seguridad digital es vital para proteger la información académica y administrativa, lo que a su vez impacta en la satisfacción y tranquilidad de los trabajadores.

Dimensión 3: Servicios digitales

Se trata de la disposición de datos, en su totalidad o en cierta medida, a través de la Web u otras redes comparadas. Esta forma de acceso se distingue por ser un acceso automatizado que no necesita la presencia real de un individuo. Por otra parte, las innovaciones informáticas se emplean a fondo para producir, proporcionar información y contenidos que tengan un interés público para todo el mundo. Los servicios digitales son todas aquellas prestaciones y trámites que se ofrecen a través de plataformas tecnológicas, con el fin de facilitar la interacción entre instituciones y usuarios. Estos servicios permiten realizar gestiones en línea, como solicitudes, pagos, inscripciones o consultas, reduciendo tiempos y evitando desplazamientos innecesarios. Para los trabajadores administrativos, los servicios digitales representan una herramienta que optimiza sus funciones, ya que centraliza la información y agiliza los procesos internos. En el marco del gobierno digital, su implementación busca brindar mayor accesibilidad, transparencia y eficiencia en la atención a la ciudadanía. En universidades públicas, los servicios digitales abarcan desde el registro académico hasta la gestión de documentos administrativos, lo que mejora la experiencia tanto de estudiantes como de trabajadores. De este modo, los servicios digitales se convierten en un recurso clave para modernizar la administración, garantizar la calidad institucional y elevar la satisfacción laboral de quienes los utilizan.

Accesibilidad, inclusión y experiencia de usuario (UX) como motor del diseño

Un eje fundamental del gobierno digital contemporáneo es la accesibilidad, entendida no solo como el derecho a acceder a plataformas en línea, sino como la capacidad de que todos los grupos sociales incluyendo aquellos con discapacidad, en zonas rurales o con bajo nivel de alfabetización digital puedan hacer uso real y efectivo de los servicios estatales. Naciones Unidas (2022) sostiene que los avances en digitalización cuentan realmente cuando alcanzan a la ciudadanía en toda su diversidad, lo cual implica portales multicanal, uso de lenguajes sencillos, interfaces adaptadas y servicios que integren tanto

modalidades presenciales como virtuales. De igual manera, la OCDE (2023) subraya la necesidad de impulsar servicios públicos digitales que sean humanos en su diseño, proactivos y construidos a partir de la evidencia de uso, la retroalimentación constante y la incorporación de datos en tiempo real. Este enfoque refuerza la importancia de medir la calidad de la experiencia del ciudadano y no solo el número de trámites digitalizados. En la región latinoamericana, la Corporación Andina de Fomento (CAF, 2021) plantea que el reto más grande no es tecnológico, sino de capacidades: los Estados deben formar servidores públicos competentes digitalmente, capaces de garantizar que la accesibilidad y la experiencia de usuario no sean aspectos aislados, sino parte de la práctica institucional diaria. De esta manera, el gobierno digital se convierte en un facilitador de inclusión social y en un catalizador de confianza ciudadana hacia el Estado.

Interoperabilidad y gestión de datos en el gobierno digital

La interoperabilidad constituye un principio clave para que el gobierno digital trascienda la mera digitalización de trámites y se convierta en un sistema integrado de servicios públicos. Este concepto hace referencia a la capacidad de las instituciones para compartir información, coordinar procesos y evitar la duplicación de esfuerzos en beneficio de la ciudadanía. Según la OCDE (2023), la interoperabilidad permite que los datos fluyan de manera segura y estandarizada entre organismos, generando eficiencia administrativa y reduciendo tiempos de atención. A la vez, se promueve un enfoque de “una sola vez” (once only principle), donde los ciudadanos y empresas no tienen que presentar repetidamente la misma información ante diferentes entidades del Estado. Naciones Unidas (2022) sostiene que este enfoque de gestión de datos favorece una gobernanza más ágil y confiable, ya que los registros administrativos se convierten en insumos para la toma de decisiones basadas en evidencia. Sin embargo, la interoperabilidad no solo es tecnológica, también es institucional, pues requiere acuerdos normativos, coordinación intergubernamental y confianza mutua entre las entidades. En América Latina, CAF (2021) subraya que la falta de marcos de interoperabilidad es uno de los mayores obstáculos para consolidar ecosistemas digitales eficientes, por lo que recomienda avanzar hacia estándares comunes y plataformas compartidas. Así, la gestión de datos y la interoperabilidad no solo mejoran los trámites, sino que son pilares para la transparencia, la innovación y la creación de políticas públicas más efectivas.

Transparencia, participación ciudadana y confianza digital

El gobierno digital no puede reducirse únicamente a proveer servicios en línea, sino que debe ser un mecanismo que fortalezca la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana. La OCDE (2023) destaca que los portales de datos abiertos y las plataformas de participación digital permiten construir una relación más cercana entre la ciudadanía y el Estado, al ofrecer información confiable y oportunidades de involucrarse en la toma de decisiones. Por su parte, Naciones Unidas (2022) afirma que la confianza en el gobierno digital se incrementa cuando la ciudadanía percibe que la información pública está disponible de forma clara, oportuna y accesible, y que sus aportes son considerados en el diseño de políticas. Este vínculo entre transparencia y participación fortalece el contrato social y fomenta una cultura de innovación democrática. En América Latina, la CAF (2021) señala que la legitimidad de los gobiernos digitales depende en gran medida de la capacidad de las instituciones para abrir espacios de co-creación con la sociedad civil, donde el ciudadano no es solo usuario pasivo, sino actor activo en la construcción de servicios y normativas. De este modo, la transparencia y la participación digital no son solo valores éticos, sino también condiciones necesarias para sostener la confianza y la estabilidad política en entornos cada vez más digitales.

Ciberseguridad y resiliencia institucional en la era digital

La adopción de plataformas digitales en el sector público trae consigo un desafío crítico: garantizar la ciberseguridad y la protección de los datos de los ciudadanos. El gobierno digital, al manejar información sensible, debe establecer estándares de seguridad robustos que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas. De acuerdo con Naciones Unidas (2022), la confianza ciudadana en los servicios digitales depende en gran medida de la percepción de seguridad que generan las instituciones, pues los incidentes de ciberataques pueden erosionar rápidamente la credibilidad estatal. La OCDE (2023) recomienda que la seguridad digital sea tratada no como un componente técnico aislado, sino como un eje transversal de la gobernanza digital, con marcos regulatorios claros, protocolos de prevención y mecanismos de respuesta rápida frente a incidentes. En América Latina, la CAF (2021) advierte que la debilidad en ciberseguridad constituye uno de los principales riesgos para la consolidación del gobierno digital, por lo que sugiere invertir en infraestructura segura, capacitación permanente del personal y cooperación regional. Además, la resiliencia institucional implica que los Estados puedan mantener la continuidad de sus servicios en contextos de crisis, como desastres naturales o emergencias

sanitarias, donde los sistemas digitales se vuelven aún más esenciales. En este sentido, la ciberseguridad no es un complemento, sino una condición indispensable para sostener un ecosistema digital confiable y sostenible a largo plazo.

Gobierno digital y sostenibilidad organizacional

El gobierno digital tiene un impacto directo en la sostenibilidad institucional más allá de la modernización tecnológica. Cuando una universidad pública impulsa transformación digital como gestión documental sin papel, firmas electrónicas, pagos virtuales y capacitaciones no solo mejora la eficiencia, sino que fortalece su capacidad para sostener operaciones en el tiempo (Araujo, 2024). Estas herramientas ahorran recursos, acortan tiempos y reducen errores, alineándose con principios ecológicos y económicos. Además, generan una cultura digital entre el personal que promueve resiliencia frente a cambios futuros. De esta forma, el gobierno digital no solo transforma procesos, sino que ayuda a construir instituciones más sólidas, confiables y orientadas al servicio

Gobierno digital y transparencia institucional

La transparencia es una pieza clave dentro del modelo de gobierno digital: la conexión entre apertura de información y digitalización es vital. En un estudio realizado en Lima (Estrada, 2022), se observó una estrecha relación positiva entre el nivel de gobierno digital y la transparencia institucional, especialmente en el acceso a información pública, divulgación de actividades y rendición de cuentas. En otro caso en la Universidad Nacional del Altiplano (Quispe, 2024), se confirmó una correlación significativa entre los avances digitales en la universidad y el nivel de transparencia percibido por la comunidad. Esto resalta que la transformación digital no solo se trata de sistemas más ágiles, sino de promover una gestión más abierta, donde los ciudadanos pueden confiar en las instituciones públicas. La transparencia, impulsada por lo digital, alimenta la legitimidad institucional, la participación ciudadana y el control democrático.

Gobierno digital y desarrollo del capital humano administrativo

Un aspecto fundamental del gobierno digital es su capacidad para generar condiciones de mejora en el desempeño y desarrollo del personal administrativo. En Lima, un estudio reveló que cuando se implementan tecnologías digitales en la gestión de recursos humanos como sistemas electrónicos de formación, seguimiento y desarrollo profesional se observan mejoras significativas en la motivación, competencias y calidad del trabajo del personal hospitalario (Salazar, 2024). Este hallazgo refuerza la idea de que el gobierno digital no se limita a reemplazar papel por pantalla, sino que abre posibilidades para fortalecer

habilidades, empoderar a los servidores públicos y fomentar una cultura de innovación. En resumen, el desarrollo institucional sólido se da cuando las tecnologías son usadas como herramienta de crecimiento humano y profesional dentro de las organizaciones públicas.

Gobierno digital y eficiencia en los procesos administrativos

La eficiencia en la gestión pública ha sido uno de los principales objetivos del gobierno digital, ya que la implementación de plataformas tecnológicas permite reducir tiempos de atención, minimizar costos y evitar duplicidades en los trámites. En el caso de las universidades públicas, este enfoque facilita la gestión académica, administrativa y de recursos humanos de forma integrada. Según Castillo y López (2023), la adopción de herramientas digitales mejora significativamente la productividad institucional, porque simplifica procedimientos y centraliza la información. De igual forma, Flores, (2022) sostiene que el uso de sistemas digitales optimiza los flujos de trabajo, al permitir a los trabajadores administrativos dedicar menos tiempo a tareas repetitivas y más a actividades de valor agregado. Este cambio no solo se refleja en resultados medibles, sino también en la percepción positiva de los usuarios internos y externos que interactúan con los servicios de la universidad. En síntesis, el gobierno digital actúa como un catalizador de la eficiencia, donde la tecnología no reemplaza al ser humano, sino que le facilita su labor y mejora el rendimiento de toda la organización.

Gobierno digital y acceso a la información

Otro de los grandes aportes del gobierno digital es garantizar el derecho ciudadano al acceso a la información pública de manera rápida y transparente. En el contexto universitario, esto implica brindar a los trabajadores y estudiantes plataformas digitales que permitan consultar datos institucionales, normativas, estados de trámites o resultados de evaluaciones de manera sencilla. De acuerdo con Ramírez y Torres (2021), el gobierno digital promueve la democratización de la información, al reducir las barreras burocráticas y acercar a los ciudadanos a los procesos de gestión pública. Asimismo, Espinoza y Gutiérrez (2023) subrayan que el acceso digital a la información incrementa la confianza en las instituciones, ya que los usuarios perciben que la entidad no oculta datos y responde de manera oportuna a las demandas sociales. En el caso de las universidades públicas, esto es crucial para la transparencia de la gestión académica y administrativa, pues asegura que la comunidad tenga información confiable y verificable al alcance de un clic. Así, el gobierno digital no solo se

mide por sistemas tecnológicos, sino por su capacidad de abrir espacios de confianza y legitimidad institucional.

Gobierno digital y satisfacción laboral

La satisfacción laboral de los trabajadores administrativos es uno de los resultados más relevantes de la implementación del gobierno digital. Cuando las instituciones públicas aplican plataformas y herramientas digitales adecuadas, los empleados experimentan una reducción de cargas innecesarias, mejor organización de sus funciones y mayor control sobre sus actividades. Según Mendoza y Cruz (2023), la digitalización de los procesos administrativos genera un impacto positivo en la motivación y bienestar del personal, ya que les permite concentrarse en tareas más significativas y menos rutinarias. A su vez, Rivera (2022) destaca que la satisfacción laboral no depende únicamente del salario, sino también de las condiciones tecnológicas que facilitan la interacción con la organización. En este sentido, un entorno digital robusto promueve un clima laboral más eficiente, flexible y acorde con las demandas del siglo XXI. Para los trabajadores administrativos de las universidades públicas, esto significa no solo modernización, sino también reconocimiento implícito de que su tiempo y esfuerzo son valorados mediante la implementación de soluciones tecnológicas efectivas.

Gobierno digital e interoperabilidad de sistemas

Un aspecto clave del gobierno digital es la interoperabilidad, entendida como la capacidad de distintos sistemas y plataformas tecnológicas para comunicarse e intercambiar información de manera eficiente. En las universidades públicas, esto se traduce en la posibilidad de que las áreas de matrícula, recursos humanos, contabilidad o biblioteca compartan datos en tiempo real sin duplicar esfuerzos. Según Quispe (2024), la interoperabilidad fortalece la gestión institucional al reducir los cuellos de botella y permitir que la información fluya de forma integrada entre oficinas. Araujo (2024) añade que la interoperabilidad no solo agiliza los trámites, sino que garantiza la trazabilidad y confiabilidad de la información. Cuando los sistemas trabajan de manera aislada, el resultado es duplicidad de tareas, retrasos y errores; mientras que un ecosistema digital interconectado incrementa la productividad y favorece la satisfacción tanto de trabajadores como de usuarios externos. En este sentido, la interoperabilidad es más que un aspecto técnico: constituye un pilar de la cultura digital institucional, ya que fomenta la colaboración, la eficiencia y la transparencia en el sector público.

Gobierno digital y cultura digital institucional

La cultura digital es otro componente esencial del gobierno digital. Se refiere a la adopción de valores, actitudes y prácticas compartidas que promueven el uso responsable y eficiente de la tecnología en la gestión pública. En las universidades, construir una cultura digital significa que tanto autoridades como trabajadores y estudiantes aceptan la tecnología como parte natural de su quehacer diario. De acuerdo con Estrada Espinoza (2022), las instituciones públicas enfrentan desafíos cuando los cambios tecnológicos no son acompañados de procesos de sensibilización y formación, lo que genera resistencia entre los empleados. Por su parte, Salazar Matos (2024) sostiene que la cultura digital se consolida cuando la institución no solo implementa sistemas, sino que también forma líderes digitales que motivan a los equipos a innovar y utilizar adecuadamente las plataformas. Esta cultura fomenta la confianza en los sistemas, la disposición a capacitarse y la capacidad de adaptación frente a los constantes avances tecnológicos. En consecuencia, la cultura digital institucional es la base para que el gobierno digital trascienda más allá de la infraestructura tecnológica y se convierta en un verdadero cambio organizacional.

Gobierno digital y capacitación tecnológica del personal

El éxito del gobierno digital depende en gran medida de la capacitación constante del personal administrativo. No basta con implementar sistemas modernos; es necesario asegurar que los trabajadores tengan las competencias digitales para usarlos de manera eficiente. Según Araujo (2024), la formación tecnológica incrementa la confianza del personal y reduce la resistencia al cambio, generando mayor satisfacción laboral. Asimismo, Quispe (2024) demostró que en la Universidad Nacional del Altiplano la capacitación continua fue clave para mejorar la transparencia y eficiencia en los procesos digitales. Cuando los empleados reciben talleres, cursos y asesorías sobre el uso de plataformas, no solo incrementan su rendimiento, sino que también fortalecen su sentido de pertenencia, al sentirse reconocidos como parte fundamental del cambio institucional. En este sentido, la capacitación no debe ser vista como un gasto, sino como una inversión estratégica que garantiza la sostenibilidad y eficacia del gobierno digital en el largo plazo.

Gobierno digital y participación ciudadana

El gobierno digital no se limita a modernizar procesos internos de las instituciones públicas, también busca abrir espacios de participación ciudadana a través de plataformas virtuales. En el caso de una universidad pública, los estudiantes y trabajadores administrativos representan ciudadanos que pueden

involucrarse activamente en la toma de decisiones mediante encuestas digitales, foros en línea o sistemas de quejas y sugerencias virtuales. Según Estrada (2022), los portales digitales fortalecen la transparencia y permiten a los usuarios sentirse escuchados, incrementando la confianza en la institución. Asimismo, Quispe (2024) explica que la digitalización fomenta la democracia participativa al ofrecer mecanismos de comunicación directa entre gestores y usuarios, reduciendo la burocracia. Cuando los trabajadores administrativos perciben que sus opiniones son tomadas en cuenta mediante canales digitales, se genera un mayor sentido de pertenencia y compromiso. La participación ciudadana digital, entonces, no es un lujo, sino un requisito indispensable para consolidar un gobierno digital que sea inclusivo, transparente y legítimo.

Gobierno digital y confianza institucional

Uno de los objetivos centrales del gobierno digital es fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones. En el contexto universitario, la confianza institucional se ve reflejada en la credibilidad que tienen los trabajadores administrativos hacia las autoridades y los sistemas implementados. De acuerdo con Salazar (2024), la confianza se construye cuando los servicios digitales funcionan de manera estable, segura y transparente, garantizando que los trámites se realicen sin irregularidades. Además, Araujo (2024) señala que la confianza se potencia cuando la información pública es accesible y se difunde oportunamente a través de plataformas digitales. En este sentido, el gobierno digital actúa como un mecanismo que reduce la opacidad y refuerza la percepción de que las instituciones cumplen con sus obligaciones. Para los trabajadores administrativos, esto implica un entorno laboral más confiable y ordenado, lo que impacta directamente en su motivación y desempeño. Así, la confianza institucional no solo es un resultado del gobierno digital, sino también un motor que lo sostiene en el tiempo.

Gobierno digital e innovación en la educación superior

El gobierno digital también se vincula estrechamente con la innovación, especialmente en el sector educativo. Las universidades públicas no solo deben cumplir con procesos administrativos, sino también impulsar la investigación, la enseñanza y la vinculación social mediante herramientas digitales. Según Quispe (2024), la innovación en la educación superior se logra cuando las instituciones aprovechan la tecnología para integrar trámites académicos, sistemas de bibliotecas digitales y plataformas de aprendizaje virtual. Por su parte, Estrada (2022) destaca que las universidades que adoptan un enfoque innovador en la gestión digital logran una mayor eficiencia en la atención a estudiantes y

trabajadores. Para los administrativos, esta innovación significa menos carga operativa, ya que los sistemas automatizan tareas repetitivas, liberando tiempo para labores más estratégicas. La innovación impulsada por el gobierno digital, además, favorece la competitividad de la universidad, incrementa su reputación y contribuye a que sus trabajadores sientan orgullo de pertenecer a una institución moderna y adaptada a los retos de la era digital.

Gobierno digital y transparencia en la gestión pública

La transparencia constituye uno de los ejes centrales del gobierno digital, ya que permite que la ciudadanía acceda a información clara, verificable y oportuna sobre las acciones de las instituciones. En el contexto universitario, los trabajadores administrativos pueden beneficiarse de sistemas en línea que muestran datos sobre presupuestos, contrataciones, evaluaciones de desempeño y políticas institucionales. Según Estrada (2022), la transparencia digital fortalece la confianza entre los usuarios y las entidades públicas, al eliminar la opacidad que suele caracterizar los procesos burocráticos. Asimismo, Araujo (2024) enfatiza que la digitalización de procesos administrativos reduce el riesgo de corrupción, pues las decisiones y transacciones quedan registradas en plataformas tecnológicas. Para los administrativos, esto significa trabajar en un entorno con reglas claras y menor presión de prácticas informales. Así, la transparencia digital no solo responde a la demanda ciudadana de rendición de cuentas, sino que también mejora el clima laboral, contribuyendo a una mayor satisfacción y compromiso con la institución.

Gobierno digital y reducción de la burocracia

La burocracia ha sido uno de los principales problemas de la administración pública en América Latina, caracterizada por trámites extensos, lentitud en los procesos y duplicación de funciones. Frente a ello, el gobierno digital aparece como una solución clave para agilizar la gestión y simplificar procedimientos. Según Quispe (2024), la implementación de plataformas digitales contribuye a reducir significativamente el tiempo de atención en trámites internos y externos, optimizando la eficiencia institucional. En el caso de las universidades públicas, esta reducción de burocracia favorece tanto a estudiantes como a trabajadores administrativos, quienes ya no tienen que enfrentarse a procesos innecesariamente largos. Por su parte, Salazar (2024) indica que el uso de sistemas integrados de gestión digital permite eliminar redundancias y concentrar los recursos humanos en actividades de mayor valor estratégico. Para los trabajadores administrativos, esto significa menor estrés laboral, un aumento en

la productividad y la percepción de que su trabajo aporta resultados visibles en la institución.

Gobierno digital y la cultura organizacional

La adopción de un gobierno digital no solo implica la implementación de herramientas tecnológicas, sino también un cambio profundo en la cultura organizacional. Esto exige que las universidades públicas desarrollen una mentalidad digital en sus autoridades y trabajadores administrativos, fomentando la apertura al cambio, la innovación y la capacitación continua. De acuerdo con Estrada (2022), el éxito de la digitalización depende tanto de la tecnología como de la disposición de las personas a integrarla en sus prácticas diarias. Además, Quispe (2024) sostiene que la cultura digital fomenta valores como la eficiencia, la transparencia y la responsabilidad, elementos que son indispensables para el fortalecimiento institucional. Para los trabajadores administrativos, una cultura organizacional digital significa desenvolverse en un entorno más dinámico, en el que se promueve el aprendizaje constante y la colaboración. Este cambio cultural no solo impacta en los resultados de la institución, sino también en la satisfacción laboral, ya que los empleados sienten que forman parte de una organización moderna y en sintonía con los retos de la sociedad actual.

- **La satisfacción laboral**

Según con De La Cruz & Infantes (2025) es una reunión de sentimientos y sensaciones, independientemente de que sean grandes, de cómo los empleados ven su trabajo. Es muy posible que se acepte que se extiendan algo más ya que recuerdan sentimientos por el lugar de trabajo, teniendo en cuenta posteriormente los sentimientos a los que se ha hecho referencia previamente.

Para De La Cruz (2023) es una actitud que un empleado espera hacia su propio trabajo, a la vista de sus convicciones y valores, posibilitando el fomento de sus actividades y prácticas laborales. Esta realización es vital para el desenvolvimiento y ejecución de las asociaciones, creando mayor responsabilidad y eficiencia entre los empleados.

La satisfacción laboral no se explica solo por aspectos individuales, también está profundamente influenciada por el clima organizacional, es decir, el ambiente percibido por los empleados en su entorno laboral. En un análisis realizado con trabajadores universitarios peruanos, Quispe et al. (2023) identificaron que un clima organizacional positivo, caracterizado por comunicación fluida, relaciones interpersonales respetuosas y liderazgo claro, se asocia directamente con elevados niveles de satisfacción laboral. De igual manera, una revisión

sistemática sobre instituciones públicas en Chimbote (León, 2024) encontró que el liderazgo efectivo, la comunicación interna y condiciones laborales adecuadas son los principales determinantes del bienestar en el trabajo. En síntesis, un entorno de trabajo saludable promueve una experiencia laboral más satisfecha y comprometida.

Importancia de la satisfacción laboral

Indica Laynes (2024) la satisfacción en el trabajo es significativa en la medida en que es la materia de la que está hecho un encuentro representativo positivo. Suponiendo que los representantes sientan que su implicación con la organización es buena y de forma sensata.

