

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de los servicios en línea que ofrece la plataforma digital del Ministerio de Educación en el cantón Tulcán, periodo 2019-2020”

Trabajo de titulación previa la obtención del
título de Licenciada en Administración Pública

AUTORA: López Martínez Karen Estefanía

TUTOR: Pérez Parra Wladimir Alberto, PhD

Tulcán, 2022

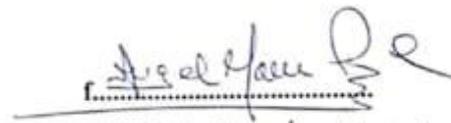
CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante López Martínez Karen Estefanía con el número de cédula 0402031629 ha elaborado el trabajo de titulación: "Análisis de los servicios en línea que ofrece la plataforma digital del Ministerio de Educación en el cantón Tulcán, periodo 2019-2020."

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



.....
PhD. Pérez Parra Wladimir Alberto
TUTOR



.....
Phd. Marin Pérez Ángel Antonio
LECTOR

Tulcán, agosto de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de **Licenciada** en la Carrera de Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, López Martínez Karen Estefanía con cédula de identidad número 0402031629 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....

López Martínez Karen Estefanía

AUTORA

Tulcán, agosto de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, López Martínez Karen Estefanía declaro ser autor/a de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: "Análisis de los servicios en línea que ofrece la plataforma digital del Ministerio de Educación en el cantón Tulcán, periodo 2019-2020" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.

López Martínez Karen Estefanía

AUTORA

Tulcán, agosto de 2022

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme culminar un logro más en mi vida y a mis padres por su paciencia y apoyo en cada momento que he necesitado.

Mis agradecimientos a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la cual me permitió convertirme en lo que soy, ya que con cada experiencia vivida en ella marco mi vida.

De manera especial a mi tutor Dr. Wladimir Pérez por su ejemplo, paciencia y amabilidad al momento de atender cualquier duda o inquietud, además por su tiempo y colaboración en la realización y culminación de mi proyecto de titulación.

A mis familiares y amigos que me ayudaron con cualquier cosita para concluir esta meta, por el apoyo y cariño que me brindaron en estos años de vida universitaria.

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis padres Edgar y Tere, ya que han sido el pilar fundamental en mi vida, enseñándome valores y principios que solo se aprenden de un buen ejemplo.

A mi mami Tere la que ha estado apoyándome en todo momento, brindándome su amor, dedicación, paciencia y perseverancia, a pesar de algunas dificultades que se me presentaron jamás dejó de creer en mí, a mi papi Edgar por ayudarme con un granito de arena, por eso y por muchas cosas más es que este título se lo dedico a ustedes mis amados padres.

A mi hermano Sebitas quien ha estado ahí apoyándome de una u otra forma en el transcurso de mi carrera, ya que lo considero como mi hijo y a mi hermano Jean de igual manera por colaborarme en cualquier cosa que necesitaba, mis queridos hermanos gracias por creer en mí a pesar de tantas cosas en las que no me han dejado sola.

ÍNDICE

I. PROBLEMA	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. Objetivo General	17
1.4.2. Objetivos Específicos	17
1.4.3. Preguntas de Investigación	18
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	19
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	19
2.2. MARCO TEÓRICO	21
2.2.1 DEL GOBIERNO ABIERTO AL ESTADO ABIERTO:	21
2.2.2 ESTADO ABIERTO	21
2.2.3 LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN AMÉRICA LATINA ...	22
2.2.4 TIC Y POBREZA EN AMÉRICA LATINA	22
2.2.5 USO DE TIC EN EDUCACIÓN EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE ...	23
2.2.6 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE	24
2.2.7 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DIGITAL	25
2.2.8 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)	25
2.2.9 PLATAFORMAS DIGITALES	26
2.2.10 SERVICIOS EN LÍNEA	27
2.2.11 USUARIO	27
2.2.12 GOBIERNO ELECTRÓNICO	28
2.2.13 GOBIERNO ABIERTO	28
2.2.14 BRECHA DIGITAL	29

2.2.15 GOBERNANZA DIGITAL	29
III. METODOLOGÍA	30
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	30
3.1.1. Enfoque	30
3.1.2. Tipo de Investigación	31
3.2. HIPÓTESIS O IDEA PARA DEFENDER	33
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	33
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	34
3.4.1. Análisis Estadístico	37
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. RESULTADOS	39
4.1.1 Resultados de la entrevista	39
4.2. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1. CONCLUSIONES	61
5.2. RECOMENDACIONES	61
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
V. ANEXOS	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El Ministerio de educación cuenta con una plataforma digital	46
Figura 2. Tipos de servicios presta el Ministerio de Educación en la plataforma digital	47
Figura 3. Los servicios en línea que brinda la plataforma digital le ayudan a optimizar recursos y tiempo	48
Figura 4. Los servicios en línea que se encuentran en la plataforma han generado mayor comunicación.....	49

Figura 5. Los servicios en línea que brinda la plataforma digital del Ministerio de Educación son de calidad	50
Figura 6. Acceso a la plataforma digital con la que cuenta el Ministerio de Educación	51
Figura 7. Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la plataforma digital del Ministerio	52
Figura 8. Ministerio de Educación amplie la prestación de los servicios en línea	53
Figura 9. Servicios en línea que presta el Ministerio de Educación	54
Figura 10. Los servicios que presta el Ministerio de Educación se los pueda realizar en la plataforma digital	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables	33
Tabla 2. Datos del entrevistado 1	39
Tabla 3. Análisis de la entrevista 1	39
Tabla 4. Datos del entrevistado 2	41
Tabla 5. Análisis de la entrevista 2	41
Tabla 6. Datos del entrevistado 3	43
Tabla 7. Análisis de la entrevista 3	43
Tabla 8. El Ministerio de Educación cuenta con una plataforma digital donde se preste servicios en línea	46
Tabla 9. Tipos de servicios presta el Ministerio de Educación en la plataforma digital	47
Tabla 10. Los servicios en línea que brinda la plataforma digital le ayudan a optimizar recursos y tiempo	48
Tabla 11. Los servicios en línea que se encuentran en la plataforma han generado mayor comunicación	49
Tabla 12. Los servicios en línea que brinda la plataforma digital del Ministerio de Educación son de calidad	50
Tabla 13. Acceder sin ningún inconveniente a la plataforma digital con la que cuenta el Ministerio de Educación	51
Tabla 14. Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la plataforma digital del Ministerio	52
Tabla 15. Ministerio de Educación amplie la prestación de los servicios en línea	53
Tabla 16. Servicios en línea que presta el Ministerio de Educación	54

Tabla 17. Los servicios que presta el Ministerio de Educación se los pueda realizar en la plataforma digital	55
---	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación	68
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas	69
Anexo 3. Formato de entrevista	71
Anexo 4. Formato de Encuesta.....	74
Anexo 5. Entrevista aplicada.....	77
Anexo 6. Encuesta aplicada	78
Anexo 7. Fotografía de evidencias	79
Anexo 8. Número de docentes	80
Anexo 9. Número de estudiantes.....	80

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar los servicios en línea que ofrece la plataforma digital del Ministerio de Educación en el cantón Tulcán periodo 2019-2020, con el fin de determinar las falencias del manejo y uso de la plataforma digital que existe en el Ministerio, además identificar las estrategias de comunicación que utiliza el Ministerio de Educación para dar a conocer los servicios en línea que se brindan dentro de la plataforma digital y por último establecer la percepción actual de los usuarios con los servicios en línea del Ministerio de Educación en su implementación de la plataforma digital. La investigación se enmarcó en un enfoque cualitativo y cuantitativo que permitió la aplicación de entrevistas a los funcionarios públicos del Ministerio y encuestas a los estudiantes y docentes de las diferentes unidades educativas del cantón Tulcán. Los métodos que se emplearon son el inductivo, deductivo y analítico que fueron de gran ayuda para obtener y analizar los resultados. Como también se pudo identificar que, si existen falencias en cuanto al manejo y uso de la plataforma digital, los funcionarios no están capacitados en cuanto al manejo y uso de la plataforma, los docentes y estudiantes tienen desconocimiento de los servicios en línea.

Palabras clave: Tecnologías de Información y Comunicación, plataforma digital, servicios en línea.

ABSTRACT

The objective of this research work is to analyze the online services offered by the digital platform of the Ministry of Education in Tulcán county, period 2019-2020, in order to determine the shortcomings of the management and use of the digital platform that exists in the Ministry, also identify the communication strategies used by the Ministry of Education to publicize the online services provided within the platform and finally establish the current perception of users with the online services of the institution in its implementation of the website. The research was framed in a qualitative and quantitative approach that allowed the application of interviews to public servers of the Ministry and surveys to students and teachers of the different educational units of Tulcán county. The methods that were used are inductive, deductive and analytical, which were of great help to obtain and analyze the results. Besides, it was also possible to identify that there are shortcomings in the management and use of the digital platform, public servers are not trained, teachers and students are uncertain about online services.

Keywords: Information and Communication Technologies, Digital Platform, Online Services.

INTRODUCCIÓN

Es importante destacar que en la presente investigación se abordó un tema de gran trascendencia en la actualidad, mismo que trata sobre el Análisis de los servicios en línea que ofrece la plataforma digital del Ministerio de Educación en el cantón Tulcán, periodo 2019-2020. En lo cual, la siguiente investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos.

Capítulo I, se describe la problemática desde un contexto nacional hasta el contexto local como es que, en la actualidad no existe una plataforma digital bien diseñada para la implementación de servicios en línea donde puedan ser prestados a la ciudadanía, por otra parte, los estudiantes y docentes no están totalmente capacitados en el manejo de la plataforma digital. El objetivo principal de la investigación es “Analizar los servicios en línea que ofrece la plataforma digital del Ministerio de Educación en el cantón Tulcán, periodo 2019-2020”. Por ello se puede resaltar que es necesario que en los diferentes servicios en línea que presta el Ministerio a la ciudadanía, la plataforma digital debe estar mejor diseñada y acorde a las necesidades de los docentes y estudiantes quienes son los que manejan, ya que es fundamental que el Ministerio tenga nuevos avances con respecto a las herramientas tecnológicas que utilizan y con ello la población que requiere de los servicios en línea a diario se sientan conformes.

En el Capítulo II, en este apartado se menciona la fundamentación teórica, donde se detalla varias teorías de algunos autores que sirvieron de base para poder culminar con éxito la investigación, entre estas teorías se puede mencionar a la Administración Pública Inteligente que se enfoca principalmente en el desarrollo de la modernización administrativa, actualización de información y la agilización de trámites para la mejora continua de los servicios en línea. Y como también la Plataforma Digital que es un sitio de internet donde se puede almacenar información institucional y a través de esta los usuarios puedan acceder a los diferentes servicios en línea. Los servicios en línea que presta la plataforma digital del Ministerio de Educación del cantón Tulcán son un medio que puede ofrecer mejores oportunidades en beneficio a docentes, estudiantes y población en general lo que ayuda a la mejora de los servicios en línea y fortalecer el vínculo del ministerio con la ciudadanía y generar confianza.

En el Capítulo III, aquí se menciona la metodología utilizada y como esta ayudó en el presente estudio, el enfoque que se ha utilizado en la investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo que permitió aplicar instrumentos como la entrevista a tres funcionarios del Ministerio de Educación tanto al director Distrital, jefe de TIC's y Unidad Distrital Apoyo Seguimiento y Regulación y las encuestas a la ciudadanía en un total de 625. Según la

muestra, de igual manera se hace conocer las variables tanto dependiente y como independiente que son plataforma digital y los servicios en línea.

El Capítulo IV, por último, aquí se hace referencia a los resultados y hallazgos que se obtuvieron en la aplicación de instrumentos tanto de la encuesta y la entrevista, para poder realizar la discusión e identificar a autores centrales tomados desde la fundamentación teórica, analizarlos y cumplir con el método de la triangulación. Se pudo constatar que en el Ministerio hay algunas falencias en cuanto al uso y manejo de la plataforma digital, hace falta que realicen capacitaciones periódicas tanto a docentes, estudiante y funcionarios públicos en temas de tecnología para que se pueda prestar de una mejor manera los servicios en línea, entre otro hallazgo se pudo identificar que el Ministerio cuenta con otra plataforma digital llamada “Recursos Humanos” donde los estudiantes pueden consultar información sobre algunas materias y como también los docentes pueden ingresar con su usuario y contraseña a algunos servicios en línea que requieran.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mundo ha ido evolucionando e interaccionando en las Tecnologías de Información y Comunicación TIC tanto en particulares como empresas, tienen cada vez mayor una serie de servicios y aplicaciones que dan respuesta a sus necesidades de información y comunicación en todo lo que nos rodea en general ha experimentado una gran evolución.

El rápido avance de las tecnologías de información y comunicación han obligado a que muchos gobiernos de los países del mundo realicen innovaciones tecnológicas, es decir la reconfiguración de los procesos internos, estrategias y objetivos que rigen el desarrollo de las funciones públicas. Mas sin embargo existe aún una gran brecha de acceso a las tecnologías de la información en muchos países del mundo, sumándole a ello a las desigualdades sociales, tecnológicas condenando a muchos países pobres del planeta a que engrosen las altas cifras del analfabetismo digital.

A nivel de América Latina y el Caribe se ha evidenciado que no existe una infraestructura tecnológica adecuada para la implementación de las TIC, en la prestación de servicios en línea, por otra parte, los funcionarios públicos no están debidamente capacitados en el uso y manejo de las tecnologías. Lo que hace que nuestro hemisferio exista aun desigualdades en el acceso a la tecnologías y comunicaciones. Nuestro país tampoco escapa a esa realidad, por lo que se amerita políticas incluyentes para que las personas tengan acceso a las TIC.

El principal problema que se presenta en el Ministerio de Educación del cantón Tulcán es que la plataforma digital no está diseñada adecuadamente y tampoco la ciudadanía puede acceder a los servicios que presta dicha entidad, puesto que el gran obstáculo como factor cultural e institucional es la no modernización y migración hacia una plataforma digital interactiva, en donde los servicios pueden ser más accesibles, utilizados por la población a la cual están enfocados, alcanzando así una mejor eficiencia y eficacia necesaria.

Otro punto a destacar que en esta entidad no existe una buena planificación estratégica, la misma que nos lleva a la no consecución de objetivos o metas, puesto que muchas veces las decisiones solo son tomadas desde un escritorio de autoridades y no bajo la tutela del derecho de participación ciudadana que responde a la realidad propia de la ciudadanía, esta realidad debe verse reflejada en la innovación, el crecimiento y desarrollo de la población haciendo énfasis en que el cambio y la concientización empieza por cada uno.

