

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y  
Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

## **Gobierno digital de la Universidad Técnica Estatad de Quevedo y su incidencia en la percepción estudiantil año 2023**

Digital government of the Quevedo State Technical University and  
its impact on student perception in 2023

**Yordy Marcelo Macías Alcívar**

Yordy.macias2017@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0003-0446-7484>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Charlotte – E.E.U.U

**Sonia Rocío Rosado Montoya**

soniarosadom@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-0089-4410>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Charlotte – E.E.U.U

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i3.4206>

**Artículo recibido:** 26 de junio de 2025

**Aceptado para publicación:** 22 de julio de  
2025.

**Conflictos de Interés:** Ninguno que declarar.

  
**Redilat**  
Red de Investigadores  
Latinoamericanos

**NÚMERO**

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i3.4206>

## Gobierno digital de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y su incidencia en la percepción estudiantil año 2023

Digital government of the Quevedo State Technical University and its impact on student perception in 2023

**Yordy Marcelo Macías Alcívar**

Yordy.macias2017@uteq.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0003-0446-7484>  
Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Charlotte – E.E.U.U

**Sonia Rocío Rosado Montoya**

soniarosadam@hotmail.com  
<https://orcid.org/0009-0007-0089-4410>  
Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Charlotte – E.E.U.U

Artículo recibido: 26 de junio de 2025. Aceptado para publicación: 22 de julio de 2025.  
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### Resumen

El Gobierno Digital de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) ha puesto en práctica soluciones digitales en el área administrativa para hacer más sencillos los trámites y procesos. Los sitios web son ahora esenciales para hacer más claro cómo se manejan las cosas y garantizar la calidad de los servicios en las universidades, funcionando como una herramienta fácil para manejar información confiable, lo que les da prestigio. Los usuarios, principalmente los estudiantes, pueden acceder en línea a servicios de matrícula, pedir certificados y otros documentos académicos en formato digital, y obtener información sobre programas académicos, planes de estudio y evaluaciones a través de la plataforma digital. Esto ha permitido tener una mejor comprensión de las expectativas y el desarrollo de la institución. Tras revisar diversas fuentes, se empleó un modelo para evaluar los servicios digitales de la universidad, el cual incluye siete características: Funcionalidad, confiabilidad, Usabilidad, Eficiencia, Facilidad de mantenimiento, Portabilidad y Satisfacción. Se llevaron a cabo entrevistas y encuestas para conocer la percepción de los estudiantes. Los resultados mostraron que el 95.45% de los estudiantes creen que el sitio web de la universidad está diseñado para ajustarse a dispositivos móviles, adaptando el tamaño de la pantalla para facilitar la navegación. Además, el 90.11% de los estudiantes dijeron que se sienten seguros respecto a la protección de sus datos en el sistema de gestión académica de la universidad, lo que les da confianza acerca de la privacidad en el uso de la tecnología de la información.


*Palabras clave:* gobierno digital, evaluación, servicios online, estudiantes, percepción

### Abstract

The Digital Government of the Quevedo State Technical University (UTEQ) has implemented digital solutions in the administrative area to make procedures and processes simpler. Websites are now essential to make it clearer how things are handled and ensure the quality of services in universities,

functioning as an easy tool to manage reliable information, which gives them prestige. Users, mainly students, can access online enrollment services, order certificates and other academic documents in digital format, and obtain information on academic programs, curricula and evaluations through the digital platform. This has provided a better understanding of the institution's expectations and development. After reviewing various sources, a model was used to evaluate the university's digital services, which includes seven characteristics: Functionality, Reliability, Usability, Efficiency, Ease of maintenance, Portability and Satisfaction. Interviews and surveys were conducted to learn about the students' perception. The results showed that 95.45% of the students believe that the university's website is designed to fit mobile devices, adapting the screen size to facilitate navigation. In addition, 90.11% of students said they feel confident about the protection of their data in the university's academic management system, which gives them confidence about privacy in the use of information technology.

*Keywords:* digital government, evaluation, online services, students, perception, perception

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Macías Alcívar, Y. M., & Rosado Montoya, S. R. (2025). Gobierno digital de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y su incidencia en la percepción estudiantil año 2023. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (3), 3458 – 3473.  
<https://doi.org/10.56712/latam.v6i3.4206>

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la UNESCO, las comunidades que generan conocimiento necesitan basarse en cuatro aspectos fundamentales: libertad de expresión, acceso global a la información y al saber, respeto por la diversidad cultural y de idiomas, y educación de calidad para todos. Por lo tanto, para fortalecer y crear estados democráticos, es necesario avanzar hacia gobiernos que sean digitales, abiertos e inteligentes. (CEPAL, 2022)

Las ciudades inteligentes o smart cities son soluciones que buscan equilibrar a las personas, las instituciones, la tecnología y la sostenibilidad. Con una visión completa y unida, se pretende disminuir el daño al medio ambiente, mejorar la competitividad económica, asegurar la protección de todos los ciudadanos y fomentar la transparencia en la gobernanza. (Repsol, 2023)

Los países enfrentan el reto de establecer una política nacional que incorpore el gobierno digital como una estrategia global, abarcando tanto a las entidades estatales como a las organizaciones no gubernamentales, siempre siguiendo las leyes y regulaciones. Además, se busca aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la gestión y los servicios brindados. Esto se basa en un entorno de gobierno digital.