De este modo, la satisfacción en el trabajo desarrolla aún más la experiencia del trabajador y, además, contribuye a crear un lugar de trabajo favorable. Un entorno de trabajo adecuado puede incrementar la unión del grupo y el trabajo en cooperación, que es fundamental en los grandes diseños jerárquicos. Del mismo modo, los trabajadores comprometidos están obligados a centrarse en la meta y los objetivos centrales de la organización, lo que desarrolla aún más la eficacia y el progreso. La satisfacción laboral se entiende como el nivel de bienestar y agrado que experimenta un trabajador frente a las tareas que realiza, el ambiente en el que se desenvuelve y la relación que mantiene con su organización. No se trata solo de un “sentirse bien” en el trabajo, sino de una evaluación integral que involucra percepciones sobre justicia, reconocimiento, motivación y condiciones materiales. De acuerdo con Chiang Vega y Riquelme (2021), la satisfacción laboral surge cuando las expectativas del trabajador coinciden con lo que recibe de la institución en términos de salario, estabilidad, respeto y crecimiento. Esto significa que la satisfacción no es algo fijo, sino que evoluciona conforme cambian las condiciones internas y externas del empleado. Un trabajador satisfecho tiende a mostrar mayor compromiso, menos ausentismo y un mejor desempeño, mientras que uno insatisfecho puede experimentar apatía, estrés y deseos de rotación. Así, la satisfacción laboral se convierte en un indicador esencial para evaluar la salud de una organización, ya que refleja tanto el bienestar individual como la eficiencia institucional.

Dimensiones de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral, se refiere De La Rosa (2023) que tiene 3 dimensiones que están constituidas por las condiciones laborales, beneficios sociales y el reconocimiento personal y social.

Las dimensiones de la satisfacción laboral son:

Dimensión 1: Beneficios sociales

Se consideran remuneraciones financieras, además de la remuneración de base, como recompensas, gratificaciones y comisiones. Estas ventajas no sólo contribuyen a dar una impresión de razonabilidad entre los empleados, sino que influyen decisivamente en su inspiración y rendimiento profesional. También es fundamental en la captación y la alimentación en la capacidad, lo que refuerza el vínculo entre el representante y la institución. Los beneficios sociales son las prestaciones adicionales que un trabajador recibe más allá de su salario. Estos pueden ser seguros de salud, vacaciones pagadas, gratificaciones, licencias, bonos o programas de bienestar. En el ámbito laboral, representan un reconocimiento al esfuerzo del empleado y una forma de garantizar su seguridad y estabilidad. No solo ayudan a cubrir necesidades económicas, sino también a mejorar la calidad de vida del trabajador y su familia. Cuando los beneficios sociales son adecuados, los empleados sienten que la institución se preocupa por ellos, lo que fortalece su compromiso y lealtad. En universidades públicas, estos beneficios son aún más importantes, pues muchas veces compensan limitaciones salariales y generan motivación para continuar brindando un servicio eficiente. Además, los beneficios sociales contribuyen a reducir la rotación de personal, ya que los trabajadores valoran la estabilidad y respaldo que reciben. En conclusión, se convierten en un elemento clave de la satisfacción laboral, al ofrecer bienestar integral y seguridad en el tiempo.

Dimensión 2: Condiciones laborales

Se trata del clima físico, psicológico y social en el que los trabajadores desarrollan sus tareas cotidianas. El clima real incorpora aspectos como la ergonomía y la seguridad de la zona de trabajo, del mismo modo que el clima mental y social engloba el entorno de autoridad y los vínculos relacionales. Estas perspectivas afectan directamente a la prosperidad, seguridad y eficacia de los representantes, repercutiendo en su rendimiento laboral y profesional. Las condiciones laborales son el conjunto de factores que determinan cómo un trabajador desarrolla sus funciones dentro de una institución. Incluyen aspectos como el ambiente físico del lugar de trabajo, la disponibilidad de herramientas adecuadas, la seguridad ocupacional, el horario, la remuneración y el trato recibido. Cuando estas condiciones son óptimas, los empleados pueden desempeñarse de manera eficiente y sin riesgos, lo que aumenta su satisfacción y compromiso. En cambio, si las condiciones son deficientes, se generan desmotivación, estrés y bajo rendimiento. En el caso de universidades públicas, las condiciones laborales abarcan tanto los espacios administrativos como la disponibilidad tecnológica y el apoyo institucional. Estas condiciones no solo impactan en la productividad,

sino también en el bienestar físico y emocional del trabajador. Por ello, se consideran un pilar fundamental para la gestión del talento humano y para asegurar la calidad en el servicio que ofrece la organización.

Dimensión 3: Reconocimiento personal y social

Comprende el valor y el reconocimiento que las personas obtienen de su empleo y del entorno social por sus actividades y objetivos. Esta valoración influye decisivamente en la impresión de logro individual y profesional, reforzando la motivación y la satisfacción en el trabajo. En contra de la norma, la ausencia de reconocimiento puede producir un agotamiento emocional y una sensación de ineptitud, influyendo adversamente en la ejecución del puesto. El reconocimiento personal y social se entiende como la valoración que recibe un trabajador tanto dentro como fuera de su institución por el esfuerzo y dedicación en sus tareas. A nivel personal, implica el aprecio directo de sus superiores y compañeros, lo que refuerza su autoestima y motivación. A nivel social, se refleja en el prestigio y la reputación que adquiere al cumplir con responsabilidad y profesionalismo sus funciones. Este tipo de reconocimiento es un factor determinante de la satisfacción laboral, ya que hace que los empleados se sientan valorados más allá de lo económico. En el entorno de universidades públicas, donde muchas veces existen limitaciones salariales o de recursos, el reconocimiento se convierte en un motor emocional que impulsa a los trabajadores a mantener su compromiso. Además, fomenta un clima positivo, fortalece las relaciones interpersonales y promueve una cultura de respeto y colaboración. En síntesis, el reconocimiento personal y social contribuye a que los empleados perciban que su esfuerzo tiene un impacto real y es apreciado por quienes los rodean.

Capacidad de gestión institucional y satisfacción laboral

La capacidad de gestión dentro de una entidad pública, es decir, cómo se planifica, organiza, dirige y controla el trabajo impacta notablemente en cómo los empleados perciben su trabajo. En el ámbito del sistema de justicia peruano, un estudio correlacional (2024) reveló una relación muy fuerte entre la capacidad de gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal. Cada una de sus dimensiones contribuye significativamente al bienestar, al generar condiciones de trabajo más estables, justicia en las evaluaciones, desafíos laborales adecuados y condiciones más favorables. Esto confirma que una buena administración no solo optimiza procesos, sino que también eleva el ánimo y la pertenencia de quienes trabajan en ella.

Factores internos de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral no depende únicamente del salario o los beneficios materiales, sino de factores internos que están vinculados directamente con la experiencia personal del trabajador. Entre ellos se incluyen la motivación intrínseca, el reconocimiento recibido, las oportunidades de desarrollo profesional y la percepción de justicia dentro de la organización. Según Robbins y Judge (2022), cuando las personas sienten que su trabajo tiene sentido y que su esfuerzo es valorado, experimentan un alto grado de satisfacción, incluso en contextos con recursos limitados. Estos factores internos se nutren del clima organizacional, el estilo de liderazgo y la comunicación con los superiores. Además, las emociones juegan un papel fundamental: el entusiasmo, la confianza y el sentido de logro fortalecen el compromiso, mientras que la frustración, el estrés y la falta de apoyo deterioran la percepción laboral. En consecuencia, la satisfacción laboral se configura como una combinación entre los aspectos objetivos que ofrece la institución y las percepciones subjetivas que el trabajador construye día a día.

Factores externos de la satisfacción laboral

Junto con los aspectos internos, los **factores externos** desempeñan un rol determinante en la satisfacción laboral. Estos incluyen el salario, la estabilidad del puesto, las condiciones físicas del lugar de trabajo, los beneficios sociales y la posibilidad de conciliación entre la vida laboral y personal. De acuerdo con Chiavenato (2021), los trabajadores evalúan continuamente si las recompensas externas que reciben son justas en relación con el esfuerzo que realizan, lo que impacta directamente en su satisfacción. Un espacio físico seguro, una jornada laboral razonable y el acceso a beneficios como seguros, capacitaciones o vacaciones adecuadas refuerzan el bienestar del trabajador. Al contrario, cuando estos factores externos son insuficientes o inequitativos, se generan sentimientos de insatisfacción y desmotivación. Por tanto, aunque los factores internos contribuyen al sentido de pertenencia y al compromiso emocional, los externos son la base tangible que asegura que el trabajador pueda desempeñarse de manera adecuada y sostenida. La combinación equilibrada de ambos resulta esencial para alcanzar niveles altos de satisfacción laboral.

Motivación y satisfacción laboral

La motivación es uno de los motores esenciales de la satisfacción laboral, ya que impulsa al trabajador a desempeñar sus funciones con entusiasmo y compromiso. Esta no solo se reduce a incentivos económicos, sino también a la percepción de que el trabajo tiene un propósito y brinda oportunidades de desarrollo. Según Deci y Ryan (2021), la motivación intrínseca —vinculada al interés personal y a

la autonomía— es un predictor clave de la satisfacción, pues los empleados que sienten que aprenden y se superan disfrutan más de sus tareas. En la misma línea, Luthans (2022) destaca que el reconocimiento oportuno y los programas de incentivos generan un ciclo positivo de motivación que se traduce en bienestar y fidelidad hacia la organización. En el contexto universitario, cuando los trabajadores administrativos perciben que sus esfuerzos son reconocidos y que su labor contribuye al progreso institucional, la satisfacción se fortalece. La motivación, por tanto, no es un elemento aislado, sino un engranaje fundamental que refuerza la satisfacción laboral y la productividad.

Liderazgo y satisfacción laboral

El liderazgo ejercido dentro de una organización es un factor determinante para la satisfacción laboral de los trabajadores. Un estilo de liderazgo participativo, basado en la comunicación clara, el respeto y la confianza, fomenta un ambiente laboral positivo en el que los empleados se sienten valorados. Según Northouse (2022), los líderes que escuchan, apoyan y reconocen a sus equipos promueven mayor compromiso y reducen la rotación laboral. De igual manera, Yukl (2021) señala que el liderazgo transformacional, caracterizado por inspirar y motivar a los colaboradores con una visión compartida, genera altos niveles de satisfacción y cohesión. En el caso de universidades públicas, cuando los jefes administrativos ejercen un liderazgo justo y cercano, los trabajadores experimentan mayor bienestar, ya que sienten que sus opiniones son consideradas y que existe un acompañamiento constante. De este modo, el liderazgo actúa como un catalizador que conecta las metas institucionales con la satisfacción individual.

Reconocimiento y recompensas laborales

El reconocimiento es otro de los pilares en la construcción de la satisfacción laboral, pues refuerza el sentido de valor personal y profesional de los trabajadores. No se trata únicamente de recompensas económicas, sino también de gestos simbólicos como felicitaciones, menciones públicas o asignación de nuevas responsabilidades. De acuerdo con Armstrong y Taylor (2021), las recompensas tangibles e intangibles desempeñan un papel central en el compromiso de los empleados, ya que generan un sentimiento de gratitud hacia la organización. Por su parte, Shields et al. (2022) enfatizan que el reconocimiento constante crea una cultura de aprecio que aumenta la moral del equipo y fomenta la permanencia de los trabajadores. En un entorno universitario, cuando los administrativos reciben reconocimiento por su eficiencia o por la resolución de problemas complejos, se sienten motivados y orgullosos de contribuir al logro institucional. En consecuencia, el reconocimiento y las

recompensas constituyen una estrategia clave para elevar y sostener la satisfacción laboral en el tiempo.

Bienestar laboral y satisfacción

El bienestar laboral es un componente esencial de la satisfacción en el trabajo, ya que engloba la percepción que tiene el empleado sobre su salud física, emocional y social dentro del entorno organizacional. No basta con tener un salario justo o estabilidad, también se requiere un espacio donde las condiciones sean seguras, inclusivas y estimulantes. Según Spreitzer y Porath (2021), el bienestar en el trabajo se construye sobre cuatro pilares: vitalidad, aprendizaje, sentido y relaciones positivas. Estos factores elevan la motivación y hacen que el empleado disfrute de sus responsabilidades diarias. Por otro lado, Guest (2021) resalta que las organizaciones que implementan políticas de bienestar integral como programas de salud mental, actividades de autocuidado y horarios flexibles logran trabajadores más satisfechos y productivos. En universidades públicas, el bienestar de los administrativos se traduce en menos ausencias, mayor compromiso y disposición para atender las múltiples demandas académicas y administrativas. Así, el bienestar laboral no solo es un beneficio individual, sino también una estrategia organizacional para consolidar la satisfacción de los empleados y garantizar un clima institucional armónico.

Compromiso organizacional y satisfacción

El compromiso organizacional está directamente ligado a la satisfacción laboral, pues refleja el grado en que los trabajadores se sienten identificados con la misión y visión de la institución. Cuando un empleado cree en los valores de la organización y se siente parte de ella, su nivel de satisfacción aumenta notablemente. Según Meyer y Allen (2021), el compromiso tiene tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo. El primero está vinculado a la identificación emocional, el segundo a la permanencia por costos de dejar la organización, y el tercero a la obligación moral de permanecer. Al analizar su relación con la satisfacción, Albrecht (2022) subraya que el compromiso afectivo es el más influyente, ya que un trabajador que disfruta lo que hace y siente orgullo por pertenecer a la institución experimenta mayor bienestar. En el ámbito universitario, los administrativos que se sienten comprometidos con el logro académico y la mejora del servicio son más proactivos y dispuestos a colaborar. El compromiso organizacional, por tanto, constituye un indicador clave que nutre la satisfacción laboral y asegura la estabilidad en el tiempo.

Equilibrio vida-trabajo y satisfacción

La satisfacción laboral también se fortalece cuando existe un balance adecuado entre las demandas del trabajo y las necesidades personales y familiares. El equilibrio vida-trabajo se ha convertido en un tema central en la gestión de recursos humanos, sobre todo tras la pandemia, cuando los límites entre lo personal y lo laboral se hicieron más difusos. De acuerdo con Greenhaus y Allen (2021), este equilibrio implica que las responsabilidades en ambos ámbitos no se interfieran negativamente y, al contrario, se complementen. Investigaciones recientes de Kossek y Thompson (2022) señalan que políticas como horarios flexibles, teletrabajo y licencias familiares incrementan significativamente la satisfacción laboral, ya que los empleados sienten que su tiempo y sus prioridades personales son respetados. En universidades, los administrativos suelen manejar tareas intensas que exigen organización; por ello, contar con mecanismos que favorezcan el equilibrio vida-trabajo reduce el estrés y eleva la motivación. En este sentido, la conciliación no es un privilegio, sino una necesidad que impacta directamente en el bienestar integral y en la satisfacción de los trabajadores.

Cultura organizacional y satisfacción

La cultura organizacional es el conjunto de valores, normas, prácticas y creencias compartidas que guían la conducta de los miembros de una institución. Esta cultura influye directamente en la satisfacción laboral, ya que determina cómo se gestionan las relaciones, los conflictos y las oportunidades de desarrollo. Según Schein y Schein (2021), una cultura fuerte y positiva facilita la identificación del trabajador con la institución y crea un entorno motivador. Por su parte, Cameron y Quinn (2022) explican que cuando la cultura promueve la innovación, la colaboración y el respeto, los niveles de satisfacción aumentan de manera significativa. En las universidades públicas, una cultura organizacional inclusiva y participativa puede marcar la diferencia en la satisfacción de los administrativos, quienes muchas veces deben enfrentar retos burocráticos y estructurales. Si la cultura fomenta la cooperación y el reconocimiento, los trabajadores sienten orgullo de pertenecer a la institución y se comprometen más con sus responsabilidades. Por tanto, la cultura organizacional actúa como el marco invisible que moldea la satisfacción y el bienestar de los empleados.

D. Marco conceptual

Gobierno digital

Es el proceso mediante el cual las instituciones públicas incorporan herramientas digitales para mejorar su funcionamiento. Este enfoque busca reducir trámites

burocráticos, incrementar la transparencia y facilitar la participación ciudadana. Además, permite que los trabajadores administrativos gestionen mejor sus tareas. Así, el gobierno digital no solo impacta en los ciudadanos, sino también en la labor diaria de quienes sirven al Estado.

Transformación digital

Implica la reestructuración de procesos tradicionales hacia esquemas innovadores basados en la tecnología. No se trata solo de usar computadoras o sistemas, sino de un cambio cultural en la organización. Los trabajadores aprenden nuevas formas de trabajar más rápido y eficiente. Con ello, las instituciones logran ser más competitivas y adaptables.

Gestión pública electrónica

Es el uso de sistemas digitales para administrar recursos, información y servicios dentro de una entidad estatal. Permite mayor control de los procesos y disminuye los errores manuales. Para los administrativos, esto significa trabajar con datos más confiables y en menos tiempo. Así, la gestión electrónica se convierte en un soporte clave para modernizar la administración pública.

Plataformas digitales en la administración

Son espacios en línea donde los trabajadores gestionan documentos, registros o trámites. Estas herramientas reducen la acumulación de papeles y agilizan el flujo de información. Los administrativos pueden resolver gestiones en minutos que antes requerían horas. De este modo, las plataformas digitales se vuelven aliadas de la eficiencia.

Transparencia digital

Se refiere a la obligación de las instituciones de ofrecer información clara y accesible a través de medios digitales. Esto genera confianza en la ciudadanía y fortalece la rendición de cuentas. Para los trabajadores, implica responsabilidad en la gestión de datos. La transparencia es así un valor esencial en el marco del gobierno digital.

Satisfacción laboral

Es la percepción de bienestar que un trabajador tiene respecto a su empleo. Incluye la valoración de su salario, ambiente de trabajo y reconocimiento recibido. Un empleado satisfecho se siente motivado y comprometido con la institución. Por tanto, la satisfacción laboral impacta en la productividad y estabilidad organizacional.

Motivación laboral

Consiste en la energía interna que impulsa al trabajador a desempeñar sus tareas con entusiasmo. Puede originarse en factores externos como incentivos económicos, o internos como el deseo de superación. La motivación es un motor que mantiene la

constancia en las actividades. A mayor motivación, mayor calidad en el trabajo realizado.

Clima organizacional

Hace referencia al ambiente social y psicológico que se vive en una institución. Se forma a partir de las relaciones entre los trabajadores, la comunicación y la gestión de los líderes. Un buen clima genera cooperación y confianza entre compañeros. Esto influye directamente en la satisfacción laboral de todos los empleados.

Bienestar laboral

Es el conjunto de condiciones que permiten al trabajador sentirse seguro, valorado y en equilibrio en su trabajo. Incluye aspectos de salud física, estabilidad emocional y respaldo social. Cuando el bienestar es alto, disminuye el estrés y aumenta la productividad. El bienestar laboral es una inversión que beneficia tanto al trabajador como a la organización.

Equilibrio vida-trabajo

Es la armonía entre las responsabilidades laborales y personales del empleado. Cuando existe balance, el trabajador puede cumplir con sus funciones sin descuidar su vida familiar o social. Este equilibrio reduce el agotamiento y fortalece el compromiso con la institución. Por ello, es un elemento central en la satisfacción laboral.

Compromiso organizacional

Es el lazo de identificación que une al trabajador con su institución. Se expresa en la lealtad, la disposición y el esfuerzo que coloca en sus tareas. El compromiso surge cuando el empleado confía en la misión y visión de la entidad. Un alto compromiso garantiza estabilidad y mejores resultados para la organización.

Cultura organizacional

Son los valores, normas y creencias que rigen la conducta de los miembros de una institución. La cultura influye en cómo se comunican, resuelven conflictos y toman decisiones. Una cultura positiva genera orgullo de pertenencia y satisfacción en los trabajadores. Es el marco invisible que da forma a la vida laboral.

Productividad administrativa

Es la capacidad de los trabajadores para cumplir objetivos de manera eficiente y con el menor uso de recursos. La productividad no solo depende de la tecnología, sino también del compromiso y motivación del personal. Un empleado productivo aporta al desarrollo institucional. Así, la productividad refleja el equilibrio entre recursos y resultados.

Desarrollo profesional

Es el proceso mediante el cual un trabajador adquiere nuevas habilidades y crece en su carrera. Incluye capacitaciones, ascensos o acceso a nuevas responsabilidades.

Cuando existe desarrollo, la satisfacción laboral aumenta porque se percibe reconocimiento y proyección. De esta manera, el trabajador se siente valorado y motivado.

Innovación en el sector público

Es la incorporación de nuevas ideas, métodos o tecnologías que transforman la gestión estatal. La innovación busca simplificar procesos y ofrecer mejores servicios a la ciudadanía. Para los trabajadores, significa un entorno dinámico y desafiante. Innovar en lo público permite acercar al Estado a las necesidades reales de la sociedad.

E. Problemas de la investigación

a. Problema general

¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025?

b. Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con los beneficios sociales de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025?

PE2: ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con las condiciones laborales de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025?

PE3: ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con el reconocimiento personal y social de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025?

F. Justificación

Se justifica el análisis de manera teórica, ya que se basa en ampliar una serie de planteamientos teóricos que tienen que ver con los objetos de análisis, a través de los cuales se intentan hacer aclaraciones para complementar la información existente. Además, los resultados obtenidos actuarán como fundamento o razón teórica para posteriores trabajos de evaluación. Además, la justificación metodológica, implica la utilización de las estrategias utilizadas en el análisis, que comprenden la ayuda sistémica que da validez y fiabilidad a las consecuencias de la evaluación. Para ello, el estudio se realizó con la técnica lógica de la metodología cuantitativa, que se manifiesta en la obtención e investigación de información estadística para abarcar las interrogantes en el estudio y establecer las hipótesis. Finalmente, desde la justificación práctica, depende de la necesidad de entender la conexión en el gobierno digital y la satisfacción laboral de los trabajadores en una universidad pública de Ica, lo que nos llevará a trabajar en la comprobación de los factores bajo estudio, ya que cualquier

actividad que realicemos debe ir acompañada de la motivación de conocer y llegar al siguiente nivel.

Importancia

El análisis es relevante en el sentido de que muestra la investigación de los factores gobierno digital y la satisfacción laboral, por lo que dirigir este tipo de estudio se espera distinguir las causas y efectos que han originado el grado de insatisfacción. El cambio posiblemente pueda trabajar esencialmente en la experiencia de los trabajadores mejorando las estrategias, ofreciendo una adaptabilidad más notable, cultivando el esfuerzo conjunto y proporcionando mecanismos potentes. Una eficaz integración del sistema electrónico de trabajo puede repercutir enormemente en el lugar de trabajo, creando un entorno mejor y ampliando la eficacia. Por ello, los resultados se presentarán a los responsables de la comparación para que propongan y apliquen procedimientos que faciliten el trabajo.

G. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Analizar cómo el gobierno digital se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

b. Objetivos específicos

OE1: Analizar cómo el gobierno digital se relaciona con los beneficios sociales de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

OE2: Analizar cómo el gobierno digital se relaciona con las condiciones laborales de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

OE3: Analizar cómo el gobierno digital se relaciona con el reconocimiento personal y social de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

H. Hipótesis de la investigación

a. Hipótesis general

El gobierno digital se relaciona adecuadamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

b. Hipótesis específicas

HE1: El gobierno digital se relaciona adecuadamente con los beneficios sociales de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

HE2: El gobierno digital se relaciona adecuadamente con las condiciones laborales de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

HE3: El gobierno digital se relaciona adecuadamente con el reconocimiento personal y social de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

I. Variables de la investigación

a. Variable independiente

Gobierno digital.

b. Variable dependiente

La satisfacción laboral.

c. Variable interviniente

Clima organizacional.

J. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variable (X): Gobierno digital.

Título: Gobierno digital y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.				
Variable (X)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Gobierno digital.	Para Pérez (2022) es la utilización de avances tecnológicos como parte fundamental de los procedimientos de modernización de las entidades para generar valor público. El gobierno digital está vinculado a la transmisión de nuevos tipos de valor público y a hacer que las organizaciones y técnicas apoyadas por los contribuyentes estén cuidadosamente planificadas en su esencia.	El gobierno digital serán medida mediante la identidad digital, seguridad digital y los servicios digitales.	Identidad digital.	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad. • Simplificación administrativa.
			Seguridad digital.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación. • Confiabilidad.
			Servicios digitales.	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al ciudadano. • Calidad. • Accesibilidad. • Seguridad información. • Mejora continua.

Nota. Elaboración propia (2025)

Tabla 2*Matriz de operacionalización de variable (Y): La satisfacción laboral.*

Título: Gobierno digital y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.				
Variable (Y)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
La satisfacción laboral.	Indica Niño (2024) es el resultado de la motivación con la ejecución del trabajo y la forma en que el singular ve la asociación entre el trabajo y las recompensas.	La satisfacción laboral será medida mediante las condiciones laborales, beneficios sociales y el reconocimiento personal y social.	Beneficios sociales.	<ul style="list-style-type: none"> • Salario adecuado y justo. • Remuneraciones.
			Condiciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas administrativas. • Estructura. • Desempeño de tareas. • Materiales.
			Reconocimiento personal y social.	<ul style="list-style-type: none"> • Relación con la autoridad. • Relaciones sociales. • Desarrollo personal.

Nota. Elaboración propia (2025)

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

A. Tipo, nivel y diseño de investigación

a. Tipo de investigación

El tipo de análisis fue aplicado, para Azañero (2022) se centra en la resolución de problemas prácticos para cumplir los requisitos de la sociedad. Analiza realidades o peculiaridades de posible utilidad para el sentido común; por este motivo, emplea información pasada y accesible conseguida en estudios esenciales; sea como fuere, no se restringe a emplear únicamente esta información, sino que busca información nueva sobre posibles aplicaciones prácticas; estas investigaciones tratan los retos de la importancia social.

b. Nivel de investigación

El nivel del análisis fue correlacional y transversal, determina Delgado (2024) lo que posibilita la relación de ideas, factores o realidades, a través de la vinculación de estos bajo condiciones de exposición en términos medibles.

Además, según Palomino (2023) explica que el corte transversal, la información se recoge en un momento único, lo que hace concebible valorar la conexión entre factores sin necesidad de plantear una relación de circunstancias y resultados lógicos.

c. Diseño de investigación

El diseño se basó en el no experimental, indica Manza (2023) ya que se ejecuta sin el control deliberado de los factores y en los que se observan las peculiaridades en su entorno natural para luego estudiarlos.

El diseño se basará en el detalle siguiente.

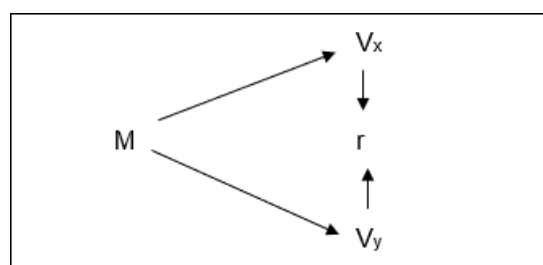


Figura 1. Esquema de investigación.

Donde:

M = Muestra de análisis.

V_x: Medición de la Variable X: Gobierno digital.

V_y: Medición de la Variable Y: La satisfacción laboral.

r= Conexión entre las inestables de indagación.

B. Población, muestra materia de investigación

a. Población

Para Chalco (2025) la población es la agrupación de individuos, objetos u ocasiones que comparten una identidad y acerca de los cuales se buscan datos. En definitiva, se caracteriza por una delimitación precisa y unas propiedades homogéneas que permiten su consideración en el estudio de los datos.

La población estuvo compuesta por un total de 276 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de la ciudad de Ica.

Criterios de selección

Inclusión

- o Los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de la ciudad de Ica.
- o Los trabajadores administrativos que participaron en la encuesta.
- o Los trabajadores administrativos que terminaron la encuesta.

Exclusión

- o Los trabajadores administrativos que pertenecen a otras universidades.
- o Los trabajadores administrativos que se nieguen en participar en la encuesta.
- o Los trabajadores administrativos que dejaron por la mitad la encuesta.

b. Muestra

Indica Sotero (2024) la muestra es el subgrupo o fragmento del universo, elegido mediante diferentes estrategias, pero considerando continuamente la selectividad de dicho conjunto.

La fórmula manejada calculó el resultado continuante:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times R}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times P \times R}$$

Parámetro	Valor
N = Tamaño de la población	276
Z = Nivel de confianza	1.96
P = Probabilidad positiva	50%
Q = Probabilidad negativa	50%
E = margen de error	5%

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 276 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (276 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{265.0704}{1.6479} = 160$$

El cálculo fue de una muestra no probabilística de 160 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de la ciudad de Ica.

C. Técnica de recolección de datos

La técnica en estudio fue la encuesta, según Mendoza (2023) es la obtención de información a través de preguntas normalizadas para un conjunto de personas, lo que posibilita la adquisición de datos sobre sentimientos, formas de comportamiento o cualidades de la revisión. Por lo tanto, se trata de una estrategia de estudio cuantitativo utilizada para reunir datos fiables y significativos a través de una serie de estudios previamente organizados.

D. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento trabajado fue el cuestionario, Miranda (2023) es un mecanismo de recopilación de información compuesto por una sucesión de interrogantes organizados con el fin de recabar datos.

Cabe señalar que el desarrollo de los dos sondeos se realizó mediante una escala de Likert, que ofrece a los miembros la posibilidad de emitir valoraciones del 1 al 5.

E. Técnica de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados

Se usó la encuesta como técnica establecida por medio de la realización de un enlace con la ayuda que ofrece Google, ya que por este medio virtual permitió archivar los datos por el Microsoft Excel para luego ser estudiados y después se aplicó en la estadística descriptiva para la explicación a través de las tablas como gráficos para que continuamente se deduzca los resultados del tema en estudio usando el Microsoft Word. Asimismo, La verificación de las hipótesis se realizará utilizando el programa estadístico SPSS, a través de la prueba de chi-cuadrado. Este procedimiento permitirá identificar si existe una relación significativa entre las variables categóricas planteadas en la investigación, evaluando la asociación entre el gobierno digital y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de resultados

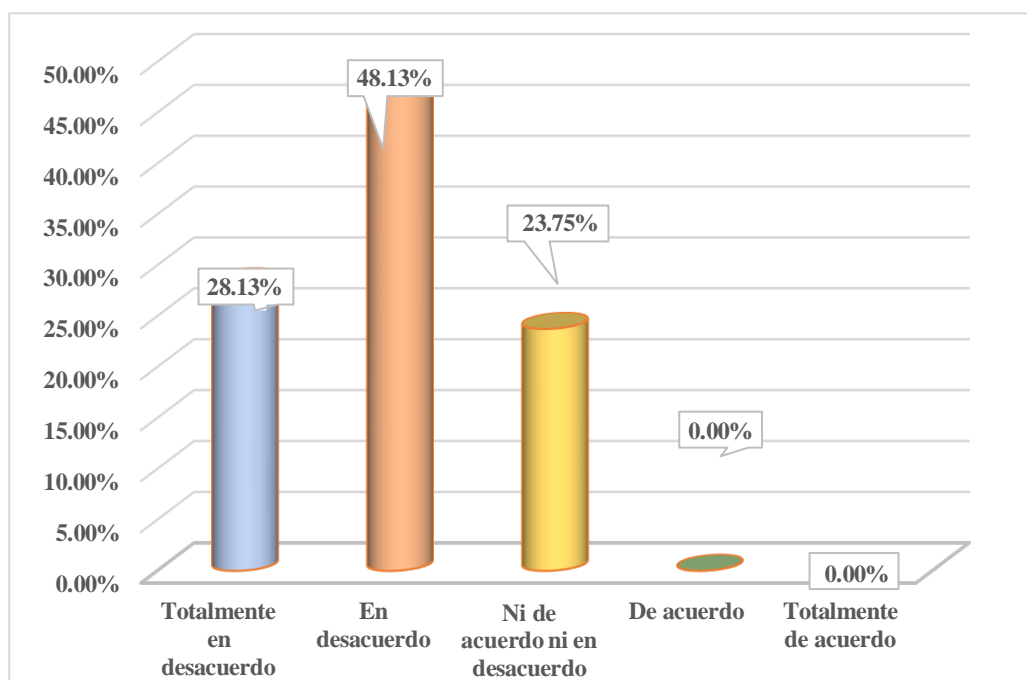
Tabla 3

Usted considera que el uso de firma digital es confiable en los sistemas de la institución.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	28.13%
En desacuerdo	77	48.13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	23.75%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 1

Usted considera que el uso de firma digital es confiable en los sistemas de la institución.



Interpretación: El 48.13% de los encuestados están “en desacuerdo” sobre la confiabilidad de las firmas digitales en los sistemas de la institución y el 28.13% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 23.75 % se mantuvo neutral. Ningún participante expresó conformidad, lo que evidencia falta de confianza en esta herramienta. Esta desconfianza podría estar asociada a desconocimiento, escasa capacitación o dudas sobre su seguridad.

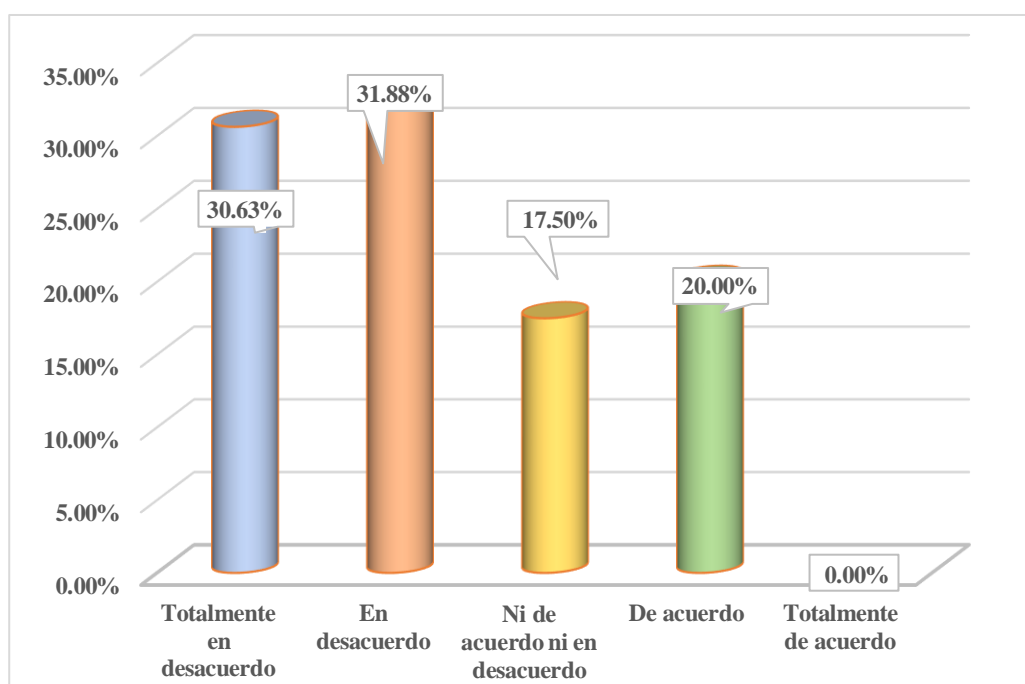
Tabla 4

Usted considera que existe posibilidad de suplantación de identidad de los alumnos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	49	30.63%
En desacuerdo	51	31.88%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	17.50%
De acuerdo	32	20.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 2

Usted considera que existe posibilidad de suplantación de identidad de los alumnos.



Interpretación: El 31.88% de los encuestados están “en desacuerdo” sobre que existe posibilidad de suplantación de identidad de los alumnos y el 30.63% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 17.50% se mantuvo neutral y el 20% estuvo “de acuerdo”.

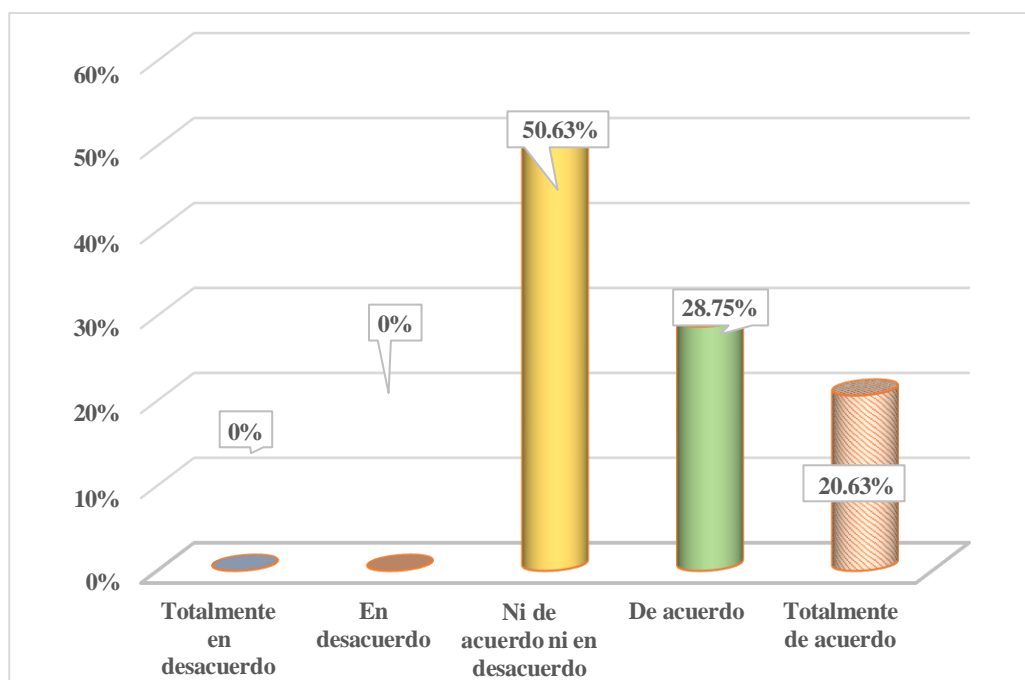
Tabla 5

Usted considera que el uso de la firma digital agiliza los procesos dentro de la institución.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	50.63%
De acuerdo	46	28.75%
Totalmente de acuerdo	33	20.63%
Total	160	100%

Figura 3

Usted considera que el uso de la firma digital agiliza los procesos dentro de la institución.



Interpretación: El 28.75% de los encuestados están “de acuerdo” sobre el uso de la firma digital agiliza los procesos dentro de la institución y el 20.63% estuvieron “totalmente de acuerdo”, mientras que un 50.63% se mantuvo neutral.

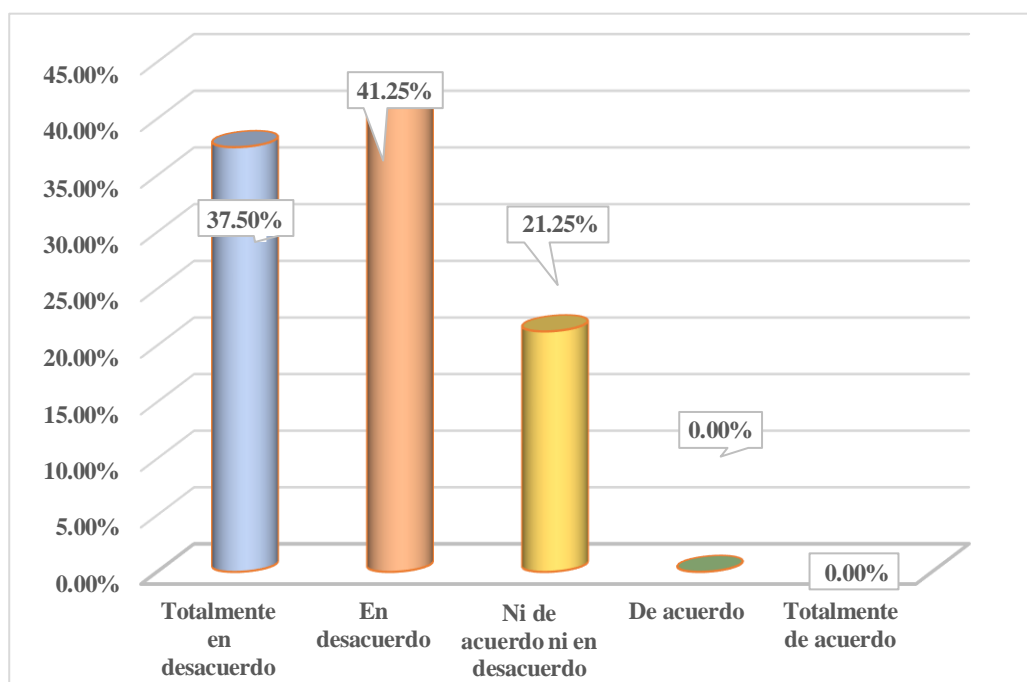
Tabla 6

Usted considera que los esquemas de identificación son difíciles.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	60	37.50%
En desacuerdo	66	41.25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	21.25%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 4

Usted considera que los esquemas de identificación son difíciles.



Interpretación: El 41.25% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre considera que los esquemas de identificación son difíciles y el 21.25% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 21.25% se mantuvo neutral.

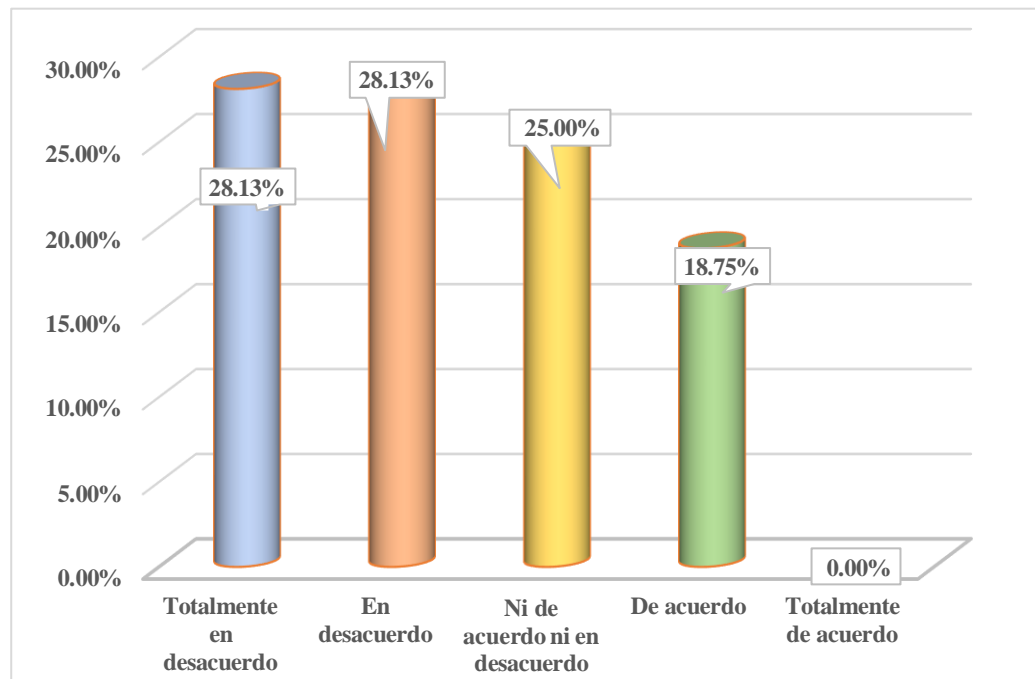
Tabla 7

Usted considera que hay programas para identificación digital.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	28.13%
En desacuerdo	45	28.13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	25.00%
De acuerdo	30	18.75%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 5

Usted considera que hay programas para identificación digital.



Interpretación: El 28.13% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre la confiabilidad considera que hay programas para identificación digital y el 28.13% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 25.00% se mantuvo neutral y un 18.75% estuvo “de acuerdo”.

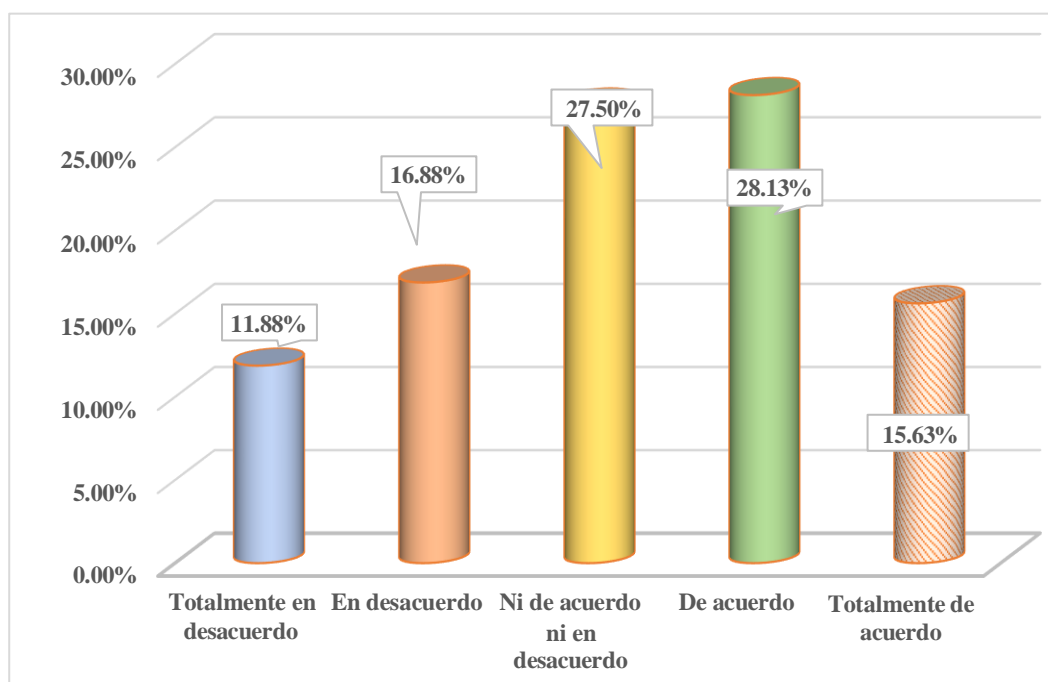
Tabla 8

Usted considera que el desarrollo tecnológico incide con los objetivos de la atención.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	11.88%
En desacuerdo	27	16.88%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	27.50%
De acuerdo	45	28.13%
Totalmente de acuerdo	25	15.63%
Total	160	100%

Figura 6

Usted considera que el desarrollo tecnológico incide con los objetivos de la atención.



Interpretación: El 16.88% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que el desarrollo tecnológico incide con los objetivos de la atención y el 11.88% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 27.50% se mantuvo neutral, un 28.13% considero que estar “de acuerdo” y el 15.63% “totalmente de acuerdo”.

