



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**  
**ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”**

**MAESTRÍA EN MARKETING**

*Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020*

**PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGÍSTER**

<b>Título del artículo</b>
<b>Evaluación de la satisfacción en el uso de la plataforma Moodle en la Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi.</b>
<b>Línea de Investigación:</b>
Inteligencia de mercado y marketing
<b>Campo amplio de conocimiento:</b>
Ciencias Administrativas
<b>Autor/a:</b>
<b>Lizbeth Vanessa Coello Encarnación</b>
<b>Tutor/a:</b>
<b>Wilson German Nieto Aguilar</b>

Quito – Ecuador

2024

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Wilson Nieto Aguilar con C.I: 1714565015 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Evaluación de la satisfacción en el uso de la plataforma Moodle en la Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi.

Elaborado por: Lizbeth Vanessa Coello Encarnación, de C.I: 1525435455, estudiante de la Maestría: de Marketing de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magíster, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 09 de marzo de 2024



---

Firma

## DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Lizbeth Vanessa Coello Encarnación con C.I: 1725435455, autor/a del proyecto de titulación denominado: Evaluación de la satisfacción en el uso de la plataforma Moodle en la Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi. Previo a la obtención del título de Magíster en Marketing. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

1. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
2. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 09 de marzo de 2024

Vanessa Coello

Firma

## Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
INFORMACIÓN GENERAL .....	6
Contextualización del tema .....	6
Problema de investigación.....	7
Objetivo general .....	8
Objetivos específicos .....	8
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos: .....	8
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL .....	10
1.1. Contextualización general del estado del arte .....	10
1.2. Proceso investigativo metodológico .....	14
1.3. Análisis de resultados.....	17
CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL.....	30
1.1. Resumen .....	30
1.2. Abstract.....	30
1.3. Introducción .....	31
1.4. Proceso investigativo metodológico .....	36
1.5. Resultados – Discusión .....	38
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES.....	46
BIBLIOGRAFÍA .....	47
ANEXOS.....	49

## Índice de tablas

Tabla 1: Edad de los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi .....	17
Tabla 2: Actividad Económica de los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi.....	18
Tabla 3: Provincia en la que nacieron los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi.....	19
Tabla 4: Provincia en la que residen los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi.....	20
Tabla 5: Nacionalidad o Pueblo al que pertenecen los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi .....	20
Tabla 6: Carrera o programa académico al que pertenecen los estudiantes de la Amawtay Wasi 22	
Tabla 7: ¿Con qué frecuencia se conectan a internet los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi? .....	22
Tabla 8: ¿Qué tipo de dispositivos usas para acceder a Internet?.....	23
Tabla 9: ¿Cuál navegador sueles utilizar con mayor frecuencia para acceder a la plataforma Moodle y otras actividades en línea? .....	23
Tabla 10: ¿Cuál es la actividad principal que sueles realizar con mayor frecuencia al conectarte a internet? .....	24
Tabla 11: ¿Qué opinión tiene sobre la pantalla de inicio actual para acceder a las aulas virtuales de la Universidad Amawtay Wasi?.....	24
Tabla 12: ¿Qué opinas sobre la usabilidad de la interfaz de usuario de la pantalla de inicio de sesión de la Universidad Amawtay Wasi?.....	25
Tabla 13: ¿Qué tan satisfecho estás con la organización y distribución de los cursos y materias dentro de la plataforma de la Universidad Amawtay Wasi? .....	25
Tabla 14: ¿Cómo evaluarías la claridad y la facilidad de interpretación de los colores y la disposición de las unidades y otros elementos como el calendario, y eventos del sitio en la plataforma? .....	26
Tabla 15: ¿Cuál es el método que encuentras más conveniente o fácil para acceder a la plataforma Moodle de la Universidad Amawtay Wasi?.....	27
Tabla 16: ¿El contenido proporcionado en la plataforma es relevante y útil para tus estudios? ...	27
Tabla 17: ¿Qué tan probable es que recomiendes estudiar en la Universidad Amawtay Wasi a otros estudiantes o colegas?.....	28
Tabla 18: Si pudieras mejorar algún aspecto de la plataforma de estudio, ¿Qué sería? .....	28
Tabla 19: ¿Cómo calificarías la rapidez y eficacia del servicio de atención al cliente? .....	29
Tabla 20: Composición étnica de la comunidad estudiantil de la Universidad Amawtay Wasi .....	40
Tabla 21: Dispositivos más usados para acceder a internet .....	41
Tabla 22: Opinión tiene sobre la pantalla de inicio actual para acceder a las aulas virtuales de la Universidad Amawtay Wasi .....	42
Tabla 23: Rapidez y eficacia del servicio de atención al cliente.....	43

## INFORMACIÓN GENERAL

### Contextualización del tema

La introducción de plataformas digitales en la enseñanza superior supone un reto importante para los educadores y los estudiantes, que no están acostumbrados a utilizar la tecnología en su vida cotidiana. La enseñanza en línea requiere no solo de conocimientos básicos en tecnologías, sino también del dominio de herramientas digitales por parte de los educadores, con el fin de ofrecer una instrucción efectiva. En el ámbito de la educación virtual, se distinguen distintas modalidades de aulas virtuales, a saber: semipresencial, remota, sincrónica y asincrónica. Cada una de estas categorías presenta características particulares que contribuyen al desarrollo del entorno virtual educativo.

Es esencial destacar que la educación en línea demanda un nivel de competencia tecnológica tanto por parte de los docentes como de los estudiantes. Este desafío implica la necesidad de adquirir habilidades para el uso efectivo de las plataformas digitales de acuerdo a (Parker y otros, 2016) las plataformas digitales son estructuras organizativas destinadas a promover la comunicación y la generación de valor. También es importante recordar que algunos grupos de personas pueden ver la tecnología como una barrera, lo que subraya la importancia de poner en marcha tácticas inclusivas y hacer que los materiales de formación sean más accesibles.

En este contexto, resulta pertinente abordar el concepto de aulas virtuales, las cuales se dividen en modalidades semipresenciales, remotas, sincrónicas y asincrónicas. Cada una de estas modalidades presenta características específicas que se adaptan a distintos enfoques pedagógicos y necesidades de los estudiantes. La modalidad semipresencial combina actividades presenciales y virtuales, brindando flexibilidad y promoviendo la interacción entre los participantes. Por otro lado, las aulas remotas permiten la realización de actividades educativas sin la necesidad de presencia física, aprovechando las ventajas de la conectividad. Las clases asíncronas ofrecen flexibilidad de horarios, lo que permite a los participantes acceder al material en el momento que mejor se adapte a sus horarios, mientras que las sesiones sincrónicas se producen en tiempo real, lo que favorece la interacción instantánea entre profesores y alumnos (Chen y otros, 2014).

El objetivo de la (Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi, 2023), creada por Ley el 2 de agosto de 2018, es apoyar el crecimiento de una sociedad intercultural y plurinacional en el marco del Sumak Kawsay, publicado en el Registro Oficial N° 393 del 5 de agosto de 2004. Esta universidad comunitaria está abierta al público y no tiene ánimo de lucro. Goza de autonomía en sus operaciones, finanzas y programas académicos.

La universidad puso en marcha su primer programa de grado en 2021, Lengua y Cultura, y actualmente ofrece ocho más: Derecho con Enfoque en Pluralismo Jurídico, Agroecología y Soberanía Alimentaria, Turismo Rural, Sostenible e Intercultural, Gestión del Desarrollo Infantil, Familiar y Comunitario, Economía Social, Solidaria y Comunitaria, Comunicación Comunitaria y Nuevas Tecnologías de la Comunicación, Saberes Ancestrales en Alimentación Intercultural y Comunitaria, Gestión Comunitaria del Agua (Universidad Amawtay Wasi, 2022).

La universidad emplea la plataforma Moodle para la enseñanza a distancia. El modelo educativo se centra en la formación en, con y para la comunidad. Los estudiantes pueden progresar en sus conocimientos en beneficio de las regiones de Ecuador a través de modalidades de aprendizaje semipresencial y en línea (Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi, 2022).

Un estudio interno realizado por la (Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi, 2023) entre estudiantes de Lengua y Cultura de primer semestre, reveló que el 81.2% de los alumnos pertenecen a la generación Y (personas nacidas entre 1982 y 1994). (Díaz Sarmiento y otros, 2017). De este grupo, el 29.7% considera que la plataforma no es de fácil navegación, principalmente debido a la falta de experiencia con tecnologías durante su etapa educativa previa.

Las nacionalidades y pueblos de Ecuador conforman el alumnado objetivo de la universidad, siendo el 52.7% de este grupo quienes viven en comunidades con acceso limitado a internet. Por otro lado, el 47.3% son mestizos y, aunque tienen acceso a internet, enfrentan dificultades en el aprendizaje debido a la diversidad lingüística (Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi, 2023).

Uno de sus principales problemas es la ausencia de formación especializada. A pesar de su mayor dominio de la tecnología, los individuos de la Generación Y podrían carecer de las habilidades necesarias para explotarla adecuadamente en entornos educativos (Carneiro y otros, 2021).

Como dejan claro las líneas anteriores, una parte de la población universitaria no está contenta, por lo que tenemos previsto realizar un análisis de mercado para determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con el uso de la plataforma de la Universidad Amawtay Wasi para sus carreras.

### **Problema de investigación**

¿En qué medida están satisfechos los alumnos de la Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi con el uso de la plataforma Moodle para la enseñanza y el aprendizaje, y qué elementos principales afectan a su nivel de satisfacción?

## **Objetivo general**

Evaluar la satisfacción en el uso de la plataforma Moodle en la Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi.

## **Objetivos específicos**

1. Crear un estado del arte examinando las teorías del servicio al cliente interno, la atención y el marketing educativo en relación con el uso de las plataformas Moodle como elemento diferenciador en el sector educativo.
2. Realizar una investigación de tipo mixto mediante el uso de herramientas como: encuestas y observación para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes en el uso de las plataformas Moodle.
3. Mostrar los resultados obtenidos mediante un artículo científico que analice la satisfacción de los estudiantes en el uso de las plataformas Moodle en la Universidad Intercultural Amawtay Wasi.
4. Verificar los datos y herramientas creados mediante un procedimiento de evaluación realizado por un grupo de expertos en marketing.

## **Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:**

La investigación propuesta reviste una importancia estratégica para la Universidad de Amawtay Wasi al proporcionar datos vitales para la mejora de su plataforma educativa. Al examinar la experiencia de los estudiantes, el cuerpo administrativo y el profesorado podrán adoptar decisiones fundamentadas que maximicen la eficacia y el calibre del entorno de aprendizaje en línea, esto afectará directamente a los continuos intentos de la institución por elevar el nivel de la enseñanza que imparte.

La investigación proporcionará datos valiosos que servirán como recurso primordial para docentes y estudiantes, tanto internos como externos a la UINPIAW. Este documento contribuirá al avance del conocimiento académico al ofrecer información significativa y accesible, promoviendo la colaboración interinstitucional y enriqueciendo el conjunto de recursos disponibles en bibliotecas físicas y digitales para la comunidad educativa.

Mi convicción personal de que la diversidad cultural es un bien invaluable para el avance de una sociedad justa y equitativa es lo que me motiva a realizar una investigación sobre la educación intercultural en Ecuador, con énfasis en el ámbito de la enseñanza virtual. Al reconocer la importancia de crear un espacio educativo único que refleje y respete las distintas realidades presentes en este contexto. La investigación no solo busca entender la dinámica educativa intercultural, sino que



también tiene el propósito de mejorarla. En última instancia, mi compromiso con este tema radica en la creencia de que una educación intercultural bien fundamentada es la clave para construir una sociedad más inclusiva.

## CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL

### 1.1. Contextualización general del estado del arte

Al facilitar el acceso a la enseñanza superior a poblaciones históricamente marginadas, como las comunidades indígenas y afrodescendientes, las universidades y otras instituciones de enseñanza superior de Ecuador son vitales para el avance de la integración social y la igualdad. Según consta en el Estatuto Codificado de la (Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi, 2023) la misión de la Institución de Educación Superior es formar seres humanos dispuestos a crear un Estado intercultural y plurinacional basado en una sólida vida comunitaria.

Uno de los principales objetivos mencionados en la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI es el fomento de la interculturalidad en la educación. (UNESCO, 2018) ya que esboza varias ideas importantes que dan a los responsables políticos una dirección clara y un conjunto de principios para crear políticas que funcionen.

La Universidad Amawtay Wasi es la única universidad intercultural del Ecuador, sin embargo, compite con 62 universidades de nacionales y Universidades Internacionales que operan en el Ecuador, por esta razón las Universidades deben generar ventajas competitivas y por ende lograr una satisfacción en los educandos, de esta manera la complacencia de los consumidores se transforma en el eje central mercadológico. Por lo general, se considera que la satisfacción de los estudiantes es una postura de valoración a corto plazo de su experiencia educativa y se ve afectada positivamente (Elliot & Healy, 2001).

La provisión de servicios de apoyo a los estudiantes que respeten y valoren su diversidad cultural, la integración de tecnologías apropiadas para facilitar el aprendizaje inclusivo, la calidad, así como la accesibilidad de los recursos materiales y humanos altamente preparados. Los factores críticos para el éxito de la educación ecuatoriana e intercultural consisten en ser capaces de atender las necesidades de una población estudiantil diversa y multicultural.