En Ecuador, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) en 2023, el 72.7% de las personas acceden a internet, y hay un 7.6% de analfabetismo digital, lo que significa que más de la mitad de la población usa tecnología. Por ello, es crucial implementar el gobierno digital en las instituciones de educación superior para que funcionen adecuadamente en la sociedad. La digitalización de los procesos administrativos y la adopción de herramientas tecnológicas para la enseñanza y el aprendizaje aumentan la eficacia administrativa y académica, brindando mejor acceso y calidad en los servicios para los usuarios, tanto internos como externos.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo dispone de herramientas digitales que ofrecen servicios administrativos y académicos, como el sistema de gestión documental Quipux, el correo electrónico, el Sistema de Gestión Académica SGA y su página web, que actúa como una presentación institucional para la comunidad. Esta implementación ha facilitado el acceso y ha mejorado la calidad de los servicios para los estudiantes y profesores. El objetivo principal de este proyecto de investigación es analizar el gobierno digital de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cómo lo perciben los estudiantes; se considera que los servicios en línea que ofrece el gobierno digital necesitan ser más conocidos para que los estudiantes los usen más a menudo, por eso uno de los principales retos es la brecha digital, que se refiere a las diferencias en el acceso a la tecnología entre diferentes grupos de personas.

Además, el gobierno digital brinda muchas oportunidades en la educación, especialmente para personas con discapacidades auditivas o visuales, pero también puede excluirlas debido a las barreras digitales que les impiden acceder a programas que convierten texto en voz o a aplicaciones de lectura de pantalla; la falta de accesibilidad convierte la plataforma en tecnología no inclusiva.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo-UTEQ, fue establecida a través del Decreto Nro. 156 del Congreso Nacional, publicado en el Registro Oficial N°. 674 el miércoles 1 de febrero de 1984; está ubicada en la Av. Quito Km. 1 ½ rumbo a Santo Domingo en la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo es una institución pública de educación superior, sin fines de lucro y con personalidad jurídica, que goza de autonomía en lo académico, administrativo, financiero y orgánico, tiene un patrimonio propio y es de derecho público; forma a profesionales para satisfacer las necesidades de la sociedad, ofrece diez unidades académicas y treinta carreras, incluyendo

programas de Admisión y Posgrado, y cuenta con trece mil ochocientos setenta y siete estudiantes matriculados en el primer periodo académico del año 2023.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, conocida como UTEQ, comenzó a trabajar con tecnologías de redes y comunicaciones en 1998. Esto fue posible gracias a un acuerdo con la Red Ecuatoriana de Investigación Ciencia y Tecnología, que se llama REICYT. Las universidades debían compartir información científica de sus investigaciones, tesis y otros documentos científicos. Para ayudar con esto, REICYT proporcionó servidores, módems, hubs, conmutadores y otros dispositivos de comunicación. Además, la universidad contrató a la empresa Puntonet para obtener servicio de Internet a través de un módem. La conexión funcionaba a una velocidad de 24 Kb/s, pero solo podía usarse en unos pocos ordenadores. Ese mismo año, la universidad lanzó su primer sitio web, creado con el programa NetObject Fusión, que fue donado por REICYT, y el sistema de correo comenzó a funcionar en la plataforma Lotus Notes, además del dominio.

Con los cambios en el gobierno, el programa REICYT dejó de existir. El 13 de diciembre de 2002, el Honorable Consejo Universitario de la UTEQ dio la aprobación para crear el Instituto de Informática, que tenía como objetivo fomentar el uso de nuevas tecnologías con calidad alta en el servicio. Este instituto estaba formado por varios departamentos: Redes y Conectividad, Mantenimiento y Soporte Técnico, Laboratorios, Servicios y Desarrollo de Software. También se mejoró la conexión a Internet, aumentando la velocidad de 24 Kb/s a 256 Kb/s en un canal transparente. Luego, el ancho de banda de Internet se aumentó a 1024 Kb/s y se instalaron equipos informáticos nuevos para beneficiar a la comunidad de la universidad.

Antes de la modificación de leyes y nuevos métodos de gestión, la universidad empezó a aplicar nuevas normativas basadas en la Gestión por Procesos, lo que llevó a la creación de nuevas áreas. Entre estos cambios, el Departamento de Informática se transformó en la Unidad de Gestión de la Información. En 2002, se creó el Sistema de Información Universitaria (SIU) con características locales, específico para registrar notas.

En 2012, se aumentó el ancho de banda a 100 Mb/s y se introdujo el SICAU, que es el Sistema de Control Académico Universitario. Este sistema automatiza procesos que antes se hacían a mano, protege los registros académicos de los estudiantes y egresados, y organiza actividades repetitivas como: registro de asistencias, registro de calificaciones y archivo de notas.