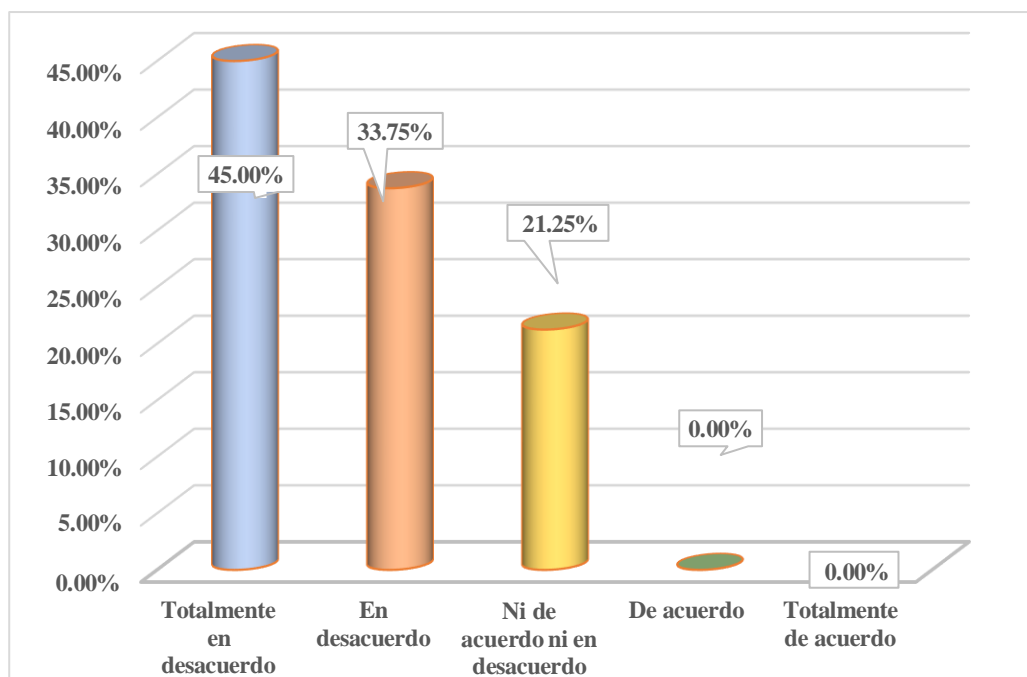
Tabla 9

Usted considera que el acceso a datos e información de la institución, aseguran los derechos y privilegios asignados a sus alumnos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	72	45.00%
En desacuerdo	54	33.75%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	21.25%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 7

Usted considera que el acceso a datos e información de la institución, aseguran los derechos y privilegios asignados a sus alumnos.



Interpretación: El 33.75% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que el que el acceso a datos e información de la institución, aseguran los derechos y privilegios asignados a sus alumnos y el 45.00% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 21.25% se mantuvo neutral.

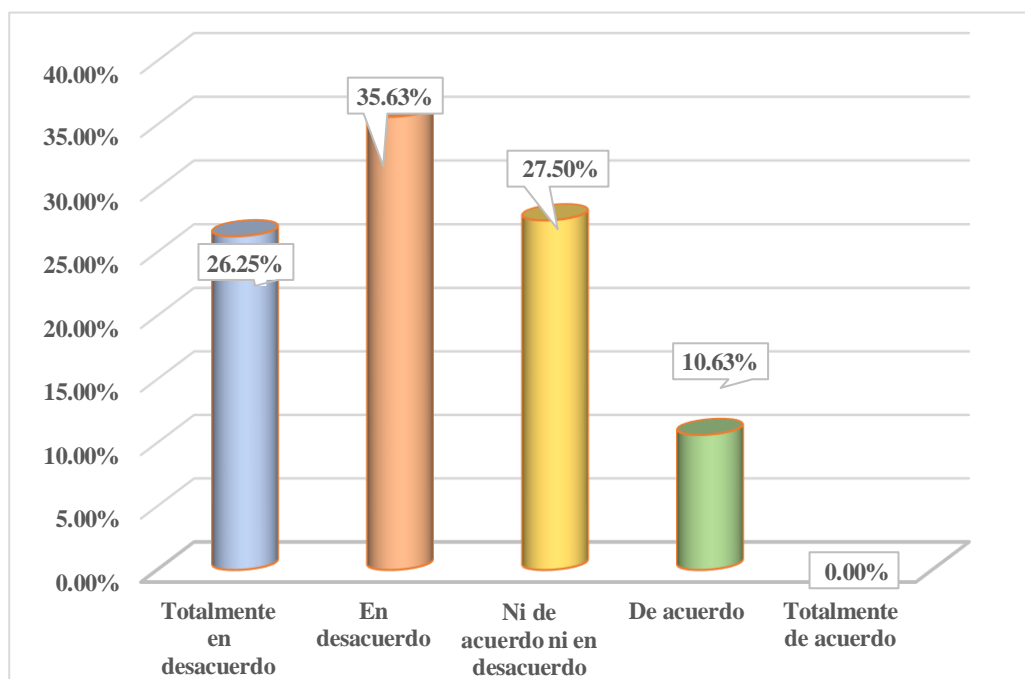
Tabla 10

Usted considera que el nivel de capacitación e información en temas de protección de los datos en la institución, viene mejorando en los últimos años.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	42	26.25%
En desacuerdo	57	35.63%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	27.50%
De acuerdo	17	10.63%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 8

Usted considera que el nivel de capacitación e información en temas de protección de los datos en la institución, viene mejorando en los últimos años.



Interpretación: El 35.63% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre el nivel de capacitación e información en temas de protección de los datos en la institución, viene mejorando en los últimos años y el 26.25% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 27.50% se mantuvo neutral y el 10.63% “de acuerdo”.

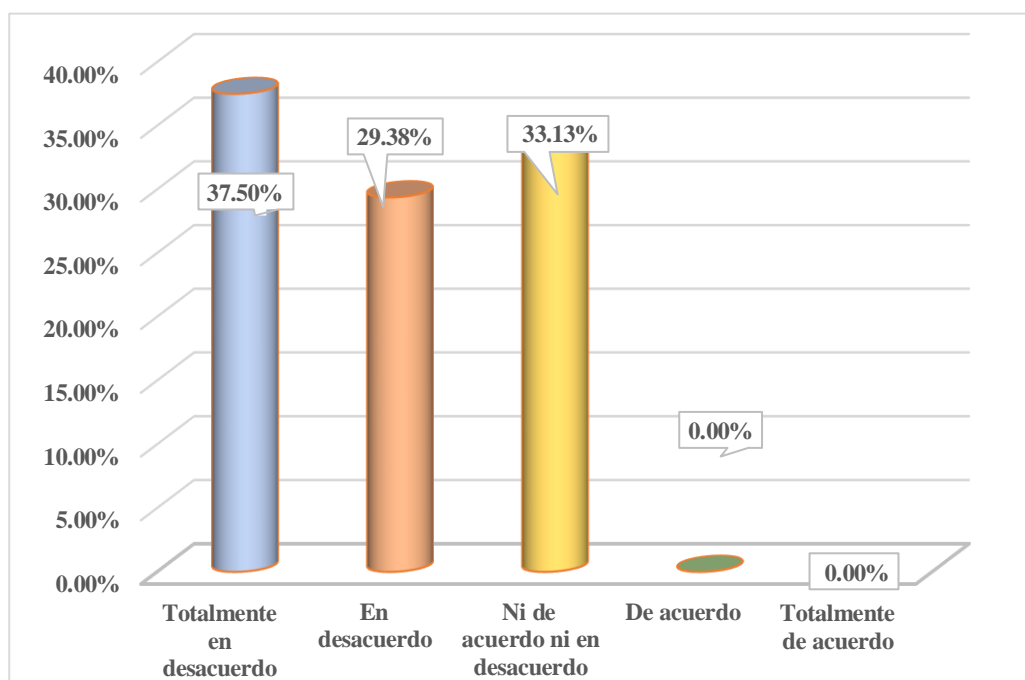
Tabla 11

Usted considera que la vulnerabilidad en la seguridad de la información de la institución, se ha reducido en los últimos años.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	60	37.50%
En desacuerdo	47	29.38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	33.13%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 9

Usted considera que la vulnerabilidad en la seguridad de la información de la institución, se ha reducido en los últimos años.



Interpretación: El 29.38% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que la vulnerabilidad en la seguridad de la información de la institución, se ha reducido en los últimos años y el 37.50% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 33.13% se mantuvo neutral.

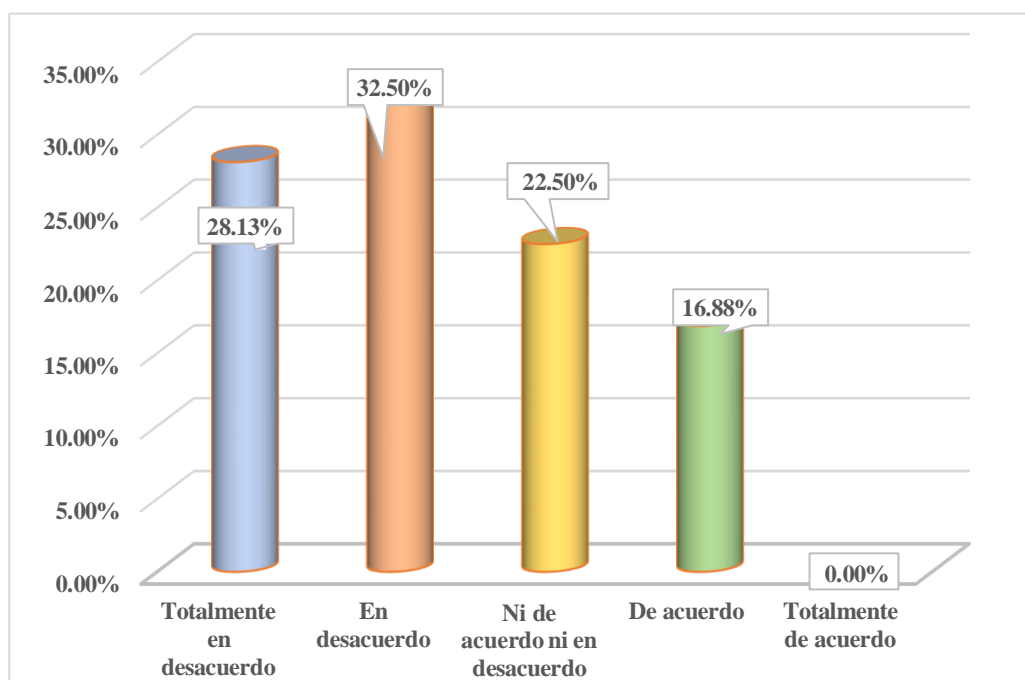
Tabla 12

Usted considera que el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que viene implementando la institución, disminuye los riesgos en la pérdida de información.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	28.13%
En desacuerdo	52	32.50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	22.50%
De acuerdo	27	16.88%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 10

Usted considera que el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que viene implementando la institución, disminuye los riesgos en la pérdida de información.



Interpretación: El 32.50% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre la el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que viene implementando la institución, disminuye los riesgos en la pérdida de información y el 28.13% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 22.50% se mantuvo neutral y el 16.88% estuvieron “de acuerdo”.

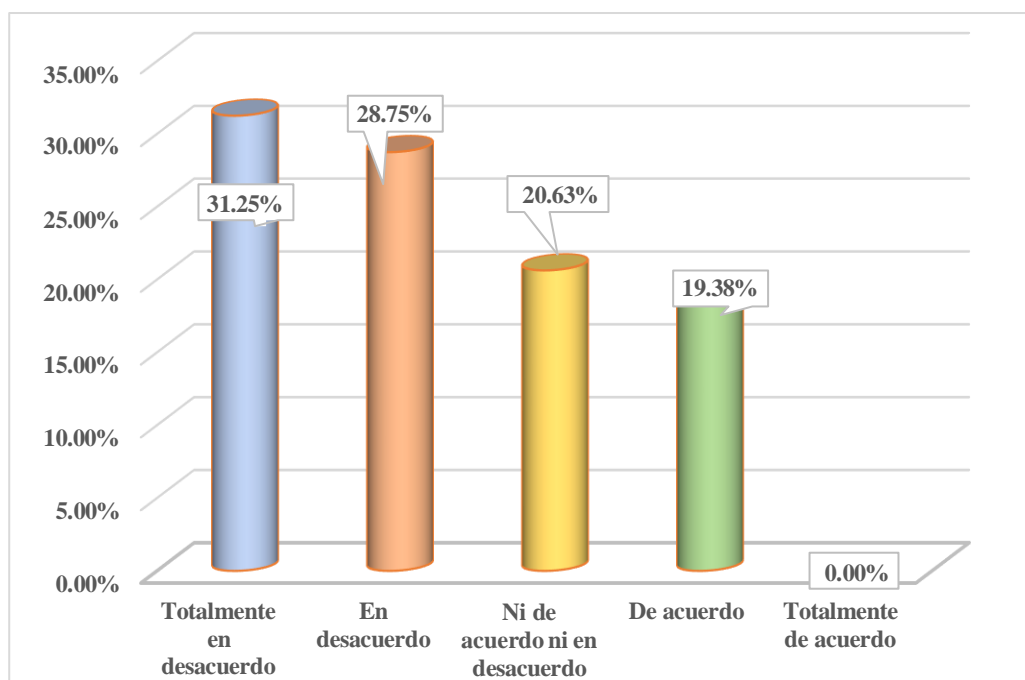
Tabla 13

Usted considera que hay seguridad en el ámbito digital que ofrece servicios en la institución.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	50	31.25%
En desacuerdo	46	28.75%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	20.63%
De acuerdo	31	19.38%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 11

Usted considera que hay seguridad en el ámbito digital que ofrece servicios en la institución.



Interpretación: El 28.75% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre la confiabilidad de las firmas digitales en los sistemas de la institución y el 31.25% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 20.63% se mantuvo neutral y el 19.38% opina estar “de acuerdo”.

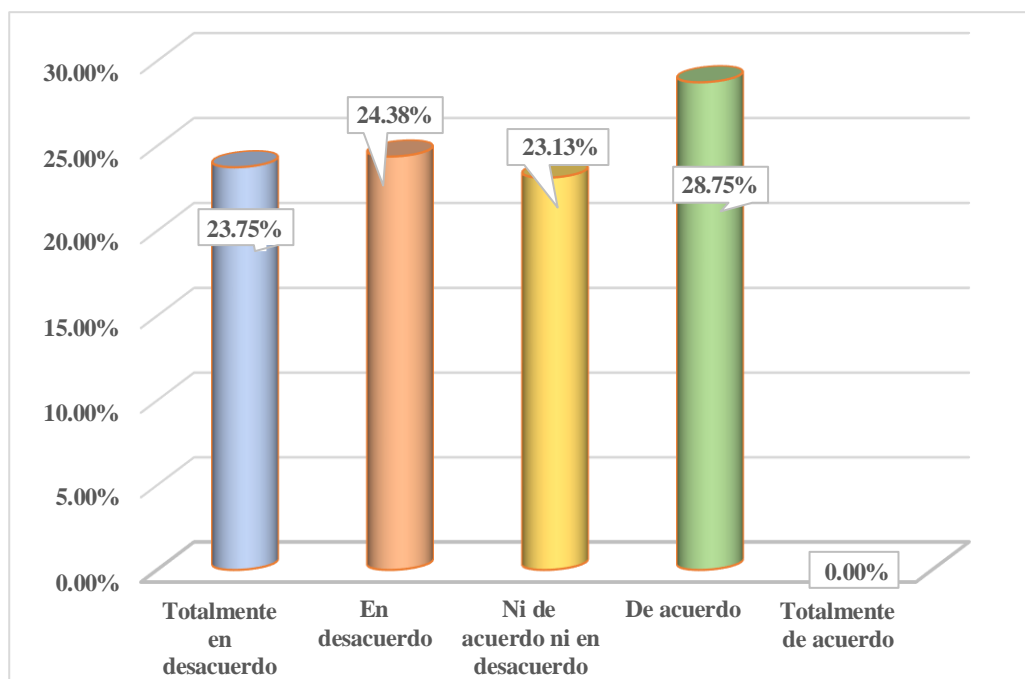
Tabla 14

Usted considera que la información publicada en los espacios digitalizados es simple de acceder y entender.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	38	23.75%
En desacuerdo	39	24.38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	23.13%
De acuerdo	46	28.75%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 12

Usted considera que la información publicada en los espacios digitalizados es simple de acceder y entender.



Interpretación: El 24.38% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que la información publicada en los espacios digitalizados es simple de acceder y entender y el 23.75% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 23.13% se mantuvo neutral y el 28.75% indicaron estar “de acuerdo”.

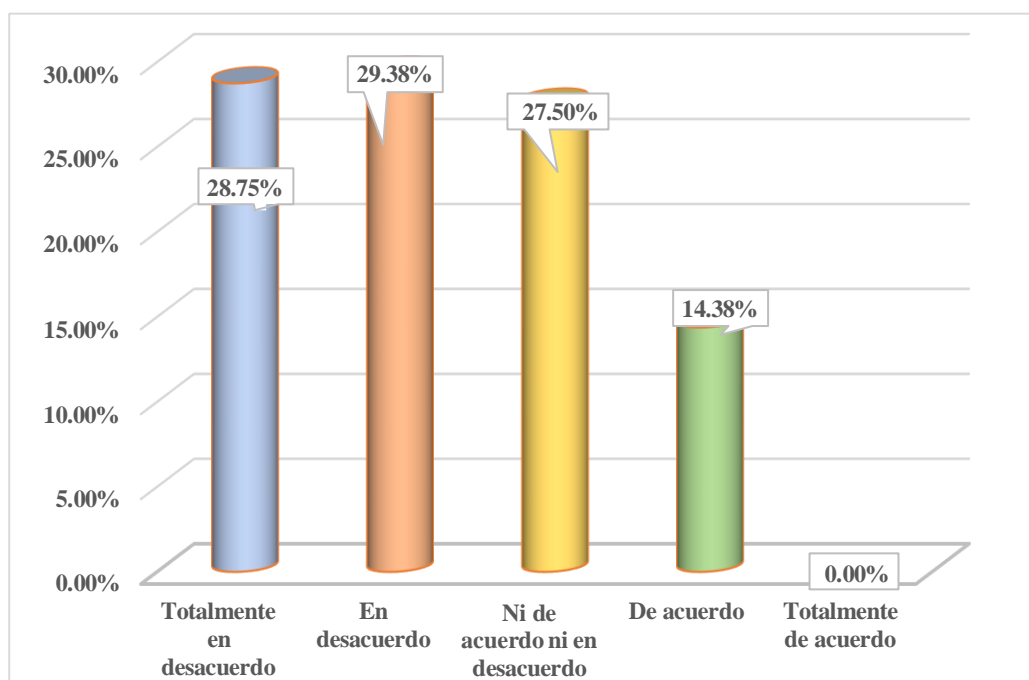
Tabla 15

Usted considera que el diseño empleado en los espacios digitalizados está estructurado en base a las necesidades.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	28.75%
En desacuerdo	47	29.38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	27.50%
De acuerdo	23	14.38%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	46	100%

Figura 13

Usted considera que el diseño empleado en los espacios digitalizados está estructurado en base a las necesidades.



Interpretación: El 29.38% de los encuestados están en “desacuerdo” que el diseño empleado en los espacios digitalizados está estructurado en base a las necesidades y el 28.75% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 27.50% se mantuvo neutral y el 14.38% indicaron estar “de acuerdo”.

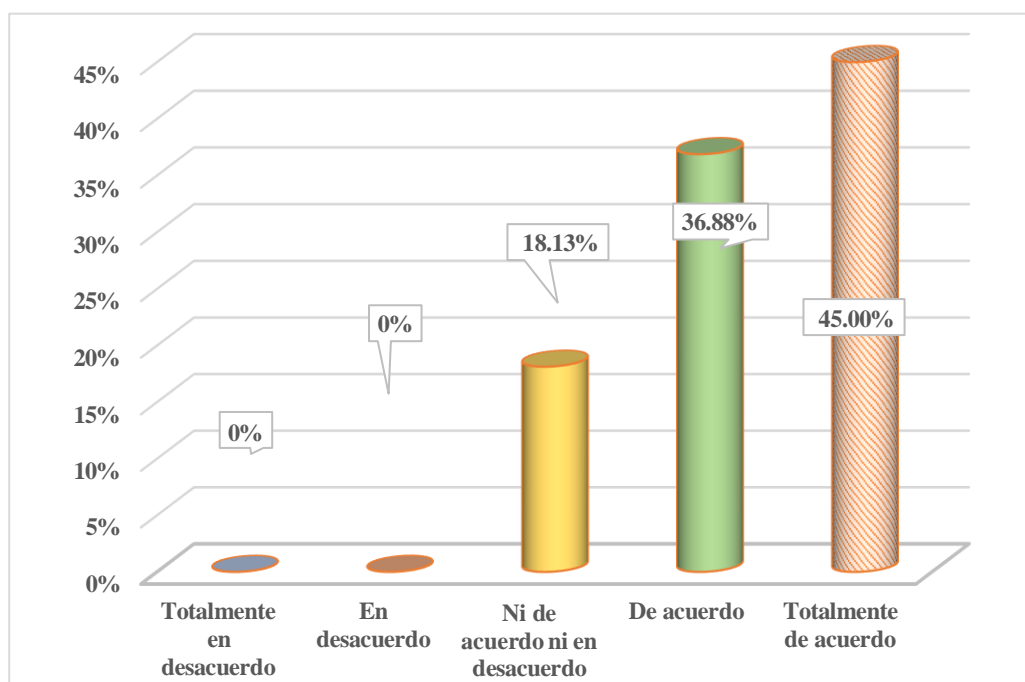
Tabla 16

Usted considera que los servicios digitalizados contribuyen al avance de la institución.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	18.13%
De acuerdo	59	36.88%
Totalmente de acuerdo	72	45.00%
Total	160	100%

Figura 14

Usted considera que los servicios digitalizados contribuyen al avance de la institución.



Interpretación: El 36.88% de los encuestados están en “de acuerdo” sobre que los servicios digitalizados contribuyen al avance de la institución y el 45.00% estuvieron “totalmente de acuerdo”, mientras que un 18.13% se mantuvo neutral.

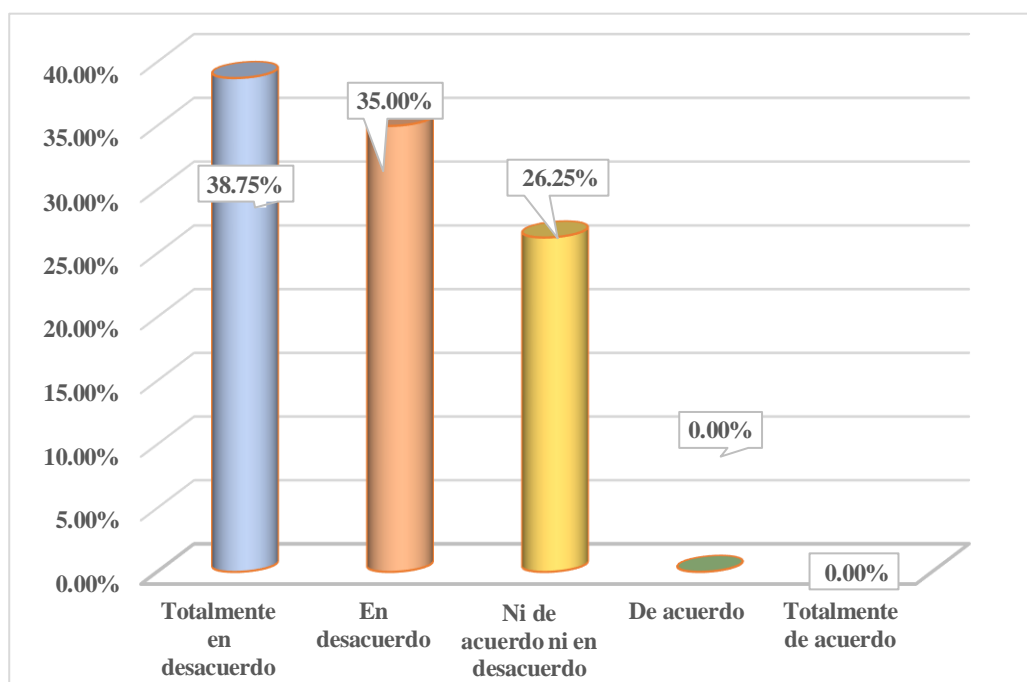
Tabla 17

Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, son de fácil acceso.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	62	38.75%
En desacuerdo	56	35.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	26.25%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 15

Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, son de fácil acceso.



