

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

“Estudio de opinión de estudiantes de la Escuela de Ciencia Política acerca de la  
plataforma virtual Moodle”

Esdras Bonifacio Coyote Canú

Guatemala, Julio de 2016

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**“Estudio de opinión de estudiantes de la Escuela de Ciencia Política acerca  
de la plataforma virtual Moodle”**



**Dra. Aracelly Krisanda Mérida González**

Guatemala, Julio de 2016

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Consejo Directivo**

**Director**

M Sc. Sergio Vinicio Morataya García

**Representantes Docentes**

Lic. Mario Campos

M.A. Gustavo Morán

**Representantes Estudiantiles**

Publicista Joseph Mena

Publicista Carlos de León

**Representante Egresado**

M.A. Johnny Michael González Batres

**Secretario**

M Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

**Tribunal Examinador**

Dra. Aracelly Krisanda Mérida González, Presidente

M.A. Marco Julio Ochoa España, Revisor

M.A. David Ernesto Chacón Estrada, Revisor

M.A. Donaldo Vásquez Zamora, Examinador

M.A. José María Torres Carrera, Examinador

M.A. Rosa Idalia Aldana, Suplente



## Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 18 de enero de 2016

**Dictamen aprobación 03-15**

Comisión de Tesis

Estudiante

**Esdras Bonifacio Coyote Canú**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Coyote**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.3 del punto 1 del acta 01-2016 de sesión celebrada el 18 de enero de 2016 que literalmente dice:

**1.3 Comisión de Tesis acuerda:** A) Aprobar al (la) estudiante *Esdras Bonifacio Coyote Canú*, **carne 200613900**, el proyecto de tesis: *ESTUDIO DE OPINIÓN DE ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA ACERCA DE LA PLATAFORMA VIRTUAL MOODLE*. B) Nombrar como asesor(a) a: *M.A. Aracelly Krisanda Mérida González*.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
**M.A. Aracelly Mérida**  
Coordinadora Comisión de Tesis





# Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

157-16

Guatemala, 28 de abril de 2016.  
Comité Revisor/ NR  
Ref. CT-Akmg 18-2016

Estudiante  
**Esdras Bonifacio Coyote Canú**  
Carné 200613900  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Coyote**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: ESTUDIO DE OPINIÓN DE ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA ACERCA DE LA PLATAFORMA VIRTUAL MOODLE.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

M.A. Aracelly Krisanda Mérida González,	presidente(a).
M.A. David Ernesto Chacón Estrada,	revisor(a).
M.A. Marco Julio Ochoa España,	revisor(a).

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

**M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García.**  
Director ECC



**M.A. Aracelly Mérida**  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: comité revisor.  
Dirección.  
Archivo.  
AM/SVMG/Eunice S.

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala



Guatemala, 10 de mayo de 2016

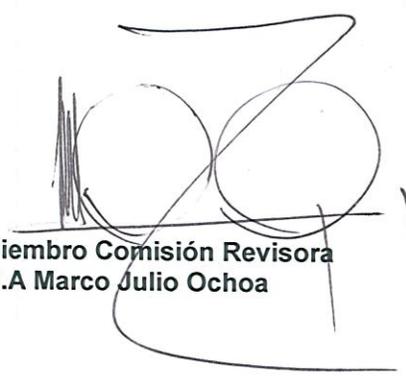
### Autorización informe final de tesis por Terna Revisora

Comisión de Tesis  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel  
Ciudad Universitaria, zona 12.

Atentamente informamos a ustedes que el estudiante: Esdras Bonifacio Coyote Canú, Carné: 200613900. Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es: "Estudio de opinión de estudiantes de la Escuela de Ciencia Política acerca de la plataforma virtual Moodle"

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

*"Id y enseñad a todos"*



Miembro Comisión Revisora  
M.A. Marco Julio Ochoa



Miembro Comisión Revisora  
M.A. David Chacón



Presidente Comisión Revisora  
Dra. Aracelly Mérida

c.c. archivo



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

256-16

Guatemala, 16 de junio de 2016.  
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.  
Ref. CT-Akmg- No. 35-2016

Estudiante  
**Esdras Bonifacio Coyote Canú**  
Carné 200613900  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante Coyote:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: ESTUDIO DE OPINIÓN DE ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA ACERCA DE LA PLATAFORMA VIRTUAL MOODLE, siendo ellos:

M.A. Aracelly Krisanda Mérida González.	presidente(a)
M.A. Marco Julio Ochoa España,	revisor(a).
Lic. David Ernesto Chacón Estrada.	revisor(a)
M.A. Donald Vázquez Zamora,	examinador(a).
M.A. José María Torres Carrera,	examinador(a).
Licda. Rosa Idalia Aldana,	suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaria del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García.  
Director ECC



M.A. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: M.Sc. Sergio Morataya.  
Archivo.  
AM/SY/IG/Ent:mas  
**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 29 de julio de 2016.

**Orden de impresión/NR**

Ref. CT-Akmg- No. 26-2016

Estudiante

**Esdras Bonifacio Coyote Canú**

Carné 200613900

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Coyote**

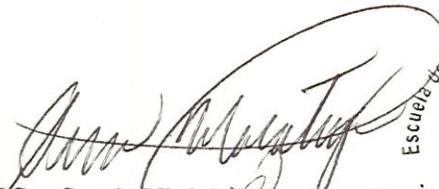
Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: *ESTUDIO DE OPINIÓN DE ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA ACERCA DE LA PLATAFORMA VIRTUAL MOODLE*, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García  
Director ECC



  
M.A. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: archivo  
SVMG/AM/anaij.



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)

**Para efectos legales el autor  
es el único responsable del contenido de este trabajo.**

## **Dedicatoria**

A Dios

Por permitirme la vida y la oportunidad de pasar y terminar con bendición esta etapa en mi vida. Porque todas las cosas vienen de Dios, y existen por Él y para Él.

A mi madre, Florinda Canú:

Por todo el amor y comprensión que me ha brindado en toda mi vida, por limitarse sus gustos y anteponer lo necesario para que yo pudiera tener un mejor futuro. Por sus consejos y todo el apoyo en mi vida académica y hacer de mi una persona de bien.

A mi padre, Bonifacio Coyote:

Por su sentido de responsabilidad y su amor hacia mí. Por su apoyo, comprensión, consejos, por animarme, y todo lo que ha podido darme, porque sé que es lo mejor que ha podido hacer hacia mí.

A mi hermano Nehemías:

Gracias por siempre apoyarme, aconsejarme, protegerme y quererme.

A mi hermana Antonieta:

Gracias por ser; por apoyarme, quererme, y hacerme sentir querido.

A mis cuñados Hermelinda y Allan.

Por brindarme su cariño y su apoyo y por regalarme a las pequeñas personas que cada día hacen más feliz mi vida: Flor, Javi, Sofi, la personita que viene, y los que Dios permita que vengan.

A mi abuelo Ciriaco:

Por su apoyo, sus ánimos y sus consejos.

A mis primos, demás familia y amigos

Gracias por ser parte de mi vida, por su apoyo y hacer mi vida feliz.

A Jaqueline Patal:

Por formar parte de mi vida y darme todo su amor, por apoyarme y animarme, por aceptarme y comprenderme en todo momento.

A Dra. Aracelly Mérida

Por su paciencia y comprensión al ayudarme y guiarme a culminar con éxito esta etapa de mi vida.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala

Por ser mi otra casa, donde se me ha brindado todo el apoyo académico y laboral para poder llegar hasta este punto.

## Índice

<b>Resumen</b> .....	i
<b>Introducción</b> .....	iii

### Capítulo 1

#### 1. Marco Conceptual

1.1 Título del tema .....	1
1.2 Antecedentes .....	1
1.3 Justificación.....	2
1.4 Planteamiento del problema.....	3
1.5 Alcances y límites.....	4
1.5.1 Objeto de Estudio.....	4
1.5.2 Ámbito Geográfico.....	4
1.5.3 Ámbito Institucional.....	4
1.5.4 Ámbito Poblacional.....	4
1.5.5 Ámbito Temporal.....	4
1.5.6 Límites .....	4

### Capítulo 2

#### 2. Marco Teórico

2.1 Opinión.....	5
2.2 Lo público.....	6
2.3 Opinión Pública.....	6
2.4 Estudio de Opinión .....	10
2.5 La Encuesta de Opinión.....	10
2.5.1 Cuestionarios.....	11
2.5.2 La Entrevista.....	11
2.5.3 La observación.....	12
2.6 Medición de la satisfacción del cliente.....	12
2.7 Escuela de Ciencia Política.....	13

2.7.1 Marco Histórico .....	14
2.7.2 Base Legal .....	15
2.7.3 Misión .....	15
2.7.4 Visión .....	16
2.7.5 Objetivos .....	16
2.8 Plataforma Virtual .....	17
2.11.1 Plataforma.....	17
2.11.2 Virtual.....	17
2.11.3 ¿Qué es una plataforma virtual?.....	18
2.9 Moodle .....	19
2.10 Plataforma Virtual en la Escuela de Ciencia Política.....	20
2.11 Teorías de la comunicación relacionadas con el tema Investigado .....	21
2.11.1 Teoría de la Comunicación Alternativa .....	21
2.11.2 El medio es el mensaje .....	21
2.11.3 Hipermediaciones: Teoría de la Comunicación Digital Interactiva .....	22

### Capítulo 3

#### 3. Marco Metodológico

3.1 Método.....	25
3.2 Tipo de Investigación.....	25
3.3 Objetivos.....	25
3.4 Técnica.....	25
3.5 Instrumento.....	26
3.6 Universo.....	26
3.7 Muestra.....	26
3.8 Procedimiento.....	27

### Capítulo 4

4. Análisis e interpretación de resultados .....	29
--	----

4.1 Datos Demográficos .....	29
4.2 Respuesta de los estudiantes .....	30
<b>Conclusiones .....</b>	<b>45</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>47</b>
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>49</b>
<b>e- grafías .....</b>	<b>51</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>53</b>

## **RESUMEN**

### **Tema**

Estudio de opinión de estudiantes de la Escuela de Ciencia Política acerca de la plataforma virtual Moodle.

### **Autor**

Esdras Bonifacio Coyote Canú

### **Universidad**

Universidad de San Carlos de Guatemala

### **Unidad Académica**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

### **Procedimiento**

Para desarrollar este trabajo se realizó una investigación bibliográfica y documental; se encuestaron a 262 estudiantes de la Escuela de Ciencia Política.

### **Resultados**

Actualmente internet ofrece varios recursos para facilitar la interacción entre estudiantes o docentes, y para focalizar las tres carreras con las que cuenta la Escuela de Ciencia Política se implementó el uso de una Plataforma Virtual que actualmente trabaja con la plataforma “Moodle”; la implementación de este recurso ha creado apatía por parte de los estudiantes con respecto a su uso, por lo cual se realizó esta investigación para dar a conocer y que se tomen las medidas necesarias para solucionar los problemas.

Por medio de esta investigación se pudo conocer que los estudiantes de la Escuela de Ciencia Política están de acuerdo en el uso de herramientas virtuales para su apoyo en su desarrollo académico.

Existen algunos inconvenientes con la plataforma que les proporciona la Escuela de Ciencia Política; uno de los inconvenientes principales es la falta de capacitación y los problemas técnicos que este recurso presenta. Por lo mismo los estudiantes actualmente se inclinan por otros recursos y se muestran insatisfechos con el uso de la Plataforma Virtual de la Escuela de Ciencia Política.

## **Introducción**

La presente tesis es un estudio de opinión con relación a la plataforma virtual de la Escuela de Ciencia Política de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Este recurso es proporcionado a los docentes y estudiantes de dicha institución para mejorar, actualizar y facilitar las condiciones en las que se da el proceso de enseñanza aprendizaje.

La finalidad de esta tesis es conocer la opinión de los estudiantes acerca de dicho recurso para informar y transmitir la información a las autoridades de la Escuela de Ciencia Política; una de las funciones es localizar los aspectos negativos de este recurso y superarlos, de este modo se contribuye a la mejora de este servicio y beneficiar a los estudiantes en su desenvolvimiento académico.

El contenido del trabajo se desarrolla mediante varios capítulos que cubren los diferentes marcos. En el primer capítulo se presenta el título del tema, los antecedentes, la justificación, planteamiento del problema y los alcances y límites. Mientras que el segundo capítulo encierra todo lo relacionado con el marco teórico, es decir en él se incluye la definición de todos los temas que aclaran y explican el problema que se resolvió; por ejemplo, opinión, plataforma Moodle y otros contenidos relacionados.

En el capítulo tres se explica la forma cómo se realizó el trabajo de tesis, método que se utilizó, tipo de investigación, objetivos, técnicas, e instrumentos. Luego, en el capítulo cuatro se anotan los resultados obtenidos mediante el estudio, las conclusiones y recomendaciones pertinentes, así como la bibliografía citada mediante la investigación.