La institución ha implementado en 2018 el Sistema de Gestión Académica (SGA) para mejorar sus procesos académicos y administrativos. Este sistema incluye módulos como Aula Virtual, gestión de notas, asistencia, horarios y más. La Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) también cuenta con un sitio web que se ha actualizado para cumplir con los requerimientos de la comunidad. Sin embargo, es necesario realizar una evaluación externa de su funcionamiento a través de encuestas y pruebas de usabilidad para identificar problemas de accesibilidad y eficiencia.

El Gobierno Digital utiliza tecnologías de la información para mejorar el acceso a la información y optimizar procesos. En esta investigación, se estudiará la calidad del gobierno digital en el sitio web institucional, evaluando aspectos como la actualización, la disponibilidad en otros idiomas y la falta de servicios de pago en línea. También se revisarán problemas en el SGA, como la coherencia del menú de opciones y la necesidad de herramientas inclusivas para personas con discapacidades. Un portal con baja calidad puede afectar la confianza de los usuarios, por lo que es esencial cumplir con normas de gestión de datos y accesibilidad para asegurar la satisfacción de los estudiantes. Por este motivo se plantea como pregunta de investigación: ¿Cómo incide la percepción estudiantil en el uso del Gobierno Digital de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo año 2023?

Para dar respuesta a esta interrogante planteada, se presenta como objetivo general: General Evaluar el Gobierno Digital y su incidencia en la percepción estudiantil de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, año 2023; mientras que los específicos son: identificar la accesibilidad a los servicios digitales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo; determinar el impacto del gobierno digital en la calidad de la educación, enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de la UTEQ; establecer los indicadores de accesibilidad de eficiencia y efectividad del gobierno digital en el proceso educativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Asimismo, se plantea como preguntas de investigación las siguientes:

- ¿Cómo identificar la accesibilidad a los servicios digitales ofrecidos por la UTEQ?
- ¿De qué manera el Gobierno Digital impacta en la enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de la UTEQ?
- ¿Cómo la débil valoración del Gobierno Digital mediante indicadores de accesibilidad de eficiencia y efectividad, repercute el proceso educativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?

La investigación que se presenta se enfoca en el gobierno digital y cómo afecta la visión de los estudiantes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Esto nos permite entender lo que piensan los estudiantes sobre la falta de acceso a servicios para realizar pagos en línea, la carencia de herramientas digitales para personas con discapacidades, lo que provoca que estos grupos se sientan excluidos. También hay un problema de falta de información actualizada sobre avisos importantes y eventos académicos.

Se analiza si el gobierno digital de la UTEQ, a través de sus plataformas en línea, ofrece herramientas para que los estudiantes puedan comunicarse con las autoridades de la universidad, haciendo consultas o presentando propuestas. Esto promueve la participación de los estudiantes, lo cual es esencial en un gobierno digital, ya que les da la oportunidad de expresar sus opiniones, lo que genera un sentido de pertenencia y de involucramiento en la toma de decisiones de la universidad.

En este contexto, el gobierno digital en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo tiene muchas razones para existir, como mejorar la administración, el acceso a información actualizada, hacer más fácil la comunicación y la participación de los estudiantes, reforzar el aprendizaje en línea y cuidar la seguridad de la información. Todo esto resulta en una percepción positiva de los estudiantes, quienes disfrutarán de una gestión más efectiva, mayor claridad, participación activa y una experiencia de aprendizaje más enriquecedora.

Esta investigación es importante para promover un gobierno digital universitario de calidad, evaluando los servicios de acuerdo a las características de un gobierno digital eficaz: diseñado digitalmente, basado en datos, que funcione como plataforma, abierto por defecto, centrado en el usuario, proactivo y alineado con estándares de calidad como funcionalidad, confiabilidad, usabilidad, eficiencia, facilidad y portabilidad. Para lograr que sea eficiente y efectivo, se requiere de una mejora constante, innovación y colaboración entre todos los usuarios, tanto internos como externos, incluida la sociedad civil. Esto ayudará a generar más transparencia y confianza en la gestión de la universidad.

## **METODOLOGÍA**

Esta investigación se basó en dos tipos de enfoques: cualitativo y cuantitativo. El enfoque cualitativo se utilizó a través de entrevistas sobre la variable independiente. Por otro lado, el enfoque cuantitativo se aplicó porque se hizo una muestra para evaluar cómo los estudiantes ven el Gobierno Digital de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo-UTEQ.



Para realizar el estudio sobre cómo el Gobierno Digital de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo influye en la percepción de los estudiantes, se obtuvo información de fuentes primarias mediante entrevistas y encuestas a la población de la UTEQ. Esto permitió recolectar datos que se organizaron y se analizó la accesibilidad al gobierno digital.