Interpretación: El 35.00% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que los servicios electrónicos de la institución, son de fácil acceso y el 38.75% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 26.25% se mantuvo neutral.

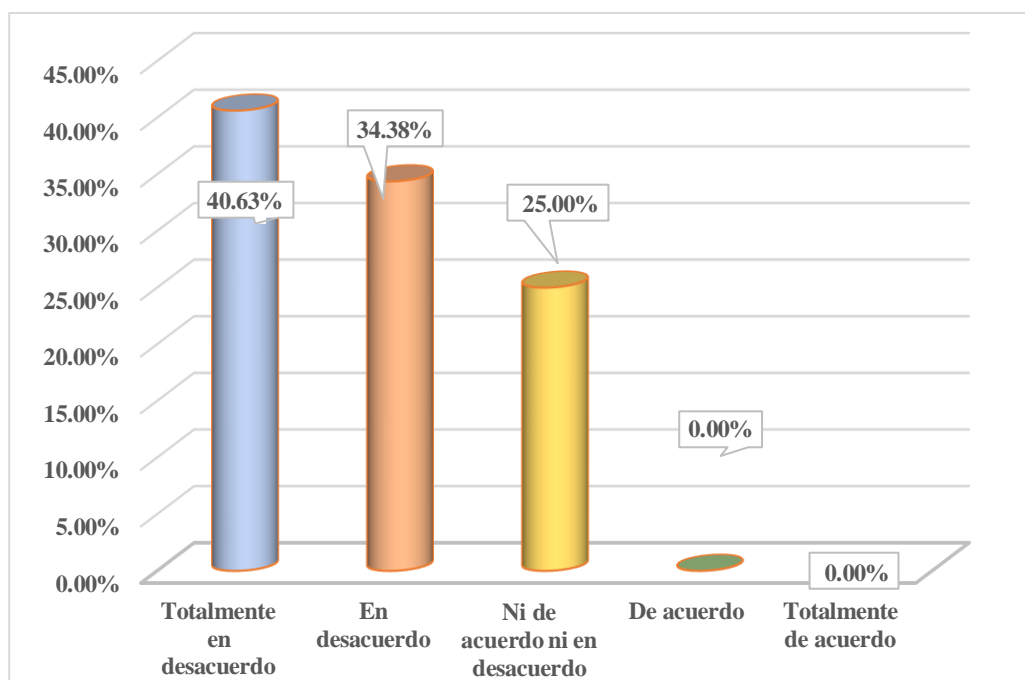
Tabla 18

Usted considera que la calidad de los servicios de la institución está incrementando con el uso de plataformas electrónicas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	65	40.63%
En desacuerdo	55	34.38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	25.00%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 16

Usted considera que la calidad de los servicios de la institución está incrementando con el uso de plataformas electrónicas.



Interpretación: El 34.38% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que la calidad de los servicios de la institución está incrementando con el uso de plataformas electrónicas y el 40.63% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 25.00% se mantuvo neutral.

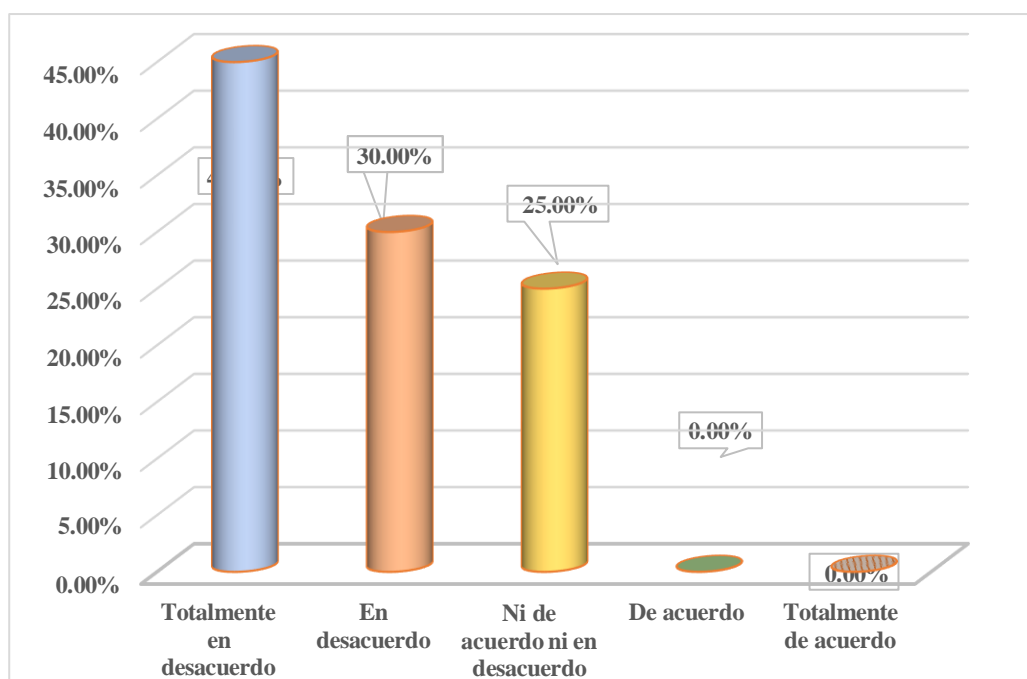
Tabla 19

Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, aseguran la confidencialidad de la información ingresada.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	72	45.00%
En desacuerdo	48	30.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	25.00%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 17

Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, aseguran la confidencialidad de la información ingresada.



Interpretación: El 30.00% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que los servicios electrónicos de la institución, aseguran la confidencialidad de la información ingresada y el 45.00% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 25.00% se mantuvo neutral.

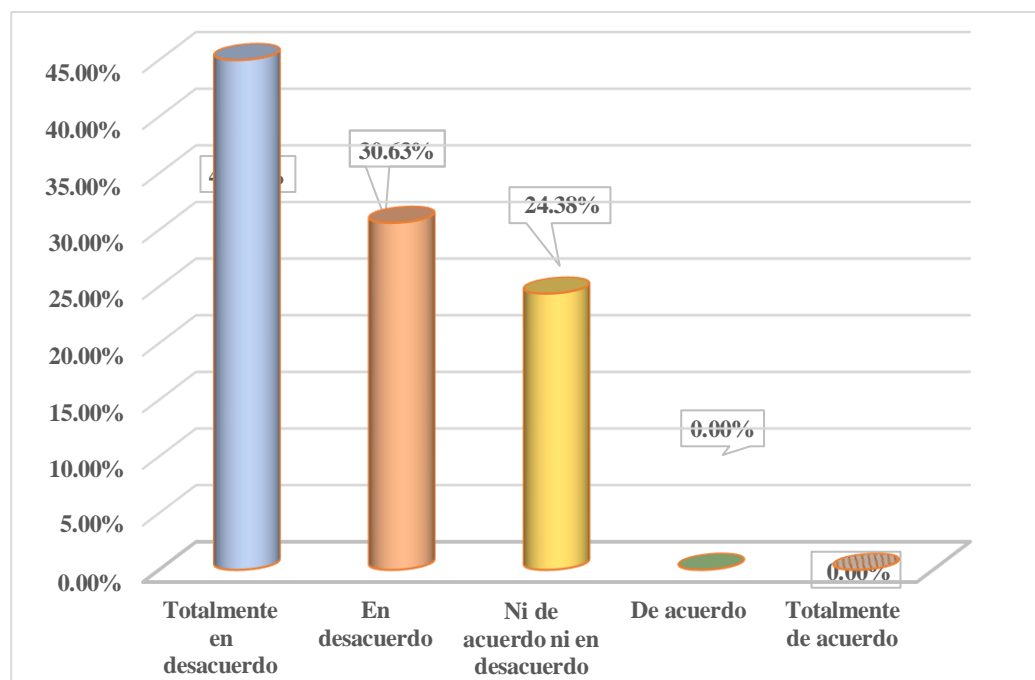
Tabla 20

Usted considera que la plataforma facilita el acceso a información y servicios de la institución.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	72	45.00%
En desacuerdo	49	30.63%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	24.38%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 18

Usted considera que la plataforma facilita el acceso a información y servicios de la institución.



Interpretación: El 30.63% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que la plataforma facilita el acceso a información y servicios de la institución y el 45.00% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 24.38% se mantuvo neutral.

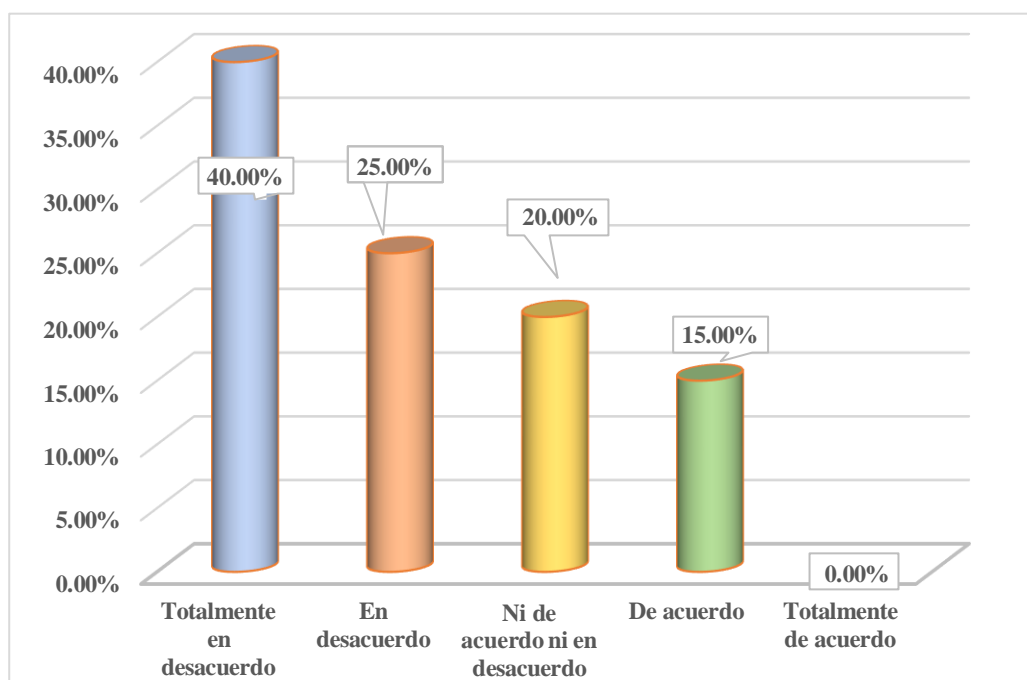
Tabla 21

Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, están para complacer las exigencias de los usuarios en general.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	64	40.00%
En desacuerdo	40	25.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	20.00%
De acuerdo	24	15.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 19

Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, están para complacer las exigencias de los usuarios en general.



Interpretación: El 25.00% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que los servicios electrónicos de la institución, están para complacer las exigencias de los usuarios en general y el 40.00% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 20.00% se mantuvo neutral y un 15% estuvieron “de acuerdo”.

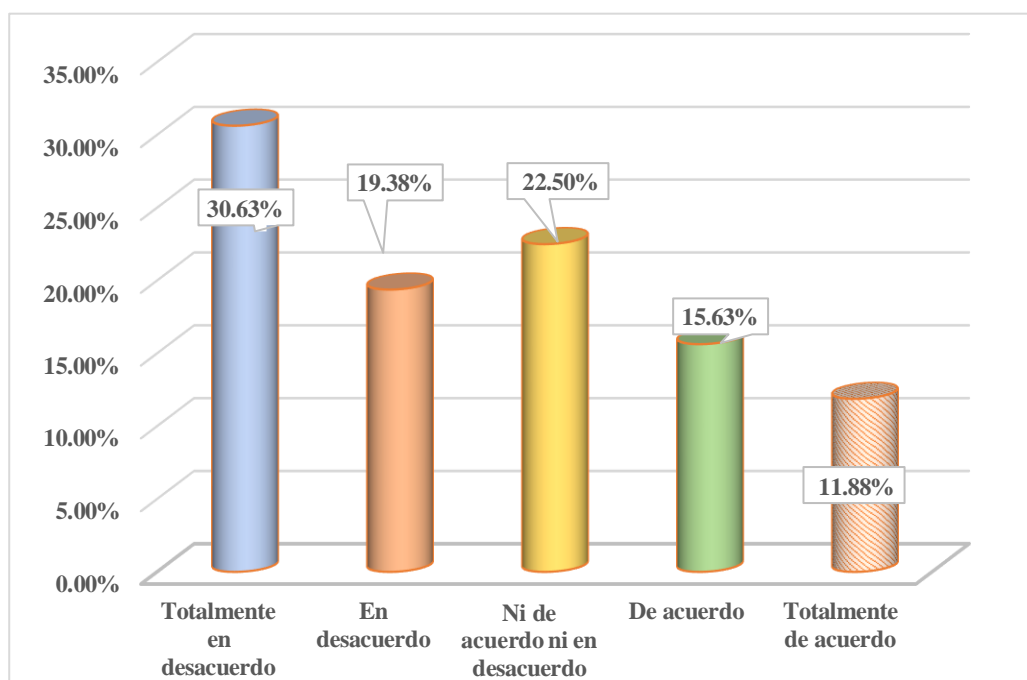
Tabla 22

Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, son analizados periódicamente para identificar mejoras en base a las necesidades del usuario.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	49	30.63%
En desacuerdo	31	19.38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	22.50%
De acuerdo	25	15.63%
Totalmente de acuerdo	19	11.88%
Total	160	100%

Figura 20

Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, son analizados periódicamente para identificar mejoras en base a las necesidades del usuario.



Interpretación: El 19.38% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que los servicios electrónicos de la institución, son analizados periódicamente para identificar mejoras en base a las necesidades del usuario y el 30.63% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 22.50% se mantuvo neutral, un 15.63% indicaron estar “de acuerdo” y el 11.88% “totalmente de acuerdo”.

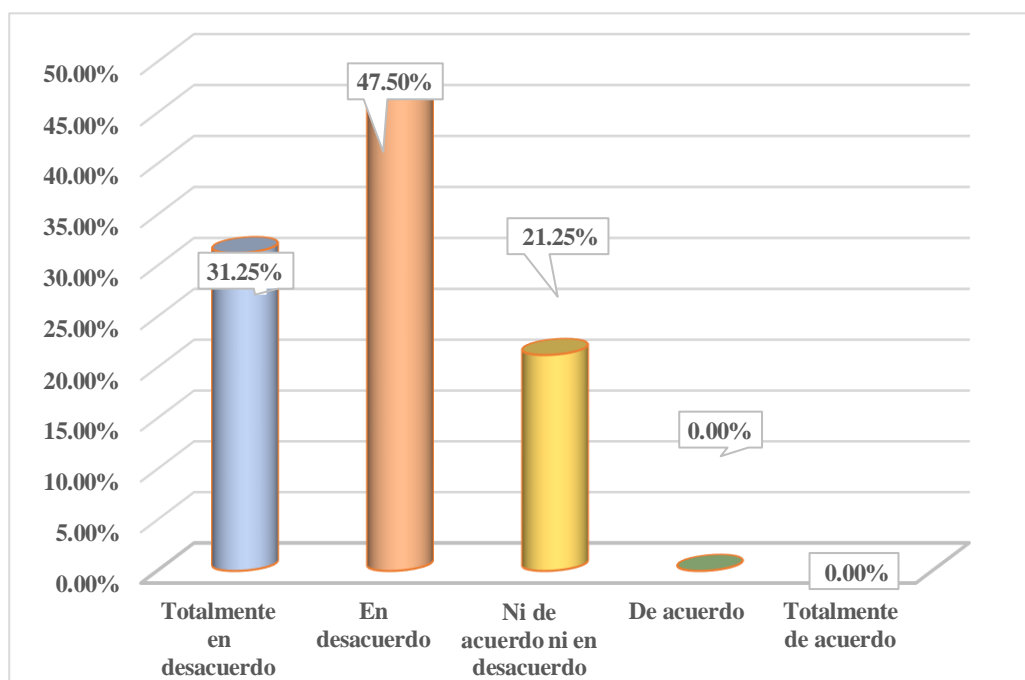
Tabla 23

Usted considera que el sueldo que tiene es bastante aceptable.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	50	31.25%
En desacuerdo	76	47.50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	21.25%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 21

Usted considera que el sueldo que tiene es bastante aceptable.



Interpretación: El 47.50% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que el sueldo que tiene es bastante aceptable y el 31.25% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 21.25% se mantuvo neutral.

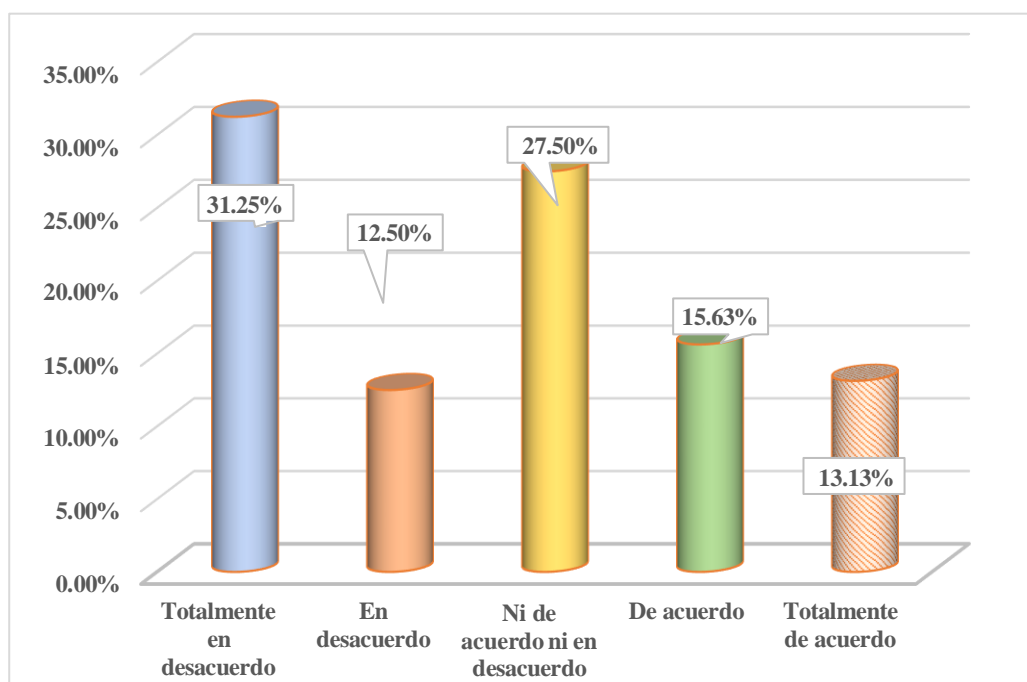
Tabla 24

Usted considera que su sueldo es poco en relación a sus funciones que realiza.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	50	31.25%
En desacuerdo	20	12.50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	27.50%
De acuerdo	25	15.63%
Totalmente de acuerdo	21	13.13%
Total	160	100%

Figura 22

Usted considera que su sueldo es poco en relación a sus funciones que realiza.



Interpretación: El 12.50% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que su sueldo es poco en relación a sus funciones que realiza y el 31.25% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 27.50% se mantuvo neutral, el 15.63% esta “de acuerdo” y el 13.13% “totalmente de acuerdo”.

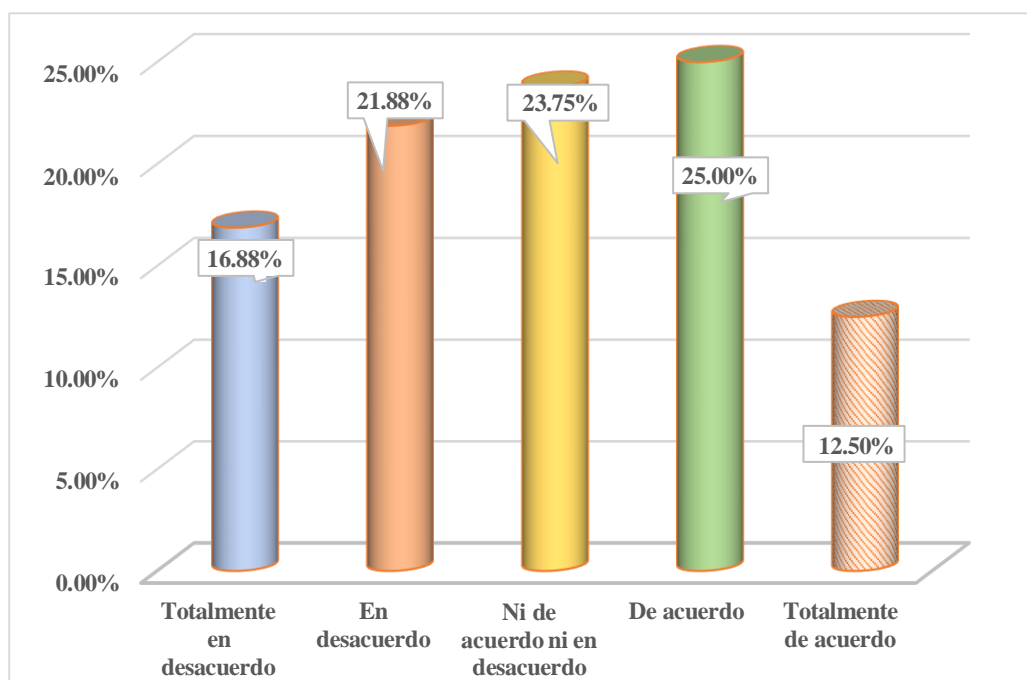
Tabla 25

Usted considera que lo están explotando en su labor.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	16.88%
En desacuerdo	35	21.88%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	23.75%
De acuerdo	40	25.00%
Totalmente de acuerdo	20	12.50%
Total	160	100%

Figura 23

Usted considera que lo están explotando en su labor.



Interpretación: El 21.88% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que lo están explotando en su labor y el 16.88% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 23.75% se mantuvo neutral, el 25.00% esta “de acuerdo” y el 12.50% “totalmente de acuerdo”.