Evaluar la satisfacción de los estudiantes se convierte en un componente esencial dentro de las universidades en Ecuador. Se pone especial atención en la interculturalidad, ya que esto va más allá de ofrecer una enseñanza de alto nivel, sino que también busca asegurar un entorno inclusivo y respetuoso que fomente el bienestar y el crecimiento integral de cada estudiante, sin importar su procedencia cultural o étnica.

Puesto que la reputación y el éxito de las instituciones educativas dependerán de ello, es posible evaluar la eficacia de la condición de la pedagogía en función de lo bien que la institución cumpla sus objetivos en términos de felicidad de los estudiantes. Esto sugiere cuantificar el "valor añadido" como

medida de la calidad (McClain & Charles, 1989). Las organizaciones educativas de mayor calidad son aquellas que más predomina en la preparación de los estudiantes, en su desarrollo personal y en su progreso profesional (Astin, 1985).

Según (Álvarez Botello y otros, 2015) la importancia del entusiasmo del estudiante radica en su papel fundamental para evaluar los estándares de la educación. Esta satisfacción mide la eficacia de los servicios educativos y administrativos, teniendo en cuenta aspectos como la opinión que les merecían las asignaturas que estudiaban, la interacción con los profesores y otros estudiantes, y el funcionamiento de las instalaciones y el equipamiento. Las visiones de los estudiantes, conformadas por sus necesidades, aspiraciones y percepciones, constituyen una métrica importante para mejorar la administración y el avance de las iniciativas educativas.

Las universidades en Ecuador deben crear ventajas competitivas para destacar en un mundo globalizado y diverso. Esto implica no solo ofrecer programas educativos de alta calidad, sino también apreciar la diversidad cultural y lingüística como un recurso valioso, y fomentar la colaboración con comunidades indígenas para enriquecer la experiencia educativa. El kichwa, el siapede, el shuar y el tsa'fiki son algunos de los idiomas que se imparten en el Instituto Académico de Lenguas Originarias y Extranjeras de la Universidad Amawtay Wasi, esto hace que la institución resulte atractiva para los futuros estudiantes.

En el contexto universitario ecuatoriano, el valor del estudiante satisfecho radica en su capacidad para contribuir positivamente a la reputación y el éxito de la institución educativa. Los estudiantes satisfechos no solo son más propensos a recomendar la institución a otros, sino que también son más propensos a ser leales y comprometidos con su educación, lo que a su vez beneficia a la institución a largo plazo.

La influencia de la Universidad Amawtay Wasi es significativa en el comportamiento del consumidor debido a una serie de factores externos e internos, como la cultura, la familia, los grupos de iguales y el marketing, que son muy importantes a la hora de comprar. Entre los factores internos figuran las actitudes, las motivaciones y la percepción de la interculturalidad.

El marketing educativo implica la exploración de demandas sociales con el fin de concebir e implementar iniciativas educativas que las aborden, fomentando el desarrollo completo de las personas mediante la oferta de servicios educativos adaptados a sus necesidades y valores, accesibles en términos de tiempo y ubicación, y promovidos de manera ética para contribuir al bienestar tanto individual como organizacional (Manes, 2004).

Las necesidades de aprendizaje permanente de los individuos exigen que la enseñanza cambie para satisfacer tanto la demanda de los estudiantes como los nuevos contextos sociales. Es crucial recordar que los estudiantes son cada vez más diversos, lo que significa que el sistema educativo tiene que aportar nuevas ideas para atender mejor sus necesidades y cumplir sus objetivos (Gutiérrez Fernández y otros, 2011).

Mediante la prestación de servicios educativos, las instituciones de enseñanza superior esperan satisfacer, mantener e incluso aumentar su base de estudiantes a través del marketing educativo. Según (Kotler & Keller, Reflexión Académica en Diseño & Comunicación, 2006), las empresas pretenden complacer las carencias de sus consumidores; en el caso de la Universidad Amawtay Wasi, estas necesidades se ven satisfechas por sus prestaciones, que la diferencian de otras universidades.

Cabe destacar en el contexto de la pedagogía que, en los postreros años, el inconveniente de la gestión de la condición educativa ha evolucionado hasta convertirse en un problema que requiere adaptarse a un entorno complejo marcado por las nuevas exigencias de profesionalidad y la aparición de competencias en la sociedad de la información. También, debe abordar nuevas responsabilidades en la enseñanza, así como la necesidad de ser transparente y eficiente en su gestión. Es crucial desarrollar una universidad que fomente una estrecha relación con la comunidad académica, enriquezca la experiencia estudiantil, cuente con instalaciones adecuadas, ofrezca un plan de estudios relevante, promueva una investigación significativa, realice evaluaciones pertinentes y garantice el nivel de enseñanza superior (González & Espinoza, 2008).

En este marco, las plataformas Moodle se presentan como un instrumento esencial para ayudar al control de calidad en la enseñanza superior. Con Moodle, las instituciones educativas pueden garantizar la calidad de la enseñanza, realizar exámenes pertinentes, fomentar la investigación significativa y presentar contenidos que sean relevantes. Además, facilita la interacción entre la comunidad académica y los estudiantes, enriqueciendo así la experiencia educativa y fomentando una relación estrecha con la comunidad.

A finales de los años 90, tras el desarrollo de varios prototipos, Martin Dougiamas finalmente lanzó (Moodle, 2024) en el año 2002, es una plataforma de enseñanza en línea utilizada por instituciones educativas y empresas para construir entornos de aprendizaje personalizados en la web. Este método facilita la creación y el funcionamiento de aulas en línea, lo que permite el desarrollo de comunidades de estudiantes en determinadas materias. El "Cuartel General Moodle" coordina y supervisa esta plataforma, respaldado económicamente por una red global de aproximadamente 80 empresas de servicios. Este programa, que funciona con software de código abierto, permite a los usuarios de todo el mundo, como desarrolladores, educadores y organizaciones, puedan colaborar, modificar y

personalizar el software según sus requerimientos además de compartir conocimientos para mejorarlo (Moodle, 2021).

Moodle es el preferido por universidades y usuarios debido a sus numerosas ventajas, entre las que se incluyen herramientas educativas innovadoras, seguridad y privacidad, funcionalidad y capacidad de actualización del software, y autonomía para concebir, editar y valorar temas pedagógicos. La versión más reciente es funcionalmente fácil de instalar en casi cualquier plataforma que disponga de un servidor web. Esto implica que cualquier individuo con un enlace a Internet, un navegador web compatible con PHP (como Mozilla, Explorer y Chrome, entre otros) y la dirección web del servidor en el que tiene una cuenta puede ingresar al sistema desde cualquier ordenador o dispositivo móvil. Normalmente, las instituciones educativas configuran el servidor para dar de alta a sus usuarios (profesores y alumnos), personalizando la web con características institucionales y facilitando el acceso a sus usuarios (Viteri Rade y otros, 2021).

Varias instituciones de educación postsecundaria han adoptado el soporte Moodle como instrumento de enseñanza remota debido a sus capacidades. Por esa razón, ahora más de 200 millones de individuos tienen apertura a la enseñanza virtual. Es una de las plataformas más utilizadas para la educación y formación de los alumnos en varios campos de entendimiento en instituciones educativas, empresas y otros entornos, ya que proporciona diversos instrumentos pedagógicos, factible ingreso, infalibilidad, reservado y acceso a recursos externos en todo el soporte (M, 2019).

El sitio web (Puro Marketing, 2016) examina cómo el desarrollo de las redes sociales e Internet ha afectado al comportamiento de los jóvenes en las últimas décadas. A través de estas redes, cada vez se comparte más información, por esa razón en cualquier estrategia publicitaria, es crucial comprender a qué audiencia se dirigen las acciones de marketing. En el entorno digital, el comportamiento de las personas es distinto, lo que hace necesario entender a los consumidores 2.0. Estos consumidores se caracterizan por crear y dominar nuevos lenguajes, estar altamente conectados, preocuparse por su privacidad, ser capaces de realizar múltiples tareas simultáneamente, consumir contenido de manera selectiva, valorar la comunicación bidireccional y buscar información relevante.

Los valores emocionales pueden representarse tanto directa como indirectamente en la publicidad, lo que refleja el paso de las necesidades racionales a las emocionales del consumidor. Actualmente, se fusionan elementos racionales y emocionales en los anuncios, pero los emocionales son los que predominan.

La teoría de la elección racional tiene un gran impacto en el debate sobre cómo se relacionan la psicología y la economía. La Teoría de la Utilidad Marginal fue criticada en un principio por los psicólogos, que cuestionaban su validez empírica; sin embargo, los economistas no convencionales llegaron a aceptarla más tarde. Estos detractores afirmaban que, al excluir elementos como las preferencias individuales, la cultura, los hábitos y la presión social, la teoría proporcionaba una comprensión estrecha del comportamiento humano. Mientras tanto, la escuela más convencional de economía mantenía que esta disciplina es autónoma del estudio de las causas y motivaciones del comportamiento al afirmar que la conducta puede explicarse en términos de preferencias sin referencia a la motivación subyacente (Raiteri, 2016).

Cuando se introduce un nuevo producto o servicio al mercado, se suele considerar al cliente como una entidad singular y abstracta. Sin embargo, existe un proceso en el que intervienen diversos actores en distintas fases, desde que se identifica una necesidad hasta que el producto o servicio llega al consumidor final. Cada categoría de productos tiene características únicas y, según las circunstancias, el impacto de cada participante en el proceso puede variar mucho.

(Kotler, 2002), afirma que se pueden utilizar las siguientes categorías de variables para categorizar los componentes que predominan en la conducta del cliente: clase social, cultura y subcultura; los componentes sociales incluyen funciones, familia, estatus y grupos de referencia. Las características personales incluyen aspectos como la edad y la fase de la vida, la ocupación, el modo de vida y la personalidad. Los componentes psicológicos incluyen el aprendizaje, la motivación, la percepción, las actitudes y las creencias.

## **1.2. Proceso investigativo metodológico**

La finalidad primordial de este análisis es estimar el nivel de complacencia de los usuarios de la plataforma Moodle de la Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi. Para ello se utilizará la metodología mixta que combina el empleo de encuestas y la observación directa. A través del uso de este enfoque metodológico, podremos abordar tanto los aspectos prácticos como subjetivos de la experiencia de los usuarios con la plataforma y obtener una comprensión integral y profunda de la misma.

La observación directa permite a los investigadores capturar de manera inmediata y detallada cómo los estudiantes y profesores interactúan con la plataforma en un entorno real de aprendizaje. Esto incluye aspectos como la navegación, la utilización de herramientas y las dificultades encontradas durante su uso, por otro lado, la encuesta proporciona una visión más amplia al recopilar datos cuantitativos y cualitativos sobre la percepción y la satisfacción de los usuarios con la plataforma

Moodle. Mediante preguntas estructuradas, se puede evaluar la facilidad de uso, la utilidad de las funciones ofrecidas y las áreas de mejora percibidas (Creswell, 2009).

La triangulación de datos que permite la integración de ambos enfoques mejora la validez y fiabilidad de las conclusiones. Los investigadores pueden obtener una imagen más precisa y completa de cómo la plataforma Moodle afecta a la experiencia educativa en la Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi combinando la observación directa con la información obtenida a través de cuestionarios. Esto ofrece una base sólida para identificar las áreas que necesitan desarrollo y para tomar decisiones hábiles destinadas a maximizar la utilización de la plataforma y aumentar la complacencia de los consumidores.

El estudio cuantitativo se centra en la diversidad del alumnado de la institución, que representa la diversidad y riqueza de un conjunto de individuos étnicos y pueblos originarios de Ecuador. Los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi, que proceden tanto de los Andes, Costa y Amazonia, aportan puntos de vista distintivos a su trayectoria académica. Estos puntos de vista se refieren a cuestiones concretas como la usabilidad, la accesibilidad, la eficacia pedagógica y la satisfacción general con la plataforma Moodle de la universidad. La población del estudio está conformada por 1.041 estudiantes de diversos niveles educativos matriculados en las nueve carreras que ofrece la Universidad Amawtay Wasi.

La encuesta se entregará electrónicamente y está adaptada a la diversidad lingüística y cultural del alumnado. Los resultados influirán en futuras decisiones y mejoras de la plataforma al revelar tendencias, patrones y puntos de vista compartidos que ofrecerán una imagen completa de la satisfacción de los usuarios con Moodle en la Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi.

Una vez diseñada la encuesta, se lleva a cabo un proceso de sensibilización y distribución, durante el cual se aclaran las metas de la encuesta y la relevancia del aporte de cada miembro de la comunidad universitaria. Para garantizar una amplia participación y representatividad en la recogida de datos, se fomenta la cooperación activa de los mandos comunitarios y los delegados de los estudiantes.