Además, fue crucial contar con información secundaria que se obtuvo de libros, artículos, textos académicos y fuentes de internet. Esto sirvió para enriquecer las respuestas sobre las variables estudiadas. Se usaron diferentes métodos como el inductivo, deductivo, analítico, histórico-lógico y estadístico para resolver las preguntas sobre el problema planteado.

La población objeto de estudio incluye a los usuarios internos que trabajan en el área de Gobierno Digital de la Institución, así como a los estudiantes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. En esta investigación, se consideró a la población como los empleados administrativos de la Unidad de Tecnología de la Información, Administración de Sistemas para la Gestión Académica y Relaciones Públicas de la UTEQ. Dado que se trata de una población pequeña, se encuestó al cien por ciento.

**Tabla 1**

*Población de estudio*

Ítems	Detalle	Muestra
1	Líder de Tecnologías de la Información Comunicación	1
1	Directora de Relaciones Públicas	1
1	Líder de la Unidad de Adm. de Sistemas para la Gestión Académica	1
<b>Total</b>		<b>3</b>

**Fuente:** elaboración propia.

De acuerdo con la información de la Unidad de Registro, en el año 2023, la Universidad Técnica Estatal de Quevedo tiene un total de 13. 877 alumnos inscritos.

Para conseguir la muestra de la población se utilizó la siguiente ecuación, creada para poblaciones limitadas:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n= total de la población = 13.877	n= 13.877
Z= nivel de confianza = 0,95	Z= 1,96
p= probabilidad del evento que ocurra = 0,50	p= 50%
q= probabilidad del evento que no ocurra =0,50	q= 50%
e= error de estimación = 0,05	e= 5%
	<b>n= 374</b>

**Tabla 2**

*Muestra de la población en estudio*

<b>Detalle</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra representativa</b>
Estudiantes Pregrado	10,760	290
Estudiantes Nivelación	2,384	64
Estudiantes Posgrado	733	20
<b>Total</b>	<b>13,877</b>	<b>374</b>

**Fuente:** <https://www.uteq.edu.ec>

Una vez que se tuvo la muestra de 374 alumnos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, se llevó a cabo el cálculo de la parte proporcional para hacer las encuestas a los estudiantes de manera justa. Así, se distribuyó de la siguiente forma: 290 para Pregrado, 64 para Nivelación y 20 para Posgrado.

Se utilizó la técnica de observación, que ayudó a comprender cómo funciona, el rendimiento y los resultados del gobierno digital de la UTEQ.

Se realizó entrevistas con el Líder de Tecnologías de la Información y Comunicación, el Líder de la Unidad de Administración de Sistemas para la Gestión Académica, y la directora de Relaciones Públicas de la UTEQ, para conocer sus opiniones sobre los aspectos analizados en la investigación.

Se usó un formulario estructurado para entender cómo ven los estudiantes la funcionalidad de la tecnología en la Universidad.

Recolección y revisión de la información preliminar, con el objetivo de convertirla en información clara y organizada mediante tablas y gráficos para obtener los resultados que dieron origen a los datos.

Realización de la recolección nuevamente, en algunos casos particulares para solucionar errores en las respuestas.

Llevar a cabo la tabulación de los datos.

Gestión de la información (ajuste de datos numéricos que no afecten de manera importante los análisis).

Análisis estadístico de la información y/o datos para mostrar los resultados.

### **DESARROLLO**

En el gobierno digital enfocado a la ciudadanía, la atención se centra en cómo los ciudadanos interactúan con el gobierno a través de la tecnología. En este orden de ideas, se define la digitalización como mayor conectividad y redes de tecnologías digitales para optimizar la comunicación, los servicios y el comercio entre comunidad, organizaciones y entes de control. (Linkov, 2018)

El gobierno digital permitirá que los servicios públicos funcionen de manera más eficiente y ahorren dinero, además de crear una gobernanza cada vez más transparente que brindará a los ciudadanos acceso a datos e información sobre sus actividades. (Correa, 2022)

Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en septiembre de 2015, en la Cumbre de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas celebrada en Nueva York, los estados miembros aprobaron formalmente la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. La agenda tiene 17 objetivos, entre los que encontramos (ODS.9) este objetivo significa:



“Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.” (unesco, 2018)

Dentro del ODS.9 se fija la meta 9.c. “Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados.” (unesco, 2018)

## RESULTADOS

Se realizó entrevistas a el Líder de la Tecnología de la Información y Comunicación, y a la Directora de Relaciones Públicas, para identificar la accesibilidad al gobierno digital de la UTEQ.