## Capítulo 1

### 1. Marco conceptual

#### 1.1 Título del tema:

“Estudio de opinión de estudiantes de la Escuela de Ciencia Política acerca de la plataforma virtual Moodle”

#### 1.2 Antecedentes:

Estudio de opinión:

Con relación a estudios de opinión existen tesis en la Escuela de Ciencias de la Comunicación: Frida Villela (2013) que realizó una investigación titulada: “Estudio de Opinión de Estudiantes del Noveno Semestre acerca de la implementación de un Plan Piloto para la elaboración del Proyecto de Tesis en el curso Seminario I”, donde muestra la comparación de opiniones entre dos grupos de estudiantes del Noveno Semestre de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

(Villela, 2013: p.3) indica que en investigación un grupo de estudiantes del PAD: “experimentaron la puesta en marcha de la realización de su Tesis individual de Grado de forma paralela al curso de Seminario I”. (...) “Mientras que el otro grupo de estudiantes del Noveno Semestre del Plan Diario se les impartió el curso con base a los objetivos y metodología que está estipulada en el Catálogo de Estudios de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, referente a los Problemas de la Comunicación Social en Guatemala, Área Urbana; en el mismo curso de Seminario I”.

(Villela, 2013: p.3) menciona que el estudio fue importante porque: “se necesitan realizar mejoras continuas en los procesos comunicacionales de enseñanza para el correcto aprendizaje del estudiante”, en este caso de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. Se concluye la investigación indicando que ambos grupos de estudiantes están de acuerdo en utilizar la metodología implementada con el grupo de estudiantes del PAD.

El 94% de estudiantes aprueban la metodología implementada, ya que tendrían la ventaja de ahorrar tiempo y contarían con una guía permanente durante el semestre y al aprobar el curso tendrían la presión de seguir avanzando en su proyecto de graduación.

Así mismo Tamara Pineda (2012) realizó un estudio de opinión titulado “Periódico Católico La Misión: Un estudio de opinión de los lectores católicos”, éste busca conocer la opinión de los lectores del referido periódico en cuanto a su formato y contenido, asimismo averiguar si se está cumpliendo con los objetivos por los cuales fue creado.

Este estudio fue realizado en la zona 1 de la ciudad de Guatemala, en las afueras de la Catedral Metropolitana 7ª. Avenida 6-73 zona 1. Y se realizó durante los meses de febrero a septiembre de 2011.

Con este estudio se dio a conocer que este medio tiene aceptación por parte del grupo objetivo dirigido por su contenido, pero opinaron que se deben realizar mejoras en su diseño. Con base a estos resultados la autora de la investigación propone un diseño y diagramación. Así mismo se hacen recomendaciones, como la revisión de las secciones del periódico, así como el nombre de cada una de ellas.

### **1.3 Justificación**

La Escuela de Ciencia Política en busca de la optimización del rendimiento académico del estudiante en su desarrollo académico y para estar preparados ante sucesos como los que se produjeron en el año 2010 en el cual las instalaciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en la Escuela de Ciencia Política fueron tomadas por un grupo de estudiantes y esta permaneció cerrada por un tiempo prolongado; la interacción entre docentes y estudiantes se vio interrumpida a causa de estos problemas se implementó una plataforma que tiene la finalidad apoyar el proceso de enseñanza aprendizaje por medio de la plataforma virtual educativa Moodle.

Este recurso ayuda a los profesores y estudiantes para que estén comunicados entre sí, por medio de esta plataforma el proceso de enseñanza aprendizaje puede seguir su curso normal a pesar de cualquier inconveniente.

Este recurso debe ser evaluado por los estudiantes ya que ellos son los que utilizan esta herramienta y el uso de esta herramienta genera un costo adicional a la Escuela de Ciencia Política, por lo tanto, este recurso tiene que cumplir con los objetivos por los cuales fue adquirido y al mismo tiempo trabajar para mejorar el servicio, si este fuera el caso. Por medio de un estudio de opinión se pueden conocer los comentarios negativos o positivos de este recurso por lo cual se realizó esta investigación con la finalidad de conocer las opiniones sobre este recurso educativo.

Durante años, en la Escuela de Ciencia Política se ha utilizado una Plataforma Virtual para mejorar las condiciones y contribuir en el rendimiento académico de los estudiantes, en ese tiempo se ha notado cierta apatía entre los estudiantes en cuanto a su uso.

#### **1.4 Planteamiento del Problema**

El uso de la plataforma virtual educativa se implementó con la finalidad de mejorar las condiciones de los estudiantes y los docentes; esta herramienta complementa la enseñanza presencial y posibilita la enseñanza a distancia. Esta herramienta ayuda a centralizar todas las actividades que se relaciona con la enseñanza de los estudiantes y docentes de la Escuela de Ciencia Política, también evita a que estén dispersos en varios recursos que ofrece internet, sin embargo, se ha notado cierta apatía por parte de ambas partes.

Tomando en cuenta las anteriores consideraciones, se decidió realizar esta investigación para establecer: ¿Cuál es la opinión que tienen los estudiantes de la Escuela de Ciencia Política, sobre el uso de la plataforma virtual Moodle?

## **1.5 Alcances y límites**

### **1.5.1 Objeto de Estudio**

Conocer las opiniones de los estudiantes de la Escuela de Ciencia Política de la Universidad de San Carlos de Guatemala respecto al uso de la plataforma virtual Moodle.

### **1.5.2 Ámbito Geográfico**

Ciudad de Guatemala, Guatemala.

### **1.5.3 Ámbito Institucional**

Edificio M.5, Escuela de Ciencia Política, Universidad de San Carlos de Guatemala.

### **1.5.4 Ámbito Poblacional**

Estudiantes de la Escuela de Ciencia Política de la Universidad de San Carlos de Guatemala de las jornadas: matutina y vespertina.

### **1.5.5 Ámbito Temporal**

La investigación se realizó en el mes de septiembre y octubre del año 2015.

### **1.5.6 Límites**

El estudio se realizó únicamente a estudiantes de la Escuela de Ciencia Política de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## Capítulo 2

### 2. Marco Teórico

#### 2.1 Opinión

Se inicia con el estudio de opinión pública, conociendo las implicaciones de dichas expresiones para llevar acabo esto se consultan diversas fuentes.

(Mora y Araujo, 2005: p.54) analiza el concepto “opinión”, uno de los conceptos claves en la investigación y mencionan que la “opinión es una proposición que una persona enuncia hablando con otros, y que está referida a hechos o circunstancias del mundo externo”.

Mientras que el Diccionario de la Real Academia Española ([www.rae.es](http://www.rae.es)) define qué la opinión es un “Dictamen o juicio que se forma de algo cuestionable”.

(Botero, 2011: p.21) expresa que “para analizar el concepto de opinión se ha asociado con dos palabras: saber y conocer”. El autor afirma que “Platón hace una separación entre doxa (opinión) y episteme (ciencia), es decir, el saber del vulgo frente al auténtico conocimiento de la ciencia reservado a una minoría”.

(Monzón, 1987 p.16) toma como referencia a Aristóteles y menciona que “el hombre para opinar no requiere acudir a la ciencia, pues posee el criterio del sentido común, de sus experiencias directas y de las comprobaciones empíricas”.

(Botero, 2011: p. 40) menciona que las creencias, costumbres, valores y estereotipos propios de las diferentes culturas tienen tanta validez como los mismos hechos. la opinión como hecho, obra como realidad. si bien la opinión puede no contar con un método científicamente reconocido y particular, representa un elemento válido para comprender e interpretar no solo la realidad, sino también el comportamiento humano.

## **2.2 Lo público**

(Sartori, 2005: p.169) menciona que “para hablar de opinión pública hay que hablar primero sobre un público interesado en la cosa pública”. El público referido debe mostrar interés en la gestión de los asuntos públicos y deben estar interesados en expresar sus opiniones al respecto. El público no solo se limita a un sector que conoce sobre estos aspectos, sino que se incluyen los que son afectados por los hechos. Se considera que una opinión pública no solo se enfoca en un sector que esté interesado en estos aspectos, sino que afecta de manera general a todo un grupo y afecta el interés común.

(Botero, 2011: p.44) explica la etimología del término “lo público viene del latín *públicus* y se refiere a lo que es notorio, sabido por todos; común y notado por todos. Se aplica a la potestad, jurisdicción y autoridad para hacer una cosa como contrapuesto a lo privado... Lo público es lo que pertenece a todo el pueblo; lo que es común del pueblo o la ciudad. Es usado también como sinónimo de patente, conocido, manifiesto. Lo público es lo que a nadie se oculta”.

(Botero, 2011: p. 207) indica que lo público “en primer lugar que es todo lo que aparece en público, puede verlo y oírlo todo el mundo y tiene la más amplia publicidad posible. En segundo lugar, el término público significa el propio mundo, en cuanto es común a todos nosotros, diferenciado de nuestro lugar poseído de manera privada en aquél.”

(Young, 1967: p.10) indica que existen diversas definiciones al respecto, pero la siguiente definición se ajusta más a la investigación: “En este sentido, público se refiere a hechos o actividades humanas que concentran el interés general de la comunidad: todo aquello que es visto, oído o conocido en común, todo aquello que está abierto al uso o goce general.”

## **2.3 Opinión Pública**

Botero (2011) en su libro, “Teoría de Públicos, lo público y lo privado en la perspectiva de la comunicación” indica que el concepto de opinión pública se puede rastrear en las diferentes etapas que ha pasado el ser humano. Se observa que inicia en la época primitiva, donde la decisión de la mayoría reinaba sobre la voluntad individual; luego sigue con el esclavismo, donde los amos o dueños de

los esclavos eran un grupo reducido en la sociedad y eran los únicos que tenían el privilegio sobre la opinión pública.

Otro de los aspectos que resalta Botero (2011) es cómo en la antigua Roma se asociaba la opinión pública con el poder de sometimiento pasando luego a la Edad Media donde aparece Platón y Aristóteles con sus respectivas obras sobre La República y sobre La política, acá se habla del concepto: popular, la cual había ganado terreno en la Roma democrática que luego fue sustituido por una deidad, que es la Iglesia Católica, la cual usa la expresión *vox populi; vox dei*, la cual aprovecharon ya que solo las autoridades de la iglesia podían manifestar opiniones públicas.

Botero afirma que Maquiavelo con su obra “El Príncipe”, expresa que el príncipe debe de ganarse el favor popular. Pero expresa que las ideas liberales de finales del siglo XVII y a autores como Hobbes y Locke son a los que se les debe atribuir la adopción del concepto de opinión pública, desde la Modernidad hasta el presente.

Mientras tanto Capellán (2008) en su libro “Opinión Pública, historia y presente”, menciona que el concepto de opinión pública hay que buscarlo en la Europa de la segunda mitad del siglo XVII, como también en España en las últimas décadas del setecientos, en la cual la expresión sufre un cambio de significado, se emplea para referirse a la fama o reputación de algún vecino. La expresión se empieza a utilizar con un sentido político, la cual se refiere a las minorías cultas que todo gobierno estaría en el deber de procurarse.

Capellán (2008: p.211) “relaciona la opinión pública con los medios de comunicación y expresa que la opinión pública se empezó a notar gracias a los medios de comunicación. La aparición de la imprenta crea un precedente en la cual permitió que otros medios aparecieran y que en la actualidad son reconocidos y de gran importancia”.

Existen diferentes tipos de públicos, según Capellán (2008), de la cual precedía el público espectador y surge otro tipo de público con la aparición de la imprenta que es el público lector; luego surge un público que se interesa por la cosa pública, los derechos y las libertades, con estos nuevos intereses se dio paso al público político.

Se identifica otro tipo de público que es el consumidor de bienes y servicios, así como también de medios de comunicación; con todas las transformaciones se llega a hablar de públicos, de ciudadanos y de audiencias. Estos conceptos son importantes al momento de explicar la opinión pública.

Las ciencias políticas son las encargadas de estudiar la opinión pública; pero los medios de comunicación son los encargados de vigilar, así como de asumir la defensa y representación de la opinión pública en temas relacionados al interés general.

Sartori (2005) en su libro “Elementos de teoría política”, indica que el término opinión pública proviene de los decenios que preceden a la revolución francesa de 1789, sin embargo, se puede decir que el fenómeno existió siempre, aunque con otros nombres, como la *vox populi* del Imperio romano tardío, o el *consensus* de la doctrina medieval, la *pubblica voce* y la *pubblica gama* de Maquiavelo. Pero Locke, introdujo junto a las leyes divinas y civiles una ley de opinión y de reputación. El autor tenía en mente la opinión pública tal y como se dio a conocer en la madura doctrina liberal constitucional como fuente de conducción de un gobierno recto.