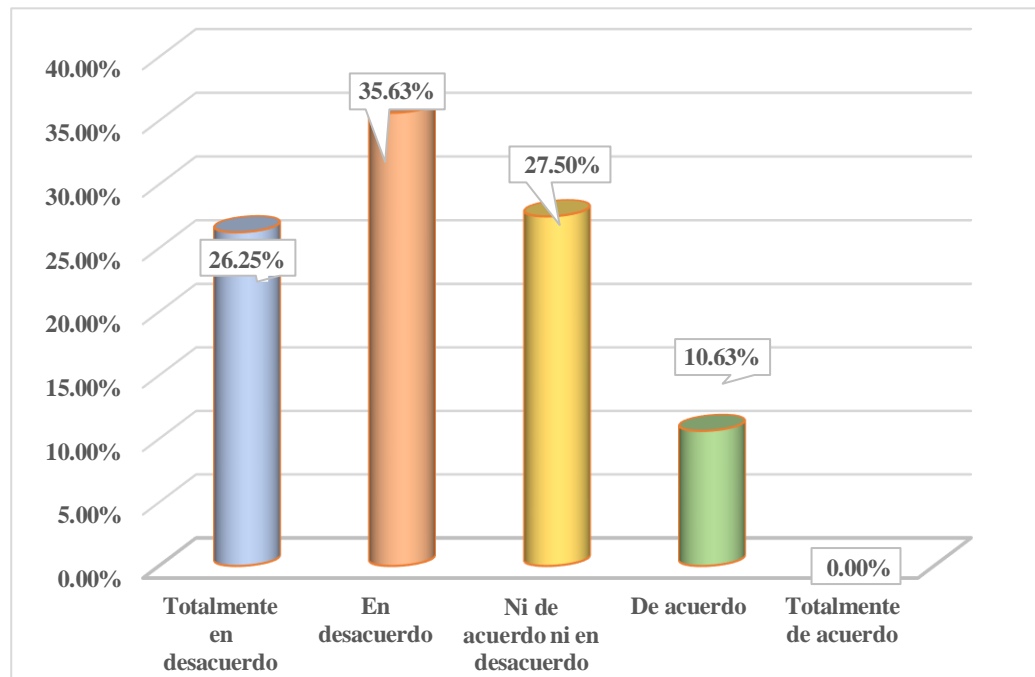
Tabla 26

Usted considera que se siente mal con lo que gana.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	42	26.25%
En desacuerdo	57	35.63%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	27.50%
De acuerdo	17	10.63%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 24

Usted considera que se siente mal con lo que gana.



Interpretación: El 35.63% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que se siente mal con lo que gana y el 26.25% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 27.50% se mantuvo neutral, el 10.63% esta “de acuerdo”.

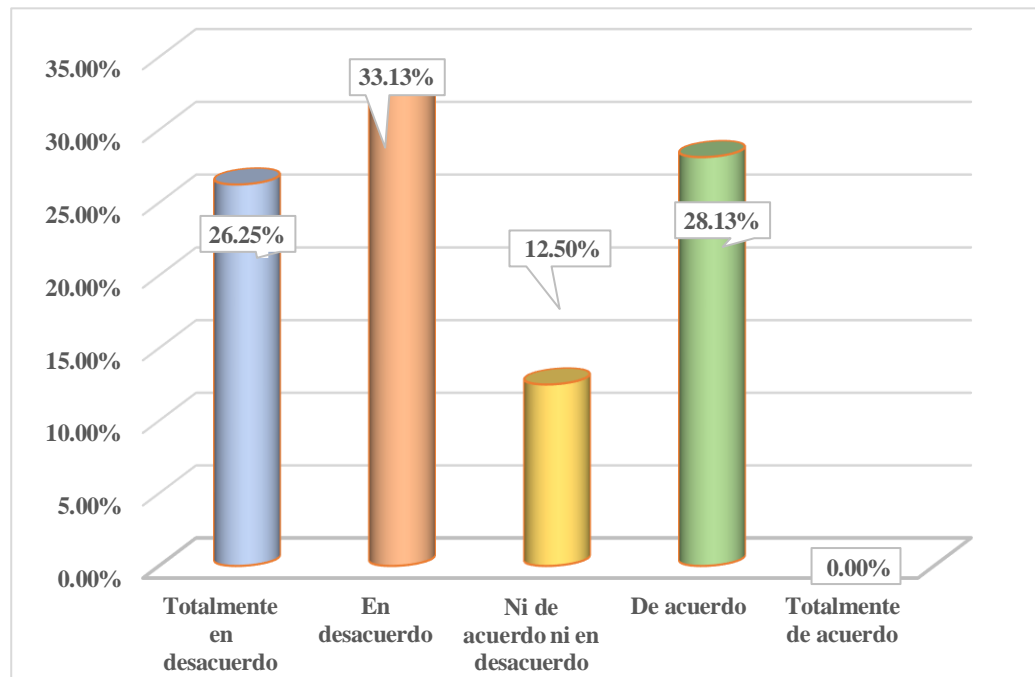
Tabla 27

Usted considera que su trabajo le posibilita abarcar sus perspectivas económicas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	42	26.25%
En desacuerdo	53	33.13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	12.50%
De acuerdo	45	28.13%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 25

Usted considera que su trabajo le posibilita abarcar sus perspectivas económicas.



Interpretación: El 33.13% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que su trabajo le posibilita abarcar sus perspectivas económicas y el 26.25% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 12.50% se mantuvo neutral, el 28.13% esta “de acuerdo”.

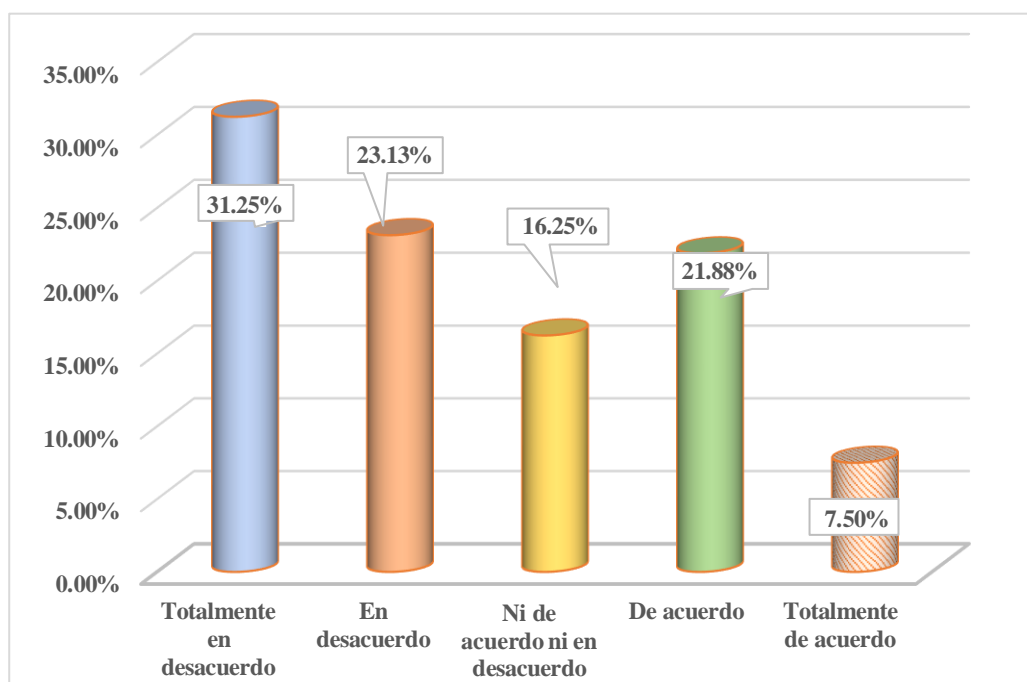
Tabla 28

Usted considera que donde trabajo es cómodo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	50	31.25%
En desacuerdo	37	23.13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	16.25%
De acuerdo	35	21.88%
Totalmente de acuerdo	12	7.50%
Total	160	100%

Figura 26

Usted considera que donde trabajo es cómodo.



Interpretación: El 23.13% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que donde trabajo es cómodo y el 31.25% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 16.25% se mantuvo neutral, el 21.88% esta “de acuerdo” y 7.5% “totalmente de acuerdo”

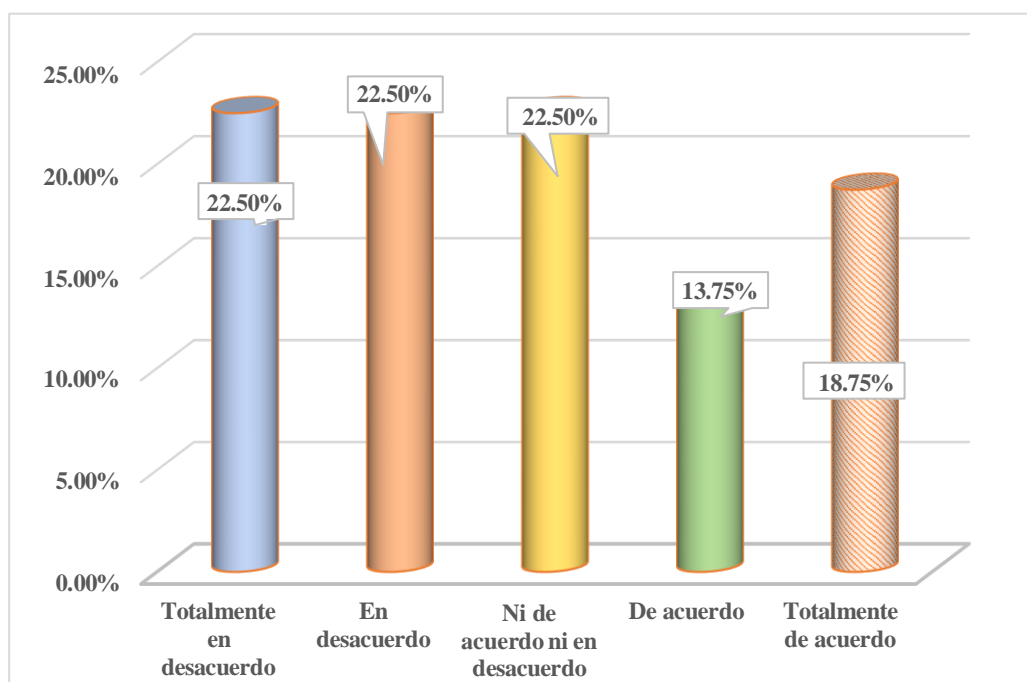
Tabla 29

Usted cree que el bienestar del entorno profesional es inigualable.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	22.50%
En desacuerdo	36	22.50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	22.50%
De acuerdo	22	13.75%
Totalmente de acuerdo	30	18.75%
Total	160	100%

Figura 27

Usted cree que el bienestar del entorno profesional es inigualable.



Interpretación: El 22.50% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que el bienestar del entorno profesional es inigualable y el 22.50% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 22.50% se mantuvo neutral, el 13.75% esta “de acuerdo” y 18.75% “totalmente de acuerdo”.

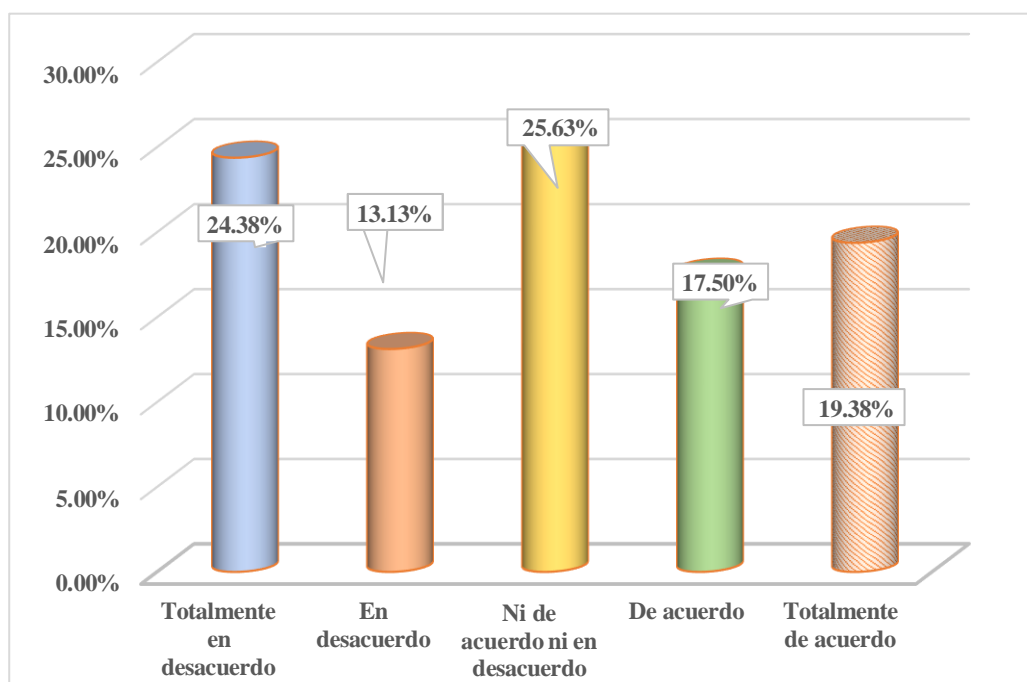
Tabla 30

Usted cree que el espacio donde labora facilita la realización de sus funciones.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	39	24.38%
En desacuerdo	21	13.13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	25.63%
De acuerdo	28	17.50%
Totalmente de acuerdo	31	19.38%
Total	160	100%

Figura 28

Usted cree que el espacio donde labora facilita la realización de sus funciones.



Interpretación: El 13.13% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que el espacio donde labora facilita la realización de sus funciones y el 24.38% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 25.63% se mantuvo neutral, el 17.50% esta “de acuerdo” y 19.38% “totalmente de acuerdo”.

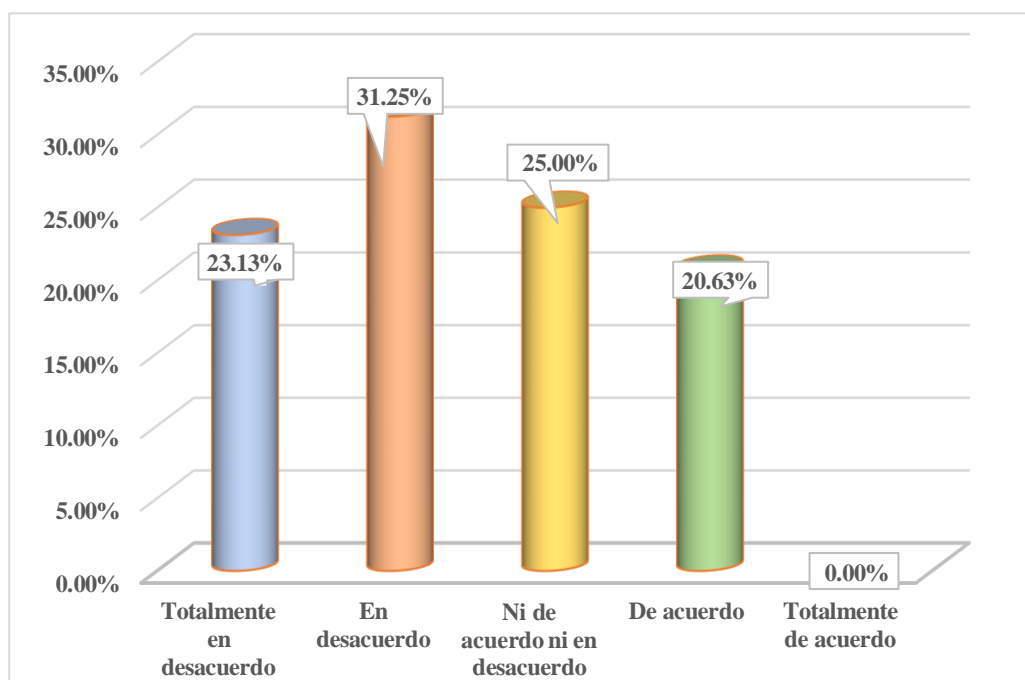
Tabla 31

Usted considera que el horario de trabajo le resulta incómodo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	37	23.13%
En desacuerdo	50	31.25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	25.00%
De acuerdo	33	20.63%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 29

Usted considera que el horario de trabajo le resulta incómodo.



Interpretación: El 31.25% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que el horario de trabajo le resulta incómodo y el 23.13% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 25.00% se mantuvo neutral y el 20.63% estuvo “de acuerdo”.

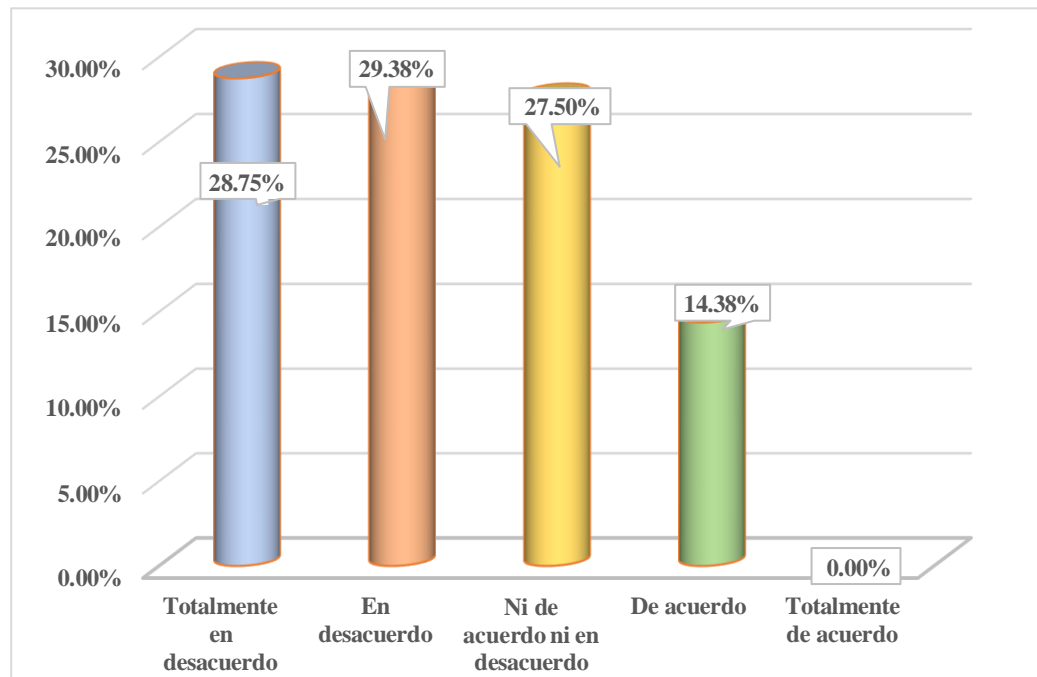
Tabla 32

Usted considera que le disgusta su horario.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	28.75%
En desacuerdo	47	29.38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	27.50%
De acuerdo	23	14.38%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 30

Usted considera que le disgusta su horario.



Interpretación: El 29.38% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que le disgusta su horario y el 28.75% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 27.50% se mantuvo neutral y el 14.38% estuvo “de acuerdo”.

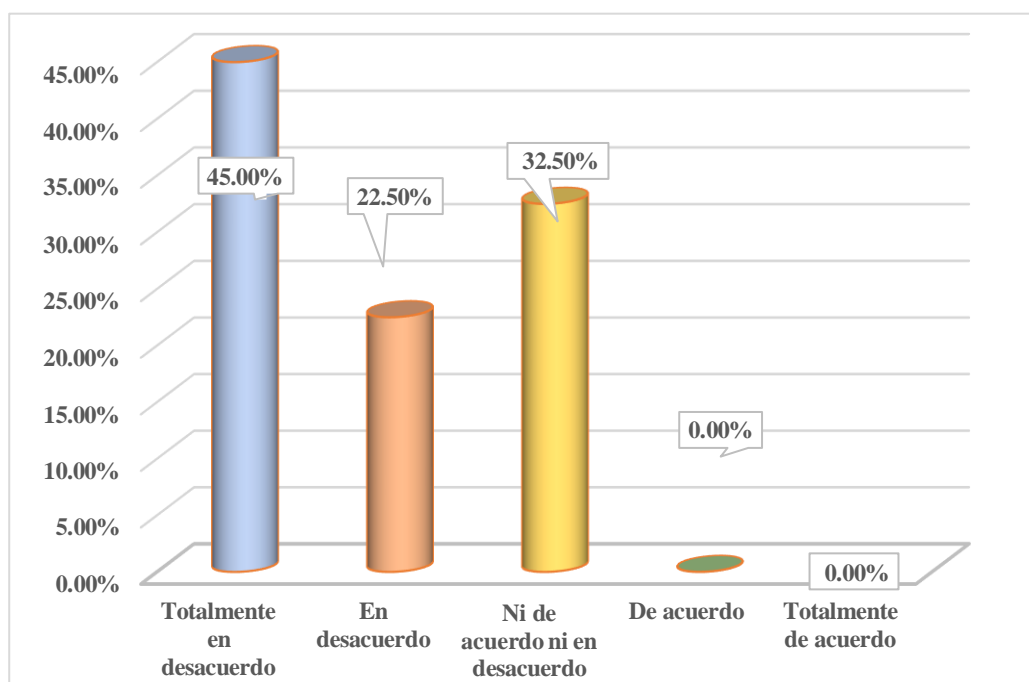
Tabla 33

Usted considera que en el ambiente físico donde labora se siente cómodo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	72	45.00%
En desacuerdo	36	22.50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	32.50%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 31

Usted considera que en el ambiente físico donde labora se siente cómodo.



Interpretación: El 22.50% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que en el ambiente físico donde labora se siente cómodo y el 45.00% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 32.50% se mantuvo neutral.

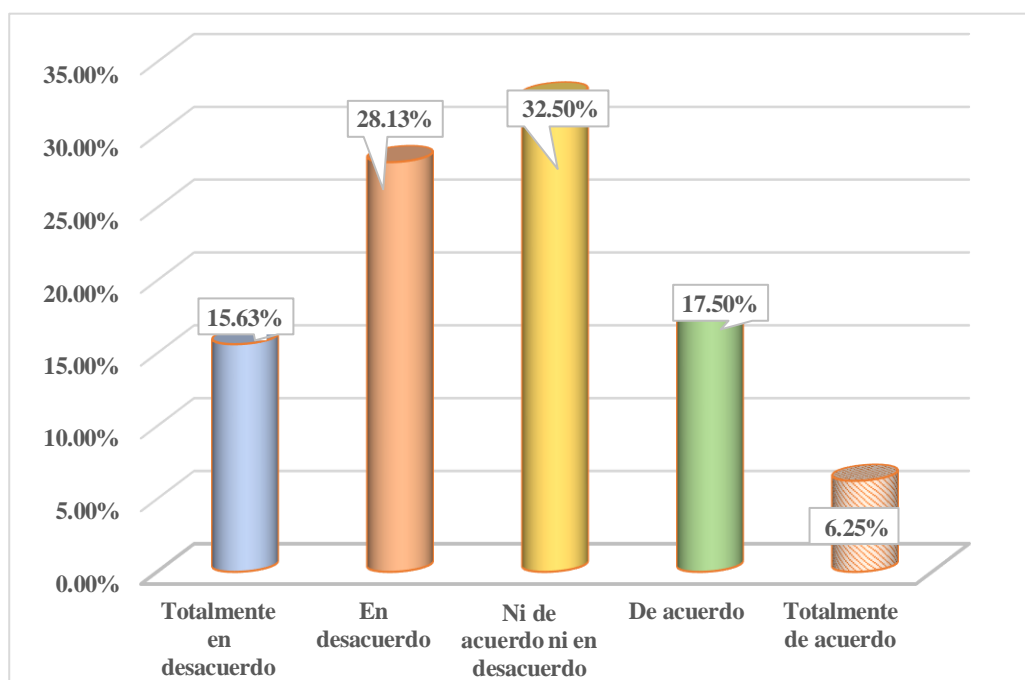
Tabla 34

Usted considera que tener buena comunicación con el jefe contribuye a la calidad del trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	15.63%
En desacuerdo	45	28.13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	32.50%
De acuerdo	28	17.50%
Totalmente de acuerdo	10	6.25%
Total	160	100%

Figura 32

Usted considera que tener buena comunicación con el jefe contribuye a la calidad del trabajo.