La muestra y el margen de error se calculan del siguiente modo:

$$n = \frac{4 * N * P * (1 - P)}{K^2 * (N - 1) + 4 * P * (1 - P)}$$

$$n = \frac{4 * 1041 * 0.5 * 1}{0 * 1040 + 1}$$

$$n = \frac{1041}{0,70304 + 1}$$

$$n = \frac{1041}{1,70304}$$

$$n = 611$$

Utilizando una población de 1041, un tamaño de muestra de 612 y confianza del 95%, el margen de límite puede determinarse de la siguiente manera:

$$E = Z \times \sqrt{\frac{p \times (1 - p)}{n}}$$

- La cantidad importante que se correlaciona con el nivel de confianza es Z, o alrededor de 1,96 para un grado de fiabilidad del 95%.
- - p es el % de la población que se cree que posee un rasgo específico. El margen de error máximo puede calcularse utilizando 0,5 en caso de que se desconozca p.
- El tamaño de la muestra se denota por n.
- Dado que no se proporciona una proporción de la población específica (p), usaremos = 0.5
- p=0.5 para obtener el margen de error máximo.

Sustituyendo los valores conocidos en la fórmula, obtenemos:

$$E = 2 \sqrt{\frac{1041 - 612}{1041 - 1} \times \frac{1 * 1 - 1}{612}}$$

$$E = 2 \sqrt{\frac{429}{1040} \times \frac{1 * 0,5}{612}}$$

$$E = 2 \sqrt{0 \times \frac{0,25}{612}}$$

$$E = 2 \sqrt{0 * 0,000408497}$$

$$E = 2 \sqrt{0,0001685049020}$$

$$E = 2 * 0,01298094$$

$$E = 2,6\%$$



Por lo tanto, el margen de error con una población de 1041, una muestra de 612 y un nivel de confiabilidad del 95% es aproximadamente 0.0396 o lo que es lo mismo, 3.96%.

### 1.3. Análisis de resultados

**Tabla 1**

Edades de los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
Edad	Mayor de 45 años	Recuento	25	25	0	50
		% dentro de Seleccione su género	13,3%	5,9%	0,0%	8,2%
	36-45 años	Recuento	37	72	0	109
		% dentro de Seleccione su género	19,7%	17,1%	0,0%	17,8%
	26-35 años	Recuento	75	159	0	234
		% dentro de Seleccione su género	39,9%	37,8%	0,0%	38,2%
	18-25 años	Recuento	51	165	3	219
		% dentro de Seleccione su género	27,1%	39,2%	100,0%	35,8%
Total		Recuento	188	421	3	612
		% dentro de Seleccione su género	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota.* La tabla presenta un análisis de las edades de los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi, que destaca que el grupo de edad entre 18 y 35 años tiene los porcentajes más altos con el 74% de la población estudiantil mientras que el índice más bajo son personas mayores a 45 años con el 8,2%.

**Tabla 2**

## Actividad Económica de los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
Actividad Económica	Estudiante	Recuento	95	189	3	287
		% dentro de Seleccione su género	50,5%	44,9%	100,0%	46,9%
	Empleado Público	Recuento	27	41	0	68
		% dentro de Seleccione su género	14,4%	9,7%	0,0%	11,1%
	Empleado privado	Recuento	36	40	0	76
		% dentro de Seleccione su género	19,1%	9,5%	0,0%	12,4%
	Desempleado	Recuento	28	41	0	69
		% dentro de Seleccione su género	14,9%	9,7%	0,0%	11,3%
	Ama de casa	Recuento	2	110	0	112
		% dentro de Seleccione su género	1,1%	26,1%	0,0%	18,3%
Total	Recuento		188	421	3	612
	% dentro de Seleccione su género		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota.* La tabla presenta un análisis de la actividad económica entre los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi. Se observa que el 46.9% son estudiantes exclusivamente, mientras que el 53.1% combinan sus estudios con otras actividades económicas.

**Tabla 3**

*Provincia en la que nacieron los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
Selecciona la Provincia en la que naciste	Zamora Chinchipe	Recuento % dentro de	1 ,5%	6 1,4%	0 0,0%	7 1,1%
	Tungurahua	Recuento % dentro de	6 3,2%	10 2,4%	0 0,0%	16 2,6%
	Sucumbíos	Recuento % dentro de	10 5,3%	30 7,1%	0 0,0%	40 6,5%
	Santo Domingo de los Tsáchilas	Recuento % dentro de	0 0,0%	3 ,7%	0 0,0%	3 ,5%
	Santa Elena	Recuento % dentro de	0 0,0%	2 ,5%	0 0,0%	2 ,3%
	Pichincha	Recuento % dentro de	37 19,7%	108 25,7%	2 66,7%	147 24,0%
	Pastaza	Recuento % dentro de	3 1,6%	7 1,7%	0 0,0%	10 1,6%
	Orellana	Recuento % dentro de	11 5,9%	33 7,8%	0 0,0%	44 7,2%
	Napo	Recuento % dentro de	9 4,8%	23 5,5%	0 0,0%	32 5,2%
	Morona Santiago	Recuento % dentro de	8 4,3%	5 1,2%	0 0,0%	13 2,1%
	Manabí	Recuento % dentro de	2 1,1%	8 1,9%	0 0,0%	10 1,6%
	Los Ríos	Recuento % dentro de	27 14,4%	52 12,4%	0 0,0%	79 12,9%
	Loja	Recuento % dentro de	2 1,1%	12 2,9%	0 0,0%	14 2,3%
	Imbabura	Recuento % dentro de	13 6,9%	27 6,4%	0 0,0%	40 6,5%
	Guayas	Recuento % dentro de	1 ,5%	15 3,6%	1 33,3%	17 2,8%
	Esmeraldas	Recuento % dentro de	13 6,9%	28 6,7%	0 0,0%	41 6,7%
	El Oro	Recuento % dentro de	2 1,1%	1 ,2%	0 0,0%	3 ,5%
	Cotopaxi	Recuento % dentro de	14 7,4%	23 5,5%	0 0,0%	37 6,0%
	Chimborazo	Recuento % dentro de	8 4,3%	11 2,6%	0 0,0%	19 3,1%
	Carchi	Recuento % dentro de	12 6,4%	11 2,6%	0 0,0%	23 3,8%
	Cañar	Recuento % dentro de	3 1,6%	0 0,0%	0 0,0%	3 ,5%
	Bolívar	Recuento % dentro de	4 2,1%	5 1,2%	0 0,0%	9 1,5%
	Azuay	Recuento % dentro de	2 1,1%	1 ,2%	0 0,0%	3 ,5%
Total			188 100,0%	421 100,0%	3 100,0%	612 100,0%

*Nota.* La tabla presenta un análisis relativo a la provincia de origen de los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi. Se observa que el 24% de los estudiantes nacieron en Pichincha, mientras que el resto proviene de diversas provincias del Ecuador en proporciones menores.

**Tabla 4**

*Provincia en la que residen los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
Selecciona la Provincia en la que reside actualmente	Zamora	Recuento	2	5	0	7
	Chinchiipe	% dentro de Seleccione su género	1,1%	1,2%	0,0%	1,1%
	Tungurahua	Recuento	5	5	0	10
		% dentro de Seleccione su género	2,7%	1,2%	0,0%	1,6%
	Sucumbíos	Recuento	9	31	0	40
		% dentro de Seleccione su género	4,8%	7,4%	0,0%	6,5%
	Santo Domingo de los Tsáchilas	Recuento	0	3	0	3
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,7%	0,0%	,5%
	Santa Elena	Recuento	1	1	0	2
		% dentro de Seleccione su género	,5%	,2%	0,0%	,3%
	Pichincha	Recuento	50	131	2	183
		% dentro de Seleccione su género	26,6%	31,1%	66,7%	29,9%
	Pastaza	Recuento	3	7	0	10
		% dentro de Seleccione su género	1,6%	1,7%	0,0%	1,6%
	Orellana	Recuento	17	48	0	65
		% dentro de Seleccione su género	9,0%	11,4%	0,0%	10,6%
	Napo	Recuento	5	11	0	16
		% dentro de Seleccione su género	2,7%	2,6%	0,0%	2,6%
	Morona Santiago	Recuento	7	6	0	13
		% dentro de Seleccione su género	3,7%	1,4%	0,0%	2,1%
	Manabí	Recuento	0	5	0	5
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	1,2%	0,0%	,8%
	Los Ríos	Recuento	27	59	0	86
		% dentro de Seleccione su género	14,4%	14,0%	0,0%	14,1%
	Loja	Recuento	2	9	0	11
		% dentro de Seleccione su género	1,1%	2,1%	0,0%	1,8%
	Imbabura	Recuento	13	23	0	36
		% dentro de Seleccione su género	6,9%	5,5%	0,0%	5,9%
	Guayas	Recuento	3	9	1	13
		% dentro de Seleccione su género	1,6%	2,1%	33,3%	2,1%
	Esmeraldas	Recuento	12	21	0	33
		% dentro de Seleccione su género	6,4%	5,0%	0,0%	5,4%
	El Oro	Recuento	0	1	0	1
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,2%	0,0%	,2%
	Cotopaxi	Recuento	11	24	0	35
		% dentro de Seleccione su género	5,9%	5,7%	0,0%	5,7%
	Chimborazo	Recuento	5	7	0	12
		% dentro de Seleccione su género	2,7%	1,7%	0,0%	2,0%
	Carchi	Recuento	11	8	0	19
		% dentro de Seleccione su género	5,9%	1,9%	0,0%	3,1%
	Cañar	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de Seleccione su género	1,6%	0,0%	0,0%	,5%
	Bolívar	Recuento	1	4	0	5
		% dentro de Seleccione su género	,5%	1,0%	0,0%	,8%
	Azuay	Recuento	1	3	0	4
		% dentro de Seleccione su género	,5%	,7%	0,0%	,7%
Total		Recuento	188	421	3	612
		% dentro de Seleccione su género	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota.* La tabla presenta los resultados por provincia de residencia de los estudiantes de la Universidad, destacando que el 29,9% reside en Pichincha y en la provincia que se encuentra la menor población estudiantil es El Oro con el 0,2%.

**Tabla 5**

*Nacionalidad o Pueblo al que pertenecen los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi.*

		Seleccione su género			Total	
		o	Femenino	binario		
De la lista desplegable, seleccione la Nacionalidad o Pueblo al que pertenece	Waranka	Recuento	2	2	0	4
		% dentro de Seleccione su género	1,1%	,5%	0,0%	,7%
Tomabela	Recuento	1	2	0	3	
		% dentro de Seleccione su género	,5%	,5%	0,0%	,5%
Shuar	Recuento	12	7	0	19	
		% dentro de Seleccione su género	6,4%	1,7%	0,0%	3,1%
Shiwar	Recuento	1	0	0	1	
		% dentro de Seleccione su género	,5%	0,0%	0,0%	,2%
Secoya	Recuento	0	2	0	2	
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,5%	0,0%	,3%
Saraguro	Recuento	1	5	0	6	
		% dentro de Seleccione su género	,5%	1,2%	0,0%	1,0%
Puruwá	Recuento	11	10	0	21	
		% dentro de Seleccione su género	5,9%	2,4%	0,0%	3,4%
Panzaleo	Recuento	9	7	0	16	
		% dentro de Seleccione su género	4,8%	1,7%	0,0%	2,6%
Palta	Recuento	1	1	0	2	
		% dentro de Seleccione su género	,5%	,2%	0,0%	,3%
Otavalo	Recuento	4	12	0	16	
		% dentro de Seleccione su género	2,1%	2,9%	0,0%	2,6%
Natabuela	Recuento	0	1	0	1	
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,2%	0,0%	,2%
Montubio	Recuento	22	44	1	67	
		% dentro de Seleccione su género	11,7%	10,5%	33,3%	10,9%
Mestizo	Recuento	53	174	2	229	
		% dentro de Seleccione su género	28,2%	41,3%	66,7%	37,4%
Kitu Kara	Recuento	2	10	0	12	
		% dentro de Seleccione su género	1,1%	2,4%	0,0%	2,0%
Kisapincha	Recuento	0	1	0	1	
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,2%	0,0%	,2%
Kichwa Amazónico	Recuento	21	75	0	96	
		% dentro de Seleccione su género	11,2%	17,8%	0,0%	15,7%
Kayambi	Recuento	6	12	0	18	
		% dentro de Seleccione su género	3,2%	2,9%	0,0%	2,9%
Karanki	Recuento	0	2	0	2	
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,5%	0,0%	,3%
Kañari	Recuento	4	2	0	6	
		% dentro de Seleccione su género	2,1%	,5%	0,0%	1,0%
Huancaivilca	Recuento	1	0	0	1	
		% dentro de Seleccione su género	,5%	0,0%	0,0%	,2%
Epera	Recuento	0	3	0	3	
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,7%	0,0%	,5%
Chibuleo	Recuento	3	2	0	5	
		% dentro de Seleccione su género	1,6%	,5%	0,0%	,8%
Chachi	Recuento	8	3	0	11	
		% dentro de Seleccione su género	4,3%	,7%	0,0%	1,8%
Awa	Recuento	17	19	0	36	
		% dentro de Seleccione su género	9,0%	4,5%	0,0%	5,9%
Afroecuatorian o	Recuento	9	24	0	33	
		% dentro de Seleccione su género	4,8%	5,7%	0,0%	5,4%
A'í Cofán	Recuento	0	1	0	1	
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,2%	0,0%	,2%
Total	Recuento	188	421	3	612	
		% dentro de Seleccione su género	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota.* La tabla detalla que el 65,3% pertenecen a pueblos y nacionalidades mientras que el 37,4% son mestizos, denotando que la institución está cumpliendo con el objetivo de llegar a territorio para que los jóvenes tengan accesos a la educación superior.