Varios autores conciben la idea que el sentido de la opinión pública ha existido desde hace muchísimo tiempo; la invención de la imprenta marca un punto importante dando paso así a la evolución del sentido del concepto teniendo en cuenta un sentido de participación política en el cual velan por el correcto andar de los gobernantes y los medios de comunicación tienen una importante participación.

(Botero, 2011: p.74) indica que aunque el termino opinión pública es muy antiguo, existen muchas definiciones al respecto, por lo mismo W. Phillips Davison, en su artículo Opinión Pública, escrito para la edición de 1968 de la International Encyclopeddia of the Social Sciences, escribió en forma pesimista que no hay una definición generalmente aceptada de opinión pública.

Se realiza una recopilación de definiciones que algunos autores han hecho para tener una comprensión del término opinión pública.

(Price, 1994: p.84) afirma que la opinión pública era el ejercicio de reflexión de los individuos libres, sobre su asociación y existencia universal como seres libres; era el consenso general, la opinión unitaria del público ciudadano respecto de la ley a promulgar y de la decisión a tomar.

(Mora y Araujo, 2005: p.61) define la opinión pública como: “el estado de las opiniones agregadas de los miembros de una sociedad relativas a todo aquello que, en cada momento, la sociedad define como público.”

(Rivadeneira, 1995: p.127) menciona que por su formación la opinión pública es un producto de opiniones individuales sobre asuntos de interés común y que se origina en las formas comunicativas humanas, en procesos individuales, primero, y en procesos colectivos, después, en diversos grados según la naturaleza de las informaciones compartidas por los individuos, a la vez influidos por los intereses particulares de los grupos afectados.

(Young, 1967: p.11) expone una definición de opinión pública: “consiste en las opiniones sostenidas por un público en cierto momento”; sin embargo, él presenta dos enfoques al respecto, el primer enfoque considera la opinión pública como algo estático, como un compuesto y considera los puntos de vista; es un corte transversal de las opiniones de un público, las cuales, por otra parte, no necesariamente concuerdan entre sí en forma completa. El otro enfoque toma en cuenta el proceso de formación de la opinión pública y su interés se centra en el crecimiento interactivo de la opinión entre los miembros de un público.

Era éste el modo en que C.H. Cooley (1918) entendía el problema cuando escribía: “La opinión pública... debe ser considerada como un proceso orgánico, y no meramente como un estado de acuerdo acerca de alguna cuestión actual”.

## 2.4 Estudio de Opinión

(Arias, 2007 <https://sociologiaext.wordpress.com/>) menciona que los estudios de opinión o barómetros de opinión, son encuestas de escalas de actitud de carácter periódico con cuestiones sociológicas, políticas y económicas. Estas preguntas y sus respuestas, son índices excelentes de indicadores sociales de calidad de vida, sobre valores y actitudes, condiciones objetivas de vida, bienestar subjetivo y calidad de sociedad en el segundo milenio. Los estudios de opinión se encargan de ayudarnos a valorar el ambiente de nuestro entorno, para que preveamos posibles cambios y así adaptarnos de la mejor manera.

## 2.5 La Encuesta de Opinión

Según (Rivadeneira, 1995: p.203) en Estados Unidos se le conoce con el nombre de “sondeo”.

Mora y Araujo (2005: p.426) afirma que la encuesta es el instrumento más utilizado y completo para investigar la opinión pública. Es un instrumento de observación de la realidad que registra respuestas a preguntas. Consta de tres grandes módulos: qué se pregunta, a quién, cómo se analiza esa información.

(Antoine, 2003: p.195) menciona la técnica de la encuesta y afirma que “es el conjunto de procedimientos y disposiciones que permiten recoger las informaciones concernientes a la muestra deseada”.

(León y Pérez, 2006: p.110) define que “las encuestas se hacen mediante la aplicación de un cuestionario a cierto número de personas para conocer, por ejemplo, las diferentes creencias, actitudes, hábitos, intenciones o patrones de conducta entre la gente de cierta población”.

(Aldridge, 2003: p.20) menciona que una encuesta social es una estrategia específica de investigación, con esto se quiere decir que elegirla conlleva una decisión global –estratégica- sobre el modo de recoger y analizar los datos. La estrategia que va ligada a una encuesta consiste en que recogemos la misma información de todos los casos incluidos en una muestra. Normalmente los casos son personas individuales y entre otras cosas, hacemos a todas las mismas preguntas”.

La encuesta de opinión permite utilizar otros instrumentos que ayudan a complementar la información; se pueden utilizar los cuestionarios, las entrevistas o la observación.

### **2.5.1 Cuestionarios**

Los cuestionarios son instrumentos de gran utilidad que ayudan a recolectar información y se utilizan en la encuesta de opinión.

Según (Aldridge, 2003: p. 20-21) los cuestionarios, se tratan de formularios que contienen grupos de preguntas que el entrevistado responde y devuelve al investigador, uno de los más importantes es el cuestionario por correo, el cual se envía y es devuelto por correo. Los cuestionarios también pueden responderse y devolverse al instante; por ejemplo, en un aula o en la consulta del dentista. La rápida expansión del correo electrónico está abriendo otra interesante vía para la distribución y devolución de los cuestionarios.

Los cuestionarios son funcionales ya que el entrevistado responde las preguntas de manera inmediata y el entrevistador puede obtener información de manera eficaz. Los medios de comunicación facilitan el uso de esta herramienta, el correo electrónico es de gran utilidad al momento de utilizar esta herramienta ya que se da de forma instantánea.

(Ñaupas, 2014: p.211) se refiere al cuestionario como una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo”.

Las preguntas que se incluyen en el cuestionario deben tener relación con el tema de investigación, ya que tiene como finalidad recopilar información que ayude a sustentar dicha investigación.

### **2.5.2 La Entrevista**

(Ñaupas, 2014: p.219) define la entrevista como una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado o entre el entrevistador y el entrevistado o informante; es una modalidad de la encuesta, que consiste en formular preguntas en forma verbal con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o comprobar las hipótesis de trabajo.

(León y Pérez, 2006: p.111) afirma que la entrevista es un recurso metodológico que se utiliza para interactuar con los miembros de los grupos que se investigan. Esta herramienta es de gran utilidad cuando se trata de conocer las visiones de mundo, creencias, actitudes y valores, la manera en que se conciben a sí mismo, los problemas que enfrentan, los proyectos que se plantean, etcétera”.

### **2.5.3 La Observación**

(Ñaupas, 2014: p.201) define la observación como la reina de las técnicas de investigación social y por ende de la investigación pedagógica y educacional. La observación es el proceso de conocimiento de la realidad factual, mediante el contacto directo del sujeto cognoscente y el objeto o fenómeno por conocer, a través de los sentidos, principalmente la vista, el oído, el tacto y el olfato. Sin embargo, es preciso aclarar que observación no es igual a ver, mirar que son funciones primarias del ser humano desde que viene al mundo”.

(León y Pérez, 2006: p.125) afirma que la observación en el sentido pertinente para la investigación, es una acción intencional que ejecuta una persona, o un grupo de ellas de manera coordinada, con el objetivo de percibir o detectar ciertos hechos; siempre está motivada por algún interés y guiada por un cuerpo de conocimiento y recursos conceptuales, con los que cuentan previamente los observadores. La observación no es algo pasivo ni algo que podamos realizar sin intereses y sin conceptos previos”.

## **2.6 Medición de la Satisfacción del Cliente**

(Kotler, 2006: p.145) anota que “las empresas deben medir la satisfacción de los clientes de forma regular, porque una de las claves para retenerlos es precisamente su satisfacción. Un cliente muy satisfecho permanece leal durante más tiempo, adquiere más productos nuevos de la empresa, presta menos atención a la competencia, es menos sensible al precio y ofrece ideas de productos o servicios a la empresa; además para la empresa resulta más barato atender a los clientes leales porque las transacciones se convierten en mera rutina.

Sin embargo, la relación entre la satisfacción y lealtad de los clientes no es proporcional. Imaginemos que la satisfacción de los clientes se midiera en una escala del uno al cinco. Con un nivel de satisfacción muy bajo (uno), es probable que los clientes abandonen la empresa y hagan comentarios negativos de ella. Entre los niveles dos y cuatro, los clientes están bastante satisfechos, pero no tienen problemas de pasar a la competencia si encuentran una oferta mejor. En el nivel cinco, es muy probable que el cliente vuelva a comprar y que haga comentarios favorables sobre la empresa. Un grado elevado de satisfacción crea un vínculo emocional con la empresa o la marca, y no sólo una preferencia racional. “

(Benassini, 2014: p.13) menciona que las mediciones se realizan con el método científico intenta obtener las mediciones más precisas posibles. Los factores a medir y las herramientas de medición varían de un campo de estudio a otro. En la física, por ejemplo, se utilizan aparatos electrónicos de gran alcance. En las ciencias sociales –entre ellas, el marketing- se utiliza el cuestionario. Pero esta herramienta debe estar diseñada de tal manera que pueda proporcionar, a quien toma las decisiones, las directrices que le ayuden a conocer el horizonte con mayor exactitud, alcance y detalles.

(Pujol, 2002: p.65) menciona la medición de “la satisfacción del comprador está en el centro de la gestión de marketing, y, sin embargo, sólo desde hace poco las empresas se esfuerzan en medir sistemáticamente el grado de satisfacción de sus usuarios. Anteriormente los análisis se limitaban a medidas internas de calidad, del tipo ISO-9000. La medida de satisfacción más evidente parecía ser el nivel de ventas o de la cuota de mercado, del mismo modo que el nivel de insatisfacción parecía quedar reflejado en el número de quejas.

En realidad, las cosas son más complicadas. Puede existir una diferencia importante entre lo que la empresa piensa que desea el comprador y lo que realmente quiere el cliente, o dicho de otro modo entre la calidad que concibe el fabricante y la calidad buscada o percibida por el comprador, sin que éste exprese necesariamente su insatisfacción. De ahí la necesidad de preguntarle directamente al comprador y de medir formalmente su grado de satisfacción/insatisfacción. El interés de este tipo de estudios reside también en las comparaciones internacionales siendo rara vez idéntica la satisfacción por un mismo producto de país a país. Estos estudios permiten de igual modo análisis longitudinales, es decir un seguimiento de la evolución de la satisfacción en el tiempo.

## **2.7 Escuela de Ciencia Política**

De acuerdo a la página de la Escuela de Ciencia Política (<http://cienciapolitica.usac.edu.gt/>)

- La Escuela de Ciencia Política es la Unidad Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, encargada de organizar, coordinar e implementar los programas de formación, investigación, extensión y servicios en relación con la ciencia Política, la sociología y las Relaciones Internacionales.
  
- La Escuela de Ciencia Política funciona bajo la dirección de su propio Consejo Directivo.

- La Escuela de Ciencia Política es una unidad académica nominadora autorizada para otorgar grados académicos, títulos profesionales y post-grados, así como los diplomas de especialización que corresponden a los estudios que en ésta se realicen.
  
- La Escuela de Ciencia Política funcionará con los planes de estudios aprobados por el Consejo Superior Universitario a propuesta del Consejo Directivo de la escuela de Ciencia Política. (Contenido en el Capítulo I del Reglamento de la Escuela de Ciencia Política)

### **2.7.1 Marco Histórico**

La página de internet de la Escuela de Ciencia Política (<http://cienciapolitica.usac.edu.gt/>) menciona el inicio de la Escuela.

El 13 de enero de 1968, el Consejo Superior Universitario autoriza en el Acta No. 968, en el cual se indica que se deben impartir cursos de Ciencia Política en el Centro de Estudios de Población, como extensión universitaria, otorgando a los estudiantes que aprobaran dos semestres, un diplomado de acreditación. Con fecha 28 de mayo de 1970, el Consejo Superior Universitario aprueba con Acta 1047, que por medio de la Comisión de Planeamiento se evalúe el Centro de Estudios de Ciencia Política, en lo que se da al cumplimiento de sus objetivos, a su organización y a su funcionamiento y que, en su oportunidad, se realice al Consejo una propuesta concreta sobre el futuro administrativo y docente del mismo”

Las gestiones para la formación de dicha institución se lograron el 25 de noviembre de 1971 en que el Consejo Superior Universitario, en el Acta 1132. En esta acta se resuelve crear oficialmente la Escuela de Ciencia Política y la encomienda a la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por ser la más afín, para el estudio sobre su ubicación definitiva.

Uno de los acontecimientos importantes ocurre el 31 de octubre de 1973, cuando el Consejo Superior Universitario en Acta 1219, aprueba el pensum de estudios de la Escuela de Ciencia Política.

La Escuela de Ciencia Política en sus primeros años funcionó de manera provisional ya que hacía uso de los edificios de otras facultades. De 1968 a 1972 en la antigua Facultad de Medicina; en 1973 en la antigua Facultad de Odontología y en 1974, ya con la aprobación de la formalización de los estudios en Ciencia Política, en el edificio que había dejado la Facultad de Economía. A partir de 1975, funcionó en el edificio S-5 de la Ciudad Universitaria, zona 12, perteneciente a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y a partir del año 2000 a la fecha, la Escuela de Ciencia Política funciona en su propio edificio (M-5), en la Ciudad Universitaria, zona 12.