Es fundamental que la ciudadanía se adapte y migre al uso y manejo de una plataforma digital, ya que les permitiría reducir costos y tiempo al momento de acceder a un servicio. Este factor ayudaría en sí a que la gestión que se realice dentro de la institución se vea

reflejada la capacidad de la formulación de objetivos y el cumplimiento de estos con base a una gestión por resultados y buen uso de todos los recursos.

Con el buen uso de la plataforma digital en el Ministerio de Educación del Cantón Tulcán, la ciudadanía logrará ser partícipe de toda información que requiera y como también tener un acercamiento con la institución misma, de tal manera que hoy en día no existe dicho acercamiento, esto es de gran beneficio, ya que generará una conectividad donde se pueda llevar a cabo diferentes procesos como por ejemplo dar respuesta inmediata a estudiantes como también a docentes de las quejas que tengan para dicho Ministerio.

El Ministerio de Educación del cantón Tulcán cumple un papel trascendental en la sociedad por lo que debe estar impactado en el uso de la tecnología, ya que día a día se van creando nuevas herramientas donde son de gran utilidad para la ciudadanía, es por ello que deben administrar bien los recursos para no tener inconvenientes al momento de implementar alguna herramienta nueva y como también esta institución sea más eficiente al momento de prestar servicios en línea, ya que es de gran importancia el uso de la plataforma digital donde se podrá mejorar la transparencia, democracia y participación ciudadanía.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo afecta a la ciudadanía el mal diseño de la plataforma digital y la no prestación de servicios en línea en el Ministerio de Educación del cantón Tulcán, periodo 2019-2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se la realiza con el fin de que el Ministerio de Educación del cantón Tulcán debe contar con una plataforma digital enfocada en criterios de calidad, eficiencia y eficacia en la prestación de servicios hacia la ciudadanía tulcanesa contribuyendo día tras día en el mejoramiento de los servicios para satisfacer las necesidades básicas de la colectividad.

Con la plataforma digital del Ministerio de Educación del cantón Tulcán cada uno de los ciudadanos sin exclusión alguna podrán tener facilidad de acceso, ahorro de tiempo, simplificación de trámites al momento de adquirir un servicio así los ciudadanos podrán tener más confianza en las instituciones públicas.

Por medio de esto la ciudadanía podrá acceder a toda la información como también realizar trámites en línea en cualquier momento sin tener que trasladarse a las oficinas para ser atendido. Principalmente esta plataforma digital debe brindar al ciudadano seguridad, accesibilidad y transparencia en procesos relacionados con la gestión de este Ministerio.

Mediante la simplificación de trámites se busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos ahorrando tiempo en la realización de trámites, tener un gobierno más eficiente al reducir

recursos que se gastan en la prestación de trámites presenciales y limitar la corrupción al eliminar la discrecionalidad en los procesos.

La presente investigación se enfocará en estudiar los servicios en línea que brinda el ministerio de educación tomando en cuenta este importante factor es adentrarnos a manejar ciertos principios como: transparencia, relación ciudadanos – autoridad, relación ciudadana – ciudadano.

La presente investigación busca el análisis correcto de los servicios en línea que brinda la plataforma digital en donde va a beneficiar a la ciudadanía con el conocimiento de estos, con el uso de la plataforma digital se verá los resultados en estudiantes, docentes, autoridades y comunidad.

Es importante realizar esta investigación porque permitirá generar mayor eficiencia y eficacia, así mismo como también la administración correcta de los recursos con los que cuenta la institución, para impulsar su desarrollo y lograr realizar los procesos que requiera cada objetivo a su vez, que los ciudadanos satisfagan sus necesidades, todo esto a través del uso y manejo de las TIC.

Además, es necesario destacar la importancia del uso de las TIC dentro de este Ministerio debido a que es necesario reconocer que gracias a esto podemos facilitar al ciudadano a realizar sus trámites de una forma más ágil y oportuna, fortaleciendo un lazo de unión entre el gobierno y la ciudadana.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar los servicios en línea que ofrece la plataforma digital del Ministerio de Educación en el cantón Tulcán, periodo 2019-2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Determinar las falencias existentes en la plataforma digital del Ministerio de Educación en relación con los servicios en línea brindados en la misma.
2. Identificar las estrategias de comunicación que utiliza el Ministerio de Educación para dar a conocer los servicios en línea que se brindan dentro de la plataforma digital.
3. Establecer la percepción actual de los usuarios con los servicios en línea del Ministerio de Educación en su implementación de la plataforma digital, para el cantón Tulcán, periodo 2019-2020.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las falencias que existen dentro de los servicios ofrecidos en la plataforma digital del Ministerio de Educación?
- ¿Qué estrategias de comunicación utiliza el Ministerio de Educación para dar a conocer los servicios en línea que se brindan dentro de la plataforma digital?
- ¿Cuál es la percepción actual de los usuarios con los servicios en línea del Ministerio de Educación en su implementación de la plataforma digital, para el cantón Tulcán, periodo 2019-2020?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Un primer trabajo pertenece a Ferrer (2017), donde el realizó un artículo de investigación acerca del Presente y futuro de las plataformas digitales, el caso de estudio es en el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía donde se utilizó teorías como acceder a servicios en línea, oferta y demanda de servicios, relacionamiento social, para dar a conocer la factibilidad que tiene el internet y los que se benefician de dichas herramientas implementadas en las plataformas digitales.

Es significativo ya que este artículo de investigación fue viable, fue desarrollado en un tiempo acorde donde forjó una satisfacción para dicho investigador. Las técnicas que se utilizaron fueron las entrevistas y encuestas con el fin de obtener información y aportes, como también se apoyó en expertos en el tema de plataformas digitales.

Los resultados permitieron identificar la falta de estrategias que se anclen en el desarrollo, el no uso de las plataformas digitales no se pudo contribuir de una manera eficiente en la implementación de algunos servicios en línea, por tal razón fue necesario diseñar una propuesta de implementación una plataforma digital bien diseñada donde se pueda acceder a toda información que necesite el usuario, gracias a esta plataforma digital se ha podido generar una interrelación entre los usuarios para que puedan generar una demanda de servicios.

Este estudio realizado tiene gran relación con la investigación presente, ya que tiene objetivos claros y la realización de este artículo es de factibilidad, de esta manera se puede tomar en cuenta la propuesta planteada y así poder detallar el progreso de la plataforma digital en una institución pública, además mejorar su diseño para que así la ciudadanía pueda acceder de una manera fácil.

Un segundo trabajo de Aliaga (2018), tiene como título, “Estudio de las dificultades de los docentes de la escuela Leónidas García Ortiz de Riobamba en la Plataforma Educar Ecuador”. Se trata de una tesis anclada con una investigación descriptiva y explicativa, en donde se utilizó técnicas de entrevista focalizada, encuesta y grupo focal mediante cuestionario estructurados. La muestra está conformada por personal directivo, docentes y psicólogo quien son los que realizan tramites en esta plataforma digital.

Dicha investigación indicó que con la implementación de nuevas herramientas tecnológicas y con la mejora del diseño de la plataforma se ha obtenido mejores resultados al momento de hacer cualquier trámite, con el único fin de que se pueda prestar servicios en línea más eficientes y eficaces.

Los resultados que presenta esta investigación, es que al momento de implementar una plataforma digital que este bien diseñada y se haga uso de nuevas herramientas tecnológicas se podrá prestar servicios en línea, con la implementación de una plataforma se podrá ahorrar tiempo y dinero. Además, esto ha permitido que las instituciones al momento de implementar plataformas digitales puedan realizar trámites en línea, sin necesidad de que la ciudadanía se acerque personalmente, con ello se podrá mejorar la transparencia y calidad de los servicios públicos.

Un tercer trabajo es de Percy (2016), lleva por título, “Implementación de una plataforma digital para optimizar la gestión académica en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico Chota-2016”. Se trata de una tesis, que se enfoca en la utilización de las TIC’s y la implementación de una plataforma bien diseñada para que los estudiantes y docentes puedan acceder con facilidad, como también puedan utilizar los diferentes servicios en línea sin ninguna complicación, es de vital importancia que en las instituciones educativas se les designe recursos necesarios para poder llevar a cabo la implementación de herramientas tecnológicas y sobre todo que sean de provecho para la población.

El objetivo general de esta investigación fue implementar una plataforma digital para optimizar la gestión académica en la carrera profesional de computación e información del Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico Chota-2016, entre sus objetivos específicos se encuentran diagnosticar la problemática de la gestión académica del I.E.S.T.P.CHOTA, en sus diferentes dimensiones, capacitar a estudiantes y docentes en las dimensiones de la gestión académica, para que estos puedan hacer un uso adecuado de la plataforma digital y así se pueda incrementar la participación y tomar buenas decisiones.

Cabe mencionar que los resultados que da a conocer esta investigación es que se aplicaron encuestas para obtener más información y datos reales, entres estos resultados se puede mencionar que la plataforma digital del Instituto debe ser mejorada para que sea más accesible a todos los servicios que preste y así los docentes y estudiantes puedan realizar cualquier trámite en línea ahorrando tiempo y dinero. La plataforma digital debe contener información actualizada donde se pueda mirar los pasos de cómo se debe acceder a cualquier servicio en línea. Este trabajo es pertinente a la investigación planteada, ya que con un buen diseño de la plataforma digital se podrá acceder de una manera fácil obteniendo mejores resultados.

2.2. MARCO TEÓRICO

En el siguiente apartado se abordará las siguientes teorías que ayudaron al progreso de la presente investigación:

2.2.1 DEL GOBIERNO ABIERTO AL ESTADO ABIERTO:

Todos los cambios tecnológicos como el que representa internet y la revolución digital son impactos muy significativos en cuanto a la prestación de los servicios públicos, la innovación abierta en los procesos de transformación, los cambios son más visibles en la esfera informativa y comunicativa. En América Latina líderes del sector público se destacan mayormente en el uso de las herramientas abiertas e internet por lo que son de gran ayuda para cualquier tipo de trabajo.

Según Naser (2017) destaca:

El acceso de la ciudadanía a las tecnologías de información y comunicación a través de los teléfonos móviles e internet ha hecho que esta población hoy en día sea mucho más activa, en el 2015 el 49,9% de la población en América Latina y el Caribe contaba con acceso a internet donde estos datos muestran la integración masiva de la tecnología a la vida cotidiana de los ciudadanos. (p.36)

El gobierno abierto constituye una nueva forma de gobernar en donde debe haber un intercambio entre gobierno y ciudadanía, en cuanto al internet y a las tecnologías donde cumple un papel muy fundamental al realizar algún proceso en diferentes organizaciones. Por otro lado, las políticas públicas con el internet hacen referencia a el avance de nuevas políticas que sean más inclusivas y colaborativas donde aprovechen las nuevas potencialidades tecnológicas.

2.2.2 ESTADO ABIERTO

El Estado Abierto surge bajo una premisa donde interviene el trabajo integral y complementario de los poderes del Estado, ya que es clave para obtener fortalecimiento de las democracias, prevención y corrupción, esto lleva a tener una mejora en la eficiencia y calidad de los servicios públicos. También es un beneficio de que las sociedades sean más igualitarias e inclusivas.

Según Oszlak (2017) menciona:

Estado Abierto son las acciones de los gobiernos en la transparencia, participación y la justicia, es necesario que participen no solo los poderes ejecutivo, legislativo y judicial sino todas las instancias del Estado. Él trabajo realizado permite reafirmar que un Estado transparente donde proporciona información sobre sus acciones, que pone a

disposición sus fuentes y bases de datos y que pública sus planes y estrategias de desarrollo da contenido real a sus responsabilidades frente a la sociedad. (p.23)

Desde el Gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe desde un nuevo paradigma de gobierno abierto se toma en cuenta en ayudar a fortalecer las democracias, donde la ciudadanía más exigente que intenta aumentar los niveles de participación y expresión para mejorar su calidad de vida, el Estado abierto se enfoca a una visión integral al momento de aplicar con éxito una estrategia de gobierno abierto. Se toma en cuenta a las políticas públicas con internet donde permite avanzar hacia otras políticas más colaborativas que intervienen las nuevas potencialidades tecnológicas que permiten abordar principios como la participación, transparencia, colaboración y rendición de cuentas de las instituciones del Estado.

2.2.3 LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN AMÉRICA LATINA

En América Latina tiene bajo uso de las tecnologías de información y comunicación, una infraestructura tecnológica digital apropiada y de una brecha digital en cuanto a los países desarrollados, iniciaron con el uso de las TIC de una manera pausada ya que no había mucho conocimiento de la tecnología. Es por lo que con el avance de las tecnologías los países se van desarrollando.

Según Quiroga (2017) destaca.

Las revoluciones industriales y tecnológicas se caracterizan por la aparición de aplicaciones específicas de tecnologías donde han permitido ir transformando algunos procesos, el conocimiento y el sistema tecnológico se han centrado en los países elites. Las TIC desde su aparición ha generado, procesado y difundido información que puede ser convertida posteriormente en conocimiento. (p.4)

Las tecnologías de información y comunicación hacen referencia a ciertas herramientas donde son fáciles de usar para administrar e intercambiar información ya que estas son utilizadas para el desarrollo y como también son empleadas para la resolución de problemas o para que las actividades diarias sean más fáciles. El uso de la información ha venido mostrando un incremento de la eficiencia y con el crecimiento del desarrollo de los países.

2.2.4 TIC Y POBREZA EN AMÉRICA LATINA

La contribución de las Tecnologías de Información y Comunicación a la erradicación de la pobreza en los países en desarrollo donde los cambios tecnológicos es un factor dispensable en cuanto a la reducción de la pobreza y la desigualdad en Latinoamérica. Tomando en cuenta

que las TIC deben tener un incremento en cuanto a la productividad de los factores de cada país es necesario proponer políticas que mejoren la calidad de la educación.

Según Rodríguez (2016) menciona:

La pobreza y desigualdad en las dos últimas décadas han disminuido y como también las TIC se han incrementado en Latinoamérica, el cambio tecnológico puede ayudar a reducir la pobreza otros estudios sugieren que los cambios tecnológicos producen crecimiento y a la vez desigualdad económica la cual se incrementa a causa del analfabetismo informático de las personas. (p.17)

El cambio tecnológico está centrado en factores como la educación y políticas públicas donde es indispensable para disminuir la pobreza, tomando en cuenta que en los países más desarrollados es muy útil la tecnología, por otro lado, las TIC permite mejorar los sistemas de producción lo que a su vez es favorable en tener una mejor calidad de vida de la población local. Las innovaciones tecnológicas también requieren de algunos cambios o mejoras en cuanto a las diferentes entidades y la administración pública en general ya que esta innovación tecnológica hace referencia a procesos de cambio social.