**Tabla 6**

*Carrera o programa académico al que pertenecen los estudiantes de la Amawtay Wasi.*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
Carrera o programa académico	Gestión Comunitaria del Agua	Recuento % dentro de Seleccione su género	8 4,3%	12 2,9%	0 0,0%	20 3,3%
	Turismo Rural, Sostenible e Intercultural	Recuento % dentro de Seleccione su género	5 2,7%	13 3,1%	0 0,0%	18 2,9%
	Saberes Ancestrales en Alimentación	Recuento % dentro de Seleccione su género	2 1,1%	7 1,7%	0 0,0%	9 1,5%
	Lengua y Cultura	Recuento % dentro de Seleccione su género	33 17,6%	69 16,4%	1 33,3%	103 16,8%
	Gestión del Desarrollo Infantil,	Recuento % dentro de Seleccione su género	20 10,6%	137 32,5%	1 33,3%	158 25,8%
	Economía Social, Solidaria y Comunitaria	Recuento % dentro de Seleccione su género	20 10,6%	59 14,0%	0 0,0%	79 12,9%
	Derecho con Enfoque de Pluralismo	Recuento % dentro de Seleccione su género	60 31,9%	74 17,6%	1 33,3%	135 22,1%
	Comunicación Comunitaria y Nuevas Tecnologías de	Recuento % dentro de Seleccione su género	11 5,9%	8 1,9%	0 0,0%	19 3,1%
	Agroecología y Soberanía Alimentaria	Recuento % dentro de Seleccione su género	29 15,4%	42 10,0%	0 0,0%	71 11,6%
	<b>Total</b>	<b>Recuento % dentro de Seleccione su género</b>	<b>188 100,0%</b>	<b>421 100,0%</b>	<b>3 100,0%</b>	<b>612 100,0%</b>

*Nota.* La tabla presenta que la carrera con mayor demanda estudiantil es Gestión del Desarrollo Infantil con 25,8%, mientras la carrera de Saberes Ancestrales tiene una baja demanda con el 1,5%.

**Tabla 7**

*¿Con qué frecuencia se conectan a internet los estudiantes?*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
¿Con qué frecuencia te conectas a internet?	Varias veces a la semana	Recuento % dentro de Seleccione su género	51 27,1%	99 23,5%	2 66,7%	152 24,8%
	Una vez a la semana	Recuento % dentro de Seleccione su género	8 4,3%	18 4,3%	0 0,0%	26 4,2%
	Menos de una vez a la semana	Recuento % dentro de Seleccione su género	3 1,6%	4 1,0%	0 0,0%	7 1,1%
	Diariamente	Recuento % dentro de Seleccione su género	126 67,0%	300 71,3%	1 33,3%	427 69,8%
<b>Total</b>	<b>Recuento % dentro de Seleccione su género</b>	<b>188 100,0%</b>	<b>421 100,0%</b>	<b>3 100,0%</b>	<b>612 100,0%</b>	

*Nota.* La tabla muestra que el 68,% de la población estudiantil se conectan diariamente, lo que nos indica que tienen un dispositivo para acceder a la plataforma educativa de la institución, mientras

el 1.1% se conecta menos de una vez a la semana lo que nos indica que hay que poner atención en ese grupo con el fin de buscar soluciones para garantizar el ingreso a las plataformas educativas.

**Tabla 8**

*¿Qué tipo de dispositivos usas para acceder a Internet?*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
¿Qué tipo de dispositivos usas para acceder a Internet?	Teléfono inteligente	Recuento	105	275	1	381
		% dentro de Seleccione su género	55,9%	65,3%	33,3%	62,3%
	Tablet	Recuento	3	10	0	13
		% dentro de Seleccione su género	1,6%	2,4%	0,0%	2,1%
	Smartwatch u otro dispositivo portátil	Recuento	2	5	0	7
		% dentro de Seleccione su género	1,1%	1,2%	0,0%	1,1%
	Laptop	Recuento	56	100	2	158
		% dentro de Seleccione su género	29,8%	23,8%	66,7%	25,8%
	Computadora de escritorio	Recuento	22	31	0	53
		% dentro de Seleccione su género	11,7%	7,4%	0,0%	8,7%
Total		Recuento	188	421	3	612
		% dentro de Seleccione su género	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota.* La tabla indica que el 62,3% de los alumnos utilizan teléfono inteligente para acceder a internet, mientras el 1,1% usa un smarth watch u otros dispositivos.

**Tabla 9**

*¿Cuál navegador sueles utilizar con mayor frecuencia para acceder a la plataforma Moodle y otras actividades en línea?*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
¿Cuál navegador sueles utilizar con mayor frecuencia para acceder a la plataforma Moodle y otras actividades en línea?	Safari	Recuento	0	2	0	2
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,5%	0,0%	,3%
	Microsoft Edge	Recuento	14	28	1	43
		% dentro de Seleccione su género	7,4%	6,7%	33,3%	7,0%
	Google Chrome	Recuento	162	371	2	535
		% dentro de Seleccione su género	86,2%	88,1%	66,7%	87,4%
	Firefox	Recuento	12	20	0	32
		% dentro de Seleccione su género	6,4%	4,8%	0,0%	5,2%
Total		Recuento	188	421	3	612
		% dentro de Seleccione su género	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota.* La tabla muestra el navegador más utilizado por los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi, destacando el uso predominante de Google Chrome, el cual representa el 87,4% del total, mientras el Firefox es el menos utilizado con el 5,2%.

**Tabla 10**

*¿Cuál es la actividad principal que sueles realizar con mayor frecuencia al conectarte a internet?*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
¿Cuál es la actividad principal que sueles realizar con mayor frecuencia al conectarte a internet?	Ver videos en línea	Recuento % dentro de Seleccione su género	10 5,3%	17 4,0%	0 0,0%	27 4,4%
	Uso de redes sociales	Recuento % dentro de Seleccione su género	54 28,7%	124 29,5%	1 33,3%	179 29,2%
	Leer noticias	Recuento % dentro de Seleccione su género	23 12,2%	32 7,6%	0 0,0%	55 9,0%
	Acceder a plataformas de educación en	Recuento % dentro de Seleccione su género	101 53,7%	248 58,9%	2 66,7%	351 57,4%
Total		Recuento % dentro de Seleccione su género	188 100,0%	421 100,0%	3 100,0%	612 100,0%

*Nota.* La tabla presenta la actividad predominante que los estudiantes llevan a cabo con mayor frecuencia al acceder a Internet, el 57,4% accede a plataformas de educación mientras el 4,4% ve videos en línea.

**Tabla 11**

*¿Qué opinión tiene sobre la pantalla de inicio actual para acceder a las aulas virtuales de la Universidad Amawtay Wasi?*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
¿Qué opinión tiene sobre la pantalla de inicio actual para acceder a las aulas virtuales de la Universidad Amawtay Wasi?	Me parece intuitiva y fácil de usar	Recuento % dentro de Seleccione su género	1 ,5%	0 0,0%	0 0,0%	1 ,2%
	Indiferente	Recuento % dentro de Seleccione su género	14 7,4%	28 6,7%	1 33,3%	43 7,0%
	Desagradable	Recuento % dentro de Seleccione su género	1 ,5%	6 1,4%	0 0,0%	7 1,1%
	Agradable	Recuento % dentro de Seleccione su género	172 91,5%	387 91,9%	2 66,7%	561 91,7%
Total		Recuento % dentro de Seleccione su género	188 100,0%	421 100,0%	3 100,0%	612 100,0%

*Nota.* La tabla presenta un análisis sobre la interfaz de inicio de la plataforma en la que el 91,7% de la población estudiantil ha indicado que es agradable, el 7% es indiferente, el 1,1% es desagradable y el 0.2% respondió que les parece intuitiva y fácil de usar.



**Tabla 12**

*¿Qué opinas sobre la usabilidad de la interfaz de usuario de la pantalla de inicio de sesión de la Universidad Amawtay Wasi?*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
¿Qué opinas sobre la usabilidad de la interfaz de usuario de la pantalla de inicio de sesión de la Universidad Amawtay Wasi?	Neutral	Recuento % dentro de Seleccione su género	46 24,5%	96 22,8%	2 66,7%	144 23,5%
	Muy fácil	Recuento % dentro de Seleccione su género	44 23,4%	91 21,6%	0 0,0%	135 22,1%
	Muy difícil	Recuento % dentro de Seleccione su género	3 1,6%	5 1,2%	0 0,0%	8 1,3%
	Fácil	Recuento % dentro de Seleccione su género	87 46,3%	211 50,1%	1 33,3%	299 48,9%
	Difícil	Recuento % dentro de Seleccione su género	8 4,3%	18 4,3%	0 0,0%	26 4,2%
Total	Recuento % dentro de Seleccione su género	188 100,0%	421 100,0%	3 100,0%	612 100,0%	

*Nota.* La tabla presenta la percepción acerca de la usabilidad de la interfaz de usuario de la pantalla de inicio de sesión el 48,9% ha indicado que es fácil, el 23,5% neutral, el 22,1% muy fácil mientras para el 4,2% difícil y el 1,3% muy difícil lo que indica que hay una población estudiantil a la que no le es intuitivo el uso de la interfaz lo que puede crear insatisfacción en la experiencia de usuario.

**Tabla 13**

*¿Qué tan satisfecho estás con la organización y distribución de los cursos y materias dentro de la plataforma de la Universidad Amawtay Wasi?*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
¿Qué tan satisfecho estás con la organización y distribución de los cursos y materias dentro de la plataforma de la Universidad Amawtay Wasi?	Satisfecho	Recuento % dentro de Seleccione su género	88 46,8%	218 51,8%	0 0,0%	306 50,0%
	Neutral	Recuento % dentro de Seleccione su género	25 13,3%	74 17,6%	2 66,7%	101 16,5%
	Muy satisfecho	Recuento % dentro de Seleccione su género	65 34,6%	115 27,3%	1 33,3%	181 29,6%
	Muy insatisfecho	Recuento % dentro de Seleccione su género	3 1,6%	3 0,7%	0 0,0%	6 1,0%
	Insatisfecho	Recuento % dentro de Seleccione su género	7 3,7%	11 2,6%	0 0,0%	18 2,9%
Total	Recuento % dentro de Seleccione su género	188 100,0%	421 100,0%	3 100,0%	612 100,0%	

*Nota.* La tabla presenta los resultados de una encuesta sobre la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi con respecto a la organización y disponibilidad de los cursos y materiales en la plataforma en la que el 50% se encuentra satisfecho, el 29,6% muy satisfecho, el 2,9% indico que se encuentra insatisfecho y el 1% muy insatisfecho.

**Tabla 14**

*¿Cómo evaluarías la claridad y la facilidad de interpretación de los colores y la disposición de las unidades y otros elementos como el calendario, y eventos del sitio en la plataforma?*

		Seleccione su género			Total	
		o	Femenino	binario		
¿Cómo evaluarías la claridad y la facilidad de interpretación de los colores y la disposición de las unidades y otros elementos como el calendario, y eventos del sitio en la plataforma?	Neutral, ni clara ni confusa	Recuento % dentro de Seleccione su género	35 18,6%	102 24,2%	2 66,7%	139 22,7%
	Muy confusa y difícil de interpretar	Recuento % dentro de Seleccione su género	2 1,1%	4 1,0%	0 0,0%	6 1,0%
	Muy clara y fácil de interpretar	Recuento % dentro de Seleccione su género	65 34,6%	106 25,2%	1 33,3%	172 28,1%
	Confusa y difícil de interpretar	Recuento % dentro de Seleccione su género	10 5,3%	16 3,8%	0 0,0%	26 4,2%
	Clara y fácil de interpretar	Recuento % dentro de Seleccione su género	76 40,4%	193 45,8%	0 0,0%	269 44,0%
Total	Recuento % dentro de Seleccione su género	188 100,0%	421 100,0%	3 100,0%	612 100,0%	

*Nota.* La tabla presenta un análisis de la evaluación realizada acerca de la claridad, la facilidad de interpretación de los colores, así como la disposición de las unidades y otros elementos, tales como el calendario y los eventos del sitio, en la plataforma en la que el 44% indico que es clara y fácil de interpretar, el 22,7% neutral, ni clara ni confusa, el 28,1% muy clara y fácil de interpretar, el 4,2% confusa y difícil de interpretar y el 1% muy confusa y difícil de interpretar. Nótese que existe una población que no logra interpretar de forma positiva la plataforma por lo que se debe tomar decisiones importantes para lograr una satisfacción de toda la población estudiantil.