El plan de estudios de la carrera de Politólogo en el grado de licenciatura fue aprobado el 31 de octubre de 1973, pero fue objeto de reformas contenidas en acta del Consejo Superior Universitario del 14 de mayo de 1975. Las carreras de Sociología y Relaciones Internacionales, en el grado de licenciatura, quedaron autorizadas por el Consejo Superior Universitario el 27 de noviembre de 1978, las cuales empezaron a impartirse en 1979. La Escuela de Ciencia Política funcionó en una primera época con un Reglamento General de la misma, aprobado por el Consejo Superior Universitario el 23 de julio de 1975.

En el año de 1996 se obtiene la autonomía plena de la Escuela y el 15 de noviembre de ese mismo año, queda emitido el Reglamento General de la Escuela el que entra en vigor en 1997, ese mismo año, se concreta y aprueba la reforma curricular en virtud de la cual queda Aprobado el pensum de estudios que entra en vigencia en 1998. (<http://cienciapolitica.usac.edu.gt/>)

### **2.7.2 Base Legal**

Según la página de internet de la Escuela de Ciencia Política (<http://cienciapolitica.usac.edu.gt/>). La Escuela de Ciencia Política fue institucionalizada formalmente el 31 de octubre del año 1973, cuando el Consejo Superior Universitario conoció y aprobó el dictamen favorable para su creación emitido por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

### **2.7.3 Misión**

La misión de la Escuela de Ciencia Política que aparece publicada en la página (<http://cienciapolitica.usac.edu.gt/>):

Es la unidad académica en Ciencias Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, responsable de la investigación, formación y extensión en las disciplinas de Ciencia Política, Sociología y Relaciones Internacionales para satisfacer los requerimientos de la sociedad guatemalteca y la población estudiantil que plantea el ingreso y continuidad en la misma.

Forma integralmente profesionales con alto nivel ético, excelencia académica y una clara misión crítica y prepositiva ante la realidad nacional e internacional, a partir de criterios de excelencia académica fundamentada en los principios democráticos, de justicia social, paz y cambio social que respondan a las necesidades individuales, organizacionales y comunitarias, con miras a contribuir al desarrollo humano y su calidad de vida, y a los desafíos que imponen las organizaciones e instituciones (públicas y

privadas) y sus entornos políticos, socioeconómicos y culturales, en los procesos de toma de decisiones.

La unidad académica desarrolla y promueve un alto espíritu científico para abordar los problemas sociales y políticos nacionales e internacionales, desarrolla una amplia comprensión y abordaje de los problemas sociales, lo que le permite generar nuevo conocimiento y contribuir efectivamente a la solución de los problemas nacionales que crean los propios programas formativos, de investigación y el análisis estratégico que siempre esta actualizado al interior de la unidad académica.

La unidad ejerce liderazgo mediante la investigación científica, sistemática e interdisciplinaria para la generación, apropiación, transformación y aplicación del conocimiento respondiendo prioritariamente a las necesidades de la sociedad, actual como es reconocida por su capacidad de formulación, monitoreo y evaluación de políticas públicas en las áreas de competencia.

La unidad también contribuye a comprender, interpretar, preservar reforzar, fomentar y difundir las culturas nacionales regionales, internacionales e históricas en un contexto de pluralismo y diversidad cultural.

#### **2.7.4 Visión**

Según la página de internet de la Escuela de Ciencia Política muestra su visión (<http://cienciapolitica.usac.edu.gt/>).

La Escuela de Ciencia Política será reconocida en el año 2022, como una Facultad de ciencias Políticas y Sociales, con ética e identidad propia, dispuesta, creativa y comprometida con la construcción y el progreso de la sociedad guatemalteca con justicia, responsabilidad y compromiso social, El quehacer profesional se desarrollará con mística, liderazgo y creatividad. Se implementan procesos de educación continua y programas de postgrado, formando egresados con un alto nivel de competencia profesional, con capacidad de respuesta a la vida cambiante del entorno, para lograr llegar a todos los sectores de la sociedad guatemalteca sin distinciones de género, etnia o posición social.

#### **2.7.5 La Escuela de Ciencia Política tiene como Objetivos:**

Los objetivos de la Escuela de Ciencia Política, según su página de internet (<http://cienciapolitica.usac.edu.gt/>) son:

- Graduar politólogos, sociólogos e internacionalistas, congruentes con las características y demandas de la sociedad guatemalteca;
- Desarrollar la investigación científica en los campos de la Ciencia Política, la Sociología y las Relaciones Internacionales, para contribuir a la solución de los problemas nacionales;
- Impulsar la realización de actividades, funciones y tareas inherentes a la Extensión y el Servicio en los campos de la Sociología, la Ciencia Política y las Relaciones Internacionales;
- Impulsar la investigación científica, con el propósito de formular teorías propias acerca de la realidad nacional;
- Publicar, informar y difundir ampliamente los resultados de sus investigaciones; y
- Mantener vínculos permanentes de mutua colaboración con otras instituciones académicas, nacionales e internacionales.
- (Contenido en el artículo 5to. del Reglamento de la Escuela de Ciencia Política, aprobados el 15 de noviembre de 1996, según Acta No. 26-96 del Consejo Superior Universitario).

## **2.8 Plataforma Virtual**

De acuerdo a la página de internet de definiciones ([www.definicion.de/plataforma-virtual/](http://www.definicion.de/plataforma-virtual/)) Plataforma Virtual se define de la siguiente manera:

### **2.8.1 Plataforma**

“Plataforma es un concepto con varios usos. Por lo general se trata de una base que se halla a una cierta altura o de aquello que brinda un soporte, ya sea físico o simbólico”.

La plataforma muestra una diversidad ya que se puede utilizar de diferentes formas, pero por lo general este término se utiliza para designar una base que se encuentra a una cierta altura y que da soporte ya sea de forma simbólica o de manera física.

### **2.8.2 Virtual**

“El uso más habitual del término virtual, por su parte, está vinculado a lo que existe de manera aparente o simulada, y no físicamente”.

Se le llama virtual a todo lo que tiene relación de una forma simulada o aparente, esto quiere decir que no se encuentra en el medio de una forma tangible, pero si es de gran importancia.

### **2.8.3 ¿Qué es una plataforma virtual?**

Con estas definiciones en claro, se puede introducir en el concepto de plataforma virtual, este se emplea en el ámbito de la tecnología. Una plataforma virtual es un sistema que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas a través de Internet.

Esto quiere decir que, al utilizar una plataforma virtual, el usuario no debe estar en un espacio físico determinado, sino que sólo necesita contar con una conexión a la Web que le permita ingresar a la plataforma en cuestión y hacer uso de sus servicios.

Las plataformas virtuales, por lo general, se emplean para la educación a distancia e intentan simular las mismas condiciones de aprendizaje que se registran en un aula. Aunque cada plataforma puede presentar diferentes características, lo habitual es que permitan la interacción de los alumnos entre sí y con los profesores. Para esto, cuentan con diversas vías de comunicación, como chat, foros, etc.

El concepto de plataforma virtual es muy usado en la enseñanza de idiomas a distancia; personas de cualquier parte del mundo pueden estudiar sus lenguas favoritas sin necesidad de realizar grandes inversiones económicas, sin tener que moverse de sus casas y con docentes nativos (una de las mayores ventajas de este sistema educativo).

Los sistemas de permisos sirven para la gestión eficiente de las plataformas virtuales. El administrador, que suele ser el docente o el responsable de la formación, puede acceder a toda la información disponible en la plataforma; los alumnos, en cambio, no.

## 2.9 Moodle

Según la página en internet de Moodle (<https://moodle.org>) es una plataforma de aprendizaje diseñada para proporcionarles a educadores, administradores y estudiantes un sistema integrado único, robusto y seguro para crear ambientes de aprendizaje personalizados.

Moodle está construido por el proyecto Moodle, que está dirigido y coordinado por el Cuartel General Moodle, una compañía australiana de 30 desarrolladores, que está soportada financieramente por una red mundial de cerca de 60 compañías de servicio Moodle Partners (Socios Moodle).

(Fernández, 2010: p.3 [www.e-continua.com](http://www.e-continua.com)) En el manual para el estudiante de Moodle menciona que es una herramienta con la que se puede administrar y desarrollar actos académicos (cursos, talleres, asignatura, etc.) en Internet por medio de páginas Web. Su origen data desde el 2002, en Australia.

Es un sistema o aplicación de software instalado en un servidor, dedicado a la administración, distribución y control de las actividades dirigidas a la educación no presencial de una institución u organización”.

Los cursos que están en Moodle no reemplazan las lecciones presenciales y la interacción entre docente – estudiante. Esta es una herramienta que se utiliza como apoyo para organización, gestión y distribución de elementos típicos de un proceso enseñanza – aprendizaje. Su finalidad es la promoción del trabajo independiente de los usuarios para favorecer el aprendizaje autogestivo. Moodle facilita la práctica educativa a distancia o semi presencial y apoya a la tradicional forma de trabajo presencial”.

(Saorín, 2012: p.1) En el manual del profesor de Moodle menciona que la plataforma Moodle “es una aplicación web del tipo Plataforma de Gestión del aprendizaje (LMS, Learning Management System) que permite crear comunidades de aprendizaje en línea. Las principales funciones del LMS son: gestionar usuarios, recursos, así como materiales y actividades de formación, administrar el acceso, controlar y hacer seguimiento del proceso de aprendizaje, realizar evaluaciones, generar informes, gestionar servicios de comunicación como foros de discusión, videoconferencias, entre otros.

Moodle fue creado en el 2002 de la mano de Martin Dougiamas. Desde la creación plataforma ha ido sufriendo cambios que ampliaban su funcionalidad en la cual han ido incorporando nuevas características demandadas por sus usuarios. En la actualidad existen 55.163 sitios registrados en 212 países, con casi 46 millones de usuarios de los cuales algo más de un millón son profesores.

Existen en el mercado otras soluciones LMS comerciales pero lo que hace Moodle especial es el hecho de ser Open Source. Esto significa que el código de programación es abierto de modo que cualquier, institución o particular, puede modificarlo para adaptarlo a sus necesidades y puede instalarse de modo gratuito. Estos dos factores unidos, una amplia comunidad de usuarios y el hecho de ser Open Source, han posibilitado la constante evolución de Moodle para adaptarse a un mundo también en constante cambio.

## **2.10 Plataforma Virtual en la Escuela de Ciencia Política**

La Escuela de Ciencia Política conjuntamente con la División de Desarrollo Académico, dieron inicio a la utilización de la Plataforma Virtual en el año 2011 con el fin de focalizar a los estudiantes de las Carreras de: Licenciatura en Relaciones Internacionales, Ciencia Política y Sociología; deseando propiciar una formación de desarrollo integral, donde el personal docente de esta Escuela estuvieran en constante capacitación para brindar una educación superior de calidad, dando así cumplimiento a la visión y misión general de la Escuela de Ciencia Política de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La Plataforma Virtual de la Escuela de Ciencia Política ha sufrido varios cambios desde su implementación por diferentes motivos, siendo estas de carácter técnico, este ha tenido problemas en los servidores o muestra inseguridad en el resguardo de los datos. Como parte del desarrollo de la plataforma se han complementado con otras plataformas: Chamilo, y Dockeos, estas plataformas se adquirieron de forma gratuita. Actualmente se está trabajando con la plataforma virtual Moodle que trabaja con un servidor externo, ajeno a los de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## **2.11 Teorías de la comunicación relacionadas con el tema investigado.**

### **2.11.1 Teoría de la Comunicación Alternativa**

Muchos estudiosos indican que todavía no existe una definición clara de lo que es la comunicación alternativa; existen versiones que dicen que ésta es la contraparte referente a los medios tradicionales, esos que están controlados por la clase dominante.

Sin embargo, (Interiano, 2001: p.70) dice que: “lo alternativo está determinado por el criterio económico, político y de mercadeo que utilice el emisor, así como el perfil específico y predeterminado del receptor”. Desde este punto de vista podemos incluir los medios y recursos digitales que actualmente están disponibles para las personas que cuenten con un aparato electrónico que se conecte a la red global de comunicación que es internet.

En internet se puede desarrollar un nuevo tipo de comunicación, ya que esta se puede dar entre varios emisores y receptores, dinamizando así la comunicación, y no necesariamente se necesitan grandes recursos para poder utilizar este tipo de medio para poder llegar a una colectividad.