Interpretación: El 28.13% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que tener buena comunicación con el jefe contribuye a la calidad del trabajo y el 15.63% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 32.50% se mantuvo neutral y el 17.50% estuvo “de acuerdo” y el 6.25% “totalmente de acuerdo”.

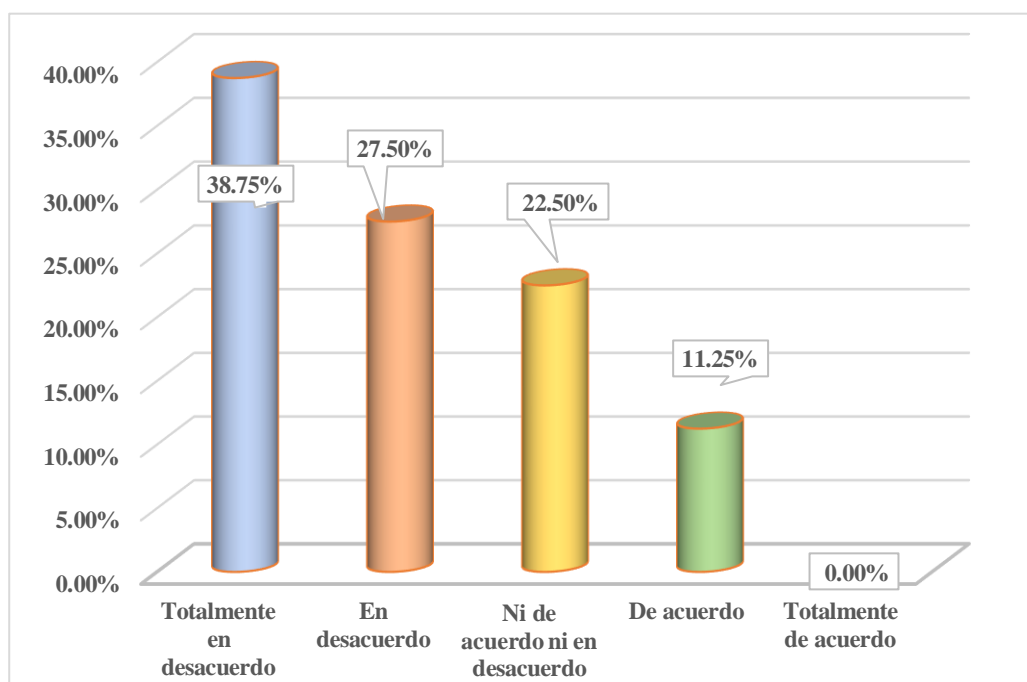
Tabla 35

Usted considera que su jefe estima el empeño que le pone en su trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	62	38.75%
En desacuerdo	44	27.50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	22.50%
De acuerdo	18	11.25%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 33

Usted considera que su jefe estima el empeño que le pone en su trabajo.



Interpretación: El 27.50% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que su jefe estima el empeño que le pone en su trabajo y el 38.75% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 22.50% se mantuvo neutral y el 11.25% “de acuerdo”.

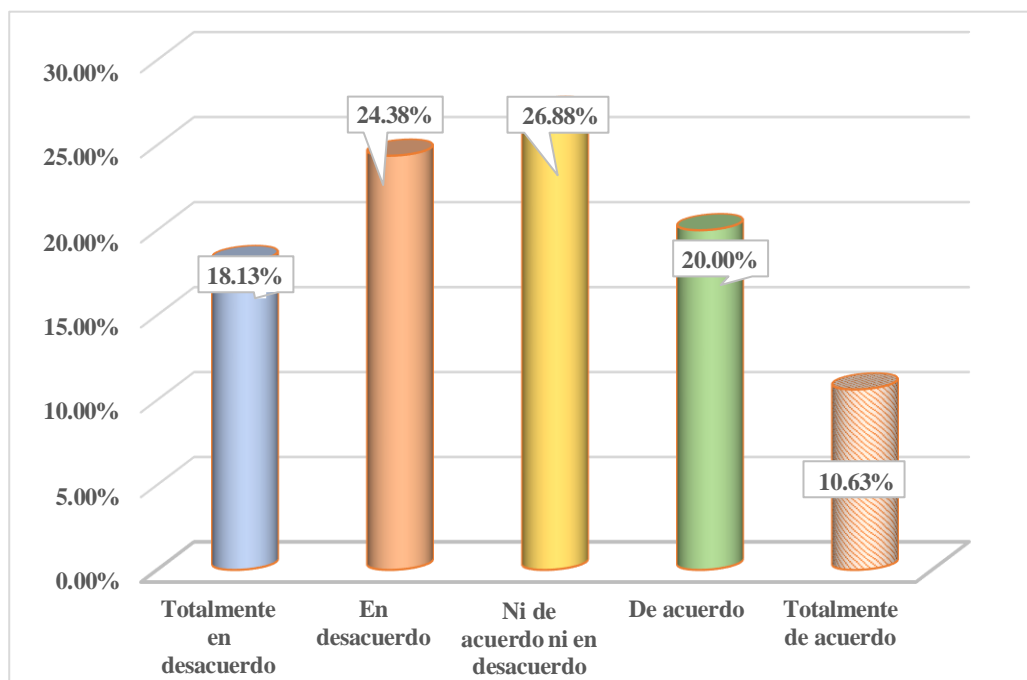
Tabla 36

Usted considera que hay facilidades para un buen rendimiento de las funciones diarias.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	29	18.13%
En desacuerdo	39	24.38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	26.88%
De acuerdo	32	20.00%
Totalmente de acuerdo	17	10.63%
Total	160	100%

Figura 34

Usted considera que hay facilidades para un buen rendimiento de las funciones diarias.



Interpretación: El 24.38% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que hay facilidades para un buen rendimiento de las funciones diarias y el 18.13% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 26.88% se mantuvo neutral, el 20.00% “de acuerdo” y un 10.63% estuvo “totalmente de acuerdo”

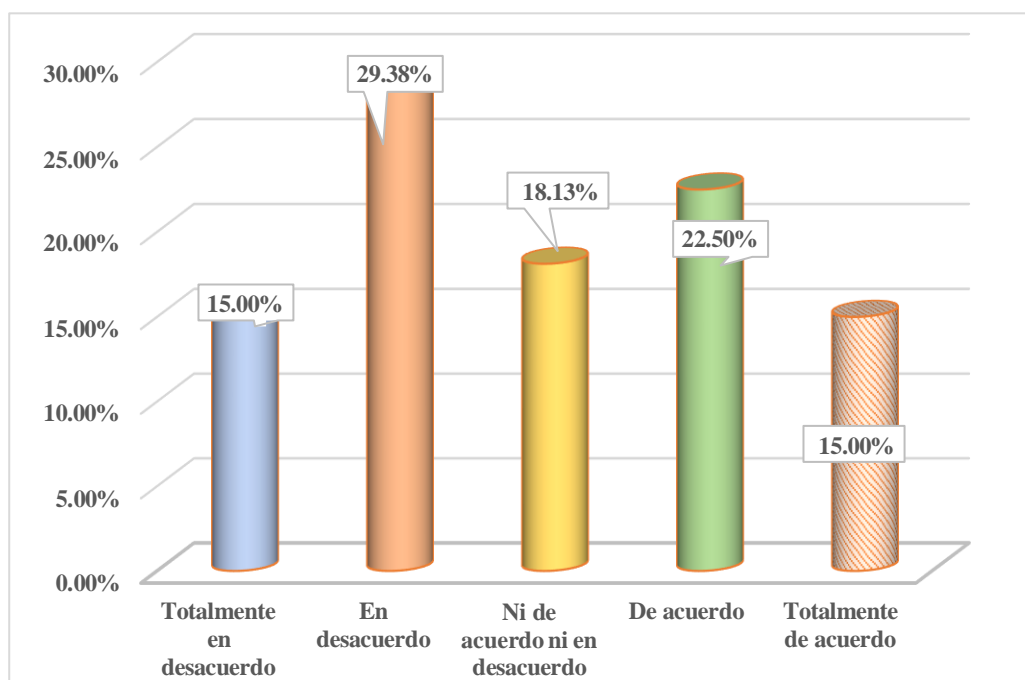
Tabla 37

Usted considera que prefiere distanciarse de sus compañeros con los que labora.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	15.00%
En desacuerdo	47	29.38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	18.13%
De acuerdo	36	22.50%
Totalmente de acuerdo	24	15.00%
Total	160	100%

Figura 35

Usted considera que prefiere distanciarse de sus compañeros con los que labora.



Interpretación: El 29.38% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que prefiere distanciarse de sus compañeros con los que labora y el 15.00% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 18.13% se mantuvo neutral, el 22.50% “de acuerdo” y un 10.63% estuvo “totalmente de acuerdo”.

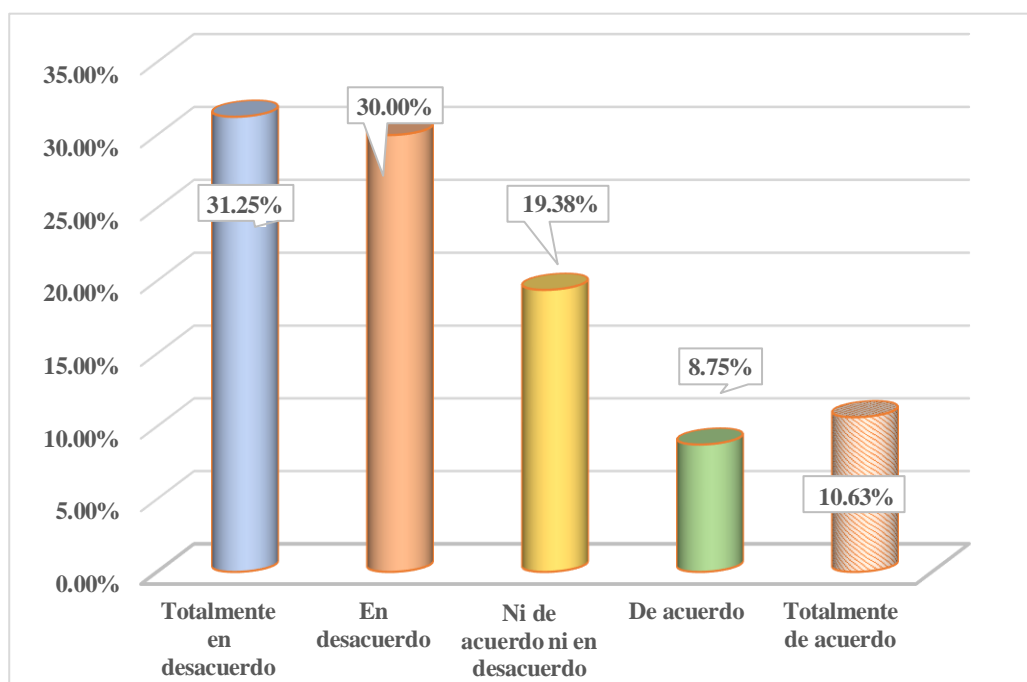
Tabla 38

Usted considera que ayudar a sus compañeros le resulta fastidioso.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	50	31.25%
En desacuerdo	48	30.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	19.38%
De acuerdo	14	8.75%
Totalmente de acuerdo	17	10.63%
Total	160	100%

Figura 36

Usted considera que ayudar a sus compañeros le resulta fastidioso.



Interpretación: El 30.00% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que ayudar a sus compañeros le resulta fastidioso y el 31.25% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 19.38% se mantuvo neutral, el 8.75% “de acuerdo” y un 10.63% estuvo “totalmente de acuerdo”.

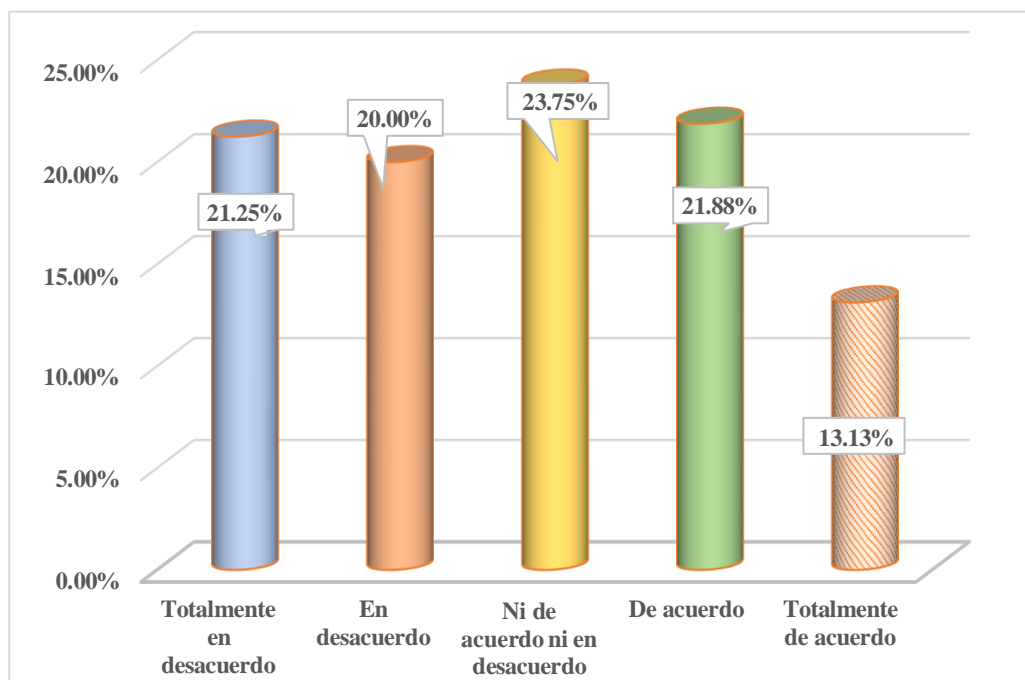
Tabla 39

Usted considera que se siente un “mal trato” de parte de la institución.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	34	21.25%
En desacuerdo	32	20.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	23.75%
De acuerdo	35	21.88%
Totalmente de acuerdo	21	13.13%
Total	160	100%

Figura 37

Usted considera que se siente un “mal trato” de parte de la institución.



Interpretación: El 20.00% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que se siente un “mal trato” de parte de la institución y el 21.25% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 23.75% se mantuvo neutral, el 21.88% “de acuerdo” y un 13.13% estuvo “totalmente de acuerdo”.

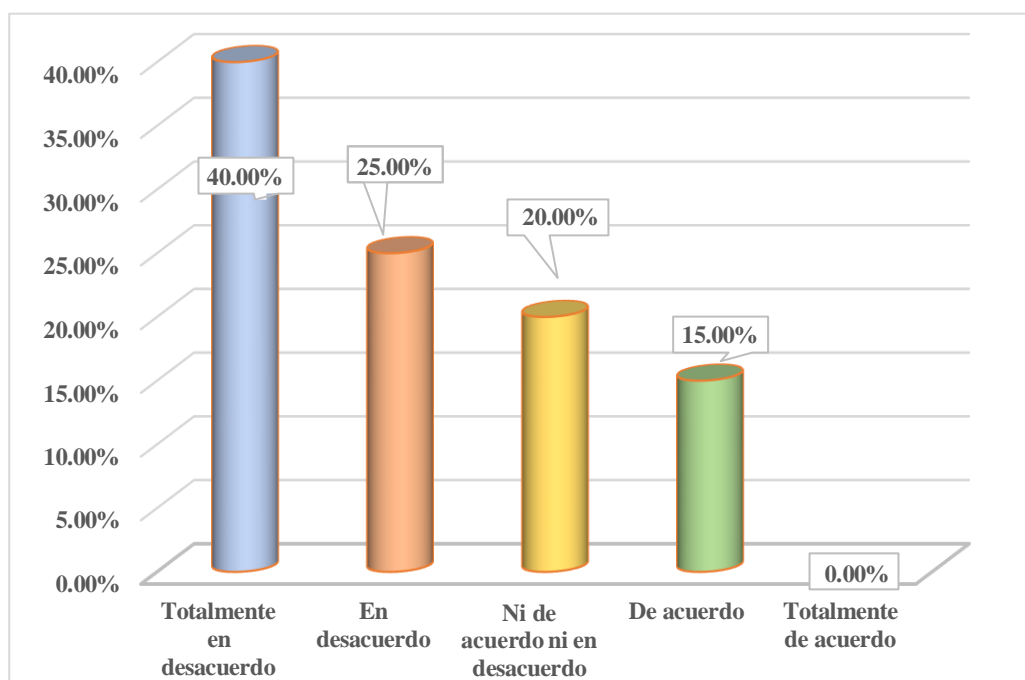
Tabla 40

Usted cree que le disgusta que restrinjan sus funciones para no reconocer sus trabajos extras.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	64	40.00%
En desacuerdo	40	25.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	20.00%
De acuerdo	24	15.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	160	100%

Figura 38

Usted cree que le disgusta que restrinjan sus funciones para no reconocer sus trabajos extras.



Interpretación: El 25.00% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que le disgusta que restrinjan sus funciones para no reconocer sus trabajos extras. y el 40.00% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 20.00% se mantuvo neutral y el 15.00% “de acuerdo”.

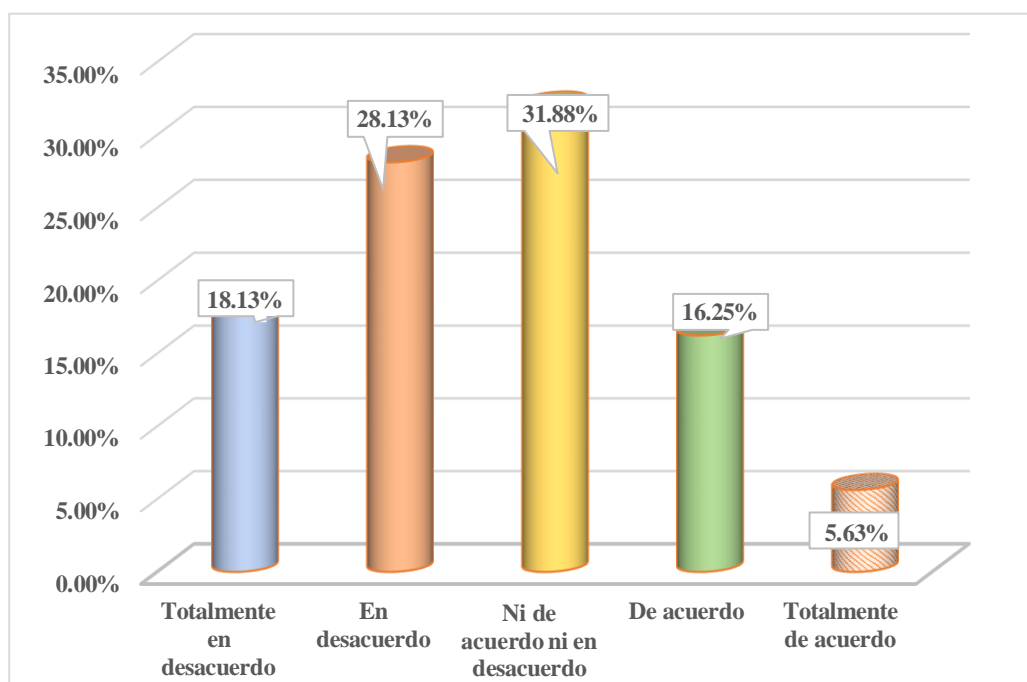
Tabla 41

Usted considera que las funciones que ejecuta las aprecia como algo sin relevancia.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	29	18.13%
En desacuerdo	45	28.13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	31.88%
De acuerdo	26	16.25%
Totalmente de acuerdo	9	5.63%
Total	160	100%

Figura 39

Usted considera que las funciones que ejecuta las aprecia como algo sin relevancia.



Interpretación: El 28.13% de los encuestados están en “desacuerdo” sobre que las funciones que ejecuta las aprecia como algo sin relevancia y el 18.13% estuvieron “totalmente en desacuerdo”, mientras que un 31.88% se mantuvo neutral, el 16.25% “de acuerdo” y un 5.63% estuvo “totalmente de acuerdo”.

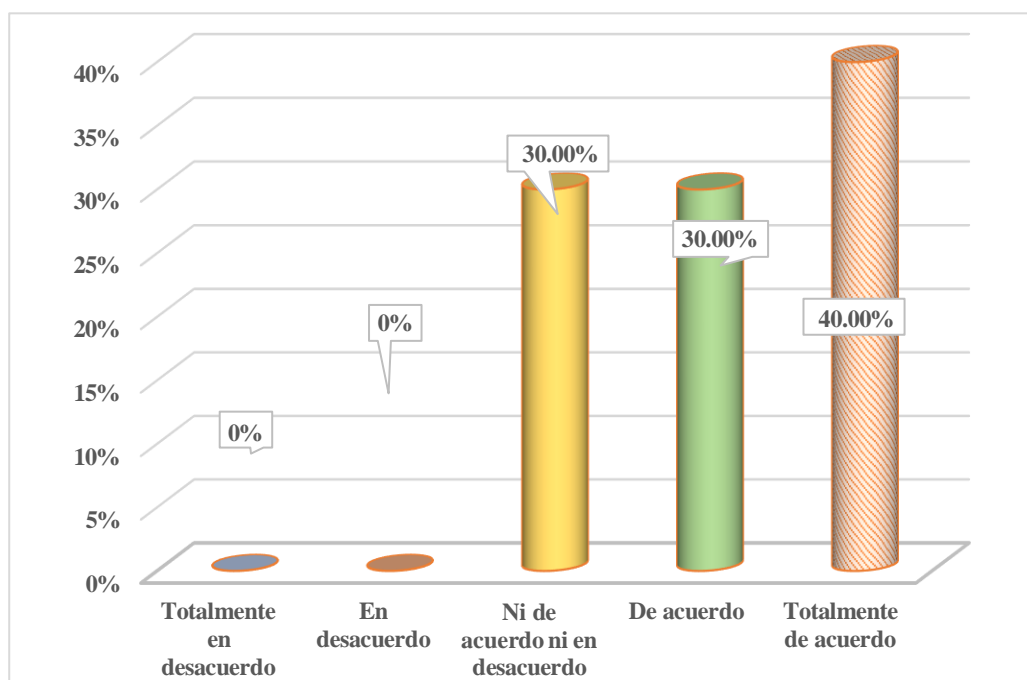
Tabla 42

Usted considera que le complace los resultados de su trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	30.00%
De acuerdo	48	30.00%
Totalmente de acuerdo	64	40.00%
Total	160	100%

Figura 40

Usted considera que le complace los resultados de su trabajo.



Interpretación: El 30.00% de los encuestados están “de acuerdo” sobre que le complace los resultados de su trabajo, el 40.00% estuvieron “totalmente de acuerdo”, mientras que un 30.00% se mantuvo neutral.