**Tabla 15**

*¿Cuál es el método que encuentras más conveniente o fácil para acceder a la plataforma Moodle de la Universidad Amawtay Wasi?*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
¿Cuál es el método que encuentras más conveniente o fácil para acceder a la plataforma Moodle de la Universidad Amawtay Wasi?	Página web de la Universidad	Recuento % dentro de Seleccione su género	77 41,0%	159 37,8%	1 33,3%	237 38,7%
	Link del aula virtual (Uvirtual2023.uaw.edu.ec)	Recuento % dentro de Seleccione su género	111 59,0%	262 62,2%	2 66,7%	375 61,3%
Total		Recuento % dentro de Seleccione su género	188 100,0%	421 100,0%	3 100,0%	612 100,0%

*Nota.* La tabla presenta los resultados del método preferido por los estudiantes para acceder a la plataforma Moodle de la Universidad en la que el 61,3% ingresan con la dirección web de la plataforma y el 38,7 % lo hacen desde la página web institucional.

**Tabla 16**

*¿El contenido proporcionado en la plataforma es relevante y útil para tus estudios?*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
¿El contenido proporcionado en la plataforma es relevante y útil para tus estudios?	Si	Recuento % dentro de Seleccione su género	184 97,9%	412 97,9%	3 100,0%	599 97,9%
	No	Recuento % dentro de Seleccione su género	4 2,1%	9 2,1%	0 0,0%	13 2,1%
Total		Recuento % dentro de Seleccione su género	188 100,0%	421 100,0%	3 100,0%	612 100,0%

*Nota.* La tabla presenta los resultados sobre la relevancia y utilidad de los contenidos de la plataforma para los estudiantes el 97,9% dijo que si son útiles mientras el 2,1% respondió que no son útiles.

**Tabla 17**

*¿Qué tan probable es que recomiendes estudiar en la Universidad Amawtay Wasi a otros estudiantes o colegas?*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan probable es que recomiendes estudiar en la Universidad Amawtay Wasi a otros estudiantes o colegas?	Muy probable	Recuento % dentro de Seleccione su género	116 61,7%	242 57,5%	0 0,0%	358 58,5%
	Probable	Recuento % dentro de Seleccione su género	37 19,7%	116 27,6%	1 33,3%	154 25,2%
	Neutral	Recuento % dentro de Seleccione su género	14 7,4%	42 10,0%	2 66,7%	58 9,5%
	Poco probable	Recuento % dentro de Seleccione su género	14 7,4%	20 4,8%	0 0,0%	34 5,6%
	Nada probable	Recuento % dentro de Seleccione su género	7 3,7%	1 ,2%	0 0,0%	8 1,3%
Total		Recuento % dentro de Seleccione su género	188 100,0%	421 100,0%	3 100,0%	612 100,0%

*Nota.* La tabla indica que el 58,5% de la población estudiantil si recomendaría la institución como una opción de estudios mientras el 1,3% dijo que no lo haría.

**Tabla 18**

*Si pudieras mejorar algún aspecto de la plataforma de estudio, ¿Qué sería?*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
Si pudieras mejorar algún aspecto de la plataforma de estudio, ¿Qué sería?	Mejoras en la interfaz de usuario para hacerla más	Recuento % dentro de Seleccione su género	48 25,5%	108 25,7%	1 33,3%	157 25,7%
	Mayor personalización en el contexto	Recuento % dentro de Seleccione su género	33 17,6%	87 20,7%	0 0,0%	120 19,6%
	Más recursos multimedia	Recuento % dentro de Seleccione su género	42 22,3%	102 24,2%	2 66,7%	146 23,9%
	Aumento de la velocidad de carga de	Recuento % dentro de Seleccione su género	65 34,6%	124 29,5%	0 0,0%	189 30,9%
Total		Recuento % dentro de Seleccione su género	188 100,0%	421 100,0%	3 100,0%	612 100,0%

*Notas.* La tabla indica que el 30,9% de los estudiantes aumentarían la velocidad de carga de la página, el 25,7% recomienda realizar mejoras en la interfaz de usuario, el 19,6% responde que se personalice la plataforma a un contexto intercultural y el 23,9% que se implementen más recursos multimedia.

**Tabla 19**

*¿Cómo calificarías la rapidez y eficacia del servicio de atención al cliente?*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
¿Cómo calificarías la rapidez y eficacia del servicio de atención al cliente?	Regular	Recuento % dentro de Seleccione su género	26 13,8%	85 20,2%	1 33,3%	112 18,3%
	Muy malo	Recuento % dentro de Seleccione su género	0 0,0%	4 1,0%	0 0,0%	4 ,7%
	Muy bueno	Recuento % dentro de Seleccione su género	51 27,1%	115 27,3%	0 0,0%	166 27,1%
	Malo	Recuento % dentro de Seleccione su género	4 2,1%	9 2,1%	1 33,3%	14 2,3%
	Bueno	Recuento % dentro de Seleccione su género	107 56,9%	208 49,4%	1 33,3%	316 51,6%
Total		Recuento % dentro de Seleccione su género	188 100,0%	421 100,0%	3 100,0%	612 100,0%

*Nota.* La tabla presenta los resultados de la evaluación sobre la rapidez y eficiencia del servicio al cliente proporcionado a los estudiantes de la Universidad, el 51,6% respondió bueno, el 27,1% muy bueno, el 18,3% regular, el 2,3% malo y el 0,7% muy malo, los resultados denotan que aún hay mejoras por realizar de parte del personal administrativo en cargo de la atención al cliente.

## CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL

### 1.1. Resumen

El documento analiza los desafíos y oportunidades de incorporar plataformas digitales en la educación superior, afectando tanto a estudiantes como a profesores, especialmente aquellos menos familiarizados con la tecnología. La enseñanza en línea demanda no solo conocimientos tecnológicos básicos, sino también dominio de herramientas digitales por parte de los educadores para garantizar una instrucción efectiva. Se destacan diferentes modalidades de aulas virtuales, como semipresencial, remota, sincrónica y asincrónica, cada una con sus propias ventajas y adaptaciones pedagógicas.

En el caso específico de la Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi, se resalta su enfoque comunitario y plurinacional, adoptando modalidades de estudio semipresenciales y en línea con Moodle como plataforma principal. Sin embargo, los estudiantes, especialmente de la generación Y, muestran resistencia o dificultades para adaptarse a las plataformas digitales, posiblemente debido a la falta de experiencia previa en tecnologías educativas.

Además, la limitada accesibilidad a internet afecta la participación activa en cursos en línea. Para esta investigación se utilizó el método descriptivo mediante una encuesta misma que permitió medir el grado de complacencia de los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi respecto al uso de la plataforma Moodle.

**a. Palabras clave:** Moodle, intercultural, plataforma, marketing, consumidor, estudio de mercado.

### 1.2. Abstract

The paper discusses the challenges and opportunities of incorporating digital platforms in higher education, affecting both students and faculty, especially those less familiar with technology. Online teaching demands not only basic technological knowledge, but also mastery of digital tools by educators to ensure effective instruction. Different modalities of virtual classrooms are highlighted, such as blended, remote, synchronous and asynchronous, each with its own advantages and pedagogical adaptations.

In the specific case of the Intercultural University of Indigenous Nationalities and Peoples Amawtay Wasi, its community and plurinational approach is highlighted, adopting blended and online study modalities with Moodle as the main platform. However, students, especially from generation Y, show resistance or difficulties in adapting to digital platforms, possibly due to lack of previous experience in educational technologies.

In addition, limited internet accessibility affects active participation in online courses. For this research we used the descriptive method through a survey that allowed us to measure the degree of satisfaction of students at Amawtay Wasi University regarding the use of the Moodle platform.

**Keywords:** Moodle, intercultural, platform, marketing, consumer, market study.

### 1.3. Introducción

La integración de soportes cibernéticos en la pedagogía superior es un reto, exclusivamente para algunos no habituados con la ciencia tecnológica, afectando tanto a estudiantes como a profesores. La educación en línea exige competencias en tecnologías y el manejo de herramientas digitales para una enseñanza efectiva. Se destacan diferentes modalidades de aulas virtuales como semipresencial, remota, sincrónica y asincrónica, cada una adaptándose a distintas necesidades pedagógicas y de los alumnos. La competencia tecnológica se convierte en un requisito esencial para todos los involucrados, subrayando la necesidad de estrategias inclusivas y acceso a formación.

La Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi se presenta como un arquetipo educativo orientado a la comunidad, ofreciendo modalidades semipresenciales y en línea a través de la plataforma Moodle. Desde su creación en 2018, ha ampliado su oferta académica a nueve carreras, dirigidas a fortalecer la sociedad intercultural y plurinacional de Ecuador (Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi, 2023).

Un estudio interno reveló que un 81.2% de los estudiantes de la carrera de Lengua y Cultura pertenecen a la generación Y, con un 29.7% reportando dificultades en la navegación de la plataforma Moodle, principalmente por falta de experiencia previa con tecnologías. Además, un 52.7% de los estudiantes proviene de comunidades con acceso limitado a internet, lo que representa un desafío adicional en el aprendizaje online (Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi, 2023).

Al facilitar el acceso a la enseñanza superior a poblaciones históricamente marginadas, como las comunidades indígenas y afrodescendientes, las universidades y otras instituciones de enseñanza superior de Ecuador son vitales para el avance de la integración social y la igualdad. Según consta en el Estatuto Codificado de la (Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi, 2023) la misión de la Institución de Educación Superior es formar seres humanos dispuestos a crear un Estado intercultural y plurinacional basado en una sólida vida comunitaria.

Uno de los principales objetivos mencionados en la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI es el fomento de la interculturalidad en la educación. (UNESCO, 2018) ya que

esboza varias ideas importantes que dan a los responsables políticos una dirección clara y un conjunto de principios para crear políticas que funcionen.

La Universidad Amawtay Wasi es la única universidad intercultural del Ecuador, sin embargo, compete con 62 universidades de nacionales y Universidades Internacionales que operan en el Ecuador, por esta razón las Universidades deben generar ventajas competitivas y por ende lograr una satisfacción en los educandos, de esta manera la complacencia de los consumidores se transforma en el eje central mercadológico. Por lo general, se considera que la satisfacción de los estudiantes es una postura de valoración a corto plazo de su experiencia educativa y se ve afectada positivamente (Elliot & Healy, 2001).

La provisión de servicios de apoyo a los estudiantes que respeten y valoren su diversidad cultural, la integración de tecnologías apropiadas para facilitar el aprendizaje inclusivo, la calidad, así como la accesibilidad de los recursos materiales y humanos altamente preparados. Los factores críticos para el éxito de la educación ecuatoriana e intercultural consisten en ser capaces de atender las necesidades de una población estudiantil diversa y multicultural.

Evaluar la satisfacción de los estudiantes se convierte en un componente esencial dentro de las universidades en Ecuador. Se pone especial atención en la interculturalidad, ya que esto va más allá de ofrecer una enseñanza de alto nivel, sino que también busca asegurar un entorno inclusivo y respetuoso que fomente el bienestar y el crecimiento integral de cada estudiante, sin importar su procedencia cultural o étnica.

Puesto que la reputación y el éxito de las instituciones educativas dependerán de ello, es posible evaluar la eficacia de la condición de la pedagogía en función de lo bien que la institución cumpla sus objetivos en términos de felicidad de los estudiantes. Esto sugiere cuantificar el "valor añadido" como medida de la calidad. (McClain & Charles, 1989). Las organizaciones educativas de mayor calidad son aquellas que más predomina en la preparación de los estudiantes, en su desarrollo personal y en su progreso profesional (Astin, 1985).

Según (Álvarez Botello y otros, 2015) la importancia del entusiasmo del estudiante radica en su papel fundamental para evaluar los estándares de la educación. Esta satisfacción mide la eficacia de los servicios educativos y administrativos, teniendo en cuenta aspectos como la opinión que les merecían las asignaturas que estudiaban, la interacción con los profesores y otros estudiantes, y el funcionamiento de las instalaciones y el equipamiento. Las visiones de los estudiantes, conformadas por sus necesidades, aspiraciones y percepciones, constituyen una métrica importante para mejorar la administración y el avance de las iniciativas educativas.



Las universidades en Ecuador deben crear ventajas competitivas para destacar en un mundo globalizado y diverso. Esto implica no solo ofrecer programas educativos de alta calidad, sino también apreciar la diversidad cultural y lingüística como un recurso valioso, y fomentar la colaboración con comunidades indígenas para enriquecer la experiencia educativa. El kichwa, el siapede, el shuar y el tsa'fiki son algunos de los idiomas que se imparten en el Instituto Académico de Lenguas Originarias y Extranjeras de la Universidad, esto hace que la institución resulte atractiva para los futuros estudiantes.

En el contexto universitario ecuatoriano, el valor del estudiante satisfecho radica en su capacidad para contribuir positivamente a la reputación y el éxito de la institución educativa. Los estudiantes satisfechos no solo son más propensos a recomendar la institución a otros, sino que también son más propensos a ser leales y comprometidos con su educación, lo que a su vez beneficia a la institución a largo plazo.

La influencia de la Universidad es significativa en el comportamiento del consumidor debido a una serie de factores externos e internos, como la cultura, la familia, los grupos de iguales y el marketing, que son muy importantes a la hora de comprar. Entre los factores internos figuran las actitudes, las motivaciones y la percepción de la interculturalidad.