2.2.5 USO DE TIC EN EDUCACIÓN EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Se plantea la necesidad de dar importancia en calidad de la educación, tomando en cuenta el aprendizaje a futuro y de tener oportunidades iguales para todos. Las políticas educativas han adoptado con un mejor acceso a las tecnologías de información y comunicación donde se brinde nuevas competencias a los estudiantes y tener un mejor nivel de logros educativos y buenos resultados de enseñanza.

Según Giraldo (2015) menciona:

El uso de las tecnologías de información y comunicación en América latina y el Caribe en la educación tiene como propósito en dar a conocer una política sobre las TIC en la educación debido a que permite mejorar la competencia tanto de estudiantes como docentes, de igual manera brinda una cobertura mayor en educación. (p.16)

La integración de las TIC en la educación y la debida infraestructura cada día están siendo reconocidas, tomando en cuenta que los estudiantes y docentes de cada unidad educativa deben tener capacitaciones con respecto al uso de las TIC de manera que ellos puedan integrarlas en dichos procesos de enseñanza. La intervención de las TIC de América Latina ha sido desigual ya que ha privilegiado a ciertos países más que a otros debido a su economía.

2.2.6 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE

Es importante describir que la Administración Pública Inteligente se lleva a cabo con la cuarta revolución industrial, donde ha sido de mucho beneficio para las instituciones, organizaciones de sector público apoyando al desarrollo y la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Según Corvalán (2017) destaca:

La Administración Inteligente lleva a cabo a una efectividad en cuanto al desarrollo de la modernización e innovación, actualización de información y agilización en los diferentes trámites que se vayan a realizar promoviendo así reducción de costos, simplificación de procesos ya que con ello permite a tener una mejora continua y que la ciudadanía tenga libre acceso a la información. (p.26)

Por otra parte, es importante mencionar que la mejora continua se plasma esencialmente en la excelencia y calidad de los servicios en línea que se brinda a la ciudadanía por parte de las instituciones para que puedan establecer sus oficios de una manera correcta. En la actualidad la Administración Pública Inteligente juega un papel primordial en la prestación de servicios a la ciudadanía con un fin de llevar a cabo la modernización y la innovación en los procesos que se realizan en las diferentes instituciones.

Para ello es esencial implementar plataformas digitales, como también herramientas tecnológicas para poder prestar servicios a la ciudadanía, la modernización e innovación de la Administración Pública Inteligente tiene como objetivo compensar las necesidades que posee la ciudadanía con un horizonte de tener transparencia y calidad. La institución puede actuar de diferente manera en replantear los procesos internos y transformar la imagen de la institución en prestar servicios óptimos.

Según Varela (2015) destaca:

La Administración Pública Inteligente se enfoca en la actualidad que vivimos tomando en cuenta la forma que se presta los servicios y en la manera que la ciudadanía se relacione con ella, es de vital importancia que la ciudadanía se beneficie de las nuevas tecnologías para que así puedan acceder a la información y a los servicios públicos a través de los nuevos instrumentos eléctricos ya que es una necesidad vital en la sociedad. (p.190)

Es por lo que en cada una de las instituciones se incorpore la Administración Pública Inteligente en lo que es la prestación de servicios a la ciudadanía con el fin de brindar un mejor servicio y que sea de calidad y transparencia con el objetivo de forjar más confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas al momento de realizar cualquier trámite.

2.2.7 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DIGITAL

Es factible describir a la Administración Pública Digital, ya que surge con la cuarta revolución industrial dando grandes transformaciones, la digitalización de la administración se lleva a cabo por la utilización de nuevas tecnologías tomando en cuenta que la ciudadanía acceda a todos los servicios que proporciona las instituciones.

Según Corvalán (2017) destaca:

La Administración Digital garantiza una efectividad en cuanto a una transformación e innovación que este al servicio de los derechos de la ciudadanía donde presupone garantizar el funcionamiento óptimo en un proceso, también se presenta como un auténtico cambio de paradigma que esta surgido en transformaciones, por ello se trata de dar nuevas formas de entender la relación entre la tecnología con la sociedad. (p.22)

Por lo tanto, la Administración Pública Digital se enfoca principalmente en las transformaciones de las herramientas tecnológicas como también su implementación en las diferentes instituciones del Estado para poder brindar servicios de calidad a la ciudadanía, esta administración juega un papel importante en cuanto a la modernización en las instituciones públicas.

Por ello es destacable implementar nuevas herramientas tecnológicas, donde la atención se debe concentrar en las necesidades sociales para que así se pueda transformar la tecnología, juntamente con los principios de accesibilidad digital, seguridad digital, inclusión digital e integridad del servicio ya que son factibles para tener una óptima transformación en las entidades públicas.

2.2.8 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

En los últimos años con el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación, las instituciones públicas han tenido que incorporar mejoras en los servicios públicos que se brinda a la ciudadanía teniendo en cuenta la eficiencia, eficacia y transparencia al momento de brindar estos servicios.

Según Criado (2017) destaca:

Las Tecnologías de Información y Comunicación tiene como eje viable en mejorar la actividad gubernamental y administración, como también la relación entre la ciudadanía y las organizaciones públicas. Esta realidad se ha hecho cada vez más evidente en generar la digitalización de procesos administrativos. (p.23)

Con la incorporación de las TIC's se ha originado cambios tanto en lo social, político, económico y tecnológico ya sea en las entidades públicas o en los GAD. Las TIC's son un medio para que el Ministerio de Educación pueda ofrecer mejores oportunidades para que

sean de beneficio para la ciudadanía, ya que estas son de gran ayuda a mejorar la prestación de servicios públicos y fortalecer una relación del Ministerio con la ciudadanía.

Según Aguirre (2020) destaca:

Las Tecnologías de Información y Comunicación son herramientas que tratan de administrar, compartir y transmitir información, su crecimiento y evolución están haciendo que surjan más modelos. Las TIC's también se basan en la comunicación bidireccional entre personas sin importar el lugar que se encuentren. (p.1)

En los últimos años las Tecnologías de Información y Comunicación son un conjunto de recursos tecnológicos usados por almacenar y procesar información. El uso de estas por parte de las instituciones públicas hace que tiendan a un mejoramiento en la prestación de servicios y como también brindar información transparente a la ciudadanía para facilitar el acceso de forma rápida y oportuna.

2.2.9 PLATAFORMAS DIGITALES

En la actualidad la tecnología forma parte de algunos aspectos de la vida diaria y por ello cada vez son más los procesos digitales donde sustituyen las operaciones que antes se hacían de una manera presencial, para realizar estas operaciones se da paso a la creación de plataformas digitales, ya que son indispensables para las instituciones públicas donde puedan dar a conocer a la ciudadanía que servicios públicos se prestan en línea.

Según Rodríguez (2019) menciona:

Las plataformas digitales son sitios de internet donde se almacena información de una institución y a través de ello los usuarios pueden acceder a los servicios, como también ver los detalles sobre la institución. Son ejecutadas por aplicaciones o programas y también conforman contenidos visuales, audios, texto, videos, etc. (p.2)

Las plataformas digitales se han convertido en un canal de comunicación para las instituciones públicas, ya que permite que la ciudadanía pueda acceder a realizar cualquier trámite en línea agilizando los tiempos de respuesta, ahorrar tiempo y dinero.

Según Giraldo (2019) menciona:

Las plataformas digitales se refieren a espacios en internet donde permiten ejecutar diversas aplicaciones o programas para poder satisfacer las necesidades de la ciudadanía, cada plataforma digital cuenta con diferentes funciones que son de gran ayuda para los usuarios, como también ayuda a resolver problemas de una manera automatizada. (p.2)

Con la implementación de plataformas digitales se facilitará la realización de varios tramites desde el internet, por ello es necesario que en las instituciones públicas implementen estas

plataformas para poder llevar a cabo varios procesos institucionales y se brinde servicios en línea a la población.

2.2.10 SERVICIOS EN LÍNEA

Los servicios en línea se refieren a las actividades que realizan las instituciones, además hace referencia a las actividades que se van a desarrollar y a prestar a la ciudadanía como por ejemplo los servicios en línea que son prestados desde el internet, los cuales son beneficiosos para las instituciones, ya que se puede fortalecer la confianza con la ciudadanía

Según Pietroluongo (2018) menciona:

Los servicios en línea son entregados por internet, van de simples a complejos ya que los servicios simples son proveer información a investigadores y un servicio complejo es una aplicación para solicitar una ayuda financiera en línea, los servicios en línea incluyen los de correo electrónico, sitios web de películas o música, motores de búsqueda o tiendas en línea. (párr.1)

En la actualidad hay varios tipos de servicios como pueden ser de acceso libre donde estos pueden ser implementados en las diferentes plataformas digitales institucionales y otros servicios son con registro donde puede ser un usuario y contraseña. La ciudadanía puede acceder a los servicios en línea a través de herramientas y dispositivos eléctricos sin la necesidad de dirigirse presencialmente a las instituciones.

2.2.11 USUARIO

Un usuario es aquel ciudadano que utiliza de manera frecuente un servicio para satisfacer sus necesidades, el usuario puede hacer uso varios servicios como por ejemplo los servicios en línea que se los puede encontrar en la plataforma digital de cualquier institución, por ello es de gran ayuda para el usuario que los servicios sean de fácil acceso.

Según Peiró (2020) menciona:

Un usuario es aquel que habitualmente utiliza plataformas digitales para poder conectarse, navegar, informarse y estar actualizado, el usuario obtiene beneficios y satisfacción al hacer uso de los servicios en línea, por lo que hay gratificaciones al utilizarlo ya que es de mucha ayuda para el usuario. (párr.1)

El usuario al momento de hacer uso de la plataforma digital obtiene beneficios tomando en cuenta que los servicios en línea que estén en la plataforma sean de acceso libre para que puedan hacer uso de ellos y así puedan acceder fácilmente a los servicios públicos que brindan las instituciones del Estado.

2.2.12 GOBIERNO ELECTRÓNICO

El Gobierno Electrónico es un nuevo modelo de gestión en donde los ciudadanos y autoridades colaboran para así producir acciones encaminadas a dar soluciones a problemas públicos donde son de prioridad la participación y la transparencia para poder realizar cualquier proceso.

Según Concha (2016) menciona:

El Gobierno Electrónico está basado en el desarrollo del conocimiento ya que no solo depende de las posibilidades técnicas del desarrollo de las TIC's hacia el interior de los procesos que se hagan en la institución pública sino de la facilidad y la posibilidad técnica de acceso real que tengan los usuarios a los mismos. (p.8)

El Gobierno Electrónico se enfoca en actores como los ciudadanos, gobierno, sector productivo y los servidores públicos lo que esto llevará a cabo a mejoras a los servicios públicos, debe existir sitios web donde faciliten la comunicación entre el ciudadano y gobierno. También con el gobierno electrónico implica en redefinir, agregar procesos, definir políticas de calidad y seguridad.

Según la Organización de Estados Americanos OEA (2017) destaca: “El Gobierno Electrónico es la aplicación de las tecnologías de información y comunicación al funcionamiento del sector público, con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano e incrementar transparencia y eficiencia”. (pág.1)

El gobierno electrónico juega un papel fundamental en la Administración Pública, ya que por medio de este las instituciones públicas pueden hacer la incorporación de las tecnologías con el objetivo de prestar servicios a la ciudadanía e incrementar eficiencia y eficacia dentro de las instituciones.

Según Garther Group (2015): “El gobierno electrónico es una innovación continua de los servicios, enfocado en la participación de los ciudadanos y la forma en cómo se gobierna mediante la transformación de relaciones internas y externas a través de la tecnología”. (pág.6)

Esto hace referencia que el gobierno electrónico es una herramienta de innovación que brinda a las instituciones públicas mejoras en el acceso a los servicios públicos que se brinda a la ciudadanía, además el gobierno electrónico es una nueva forma de gobernar para que el Estado sea más eficiente y eficaz.

2.2.13 GOBIERNO ABIERTO

Dentro del proceso de modernización de la administración pública el gobierno abierto busca innovar a la administración pública utilizando las herramientas tecnológicas que ya

previamente en la década del 2000 se inició con el gobierno electrónico, en tal sentido el gobierno abierto se refiere a una iniciativa en donde busca mejorar la transparencia en la gestión de la administración pública, tomando en cuenta la colaboración de los ciudadanos y como también el desarrollo a las soluciones de problemas de interés público llevando así al mejoramiento en la prestación de servicios públicos.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020) menciona:

El gobierno abierto se refiere a un cambio de paradigma en la gestión pública donde atraviesa a instituciones de todos los poderes del Estado donde sostiene una relación con la ciudadanía que debe ser el centro del accionar en toma de decisiones. (párr.1)

El gobierno abierto se enfoca en la intervención de los ciudadanos con el fin de que sean escuchados y puedan tomar decisiones que estén basadas en sus necesidades, debe facilitar la colaboración de la ciudadanía y funcionarios públicos para así llegar a tener una comunicación óptima en la decisión de las soluciones de problemas.

2.2.14 BRECHA DIGITAL

La brecha digital se refiere a la separación que existe entre personas que pueden utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación diariamente y las personas que no tienen acceso a estas tecnologías y por ende así las tengan no las pueden utilizar.

Según Tablado (2020) menciona:

La brecha digital hace referencia a la diferencia en el conocimiento y en el acceso de uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, se distingue en una primera brecha digital que hace referencia a la diferencia en acceder a las nuevas tecnologías y la segunda brecha digital se relaciona con las habilidades de comprender y uso de estas por parte de la ciudadanía. (p.2)

Es por ello que las personas que utilizan la plataforma digital del Ministerio de Educación deben tener en cuenta las autoridades de mejorar las tecnologías que ya han sido implementadas en la institución y al momento en que se desee incorporar servicios en línea en esta plataforma la ciudadanía debe tener acceso a internet y aun dispositivo electrónico para que así puedan realizar cualquier trámite y acceder a la información.

2.2.15 GOBERNANZA DIGITAL

La gobernanza digital se refiere a la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública con un objetivo de incrementar transparencia, eficiencia y participación ciudadana para poder llevar a cabo procesos internos y externos.

Según Jimbo (2017) menciona:

La Gobernanza Digital es un tema nuevo dentro de la Administración Pública donde trata de resolver aquellos problemas con la utilización de las tecnologías digitales para así apoyar los objetivos de políticas públicas y facilitar mejoras en diferentes áreas de gobierno en las cuales están educación, salud, seguridad y otras. (p.1)

Es fundamental que en la actualidad se mejore las tecnologías de las instituciones para que así los ciudadanos puedan tener mejor acceso a la información que esta plasmada en las plataformas digitales, ya que la gobernanza digital se refiere a las TIC's en la Administración Pública en donde se pueda solucionar los problemas que tengan los ciudadanos.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Es importante detallar que el enfoque que utilizado en mi investigación fue de tipo cualitativo y cuantitativo en donde:

Enfoque Cualitativo

Según Parra (2015) menciona: “El enfoque cualitativo se basa en la recolección de datos sin medición numérica como puede ser la observación y la descripción del fenómeno” (párr.2).

Según Barrantes (2016) destaca: “El enfoque cualitativo se enmarca en el paradigma científico naturalista, la recolección de datos y análisis de datos para afirmar preguntas de investigación” (p.2).

Es necesario argumentar que Parra y Barrantes llegaron a el mismo objetivo, el cual se basa en que el enfoque cualitativo dentro de la investigación se sostiene principalmente en la recolección de información para poder desarrollar la investigación, además mencionaron que en este enfoque no se hace uso de datos numéricos.

El enfoque cualitativo en la presente investigación permitió conocer más sobre la realidad del fenómeno estudiado, por medio de los diferentes datos que se obtuvo en la aplicación de instrumentos como es la entrevista, que se realizó en el Ministerio de Educación, ya que se pudo dar respuesta a las diferentes interrogantes que surgieron en el lapso de dicha investigación.

Enfoque Cuantitativo

Según Arteaga (2020) menciona:” El enfoque cuantitativo se basa en mediciones objetivas y análisis estadístico o numérico de los datos recopilados mediante encuestas” (párr.1).

Según Hernández (2015) menciona:” El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento” (p.10)

Se pudo establecer que el enfoque cuantitativo se centró en la obtención de datos estadísticos, esto se logró mediante la encuesta, donde se constató que la investigación es creíble porque se obtuvieron datos reales, como por ejemplo donde se evidenció que en el Ministerio de Educación del Cantón Tulcán no cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada y por lo tanto no se ha diseñado una plataforma digital accesible para los ciudadanos. Tal y como lo mencionan Arteaga y Hernández quienes llegaron a una conclusión de que el enfoque cuantitativo se fundamentó en realizar la recolección de datos y en la recopilación de encuestas para probar variables e hipótesis.

Enfoque Mixto

Según Becerril (2015) menciona.

El enfoque mixto constituye el mayor nivel de integración entre los enfoques cualitativos y cuantitativos, donde ambos se combinan o entremezclan durante todo el proceso de la investigación o al menos en la mayoría de las etapas, requiere de un manejo completo de los enfoques y una mentalidad abierta, agrega complejidad al diseño de estudio, pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques. (p.527)

Es importante resaltar que en este enfoque mixto se incluyó a los enfoques cualitativo y cuantitativo, para fundamentar de una manera mejor la investigación, ya que cada uno de ellos contribuyeron significativamente al avance de la investigación. En cuanto a la parte cuantitativa se pudo realizar la interpretación de datos obtenidos y con ello se conoció ciertas falencias existentes en la plataforma digital del Ministerio de Educación.

3.1.2. Tipo de Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó en cuenta diferentes tipos de investigación como son: explicativa, descriptiva y exploratoria que permitió el desarrollo de dicha investigación.

Explicativa

Este tipo de investigación tiene como fundamento la prueba de la hipótesis denominada los servicios en línea que brinda el Ministerio de Educación dentro de la plataforma digital responden a los principios de acabilidad, eficacia y eficiencia, como también permitió determinar el porqué del problema planteado.

Según Rus (2020) menciona:

La investigación explicativa tiene como objetivo ampliar el conocimiento ya existente sobre algo de que sabemos poco o nada, de esta forma se centra en los detalles permitiendo conocer más a fondo un fenómeno, lo que hace el investigador es partir de una idea general y entrar a analizar aspectos de profundidad. (párr.2)

Este tipo de investigación permitió explicar el fenómeno estudiado es decir los servicios en línea que se presta a la ciudadanía en el Ministerio de Educación y como también explicar por qué se produjo este fenómeno al momento que dicho Ministerio provee los servicios en línea a través de la plataforma digital.

Descriptiva

Se utilizó este tipo de investigación puesto que se describió las características y cualidades del fenómeno estudiado en este caso la prestación de servicios en línea en la plataforma digital del Ministerio de Educación, para de esta manera conocer los aspectos más particulares en relación con los servicios que brinda a la colectividad.

Según Mejía (2020) menciona:

Por medio de este tipo de investigación descriptiva se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características. Se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio, identificar aspectos relevantes de la realidad. (p.2)

Esto permitió aplicar técnicas como la observación, la encuesta y la entrevista que arrojaron datos válidos para el desarrollo de la presente investigación.

Exploratoria

Este tipo de investigación nos permitió conocer más sobre el fenómeno estudiado en este caso sobre los servicios en línea que presta la plataforma digital del Ministerio de Educación y como también permitió ampliar el conocimiento sobre cómo usar los servicios en línea en este Ministerio y el cómo estos pueden ayudar a mejorar la imagen de la institución.

Según Ortiz (2020) menciona:

El objetivo de una investigación exploratoria es examinar o explorar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado nunca antes, se trata de un proceso para tener información básica relacionada con el problema de investigación, por tanto, sirve para familiarizar con fenómenos desconocidos ya que permite ampliar el conocimiento sobre el fenómeno. (p.2)

Además, permitió examinar y explorar el tema o problema de investigación y no ha sido abordado antes, ya que es un tema innovador como es la prestación de los servicios en línea juntamente con la utilización de las TIC's y la plataforma digital.

3.2. HIPÓTESIS O IDEA PARA DEFENDER

El Ministerio de Educación cuenta con una plataforma digital accesible y con servicios en línea que responden a los principios de eficacia y eficiencia.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Dependiente: Plataforma digital

Según México (2020) menciona: “Una plataforma digital es una solución online ya que permite ejecutar múltiples tareas en un mismo lugar a través de internet y que tiene como objetivo que varios servicios puedan interoperar entre sí para crear y gestionar aplicaciones” (párr.2).

Variable independiente: Servicios en línea

Según Dominicanos (2021) menciona:

Servicios en línea están disponibles vía internet ya que son entregados al ciudadano a través de sus dispositivos electrónicos sin necesidad de presentarse a un establecimiento, pueden ser servicios informativos donde ofrecen detalles del servicio sin embargo no pueden completarse en el portal donde se encuentra y los servicios transaccionales son completados en la plataforma donde se brinda el servicio (párr.2).

Tabla 1. Operacionalización de Variables

VARIABLES	CONCEPTO	MEDICIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Variable Dependiente: Plataforma digital	Según Serrato (2020) menciona: Las plataformas digitales almacenan todo tipo de información y sirven para que los usuarios obtengan la información que están buscando. Además, de facilitar la realización de múltiples tareas al mismo tiempo, no importando si miles de usuarios están conectados haciendo lo mismo (párr.2).	Manejo y uso de plataformas digitales.	Ciudadanía que recibe los servicios en línea el Ministerio de Educación de Tulcán.	-Entrevistas -Encuestas
	Según Fernández (2021) menciona: “Los servicios en línea ofrecen a	Calidad Transparencia	Manejo de los servicios en línea del Ministerio de	-Entrevistas -Encuestas

Independent e:	los usuarios la posibilidad de realizar consultas o gestiones en línea en un lugar y horario de su preferencia, sin necesidad de concurrir personalmente” (párr.2).	Educación de Tulcán.
-----------------------	---	----------------------

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Metodología

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado en cuenta los siguientes métodos:

Método Deductivo

Según Westreicher (2020) menciona:” El método deductivo va de lo general a lo particular, consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas” (párr.1).

Según Carbajal (2019) menciona:

Es aquel método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular. Suele basarse en la observación y la experimentación de hechos y acciones concretas para así llegar a una resolución o conclusión general sobre estos; es decir en este proceso se comienza por los datos y finaliza llegando a una teoría, por lo tanto, se puede decir que asciende de lo particular a lo general. (p.31)

Es necesario conocer que dentro de este método se revisó algunos estudios especializados e investigaciones, como también varios análisis sobre las plataformas digitales y los servicios en línea, de esta manera se pudo identificar las falencias que han existido por ejemplo el mal uso de la plataforma digital del Ministerio.

Método Inductivo

Según Carbajal (2020) menciona:

Es aquel método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular. Suele basarse en la observación y la experimentación de hechos y acciones concretas para así llegar a una resolución o conclusión general sobre estos; es decir en este proceso se comienza por los datos y finaliza llegando a una teoría, por lo tanto, se puede decir que asciende de lo particular a lo general. (p.31)

Según Graus (2019) menciona:” El método inductivo es una estrategia de razonamiento que se basa en la inducción, para ello, procede a partir de premisas particulares para generar conclusiones generales” (párr.3).

Se puede destacar que el método inductivo en la presente investigación se realizó el análisis del uso de los servicios en línea en la plataforma digital del Ministerio de Educación de Tulcán, con ello se pudo evidenciar que en varias instituciones actualmente no hacen el buen uso de estas herramientas tecnológicas.

Método Analítico

Según Hernández (2017) menciona:

El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. (p.7)

Según Tijuana (2017) menciona: “El método analítico es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (párr.2).

Por lo tanto, se pudo resaltar dentro de la investigación se analizó principalmente los servicios en línea que brinda el Ministerio de Educación en la plataforma digital, de lo cual se obtuvo información importante para llevar a cabo esta investigación.

Técnicas e Instrumentos

A continuación, se describen las técnicas e instrumentos que se utilizó en la investigación donde permitieron el desarrollo de esta entre ellas las siguientes:

Observación:

La técnica de observación permitió en la presente investigación determinar de forma directa el objeto de estudio y como también analizar y enfocarse más en el problema que se planteó en la investigación.

Según Fabbri (2015) destaca: “La observación, como técnica de investigación científica, es un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada” (p.2).

Esta técnica permitió adentrarse y conocer más sobre el problema de investigación como es la prestación de los servicios en línea en la plataforma digital del Ministerio de Educación.

Entrevista:

La entrevista es una técnica muy utilizada en la investigación científica, ya que permitió la aplicación de un cuestionario con preguntas abiertas, determinar datos importantes que ayudaron a desarrollar la investigación y conocer más acerca del tema planteado.

Según Galán (2019) destaca:

La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. (párr.2)

Esta técnica ayudó a obtener información en el uso de los servicios en línea por parte del Ministerio de Educación en su plataforma digital y se aplicó a funcionarios, docentes y estudiantes quienes son los que utilizan dicha plataforma. Para lo cual se utilizó el tipo de entrevista semiestructurada donde permitió realizar preguntas abiertas y cerradas al entrevistado.

Lectura:

La lectura ayudó a ampliar el conocimiento sobre el tema ya planteado y como también enfocarse a diferentes conceptos de varios autores que fueron necesarios para el desarrollo del marco teórico y demás partes de dicha investigación.

Según Males (2025) destaca: “La lectura, es un instrumento importante en la investigación, durante la recopilación de información la lectura se convierte en un instrumento necesario que permite obtener información relacionada con el tema” (p.38).

La lectura como técnica permitió acceder a un conocimiento acerca del tema investigado y como también se pudo adquirir información necesaria y requerida sobre la investigación, ya que se procedió a realizar el análisis de los servicios en línea que presta la plataforma digital del Ministerio de Educación.

Encuesta:

Mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas de tipo dicotómicas de respuesta sí o no y la escala de Likert a la ciudadanía de Tulcán, para así poder conocer datos reales para el desarrollo de la investigación.

Según López y Roldán (2015) destacan:

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población. (p. 11)

Las encuestas fueron aplicadas a la ciudadanía quienes son los que acceden a los servicios en línea en la plataforma digital del Ministerio de Educación del Cantón Tulcán, lo que permitió

recolectar datos válidos para conocer si el Ministerio brindó buenos servicios en línea donde estos sean eficientes y de calidad para la ciudadanía.

3.4.1. Análisis Estadístico

Población y Muestra

Población:

Según Hernández (2015) menciona:

Se refiere a un conjunto de individuos, objetos o medidas que tienen algunas características en común, es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las entidades de la población poseen algo habitual. Hay que tener en cuenta de al momento de hacer alguna investigación debe tener varias características al seleccionar la población bajo estudio. (p.65)

Según el departamento Distrital Apoyo Seguimiento y Regulación del Ministerio de educación del cantón Tulcán la población de docentes y estudiantes que existe en el cantón Tulcán hasta el año 2020 es de 5650 habitantes, con este dato permitió determinar cuántas encuestas se tuvo que realizar.

Muestra:

Según López (2022) menciona que “Una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos, se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables” (párr.1).

La muestra permitió en la investigación determinar el número de encuestas que se realizó a la ciudadanía. Para el cálculo se utilizó la calculadora de muestras Asesoría económica y Marketing 2009, a continuación, se muestra la fórmula para identificar la muestra que ayudó a plantear de buena manera los datos existentes.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

n= tamaño de la muestra

z= nivel de confianza deseado

p= proporción de la población sin la característica deseada(éxito)

q= proporción de la población sin la característica deseada(fracaso)

e= nivel error dispuesto a cometer

n= tamaño de la población

DATOS DOCENTES

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 895

Tamaño de muestra: 269

A momento de incorporar los datos en la fórmula nos da como tamaño de la muestra 269 es decir las encuestas a realizar a los docentes del cantón Tulcán fueron 269.

DATOS ESTUDIANTES

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 4755

Tamaño de muestra: 356

A momento de incorporar los datos en la fórmula nos da como tamaño de la muestra 356 es decir las encuestas a realizar a los estudiantes de primero, segundo y tercero de bachillerato del cantón Tulcán fueron 356.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Con la aplicación de la entrevista a los funcionarios públicos del Ministerio de Educación del cantón Tulcán, como de la encuesta a la ciudadanía, se pudo obtener los siguientes resultados donde permitieron el desarrollo de la presente investigación:

4.1.1 Resultados de la entrevista

Tabla 2.Datos del entrevistado 1

Nombre y apellido:	Msc. Oscar Villarreal
Entidad pública:	Ministerio de Educación del cantón Tulcán
Cargo:	Ex. Director Distrital

Tabla 3.Análisis de la entrevista 1

Plataforma Digital	Es un recurso educativo disponible para los docentes y estudiantes donde les permite desarrollar actividades virtuales.
Departamentos encargados del uso de la plataforma digital	Está encargado el departamento de Tecnologías de Información y Comunicación que consta de ingenieros en sistemas.
Mejoras que se han realizado en cuanto a los servicios en línea	Se realizó cursos con el tema manejo de plataformas digitales donde se hizo convenios con algunas universidades por ejemplo la UPEC donde los docentes obtuvieron más conocimientos en cuanto a la utilización de varias herramientas tecnológicas. En cuanto a los servicios en línea que tiene la plataforma digital del Ministerio de Educación ya existe la información requerida en algunos y como también se dio a conocer el resto de los servicios que fueron implementados en esta.
Servicios en línea que brinda la	Los servicios en línea de la plataforma

plataforma digital	digital del Ministerio son: recursos educativos para docentes, estudiantes-familias, lineamientos-protocolos, textos escolares, recursos audiovisuales.
Falencias en la plataforma digital	El no poder acceder con facilidad a ciertos servicios en línea que hay en la plataforma digital.
Capacitaciones a funcionarios públicos en cuanto al manejo de la plataforma digital	Se realizó capacitaciones de desarrollo en TIC'S con la ayuda de la UPEC en el 2020 a docentes, estudiantes, padres de familia, directivos y funcionarios del Ministerio de Educación enfocándose en cómo manejar las herramientas tecnológicas y plataformas digitales.
Estrategias de comunicación utilizadas en el Ministerio para conocer servicios en línea que brinda la plataforma digital	En cuanto a las estrategias se hizo video conferencias donde se amplió este servicio que ya existía lo cual permitió el nivel de ingreso y utilización de la plataforma digital. La metodología de realizar reuniones con docentes semanalmente para que obtengan más conocimiento sobre el manejo de la plataforma digital.
Beneficios de los servicios en línea a la ciudadanía	Se obtuvo un aprendizaje continuo para estudiantes, docentes y padres de familia ya que con la llegada de la pandemia obligo aprender sobre el manejo de las herramientas tecnológicas. Acceder a los servicios en línea con más frecuencia. A los estudiantes y docentes permitió conocer más programas para realizar las tareas y enviar.
La plataforma digital permite prestar	La plataforma digital si permite prestar

mejores servicios en línea	servicios en línea, por lo que es un recurso donde se puede superar el tema burocrático ya que hay muchas personas que no pueden hacer las actividades de manera presencial por temas laborales.
Recomendación para que los servicios en línea sean más accesibles en la plataforma digital	Ser didáctico en todo tipo de servicios en línea ya que todas las personas que ingresen a la plataforma digital es un tema que debe tener práctica permanente. También se debe mantener esa línea de profesionalismo de que las personas que manejen o diseñen las plataformas sean personas especializadas.
Valoración del servicio en línea de la plataforma digital	Los servicios en línea de la plataforma digital antes de la pandemia no fueron tan buenos ya que no se tenía mucho conocimiento del manejo de la plataforma, pero en la pandemia por algunas desventajas que se suscitaron para los docentes, estudiante y padres de familia fue donde conocieron más sobre esta plataforma que es muy beneficiosa hasta la actualidad.

Tabla 4.Datos del entrevistado 2

Nombre y apellido:	Ing. Adela Cheza
Entidad pública:	Ministerio de Educación del cantón Tulcán
Cargo:	Analista distrital TIC's

Tabla 5.Análisis de la entrevista 2

Plataforma Digital	Una plataforma digital es una herramienta que tiene dos características principales que es la utilización de aplicaciones y la
---------------------------	--

	comunicación o interacción entre los usuarios.
Departamentos encargados del uso de la plataforma digital	El departamento encargado para el uso de la plataforma digital es el de TIC'S.
Mejoras que se han realizado en cuanto a los servicios en línea	En la actualidad hay una gran mejora de la comunicación con la contratación de algunos programas donde se ha logrado realizar clases virtuales para no dejar a un lado la educación y también en tener más conocimiento sobre el manejo de la plataforma digital del Ministerio ya que antes de la pandemia no existía mucho conocimiento sobre las tecnologías.
Servicios en línea que brinda la plataforma digital	Los servicios en línea que se puede encontrar en la plataforma digital del Ministerio de Educación es la conexión virtual, almacenar información, inscripciones y traslados de estudiantes a unidades educativas fiscales, registro de notas.
Falencias en la plataforma digital	Algunos servicios en línea no se los puede encontrar con facilidad y por otro lado para los docentes - estudiantes en el tiempo de la pandemia fue difícil en manejar la plataforma digital.
Capacitaciones a funcionarios públicos en cuanto al manejo de la plataforma digital	Cuando empezó la pandemia el director distrital realizó convenios con algunas instituciones para hacer las capacitaciones con docentes y estudiantes por lo que no tenían conocimiento de cómo manejar a fondo la plataforma digital del Ministerio de Educación.
Estrategias de comunicación utilizadas en	El correo institucional es una estrategia para

el Ministerio para conocer servicios en línea que brinda la plataforma digital	que los docentes puedan ingresarse a la plataforma y revisar cualquier servicio en línea que quiera usar, la utilización de redes sociales como el Facebook que tiene el Ministerio y telegram que lo utilizan los docentes.
Beneficios de los servicios en línea a la ciudadanía	En pandemia sirvió de mucha ayuda tanto para docentes como estudiantes en tener comunicación por los diferentes servicios en línea que existen en la plataforma digital.
La plataforma digital permite prestar mejores servicios en línea	Si permite prestar mejores servicios en línea porque es un medio oficial y más segura para realizar cualquier tipo de trámite, disminución de costo y tiempo.
Recomendación para que los servicios en línea sean más accesibles en la plataforma digital	Implementar más aplicaciones que sean rápidas.
Valoración del servicio en línea de la plataforma digital	Muy buena ya que brinda algunos servicios en línea que son factibles y seguros para docente y estudiantes.

Tabla 6.Datos del entrevistado 3

Nombre y apellido:	Msc. Tatiana Cadena
Entidad pública:	Ministerio de Educación del cantón Tulcán
Cargo:	Analista distrital ASRE

Tabla 7.Análisis de la entrevista 3

Plataforma Digital	Una plataforma digital se refiere a herramientas tecnológicas donde se puede utilizar diferentes aplicaciones y tener comunicación e interacción con los usuarios.
Departamentos encargados del uso de la plataforma digital	El departamento encargado para el uso de la plataforma digital es el de TIC´S.

Mejoras que se han realizado en cuanto a los servicios en línea	Tener mejor comunicación con los docentes, estudiantes y padres de familia por medio de los diferentes programas que trabaja el Ministerio de Educación. Implementación de nuevos programas y mejora de diseño de la plataforma digital.
Servicios en línea que brinda la plataforma digital	Los servicios en línea de la plataforma digital del Ministerio: Inscripciones y traslados de estudiantes a las instituciones educativas fiscales, registro de notas de estudiantes, solicitud de duplicado de título de bachiller, homologación de títulos de bachiller, proyectos de innovación educativa, reconocimiento de estudios en el exterior, denuncias.
Falencias en la plataforma digital	Algunos de los servicios en línea no corresponden a la necesidad de los usuarios, específicamente en el tiempo que se hallan habilitados.
Capacitaciones a funcionarios públicos en cuanto al manejo de la plataforma digital	Se realizan capacitaciones cuando existe algunos problemas en la plataforma o modificación de la plataforma.
Estrategias de comunicación utilizadas en el Ministerio para conocer servicios en línea que brinda la plataforma digital	Los servicios en línea se hallan en la plataforma digital del Ministerio de Educación.
Beneficios de los servicios en línea a la ciudadanía	Representan mecanismos de reducción de tiempo para el usuario, además prestan facilidades donde se lo puede realizar el requerimiento desde cualquier lugar y hora.
La plataforma digital permite prestar mejores servicios en línea	En su mayoría sí, existen casos en que el usuario puede tener inconvenientes por desconocimiento del manejo de la plataforma, en algunos casos el distrito

Recomendación para que los servicios en línea sean más accesibles en la plataforma digital	educativo atiende y brinda asesoría. Que se realice más publicidad en los diferentes medios de comunicación para que la ciudadanía conozca de los servicios en línea que hay en la plataforma digital del Ministerio de Educación.
Valoración del servicio en línea de la plataforma digital	En la actualidad muy bueno ya que desde comenzó la pandemia ha permitido que docentes, estudiantes y padres de familia conozcan más sobre las Tecnologías de Información y Comunicación.

4.1.2 Resultados de la encuesta

Tabla 8.El Ministerio de Educación cuenta con una plataforma digital donde se preste servicios en línea

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	465	74%
NO	160	26%
TOTAL	625	100%

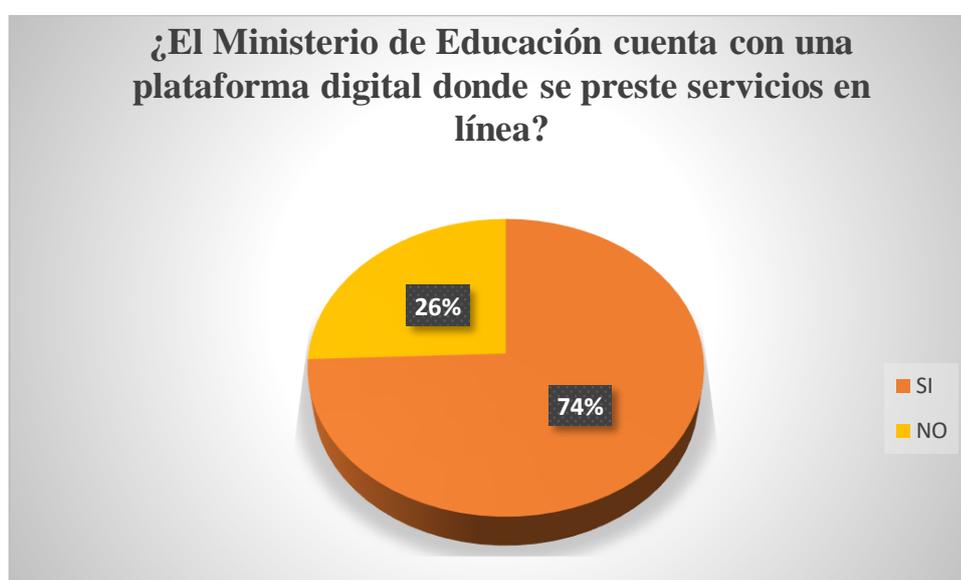


Figura 1.El Ministerio de educación cuenta con una plataforma digital

ANÁLISIS

De manera general se pudo identificar que más de la mitad de los docentes y estudiantes si tienen conocimiento de la existencia de la plataforma digital, así lo aseguró el 74% de las personas, por el contrario, el 26% de la población no sabe acerca del tema, esto sucede por la escasa información que brinda el Ministerio hacia la población, es así que se debe estar pendiente sobre los procesos que se llevan a cabo en la institución, también hay que adaptarse a las herramientas tecnológicas que actualmente juegan un papel importante en la sociedad.

Tabla 9.Tipos de servicios presta el Ministerio de Educación en la plataforma digital

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	365	58%
NO	260	42%
TOTAL	625	100%

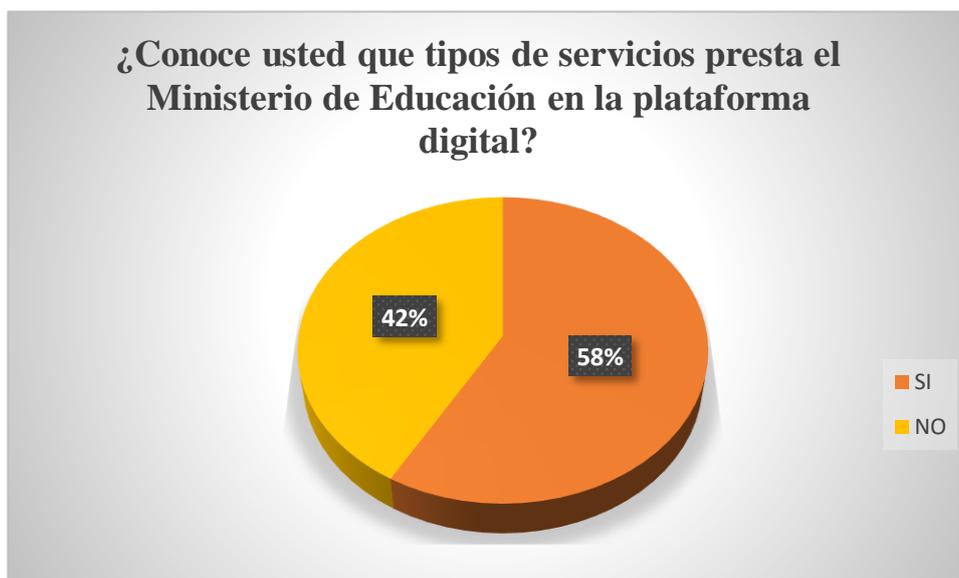


Figura 2.Tipos de servicios presta el Ministerio de Educación en la plataforma digital

ANÁLISIS

Se pudo determinar que el 58% de docentes y estudiantes conocen los tipos de servicios en línea que presta la plataforma digital del Ministerio de Educación, un 42% de la población no conocen sobre este tema, se puede decir que esto se da por no tener mucho conocimiento sobre el manejo de la plataforma, entre los servicios que presta está son inscripciones traslados de estudiantes a las unidades educativas fiscales, registro de notas de estudiantes, solicitud de duplicado de títulos de bachiller, homologación de títulos de bachiller, proyectos de innovación educativa.

Tabla 10. Los servicios en línea que brinda la plataforma digital le ayudan a optimizar recursos y tiempo

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	568	91%
NO	57	9%
TOTAL	625	100%



Figura 3. Los servicios en línea que brinda la plataforma digital le ayudan a optimizar recursos y tiempo

ANÁLISIS

Se pudo identificar que el 91% de las personas encuestadas si creen que los servicios en línea que presta la plataforma digital les ayuda a optimizar tiempo y recursos, en cambio el 9% no creen que la plataforma digital ayude a optimizar tiempo y dinero. Es por ello importante que el Ministerio haga conocer a la población en general sobre los beneficios que aporta la utilización de la plataforma digital y como esta ayuda a reducir costos y tiempo.

Tabla 11. Los servicios en línea que se encuentran en la plataforma han generado mayor comunicación

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	560	90%
NO	65	10%
TOTAL	625	100%



Figura 4. Los servicios en línea que se encuentran en la plataforma han generado mayor comunicación

ANÁLISIS

El 90% de los encuestados mencionan que los servicios en línea que están en la plataforma digital han generado comunicación entre la ciudadanía y el Ministerio y el 10% mencionan que no ha generado comunicación, por lo que hay que mejorar la relación que existe entre el ciudadano, funcionarios públicos e institución para generar mayor confianza al momento de acceder a un servicio en línea.

Tabla 12. Los servicios en línea que brinda la plataforma digital del Ministerio de Educación son de calidad

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	157	25%
NO	468	75%
TOTAL	625	100%

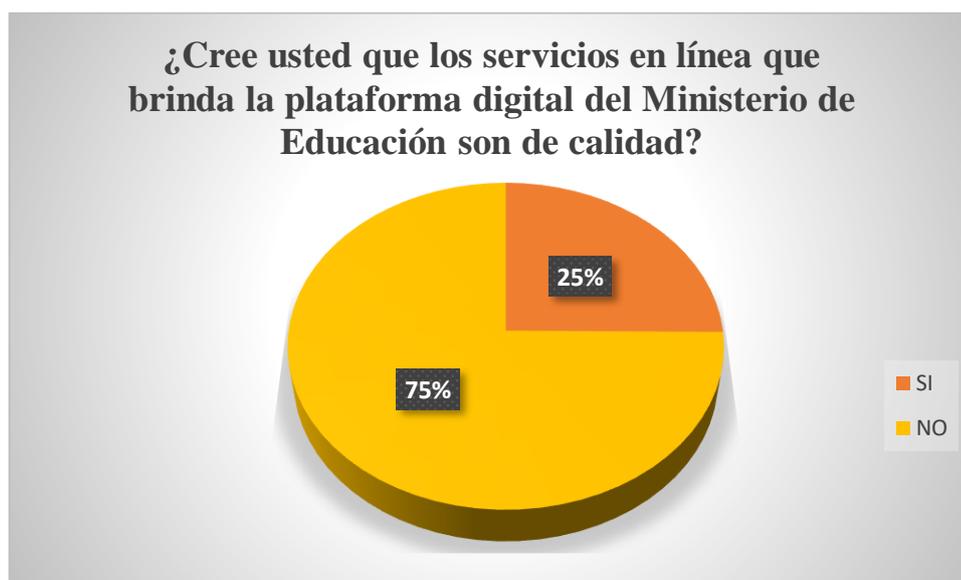


Figura 5. Los servicios en línea que brinda la plataforma digital del Ministerio de Educación son de calidad

ANÁLISIS

El 75% resalta que los servicios en línea que están en la plataforma digital son de calidad debido a que pueden acceder fácilmente a estos y el 25% mencionan lo contrario, es de vital importancia que el Ministerio difunda información relacionada con los servicios que presta la institución para que la ciudadanía pueda conocer y evidenciar la calidad de los servicios. Se puede resaltar que por la pandemia de COVID-19 los docentes y estudiantes utilizaron a menudo la plataforma por lo que el Ministerio fue mejorando el diseño para que sea más accesible.

Tabla 13.Acceder sin ningún inconveniente a la plataforma digital con la que cuenta el Ministerio de Educación

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	129	21%
A VECES	496	79%
TOTAL	625	100%



Figura 6.Acceso a la plataforma digital con la que cuenta el Ministerio de Educación

ANÁLISIS

De los docentes y estudiantes encuestados el 79% pueden acceder sin ningún inconveniente a la plataforma digital y el 21% no puede acceder fácilmente porque con la pandemia algunos de los estudiantes no tenían acceso al internet y otros desconocían de los servicios. La plataforma digital del Ministerio debe tener un diseño interactivo para que puedan acceder fácilmente a los servicios y realizar los trámites de manera eficaz y eficiente.

Tabla 14. Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la plataforma digital del Ministerio

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0
CASI SIEMPRE	489	78%
A VECES	136	22%
NUNCA	0	0
TOTAL	625	100%

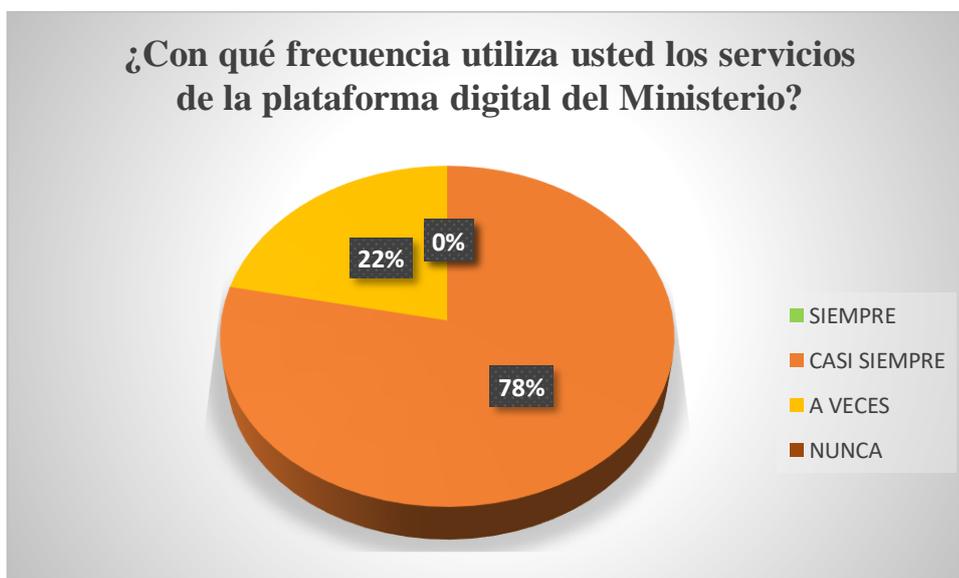


Figura 7. Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la plataforma digital del Ministerio

ANÁLISIS

Se puede destacar que el 78% de los encuestados que casi siempre utilizan los servicios en línea, el 22% utilizan a veces los servicios, es necesario brindar a los docentes y estudiantes capacitaciones continuas en el uso y manejo de la plataforma digital para que tengan mayor conocimiento y puedan acceder fácilmente a los servicios que presta esta plataforma del Ministerio.

Tabla 15.Ministerio de Educación amplie la prestación de los servicios en línea

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	505	81%
NO	120	19%
TOTAL	625	100%

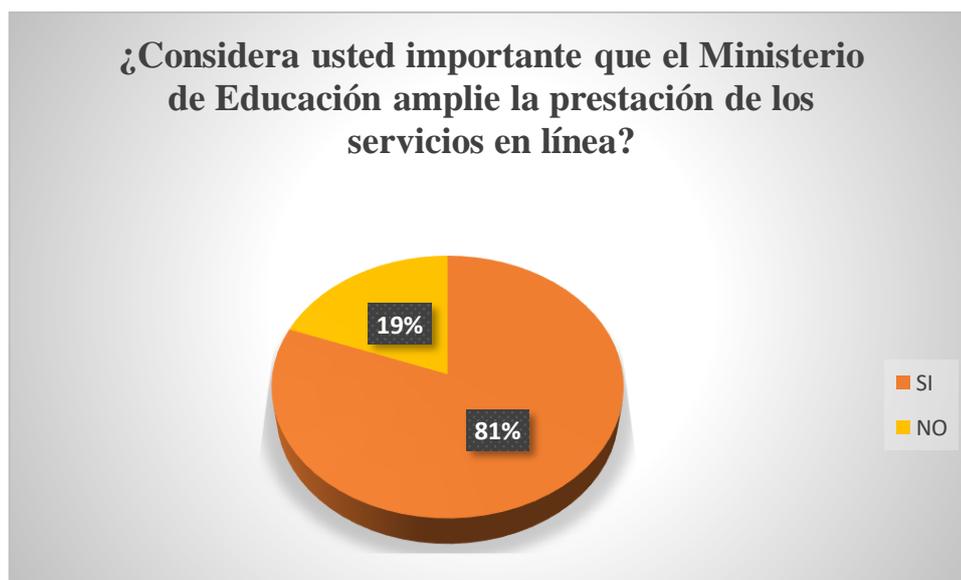


Figura 8.Ministerio de Educación amplie la prestación de los servicios en línea

ANÁLISIS

El 81% de docentes y estudiantes resaltan que es necesario que el Ministerio amplie la oferta de servicios en línea para ser más eficiente y eficaz, en cambio el 19% opina lo contrario. Es fundamental al momento de ampliar los servicios los estudiantes y docentes conozcan y puedan realizar más trámites acordes a sus necesidades y optimicen recursos y tiempo.

Tabla 16. Servicios en línea que presta el Ministerio de Educación

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0
MUY BUENA	175	28%
BUENA	450	72%
MALA	0	0
TOTAL	625	100%

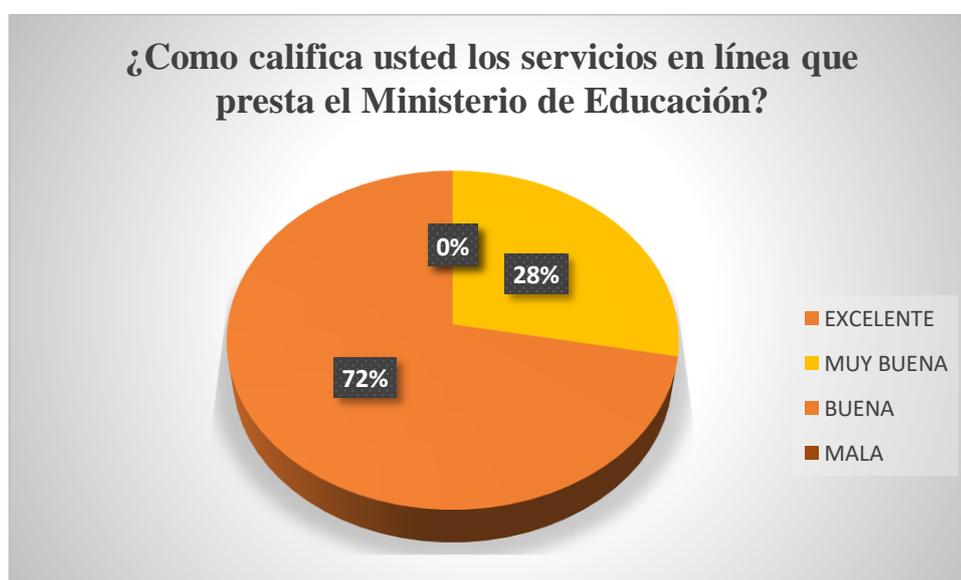


Figura 9. Servicios en línea que presta el Ministerio de Educación

ANÁLISIS

El 72% de la población encuestada califica los servicios en línea que presta el Ministerio de Educación como buenos y el 28% como muy buenos, es necesario que el Ministerio implemente estrategias para prestar servicios excelentes y de calidad que vayan acorde a las necesidades que tienen los estudiantes y docentes de las unidades educativas del cantón Tulcán.

Tabla 17. Los servicios que presta el Ministerio de Educación se los pueda realizar en la plataforma digital

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	475	76%
NO	150	24%
TOTAL	625	100%

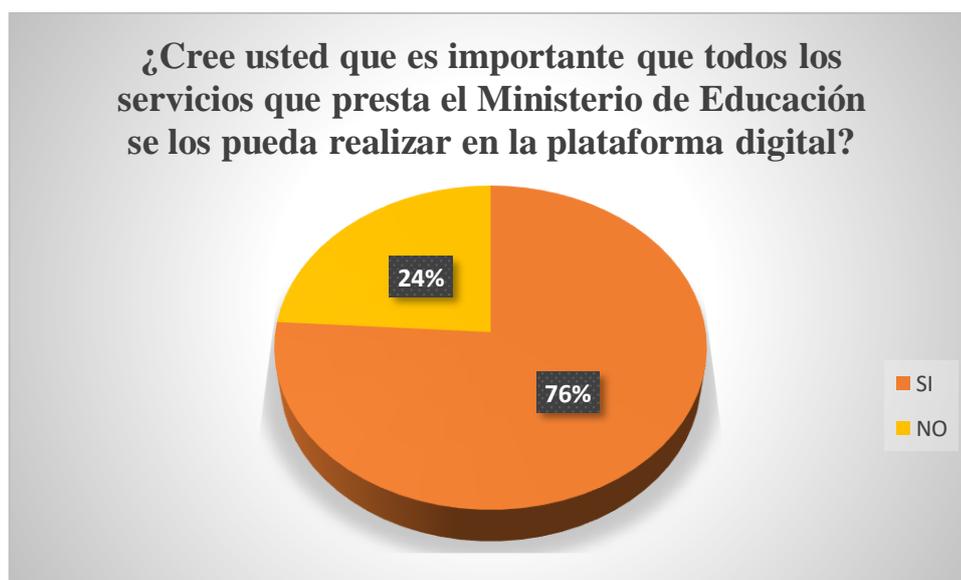


Figura 10. Los servicios que presta el Ministerio de Educación se los pueda realizar en la plataforma digital

ANÁLISIS

El 76% menciona que todos los servicios que presta el Ministerio deben estar incorporados en la plataforma digital y el 24% mencionan que no es necesario incorporar estos servicios, actualmente con el avance de las tecnologías es fundamental que se implemente todos los servicios que se brinda de manera presencial se los ponga en la plataforma digital, ya que es de mucha ayuda para los estudiantes y docentes realizar la mayoría de los trámites en esta plataforma.

4.2. DISCUSIÓN

Es trascendental dar a conocer el tema sobre el análisis de los servicios en línea que brinda la plataforma digital del Ministerio de Educación, la problemática en la actualidad es que no existe una plataforma digital bien diseñada, ya que esto lleva a que los docentes y estudiantes no puedan hacer uso de ella, también no están capacitados en el manejo de esta plataforma. Se puede destacar que los servicios en línea deben estar implementados en una plataforma mejor diseñada que sea acorde a las necesidades de los docentes y estudiantes donde la puedan utilizar sin ningún inconveniente y se sientan conformes. Además, la metodología que se ha utilizado en el trabajo de investigación que ha permitido obtener datos cualitativos y cuantitativos, por medio de aplicación de instrumentos como la entrevista y encuestas.

Por lo tanto se puede hacer mención de algunos hallazgos y resultados encontrados: en cuento al primer objetivo que es determinar las falencias existentes en la plataforma digital del Ministerio de Educación en relación con los servicios en línea, se puede destacar que al momento de acceder a uno de los servicios no se puede ingresar con facilidad y como también no se los puede encontrar, puesto que esto para los docentes y estudiantes es muy desagradable de no tener conocimiento sobre el manejo de dicha plataforma digital. Como lo menciona el autor Corvalán (2017), que la administración digital hace referencia a una transformación e innovación donde los servicios que se presta a la ciudadanía sean garantizados y que tenga nuevas ideas de relacionar la tecnología con los ciudadanos. Con esta idea el Ministerio de Educación puede mejorar el diseño de la plataforma para que sea accesible para todos.

Por otro lado, con inicio de la pandemia, los estudiantes y docentes les fue difícil adaptarse a la plataforma digital debido a que no se los había capacitado en el uso y manejo de la plataforma y más aun no podía asistir a clases presenciales para solventar sus dudas, en algunos casos habian estudiantes no tenían acceso al internet y otros no tenían conocimiento de los servicios que brinda la plataforma digital del Ministerio por lo que se les impidió realizarlos. Como lo destaca el autor Rodríguez (2019), una plataforma digital son sitios que se almacena información de instituciones, ya que los usuarios pueden acceder a servicios que prestan estas. Las plataformas digitales son de gran ayuda para que la ciudadanía pueda realizar diferentes trámites que tengan que ver con la institución. Los servicios en línea que dispone actualmente la plataforma digital del Ministerio son de calidad, ya que los funcionarios públicos vieron la necesidad por la pandemia de incorporar y mejorar los

servicios , debido a esto hubo algunos cambios de diseño para que los docentes y estudiantes puedan adaptarse y hacer uso de esta, esto fue al principio complicado para algunos hasta tener conocimiento de estas nuevas herramientas tecnológicas y con el pasar del tiempo fue siendo satisfactorio para todos.

El segundo objetivo es identificar estrategias de comunicación que utiliza el Ministerio de Educación para dar a conocer los servicios en línea que brinda la plataforma digital, se puede decir que por la pandemia a las autoridades les llevó a realizar video conferencias, ya que se amplió este servicio que existía lo cual permitió el nivel de ingreso y la utilización de la plataforma digital, por otra parte se hizo una metodología de hacer reuniones con docentes semanalmente para que puedan tener más conocimiento, como también el correo institucional les sirvió tanto a docentes como a estudiantes que puedan ingresarse a la plataforma y revisar cualquier servicio en línea que deseen usar y la utilización de redes sociales como el Facebook que tiene el Ministerio y telegram que lo utilizan los docentes. Como lo menciona el autor Varela (2017), los servicios en línea hacen referencia a las actividades que realizan las instituciones y prestar cualquier tipo de servicio a la ciudadanía como por ejemplo los diferentes servicios en línea prestados desde el internet que están implementados en las plataformas digitales, los cuales son beneficiosos para instituciones y ciudadanos.

En la administración que dirigió el Msc. Oscar Villarreal se realizó la implementación de una nueva plataforma digital para brindar mejores servicios en línea a la ciudadanía, dado que la plataforma digital “Recursos Humanos” para hacer esto posible se la implementó con un diseño innovador para estudiantes quienes pueden consultar información de algunas materias y los docentes puedan ingresar sin ninguna dificultad con su usuario y contraseña a cualquier servicio en línea que requiera. Por otro lado se realizó cursos donde intervinieron algunas universidades como por ejemplo la UPEC que ayudó a que los docentes y estudiantes obtuvieran más conocimiento sobre la utilización de la plataforma digital, tomando en cuenta esto en algunos de los servicios en línea del Ministerio ya existe la información requerida y como también se dio a conocer el resto de servicios que son inscripciones y traslados de estudiantes a las unidades educativas fiscales, registro de notas, solicitud de duplicado de título de bachiller, homologación de títulos de bachiller, proyectos de innovación educativa, reconocimiento de estudios en el exterior y denuncias, los servicios implementados son recursos educativos para docentes, estudiantes-familias, lineamientos-protocolos, textos escolares y recursos audiovisuales, estos servicios son de mucha ayuda, teniendo en cuenta que es un medio oficial y más seguro para realizar cualquier trámite.

En la actualidad hay una mejora de la comunicación con la contratación de nuevos programas se ha podido realizar muchas actividades referentes a la educación, se ha logrado que los docentes, estudiantes y padres de familia por medio de los diferentes programas que trabaja el Ministerio de Educación tengan una mayor comunicación, considerando que antes de la pandemia no existía mucho conocimiento sobre tecnologías, esto fue satisfactorio para todas las personas que conforman el Ministerio.

El tercer objetivo es establecer la percepción actual de los usuarios con los servicios en línea del Ministerio de Educación, con la llegada de la pandemia obligo aprender sobre el manejo de herramientas tecnológicas, donde se obtuvo un aprendizaje continuo para docentes y estudiantes. Con el aprendizaje sobre el uso de la plataforma representa mecanismos de reducción de tiempo y costos para el usuario, además prestan facilidades donde se lo puede realizar el requerimiento desde cualquier lugar, los servicios en línea antes no fueron tan buenos, ahora por lo que se suscitó la pandemia los docentes y estudiantes llegaron a tener la interacción con los diferentes servicios en línea que hay en la plataforma, en razón de que en la actualidad es muy beneficiosa y por ende para cualquier problema que se les presente con el manejo de la tecnología el distrito educativo esta para atenderle o brindar asesoría. Como lo recalca el autor Criado (2017), las Tecnologías de Información y Comunicación se refieren a mejorar la actividad gubernamental y administrativa, modernizar la relación entre las instituciones y la ciudadanía, en vista de que en los últimos años con el desarrollo de las TIC's varias instituciones han tenido que incorporar mejoras en servicios en línea que se brindan a los ciudadanos tomando en cuenta la eficiencia, eficacia y transparencia. El principal departamento del Ministerio que está encargado del manejo y uso de las TIC's es el departamento de Tecnologías de Información y Comunicación que lo guía el ingeniero en sistemas y como también consta de técnicos de diseños de plataformas y de hacer uso de todas las herramientas y equipos que están a disposición del Ministerio, por otro lado está el departamento de comunicación quien dirige otros técnicos en sistemas que deben comunicar por otras herramientas tecnológicas como son las redes sociales en publicar información importante del Ministerio. Por otra parte hace mención la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020), que el gobierno abierto es un cambio de paradigma en la gestión pública, también busca innovar a la administración pública haciendo la utilización de herramientas tecnológicas y como también indaga a enriquecer la transparencia de las instituciones con la colaboración de la ciudadanía para que puedan llegar a solucionar algunos problemas que se les presenten, con esto ir a un mejoramiento en la prestación de servicios.

Con referencia a la hipótesis o idea a defender acerca de que el Ministerio de Educación del cantón Tulcán cuenta con una plataforma digital accesible y con servicios en línea que responden a principios de eficiencia y eficacia, podemos decir que es lo contrario ya que en dicho Ministerio existen algunas falencias en el uso y manejo de la plataforma, por lo que no hay un diseño interactivo que es esencial en la institución, es por ello que se puede ejercer diferentes acciones y por ende realizar y acceder a los diferentes trámites y servicios que los docentes y estudiantes requieran. Según el autor Oszlak (2017), resalta que el Estado Abierto interviene con el trabajo integral y con los poderes del Estado, puesto que es clave para el fortalecimiento de la democracia, donde lleva a obtener una mejora en la eficiencia y calidad de los servicios. Tomando en cuenta que es beneficioso para la ciudadanía en realizar mejoras con respecto a los servicios que prestan cada institución.

En base a los servicios en línea que presta el Ministerio se enfoca hoy en día en la actualización de varias herramientas tecnológicas para tener mayor comunicación entre los funcionarios públicos, docentes y estudiantes, donde les permita hacer varios trámites en línea o actividades acorde a las diferentes materias que tengan los estudiantes, debido a que por la pandemia se tuvieron que acoplar a diferentes mecanismos, donde hoy en día les está sirviendo de mucho el haber tenido conocimiento del manejo y uso de plataforma digital. Con respecto al autor Concha (2016), plasma que el gobierno electrónico es un modelo de gestión donde la ciudadanía y autoridades colaboran para elaborar acciones que están encaminadas a dar soluciones a problemas que se les presente, también se basa en el desarrollo interior de procesos que hagan las instituciones en tener facilidad y la posibilidad técnica de tener acceso cada usuario.

Desde mi punto de vista en cuanto a los hallazgos de las encuestas y entrevistas puedo recalcar que me ayudó adquirir más conocimientos acerca del uso y manejo de la plataforma digital, y como también conocer y hacer uso de los servicios en línea que presta el Ministerio de Educación. Es pertinente mencionar que la investigación es innovadora porque es un tema que no ha sido investigado anteriormente e incentiva a los investigadores a explorar temas actuales relacionados con las nuevas tecnologías.

Se ha podido concluir que con el avance de las Tecnologías de Información y Comunicación las diferentes instituciones han tenido que adaptarse a cambios con el fin de tener un mejoramiento en la prestación de los servicios a la población como por ejemplo implementar diferentes plataformas con su respectivo diseño y acorde a las necesidades de las personas, por lo que en el Ministerio de Educación los docentes y estudiantes han tenido que adaptarse y migrar al uso y manejo de una plataforma digital, ya que con el conocimiento sobre esto les

permitirá reducir costos y tiempo al momento de acceder a un servicio, con el buen uso de la plataforma del Ministerio la ciudadanía podrá ser partícipe de toda la información que requiera y como también llegar a un acercamiento con dicha institución, de tal manera que se pueda llevar a cabo varios procesos como el dar una respuesta inmediata a docentes y estudiantes.

Es importante ejecutar esta investigación debido a que, permitirá crear mayor eficiencia y eficacia en el Ministerio, por otro lado, es fundamental la administración correcta de los recursos para así impulsar el desarrollo de la institución y como también que los ciudadanos satisfagan las necesidades, tomando en cuenta que con el manejo de las TIC donde interviene la plataforma digital pueda la ciudadanía tener en cuenta este tema de adaptarse y conocer la tecnología ya que será de mucha ayuda tanto para funcionarios públicos como para docentes y estudiantes.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Con referencia al primer objetivo se puede concluir que las falencias existentes en la plataforma digital del Ministerio de Educación fueron el no poder acceder con facilidad a varios de los servicios en línea, también para los docentes y estudiantes fue desagradable el no tener mayor conocimiento sobre el manejo de la plataforma, por otro lado, se suscitó la pandemia donde se vieron obligados aprender y a conocer sobre las herramientas tecnológicas y por ende tuvieron que adaptarse a estos cambios.
- En base al segundo objetivo se concluye que las estrategias de comunicación que utiliza el Ministerio de Educación, con aparición de la pandemia las autoridades les llevó hacer video conferencias donde se amplió este servicio, se realizó una metodología de elaborar reuniones con docentes para que puedan tener conocimiento sobre el manejo de la plataforma digital, el correo institucional es un medio donde los docentes y estudiantes puedan ingresar a la plataforma y también hacen el uso de redes sociales como Facebook para estar informados sobre las actividades que va realizando el Ministerio.
- Con respecto al tercer objetivo se puede concluir que la percepción actual de los usuarios con los servicios en línea del Ministerio de Educación es que por la pandemia los docentes y estudiantes llegaron a tener interacción con los diferentes servicios en línea que presta la plataforma, los servicios en línea la ciudadanía puede hoy en día realizar cualquier trámite y como también tener reducción de costos y tiempo.

5.2. RECOMENDACIONES

- Los funcionarios del Ministerio de Educación deben estar capacitados periódicamente, puesto que es fundamental que estén actualizados con las nuevas tecnologías porque cada vez van avanzando, esto ayudaría a brindar mejores servicios en línea para que la población se sienta conforme y confíe más en el Ministerio, además el Ministerio debe capacitar a los docentes y estudiantes en el manejo y uso de la plataforma.
- El Ministerio de Educación debe crear nuevos mecanismos de comunicación con docentes y estudiantes y procurar hacer publicidad en los diferentes medios de comunicación como por ejemplo las redes sociales más utilizadas Facebook,

Instagram, Twitter, WhatsApp y Telegram para que la ciudadanía conozca de los servicios en línea que hay en la plataforma digital y puedan acceder fácilmente.

- Dentro de la plataforma digital del Ministerio se debe incorporar un apartado de quejas y sugerencias, en donde la población en general pueda emitir su opinión y con ello solventar varios inconvenientes relacionados con el manejo y uso de la plataforma digital y los servicios en línea que esta presta. Como también mejorar el servicio de denuncias para que los casos sean resueltos y los padres de familia se sientan conformes.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arteaga, G. (2020). *Enfoque cuantitativo: Métodos, fortalezas y debilidades*. Recuperado 23 de agosto de 2021, de <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Barrantes, L. (2016). *El enfoque cualitativo de investigación*. Recuperado 24 de agosto de 2021, de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Becerril, A. (2015). *Paradigmas en la investigación. enfoque cuantitativo y cualitativo*. Recuperado 24 de agosto de 2020, de <https://www.ejournal.org/index.php/esj/article/view/3477/3240>
- Carbajal, Y. (2019). *Paradigma, revolución científica y métodos deductivo e inductivo*. Recuperado 18 de agosto de 2021, de http://148.215.1.182/bitstream/handle/20.500.11799/108420/secme-22923_1.pdf?sequence=1
- Corvalán, J. (2017). Administración pública digital e inteligente: Transformaciones en la era de la inteligencia artificial*. *Direito Econômico e Socioambiental, Volumen 8(3)*, 4–37. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/321041383_Administracion_Publica_digital_e_inteligente_transformaciones_en_la_era_de_la_inteligencia_artificial
- CEPAL. (2020). *De gobierno abierto a estado abierto*. Recuperado 19 de agosto de 2021, de <https://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto/concepto>
- Concha, G. (2017). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Recuperado 12 de junio de 2021, de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf
- Criado, J. (2017). *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados (Primera edición, Vol. 1)*. Recuperado

de

[https://www.researchgate.net/publication/327201247_Tecnologias_de_Informacion_y
_Comunicacion_en_la_Administracion_Publica_Conceptos_Enfoques_Aplicaciones_
y_Resultados](https://www.researchgate.net/publication/327201247_Tecnologias_de_Informacion_y_Comunicacion_en_la_Administracion_Publica_Conceptos_Enfoques_Aplicaciones_y_Resultados)

Dominicanos, S. (2021). *¿Qué es servicios en línea?* Recuperado 23 de agosto de 2021, de <https://serviciosrd.gob.do/que-es-servicios-en-linea>

Enríquez, S. (2015). *Población y Muestra. Ejemplo*. Recuperado 14 de marzo de 2022, de [http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-
ejemplo.html#:~:text=Para%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%2C%20%22una%2
0poblaci%C3%B3n,los%20datos%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.](http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html#:~:text=Para%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%2C%20%22una%20poblaci%C3%B3n,los%20datos%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.)

Fabbri, S. (2015). *Las técnicas de investigación: La observación*. Recuperado 16 de agosto de 2021, de [http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2020/03/Las-
t%C3%A9cnicas-de-investigaci%C3%B3n.pdf](http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2020/03/Las-t%C3%A9cnicas-de-investigaci%C3%B3n.pdf)

Fernández, A. (2020). *¿Qué son las TIC?* Recuperado 10 de agosto de 2020, de <http://www.bmns.sld.cu/que-son-las-tic>

Fernández, C. (2021). *¿Qué son los servicios en línea?* Recuperado 20 de agosto de 2021, de <https://www.bps.gub.uy/9169/que-son-los-servicios-en-linea.html>

Galán, M. (2019). *Metodología de investigación*. Recuperado 16 de agosto de 2021, de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>

Giraldo, A. (2015). *Evolución de las Tic en América Latina y en el contexto internacional para el periodo 1995–2015*. Recuperado 9 de febrero de 2022, de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10477/1/2017_evolucion_tic_am
erica.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10477/1/2017_evolucion_tic_america.pdf)

Giraldo, V. (2019). *Plataformas digitales: ¿Qué son y qué tipos existen?* Recuperado 14 de julio de 2021, de <https://rockcontent.com/es/blog/plataformas-digitales/>

- Graus, A. (2019). *Significado de método inductivo*. Recuperado 16 de agosto de 2021, de <https://www.significados.com/metodo-inductivo/>
- Group, G. (2015). *Comisión económica para américa latina y el caribe (CEPAL)*. Recuperado 15 de julio de 2021, de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf
- Hernández, G. (2017). *Método analítico*. Recuperado 16 de agosto de 2021, de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf
- Hernández, S. (2015). *Metodología de la investigación*. Recuperado 21 de agosto de 2020, de <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Jimbo, M. (2021). Gobernanza digital. *Desarrollo de las tecno políticas en los países de américa latina: una revisión sistemática de la literatura*, 12(1), 1–15. Recuperado de <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/906>
- López, P. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado 15 de agosto de 2021, de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Mejía, T. (2020). *Investigación descriptiva: Características, técnicas, ejemplos*. Recuperado 16 de agosto de 2021, de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- México. (2020). *¿Qué es una plataforma digital?* Recuperado 23 de agosto de 2021, de <https://www.espacios.media/que-es-una-plataforma-digital/>
- Naser, A. (2017). *Desde el gobierno abierto al estado abierto en américa latina y el caribe*. Recuperado 9 de febrero de 2022, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/1/S1601154_es.pdf

- ONU. (2017). *Gobierno electrónico*. Recuperado 11 de febrero de 2017, de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-electronico-en-ecuador/>
- Ortiz, J. (2020). *Investigación exploratoria: Tipos, metodología y ejemplos*. Recuperado 14 de agosto de 2021, de <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria/>
- Oszlak, O. (2017). *Desde el gobierno abierto al estado abierto en américa latina y el caribe*. Recuperado 14 de marzo de 2022, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/1/S1601154_es.pdf
- Parra, J. (2015). *La investigación o enfoque cualitativo*. Recuperado 24 de agosto de 2021, de <http://yamilesmith.blogspot.com/2012/06/la-investigacion-o-enfoque-cualitativo.html>
- Peiró, R. (2020). *Usuario*. Recuperado 8 de junio de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>
- Pietroluongo, L. (2018). *¿Cuál es la definición de un servicio en línea?* Recuperado 15 de octubre de 2020, de https://techlandia.com/definicion-servicio-linea-hechos_486535/
- Quiroga, D. (2017). *Las tecnologías de la información en américa latina, su incidencia en la productividad: Un análisis comparado con países desarrollados*. Recuperado 9 de febrero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/496/49650910034.pdf>
- Rodríguez, J. (2016). *TIC y pobreza en América Latina*. Recuperado 9 de febrero de 2022, de <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/iconos/article/download/2095/1537/>
- Rodríguez, J. (2019). *¿Qué son las plataformas digitales y para qué sirven?* Recuperado 12 de noviembre de 2020, de <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/4317884-que-son-plataformas-digitales-para-sirven>
- Rus, E. (2020). *Investigación explicativa*. Recuperado 20 de junio de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>

- Serrato, C. (2020). *¿Para qué sirven las plataformas digitales en las empresas?* Recuperado 24 de agosto de 2021, de <https://inmediatum.com/blog/transformacion/para-que-sirven-las-plataformas-digitales/>
- Tablado, F. (2021). *Brecha digital. Definición, causas y consecuencias.* Recuperado 19 de agosto de 2021, de <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/brecha-digital/>
- Tijuana, L. (2017). *Fundamentos de la investigación.* Recuperado 16 de agosto de 2021, de <https://sites.google.com/site/fundamentosdelainvestigacion1a/unidad-2-la-investigacion-como-un-proceso-de-construccion-social/2-3-tipos-de-metodos-inductivo-deductivo-analitico-sintetico-comparativo-dialectico-entre-otros>
- Varela, L. (2015). *Gobernanza y Administración Pública inteligente: Un enfoque novedoso para una gestión revitalizada.* Recuperado 16 de julio de 2021, de https://www.academia.edu/38290485/Gobernanza_y_Administraci%C3%B3n_P%C3%BAblica_Inteligente_un_enfoque_novedoso_para_una_gesti%C3%B3n_revitalizada
- Westreicher, G. (2020). *Método deductivo.* Recuperado 20 de agosto de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>

Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: López Martínez Karen Estefanía				
DATE: 4 de agosto de 2022				
TOPIC: "Análisis de los servicios en línea que ofrece la plataforma digital del Ministerio de Educación en el cantón Tulcán, período 2019-2020."				
MARKS AWARDED QUANTITATIVE AND QUALITATIVE				
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE
CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: López Martínez Karen Estefanía

Fecha de recepción del abstract: 4 de agosto de 2022

Fecha de entrega del informe: 4 de agosto de 2022

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



EDISON PEÑAFIEL ARCOS
EDISON PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATA L DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DEL CANTÓN TULCÁN

Objetivo: Conocer la opinión de los funcionarios públicos en cuanto a los servicios en línea de la plataforma digital del Ministerio de Educación.

Nombre:

Cargo:

Fecha:

1. ¿Qué entiende usted por plataforma digital?

.....
.....
.....

2. ¿Qué departamentos son los encargados del uso de la plataforma digital?

.....
.....
.....

3. ¿En la actualidad qué mejoras se han realizado en los servicios en línea?

.....
.....
.....

4. ¿Qué servicios en línea se brindan a la ciudadanía por medio de la plataforma digital del Ministerio?

.....
.....
.....

5. ¿Qué falencias existen en la plataforma digital del Ministerio?

.....
.....
.....

6. ¿Dentro del Ministerio se dan capacitaciones periódicas a funcionarios públicos en cuanto al manejo de la plataforma digital?

.....
.....
.....

7. ¿Qué estrategias de comunicación utiliza el Ministerio para dar a conocer los servicios en línea que brinda la plataforma digital?

.....
.....
.....

8. ¿Qué beneficios aporta los servicios en línea a la ciudadanía?

.....
.....
.....

9. ¿La plataforma digital permite prestar mejores servicios a la ciudadanía?

.....
.....
.....

10. ¿Qué recomendaría usted para que los servicios en línea de la plataforma digital del Ministerio de Educación puedan ser más accesibles?

.....
.....
.....

11. ¿Como valora usted el servicio en línea de la plataforma digital del Ministerio de Educación?

.....
.....
.....
.....
.....
.....



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATA L DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANIA QUE ACCEDE A LOS SERVICIOS
DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

Objetivo: Establecer la percepción actual de los usuarios de los servicios en línea del Ministerio de Educación en su implementación de la plataforma digital.

Nombre:

Género:

Fecha:

F	
M	

Edad:

Ocupación:

Marque con una X la respuesta que crea conveniente:

1. **¿El Ministerio de Educación cuenta con una plataforma digital donde se preste servicios en línea?**

SI	
NO	

2. **¿Conoce usted que tipos de servicios presta el Ministerio de Educación en la plataforma digital?**

SI	
NO	

3. **¿Cree usted que los servicios en línea que brinda la plataforma digital le ayudan a optimizar recursos y tiempo?**

SI	
----	--

NO	
----	--

4. **¿Cree usted que los servicios en línea que se encuentran en la plataforma han generado mayor comunicación?**

SI	
NO	

5. **¿Cree usted que los servicios en línea que brinda la plataforma digital del Ministerio de Educación son de calidad?**

SI	
NO	

6. **¿Usted puede acceder sin ningún inconveniente a la plataforma digital con la que cuenta el Ministerio de Educación?**

SI	
NO	
A VECES	
NUNCA	

7. **¿Con que frecuencia utiliza usted los servicios de la plataforma digital del Ministerio?**

SIEMPRE	
CASI SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

8. **¿Considera usted importante que el Ministerio de Educación amplie la prestación de los servicios en línea?**

SI	
NO	

9. **¿Como califica usted los servicios en línea que presta el Ministerio de Educación?**

EXCELENTE	
MUY BUENA	
BUENA	
REGULAR	
MALA	

10. **¿Cree usted que es importante que todos los servicios que presta el Ministerio de Educación se los pueda realizar en la plataforma digital?**

SI	
NO	

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 5. Entrevista aplicada

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 

ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO DE
EDUCACIÓN DEL CANTÓN TULCÁN

Objetivo: Conocer la opinión de los funcionarios públicos en cuanto a los servicios en
línea de la plataforma digital del Ministerio de Educación.

Nombre: Ex. Director Oscar Villaneda.
Cargo: Director. Desarrollo Económico Salento GAO Tulcán
Fecha: 03-03-2022.

1. ¿Qué entiende usted por plataforma digital?
✓ Es un recurso disponible
para docentes y estudiantes.
✓ Disponibilidad de contenidos
✓ Recursos Educativos.

2. ¿Qué departamentos son los encargados del uso de la plataforma digital?
✓ Departamento de Infraestructura
Distribuye.
✓ Enfoque Sistemático / Telecomunicaciones,
✓ Docentes

3. ¿En la actualidad qué mejoras se han realizado en los servicios en línea?
✓ Democratizar.
✓ Desconocimiento de
herramientas.
✓ Plat. Recursos Educativos
✓ Obligados a educarse a
adquirir equipos
✓ Apoyar a educar a docentes TIC
capacitados.
✓ Abril 2020 → UPEC transformación.
✓ Democratización.

Anexo 6. Encuesta aplicada



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
 FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
 ECONOMÍA EMPRESARIAL
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA QUE ACCEDA A LOS SERVICIOS DEL
 MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Objetivo: Establecer la percepción actual de los usuarios de los servicios en línea del Ministerio de Educación en su implementación de la plataforma digital.

Nombre: Tania Rosas Género:

F	<input checked="" type="checkbox"/>
M	<input type="checkbox"/>

Fecha: 15-03-22

Educación: 17

Ocupación: Administradora

Marque con una X la respuesta que crea conveniente:

- ¿El Ministerio de Educación cuenta con una plataforma digital donde se preste servicios en línea?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
- ¿Conoce usted que tipos de servicios presta el Ministerio de Educación en la plataforma digital?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
- ¿Cree usted que los servicios en línea que brinda la plataforma digital le ayudan a optimizar recursos y tiempo?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input checked="" type="checkbox"/>
- ¿Cree usted que los servicios en línea que se encuentran en la plataforma han generado mayor comunicación?

SI	<input checked="" type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
- ¿Cree usted que los servicios en línea que brinda la plataforma digital del Ministerio de Educación son de calidad?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input checked="" type="checkbox"/>

Anexo 7.Fotografía de evidencias



Anexo 8. Número de docentes

Periodo	Provincia	Canton	Nombre_Institucion	Docentes_Femenino	Docentes_Masculino	Total_Docentes
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA MUNICIPAL "1RO DE MAYO" PCEI	4	5	9
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA SAN ANTONIO DE PADUA	17	10	27
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA BOLIVAR	66	37	103
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA VICENTE FIERRO	59	55	114
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL HERMANO MIGUEL LA SALLE	40	16	56
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA CESAR ANTONIO MOSQUERA	38	23	61
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGUE JUAN BAUTISTA AGUIRRE	6	9	15
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD DE EDUCACION ESPECIALIZADA DEL CARCHI	11	1	12
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA TULCAN	65	45	110
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA SAGRADO CORAZON DE JESUS	38	22	60
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA CONSEJO PROVINCIAL DEL CARCHI	34	17	51
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO PCEI	14	11	25
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA ISAAC ACOSTA CALDERON	36	16	52
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA EL CARMELO	14	8	22
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA MALDONADO	11	8	19
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA TUFIÑO	19	10	29
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA ECUADOR	19	14	33
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA DEL MILENIO CARLOS ROMO DAVILA	23	13	36
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA CRNL LUCIANO CORAL MORILLO	43	18	61
						895

Anexo 9. Número de estudiantes

Periodo	Provincia	Canton	Nombre_Institucion	EstudiantesFemeninoPrimer AñoBACH	EstudiantesMasculinoPrimer AñoBACH	EstudiantesFemeninoSegundo AñoBACH	EstudiantesMasculinoSegundo AñoBACH	EstudiantesFemeninoTercer AñoBACH	EstudiantesMasculinoTercer AñoBACH
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA MUNICIPAL "1RO DE MAYO" PCEI	14	5	10	3	4	2
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA SAN ANTONIO DE PADUA	48	44	51	28	36	29
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA BOLIVAR	107	181	75	129	58	106
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA VICENTE FIERRO	57	197	64	210	38	89
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL HERMANO MIGUEL LA SALLE	56	60	45	53	57	52
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA CESAR ANTONIO MOSQUERA	38	59	57	54	62	58
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGUE JUAN BAUTISTA AGUIRRE	1	6	3	5	0	0
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD DE EDUCACION ESPECIALIZADA DEL CARCHI	5	3	2	3	0	0
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA TULCAN	206	123	211	70	181	65
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA SAGRADO CORAZON DE JESUS	84	41	82	41	76	31
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA CONSEJO PROVINCIAL DEL CARCHI	31	23	26	20	20	9
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO PCEI	75	99	70	58	114	72
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA ISAAC ACOSTA CALDERON	11	14	4	10	0	0
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA EL CARMELO	14	15	6	7	14	7
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA MALDONADO	10	13	11	17	8	5
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA TUFIÑO	24	21	16	11	24	14
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA ECUADOR	20	21	20	20	17	10
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA DEL MILENIO CARLOS ROMO DAVILA	18	25	9	21	16	6
2019-2020 Inicio	CARCHI	TULCAN	UNIDAD EDUCATIVA CRNL LUCIANO CORAL MORILLO	17	50	28	32	22	35
				836	1000	790	792	747	590