En el caso de esta investigación, este medio es utilizado por un grupo de personas con fines educativos, asociándolo así a la definición de: (Interiano, 2001: p. 71) que dice: “en este sentido, era el resultado de la acción de un grupo en el proceso de recolección, elaboración, transmisión y recepción (retroalimentación posible) de los mensajes. En lo alternativo, el emisor era también el receptor y viceversa. Surgió el criterio de la comunicación horizontal y circular para los mensajes colectivos en contra de lo vertical y autoritario de los mensajes masivos.”

### **2.11.2 El medio es el mensaje.**

Su principal exponente es Marshall Mc Lhujan el cual acuñó esta frase. Esta teoría lo explica (Díaz, 2012: p.42) y dice: “cada una de las épocas se ha caracterizado por un medio masivo de comunicación, en donde éste resulta la llave clave para la civilización, en su forma de actuar y comportarse desde el nivel individual hasta el global”.

Díaz (2012) explica que cada época tuvo su medio y los mensajes se generaban conforme a estos, ella indica: “Lo trascendente aquí o la máxima relevancia, no la lleva el mensaje como tal, sino el mismo medio.” Se ejemplifica que durante la Segunda Guerra Mundial el medio por excelencia era la radio, por eso la información que se generaba era dirigida a este medio. Después de la radio, aparece otro medio el cual queda con la máxima importancia: la televisión y por lo mismo los mensajes se hicieron enfocados a este.

Actualmente con el constante desarrollo de las tecnologías, la televisión queda relegada porque el medio que tiene la importancia ahora es el internet. En este medio se puede encontrar diferentes recursos como lo es la plataforma virtual Moodle el cual es el objeto de estudio en esta investigación.

McLujan también acuñó el término “Aldea global” en ésta hace una comparación de lo que los medios producen, ya que acortan la distancia entre los actores, dándose la información de forma instantánea, como podría pasar en una pequeña aldea.

### **2.11.3 Hipermediaciones: Teoría de la Comunicación Digital Interactiva**

(Scolari, 2008: pp.113-114) define hipermediación como: “procesos de intercambio, producción y consumo simbólico que se desarrollan en un entorno caracterizado por una gran cantidad de sujetos, medios y lenguajes interconectados tecnológicamente de manera reticular entre sí”

Esta teoría expresada por (Scolari, 2008) el cual no ha sido desarrollada completamente, pero en ella se indica que los medios están evolucionando; esta evolución según Scolari de dimensiones históricas, comparable a la revolución industrial o a la invención de la imprenta.

El expresa que los medios tradicionales son considerados solamente como medios de información, pero por la evolución de los medios ha surgido otro, en el cual la interacción es diferente, el proceso de comunicación se da de otra manera a como era tradicionalmente, ésta es más dinámica.

Este tipo de medio llamado “Tecnología Digital Interactiva” que forma parte de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, se ha expandido, desde esta perspectiva se han creado redes y sistemas en los cuales se dan procesos e intercambio de información y comunicación entre emisor y receptor de una forma digital, por lo mismo se da una retroalimentación en los procesos comunicativos, produciéndose respuestas entre ambos elementos de la comunicación.

(Scolari, 2008: pp. 31-32) indica que este nuevo sistema de comunicación es difícil de expresar con las tradicionales teorías de la comunicación masiva, e indica: “La aparición de una nueva generación de medios digitales interactivos ya no basados en la lógica del broadcasting si no en un modelo comunicacional totalmente innovador fundado en las redes y la colaboración de los usuarios, está desafiando nuestro conocimiento sobre los viejos medios de comunicación de masas”, es por esto la justificación de su teoría, la cual pretende centrarse en el proceso que se da en el medio.



## Capítulo 3

### 3. Marco Metodológico

#### 3.1. Método

El método de investigación que se utilizó para el presente trabajo de tesis fue; el inductivo pues se buscó conocer de lo particular a lo general la opinión de los estudiantes de la Escuela de Ciencia Política de la Universidad de San Carlos de Guatemala con relación a la opinión de la plataforma Moodle.

#### 3.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se realizó es cuantitativa ya que por medio de datos numéricos, se presentan las opiniones de los estudiantes; al mismo tiempo es una investigación descriptiva porque describe lo que los estudiantes piensan respecto al uso de la plataforma virtual de la Escuela de Ciencia Política.

#### 3.3 Objetivos

##### General

Realizar un estudio de opinión con los estudiantes de la Escuela de Ciencia Política con respecto al uso de la plataforma virtual Moodle.

##### Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción que tiene el estudiante con relación al uso de la plataforma virtual en la Escuela de Ciencia Política.
- Establecer si el uso de la Plataforma Moodle facilitó el trabajo de los alumnos, si propició la comunicación entre estudiante-docente, si interfirió en algunos de los aspectos del proceso pedagógico..

#### 3.4 Técnicas

Recopilación bibliográfica, y encuesta.

### 3.5 Instrumento

Fichas bibliográficas, cuestionario electrónico para los estudiantes de la Escuela de Ciencia Política.

### 3.6 Universo

Utilizando los datos oficiales presentados por el departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencia Política de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el segundo semestre del año 2015 se encontraron asignados 374 alumnos en la jornada matutina y 443 en la jornada vespertina dando un total de 817 alumnos. El total de estudiantes muestra la población de la investigación.

### 3.7 Muestra

La técnica de muestreo que se aplicó fue el muestreo probabilístico, y el tipo de muestreo fue el aleatorio simple, se tomó en cuenta el total de estudiantes de ambas jornadas (matutina y vespertina). El tamaño de la muestra se determinó con la siguiente fórmula, con un grado de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

$n$  = Es el tamaño de la muestra.

$N$  = El tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población, (0,5).

$Z$  = Niveles de confianza. (95% de confianza equivalente a 1,96)

$e$  = Límite aceptable de error muestral (0.05)

Se aplicó esta fórmula y mostro un resultado total de nuestra población que son: 817 alumnos; esto da como resultado que la muestra fuera de 262 estudiantes.

### **3.8 Procedimiento**

Se realizó un cuestionario a una muestra de 262 estudiantes de la Escuela de Ciencia Política de la Universidad de San Carlos de Guatemala, estos estudiantes se encontraban activos en el año 2015. Las encuestas se realizaron por medio del correo electrónico, utilizando el recurso “Google Forms”

Con base, a los resultados, se dio a conocer por medio de las gráficas la opinión de los Estudiantes acerca de la plataforma virtual de la Escuela de Ciencia Política.



## **Capítulo 4**

### **Descripción y Análisis de Resultados**

A continuación se presentan los resultados obtenidos por medio del cuestionario electrónico que se les proporcionó a los estudiantes en la cual se utilizó la aplicación “Google Forms”. Se elaboró un cuestionario utilizando dicha aplicación, por medio del correo electrónico se solicitó a los estudiantes llenar dicho cuestionario.

Los resultados se muestran por medio de gráficas, estas graficas permiten una mayor comprensión y análisis de los resultados. Estas se presentan en orden según fueron expuestas las preguntas.

Los resultados que se dan a conocer son las preguntas de opinión que cada estudiante respondió sobre el tema de la plataforma virtual Moodle, que actualmente se usa en la Escuela de Ciencia Política.

#### **4.1 Datos Demográficos**

En la investigación se tomaron en cuenta estudiantes de las siguientes carreras: Licenciatura en Relaciones Internacionales, Licenciatura en Ciencia Política, y Licenciatura en Sociología. Dichos estudiantes cursaban los semestres pares de las carreras antes mencionadas.

Dentro de estas carreras existe una población mixta; se identificaron hombres y mujeres con una edad comprendida entre 18 y 35 años de edad, todos son estudiantes de la Escuela de Ciencia Política. La plataforma es usada de forma general por la población estudiantil de esta institución por eso la investigación no se limitó en integrar a estudiantes de diferentes semestres.

## 4.2 Respuestas de los estudiantes.

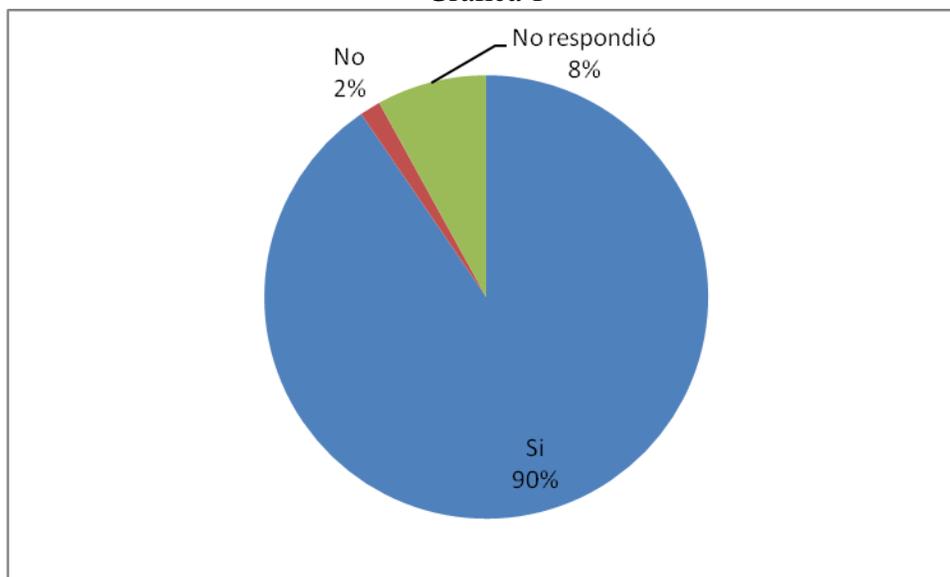
A continuación, se detallan las respuestas de las 13 preguntas abiertas y cerradas con relación a la opinión de los estudiantes referente a la Plataforma Virtual de la Escuela de Ciencia Política.

### ¿Conoce usted la Plataforma Virtual de la Escuela de Ciencia Política?

Cuadro 1

Respuestas	Estudiantes	%
Si	237	90%
No	4	2%
No respondió	21	8%
Total	262	100%

Grafica 1



*Fuente: Investigación propia*

El 90% de la población respondió que sí, conoce la plataforma virtual. Este resultado corresponde a 237 estudiantes. El 2% de la población corresponde a 4 estudiantes que respondieron que no conocen la plataforma. 21 personas omitieron responder la pregunta y esto representa el 8%.

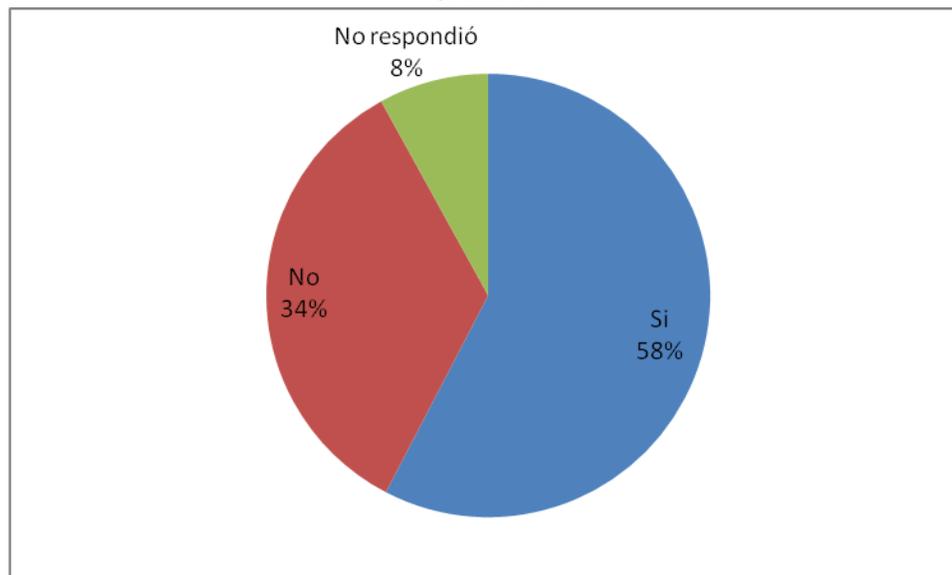
La gráfica indica que la mayor parte de la población estudiantil conoce la plataforma virtual de la Escuela de Ciencia Política; este resultado permite presentar otras preguntas sobre el tema. El resto indicó que no lo conocen, esto puede ser porque no todos los docentes hacen uso de esta herramienta virtual, sin embargo, emitieron su opinión al resto de preguntas con respecto al uso de una Plataforma Virtual.