3.2. Comprobación de hipótesis

Contrastación de hipótesis general:

Hipótesis general:

H₀: El gobierno digital no se relaciona adecuadamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

H₁: El gobierno digital se relaciona adecuadamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

Tabla 43

Comprobación de Hipótesis General:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	118,880 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	101,323	9	,000
Asociación lineal por lineal	35,881	1	,000
N de casos válidos	160		

a. 2 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,49.

Interpretación:

La prueba de Chi-cuadrado de Pearson ($\chi^2 = 118,880$; gl = 9; p = 0,000) mostró que existe una relación significativa entre la variable gobierno digital y satisfacción laboral. Dado que el valor de significancia es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H₀) de independencia y se acepta la hipótesis alterna (H₁), confirmando que las variables están asociadas.

Contrastación de hipótesis específicas:

Comprobando la hipótesis específica 1:

H₀: El gobierno digital no se relaciona adecuadamente con los beneficios sociales de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

H₁: El gobierno digital se relaciona adecuadamente con los beneficios sociales de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

Tabla 44

Comprobación de Hipótesis Específica 1:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,373 ^a	9	,011
Razón de verosimilitud	21,897	9	,009
Asociación lineal por lineal	,930	1	,335
N de casos válidos	160		

a. 3 casillas (18,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,29.

Interpretación:

El análisis de Chi-cuadrado ($\chi^2 = 21,373$; $p = 0,011$) evidenció una asociación significativa entre la variable gobierno digital y la dimensión beneficios sociales, mientras que la prueba lineal no fue significativa ($p = 0,335$). Los resultados son válidos, por lo que se rechaza H₀ y se acepta H₁.

Comprobando la hipótesis específica 2:

H₀: El gobierno digital no se relaciona adecuadamente con las condiciones laborales de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

H₁: El gobierno digital se relaciona adecuadamente con las condiciones del trabajo de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

Tabla 45

Comprobación de Hipótesis Específica 2:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,047 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	37,175	9	,000
Asociación lineal por lineal	8,343	1	,004
N de casos válidos	160		

a. 2 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 4,46.

Interpretación:

La prueba de Chi-cuadrado evidenció una asociación significativa entre la variable gobierno digital y la dimensión condiciones del trabajo ($\chi^2 = 38,047$; gl = 9; p = 0,000), confirmándose también una tendencia lineal (p = 0,004). Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Comprobando la hipótesis específica 3:

H₀: El gobierno digital no se relaciona adecuadamente con el reconocimiento personal y social de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

H₁: El gobierno digital se relaciona adecuadamente con el reconocimiento personal y social de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.

Tabla 46

Comprobación de Hipótesis Específica 3:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,320 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	51,065	9	,000
Asociación lineal por lineal	3,250	1	,071
N de casos válidos	160		

a. 2 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,65.

Interpretación:

La prueba de Chi-cuadrado de Pearson ($\chi^2 = 52,320$; gl = 9; p = 0,000) y la razón de verosimilitud (p = 0,000) muestran una asociación significativa entre la variable gobierno digital y la dimensión reconocimiento personal y social. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación demuestran que el gobierno digital tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la universidad pública de Ica en el año 2025. Mediante las pruebas de Chi-cuadrado se confirmó que, en términos generales, existe una asociación estadísticamente relevante entre las variables analizadas, lo que valida la hipótesis general. Esto significa que la implementación de sistemas y herramientas digitales en la gestión institucional impacta positivamente en la percepción de bienestar, eficiencia y valoración que tienen los trabajadores administrativos sobre su labor.

En relación con el primer objetivo específico (OE1), que buscó analizar la conexión entre el gobierno digital y los beneficios sociales, los hallazgos evidencian que la digitalización facilita los trámites, el acceso a servicios y la entrega de beneficios, incrementando la percepción de equidad y satisfacción en los trabajadores. Este resultado coincide con lo señalado por Salazar et al. (2025) en Chile, quienes demostraron que la responsabilidad social universitaria guarda una relación directa con la satisfacción laboral, pues fortalece las condiciones de bienestar del personal. De forma complementaria, Granados & Quevedo (2025) en Perú encontraron que altos niveles de compromiso y satisfacción laboral refuerzan el sentido de pertenencia institucional, confirmando que la percepción de beneficios influye de manera directa en la motivación y el vínculo con la organización.

En cuanto al segundo objetivo específico (OE2), orientado a identificar la relación entre el gobierno digital y las condiciones de trabajo, los resultados mostraron una asociación significativa. Esto revela que la incorporación de plataformas digitales ayuda a reducir tiempos, agilizar procesos y mejorar la organización interna, generando un ambiente de trabajo más eficiente y ordenado. Este hallazgo se conecta con lo planteado por Checalla et al. (2024), quienes concluyeron que un clima organizacional favorable contribuye directamente a la satisfacción laboral del personal administrativo universitario en Áncash. Asimismo, Rafael (2024) en Huancavelica corroboró que el gobierno digital mejora la calidad de servicio del personal, lo cual repercute de manera positiva en el desempeño y en la percepción de sus condiciones de trabajo.

Respecto al tercer objetivo específico (OE3), relacionado con el reconocimiento personal y social, se encontraron asociaciones positivas, aunque no todas alcanzaron un nivel de significancia alto. Esto sugiere que, si bien el gobierno digital contribuye a visibilizar el trabajo administrativo mediante sistemas transparentes y registros confiables, el reconocimiento depende también de otros factores, como la cultura institucional y el liderazgo. En esta línea, Palacios et al. (2025) señalaron que la satisfacción laboral de los docentes está estrechamente ligada a la percepción de logro, desempeño y valoración social de su trabajo. De manera similar, Silvera & García (2025) destacaron que el liderazgo 4.0

y el endomarketing fortalecen la comunicación interna y el reconocimiento institucional, incrementando así la satisfacción del personal en universidades privadas de Lima.

De forma global, los hallazgos de este estudio se corresponden con lo reportado por Mogrovejo (2021), quien evidenció que la implementación del gobierno digital guarda una relación directa con la satisfacción laboral en instituciones públicas de Lima. Tanto en su estudio como en el presente, se confirma que la digitalización, cuando se apoya en una estrategia clara y un marco normativo sólido, tiene efectos positivos en el bienestar y desempeño de los trabajadores.

En conclusión, puede afirmarse que el gobierno digital no solo moderniza y optimiza la gestión administrativa, sino que también impacta favorablemente en la percepción de beneficios sociales, las condiciones de trabajo y el reconocimiento del personal administrativo. Todo ello contribuye a elevar la satisfacción laboral dentro de la universidad pública de Ica. De esta manera, la investigación aporta evidencia empírica actualizada en el ámbito universitario peruano y refuerza la necesidad de promover políticas de transformación digital que fortalezcan la gestión institucional y el bienestar de los colaboradores.

V. CONCLUSIONES

1. Los hallazgos de la investigación demostraron que el gobierno digital mantiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la universidad pública de Ica en el año 2025. Este resultado valida la hipótesis general planteada y confirma que la incorporación de herramientas digitales en la gestión institucional repercute de manera positiva en el bienestar, la eficiencia y la valoración del personal.
2. En cuanto al primer objetivo específico (OE1), se concluye que el gobierno digital influye favorablemente en la percepción de los beneficios sociales, al facilitar el acceso a trámites, servicios y programas de apoyo. Este resultado contribuye a reforzar la equidad, la motivación y el sentido de pertenencia del personal administrativo, en concordancia con estudios previos desarrollados en contextos semejantes.
3. Respecto al segundo objetivo específico (OE2), los resultados evidencian que la implementación de plataformas digitales optimiza las condiciones laborales, al reducir los tiempos de gestión, agilizar los procesos y mejorar la organización interna. Estos factores se traducen en un clima laboral más eficiente y en un mejor desempeño de los trabajadores.
4. En relación con el tercer objetivo específico (OE3), se identificó que el gobierno digital contribuye al reconocimiento personal y social del personal administrativo. No obstante, se observa que este efecto depende también de factores complementarios, como el liderazgo institucional y la cultura organizacional, lo cual sugiere que la digitalización, aunque relevante, no es suficiente por sí sola para garantizar un reconocimiento integral.
5. En síntesis, se concluye que el gobierno digital constituye un elemento estratégico en la mejora de la satisfacción laboral dentro de las instituciones de educación superior pública, siempre que se sustente en políticas claras, liderazgo comprometido y un marco normativo sólido que asegure su continuidad y sostenibilidad en el tiempo.

VI. RECOMENDACIONES

1. Reforzar la política de transformación digital en la universidad, garantizando que los sistemas digitales que se implementen realmente respondan a las necesidades del personal administrativo y que tengan actualizaciones constantes. Una política sólida de digitalización no solo hace más eficientes los procesos, sino que también genera confianza y mayor disposición del personal para usar estas herramientas. Además, contar con sistemas modernos y adaptables evita que queden obsoletos y asegura la sostenibilidad de la gestión universitaria a largo plazo.
2. Crear programas de capacitación permanente en competencias digitales y uso de plataformas administrativas, de manera que los trabajadores puedan aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas. La capacitación continua reduce la resistencia a los cambios, mejora la productividad y aumenta la confianza de los empleados en su trabajo, lo que se traduce en mayor satisfacción laboral.
3. Ampliar y optimizar los beneficios sociales mediante plataformas digitales que sean transparentes, justas y de fácil acceso. Esto no solo agiliza trámites y servicios, sino que también refuerza la percepción de equidad y justicia en la organización. Un sistema claro y accesible motiva al personal, fortalece su compromiso con la institución y disminuye posibles tensiones en el ambiente laboral.
4. Impulsar un liderazgo participativo y motivador, que complemente la digitalización con prácticas de reconocimiento, comunicación abierta y retroalimentación constante. El liderazgo humano es clave para potenciar los beneficios del gobierno digital, ya que una cultura organizacional basada en la confianza y la motivación fortalece el sentido de pertenencia y compromiso de los trabajadores.
5. Realizar evaluaciones periódicas sobre el impacto del gobierno digital en la satisfacción laboral, utilizando indicadores claros que permitan identificar logros, debilidades y oportunidades de mejora. Estas evaluaciones funcionan como retroalimentación y aseguran que las políticas de transformación digital sean pertinentes y eficaces para la gestión universitaria.
6. Fomentar nuevas investigaciones en otras universidades públicas y privadas, con el propósito de comparar resultados y construir un modelo más completo sobre la relación entre gobierno digital y satisfacción laboral en el ámbito universitario. Esto permitirá ampliar el conocimiento científico, enriquecer el marco teórico y aportar insumos para orientar políticas de transformación digital en la educación superior a nivel nacional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albujar, C., Chui, A. & Mayta, J. (2023). “Gobierno digital y nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pangoa, 2023”. Universidad Continental. Lima-Perú. Recuperado de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/16023/1/IV_PG_MGP_TE_Albujar_Chui_Mayta_2023.pdf
- Alburqueque Dávila, A. J. (2025). *Transformación digital y eficiencia administrativa en el desempeño educativo en una unidad de gestión educativa local, Piura 2024* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/163647/Alburqueque_DAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Azañero, W. (2022). “Influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur 2020-2021”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86516/Azañero_EWY-SD.pdf
- Borda, V. (2023). “Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110062/Borda_CV-SD.pdf?sequence=1
- Cerquín Cadenillas, E. J. (2024). Gobierno electrónico y transparencia de acceso a la información pública en el Gobierno Regional Cajamarca, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio UNAC. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/7694/Tesis%20Elvis%20Cerquin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CAF. (2021). Gobernanza digital en América Latina: retos y oportunidades para la inclusión. Corporación Andina de Fomento. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1781>
- Castillo, J. & Vega, R. (2024). “El nexo entre la gestión documental y el gobierno digital en Cuba: análisis del marco regulatorio”. En la Revista Encuentros Bibli. La Habana-Cuba. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/eb/a/68Qw85vtxGGMBcmhsgbHSBD/?format=pdf&lang=es>
- Checalla, Y., Rodríguez, R., Alva, M. & Carbonell, Z. (2024). “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo universitario”. En

- la Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. Áncash-Perú. Recuperado de:
<https://ve.scielo.org/pdf/raiko/v9s1/2542-3088-raiko-9-s1-141.pdf>
- Chalco, M. (2025). “Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima–2024”. Universidad Autónoma del Perú. Lima-Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3589/Chalco%20Huallpa%2c%20M.%20N..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De La Rosa, N. (2023). “Estrés y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas de Lima Sur”. Universidad Autónoma del Perú. Lima-Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2476/De%20La%20Rosa%20Lara%2c%20Nancy%20Helen.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- De La Cruz, I. (2023). “Clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de enfermería en un hospital público de Lima, 2022”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106409/De%20La%20Cruz_CIP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De La Cruz, F. & Infantes, H. (2025). “Clima organizacional y satisfacción laboral en personal del centro de salud Marcará, Áncash, 2024”. Universidad Autónoma De Ica. Chincha-Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2922/1/14-TEISIS%20-%20CRUZ%20DOMINGUEZ%20-%20INFANTES%20BANDA.pdf>
- Delgado, D. (2024). “Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, San Martín-2024”. Universidad César Vallejo. Tarapoto-Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/146898/Delgado_SDB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estrada Espinoza, K. E. (2022). Gobierno digital y transparencia en una institución pública, Cercado de Lima – 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134025/Estrada_EK E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Granados Peña, A. P., & Quevedo Llacsahuanca, M. B. (2025). Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio UNT.

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e59c363b-1b24-4408-9787-8922e7664c4b/content>

- Iñíguez Magallanes, H. F. (2023). Cultura organizacional y percepción de satisfacción laboral entre el personal docente universitario en Ecuador. *Gestión en el Tercer Milenio*, 26(52), 109-130. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i52.22680>
- Izquierdo-Condoy, J. S., Morales-Lapo, E., Hidalgo, M., Tello-De-la-Torre, A., Ruiz-Sosa, C., Guerrero-Castillo, G. S., ... Ortiz-Prado, E. (2023). Satisfacción laboral y percepciones entre médicos ecuatorianos durante su servicio social rural obligatorio: un análisis transversal nacional. *Journal of Primary Care & Community Health*. <https://doi.org/10.1177/21501319231179936>
- Laynes, D. (2024). “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de la escuela profesional de Tecnología Médica de una Universidad Privada de Lima, Perú”. Universidad Norbert Wiener. Lima-Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ffafa6dd-fb8b-4f20-a93a-ee0a52b67944/content>
- Leigh, C., Céspedes, C., Leigh, E., Fuentealba, S., Rubio, A. & Roy, D. (2024). “Brecha de género en la academia: un análisis de ingresos y satisfacción laboral en la educación superior chilena”. En la *Revista Iberoamericana de Educación*. Santiago-Chile. Recuperado de: <https://www.google.com/search?client=opera&q=Universidad+Andrés+Bello&sourceid=opera&ie=UTF-8&oe=UTF-8>
- Mogrovejo, J. (2021). “Gobierno digital y su influencia en la satisfacción laboral de una Institución Pública de Lima, 2021”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74422/Mogrovejo_PJN-SD.pdf?sequence=1
- Manza, S. (2023). “Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una unidad de gestión educativa local, Lima 2022”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110059/Manza_DS_L-SD.pdf?sequence=1
- Mendoza, I. (2023). “Gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113001/Mendoza_VIN-SD.pdf?sequence=1

- Miranda, P. (2023). “Gobierno digital y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125818/Miranda_P-P-SD.pdf?sequence=1
- Mogrovejo Pastor, J. N. (2021). Gobierno digital y su influencia en la satisfacción laboral de una Institución Pública de Lima, 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74422/Mogrovejo_PJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naciones Unidas. (2022). E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. Department of Economic and Social Affairs.
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>
- Niño, A. (2024). “Gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023”. Universidad César Vallejo. Trujillo-Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/137746/Niño_LDGSADC-SD.pdf?sequence=1
- OCDE. (2023). Digital Government Index 2023: Enhancing the Digital Transformation of the Public Sector. Organisation for Economic Co-operation and Development.
https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index.htm?utm_source=chatgpt.com
- Panduro, M. (2023). “Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado, 2023”. Universidad César Vallejo. Tarapoto-Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/119601/Panduro_GMV-SD.pdf?sequence=1
- Palomino, J. (2023). “Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una red de salud en Callao, 2023”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122452/Palomino_CJL-SD.pdf?sequence=1
- Pérez, J. (2022). “Gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021”. Universidad Continental. Lima-Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84326/Perez_SJ-SD.pdf

- Palacios, G., Cedeño, A., Vargas, V., Chango, W., Coello, D. & Abad, M. (2025). “Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los docentes del Instituto Superior Tecnológico Tsáchila”. En la Revista Científica Multidisciplinaria Ogma. Loja-Ecuador. Recuperado de: <https://revistaogma.com/index.php/home/article/view/64>
- Quispe Ñaca, P. (2024). Transformación y gobierno digital en la transparencia de la Universidad Nacional del Altiplano [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/22750/Quispe_%c3%91aca_Percy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rafael, W. (2024). “Gobierno digital y calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2022”. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica-Perú. Recuperado de: <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ccbff930-a2b0-4c33-a800-aca5548aef4e/content>
- Silvera, S. & García, D. (2025). “Liderazgo 4.0 y endomarketing en la satisfacción laboral de universidades privadas”. En la Revista InveCom/ISSN. Lima-Perú. Recuperado de: <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3708>
- Salazar Matos, P. (2024). Gobierno digital en la gestión de recursos humanos y desempeño laboral en trabajadores de un hospital estatal, Lima 2023 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/149938>
- Salazar, C., Acuña, O., Severino, P. & Amin, S. (2025). “Responsabilidad social universitaria y satisfacción laboral. El caso de directivos en una universidad estatal de Chile”. En la Revista Formación universitaria. Talca-Chile. Recuperado de: <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v18n1/0718-5006-formuniv-18-01-1.pdf>
- Sotero, C. (2024). “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, julio agosto, 2023”. Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes-Perú. Recuperado de: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/65478/TESIS%20-%20SOTERO%20NOLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de información



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Internacionales
Escuela Académico Profesional de Negocios Internacionales

Instrumentos de recaudación de información

Variable Independiente: Gobierno Digital

El tema en estudio es: “Gobierno digital y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025”

Participante: _____

Se tiene en cuenta las siguientes opciones marcando con una (X):

Escala de medición:

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

Variable Independiente: Gobierno Digital						
N°	PREGUNTA	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Identidad digital					
1	Usted considera que el uso de firma digital es confiable en los sistemas de la institución.					
2	Usted considera que existe posibilidad de suplantación de identidad de los alumnos.					
3	Usted considera que el uso de la firma digital agiliza los procesos dentro de la institución.					
4	Usted considera que los esquemas de identificación son difíciles.					
5	Usted considera que hay programas para identificación digital.					
6	Usted considera que el desarrollo tecnológico incide con los objetivos de la atención.					
	Dimensión 2: Seguridad digital					

7	Usted considera que el acceso a datos e información de la institución, aseguran los derechos y privilegios asignados a sus alumnos.					
8	Usted considera que el nivel de capacitación e información en temas de protección de los datos en la institución, viene mejorando en los últimos años.					
9	Usted considera que la vulnerabilidad en la seguridad de la información de la institución, se ha reducido en los últimos años.					
10	Usted considera que el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que viene implementando la institución, disminuye los riesgos en la pérdida de información.					
11	Usted considera que hay seguridad en el ámbito digital que ofrece servicios en la institución.					
	Dimensión 3: Servicios digitales					
12	Usted considera que la información publicada en los espacios digitalizados es simple de acceder y entender.					
13	Usted considera que el diseño empleado en los espacios digitalizados está estructurado en base a las necesidades.					
14	Usted considera que los servicios digitalizados contribuyen al avance de la institución.					
15	Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, son de fácil acceso.					
16	Usted considera que la calidad de los servicios de la institución está incrementando con el uso de plataformas electrónicas.					
17	Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, aseguran la confidencialidad de la información ingresada.					
18	Usted considera que la plataforma facilita el acceso a información y servicios de la institución.					
19	Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, están para complacer las exigencias de los usuarios en general.					
20	Usted considera que los servicios electrónicos de la institución, son analizados periódicamente para identificar mejoras en base a las necesidades del usuario.					

Nota. Elaborado por el autor, 2025.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

El tema en estudio es: “Gobierno digital y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025”.

Se tiene en cuenta las siguientes opciones marcando con una (X):

Escala de medición:

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

Variable Independiente: La satisfacción laboral						
N°	PREGUNTA	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Beneficios sociales					
1	Usted considera que el sueldo que tiene es bastante aceptable.					
2	Usted considera que su sueldo es poco en relación a sus funciones que realiza.					
3	Usted considera que lo están explotando en su labor.					
4	Usted considera que se siente mal con lo que gana.					
5	Usted considera que su trabajo le posibilita abarcar sus perspectivas económicas.					
	Dimensión 2: Condiciones laborales					
6	Usted considera que donde trabajo es cómodo.					
7	Usted cree que el bienestar del entorno profesional es inigualable.					
8	Usted cree que el espacio donde labora facilita la realización de sus funciones.					
9	Usted considera que el horario de trabajo le resulta incómodo.					
10	Usted considera que le disgusta su horario.					
11	Usted considera que en el ambiente físico donde labora se siente cómodo.					
12	Usted considera que tener buena comunicación con el jefe contribuye a la calidad del trabajo.					

13	Usted considera que su jefe estima el empeño que le pone en su trabajo.					
14	Usted considera que hay facilidades para un buen rendimiento de las funciones diarias.					
Dimensión 3: Reconocimiento personal y social						
15	Usted considera que prefiere distanciarse de sus compañeros con los que labora.					
16	Usted considera que ayudar a sus compañeros le resulta fastidioso.					
17	Usted considera que se siente un “mal trato” de parte de la institución.					
18	Usted cree que le disgusta que restrinjan sus funciones para no reconocer sus trabajos extras.					
19	Usted considera que las funciones que ejecuta las aprecia como algo sin relevancia.					
20	Usted considera que le complace los resultados de su trabajo.					

Nota. Elaborado por el autor, 2025.

Anexo 3: Matriz de consistencia

Título: Gobierno digital y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.				
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
PG: ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025?	OG: Analizar cómo el gobierno digital se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.	HG: El gobierno digital se relaciona adecuadamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.	Variable (X): Gobierno digital. Dimensiones: • Identidad digital. • Seguridad digital. • Servicios digitales.	Tipo: Aplicada. Nivel: Correlacional y transversal. Diseño: No experimental. Población: La población será 276 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de la ciudad de Ica.
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
PE1: ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con los beneficios sociales de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025?	OE1: Analizar cómo el gobierno digital se relaciona con los beneficios sociales de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.	HE1: El gobierno digital se relaciona adecuadamente con los beneficios sociales de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.	Variable (Y): La satisfacción laboral.	Muestra: La muestra resulto 160 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de la ciudad de Ica.
PE2: ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con las condiciones del trabajo de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025?	OE2: Analizar cómo el gobierno digital se relaciona con las condiciones del trabajo de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.	HE2: El gobierno digital se relaciona adecuadamente con las condiciones del trabajo de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.		

universidad pública de Ica, 2025?	universidad pública de Ica, 2025.	universidad pública de Ica, 2025.	• Condiciones laborales.	Técnica de recolección: Encuesta.
PE3: ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con el reconocimiento personal y social de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025?	OE3: Analizar cómo el gobierno digital se relaciona con el reconocimiento personal y social de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.	HE3: El gobierno digital se relaciona adecuadamente con el reconocimiento personal y social de los trabajadores administrativos en una universidad pública de Ica, 2025.	• Reconocimiento personal y social.	Instrumento de recolección: Cuestionario.

Nota. Elaboración propia (2025)