**Tabla 3**

*Entrevista a Líder de Tecnología de la Información Comunicación, respuestas y análisis*

<b>Entrevista a Líder de la Tecnología de la Información y Comunicación UTEQ</b>			
<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
1.	¿Cuál fue el método que se usó para organizar la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?	En 1998, la UTEQ comenzó a explorar las tecnologías relacionadas con redes y comunicaciones, haciendo un acuerdo con la Red Ecuatoriana de Investigación Ciencia y Tecnología REICYT. En este acuerdo, las universidades del país estaban obligadas a intercambiar información científica sobre investigaciones, trabajos de grado y artículos científicos para ser publicados en internet.	Este dato es importante porque ayuda a entender el cambio digital que ha estado ocurriendo en la UTEQ.
2.	¿Al introducir las tecnologías de la información y la comunicación en la UTEQ, cuáles sistemas se unieron en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?	Después de múltiples pasos y mejoras, en el año 2000 se introdujo el Sistema de Información Universitario, conocido como SIU. Este sistema era únicamente una herramienta local para anotar las notas. Más tarde, en 2012, se puso en funcionamiento el Sistema de Control Académico Universitario, llamado SICAU, que era un software totalmente enfocado en el ámbito académico. En este sistema se podían apuntar las asistencias, las notas de las evaluaciones y se creaban historiales de calificaciones de los estudiantes. Finalmente, en 2018 se lanzó el Sistema de Gestión Académica, conocido como SGA.	Las tecnologías de la información y la comunicación se ven como instrumentos que ayudan a manejar el conocimiento, aumentando la importancia del aprendizaje para los alumnos y facilitando la obtención de diferentes tipos de información a través de los sistemas.
3.	¿Cómo caracterizaría la infraestructura tecnológica presente en la UTEQ?	El suministro de equipos y conexión en la institución satisface lo que requiere la comunidad de estudiantes y profesores. En este momento tiene una red de fibra óptica de amplio alcance para los dos campus.	Tener una infraestructura que se ajuste a las dimensiones y necesidades de la institución facilita que los sistemas de información operen de forma eficaz.

4.	¿Cuáles han sido las principales inversiones en equipo y programas que se han realizado?	En cuanto al equipo, la institución posee servidores HP PROLIANT DL360 GEN10 y un cortafuegos que protege los dos campus. También se cuenta con una conexión a CEDIA, la cual facilita la comunicación entre las distintas áreas del campus central y el campus La María. En relación a los programas, se tiene un Sistema de Gestión Académica SGA, que se adquirió mediante un acuerdo con la Universidad de Milagro en 2018.	Este sistema ha ido mejorando su funcionamiento tanto en el aspecto académico como en el administrativo desde que se implementó. Todos estos elementos son muy valiosos para guardar los datos de la universidad y ayudan a mejorar la gestión tanto para los usuarios internos como para los externos.
5.	¿Cree usted que la UTEQ tiene el equipamiento tecnológico necesario para llevar a cabo el gobierno digital?	En este momento, la red CEDIA, que es la Corporación Ecuatoriana para el Desarrollo de la Investigación y la Academia, brinda el servicio tanto para el Campus central como para el Campus la María, con un ancho de banda de 2,250 Gbps. Esto permite que la Universidad tenga la habilidad de almacenar sistemas y datos en general.	Pienso que la UTEQ dispone de los recursos y de la tecnología necesaria para poner en marcha y ofrecer servicios gubernamentales de forma eficaz y accesible mediante las tecnologías de la información y de la comunicación.

**Fuente:** elaboración propia.

Entrevista a la directora de Relaciones Públicas, para identificar la accesibilidad a los servicios digitales del sitio web de la UTEQ.

**Tabla 4**

*Entrevista a la directora de Relaciones Públicas, respuestas y análisis*

<b>Entrevista a la directora de Relaciones Públicas UTEQ</b>			
<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
1.	¿Cuál es la relevancia de establecer un gobierno digital en la universidad, y de qué manera puede ayudar a la comunidad educativa?	Es relevante porque vivimos en una sociedad digital y, especialmente, los alumnos son quienes lideran en el uso de la tecnología.	La creación de un gobierno digital en la universidad es muy valiosa hoy en día, ya que puede proporcionar varios beneficios importantes para la comunidad educativa, como la disponibilidad de información, educación en línea, y más.