**¿Cree que el uso de la Plataforma Virtual de la Escuela de Ciencia Política tiene un efecto positivo en su desarrollo académico?**

Cuadro 2

Respuestas	Estudiantes	%
Si	151	58%
No	90	34%
No respondió	21	8%
Total	262	100%

Gráfica 2



*Fuente: Investigación propia*

El 58% de estudiantes creen que el uso de la plataforma virtual tiene una incidencia positiva para ellos; pero es importante recalcar que el 34% de la población indica lo contrario; los motivos se pueden encontrar en las siguientes

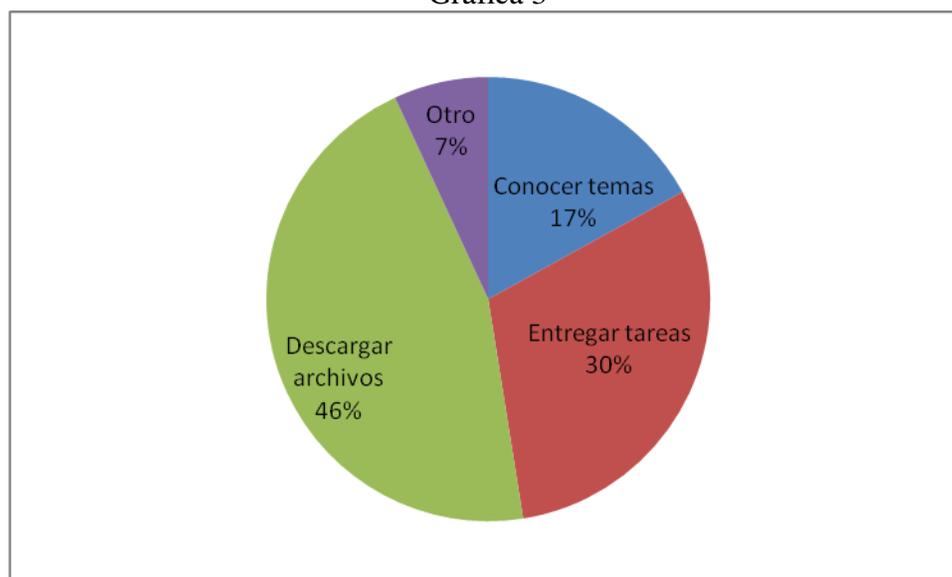
respuestas. A pesar de la opinión negativa de una parte, el uso de la plataforma es obligatorio en los cursos que se imparten en la Escuela de Ciencia Política.

**¿Cuál es el motivo por el cual usted hace uso de la plataforma virtual Moodle para el desarrollo de su carrera profesional?**

Cuadro 3

Respuestas	Estudiantes	%
Conocer los temas y tareas a futuro	64	17%
Entregar tareas	115	30%
Descargar documentos, diapositivas o archivos de apoyo	172	46%
Otro	26	7%

Gráfica 3



*Fuente: Investigación propia*

Los estudiantes tuvieron la opción de responder a la pregunta planteada, en qué forma utilizan la plataforma, en este apartado se les permitió hacer uso de las selecciones múltiples.

Los resultados muestran que el 46% de estudiantes, consultan principalmente la plataforma para descargar archivos; en segundo lugar, lo usan para entregar tareas y; en tercer lugar, para conocer temas y tareas a futuro.

La encuesta contaba con una opción que era “otros” y en esta respuesta los estudiantes expresaron las otras formas en las que utilizaban la plataforma, unos afirmaron que no la utilizaban y que los docentes tampoco la utilizaban; otros indicaron que la usaban solamente para revisar notas: algunos comentaron que esta herramienta no servía. Otros alumnos indican que este recurso “es innecesario, ya que se cuentan con correos o con los grupos de las redes sociales: incluso se pueden utilizar los grupos de WhatsApp”; estas respuestas muestran que existe, apatía por parte de un grupo al uso de la plataforma virtual.

### ¿Cómo prefiere entregar sus trabajos de los respectivos cursos?

Cuadro 4

Respuestas	Estudiantes	%
Subir a la plataforma	112	43%
Entregar en papel o medio físico	128	49%
No respondió	22	8%
Total	262	100%

Gráfica 4



*Fuente: Investigación propia*

En la gráfica se puede apreciar que el 49% de los estudiantes prefiere presentar los trabajos académicos en forma física ya sea en papel u otros medios;

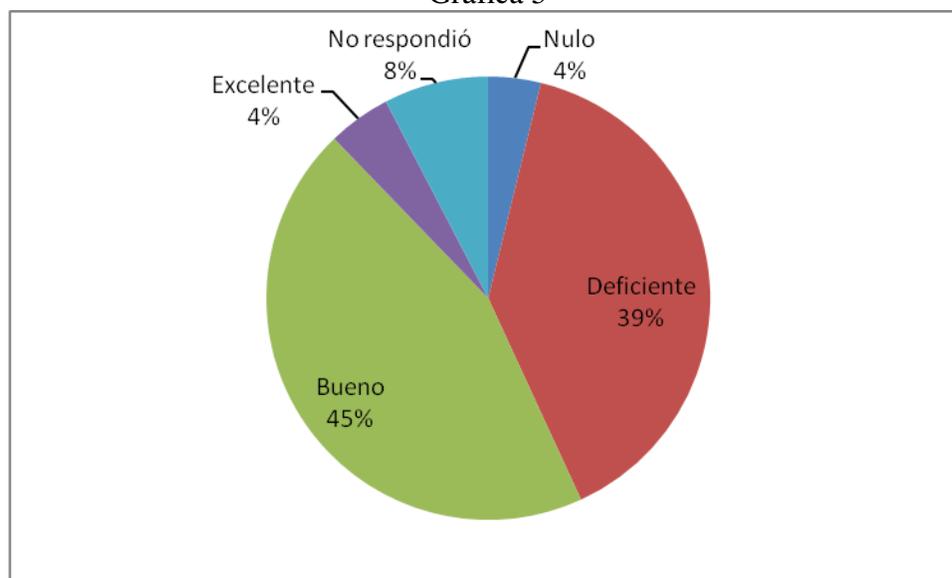
estas preferencias se deben a diversos motivos los cuales se pretenden descubrir en las siguientes preguntas de la encuesta.

### ¿Cómo calificaría Usted el conocimiento y dominio que tiene de la plataforma virtual utilizada en la ECP?

Cuadro 5

Respuestas	Estudiantes	%
Nulo	10	4%
Deficiente	103	39%
Bueno	117	45%
Excelente	12	4%
No respondió	20	8%
Total	262	100%

Gráfica 5



*Fuente: Investigación propia*

En la gráfica 5, se aprecia que un 4% indica que tiene un conocimiento excelente o adecuado sobre el uso de la plataforma virtual; la mayoría de los estudiantes tienen un conocimiento aceptable que se representa en un 45% de estudiantes. Pero el 39% de estudiantes reflejan un conocimiento deficiente en el uso de esta herramienta, este es un factor muy importante a considerar, ya que la mitad de los estudiantes de la muestra indica esta deficiencia; el 4% de los

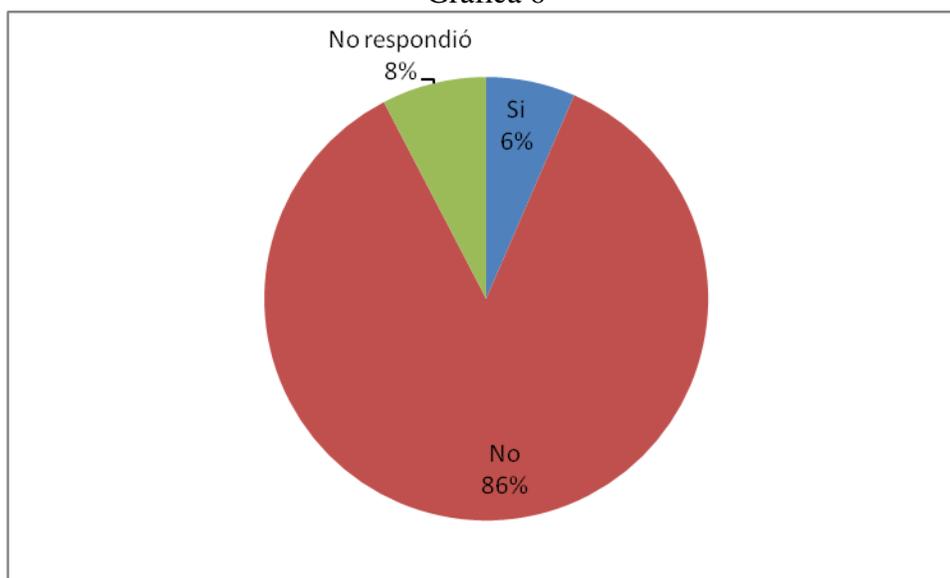
estudiantes refleja un conocimiento nulo y esto muestra que ellos no saben utilizar la plataforma.

**¿Ha recibido indicaciones o capacitación para el manejo de la plataforma virtual de la Escuela de Ciencia Política?**

Cuadro 6

Respuestas	Estudiantes	%
Si	17	6%
No	225	86%
No respondió	20	8%
Total	262	100%

Gráfica 6



*Fuente: Investigación propia*

La grafica 6 confirma que el 86% de estudiantes refleja la falta de conocimiento de la plataforma virtual y se debe a que la mayoría de estudiantes no ha recibido capacitación adecuada o indicaciones sobre el uso de esta herramienta. El otro 6% de estudiantes indica que sí ha recibido alguna indicación sobre su uso

Si la respuesta de esta pregunta era un “sí” los estudiantes debían indicar quién era la persona que los capacitó para utilizar la plataforma.

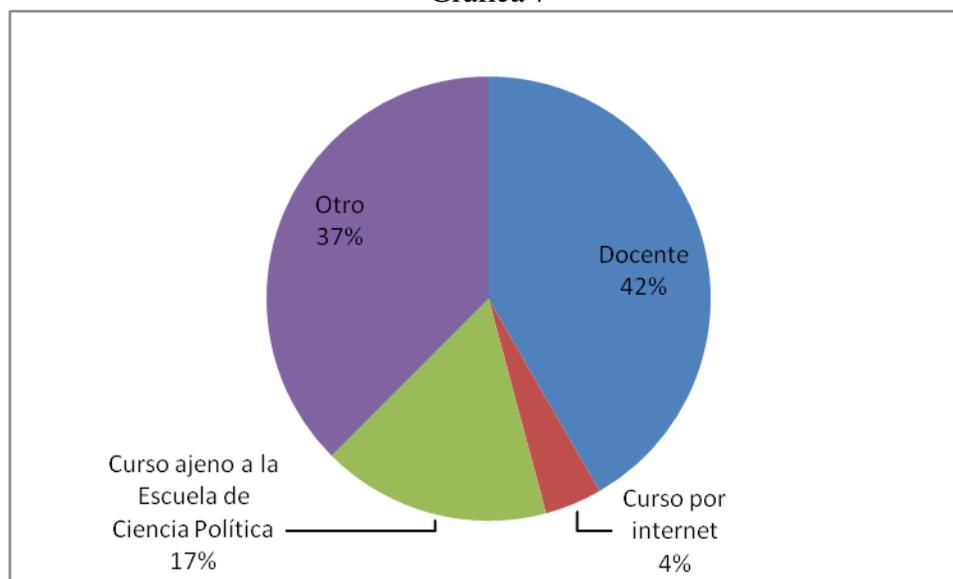
**Si su respuesta a la pregunta anterior ha sido "Si", ¿quién lo ha capacitado?**

Cuadro 7

Respuestas	Estudiantes	%
Docente	10	42%
Curso por internet	1	4%
Curso ajeno a la Escuela de Ciencia Política	4	17%
Otro	9	37%
Total	24	100%

(Nota: Esta pregunta complementa a la anterior, por lo tanto, se relacionan las respuestas. De las 17 personas que habían respondido “si” a la pregunta anterior; una persona omitió responder a ésta. 8 personas respondieron a esta pregunta, habiendo respondido “no” a la pregunta anterior, como resultado se cuenta con 24 respuestas.)

Gráfica 7



*Fuente: Investigación propia*

Los estudiantes indican las formas en las que han recibido la capacitación para el uso de la plataforma, el 17% tomaron un curso ajeno a la Escuela de Ciencia Política; el 37% dan respuestas diferentes, como la búsqueda de información al respecto por su propia cuenta, o preguntando en la oficina encargada de administrar la plataforma; el 4% utilizaron el internet para conocer el

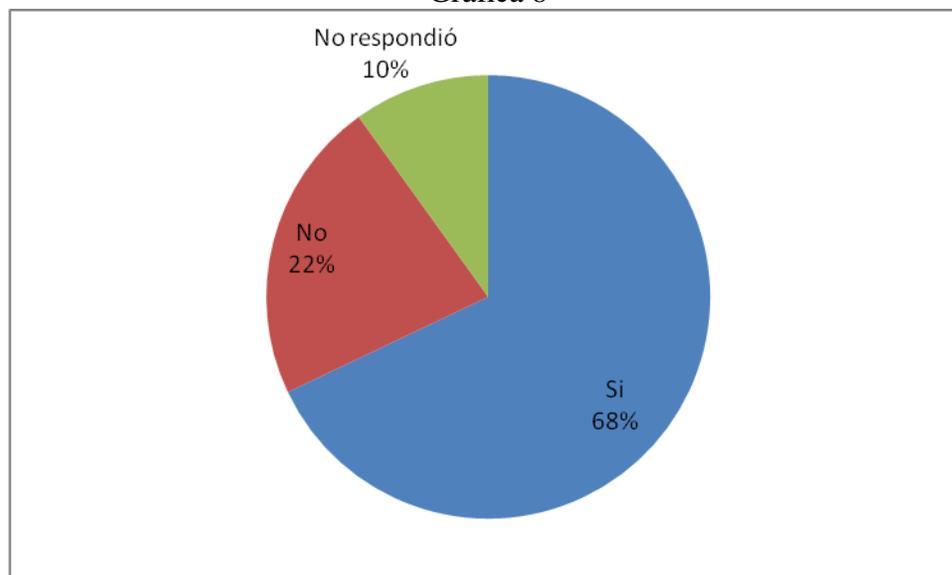
uso de esta herramienta; y el 42% refleja que un docente los capacitó en el uso de la plataforma.