El marketing educativo implica la exploración de demandas sociales con el fin de concebir e implementar iniciativas educativas que las aborden, fomentando el desarrollo completo de las personas mediante la oferta de servicios educativos adaptados a sus necesidades y valores, accesibles en términos de tiempo y ubicación, y promovidos de manera ética para contribuir al bienestar tanto individual como organizacional (Manes, 2004).

Las necesidades de aprendizaje permanente de los individuos exigen que la enseñanza cambie para satisfacer tanto la demanda de los estudiantes como los nuevos contextos sociales. Es crucial recordar que los estudiantes son cada vez más diversos, lo que significa que el sistema educativo tiene que aportar nuevas ideas para atender mejor sus necesidades y cumplir sus objetivos (Gutiérrez Fernández y otros, 2011).

Mediante la prestación de servicios educativos, las instituciones de enseñanza superior esperan satisfacer, mantener e incluso aumentar su base de estudiantes a través del marketing educativo. Según (Kotler & Keller, Reflexión Académica en Diseño & Comunicación, 2006), las empresas pretenden complacer las carencias de sus consumidores; en el caso de la Universidad Amawtay Wasi, estas necesidades se ven satisfechas por sus prestaciones, que la diferencian de otras universidades.

Cabe destacar en el contexto de la pedagogía que, en los postreros años, el inconveniente de la gestión de la condición educativa ha evolucionado hasta convertirse en un problema que requiere adaptarse a un entorno complejo marcado por las nuevas exigencias de profesionalidad y la aparición de competencias en la sociedad de la información. También, debe abordar nuevas responsabilidades en la enseñanza, así como la necesidad de ser transparente y eficiente en su gestión. Es crucial desarrollar una universidad que fomente una estrecha relación con la comunidad académica, enriquezca la experiencia estudiantil, cuente con instalaciones adecuadas, ofrezca un plan de estudios relevante, promueva una investigación significativa, realice evaluaciones pertinentes y garantice el nivel de enseñanza superior (González & Espinoza, 2008).

En este marco, las plataformas Moodle se presentan como un instrumento esencial para ayudar al control de calidad en la enseñanza superior. Con Moodle, las instituciones educativas pueden garantizar la calidad de la enseñanza, realizar exámenes pertinentes, fomentar la investigación significativa y presentar contenidos que sean relevantes. Además, facilita la interacción entre la comunidad académica y los estudiantes, enriqueciendo así la experiencia educativa y fomentando una relación estrecha con la comunidad.

A finales de los años 90, tras el desarrollo de varios prototipos, Martin Dougiamas finalmente lanzó (Moodle, 2024) en el año 2002, es una plataforma de enseñanza en línea utilizada por instituciones educativas y empresas para construir entornos de aprendizaje personalizados en la web. Este método facilita la creación y el funcionamiento de aulas en línea, lo que permite el desarrollo de comunidades de estudiantes en determinadas materias. El "Cuartel General Moodle" coordina y supervisa esta plataforma, respaldado económicamente por una red global de aproximadamente 80 empresas de servicios. Este programa, que funciona con software de código abierto, permite a los usuarios de todo el mundo, como desarrolladores, educadores y organizaciones, puedan colaborar, modificar y personalizar el software según sus requerimientos además de compartir conocimientos para mejorarlo (Moodle, 2021).

Moodle es el preferido por universidades y usuarios debido a sus numerosas ventajas, entre las que se incluyen herramientas educativas innovadoras, seguridad y privacidad, funcionalidad y capacidad de actualización del software, y autonomía para concebir, editar y valorar temas pedagógicos. La versión más reciente es funcionalmente fácil de instalar en casi cualquier plataforma que disponga de un servidor web. Esto implica que cualquier individuo con un enlace a Internet, un navegador web compatible con PHP (como Mozilla, Explorer y Chrome, entre otros) y la dirección web del servidor en el que tiene una cuenta puede ingresar al sistema desde cualquier ordenador o dispositivo móvil. Normalmente, las instituciones educativas configuran el servidor para dar de alta a

sus usuarios (profesores y alumnos), personalizando la web con características institucionales y facilitando el acceso a sus usuarios (Viteri Rade y otros, 2021).

Varias instituciones de educación postsecundaria han adoptado el soporte Moodle como instrumento de enseñanza remota debido a sus capacidades. Por esa razón, ahora más de 200 millones de individuos tienen apertura a la enseñanza virtual. Es una de las plataformas más utilizadas para la educación y formación de los alumnos en varios campos de entendimiento en instituciones educativas, empresas y otros entornos, ya que proporciona diversos instrumentos pedagógicos, factible ingreso, infalibilidad, reservado y acceso a recursos externos en todo el soporte (M, 2019).

El sitio web (Puro Marketing, 2016) examina cómo el desarrollo de las redes sociales e Internet ha afectado al comportamiento de los jóvenes en las últimas décadas. A través de estas redes, cada vez se comparte más información, por esa razón en cualquier estrategia publicitaria, es crucial comprender a qué audiencia se dirigen las acciones de marketing. En el entorno digital, el comportamiento de las personas es distinto, lo que hace necesario entender a los consumidores 2.0. Estos consumidores se caracterizan por crear y dominar nuevos lenguajes, estar altamente conectados, preocuparse por su privacidad, ser capaces de realizar múltiples tareas simultáneamente, consumir contenido de manera selectiva, valorar la comunicación bidireccional y buscar información relevante.

Los valores emocionales pueden representarse tanto directa como indirectamente en la publicidad, lo que refleja el paso de las necesidades racionales a las emocionales del consumidor. Actualmente, se fusionan elementos racionales y emocionales en los anuncios, pero los emocionales son los que predominan.

La teoría de la elección racional tiene un gran impacto en el debate sobre cómo se relacionan la psicología y la economía. La Teoría de la Utilidad Marginal fue criticada en un principio por los psicólogos, que cuestionaban su validez empírica; sin embargo, los economistas no convencionales llegaron a aceptarla más tarde. Estos detractores afirmaban que, al excluir elementos como las preferencias individuales, la cultura, los hábitos y la presión social, la teoría proporcionaba una comprensión estrecha del comportamiento humano. Mientras tanto, la escuela más convencional de economía mantenía que esta disciplina es autónoma del estudio de las causas y motivaciones del comportamiento al afirmar que la conducta puede explicarse en términos de preferencias sin referencia a la motivación subyacente (Raiteri, 2016).

Cuando se introduce un nuevo producto o servicio al mercado, se suele considerar al cliente como una entidad singular y abstracta. Sin embargo, existe un proceso en el que intervienen diversos actores

en distintas fases, desde que se identifica una necesidad hasta que el producto o servicio llega al consumidor final. Cada categoría de productos tiene características únicas y, según las circunstancias, el impacto de cada participante en el proceso puede variar mucho.

(Kotler, 2002), afirma que se pueden utilizar las siguientes categorías de variables para categorizar los componentes que predominan en la conducta del cliente: clase social, cultura y subcultura; los componentes sociales incluyen funciones, familia, estatus y grupos de referencia. Las características personales incluyen aspectos como la edad y la fase de la vida, la ocupación, el modo de vida y la personalidad. Los componentes psicológicos incluyen el aprendizaje, la motivación, la percepción, las actitudes y las creencias.

#### **1.4. Proceso investigativo metodológico**

La finalidad primordial de este análisis es estimar el nivel de complacencia de los usuarios de la plataforma Moodle de la Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi. Para ello se utilizará la metodología mixta que combina el empleo de encuestas y la observación directa. A través del uso de este enfoque metodológico, podremos abordar tanto los aspectos prácticos como subjetivos de la experiencia de los usuarios con la plataforma y obtener una comprensión integral y profunda de la misma.

La observación directa permite a los investigadores capturar de manera inmediata y detallada cómo los estudiantes y profesores interactúan con la plataforma en un entorno real de aprendizaje. Esto incluye aspectos como la navegación, la utilización de herramientas y las dificultades encontradas durante su uso, por otro lado, la encuesta proporciona una visión más amplia al recopilar datos cuantitativos y cualitativos sobre la percepción y la satisfacción de los usuarios con la plataforma Moodle. Mediante preguntas estructuradas, se puede evaluar la facilidad de uso, la utilidad de las funciones ofrecidas y las áreas de mejora percibidas (Creswell, 2009).

La triangulación de datos que permite la integración de ambos enfoques mejora la validez y fiabilidad de las conclusiones. Los investigadores pueden obtener una imagen más precisa y completa de cómo la plataforma Moodle afecta a la experiencia educativa en la Universidad combinando la observación directa con la información obtenida a través de cuestionarios. Esto ofrece una base sólida para identificar las áreas que necesitan desarrollo y para tomar decisiones hábiles destinadas a maximizar la utilización de la plataforma y aumentar la complacencia de los consumidores.

El estudio cuantitativo se centra en la diversidad del alumnado de la institución, que representa la diversidad y riqueza de un conjunto de individuos étnicos y pueblos originarios de Ecuador. Los estudiantes de la Universidad Amawtay Wasi, que proceden tanto de los Andes, Costa y Amazonia,

aportan puntos de vista distintivos a su trayectoria académica. Estos puntos de vista se refieren a cuestiones concretas como la usabilidad, la accesibilidad, la eficacia pedagógica y la satisfacción general con la plataforma Moodle de la universidad. La población del estudio está conformada por 1.041 estudiantes de diversos niveles educativos matriculados en las nueve carreras que ofrece la Institución.

La encuesta se entregará electrónicamente y está adaptada a la diversidad lingüística y cultural del alumnado. Los resultados influirán en futuras decisiones y mejoras de la plataforma al revelar tendencias, patrones y puntos de vista compartidos que ofrecerán una imagen completa de la satisfacción de los usuarios con Moodle en la Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi.

Una vez diseñada la encuesta, se lleva a cabo un proceso de sensibilización y distribución, durante el cual se aclaran las metas de la encuesta y la relevancia del aporte de cada miembro de la comunidad universitaria. Para garantizar una amplia participación y representatividad en la recogida de datos, se fomenta la cooperación activa de los mandos comunitarios y los delegados de los estudiantes.

La muestra y el margen de error se calculan del siguiente modo:

$$n = \frac{4 * N * P * (1 - P)}{K^2 * (N - 1) + 4 * P * (1 - P)}$$

$$n = \frac{4 * 1041 * 0.5 * 1}{0 * 1040 + 1}$$

$$n = \frac{1041}{0,70304 + 1}$$

$$n = \frac{1041}{1,70304}$$

$$n = 611$$

Utilizando una población de 1041, un tamaño de muestra de 612 y confianza del 95%, el margen de límite puede determinarse de la siguiente manera:

$$E = Z * \sqrt{\frac{p * (1 - p)}{n}}$$

- La cantidad importante que se correlaciona con el nivel de confianza es Z, o alrededor de 1,96 para un grado de fiabilidad del 95%.

- - p es el % de la población que se cree que posee un rasgo específico. El margen de error máximo puede calcularse utilizando 0,5 en caso de que se desconozca p.
- El tamaño de la muestra se denota por n.
- Dado que no se proporciona una proporción de la población específica (p), usaremos = 0.5
- $p=0.5$  para obtener el margen de error máximo.

Sustituyendo los valores conocidos en la fórmula, obtenemos:

$$E = 2 \sqrt{\frac{1041 - 612}{1041 - 1} \times \frac{1 * 1 - 1}{612}}$$

$$E = 2 \sqrt{\frac{429}{1040} \times \frac{1 * 0,5}{612}}$$

$$E = 2 \sqrt{0 \times \frac{0,25}{612}}$$

$$E = 2 \sqrt{0 * 0,000408497}$$

$$E = 2 \sqrt{0,0001685049020}$$

$$E = 2 * 0,01298094$$

$$E = 2,6\%$$

Por lo tanto, el margen de error con una población de 1041, una muestra de 612 y un nivel de confiabilidad del 95% es aproximadamente 0.0396 o lo que es lo mismo, 2.6%.

### 1.5 Resultados – Discusión

Los descubrimientos de esta exploración potencian la comprensión de las pautas de consumo de los alumnos de la Universidad. Si bien factores demográficos como la edad, el género, el grado educativo y el ingreso económico son sustanciales, también lo son las variables psicográficas, que abarcan valores, estilo de vida y personalidad. La revolución digital ha agregado dimensiones adicionales al perfil del consumidor, considerando su presencia en plataformas en línea, interacciones en redes sociales y preferencias digitales. En este contexto dinámico, las empresas deben adoptar enfoques flexibles y realizar análisis de datos precisos para mantenerse al tanto de las transformaciones en el comportamiento del consumidor y adaptarse de manera efectiva a un mercado en constante cambio.

Se lleva a cabo un exhaustivo análisis del grado de complacencia de los alumnos, respecto al uso de la plataforma Moodle, la cual desempeña un papel fundamental en su educación en línea. Este estudio minucioso abarca diversos aspectos, tales como la usabilidad de la interfaz, la facilidad de acceso a los contenidos, la interactividad de los recursos didácticos y el soporte técnico brindado. Además, se evalúan las percepciones de los estudiantes en cuanto a cómo la plataforma contribuye a su proceso de aprendizaje, promueve la participación y la colaboración en el entorno virtual, y facilita la comunicación efectiva con docentes y compañeros. Los resultados de este análisis ofrecen una visión detallada de las fortificaciones y áreas de progreso de Moodle como herramienta para la educación en línea, proporcionando valiosas perspectivas que permitirán optimizar la experiencia educativa en la Universidad Amawtay Wasi.