2.	¿Cuáles son las tecnologías principales que se utilizan en el gobierno digital de la universidad?	La tecnología más importante que se usa en la universidad es el sitio web <a href="http://www.uteq.edu.ec">www.uteq.edu.ec</a> , que es el canal oficial para el público en general. De hecho, la gente busca información en este sitio porque les genera confianza. Además, están las redes sociales más populares como Facebook, X, y especialmente TikTok, que es un canal influyente donde se encuentra la mayoría del público, tanto interno como externo, siendo los estudiantes el grupo más grande. También tenemos una revista digital que está destinada a los usuarios internos y se envía por correo institucional.	El sitio web es muy importante, ya que es donde se guarda toda la información oficial sobre la academia. En cuanto a las redes sociales, son muy útiles para influir en los estudiantes, ya que a través de ellas se hacen anuncios sobre las carreras, se publican eventos y también se fomenta la interacción, donde los estudiantes son los que más participan.
3.	¿Cómo se evalúa el efecto y el rendimiento de las acciones de gobierno digital en la universidad?	La universidad dispone de un servidor que permite recoger datos, pero desde el departamento se analizan cada tres meses las conductas de los usuarios, revisando cuántas personas acceden al sitio web. Este año se ha logrado, por primera vez, alcanzar un millón de visitas, y estas cifras varían dependiendo de los períodos de admisión y matrícula. Además, dentro del departamento se fijan objetivos en las redes sociales publicitarias; por ejemplo, en TikTok hemos conseguido 10 mil seguidores, lo que nos coloca entre las universidades públicas con mayor crecimiento en esta plataforma. En Facebook, aún estamos trabajando para mejorar nuestra presencia.	El tráfico en el sitio web es una señal importante que ayuda a mantenerlo actualizado y a analizar cómo está funcionando. Este conteo de visitas puede ajustarse dentro del sitio web para tener siempre información actual.
4.	¿Cree usted que la página web de la universidad es adecuada para el grupo vulnerable que tiene discapacidad auditiva y visual?	Se han hecho mejoras en la página, sobre todo para quienes tienen problemas de audición, y se ha añadido información para quienes tienen dislexia. Hay una opción en el lado derecho donde se pueden cambiar los colores y los resaltadores de lectura, entre otras cosas. El siguiente paso es centrar esfuerzos en ayudar a las personas con discapacidades visuales.	Es importante mencionar que el sitio web de la UTEQ ha estado adaptándose a las necesidades de inclusión, pero debemos asegurarnos de que las personas con discapacidad auditiva puedan acceder y comprender el contenido fácilmente, lo que incluye subtítulos para los videos y transcripciones de los

			audios, entre otros recursos.
5.	¿La administración digital de la UTEQ brinda la opción de pagar matrículas y aranceles en línea, entre otros servicios?	Este es un plan que se está desarrollando especialmente para los alumnos de posgrado, que son los que aprovecharían esta opción.	Para que la administración digital funcione de manera efectiva, es esencial tener un sistema de pagos en línea, por motivos de seguridad y para ahorrar tiempo
6.	¿Cuál es su opinión general, desde su punto de vista laboral, sobre la efectividad del gobierno digital que se ha puesto en práctica en la UTEQ?	En resumen, hay progresos significativos, al ofrecer un acceso sencillo a la información, mejora la comunicación, y enriquece la experiencia total de estudiantes, docentes y personal administrativo.	La implementación del gobierno digital en la universidad necesita tiempo, recursos y trabajo conjunto entre varios grupos. También es vital ajustar las estrategias a las necesidades concretas de la institución y de la comunidad educativa.
7.	¿Qué nuevas tendencias o desarrollos ve en el ámbito del gobierno digital para la universidad?	Se está trabajando en la implementación de un chatbot activo que contiene datos sobre la universidad para responder preguntas de manera inmediata.	Este modelo es creado específicamente por la UTEQ y permite una comunicación en ambas direcciones, ya que busca mantener una búsqueda continua de información entre la universidad y su comunidad.

**Fuente:** elaboración propia.

Posterior a estas entrevistas, se realizó otras al Líder de la Unidad de Administración de Sistemas para la Gestión Académica de la UTEQ, para determinar la influencia del gobierno digital en la calidad de educación.

**Tabla 5**

*Entrevista a Líder de la Unidad de Administración de Sistemas para la Gestión Académica UTEQ*

<b>Entrevista a Líder de la Unidad de Administración de Sistemas para la Gestión Académica UTEQ</b>			
<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
1.	¿Hay reglas legales y reguladoras que guían el gobierno digital en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cuál es su propósito?	La universidad tiene un Reglamento de Control de Usuario y de la Información de la UTEQ, que se está cambiando debido a la delicadeza de los datos, el uso incorrecto de la información y las varias limitaciones que establece la Ley Orgánica de Protección de Datos Públicos.	Es esencial enfocarse en la actualización del reglamento porque es el documento clave que organiza cómo se trabaja, establece las metas y las normas