**¿Cree usted que las herramientas virtuales hacen más cómoda, eficiente y segura las calificaciones de trabajos de los estudiantes?**

Cuadro 8

Respuestas	Estudiantes	%
Si	178	68%
No	58	22%
No respondió	26	10%
Total	262	100%

Gráfica 8



*Fuente: Investigación propia*

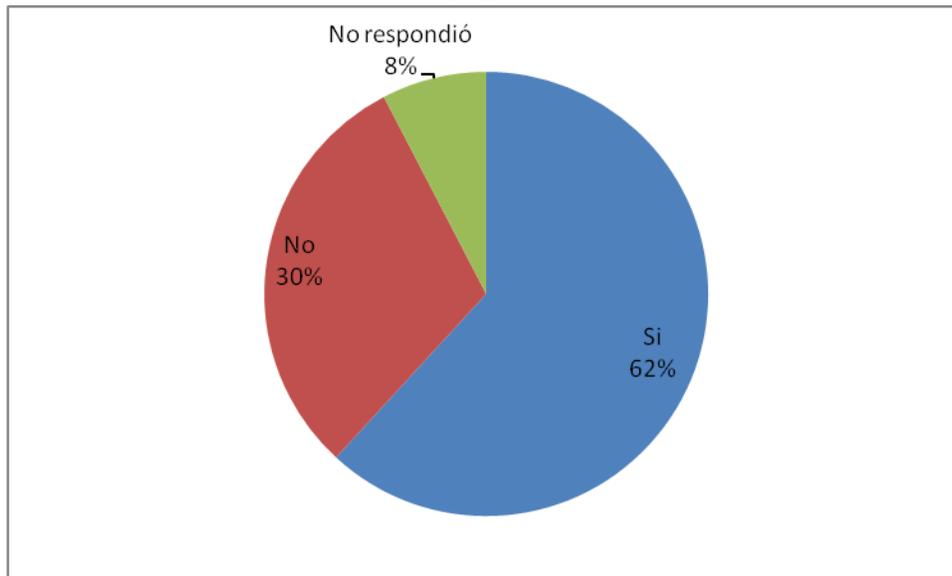
La gráfica 8 muestra que el 68% de los estudiantes considera que la plataforma es adecuada y segura al momento de calificar los trabajos académicos; el 22% de los estudiantes considera que no se deberían calificar por este medio los trabajos, y el 10% restante no respondieron la pregunta.

**¿Puede usted tener fácil acceso a la plataforma virtual de la Escuela de Ciencia Política en el momento en que lo desee?**

Cuadro 9

Respuestas	Estudiantes	%
Si	162	62%
No	80	30%
No respondió	20	8%
Total	262	100%

Gráfica 9



*Fuente: Investigación propia*

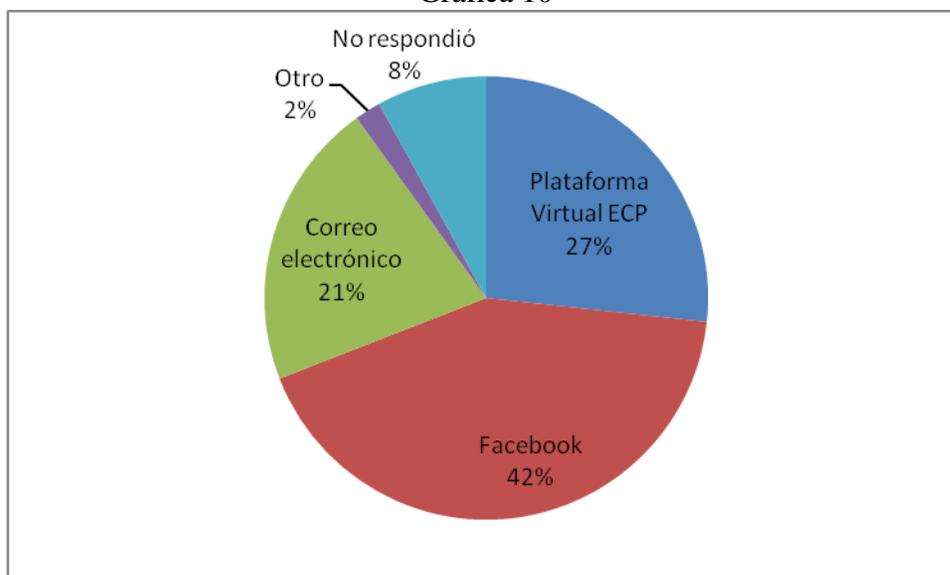
La gráfica 9 muestra que un 62% de los estudiantes creen que sí pueden acceder de una forma fácil e inmediata a la plataforma virtual, el 30% de los estudiantes respondieron que no es fácil acceder a este recurso; el no tener una accesibilidad inmediata refleja cierta apatía por el uso de la plataforma virtual.

¿Cuál de estos recursos cree que es mejor para su apoyo en su desarrollo académico?

Cuadro 10

Respuestas	Estudiantes	%
Plataforma Virtual ECP	70	27%
Facebook	111	42%
Correo electrónico	55	21%
Otro	5	2%
No respondió	21	8%
Total	262	100%

Gráfica 10



*Fuente: Investigación propia*

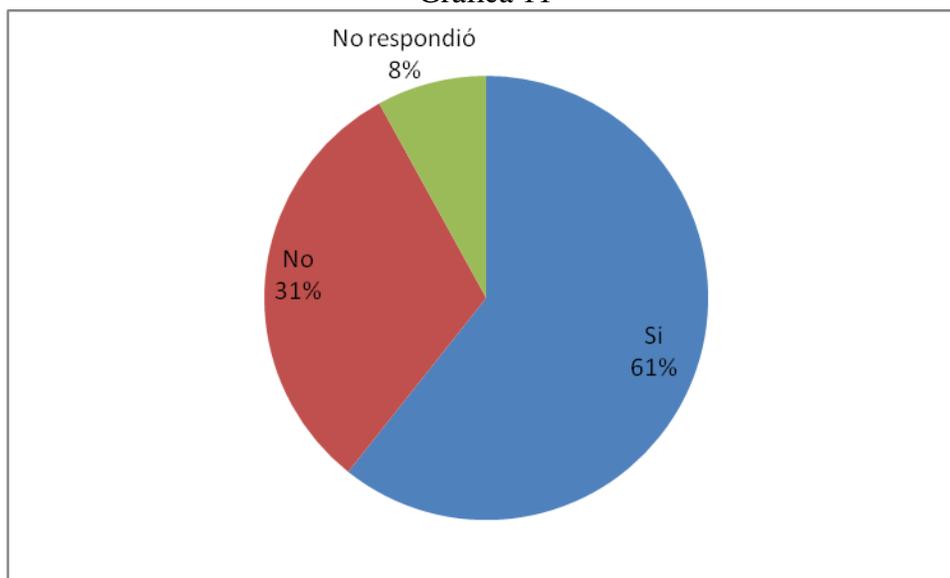
Los estudiantes utilizan otros recursos como apoyo académico y se observa que el predominante es la red social Facebook con 42%, el segundo recurso es la Plataforma virtual de la Escuela de Ciencia Política con 27% y el correo electrónico queda en tercer lugar con 21%.

**¿Considera usted que exista problema al utilizar la plataforma virtual de la Escuela de Ciencia Política?**

Cuadro 11

Respuestas	Estudiantes	%
Si	159	61%
No	82	31%
No respondió	21	8%
Total	262	100%

Gráfica 11



*Fuente: Investigación propia*

En la gráfica 11 se observa que el 61% de estudiantes considera que la plataforma virtual tiene problema; y el 31% considera que no hay inconveniente al utilizarla.

Para darle claridad y exactitud a la investigación sobre la plataforma se realizó la siguiente pregunta:

**Si su respuesta fue "Sí" a la pregunta anterior, ¿cuál cree que sea el principal problema?**

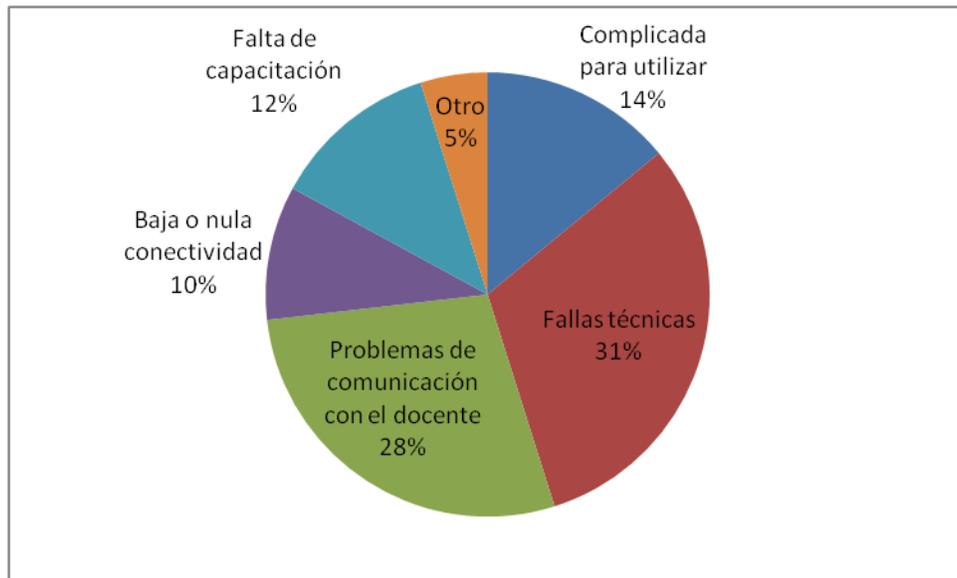
(Nota: 2 estudiantes debían responder esta pregunta porque contestaron "Sí" a la pregunta anterior, pero no respondieron. 6 estudiantes no tenían que contestar a esta pregunta porque contestaron "No" a la anterior pregunta, pero respondieron a esta, y 1 no respondió a la anterior, pero dio su respuesta a esta)

A los estudiantes se les preguntó anteriormente si ellos habían tenido problemas en el uso de la Plataforma Virtual de la Escuela de Ciencia Política en la cual un 61% dijo que sí, y para detallar más en dichas afirmaciones se les hizo esta pregunta, las opiniones se dividieron en las opciones que se les presentó. 51 estudiantes conformando la mayoría indicaron que el problema principal consistía en fallas técnicas.

Otro grupo de 46 estudiantes indicaron que el problema era por la falta de comunicación con el docente, el cual es necesario para un uso correcto de la plataforma; un grupo de 23 estudiantes indicaron que el principal problema para ellos era que la plataforma virtual es complicada para utilizar. Otro grupo de 20 estudiantes expresaron que el principal problema era la falta de capacitación, acá se puede entender que no saben cómo usar la plataforma virtual.

Otros 16 estudiantes indicaron que el problema era la baja o nula conectividad, o sea una deficiente conexión a internet en el cual funciona la plataforma virtual. Otros 8 estudiantes expresaron que la interacción en la plataforma era difícil, como también que los docentes no fomentaban su uso, y no hacían uso de esta.

Gráfica 12



*Fuente: Investigación propia*

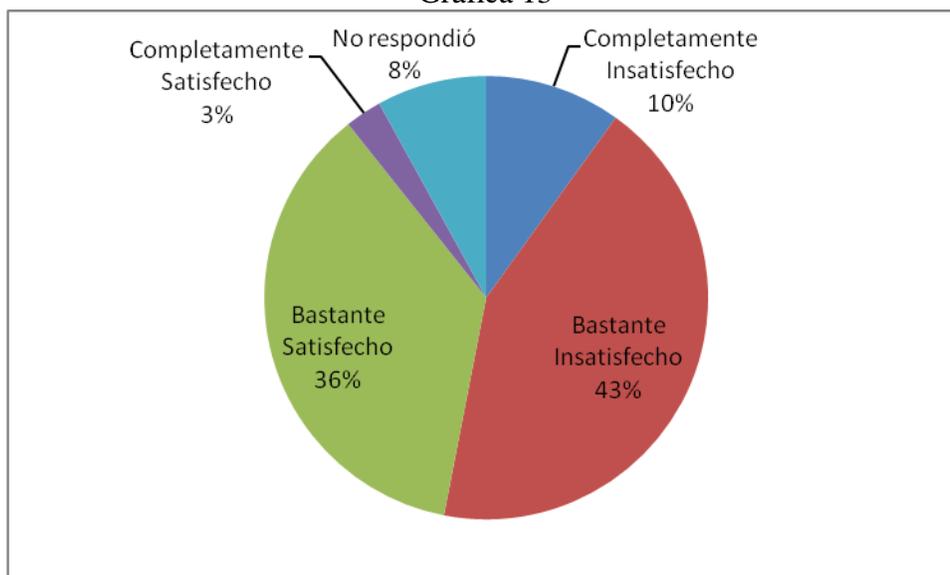
Según la gráfica 12, el mayor problema de la Plataforma Virtual es por fallas técnicas con un 31%; el 28% refleja que el problema es la comunicación con el docente; el 14% indica que es complicada para utilizar; el 12% dice que la falta de capacitación también es un problema; de igual forma la baja o nula conectividad con un 10%; y otros problemas como: los catedráticos no la usan, el nuevo diseño impersonal, opciones limitadas, todas las respuestas anteriores.

**¿Qué nivel de satisfacción tiene usted sobre la plataforma virtual utilizada en la Escuela de Ciencia Política?**

Cuadro 12

<b>Respuestas</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>%</b>
Completamente Insatisfecho	26	10%
Bastante Insatisfecho	113	43%
Bastante Satisfecho	95	36%
Completamente Satisfecho	7	3%
No respondió	21	8%
Total	262	100%

Gráfica 13



*Fuente: Investigación propia*

Según la gráfica 13, la mayor parte de estudiantes con un 43% se encuentran “Bastante Insatisfechos” con el funcionamiento de la Plataforma Virtual; el 10% indica que están “Completamente Insatisfechos”, sumando ambos porcentajes se hace notar que la mayoría tiene una opinión negativa en cuanto al funcionamiento de la Plataforma Virtual de la Escuela de Ciencia Política. Sin embargo, el 36% revela que está “Bastante Satisfecho” con su uso y otro 3% “Completamente Satisfecho”.



## Conclusiones

- De acuerdo con los resultados que arrojó la investigación el 43% indicó que tiene un conocimiento deficiente o nulo y que no ha recibido una adecuada capacitación.
- Es evidente que uno de los principales problemas de la Plataforma Virtual es en el aspecto técnico, específicamente en el registro de los usuarios por medio del correo electrónico y la interacción de ésta.
- Una de las deficiencias encontradas es la falta de capacitación de los estudiantes y de los docentes; esta causa es la razón principal por la cual los docentes no fomentan su uso.
- Un sector considerable de estudiantes muestra insatisfacción con respecto al funcionamiento de la Plataforma de la Escuela de Ciencia Política.
- Los estudiantes consideran que los recursos virtuales son útiles, por lo tanto, la plataforma de la Escuela de Ciencia Política tendría mejor aceptación si no fuera por los problemas antes mencionados.



## **Recomendaciones**

### **A las personas encargadas de la Administración de la Plataforma Virtual de la Escuela de Ciencia Política**

Deben considerar este estudio de opinión, para poder cumplir con los objetivos establecidos al momento de implementar el uso de la Plataforma Virtual en la Escuela de Ciencia Política.

Comunicarse con la persona o institución que suministra el servicio para que sean corregidos los problemas técnicos que presenta la plataforma para su correcto funcionamiento.

Es necesario coordinar capacitaciones para los estudiantes y los docentes, ya que como resultado del estudio de opinión los estudiantes indicaron que no tienen el suficiente conocimiento para su correcto uso.

Fomentar el uso de la plataforma virtual y los beneficios que esta herramienta pedagógica tiene sobre el proceso enseñanza- aprendizaje.



## Referencias Bibliográficas

1. Aldridge, Alan. 2003. Topografía del mundo social: teoría y práctica de la investigación mediante encuestas. Barcelona: Editorial Gedisa. 252 p.
2. Antoine, Jacques. 2003. El sondeo, una herramienta de marketing. Barcelona: Ediciones Deusto. 233 p.
3. Benassini, Marcela. 2014. Introducción a la investigación de mercados. 3ª ed. México: Pearson. 316 p.
4. Botero Montoya, Luis Horacio. 2011. Teoría de Públicos, Lo público y lo privado en la perspectiva de la comunicación. Colombia: Editorial Universidad de Medellín.
5. Capellán de Miguel, Gonzalo. 2008. Opinión Pública, historia y presente. Madrid: Editorial Trotta. 270 p.
6. Cochran, William G. 1977. Técnicas de Muestreo. México: Editorial Continental. 513 p.
7. Cooley Charles Horton. 1918. Social Process. New York: C Scribner's sons. 452p.
8. Díaz Castro, Lorena Eiliana. 2012. Teorías de la comunicación. México: Red Tercer Milenio S.C. 68 p.
9. Interiano, Carlos. 2001. Cultura y comunicación de masas en Guatemala. Guatemala: Editorial Estudiantil Fenix. 159 p.
10. Kotler, P. y Keller, K. 2006. Dirección de Marketing 12ª ed. México: Pearson Educación. 816 p.
11. Lagares Barreiro Paula. Puerto Albandoz Justo. 2001. Población y Muestra, Técnicas de muestreos. España: Universidad de Sevilla. 19 p.
12. León, Olivé. Pérez Ransanz, Ana Rosa. 2006. Metodología de la investigación. México: Grupo Santillana. 229 p.
13. Monzón, Candido. 1987. La opinión pública, Teoría, conceptos y métodos. Madrid: Editorial Tecnos. 208 p.
14. Mora y Araujo, Manuel. 2005. El poder de la conversación: elementos para una teoría de la opinión pública. Argentina: La Crujía. 664 p.

15. Ñaupas Paitán, Humberto. 2014. Metodología de la Investigación, Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis. 4ª ed. Bogotá: Ediciones de la U. 538 p.
16. Pineda Carrillo, Alicia Tamara. 2012. Periódico Católico La Misión: Un estudio de opinión de los lectores católicos. Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 95 p.
17. Price, Vincent. 1994. La opinión pública: esfera pública y comunicación. Barcelona: Paidós Iberica. 144p.
18. Pujol Bengoechea, Bruno. 2002. Dirección de Marketing y Ventas. Tomo 1. España: Cultural de Ediciones.
19. Rivadeneira Prada, Raúl. 1995. La opinión pública, Análisis, estructura y métodos para su estudio. 4ª ed. México: Editorial Trillas. 219 p.
20. Sartori, Giovanni. 2005. Elementos de Teoría Política. Madrid: Editorial Alianza. 358 p.
21. Scheaffer, Richard L. Mendenhall, William. Ott Lyman. 1993. Elementos de Muestreo. México: Grupo Editorial Iberoamérica. 321p.
22. Scolari, Carlos. 2008. Hipermediaciones, Elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva. Barcelona: Editorial Gedisa. 317 p.
23. Villela Grünebaum, Frida Ivett. 2013. Estudio de Opinión de Estudiantes del Noveno Semestre acerca de la implementación de un Plan Piloto para la elaboración del Proyecto de Tesis en el curso Seminario I. Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 61 p.
24. Young, Kimball. 1967. La opinión pública y la propaganda. Buenos Aires: Editorial Paidós. 242 p.

## E-grafía

1. Arias López. 2007. Estudio de opinión. Disponible en: [www.sociologiaext.wordpress.com](http://www.sociologiaext.wordpress.com). Fecha y hora de consulta: 15 de abril de 2015. 15:00 hrs.
2. Definiciones. Disponible en: [www.definicion.de](http://www.definicion.de). Fecha y hora de consulta: 23 de abril de 2015. 16:00 hrs.
3. Diccionario de la Real Academia Española. 2015. Disponible en: [www.rae.es](http://www.rae.es) Fecha y hora de consulta 18 de marzo de 2015. 16:00 hrs.
4. Fernández Sánchez Néstor. 2010. Moodle para estudiantes. [documento en PDF] Disponible en [http://www.e-continua.com/documentos/moodle\\_estudiante\\_nfs2010\\_rev2.pdf](http://www.e-continua.com/documentos/moodle_estudiante_nfs2010_rev2.pdf). Fecha y hora de Consulta 27 de abril de 2015 15:00 hrs.
5. Formularios de Google. 2015.  
[https://docs.google.com/forms/d/1PGB1lrzhHxufTxISxdxj68gF5FaaxbMOA0p7V-bQLg/viewform?usp=send\\_form](https://docs.google.com/forms/d/1PGB1lrzhHxufTxISxdxj68gF5FaaxbMOA0p7V-bQLg/viewform?usp=send_form). Fecha de consulta: de septiembre a octubre de 2015.
6. Moodle. Disponible en: <https://moodle.org>. Fecha y hora de consulta: 15 de abril de 2015 16:00 hrs.
7. Página de la Escuela de Ciencia Política. Disponible en: <http://cienciapolitica.usac.edu.gt/> Fecha y hora de consulta: 15 de abril de 2015. 17:00 hrs.
8. Saorín Martínez, Antonio. 2012. Moodle 2.0, Manual del Profesor. [documento en PDF]. Disponible en [https://docs.moodle.org/all/es/Manuales\\_de\\_Moodle](https://docs.moodle.org/all/es/Manuales_de_Moodle). Fecha y hora de Consulta 27 de abril de 2015 17:00 hrs.



# ANEXOS

# Opinión de los estudiantes con respecto a la plataforma virtual de la Escuela de Ciencia Política

Este cuestionario se realiza con el fin de obtener la opinión de los estudiantes de la Escuela de Ciencia Política con respecto al uso de la plataforma virtual Moodle de dicha institución.

**1. ¿Conoce usted la Plataforma Virtual de la Escuela de Ciencia Política?**

*Marca solo un óvalo.*

- Si  
 No

**2. ¿Cree que el uso de la Plataforma Virtual de la Escuela de Ciencia Política tiene un efecto positivo en su desarrollo académico?**

*Marca solo un óvalo.*

- Si  
 No

**3. ¿Cuál es el motivo por el cual usted hace uso de la plataforma virtual moodle para el desarrollo de su carrera profesional?**

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Descargar documentos, diapositivas o archivos de apoyo  
 Entregar tareas  
 Conocer los temas y tareas a futuro  
 Otro: .....

**4. ¿Como prefiere entregar sus trabajos de los respectivos cursos?**

*Marca solo un óvalo.*

- Subir a la plataforma  
 Entregar en papel o medio físico

**5. ¿Cómo calificaría Usted el conocimiento y dominio que tiene de la plataforma virtual utilizada en la ECP?**

*Marca solo un óvalo.*

- Nulo  
 Deficiente  
 Bueno  
 Excelente

6. **¿Ha recibido indicaciones o capacitación para el manejo de la plataforma Virtual de la Escuela de Ciencia Política?**

*Marca solo un óvalo.*

- Si  
 No

7. **Si su respuesta a la pregunta anterior ha sido "Si", ¿quién lo ha capacitado:?**

*Marca solo un óvalo.*

- Docente  
 Curso por internet  
 Curso ajeno a la Escuela de Ciencia Política  
 Otro: .....

8. **¿Cree usted que las herramientas virtuales hacen más cómoda, eficiente y segura las calificaciones de trabajos de los estudiantes?**

*Marca solo un óvalo.*

- Si  
 No

9. **¿Puede usted tener fácil acceso a la plataforma virtual de la Escuela de Ciencia Política en el momento en que lo desee?**

*Marca solo un óvalo.*

- Si  
 No

10. **¿Cual de estos recursos cree que es mejor para su apoyo en su desarrollo académico?**

*Marca solo un óvalo.*

- Plataforma Virtual ECP  
 Facebook  
 Correo electrónico  
 Otro: .....

11. **¿Cree usted que exista problema al usar la plataforma virtual de la Escuela de Ciencia Política?**

*Marca solo un óvalo.*

- Si  
 No

12. Si su respuesta fue "Si" a la pregunta anterior, ¿cual cree que sea el principal problema?.

Marca solo un óvalo.

- Complicada para utilizar
- Fallas técnicas
- Problemas de comunicación con el docente
- Baja o nula conectividad
- Falta de capacitación
- Otro: .....

13. ¿Qué nivel de satisfacción tiene usted sobre la plataforma virtual utilizada en la Escuela de Ciencia Política?

Marca solo un óvalo.

- Completamente Insatisfecho
- Bastante Insatisfecho
- Bastante Satisfecho
- Completamente Satisfecho

---

Con la tecnología de