En este análisis, se destaca que la Universidad presenta una mayor proporción de alumnas de género femenino, constituyendo el 69,8% de su población estudiantil. Esta comunidad académica se caracteriza por una población joven, con edades entre los 18 y 35 años, y su principal actividad económica es la académica, identificándose como estudiantes. Desde una perspectiva geográfica, la mayoría de las estudiantes son originarias de la provincia de Pichincha, representando un 23,3%, seguida por la provincia de El Oro, con un 13,1%. Sin embargo, la dinámica de migración interna ha conducido a que un significativo 63,1% de la población estudiantil resida actualmente en Pichincha.

En cuanto a la composición étnica de la comunidad estudiantil, el 63,1% pertenece a diversos pueblos y nacionalidades originarios de Ecuador, mostrando la rica diversidad cultural de la institución. Por otro lado, el 36,8% de los estudiantes se identifica como mestizo. Este panorama demográfico y cultural subraya la diversidad y riqueza de la comunidad académica de la Universidad, reflejando tanto su compromiso con la inclusión como su papel en el fomento de un ambiente educativo enriquecedor para estudiantes de distintos orígenes.

**Tabla 20**

*Composición étnica de la comunidad estudiantil de la Universidad Amawtay Wasi.*

		Seleccione su género			Total	
		o	Femenino	binario		
De la lista desplegable, seleccione la Nacionalidad o Pueblo al que pertenece	Waranka	Recuento	2	2	0	4
		% dentro de Seleccione su género	1,1%	,5%	0,0%	,7%
Tomabela	Recuento	1	2	0	3	
		% dentro de Seleccione su género	,5%	,5%	0,0%	,5%
Shuar	Recuento	12	7	0	19	
		% dentro de Seleccione su género	6,4%	1,7%	0,0%	3,1%
Shiwar	Recuento	1	0	0	1	
		% dentro de Seleccione su género	,5%	0,0%	0,0%	,2%
Secoya	Recuento	0	2	0	2	
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,5%	0,0%	,3%
Saraguro	Recuento	1	5	0	6	
		% dentro de Seleccione su género	,5%	1,2%	0,0%	1,0%
Puruwá	Recuento	11	10	0	21	
		% dentro de Seleccione su género	5,9%	2,4%	0,0%	3,4%
Panzaleo	Recuento	9	7	0	16	
		% dentro de Seleccione su género	4,8%	1,7%	0,0%	2,6%
Palta	Recuento	1	1	0	2	
		% dentro de Seleccione su género	,5%	,2%	0,0%	,3%
Otavalo	Recuento	4	12	0	16	
		% dentro de Seleccione su género	2,1%	2,9%	0,0%	2,6%
Natabuela	Recuento	0	1	0	1	
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,2%	0,0%	,2%
Montubio	Recuento	22	44	1	67	
		% dentro de Seleccione su género	11,7%	10,5%	33,3%	10,9%
Mestizo	Recuento	53	174	2	229	
		% dentro de Seleccione su género	28,2%	41,3%	66,7%	37,4%
Kitu Kara	Recuento	2	10	0	12	
		% dentro de Seleccione su género	1,1%	2,4%	0,0%	2,0%
Kisapincha	Recuento	0	1	0	1	
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,2%	0,0%	,2%
Kichwa Amazónico	Recuento	21	75	0	96	
		% dentro de Seleccione su género	11,2%	17,8%	0,0%	15,7%
Kayambi	Recuento	6	12	0	18	
		% dentro de Seleccione su género	3,2%	2,9%	0,0%	2,9%
Karanki	Recuento	0	2	0	2	
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,5%	0,0%	,3%
Kañari	Recuento	4	2	0	6	
		% dentro de Seleccione su género	2,1%	,5%	0,0%	1,0%
Huancaivilca	Recuento	1	0	0	1	
		% dentro de Seleccione su género	,5%	0,0%	0,0%	,2%
Epera	Recuento	0	3	0	3	
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,7%	0,0%	,5%
Chibuleo	Recuento	3	2	0	5	
		% dentro de Seleccione su género	1,6%	,5%	0,0%	,8%
Chachi	Recuento	8	3	0	11	
		% dentro de Seleccione su género	4,3%	,7%	0,0%	1,8%
Awa	Recuento	17	19	0	36	
		% dentro de Seleccione su género	9,0%	4,5%	0,0%	5,9%
Afroecuatorian o	Recuento	9	24	0	33	
		% dentro de Seleccione su género	4,8%	5,7%	0,0%	5,4%
A'í Cofán	Recuento	0	1	0	1	
		% dentro de Seleccione su género	0,0%	,2%	0,0%	,2%
Total	Recuento	188	421	3	612	
		% dentro de Seleccione su género	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota.* La tabla detalla que el 65,3% pertenecen a pueblos y nacionalidades mientras que el 37,4% son mestizos, denotando que la institución está cumpliendo con el objetivo de llegar a territorio para que los jóvenes tengan accesos a la educación superior.



Las carreras más demandadas actualmente incluyen Gestión del Desarrollo Infantil, Familiar y Comunitario, seguida por Derecho con Enfoque de Pluralismo Jurídico y Lengua y Cultura. Por otro lado, las carreras menos solicitadas son Saberes Ancestrales en Alimentación Intercultural y Comunitaria, seguida por Comunicación Comunitaria y Nuevas Tecnologías de la Comunicación.

Un mayor porcentaje de estudiantes de la Universidad utilizan diariamente Internet. Solo un reducido 1,1% lo emplea menos de una vez a la semana. El dispositivo preferido para esta actividad es el teléfono inteligente, seguido de cerca por la laptop. En cuanto a navegadores, Google Chrome lidera las preferencias. Principalmente, los estudiantes utilizan Internet para acceder a plataformas de educación en línea y participar en redes sociales.

**Tabla 21**

*Dispositivos más usados para acceder a Internet*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
¿Qué tipo de dispositivos usas para acceder a Internet?	Teléfono inteligente	Recuento	105	275	1	381
		% dentro de Seleccione su género	55,9%	65,3%	33,3%	62,3%
	Tablet	Recuento	3	10	0	13
		% dentro de Seleccione su género	1,6%	2,4%	0,0%	2,1%
	Smartwatch u otro dispositivo portátil	Recuento	2	5	0	7
		% dentro de Seleccione su género	1,1%	1,2%	0,0%	1,1%
	Laptop	Recuento	56	100	2	158
		% dentro de Seleccione su género	29,8%	23,8%	66,7%	25,8%
	Computadora de escritorio	Recuento	22	31	0	53
		% dentro de Seleccione su género	11,7%	7,4%	0,0%	8,7%
Total		Recuento	188	421	3	612
		% dentro de Seleccione su género	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota.* La tabla indica que el 62,3% de los alumnos utilizan teléfono inteligente para acceder a internet, mientras el 1,1% usa un smart watch u otros dispositivos.

En relación a la apreciación de los estudiantes en cuanto a la pantalla de inicio actual para acceder a las aulas virtuales de la Universidad, un notable 92% expresó que la encuentra agradable. En términos de usabilidad, el 45% afirmó que la plataforma es fácil de utilizar, un 23.2% se mantuvo neutral al respecto, y un 1.3% considera que la usabilidad de la plataforma es muy difícil.

**Tabla 22**

*Opinión tiene sobre la pantalla de inicio actual para acceder a las aulas virtuales de la Universidad Amawtay Wasi*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
¿Qué opinión tiene sobre la pantalla de inicio actual para acceder a las aulas virtuales de la Universidad Amawtay Wasi?	Me parece intuitiva y fácil de usar	Recuento % dentro de Seleccione su género	1 ,5%	0 0,0%	0 0,0%	1 ,2%
	Indiferente	Recuento % dentro de Seleccione su género	14 7,4%	28 6,7%	1 33,3%	43 7,0%
	Desagradable	Recuento % dentro de Seleccione su género	1 ,5%	6 1,4%	0 0,0%	7 1,1%
	Agradable	Recuento % dentro de Seleccione su género	172 91,5%	387 91,9%	2 66,7%	561 91,7%
Total	Recuento % dentro de Seleccione su género	188 100,0%	421 100,0%	3 100,0%	612 100,0%	

*Nota.* La tabla presenta un análisis sobre la interfaz de inicio de la plataforma en la que el 91,7% de la población estudiantil ha indicado que es agradable, el 7% es indiferente, el 1,1% es desagradable y el 0.2% respondió que les parece intuitiva y fácil de usar.

En relación con la evaluación de la distribución de cursos y materias ofrecidos en la plataforma de la Universidad, el 49.9% de los encuestados expresaron su satisfacción, mientras que solo el 0.9% indicó estar muy insatisfecho con este aspecto. En cuanto a la estética y organización de la plataforma, incluyendo los colores utilizados y la disposición de las unidades dentro de cada curso, el 44.1% de los estudiantes consideró que es clara y fácil de navegar.

En lo que respecta al método predominante de acceso a la plataforma, el 61,5% de los estudiantes de la Universidad optan por utilizar el enlace directo a las aulas virtuales (Uvirtual2023.uaw.edu.ec), mientras que el 38,5% elige ingresar por el portal web oficial de la universidad. Es destacable que el 98% de los estudiantes evalúa positivamente la plataforma, considerándola una fuente de contenido relevante y útil para sus estudios.

La investigación revela que los estudiantes están notablemente satisfechos con la plataforma Moodle implementada por la Universidad. Esta satisfacción se refleja en que un significativo 59.2% de los encuestados indicó que recomendarían la institución a otros estudiantes. A su vez, los estudiantes han proporcionado valiosas sugerencias para mejorar aún más la experiencia en la plataforma. Entre las recomendaciones más destacadas se encuentran:

- Un 30.4% de los estudiantes sugiere incrementar la velocidad de carga de los contenidos y páginas, lo que implicaría una navegación más ágil y eficiente.

- El 26.3% aboga por mejoras en la interfaz de usuario, sugiriendo un diseño más intuitivo y fácil de manejar, lo que facilitaría el ingreso y la diligencia de datos relevantes.
- Un 23.3% recomienda la inclusión de más recursos multimedia, lo que enriquecería el material de estudio y ofrecería una experiencia de aprendizaje más dinámica y atractiva.
- Finalmente, el 19.4% de los estudiantes propone personalizar la plataforma para reflejar el contexto intercultural de la Universidad Amawtay Wasi, lo que reforzaría la identidad y los valores de la institución.

Las recomendaciones resaltan la significativa importancia de mantener un flujo constante de retroalimentación y subrayan el firme compromiso de la Universidad hacia la transformación y el perfeccionamiento sostenido de sus herramientas pedagógicas. Este empeño tiene como fin supremo ofrecer una experiencia educativa de primer nivel, plenamente alineada con las expectativas y requerimientos de su comunidad estudiantil.

En el ámbito de los servicios que ofrece, este estudio considera especialmente la calidad del soporte técnico y atención brindada al personal de la Universidad Amawtay Wasi brinda a los estudiantes. Los resultados obtenidos revelan una perspectiva positiva: un 51,6% de los encuestados calificó el servicio como bueno, un 18,2% lo consideró regular, mientras que solo un 2,2% lo valoró como deficiente. Estas cifras reflejan el esfuerzo y la dedicación de la institución por satisfacer las necesidades de su comunidad estudiantil, aunque también destacan áreas específicas en las que aún se puede mejorar.

**Tabla 23**

*Rapidez y eficacia del servicio de atención al cliente*

			Seleccione su género			Total
			o	Femenino	binario	
¿Cómo calificarías la rapidez y eficacia del servicio de atención al cliente?	Regular	Recuento % dentro de Seleccione su género	26 13,8%	85 20,2%	1 33,3%	112 18,3%
	Muy malo	Recuento % dentro de Seleccione su género	0 0,0%	4 1,0%	0 0,0%	4 ,7%
	Muy bueno	Recuento % dentro de Seleccione su género	51 27,1%	115 27,3%	0 0,0%	166 27,1%
	Malo	Recuento % dentro de Seleccione su género	4 2,1%	9 2,1%	1 33,3%	14 2,3%
	Bueno	Recuento % dentro de Seleccione su género	107 56,9%	208 49,4%	1 33,3%	316 51,6%
Total	Recuento % dentro de Seleccione su género	188 100,0%	421 100,0%	3 100,0%	612 100,0%	

*Nota.* La tabla presenta los resultados de la evaluación sobre la rapidez y eficiencia del servicio al cliente proporcionado a los estudiantes de la Universidad, el 51,6% respondió bueno, el 27,1% muy bueno, el 18,3% regular, el 2,3% malo y el 0,7% muy malo, los resultados denotan que aún hay mejoras por realizar de parte del personal administrativo en cargo de la atención al cliente.

## CONCLUSIONES

La investigación realizada en torno a la percepción de los estudiantes de las nueve carreras de la Universidad Amawtay Wasi sobre la plataforma educativa Moodle arroja resultados sumamente positivos. Se concluye que hay un nivel elevado de complacencia entre el alumnado en nexo con diversos aspectos de esta herramienta digital. Específicamente, los puntos destacados por los estudiantes incluyen la interfaz de usuario, la usabilidad y la paleta de colores empleada por la plataforma.

En conclusión, la heterogeneidad del colectivo estudiantil de la Universidad, abarca una amplia gama de pueblos y nacionalidades, subraya la importancia de enfrentar y superar los desafíos que impone el acceso desigual a internet en ciertas áreas. Esta disparidad en la conectividad no solo limita la implementación efectiva de la educación en línea, sino que también amenaza la equidad y la inclusividad educativas.

La investigación indica que la página web de la universidad no juega un papel central como puerta de entrada al portal de educación virtual, ya que la mayoría de los estudiantes prefieren acceder mediante un enlace directo. Esta tendencia tiene implicaciones significativas para la percepción y el fortalecimiento de la imagen institucional, ya que la página web representa una vitrina importante de la identidad y los valores de la universidad. Además, este comportamiento de acceso limita la exposición de los estudiantes a información valiosa y relevante que se publica en el sitio web, información que podría enriquecer su experiencia educativa y fomentar una mayor conexión con la vida universitaria.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda considerar una mejora significativa mediante la actualización de la interfaz y la unificación de la estructura de la plataforma. Proponer una armonización visual, donde se adopten colores consistentes y una disposición ordenada en los contenidos para todas las materias, no solo mejoraría la estética general, sino que también contribuiría a una experiencia más intuitiva y eficiente para los usuarios. Esta uniformidad promovería la cohesión en la navegación, facilitando la comprensión y el acceso a la información, lo que, a su vez, podría potenciar aún más la complacencia y la productividad pedagógica de los estudiantes.

Se sugiere que la institución, junto con las partes interesadas relevantes, busque soluciones innovadoras y sostenibles para garantizar que todos los estudiantes, sin importar su ubicación geográfica, posean igualdad de oportunidades para ingresar a recursos educativos de calidad y participar plenamente en el proceso de aprendizaje. La adopción de tales medidas no solo beneficia a los estudiantes afectados, sino que también enriquece el entorno educativo, creando una comunidad académica más diversa, inclusiva y resiliente.

Se recomienda que a través del marketing educativo se fortalezca la comunicación digital y engagement con el objetivo de potenciar el uso del sitio web como un medio integral. La implementación de estas estrategias debe ir más allá de simplemente satisfacer las necesidades académicas, buscando también fortalecer la comunidad universitaria y consolidar su identidad generando un sentido de pertenencia que va más allá de las aulas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 23. Retrieved 7 de febrero de 2024.
- Astin, A. W. (1985). Excerpts from Achieving Educational Excellence. *Jossey-Bass*, 31. Retrieved 6 de febrero de 2024, from <https://doi.org/10.1080/0020486860220406>
- Carneiro, R., Toscano, J. C., & Díaz, T. (2021). *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*. Madrid: Fundación Santillana. Retrieved 5 de febrero de 2024.
- Chen, P. C., Lan, T. S., Chiu e, Y. H., & Lan. (2014). A Study of Investigating the Learning Effectiveness of Applying the MOODLE E-Learning in Taiwan's Elementary School, doi. *J of Internet Technology*, 12. Retrieved 3 de febrero de 2024.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publicaciones. Retrieved 4 de marzo de 2024.
- Díaz Sarmiento, C., López Lambraño, M., & Roncallo Lafont, L. (2017). Entendiendo las generaciones: una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los baby boomers, X y millennials. *Clío América*, 17. Retrieved 5 de febrero de 2024.
- Elliot, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of marketing for higher education*, 11. Retrieved 6 de febrero de 2024.
- González, L. E., & Espinoza, Ó. (2008). CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR: CONCEPTO Y MODELOS. *Revista Calidad en la Educación*, 29. Retrieved 8 de febrero de 2024.
- Gutiérrez Fernández, M., Romero Cuadrado, M. S., & Solórzano García, M. (2011). El aprendizaje experiencial como metodología docente: aplicación del método Macbeth. *Scielo*, 158. Retrieved 7 de febrero de 2024.
- Kotler, P. (2002). *Dirección de Marketing: Conceptos esenciales*. México: México: Pearson Educación. Retrieved 4 de marzo de 2024.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Reflexión Académica en Diseño & Comunicación. *Dirección de marketing. México: Prentice Hall.*, 207. Retrieved 7 de febrero de 2024.
- M, R. R. (2019). Aprendizaje con MOODLE. *Revista Multi-Ensayos*, 25. Retrieved 4 de marzo de 2024.
- Manes, J. M. (2004). *MARKETING PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS*. Buenos Aires: Ediciones Granica. Retrieved 7 de febrero de 2024.
- McClain, & Charles, J. (1989). Value Added Assesment Program: A Model Educational Accountability. *ERIC Institute of Education Sciences*, 4, 252. Retrieved 6 de febrero de 2024.
- Moodle. (miércoles de febrero de 2021). *coopirigth*. moodle: <https://moodle.com/es/acerca-de/>
- Moodle. (martes de enero de 2024). *moodle*. Retrieved Lunes de Marzo de 2024, from moodle: <https://moodle.com/es/acerca-de/>

- Parker, G. G., Van Alstyne, M. W., & Choudary, S. P. (2016). *Los negocios de plataformas*. New York, Estados Unidos : W.W. Norton & Company. Retrieved 2 de febrero de 2024.
- Puro Marketing*. (Martes de Junio de 2016). Retrieved 4 de marzo de 2024, from Puro Marketing: [www.puromarketing.com](http://www.puromarketing.com)
- Raiteri, M. D. (2016). *El Comportamiento del Consumidor Actual*. Facultad de Ciencias Económicas. Retrieved 4 de marzo de 2024.
- UNESCO. (2018). *Informe de la UNESCO sobre ciencia: hacia 2030*. Paris: Tendencias Pedagógicas. Retrieved 6 de febrero de 2024.
- Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi. (2023). *Resolución Nro. CG-033-2023*. Quito. Retrieved 4 de febrero de 2024.
- Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi. (2022). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional*. Quito. Retrieved 4 de febrero de 2024.
- Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi. (2023). *Estatuto Codificado de la Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas, Amawtay Wasi*. Quito. Retrieved 5 de febrero de 2024.
- Universidad Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi. (2023). *Estudio de Satisfacción Entornos Virtuales*. Informe Administrativo Interno, Quito. Retrieved 20 de Octubre de 2023.
- Viteri Rade, L. Y., Alcívar Valverde, M., & Torres Gangotena, M. W. (2021). LA PLATAFORMA MOODLE COMO AMBIENTE DE APRENDIZAJE DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS. *Revista Publicando*, 10. Retrieved 3 de marzo de 2024.
- Wasi, U. I. (17 de enero de 2022). *admisiones.uaw.edu.ec*. Retrieved 4 de febrero de 2024, from [admisiones.uaw.edu.ec](https://admisiones.uaw.edu.ec): <https://admisiones.uaw.edu.ec/oferta-academica/>



## ANEXOS

### ANEXO 1

#### FORMATO DE ENCUESTA

Título de la encuesta: Encuesta de Satisfacción del Usuario en Plataformas Moodle: Evaluando la Experiencia Educativa Virtual

#### **Sección 1: Datos Demográficos**

1. Seleccione su género:
  - Masculino
  - Femenino
  - No binario
2. Edad:
  - 18-25 años
  - 26-35 años
  - 36-45 años
  - Mayor de 45 años
3. Actividad Económica:
  - Estudiante
  - Ama de casa
  - Empleado Público
  - Empleado Privado
  - Desempleado
4. Selecciona la Provincia en la que naciste:
  - Azuay
  - Bolívar
  - Cañar
  - Carchi
  - Chimborazo
  - Cotopaxi
  - El Oro
  - Esmeraldas
  - Esmeraldas
  - Guayas

- Imbabura
- Loja
- Los Ríos
- Manabí
- Morona Santiago
- Napo
- Orellana
- Pastaza
- Pichincha
- Santa Elena
- Santo Domingo de los Tsáchilas
- Sucumbíos
- Tungurahua
- Zamora Chinchipe

5. Selecciona la Provincia en la que reside actualmente:

- 18-25 años
- 26-35 años
- 36-45 años
- Mayor de 45 años

6. Actividad Económica:

- Estudiante
- Ama de casa
- Empleado Público
- Empleado Privado
- Desempleado

7. Selecciona la Provincia en la que naciste:

- Azuay
- Bolívar
- Cañar
- Carchi
- Chimborazo
- Cotopaxi
- El Oro
- Esmeraldas

- Esmeraldas
- Guayas
- Imbabura
- Loja
- Los Ríos
- Manabí
- Morona Santiago
- Napo
- Orellana
- Pastaza
- Pichincha
- Santa Elena
- Santo Domingo de los Tsáchilas
- Sucumbíos
- Tungurahua
- Zamora Chinchipe

8. De la lista desplegable, seleccione la Nacionalidad o Pueblo al que pertenece:

- A'í Cofán
- Achuar
- Afroecuatoriano
- Andwa
- Awa
- Chachi
- Chibuleo
- Épera
- Huancavilca
- Kañari
- Karanki
- Kayambi
- Kichwa Amazónico
- Kisapincha
- Kitu Kara
- Manta
- Mestizo

- Montubio
- Natabuela
- Otavalo
- Palta
- Panzaleo
- Pasto
- Puruwá
- Salasaka
- Saraguro
- Secoya
- Shiwiar
- Shuar
- Siona
- Tomabela
- Tsáchila
- Waranka
- Woarani
- Zápara

9. Carrera o programa académico:

- Lengua y Cultura
- Derecho con Enfoque de Pluralismo Jurídico
- Agroecología y Soberanía Alimentaria
- Turismo Rural, Sostenible e Intercultural
- Gestión del Desarrollo Infantil, Familiar y Comunitario
- Economía Social, Solidaria y Comunitaria
- Comunicación Comunitaria y Nuevas Tecnologías de la Comunicación
- Saberes Ancestrales en Alimentación Intercultural y Comunitaria
- Gestión Comunitaria del Agua

**Sección 2: Uso de Internet o Tecnologías**

10. ¿Con qué frecuencia te conectas a internet?

- Diariamente
- Varias veces a la semana
- Una vez a la semana

- Menos de una vez a la semana

11. ¿Qué tipo de dispositivos usas para acceder a Internet?

Computadora de escritorio

- Laptop
- Tablet
- Teléfono inteligente
- Smartwatch u otro dispositivo portátil

12. ¿Cuál navegador sueles utilizar con mayor frecuencia para acceder a la plataforma Moodle y otras actividades en línea?

- Google Chrome
- Safari
- Firefox
- Microsoft Edge

13. ¿Cuál es la actividad principal que sueles realizar con mayor frecuencia al conectarte a internet?

- Uso de redes sociales
- Leer noticias
- Ver vídeos en línea
- Realizar compras en línea
- Acceder a plataformas de educación en línea

### **Sección 3: Experiencia en Línea con la Plataforma Moodle de la Universidad Amawtay Wasi**

14. ¿Qué opinión tiene sobre la pantalla de inicio actual para acceder a las aulas virtuales de la Universidad Amawtay Wasi?

- Agradable
- Indiferente
- Desagradable

15. ¿Qué opinas sobre la usabilidad de la interfaz de usuario de la pantalla de inicio de sesión de la Universidad Amawtay Wasi?

- Muy fácil
- Fácil
- Neutral
- Difícil
- Muy difícil

16. ¿Qué tan satisfecho estás con la organización y distribución de los cursos y materias dentro de la plataforma de la Universidad Amawtay Wasi?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

17. ¿Cómo evaluarías la claridad y la facilidad de interpretación de los colores y la disposición de las unidades y otros elementos como el calendario, y eventos del sitio en la plataforma?

- Muy clara y fácil de interpretar
- Clara y fácil de interpretar
- Neutral, ni clara ni confusa
- Confusa y difícil de interpretar
- Muy confusa y difícil de interpretar

18. ¿Cuál es el método que encuentras más conveniente o fácil para acceder a la plataforma Moodle de la Universidad Amawtay Wasi?

- Página web de la Universidad
- Link del aula virtual (Uvirtual2023.uaw.edu.ec)

19. ¿El contenido proporcionado en la plataforma es relevante y útil para tus estudios?

- Si
- No

20. En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan probable es que recomiendes estudiar en la Universidad Amawtay Wasi a otros estudiantes o colegas?

- Nada probable
- Poco probable
- Neutral
- Probable
- Muy probable

21. Si pudieras mejorar algún aspecto de la plataforma de estudio, ¿Qué sería?

- Mejoras en la interfaz de usuario para hacerla más intuitiva y fácil de navegar.
- Aumento de la velocidad de carga de contenidos y páginas.
- Mayor personalización en el contexto intercultural
- Más recursos multimedia

#### **Sección 4: Soporte técnico y atención al cliente**

22. ¿Cómo calificarías la rapidez y eficacia del servicio de atención al cliente?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

Link de la encuesta: <https://forms.gle/hVP2JbrdtD15Q2zXA>