			para compartir información.
2.	¿La comunidad universitaria, que incluye a empleados, docentes y estudiantes, recibe orientación sobre cómo usar la plataforma académica de la institución?	El personal administrativo es informado sobre cada nueva actualización del Sistema de Gestión Académico-SGA. Además, los profesores reciben formación sobre la plataforma al comienzo de cada periodo académico, lo que equivale a dos veces al año. Generalmente, esta capacitación está dirigida a los nuevos empleados. En el caso de los estudiantes, durante la primera semana de su nivelación se les enseña a usar la plataforma. También hay manuales de usuario disponibles que sirven como material de ayuda para toda la comunidad universitaria.	El uso frecuente de la plataforma permite que todos los miembros de la comunidad universitaria, que son los usuarios internos, se familiaricen con la navegación.
3.	¿El gobierno digital de la UTEQ ofrece el servicio de pagos en línea de matrículas, arancel entre otros, los registros y procesos tanto administrativos como académicos se actualizan en línea?	Al momento no se cuenta con una aplicación de pago en línea, pero si un mecanismo de actualización de archivo de pago a través de un enlace que en veinticuatro horas se puede verificar el pago, dentro de los procesos administrativos y académicos la mayoría de ellos al registrar se actualizan en línea, aunque aún existen algunos módulos por automatizar.	En lo que respecta a la eficiencia, la institución debe priorizarlo, ya que un gobierno digital incluye los procesos de actualización y pagos en línea.
4.	¿Piensa usted que el sistema de gestión académica es adecuado para incluir a las personas con discapacidad visual y auditiva?	El sistema es útil para quienes tienen dificultades auditivas porque es fácil de usar, pero no ocurre lo mismo para aquellos que tienen problemas de visión. Sin embargo, esto está en el plan de mejora.	Es importante que la institución, al formar profesionales y al tratar la inclusión como una política pública, realice mejoras en las plataformas digitales para atender a esta población vulnerable.
5.	¿Cómo se asegura la protección de la información y la privacidad de los usuarios en el sistema digital de la universidad?	Una manera de cuidar los datos es que el sistema está configurado para que se use de forma temporal y se cierra la sesión automáticamente. La autenticación se envía al correo institucional para que el usuario sepa cuándo accede a la plataforma. Actualmente, se está trabajando en la posibilidad de validar el ingreso mediante un código que se envíe por correo o como mensaje de texto.	La seguridad está relacionada con la funcionalidad, y debe ser evaluada de manera continua para garantizar que sea confiable, ya que la base de datos de la institución contiene información delicada.
6.	¿Cree usted que la UTEQ cuenta con la tecnología adecuada para implementar el gobierno digital?	En el ámbito académico, se ha avanzado cerca del 85%, pero los módulos administrativos están funcionando solo al 50%, y se está	El gobierno digital en la universidad es un sistema integral, por lo que es importante enfocarse en mejorar



		elaborando una propuesta para mejorarlos.	los módulos de procesos administrativos para garantizar su eficiencia.
7.	¿Están los alumnos, maestros y personal participando en la creación y mejora constante del gobierno digital en la UTEQ, y qué acciones se están realizando para hacer más eficaces los procesos académicos y administrativos con la ayuda de la tecnología?	Se incluye a estas personas mediante la Comisión de Evaluación Interna de la universidad, que cada semestre lleva a cabo una evaluación entre pares de los estudiantes, lo que proporciona información valiosa para la mejora continua del gobierno digital. La meta es alcanzar los objetivos de un gobierno digital, lo cual requiere digitalizar todos los procesos que representa un desafío para la universidad.	La facilidad para mantener estos sistemas es adaptable, por lo que el gobierno digital de la UTEQ puede seguir mejorando, especialmente en la parte administrativa, donde es importante aumentar su eficiencia y efectividad.

**Fuente:** elaboración propia.

Además, se realizó un estudio sobre la accesibilidad y efectividad del gobierno digital en el proceso educativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ). Se usó un modelo de evaluación que incluye un cuestionario de 20 preguntas. De 372 estudiantes encuestados, el 99.47% conoce el sitio web institucional, lo que muestra un alto uso de tecnología. El 81.82% considera que la carga del sitio web y el Sistema de Gestión Académica (SGA) es rápida. Sin embargo, el 40.11% opina que los servicios de la web están actualizados, mientras que el 56.15% no tiene clara esta información.

Sobre la traducción del sitio web a otros idiomas, el 55.08% desconoce si existe esta opción. Para asegurar que todas las personas, incluidas las que tienen discapacidad, puedan acceder a la información, es crucial contar con características de accesibilidad. La mayoría, el 90.11%, siente que la información es segura y el 91.71% sabe que hay políticas de privacidad.

El 89.57% ha enfrentado problemas en el sistema académico, por lo que se deben hacer mejoras para evitar interrupciones. En cuanto a la navegación del SGA, el 62.57% la considera intuitiva, aunque es necesaria capacitación para un mejor uso. Muchos (67.11%) creen que hay tutoriales disponibles, pero en realidad solo hay manuales.

Pocos estudiantes, el 22.46%, creen que hay un servicio de pagos en línea, y el 68.72% desconoce la comunicación bidireccional con la institución. La mayoría no utiliza herramientas de consultas en línea, y el 40.11% no sabe que hay un buscador en el sitio web.

El uso de redes sociales ayuda en la comunicación entre alumnos y docentes. Al evaluar los servicios, el 72.19% de los estudiantes está satisfecho, resaltando la necesidad de mejoras continuas en el gobierno digital de la UTEQ.

## **DISCUSIÓN**

La disponibilidad de los servicios digitales en las universidades es crucial para todos: estudiantes, maestros, personal administrativo y visitantes. Esto les permite acceder a los recursos e información que tienen a su disposición. Así, la institución asegura la transparencia y la participación de la comunidad, siguiendo las reglas sobre accesibilidad.

Según los datos que se usan para evaluar el impacto y el rendimiento de las acciones de gobierno digital en la universidad, se utiliza la herramienta Google Analytics, que ayuda a medir aspectos como



el número de visitas o el tiempo promedio que los usuarios pasan en el sitio. También permite hacer seguimiento y recoger información de la página web y las aplicaciones para entender mejor cómo utilizan los usuarios el servicio.

El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, CACES, en 2021 señala que es importante analizar los sistemas, plataformas y herramientas tecnológicas que tiene la institución. Esto ayuda a gestionar sus procesos, ofrecer información a la comunidad universitaria y compartirla tanto dentro como fuera de la institución.

El gobierno digital en la educación superior generalmente mejora la calidad del aprendizaje y la enseñanza de los estudiantes. Facilita la interacción en el aula virtual y promueve la participación activa mediante foros, chats y actividades en grupo. Esto fomenta un aprendizaje más dinámico y colaborativo. Por eso, es esencial tener un diseño intuitivo y fácil de navegar, que se adapte a las necesidades de los usuarios, incluyendo a aquellos con diferentes habilidades y discapacidades que enfrentan barreras de accesibilidad.

Los servicios digitales deben seguir regulaciones internas basadas en leyes y normas, especialmente la Ley Orgánica de Protección de Datos Públicos, para asegurar la protección de la información y fomentar un uso responsable de estos recursos.

Un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo, BID, en 2018 sobre los trámites ciudadanos y el gobierno digital en América Latina y el Caribe, indica que estos países tienen un promedio de 2577 trámites. En Ecuador, hay aproximadamente 4679 trámites, pero solo el 11% se pueden concluir en línea.

En este contexto, lo que señala el BID reafirma la importancia de evaluar los servicios digitales en las universidades para conocer la satisfacción de los usuarios y comprobar que se cumplen los estándares de calidad, eficiencia y efectividad. Esto se relaciona con el Índice de Gobierno Digital y los Criterios ISO/IEC 9126.

**Diseñado digitalmente - Funcionalidad:** El sitio web está en funcionamiento y las plataformas de aprendizaje, los sistemas de gestión académica y las herramientas de colaboración están conectadas.

**Impulsado por los datos - Confiabilidad:** Un servicio que funciona sin fallos ni paradas se considera seguro y protege la privacidad de la información.

**Actúa como plataforma - Usabilidad:** Según este criterio, el Sistema de Gestión Académica se ve como una herramienta fácil de usar, ya que permite registrar diversas opciones con la formación adecuada.

**Abierto por defecto - Eficiencia:** Tanto el sitio web como el sistema de Gestión Académica responden rápidamente, aunque se sugiere que deberían ofrecer servicios adicionales, como pagos en línea y herramientas accesibles para personas con discapacidades.

**Dirigido por el usuario - Facilidad de mantenimiento:** Este estándar se cumple mediante recursos como guías y documentos para su uso, además de que no hay interrupciones debido a trabajos de mantenimiento.

**Proactivo - Portabilidad:** Asegura que los usuarios pueden acceder a los servicios desde varios dispositivos y navegadores.

**Proactivo - Satisfacción del Usuario:** Según las encuestas realizadas, la satisfacción entre los estudiantes es alta, con una calificación promedio de 72. 19%. Sin embargo, la mayoría de las calificaciones están entre 8 y 10, siendo el puntaje de 8 el más común con un 36. 36% de aceptación,

lo que impulsa un enfoque hacia la mejora continua del gobierno digital en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

### **CONCLUSIÓN**

La disponibilidad de los servicios digitales en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo muestra que su página web actúa como una fuente de información. En la sección administrativa, se publican informes sobre transparencia y rendición de cuentas, mientras que en el ámbito académico se agrupan contenidos relevantes como: conferencias, postulaciones, inscripciones, biblioteca virtual, y noticias sobre decisiones institucionales. No obstante, hay ciertos enlaces que necesitan mejoras, así como los procesos de pagos en línea, y se debería asegurar la inclusión de módulos para personas del grupo vulnerable, especialmente para quienes tienen discapacidad visual, en relación con los indicadores de usabilidad y eficiencia.

La participación activa de alumnos, docentes y personal en el proceso de mejora continua del gobierno digital es crucial para asegurar que las soluciones aplicadas sean efectivas, cumplan con las verdaderas necesidades y fomenten la colaboración y la transparencia.

En los resultados de la evaluación del gobierno digital de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, y su efecto en la población estudiantil, se utilizaron indicadores de accesibilidad, eficiencia y efectividad, combinando los indicadores de gobierno digital de la CEPAL con los criterios de las Normas ISO/IEC 9126. Se identificaron ciertas carencias en la información que fluye entre la institución y los estudiantes, en cuanto a funcionalidad y eficiencia, lo que llevó a una satisfacción de 72.19%.

## REFERENCIAS

CEPAL. (2022). Gobierno Digital. Gobierno Digital. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf)

Correa, L. (25 de noviembre de 2022). Gobierno Digital. Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5343/534367793009/html/>

Linkov, I. (15 de febrero de 2018). Gobierno Digital Enfocado a la ciudadanía. mdpi. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/2/440>

unesco. (2018). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible: 2015-2030. Global Education Monitoring Report Team, <https://es.unesco.org/gem-report/node/1346>.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons 