



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**Uso de Edmodo y calidad del servicio en estudiantes de
secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino. Lima,
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORA:

Cortez Ferrari, Roxana Olga (ORCID: 0000-0002-4409-0533)

ASESOR:

Dr. Asmad Mena, Gimmy Roberto (ORCID: 0000-0001-9630-6511)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo y esfuerzo a mi familia: mi madre que siempre me alienta, mi hija que es mi mayor motor y motivo y mi esposo, mi gran compañero en todos los retos de la vida.

Agradecimiento

A los todos los docentes que me han inspirado a lo largo de mi vida educativa, a cada uno de ellos que me alentaron siempre y me enseñaron a creer que todos podemos lograr nuestras metas.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	v
II. MARCOTEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	50

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Població de estudio	18
Tabla 2. Muestra de estudio	19
Tabla 3. Operacionalización de Edmodo	20
Tabla 4. Operacionalización de calidad de servicio	20
Tabla 5. Ficha técnica de Edmodo	21
Tabla 6. Ficha técnica de la variable calidad de servicio	21
Tabla 7. Baremo de las variables y dimensiones	22
Tabla 8. Prueba de normalidad	23
Tabla 9. Tabla cruzada de Edmodo y calidad de servicio	25
Tabla 10. Tabla cruzada de interactividad y calidad de servicio	26
Tabla 11. Tabla cruzada de flexibilidad y calidad de servicio	27
Tabla 12. Tabla cruzada de ubicuidad y calidad de servicio	28
Tabla 13. Tabla cruzada de escalabilidad y calidad de servicio	29
Tabla 14. Tabla cruzada de persuabilidad y calidad de servicio	30
Tabla 15. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general	33
Tabla 16. Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	34
Tabla 17. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1	34
Tabla 18. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1	35
Tabla 19. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2	35
Tabla 20. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	36
Tabla 21. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3	37
Tabla 22. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	37
Tabla 23. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4	38
Tabla 24. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4	38
Tabla 25. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 5	39
Tabla 26. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5	39

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gráfico de barras de educación Edmodo y calidad de servicio	25
Figura 2. Gráfico de barras de interactividad y calidad de servicio	26
Figura 3. Gráfico de barras de flexibilidad y calidad de servicio	27
Figura 4. Gráfico de barras de ubicuidad y calidad de servicio	28
Figura 5. Gráfico de barras de escalabilidad y calidad de servicio	29
Figura 6. Gráfico de barras de persuabilidad y calidad de servicio	30

Resumen

El presente trabajo presentó los temas sobre la plataforma educativa Edmodo y la calidad del servicio desde la perspectiva de los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en el periodo 2021 en Lima; cuya finalidad fue determinar la influencia del uso Edmodo en la calidad del servicio.

La metodología fue de tipo aplicado, nivel explicativo, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo y de diseño no experimental, correlacional. La información se recabó de una población de 264 estudiantes del nivel secundaria, de donde se seleccionó una muestra de 157 estudiantes a través de un muestreo probabilístico. Se aplicó la técnica de la encuesta para recoger los datos, mediante cuestionarios validados por expertos para medir ambas variables, determinando su confiabilidad por el coeficiente de alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos con la prueba de regresión logística ordinal, con un valor p -valor = $0,000 < 0,05$; expuso que la variable calidad de servicio es explicada por el modelo Pseudo R² de Cox y Snell fue de 13.2 % y de Nagelkerke de 21.4 %, probando que el uso de Edmodo tiene una influencia significativa en la calidad de servicio del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino.

Palabras clave: Edmodo, calidad de servicio, plataforma educativa.

Abstract

The present work presented the topics on the Edmodo educational platform and the quality of the service from the perspective of the high school students of the Juan Pablo Peregrino Educational Consortium in the 2021 period in Lima; whose purpose was to determine the influence of Edmodo use on the quality of the service.

The methodology was applied type, explanatory level, quantitative approach, deductive hypothetical method and non-experimental, correlational design. The information was collected from a population of 264 high school students, from which a sample of 157 students was selected through probability sampling. The survey technique was applied to collect the data, using questionnaires validated by experts to measure both variables, determining their reliability by Cronbach's alpha coefficient.

The results obtained with the ordinal logistic regression test, with a p-value = 0.000 <0.05; stated that the quality of service variable is explained by the Pseudo R2 model of Cox and Snell was 13.2% and that of Nagelkerke was 21.4%, proving that the use of Edmodo has a significant influence on the quality of service of the Juan Pablo Peregrino Educational Consortium.

Keywords: Edmodo, quality of service, educational platform.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, es de gran importancia tocar temas relacionados con la calidad del servicio de diversas organizaciones incluyendo el sector educativo. De acuerdo a Ropa (2014) el problema de la calidad del servicio en la educación nace a partir de la ineficiente gestión del conocimiento y la falta de desarrollo del personal importante de la comunidad educativa, desde los docentes hasta el personal administrativo y operativo.

Durante el confinamiento producto del COVID-19 que conllevó al cierre masivo de la educación presencial en más 138 países y el alejamiento de las aulas de 1.370 millones de niños y jóvenes (Unesco, 2020); aparece el desafío que deben enfrentar los centros educativos, llevar la calidad del servicio educativo al entorno virtual, con un enfoque centrado en la capacidad adaptativa de las instituciones.

En este contexto, España implementó el Plan Digital de Centro, que brinda un enfoque central a los recursos pedagógicos digitales que permitan su adecuación al proceso de aprendizaje, que permite generar un proyecto compartido que involucre a todo integrante de una comunidad educacional, con el propósito de guiarlos en referencia al uso de la tecnología en beneficio de los estudiantes (Ministerio de Educación y Formación Profesional, 2020)

En Chile la crisis sanitaria ha evidenciado con mayor claridad el problema referente a la calidad del servicio educacional que se brinda, recayendo en que las condiciones que se poseen son insuficientes, haciendo énfasis en la infraestructura y conectividad, como en las escasas competencias digitales y manejo de las TICs en el personal docente y administrativo para brindar el servicio a los estudiantes. Ante ello la entidad superior educativa de Chile estableció un Plan de Acción de aseguramiento de la Calidad de la Educación 2020-2023, que busca brindar orientación para el desarrollo de la currícula, otorgar recursos pedagógicos de calidad que considere tanto a la educación presencial como a distancia. El plan se encuentra diseñado para ser aplicado durante los próximos cuatro años, permitiendo la flexibilidad de adaptación a los nuevos contextos que puedan presentarse ante la incertidumbre que genera la pandemia (Mineduc, 2020).

En Ecuador los problemas de la calidad educativa se centran en la falta de

flexibilidad de la cultura educativa que permita sentar condiciones para implementar estrategias en el servicio educativo presencial o virtual. Esta situación fue afrontada diseñando un Currículo Priorizado por subniveles, promoviendo procesos de aprendizaje autónomo que puedan aplicarse de manera remota o semipresencial, basados en trabajo colaborativo y manejo de las tecnologías, que permitan desarrollar habilidades académicas que puedan aplicarse en la vida (Ministerio de Educación de Ecuador, 2020).

De acuerdo a Eliot (2017) el problema en Perú recae en la necesidad de un cambio integral de las capacidades humanas; tanto para el desempeño pedagógico como para la gestión administrativa; siendo esta de suma importancia pues es reconocida por Minedu como base de la calidad educativa. Es por ello que se implementa la estrategia educativa Aprendo en casa, aplicada durante la emergencia sanitaria, que dejó como resultado solo un 65 % de familias satisfechas con la calidad de la educación impartida y un 83 % que considera que de utilidad continuar con la plataforma durante el retorno a clases presenciales (Minedu, 2020).

Por su parte las instituciones educativas particulares de Perú respondieron a los problemas de calidad en el servicio educativo, que resultaron de la emergencia, con procesos experimentales como el uso de celulares, laptops, tablets; y a través de correo electrónico, grupos de WhatsApp y plataformas como Zoom, Classroom, Edmodo, entre otras. Para Ocaña y Fernández (2020) esto conlleva al surgimiento de nuevos entornos de enseñanza - aprendizaje que buscan satisfacer la demanda educativa actual entre los integrantes de la organización educacional.

Ante la problemática que conllevó la virtualidad como único medio de enseñanza, el Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino ubicado en el distrito de San Martín de Porres decidió optar por la plataforma virtual Edmodo para solucionar algunos aspectos de la calidad al brindar el servicio educacional a distancia que no se encuentran al nivel esperado, tales como la falta de herramientas digitales de los docentes que le permitan desarrollar las competencias digitales a los estudiantes, falta de acceso y supervisión al material didáctico y un nivel de comunicación bajo por parte del área administrativa con la comunidad educativa.

En consecuencia, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo influye el uso de Edmodo en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021?, del mismo modo se plantean las preguntas específicas:(1) ¿Cómo influye la interactividad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021?, (2) ¿Cómo influye la flexibilidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021?, (3) ¿Cómo influye la ubicuidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021?, (4) ¿Cómo influye la escalabilidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021? Y (5) ¿Cómo influye la persuabilidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021?

Así mismo, el presente estudio mencionó como justificación teórica, al presentar información relevante y actualizada que permiten analizar las variables de estudio con el fin de fortalecer el conocimiento y ofrecer antecedentes para futuras investigaciones que atañen al tema. Esto es posible gracias a los aportes teóricos de los autores como Del Valle (2020) para la variable Edmodo y Mateos (2019) para calidad de servicio

En cuanto a lo práctico, la investigación brindó aportes sobre la plataforma Edmodo y su influencia sobre la calidad del servicio educativo bajo la óptica de los estudiantes nivel secundaria, lo que contribuyó con información valiosa para futura toma de decisiones, diseño de planes de trabajo y mejoras oportunas del servicio brindado en el entorno virtual en bien de la comunidad educativa del Consorcio Juan Pablo Peregrino, incluyendo docentes, estudiantes y padres de familia.

En cuanto lo metodológico, se realizó una investigación de tipo aplicado y nivel explicativo con enfoque cuantitativo. Se aplicó el cuestionario como instrumento para recoger información relevante de las variables a una muestra de 157 estudiantes de nivel secundaria, siendo una encuesta con resultados medibles y analizables por métodos estadísticos, que fueron expuestos a expertos quienes certificaron su validez. Los resultados fueron analizados a través de una prueba de

normalidad de Kolmogorov-Smirnov para conocer el nivel de significancia que rechace o no la hipótesis planteada.

Por consiguiente, se presentó como la hipótesis general: El uso de Edmodo influye en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino. Lima, 2021 y como hipótesis específicas: (1) La interactividad influye significativamente sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021, (2) La flexibilidad influye significativamente sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021, (3) La ubicuidad influye significativamente sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021, (4) La escalabilidad influye significativamente sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021 y (5) La persuabilidad influye significativamente sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021.

Así mismo, se estableció como objetivo general: Determinar si el uso de Edmodo influye la calidad de servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino. Lima, 2021 y los específicos: (1) Establecer la influencia de la interactividad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021, (2) Establecer la influencia de la flexibilidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021, (3) Establecer la influencia de la ubicuidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021, 4) Establecer la influencia de la escalabilidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021 y (5) Establecer la influencia de la persuabilidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Desde la perspectiva internacional, se ha tomado en consideración lo realizado por Atif Manzoor (2018), en referencia a la calidad del servicio en las escuelas secundarias públicas, haciendo uso de una metodología de enfoque cuantitativo y con un nivel descriptivo, de diseño no experimental; adicionalmente la población estuvo integrada por 100 estudiantes del nivel con una muestra de carácter censal, se empleó como técnica la encuesta mediante la aplicación un cuestionario de 25 preguntas estructurado en 5 indicadores: fiabilidad, capacidad de respuesta, calidad docente, empatía y tangibles. El análisis de los resultados demostró que los indicadores con mayor satisfacción son la confiabilidad con 93 % y calidad docente (94 %); mientras que las áreas con tendencia a ser débiles son y la capacidad de respuesta (91 %), empatía (88 %) y tangibles (70 %). La tabla de valuación indica que la calificación promedio de expectativa del servicio es 4.84 de 5.0; lo que demuestra que, aunque los estudiantes tienen altas expectativas de la escuela sobre el servicio, no esperan un 100 % de calidad.

Jayawardena (2018), realizó una investigación desde la perspectiva de los estudiantes referente a la calidad de servicio educativo en una escuela secundaria de Sri Lanka, cuya metodología seleccionada fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo con diseño no experimental, seleccionando una muestra de 400 estudiantes de una población de 2500, es decir que la muestra fue intencional, a juicio del propio investigador. Se empleó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 30 preguntas que miden diferentes aspectos de la calidad del servicio el cual fue validado y determinado su confiabilidad previa al inicio del recojo de la misma información. En referencia al análisis, se pudo aseverar que el 18,0 % de los estudiantes, se encuentra muy satisfecho con la calidad del servicio que recibe, el 74,0 % se encuentra moderadamente satisfecho y el 8,0 % está completamente insatisfecho.

Rodriguez y Gravini (2019), establecieron la relación del uso de las plataformas educativas con el desempeño académico en el área de ciencias sociales con una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con diseño cuasi experimental, tomando en cuenta una población de 320 estudiantes de secundaria divididos de los 4 grupos y una muestra seleccionada de 36

estudiantes, además la técnica seleccionada fue la encuesta y se empleó como instrumento el cuestionario de 44 preguntas, el cual inicialmente se validó por opinión de expertos como también se determinó su confiabilidad por el coeficiente de Cronbach. Luego de aplicar los cuestionarios y realizar un comparativo, los investigadores llegaron a la conclusión que el uso de las plataformas conlleva a un progreso en el desempeño y rendimiento de los estudiantes, ya que el 92,0 % ubicados en niveles de desempeño mínimo y mejoraron el nivel de comprensión lectora y un 4,0 % se ubicó en el nivel avanzado; logrando disminuir el porcentaje de alumnos con desempeño insuficiente.

Mejía (2018) en su investigación sobre el uso de Edmodo como recurso para las actividades escolares tuvo como objetivo determinar el impacto que genera dicha plataforma en los estudiantes, así como su importancia en la gestión de actividades escolares. La investigación es de tipo cuantitativa, con una población de 56 estudiantes de secundaria y una muestra seleccionada de 81 estudiantes con un muestreo probabilístico sencillo de 67, además, para recabar información se empleó el cuestionario con 16 preguntas el cual fue validado y determinado su confiabilidad. Referente al análisis de los resultados arrojó el 62,7 % de los encuestados considera que Edmodo es importante para su desempeño académico, 23,9 % que es muy importante, 9,0 % poco importante y un 4,5 % nada importante. Se trabajó con un rango de error del 5,0 %, que nos permite concluir que el uso Edmodo es un factor de aprendizaje que despierta interés y creatividad.

Al – Essa (2018) en su tesis sobre el impacto de Edmodo para el aprendizaje combinado para promover la gramática en inglés en estudiantes de secundaria, realizó un estudio cuantitativo con un diseño cuasi experimental pues aplicó pre y post test. La muestra estuvo centrada en 44 alumnas del 11° grado de estudios (nivel secundario) las cuales fueron divididas en dos grupos de 22 cada uno; se aplicó la técnica del test que contenía preguntas relacionadas al curso de gramática. Se aplicó el pre test por igual a ambos grupos para determinar que se encontraban en un nivel similar de aprendizaje y luego solo a uno de los grupos se le dio actividades programadas en Edmodo, mientras que el otro recibió clases regulares. Posteriormente se aplicó el post test de 24 preguntas, los datos recabados arrojan una puntuación media para el grupo experimental de 20,36 para

el grupo de control de 18; el nivel de significancia es 0.028, que al ser menor de 0.05 les permitió concluir que existe un impacto positivo al usar las actividades de Edmodo para promover el dominio de la gramática de los estudiantes

Se consideran los siguientes antecedentes nacionales: Segura (2018), en su estudio referido a la gestión educativa y con la calidad de servicio en los estudiantes una institución educativa, realizó una investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, analizado al recabar información de una población de 92 estudiantes con una muestra censal, haciendo uso de cuestionarios estructurados a partir de 40 ítems. Sobre el análisis sometido a los datos, arrojó que 39 estudiantes (42,4 %) consideraron que la calidad de servicio es moderada, mientras que 53 alumnos (57,6 %) reconoce que la calidad es alta. Además, considerando que el valor que se obtuvo fue de 0,729, mayor al valor crítico establecido 0.071, lo cual permitió inferir que existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en estudiantes de secundaria.

Benites (2018), en su estudio, sobre la calidad del servicio educativo de una institución realizó una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y diseño no experimental de corte transversal, empleando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de 30 ítems. La población estuvo conformada por 149 estudiantes de nivel secundaria de donde se obtuvo como resultado que el 82,0 % de la población considera que la calidad del servicio educativo es buena, midiendo fiabilidad, seguridad y empatía tanto del personal docente como administrativo: el 18,0 % consideró que la calidad del servicio no siempre satisface sus expectativas, ya que han tenido malas experiencias con el personal, con una muestra de 149 elementos, se observa que de acuerdo al programa de fiabilidad Alfa de Cronbach el nivel de confianza de la variable es estudio es de 0,751.

Huarcaya (2021), en su estudio sobre la gestión escolar con la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria, presentó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y nivel correlacional, aplicando una encuesta como técnica, mediante un cuestionaron de 48 ítems; empleando una población de 74 estudiantes de la cual se extrajo una muestra de 62 participantes obteniendo resultados que indican que un 72,6 % (45) de encuestados consideran regular la calidad del servicio educativo, un 24,2 % (15) que es mala, y el 3,2 % (3) la

consideran buena; con una significancia de 0,522 lo que significa una correlación positiva que avala la hipótesis que existe una relación significativa entre el uso de entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo, es decir, que una eficiente gestión en la escuela, causa efectos positivos sobre la calidad del servicio o viceversa.

Chapilliquén (2020) en su investigación sobre el progreso de competencias digitales de estudiantes nivel secundaria, recabó los datos a través de un enfoque cuantitativo, con un nivel explicativo de comprobación de una hipótesis causal, empleando como instrumento el cuestionario a una muestra de 162 estudiantes divididos en dos grupos. Dicha investigación tuvo como propósito dar a conocer el desenvolvimiento de la competencia digital con apoyo de la Plataforma Edmodo en estudiantes de secundaria. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, como de nivel explicativo, además, se utilizaron cuestionarios para recabar información de las variables, aplicados a 162 estudiantes que fueron divididos en dos grupos. Los resultados arrojan que el 85,4 % tiene un nivel alto de conocimiento y el 79,3 % tiene un nivel alto de uso de la herramienta digital; el 79,3 % tiene un nivel medio de acceso y procesamiento de la información digital, el 58.3 % tiene un nivel medio de ética en el uso de la información digital y un 54,9 % tiene un nivel medio de comunicación de diferentes formatos digitales. El nivel de significancia es $\alpha = 0,05$; lo que permite comprobar que la plataforma Edmodo posee efectividad sobre la labor conjunta estudiantil permitiendo interactuar entre los miembros que son parte del proceso educativo (estudiante, docente).

Vera (2021), en su estudio referente al uso de la plataforma Edmodo y su posible efecto sobre las competencias de ciencias sociales en estudiantes de secundaria, presenta una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y nivel correlacional, aplicando la técnica de la encuesta a través del instrumento del cuestionaron; empleando una muestra de 70 alumnos en la cual arrojó de resultado que el 9 % (nunca usa Edmodo, 54 % lo usa a veces y un 37 % lo usa siempre. Esta investigación presentó un grado de correlación positiva de 0.621, adicionalmente el Rho-Spearman 0,621 y la significancia bilateral es 0.00, por lo tanto y siendo menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, avalando la hipótesis que existe una relación significativa entre el uso de Edmodo y las competencias en un

área académica, enfocada desde la perspectiva de los estudiantes, es decir que la instauración óptima de la Plataforma Edmodo, causa efecto significativo sobre las competencias del área sociales, enfocada desde la perspectiva de los estudiantes.

La presente investigación contiene teorías que sirven de base como fundamento para implementar la plataforma educativa Edmodo. De acuerdo a León (2021) el Conductismo de Skinner propone un modelo pedagógico donde el conocimiento se comprende como una suma de informaciones obtenidas de forma lineal, dejando de lado procesos cognoscitivos, centralizando el desarrollo del aprendizaje en el educador con un papel transmisor de conocimiento y administrador de disciplina, apoyado en el estímulo y castigo hacia los estudiantes.

El Cognitivismo es una teoría expuesta por Piaget entre los años 1950 y 1955, que postula que se debe orientar los contenidos educativos y adquisición de conocimiento de acuerdo con la edad y la maduración biológica que atraviesan los individuos. Esta teoría pedagógica descentraliza al docente, pues se enfoca en la relación del estudiante con su mundo exterior mediante los sentidos y el aprendizaje significativo que puede gracias a sus habilidades complejas cognitivas (Saldarriaga et al., 2016)

El Construccionismo, de acuerdo a Saldarriaga (2016), propone que el proceso de aprendizaje es complejo, pues el conocimiento es una construcción propia del sujeto que se realiza en cualquier entorno con el que tenga interacción; de esta forma coloca al estudiante como un ser capaz de procesar e interpretar la información para convertirla en un nuevo conocimiento, logrando realizar nuevas construcciones mentales a partir de cada experiencia previa. De acuerdo a Requena (2008) en la actualidad el uso de las TICs fortalece el aprendizaje constructivista, pues su entorno permite actividades de exploración y creación del conocimiento.

Finalmente, Siemens propuso una nueva teoría llamada Conectivismo, tomando como base el Conductismo, el Cognitivismo y el Construccionismo, en la que presentó un modelo de aprendizaje más allá del individuo, entendiendo que el proceso de adquirir conocimiento puede estar fuera de cada individuo, siendo encontrado en organizaciones o bases de datos. Esta teoría es el paradigma educativo moderno del período digital, debido a que la tecnología ha generado un

impacto en la manera en que nos relacionamos por la ilimitada accesibilidad a la información y bajo esta premisa el aprendizaje se convierte en la capacidad de reconocer los flujos de la información relevante y poder seguir este flujo para adquirir un conocimiento significativo (Santander, 2018).

Edmodo es una red creada en el 2008 con fines educativos y de corte global, que promueve la conexión de alumnos con otros usuarios y los recursos que sean necesarios para alcanzar su mayor potencial. Con usuarios de escuelas alrededor del mundo que superan los 100 millones, lleva a docentes, estudiantes y padres de familia más de 700 millones de recursos educativos. De esta manera, esta plataforma fomenta la conectividad de la comunidad educativa permitiendo la interacción de sus miembros. La plataforma ofrece herramientas de comunicación que permite interactuar a través de publicaciones y mensajes, adicionalmente ofrece una comunidad para la interacción con otros docentes para compartir experiencias y recursos pedagógicos. Contiene herramientas de organización a través de carpetas y planificadores integrados, y herramientas de evaluación a través de asignaciones, mediante cuestionarios interactivos y juegos en línea. En adición, Edmodo permite a los padres de familia la comunicación permanente con los docentes a través de su servicio de mensajería con reportes de calificaciones, permitiendo un mejor control y registro de progreso des estudiante (Edmodo, 2021).

Para Diaz (2017), Edmodo permite la comunicación virtual entre estudiantes y docentes, interactuando a través de mensajes y aportes de las actividades asignadas, la plataforma permite adjuntar archivo de diferentes tipos y enlaces, establecer actividades calendarizadas, así como evaluaciones y retroalimentación de las actividades. Entre los beneficios de Edmodo se encuentran que el servicio es gratuito, permite el registro de estudiantes, en su mayoría, menores de edad; por tal motivo la página es privada y cuenta con acceso restringido a través de un usuario y contraseña, de forma que los docentes puedan contralar el ingreso solo de los estudiantes y evitar así que personas ajenas a la comunidad educativa ingresen.

Solis (2017) destaca entre las principales funciones de Edmodo: la gestión académica a través de asignaciones y gestión de calificaciones, privacidad con cuentas y usuarios asignados para el ingreso, la comunicación mediante

herramientas de mensajería, fácil acceso para los padres de familia que facilita el control y seguimiento de progreso, los recursos educativos en diferentes tipos de formatos, creación de comunidades que permiten agrupar a docentes y alumnos de la institución educativa. Adicionalmente reconoce algunas características: incentiva el auto aprendizaje a través de la creación de conexiones, fomenta el trabajo colaborativo, incrementa la identificación con la comunidad educativa, prepara a los estudiantes para la convivencia virtual manteniendo su privacidad.

Para Durak (2017) Edmodo incrementa la accesibilidad, tanto para docentes estudiantes e incluso padres de familia, ya que pueden acceder en cualquier lugar y momento. Edmodo presenta un proceso que permite el control del aula, ya que los alumnos necesitan ingresar a través de usuario y contraseña; una vez dentro del aula virtual la interacción se realiza a través de asignaciones y actividades empleando diversas herramientas de la aplicación. Gracias a sus funciones y herramientas Edmodo puede ser empleado por el docente en dos escenarios: para la ejecución del curso de forma sincrónica o como respaldo a través de actividades de forma asincrónica.

De acuerdo a Arréguez y Fernández (2020) indicaron que Edmodo es una herramienta idónea para la expansión del aula por su interfase y entorno amigable, tanto para estudiantes como docentes; la plataforma permite una amplia variedad de actividades para interactuar con los estudiantes y promover que estos participen activamente, favoreciendo su autonomía y la construcción de nuevos aprendizajes. Edmodo permite que la transición de educación presencial a virtual sea una experiencia enriquecedora con nuevas oportunidades de aprendizaje.

Referente a las dimensiones de Edmodo se considera como primera dimensión a la interactividad, comprendido como los recursos y herramientas que brinda la plataforma a los usuarios para relacionarse tanto con otros usuarios, como con el entorno y sus contenidos (Del valle, 2019). Dentro de esta dimensión podemos destacar dos indicadores: (a) comunicación, calidad de las herramientas para comunicarse con otros estudiantes y docentes (b) asignaciones, entrega de tareas y retroalimentación

Como segunda dimensión se considera flexibilidad, comprendido la adaptabilidad de la plataforma a las necesidades de los usuarios; también permite

al usuario gestionar de forma eficiente su tiempo disponible, así como los horarios de entrada a la plataforma y los espacios adaptados para este fin. En cuanto a la curva de aprendizaje, se encuentra relacionada a las capacidades de cada usuario y al objetivo curricular (Del valle, 2020). Dentro de esta dimensión podemos destacar dos indicadores: (a) adaptabilidad, comprendido como la cantidad de tiempo que destinan los estudiantes al estudio en la plataforma, (b) resultados de aprendizaje, comprendido como la percepción del alumno sobre el nivel de ayuda que le brinda la plataforma para alcanzar los logros establecidos, (c) evaluación, la percepción de los alumnos sobre las evaluaciones en sus diferentes modalidades.

Como tercera dimensión se considera: ubicuidad, referido a la característica de estar presente y tener acceso a la plataforma en diferentes lugares con internet, lo que permite accesibilidad a pesar de la ubicación del usuario los dispositivos que emplee para el acceso (Del valle, 2019). Dentro de esta dimensión podemos destacar dos indicadores: (a) accesibilidad, comprendido como el grado de facilidad para acceder y navegar en la plataforma, (b) conectividad, comprendido como la calidad de internet que tienen los estudiantes, (c) uso de dispositivos digitales, referido a la relación con os tipos de dispositivos usados por los estudiantes.

La cuarta dimensión considerada a la escalabilidad, es la cualidad de incrementar su capacidad de trabajo o el tamaño del sistema sin involucrar el desarrollo normal de sus funciones (Del valle, 2019). Dentro de esta dimensión podemos destacar los indicadores: (a) innovación, comprendido como los nuevos contenidos y recursos que presenta el sistema, (b) capacidad interna, comprendido como la capacidad del sistema para mantener su normal funcionamiento con archivos en diferentes formatos y tamaños.

Como quinta dimensión se considera la persuabilidad, término que refiere a las palabras persuasión y usabilidad, permitiendo la integración de cuatro cualidades: funcionalidad, interactividad, usabilidad y ubicuidad, características que cumple Edmodo de forma cabal. Adicionalmente su semejanza con Facebook contribuye a que la navegación y gestión de herramientas y comunicación sea de fácil acceso para el estudiante y el resto de usuarios de la comunidad educativa (Del valle, 2019). Dentro de esta dimensión podemos destacar los indicadores: (a) persuasión, comprendido como la capacidad de persuadir sobre algunas

decisiones del usuario en relación a la plataforma (b) usabilidad, que comprende la percepción que tienen los estudiantes acerca de la utilidad y nivel de uso de los recursos y herramientas.

En relación a la segunda variable Arellano (2017) reconoce la calidad de servicio como un concepto estrechamente ligado a la satisfacción del cliente, que comprende que el servicio cubra e incluso supere lo que se ha ofrecido; relacionado con la percepción y las expectativas del cliente, por lo que el instrumento de medición y evaluación que emplean las empresas debe ser la permanente comunicación y retroalimentación del servicio brindado. El autor recalca dos aspectos muy relevantes: conocimiento pleno de los clientes, tanto necesidades como expectativas, y manejo de personal idóneo y capacitado para esta función.

Camino et al., (2017) describe al servicio como un producto mixto, con mayor porcentaje de características intangibles, pero algunas tangibles que la percepción del cliente con la intervención decisiva del factor humano; los autores reconocen cinco dimensiones en relación a la valoración de la calidad del servicio de los clientes: (a) Confiabilidad, comprendida como la capacidad de ofrecer un servicio de una forma exacta, consciente y segura, (b) Respuesta, es decir mide la puntualidad de la entrega de un servicio, (c) Seguridad, el grado de conocimiento y manejo de habilidades blandas de los empleado, (d) Empatía, atención personalizada y con protocolos de atención establecidos, (e), Tangibles, referido a la valoración del aspecto físico del servicio.

Afshan (2018) indicó que la calidad de servicio en el ámbito educativo no es sólo importante, sino esencial como indicador de excelencia educativa; ya que la valoración positiva sobre la calidad del servicio ejerce influencia directa en la satisfacción de la población estudiantil, logrando incrementar la cantidad de usuarios por las referencias e imagen positiva.

Para Mateos (2019) el concepto de calidad ha evolucionado en el tiempo, desde ser reconocido como un atributo de un producto o servicio, hasta la actualidad donde la calidad involucra a todos los aspectos de una empresa. Actualmente la calidad se reconoce como la capacidad de mantener una mejora continua del producto o servicio para ser competitivos y mantenerse en el mercado; bajo esta premisa es importante que el personal se sienta involucrado y

comprometido, dispuestos a acceder a programas de capacitación y aprendizaje; siempre incluyendo la retroalimentación del cliente como un indicador primario de desempeño. El autor reconoce tres dimensiones importantes en la calidad del servicio: (a) Calidad en la atención al cliente, comprendido como la medición de la experiencia integral del cliente del producto o servicio, (b) Comunicación, comprendida como la forma en que las empresas crean vínculos con los clientes y (c) Gestión de quejas y reclamos, comprendida como la capacidad de la empresa de afrontar las disconformidades, convertirlas en información valiosa de su servicio y convertirla en oportunidades de mejora.

Referente a las dimensiones de calidad de servicio que se considera las dimensiones propuestas por Mateos (2019): Calidad en la atención al cliente, comprendido como la medición de la experiencia integral del cliente del producto o servicio, esta dimensión permite detectar, corregir y evitar las posibles disconformidades que se produzcan en relación al servicio brindado; para esta dimensión se consideran los indicadores (a) el rendimiento percibido, comprendido como el logro que los estudiantes consideran haber alcanzado tras el uso del servicio (b) expectativas, referido a lo que los estudiantes esperan recibir del servicio educativo y (c) nivel de satisfacción, comprendido como el grado de conformidad de los estudiantes con el servicio, relacionado con el grado de lealtad.

Como segunda dimensión se considera la comunicación, comprendida como la forma en que las empresas crean vínculos con los clientes para generar una relación a largo plazo, especialmente importante en una institución educativa, que genere imagen de marca positiva y valor en el mercado (Mateos, 2019), para esta dimensión se consideran los indicadores (a) seguridad, comprendido como la percepción de los estudiantes del nivel de conocimiento del personal sobre las características, ventajas y adaptabilidad del servicio (b) confiabilidad, comprendido como la capacidad de conocer las necesidades de cada cliente para orientarlo al servicio más necesario generando confianza, (c) escucha activa, comprendida como la capacidad de comprender al cliente y expresar nuestra respuesta de forma clara, (d) asertividad refiriéndose a la capacidad de expresar ideas de forma clara, objetiva y directa, sin transgredir al interlocutor, (e) empatía, comprendida como la percepción del estudiante para sentirse comprendido.

Como tercera dimensión se considera gestión de quejas y reclamos, comprendida como la capacidad de la empresa de afrontar las disconformidades, convertirlas en información valiosa de su servicio y convertirla en oportunidades de mejora (Mateos, 2019). Para esta dimensión se consideran los indicadores (a) disposición de la organización para resolver problema, comprendida como la capacidad de quien brinda la atención y servicio de mantener una actitud enfocada en la resolución de problemas, (b) eficacia en la resolución de conflictos, la capacidad de identificar el problema, gestionarlo y mantener al cliente informado y (c) tiempo oportuno para resolución de quejas y reclamos; comprendido como la capacidad de responder dentro de un plazo establecido.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación fue de tipo aplicado, de acuerdo se encontró orientada a resolver de forma objetiva y práctica la problemática planteada, basada en la investigación pura que brinda el marco teórico (Ñaupas et al., (2018). La investigación buscó resolver el problema planteado sobre la influencia del uso de Edmodo en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria con la ayuda de las teorías y antecedentes existentes de las investigaciones previas.

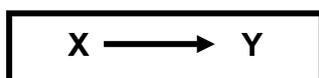
La investigación fue de nivel explicativo y nos permitió entender las causas de los hechos o fenómenos de diferentes tipos, las condiciones en que se presentaron y la relación con dos o más variables (Hernández et ál., 2014). Mediante la investigación se buscó entender la influencia del uso de la plataforma Edmodo en la calidad de servicio, enfocado desde la perspectiva de los estudiantes de secundaria.

El enfoque empleado fue cuantitativo, debido a que la investigación se encontró centrada en el análisis numérico de los datos obtenidos a través de preguntas específicas sobre el fenómeno o variables de estudio, permitiendo plasmarlos en indicadores estadísticos y tablas para realizar una interpretación objetiva. Este enfoque tuvo el objetivo de interpretar la realidad a través de instrumentos medible y cuantificables (Pimienta. 2012). La presente investigación toma datos recabados acerca del uso de la plataforma Edmodo y la calidad de servicio a través de la elaboración del instrumento del cuestionario, elaborado para la población estudiantil de alumnos de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino.

Se aplicó el método hipotético – deductivo, de acuerdo a Ñaupas (2014) este método parte de la hipótesis a la deducción para determinar la veracidad de los fenómenos o hechos mediante el principio de falsación, a través de cuatro pasos establecidos: observación del problema, formulación de hipótesis, deducción de las consecuencias y verificación. Esta investigación planteó la hipótesis que el uso de la plataforma Edmodo influye en la calidad de servicio, bajo la percepción de los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan pablo Peregrino,

siguiendo los pasos establecidos que nos lleven a la verificación que determine la veracidad de dicha hipótesis.

Se empleó el diseño es no-experimental, porque no se expuso a los estudiantes a condiciones especiales, para poder analizar en la realidad actual si el uso de la plataforma Edmodo influye en la perspectiva de los estudiantes sobre la calidad del servicio. Hernández et ál (2014), menciona que el diseño no experimental se basa en la observación de los fenómenos analizables en su estado natural, describiendo la relación causa efecto de las variables en un tiempo y contexto determinado. Se presenta el gráfico que corresponde a este estudio según Hernández et al. (2014, p. 157) es:



Dónde: X representa el uso de la plataforma Edmodo, Y es la calidad de servicio y \longrightarrow represente la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Edmodo

Definición conceptual: De acuerdo a Diaz (2017), Edmodo es una plataforma educativa gratuita que permite la comunicación virtual entre estudiantes, docentes y padres de familia, interactuando a través de diversas herramientas gestión que y recursos pedagógicos.

Definición operacional: Esta variable será medida por un cuestionario de 27 ítems, con valoración de la escala de Likert.

V2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Para Mateos (2019) la calidad de servicio es un concepto ligado a la satisfacción del cliente, relacionado con la percepción subjetiva de los clientes y la valoración de su experiencia integral.

Definición operacional: La calidad de servicio es evaluada desde la percepción de los alumnos de secundaria, será medida por un cuestionario de 24 ítems, con valoración de la escala de Likert con cinco posibles respuestas.

3.3 Población, muestra y muestreo

Respecto al universo poblacional, el cual fue integrado por 264 estudiantes comprendidos desde el primer al quinto grado de secundaria de las dos sedes del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de la Paz. De acuerdo a Hernández et al., (2014), el término población se le atribuye a un conglomerado de posibles casos que poseen algunas especificaciones concretas similares, los cuales son punto de investigación.

Tabla 1

Población de estudio

Institución educativa	Grado	N° de estudiantes
Consortio Educativo Jua Pablo Peregrino	1°	67
	2°	52
	3°	43
	4°	56
	5°	46
Total		264

La muestra estará conformada por 157 estudiantes comprendidos entre el primer y quinto año de secundaria; de acuerdo Cabezas et ál. (2018), la muestra es la selección de una porción de la población, seleccionada para para ser analizada y poner en evidencia aspectos relevantes que puedan ser replicados al total de la población.

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula con un grado de confianza de 95% y un margen de error del 5%:

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

Dónde:

“n = ?; N = Población; Z = % Confianza (95%); E = % Error (5%); p = Ocurrencia (50%); q = No ocurrencia (50%)”

Cabe resaltar se empleó una población para este estudio de 265 estudiantes de nivel secundario, de donde se realizó el cálculo muestral:

$$\frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)(265)}{(0.05)^2(264-1)+(1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

n = 157.

Para Hernández, et al (2014) el muestro es el proceso para seleccionar un grupo de individuos de una población para recabar datos sobre un fenómeno; el muestreo realizado es probabilístico, ya que las unidades muestrales fueron tomadas en cuenta de manera aleatoria.

Tabla 2

Muestra de estudio

Institución educativa	Grado	Población	Factor	Muestra
Consortio Educativo Jua Pablo Peregrino de la Paz	1°	67	0,596	40
	2°	52	0,596	31
	3°	43	0,596	26
	4°	56	0,596	33
	5°	46	0,596	27
Total		264		157

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta; considerando que para Hernández y et al, (2014), la técnica el conjunto de actividades que emplea el investigador para hacer posible la recolección de datos de las variables propuestas.

El instrumento seleccionado es el cuestionario, elaborado con 51 preguntas direccionadas a la muestra establecida con la finalidad de recabar datos sobre las variables de Edmodo y la calidad de servicio. Cabe resaltar para Ñaupas (2014) es un instrumento a través del cual se formulan una serie de preguntas escritas en un documento o cédula, estas preguntas deber guardar estrecha relación con la hipótesis y las variables, ya que su finalidad es recolectar datos para comprobar la veracidad de la hipótesis.

Tabla 3*Operacionalización de Edmodo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Interactividad	-Comunicación e interacción.	1, 2, 3		Deficiente 28 - 65
	-Asignaciones, entrega de asignaciones	4, 5, 6		
Flexibilidad	-Adaptabilidad al estudiante	7, 8		Moderado 66 - 103
	-Resultado sobre el aprendizaje	9, 10, 11, 12	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3	
Ubicuidad	-Accesibilidad	13, 14, 15	Casi nunca = 2	Eficiente 104 - 40
	-Conectividad	16, 17	Nunca = 1	
Escalabilidad	-Uso de dispositivos digitales	18, 19		
	-Innovación	20, 21		
Persuabilidad	-Capacidad interna	22, 23, 24		
	-Persuasión	25, 26		
	-Usabilidad	27, 28		

Nota. Dimensiones de María Elena del Valle Mejías

Tabla 4*Operacionalización de calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Calidad de atención al cliente	-Rendimiento percibido	1, 2		Bajo 24 – 56
	-Expectativas	3, 4, 5		
	-Nivel de satisfacción	6, 7	Totalmente en desacuerdo = 1	
Comunicación	-Seguridad	8, 9	En desacuerdo = 2	Medio 57-89
	-Confiable	10, 11	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3	
	-Escucha activa	12, 13	De acuerdo = 4	
	-Asertividad	14, 15	Totalmente de acuerdo = 5	
	-Empatía	16, 17, 18		
D3: Quejas y reclamos	-Disposición para resolver problema	19, 20, 21		Alto 90-120
	-Eficacia en la resolución de conflictos	22, 23, 24		

Nota. Dimensiones de Miguel Ángel Mateos de Pablo Blanco

Tabla 5*Ficha técnica de la variable Edmodo*

Nombre:	Cuestionario: Edmodo
Autor:	Bach. Roxana Olga Cortez Ferrari
Año:	2021
Lugar:	San Martin de Porres, Lima.
Objetivo:	Recoger información sobre Edmodo
Muestra:	157 estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino.
Confiabilidad	0,975 de alfa de Cronbach.
Escala de medición	Likert, ordinal: (1) Nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.
Niveles	Deficiente (28 - 65), moderado (66 - 103), eficiente (104 - 140)
Cantidad de ítems:	27 ítems.
Tiempo:	30 minutos aprox.

Tabla 6*Ficha técnica de la variable calidad de servicio*

Nombre:	Cuestionario: Calidad de servicio
Autor:	Bach. Roxana Olga Cortez Ferrari
Año:	2021
Lugar:	San Martin de Porres, Lima.
Objetivo:	Recoger información sobre calidad de servicio
Muestra:	157 estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino.
Confiabilidad	0,975 de alfa de Cronbach.
Escala de medición	Likert, ordinal: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)
Niveles	Bajo (24 - 56), medio (57 - 89), alto (90 - 120)
Cantidad de ítems:	24 ítems.
Tiempo:	30 minutos aprox.

Tabla 7*Baremación de las variables y dimensiones*

Variable independiente	Deficiente	Moderado	Eficiente
Edmodo	28-65	66-103	104-140
D1: Interactividad	6-14	15-23	24-30
D2: Flexibilidad	6-14	15-23	24-30
D3: Ubicuidad	7-16	17-26	27-35
D4: Escalabilidad	5-11	12-18	19-25
D5: Persuabilidad	4-9	10-15	16-20
Variable dependiente	Bajo	Medio	Alto
Calidad de servicio	24-56	57-89	90-120
D1: Calidad de atención al cliente	7-16	17-26	27-35
D2: Comunicación.	11-25	26-39	40-55
D3: Gestión de quejas y reclamos	6-14	15-23	24-30

3.5 Procedimientos

Para elaborar la investigación consideramos algunos pasos que se realizaron de modo secuencial, tales como:

Búsqueda y clasificación de fuentes para elaboración del marco teórico, a fin de proporcionar antecedente nacionales e internacionales que aporten referencias sobre estudios previos de las variables seleccionadas; de la misma manera se seleccionaron teorías que definan y presenten las dimensiones de las variables.

Posteriormente se solicitó formalmente al director de la institución educativa los permisos necesarios, tanto para el uso del nombre de la institución, como para la aplicación de los instrumentos.

En base a la información obtenida y orientados al objetivo de estudio, se desarrollaron los instrumentos que nos permiten recolectar la data para su análisis y tabulación.

3.6 Método de análisis de datos

Los resultados recolectados de cada variable fueron sistematizados en una data, con la finalidad de almacenar toda la información recabada posterior a la aplicación de los instrumentos.

El análisis estadístico fue realizado con apoyo del software SPSS donde se colocaron los datos previamente almacenados.

Luego se realizaron tablas y gráficos estadístico representando los resultados, consiguiendo elaborar un resumen de la información que presenta cada variable.

En relación a la estadística inferencial se contrastó la normalidad con la prueba de Shapiro (<50) y Kolmogorov (>50) para comprobar las hipótesis establecidas.

Tabla 8

Prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Uso de Edmodo	,080	157	,015	,979	157	,016
Interactividad	,117	157	,000	,963	157	,000
Flexibilidad	,117	157	,000	,954	157	,000
Ubicuidad	,103	157	,000	,917	157	,000
Escalabilidad	,112	157	,000	,967	157	,001
Persuabilidad	,145	157	,000	,958	157	,000
Calidad de servicio	,068	157	,076	,965	157	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad (Anexo 10) evidenció a través de sus resultados que la significancia de las dimensiones menor a 0.05, permitiendo rechazar Ho, y llegando a concluir que ambas variables, Edmodo y calidad de servicio, y las dimensiones interactividad, flexibilidad, ubicuidad, escalabilidad y persuabilidad cuentan con una distribución no normal, de tal forma que se eligió refrendar las hipótesis a través de la regresión logística ordinal.

3.7 Aspectos éticos

La ética en el ámbito profesional es una cuestión moral que tiene relación con las acciones que se realizan al cumplir una función, debiendo estar enmarcadas en normas explícitas e implícitas orientadas al bienestar social (Abreu, 2017). Bajo esta premisa, para la elaboración del presente estudio se consideró aspectos como los permisos respectivos, tanto para el uso del nombre de la institución educativa, como para la aplicación de los instrumentos; de igual manera se mantiene la reserva de la identidad de los estudiantes que participaron en el dicho estudio. Es importante mantener la objetividad, por lo que no se manipularon los datos obtenidos, adicionalmente se respetó los formatos establecidos por las normas APA en su actual edición y la propiedad intelectual de los autores empleados para la investigación.

IV. RESULTADOS

Uso de Edmodo vs calidad del servicio

En relación a la tabla 9 figura 1, de los 157 estudiantes que integraron el estudio, el 22,9 % de estudiantes usan la plataforma Edmodo de forma moderada, el 10,8 % de estudiantes percibe que la calidad del servicio es de nivel medio, el 12.1 % se encontró en el nivel alto de la calidad del servicio, además, el 77.1 % de estudiantes perciben un uso de la plataforma Edmodo de manera eficiente, donde el 7.6 % percibió que la calidad del servicio es de nivel medio y el 69.4 % que es de nivel alto. Los resultados mostraron que la mayoría de estudiantes perciben como alta la calidad de servicio gracias a la valoración de la interactividad, flexibilidad, ubicuidad, persuasibilidad y escalabilidad de Edmodo.

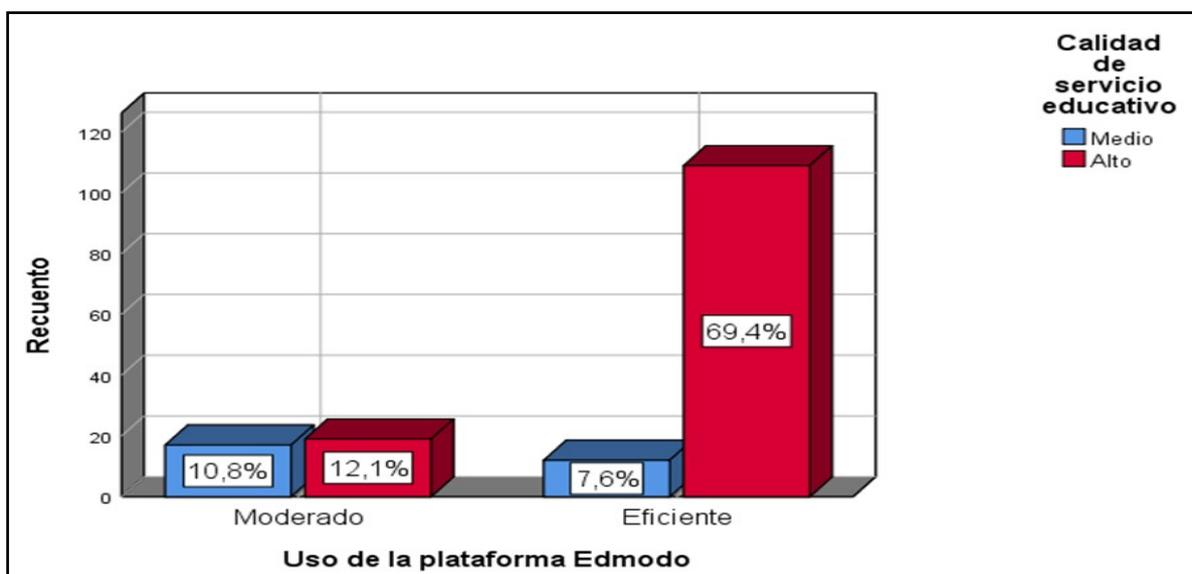
Tabla 9

Cruce entre el uso de Edmodo y calidad del servicio

			Calidad del servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Uso de Edmodo	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Moderado	Recuento	0	17	19	36
		% del total	0,0%	10,8%	12,1%	22,9%
	Eficiente	Recuento	0	12	109	121
		% del total	0,0%	7,6%	69,4%	77,1%
Total		Recuento	0	29	128	157
		% del total	0,0%	18,5%	81,5%	100,0%

Figura 1

Descriptivo del uso de Edmodo y calidad del servicio



Interactividad vs calidad del servicio

En relación a la tabla 10 y figura 2, de los 157 estudiantes del estudio, el 0.6% de estudiantes perciben una interactividad deficiente, el 0,6 % se encontró en el nivel alto de la calidad del servicio, adicionalmente el 35.7 % de estudiantes perciben una interactividad moderada donde el 12.1% consideró que la calidad del servicio es de nivel medio y el 23.6 % en nivel alto. El 63.7 % de estudiantes percibe una interactividad eficiente, de los cuales el 6.4 % se ubicó en un nivel medio de la calidad del servicio, y el 57.3 % indica un nivel alto. Los resultados mostraron que la percepción de la alta calidad de servicio de los estudiantes se debe a la valoración de la comunicación e interacción de la interactividad de Edmodo.

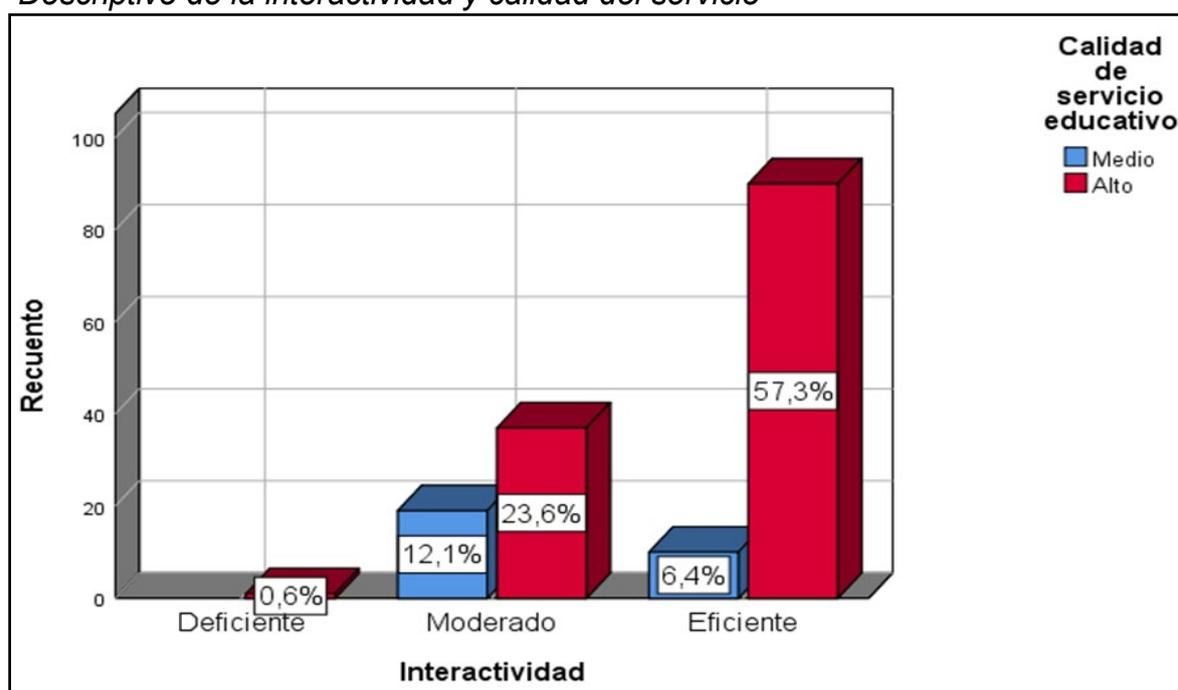
Tabla 10

Cruce entre la interactividad y calidad del servicio

		Calidad del servicio			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Interactividad	Deficiente	Recuento	0	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%
	Moderado	Recuento	0	19	37
		% del total	0,0%	12,1%	23,6%
	Eficiente	Recuento	0	10	90
		% del total	0,0%	6,4%	57,3%
Total		Recuento	0	29	128
		% del total	0,0%	18,5%	81,5%

Figura 2

Descriptivo de la interactividad y calidad del servicio



Flexibilidad vs calidad del servicio educativo

En relación a la tabla 11 y figura 3, de los 157 estudiantes del estudio, el 0.6 % de estudiantes perciben que la flexibilidad es deficiente, de ellos el 0.6 % se ubicó en el nivel medio de la calidad del servicio, adicionalmente, el 29.9 % de estudiantes perciben una flexibilidad moderada, de ellos el 11.5 % percibió que la calidad del servicio es de nivel medio y el 18.5 % que es de nivel alto. El 69.4 % de estudiantes percibe una flexibilidad eficiente, donde el 6.4 % se ubicó en el nivel medio de calidad del servicio y el 63.1 % indicó un nivel alto. Los resultados mostraron que la percepción de la alta calidad de servicio de los estudiantes se debe a la valoración de la adaptabilidad y resultados del aprendizaje de la flexibilidad de Edmodo.

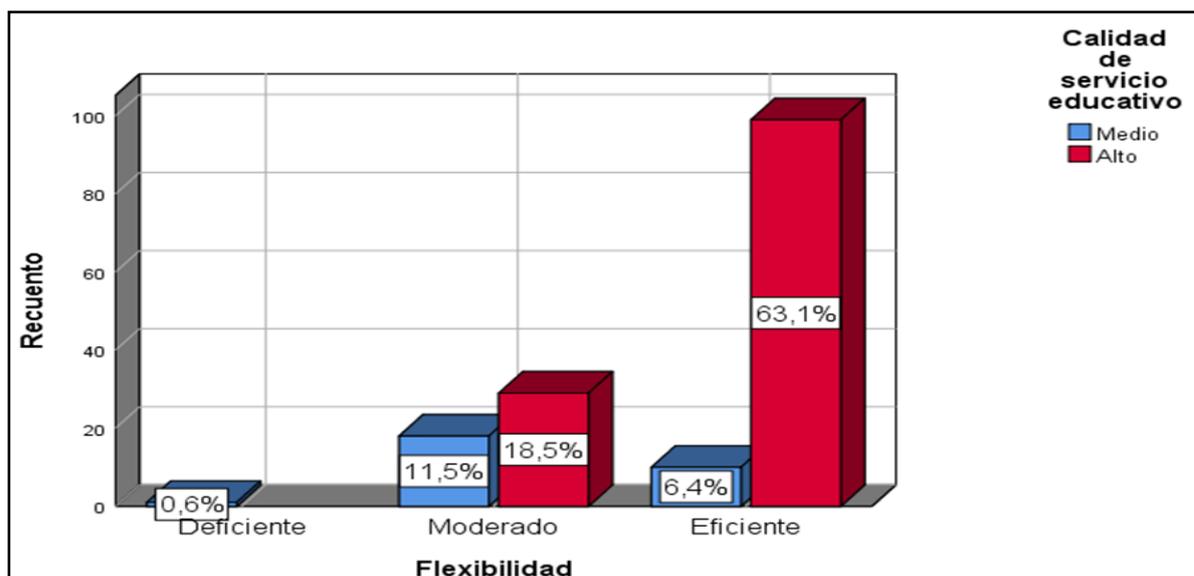
Tabla 11

Cruce entre la flexibilidad y calidad de servicio

			Calidad del servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Flexibilidad	Deficiente	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
	Moderado	Recuento	0	18	29	47
		% del total	0,0%	11,5%	18,5%	29,9%
	Eficiente	Recuento	0	10	99	109
		% del total	0,0%	6,4%	63,1%	69,4%
Total	Recuento	0	29	128	157	
	% del total	0,0%	18,5%	81,5%	100,0%	

Figura 3

Descriptivo de la flexibilidad y calidad del servicio



Ubicuidad vs calidad del servicio educativo

En relación a la tabla 12 y figura 4, de los 157 estudiantes del estudio, el 0.6 % de estudiantes perciben una ubicuidad deficiente, donde el 0.6 % se ubicó en el nivel alto de la calidad del servicio, adicionalmente, el 22.3 % de estudiantes perciben una ubicuidad moderada, de los cuales el 10.8% percibió que la calidad del servicio es de nivel medio y el 11.5 % en nivel alto. El 77.1 % de estudiantes percibe una ubicuidad eficiente, donde el 7.6 % se ubicó en el nivel medio de la calidad del servicio y el 69.4 % indicó un nivel alto. Los resultados mostraron que la percepción de la alta calidad de servicio de la mayoría de los estudiantes se debe a la valoración de la accesibilidad, conectividad y facilidad para ser usada en diferentes plataformas digitales, como indicadores de la ubicuidad de Edmodo.

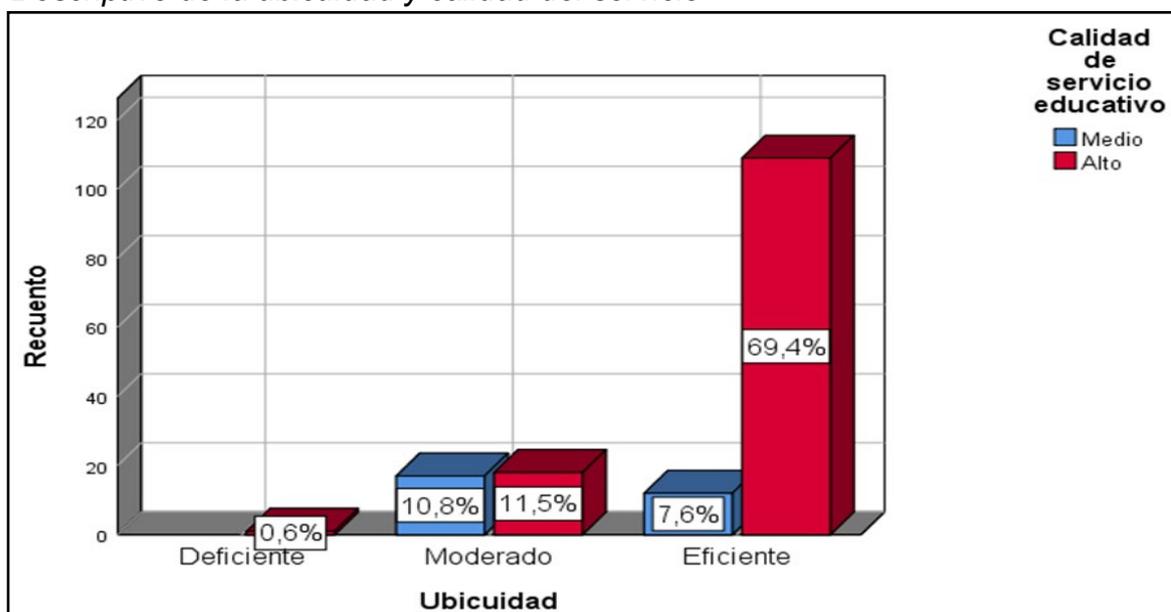
Tabla 12

Cruce entre la ubicuidad y calidad del servicio

			Calidad del servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Ubicuidad	Deficiente	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
	Moderado	Recuento	0	17	18	35
		% del total	0,0%	10,8%	11,5%	22,3%
	Eficiente	Recuento	0	12	109	121
		% del total	0,0%	7,6%	69,4%	77,1%
Total		Recuento	0	29	128	157
		% del total	0,0%	18,5%	81,5%	100,0%

Figura 4

Descriptivo de la ubicuidad y calidad del servicio



Escalabilidad vs calidad del servicio

En relación a la tabla 13 y figura 5, de los 157 estudiantes del estudio, el 1.3 % de estudiantes perciben una escalabilidad deficiente, donde el 0,6% se ubicó en el nivel medio de la calidad del servicio y el 0,6 % en nivel alto. El 43.9% de estudiantes perciben una escalabilidad moderada, de los cuales el 12.1 % percibió que la calidad del servicio educativo es de nivel medio y el 31.8 % en nivel alto, finalmente, el 54.8 % de estudiantes percibe una escalabilidad eficiente, de los cuales el 5.7 % se ubicó en el nivel medio de la calidad del servicio y el 49.0 % en nivel alto. Los resultados mostraron que la valoración de aproximadamente la mitad de los estudiantes de la innovación y capacidad de almacenamiento que miden la escalabilidad no es tan alta como otros indicadores, por lo que la calidad de servicio en este resultado es menos elevada en relación a otras dimensiones.

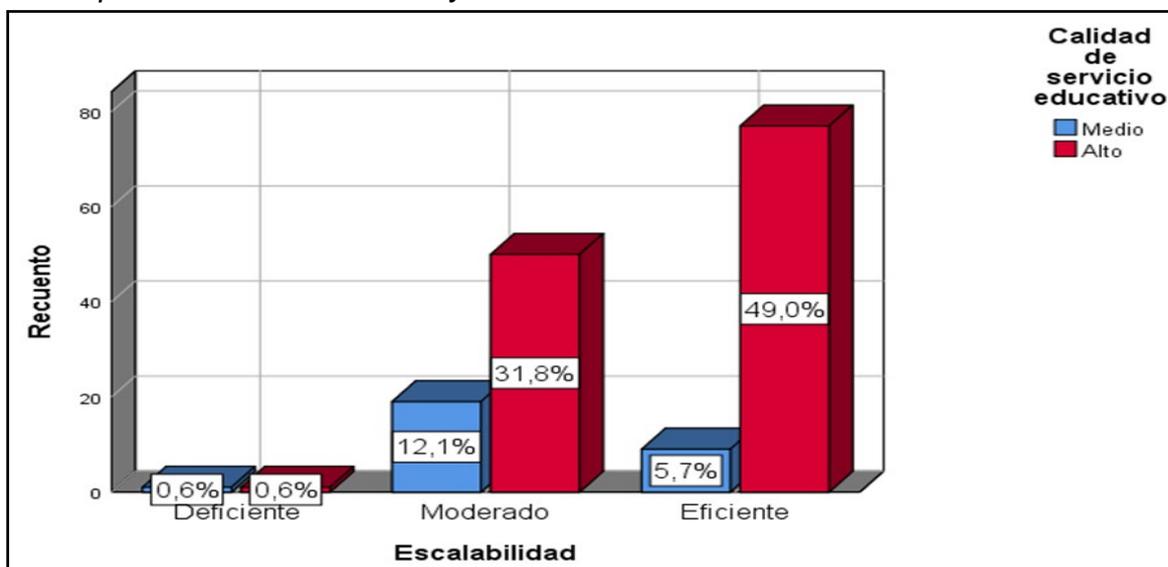
Tabla 13

Cruce entre la escalabilidad y calidad del servicio

			Calidad del servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Escalabilidad	Deficiente	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	0,6%	0,6%	1,3%
	Moderado	Recuento	0	19	50	69
		% del total	0,0%	12,1%	31,8%	43,9%
	Eficiente	Recuento	0	9	77	86
		% del total	0,0%	5,7%	49,0%	54,8%
Total		Recuento	0	29	128	157
		% del total	0,0%	18,5%	81,5%	100,0%

Figura 5

Descriptivo de la escalabilidad y calidad del servicio



Persuabilidad vs calidad del servicio

En relación a la tabla 9 y figura 6, de los 157 estudiantes de estudio, el 1.3% de estudiantes perciben una persuabilidad deficiente, donde el 0,6% se ubicó en el nivel medio de la calidad del servicio y el 0,6% en nivel alto, además, el 42.0 % de estudiantes perciben una persuabilidad de nivel moderado, de los cuales el 14.6 % percibió que la calidad del servicio educativo es medio y el 27.4 % en el nivel alto. El 56.7 % de estudiantes percibe una persuabilidad eficiente, donde el 3.2 % se ubicó en el nivel medio de la calidad del servicio y el 53.5 % en nivel alto. Los resultados mostraron que la valoración de los estudiantes sobre el grado de persuasión y usabilidad que miden la persuabilidad de Edmodo permite percibir un nivel de la calidad de servicio moderada a alta en la mayoría de la muestra.

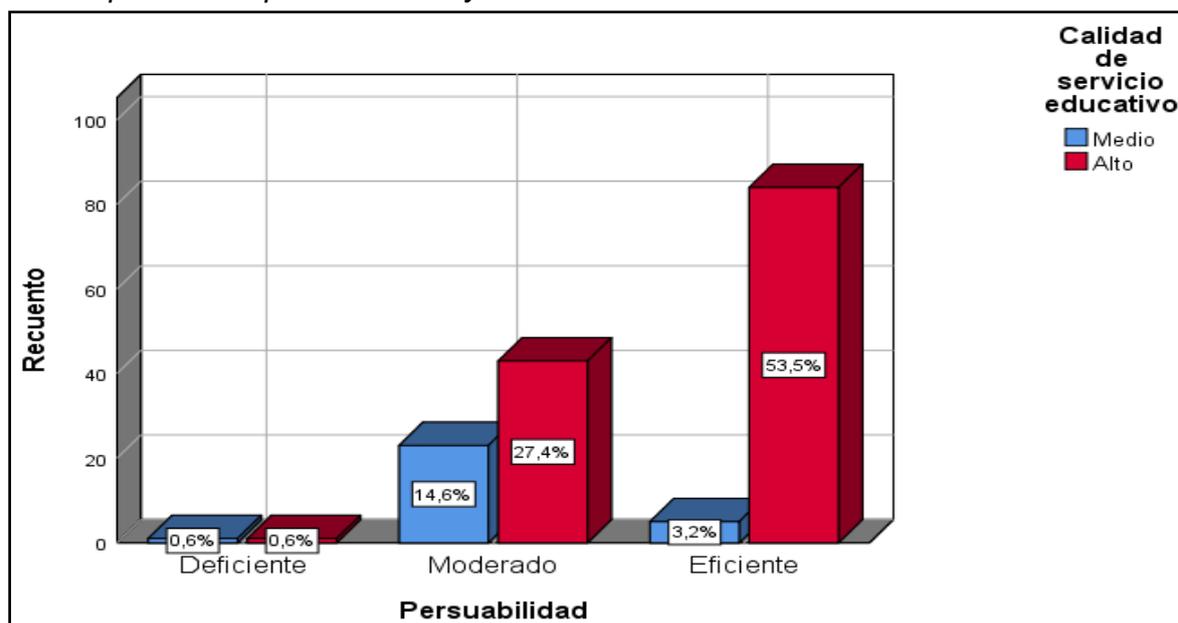
Tabla 14

Cruce entre la persuabilidad y calidad del servicio

			Calidad del servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Persuabilidad	Deficiente	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	0,6%	0,6%	1,3%
	Moderado	Recuento	0	23	43	66
		% del total	0,0%	14,6%	27,4%	42,0%
	Eficiente	Recuento	0	5	84	89
		% del total	0,0%	3,2%	53,5%	56,7%
Total	Recuento	0	29	128	157	
	% del total	0,0%	18,5%	81,5%	100,0%	

Figura 6

Descriptivo de la persuabilidad y calidad del servicio



Resultados inferenciales

De acuerdo a Romero-Saldaña (2016), se emplean las pruebas de normalidad con la finalidad de confirmar si la recolección de datos tomados de la muestra se puede considerar por su procedencia en un determinado modelo probabilístico, permitiendo a su vez establecer su tipo de distribución y el tipo de pruebas que aplicables para su comprobación. Igualmente, Romero-Saldaña indicó que la prueba de Kolmogorov-Smirnov es empleada para muestras superiores a 50 integrantes, en cambio Shapiro – Wilk se emplea en caso de tener menos de 50 integrantes en la muestra.

Cabe resaltar que en esta investigación se empleó la prueba K-S ya que el tamaño muestral es de 157 estudiantes.

De esta forma y a modo de prueba, se plantearon los posibles escenarios:

Ho: Las variables Edmodo, calidad de servicio y las dimensiones interactividad, flexibilidad, ubicuidad, escalabilidad y persuabilidad siguen una distribución normal.

Ha: Las variables Edmodo, calidad de servicio y las dimensiones interactividad, flexibilidad, ubicuidad, escalabilidad y persuabilidad siguen una distribución no normal.

Posteriormente se empleó como método para rechazar una de las hipótesis el p-valor, considerando que si $\alpha \leq 0.05$ se debe rechazar Ho, mientras que si $\alpha > 0.05$ no se debe rechazar Ho. En este caso α representa el nivel de significancia. Considerando que α tiene una confianza de 95 %, con un 5 % de margen de error.

Una vez aplicada la prueba de normalidad los resultados mostraron que la significancia es inferior a 0.05, llevando a rechazar Ho, lo que concluye que, tanto las variables Edmodo y calidad de servicio, como las dimensiones interactividad, flexibilidad, ubicuidad, escalabilidad y persuabilidad presentan distribución no normal, por lo que se decidió refrendar la hipótesis mediante la RLO.

Juárez et ál. (2016) indicó que la RLO permite representar como depende la respuesta ordinal politómica que se encuentra entre variantes predictoras para explicar la influencia de la variable Y sobre la variable X:

$$f(\gamma_j(X)) = \log \left[\frac{\gamma_j(X)}{1 - \gamma_j(X)} \right] =$$

$$= \log \left[\frac{P(Y \leq y_j : X)}{P(Y > y_j : X)} \right] = \alpha_j + \beta X, \quad j = 1, 2, \dots, k-1$$

El análisis de la RLO involucra minimizar las discrepancias de la adición cuadrática de la variable dependiente sobre la variable independiente, comprendiendo a sus relaciones como la forma en que los cambios de la variable independiente influyen en el resultado, sujetándolo siempre a pruebas estadísticas para corroborar que es menor al doble del exponente de la veracidad de los de los valores.

En cuanto al Pseudo-R2, presentó la propuesta o modelo de Cox y Snell, el que expresa que se comparan el modelo que se denomina nulo; el modelo de Pseudo-R2 de Nagelkerke y finalmente el Pseudo-R2 de McFadden, que efectúa el cálculo en la comparación de los modelos anteriores. Según Espinoza (2018) para comprobar una hipótesis esta debe compararse con la realidad, así el investigador debe poner a prueba su supuesto a través de técnicas que contrasten si lo supuesto está en concordancia con la información base. En este sentido, solo pueden existir dos escenarios: el supuesto se apoya por datos previos y H_0 se confirma, o no hay concordancia entre el supuesto y la información previa, donde se refuta H_0 .

En relación a la H_0 , la comprobación estadística es distribuida de manera asintótica según una densidad Chi-cuadrada con $(k-2)m$ de gl, en el cual la regla de elección: que se fija en el grado de $\text{sig}=\alpha$ por la que se rechaza la H_0 al instante que la prueba estadística que se calcula es más grande al costo de repartición con un grado de sig. Referente a la prueba de bondad de ajuste, después de revisar los coeficientes regresores se procede a la revisión de ajuste del modelo; considerando que la RLO evidencia el cuadro Pseudo-R2 señalando el grado de ajuste del modelo relacionado con los datos; indicando que si el ajuste es cercano a cero no

es bueno, mientras que si se acerca a uno si es bueno. Referente al Pseudo-R2 existen tres posibles estadísticos: Cox y Snell, que evidencia la comparación del modelo con m parámetros, justificada por basarse en el cálculo del log de verosimilitud de ambos modelos; Nagelkerke, variable que permite cubrir el intervalo (0.1) basando su cálculo en la función del log de verosimilitud de modelos nulos con me parámetro; y al final McFadden, que también basa su cálculo en relación del log de verosimilitud del modelo nulo y el de parámetros.

Hipótesis general:

Ho: El uso de Edmodo no influye significativamente sobre la calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima, 2021.

Ha: El uso de Edmodo influye significativamente sobre la calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima, 2021.

Tabla 15

Ajuste de los datos de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	30,491			
Final	8,278	22,213	1	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 15, evidencia que la diferencia del logaritmo de verosimilitud-2, se indicó que el modelo del informe obtuvo un chi-2 de 22,213 , además el valor de la significancia fue inferior al margen de error, ello, llevó a rechazar la hipótesis nula, lo cual permitió concluir que el modelo de regresión propuesto es plausible, por ende, el uso de Edmodo es factor predictor de la calidad del servicio desde la percepción de los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima.

Tabla 16*Pseudo R2 de la hipótesis general*

Cox y Snell	,132
Nagelkerke	,214
McFadden	,148

Función de enlace: Logit.

De la tabla 16, se infirió que los resultados de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell fue de 0.132 lo que indicó que la parte de la varianza de la variable calidad de servicio es explicada por el modelo en un 13.2 %

Además, los resultados de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke fue de 0.214 lo que indicó que la parte de la varianza de la variable calidad de servicio es explicada por el modelo en un y 21.4 %

Hipótesis específica 1:

Ho: La interactividad no influye significativamente sobre la calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima, 2021.

Ha: La interactividad influye significativamente sobre la calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima, 2021.

Tabla 17*Ajuste de los datos de la hipótesis específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	21,909			
Final	8,430	13,479	2	,001

Función de enlace: Logit.

La tabla 17, evidencia que la diferencia del logaritmo de verosimilitud-2, se indicó que el modelo del informe obtuvo un chi-2 de 13,479 , además el valor de la significancia fue inferior al margen de error, ello, llevó a rechazar la hipótesis nula,

lo cual permitió concluir que el modelo de regresión propuesto es plausible, por ende, la interactividad es factor predictor de la calidad del servicio desde la percepción de los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima.

Tabla 18

Pseudo R2 de la hipótesis específica 1

Cox y Snell	,082
Nagelkerke	,134
McFadden	,090

Función de enlace: Logit.

De la tabla 18, se dedujo que los resultados de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell fue de 0.082 lo que indicó que la parte de la varianza de la dimensión flexibilidad es explicada por el modelo en un 8.2 %

Además, los resultados de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke fue de 0.134 lo que indicó que la parte de la varianza de la dimensión flexibilidad es explicada por el modelo en un y 13.4 %

Hipótesis específica 2:

Ho: La flexibilidad no influye significativamente sobre la calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima, 2021.

Ha: La flexibilidad influye significativamente sobre la calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima, 2021.

Tabla 19

Ajuste de los datos de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	29,170			
Final	8,318	20,853	2	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 19, evidencia que la diferencia del logaritmo de verosimilitud-2, se indicó que el modelo del informe obtuvo un chi-2 de 20,853, además el valor de la significancia fue inferior al margen de error, ello, llevó a rechazar la hipótesis nula, lo cual permitió concluir que el modelo de regresión propuesto es plausible, por ende, la flexibilidad es factor predictor de la calidad del servicio desde la percepción de los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima.

Tabla 20

Pseudo R2 de la hipótesis específica 2

Cox y Snell	,124
Nagelkerke	,202
McFadden	,139

Función de enlace: Logit.

De la tabla 20, se dedujo que los resultados de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell fue de 0.124 lo que indicó que la parte de la varianza de la dimensión flexibilidad es explicada por el modelo en un 12.4 %

Además, los resultados de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke fue de 0.202 lo que indicó que la parte de la varianza de la dimensión flexibilidad es explicada por el modelo en un y 20.2 %

Hipótesis específica 3:

Ho: La ubicuidad no influye significativamente sobre la calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima, 2021.

Ha: La ubicuidad influye significativamente sobre la calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima, 2021.

Tabla 21*Ajuste de los datos de la hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	31,770			
Final	8,253	23,517	2	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 21, evidencia que la diferencia del logaritmo de verosimilitud-2, se indicó que el modelo del informe obtuvo un chi-2 de 23,517, además el valor de la significancia fue inferior al margen de error, ello, llevó a rechazar la hipótesis nula, lo cual permitió concluir que el modelo de regresión propuesto es plausible, por ende, la ubicuidad es factor predictor de la calidad del servicio desde la percepción de los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima.

Tabla 22*Pseudo R2 de la hipótesis específica 3*

Cox y Snell	,139
Nagelkerke	,226
McFadden	,157

Función de enlace: Logit.

De la tabla 22, se dedujo que los resultados de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell fue de 0.139 lo que indicó que la parte de la varianza de la dimensión ubicuidad es explicada por el modelo en un 13.9 %

Además, los resultados de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke fue de 0.202 lo que indicó que la parte de la varianza de la dimensión ubicuidad es explicada por el modelo en un y 22.6 %

Hipótesis específica 4:

Ho: La escalabilidad no influye significativamente sobre la calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima, 2021.

Ha: La escalabilidad influye significativamente sobre la calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima, 2021.

Tabla 23

Ajuste de los datos de la hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	18,398			
Final	9,800	8,598	2	,014

Función de enlace: Logit.

La tabla 23, evidencia que la diferencia del logaritmo de verosimilitud-2, se indicó que el modelo del informe obtuvo un chi-2 de 8,598, además el valor de la significancia fue inferior al margen de error, ello, llevó a rechazar la hipótesis nula, lo cual permitió concluir que el modelo de regresión propuesto es plausible, por ende, la escalabilidad es factor predictor de la calidad del servicio desde la percepción de los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima.

Tabla 24

Pseudo R2 de la hipótesis específica 4

Cox y Snell	,053
Nagelkerke	,087
McFadden	,057

Función de enlace: Logit.

De la tabla 24, se dedujo que los resultados de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell fue de 0.053 lo que indicó que la parte de la varianza de la dimensión escalabilidad es explicada por el modelo en un 5.3 %

Además, los resultados de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke fue de 0.087 lo que indicó que la parte de la varianza de la dimensión escalabilidad es explicada por el modelo en un y 8.7 %

Hipótesis específica 5:

Ho: La persuabilidad no influye significativamente sobre la calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima, 2021.

Ha: La persuabilidad influye significativamente sobre la calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima, 2021.

Tabla 25

Ajuste de los datos de la hipótesis específica 5

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	32,984			
Final	9,363	23,622	2	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 25, evidencia que la diferencia del logaritmo de verosimilitud-2, se indicó que el modelo del informe obtuvo un chi-2 de 23,622, además el valor de la significancia fue inferior al margen de error, ello, llevó a rechazar la hipótesis nula, lo cual permitió concluir que el modelo de regresión propuesto es plausible, por ende, la persuabilidad es factor predictor de la calidad del servicio desde la percepción de los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino de Lima.

Tabla 26

Pseudo R2 de la hipótesis específica 5

Cox y Snell	,140
Nagelkerke	,227
McFadden	,157

Función de enlace: Logit.

De la tabla 26, se dedujo que los resultados de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell fue de 1.40 lo que indicó que la parte de la varianza de la dimensión

persuabilidad es explicada por el modelo en un 14.0 %

Además, los resultados de la prueba Pseudo R² de Nagelkerke fue de 0.227 lo que indicó que la parte de la varianza de la dimensión persuabilidad es explicada por el modelo en un y 22.7 %

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados del estudio se dedujo de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell indicó que la parte de la varianza de la variable calidad de servicio se explica por el modelo en un 13.2 %, mientras que Pseudo-R2 de Nagelkerke se explica por el modelo en 21.4 %, lo que confirma la hipótesis general planteada: el uso de Edmodo influye significativamente en la calidad de servicio, desde la perspectiva de los estudiantes de secundaria. Estos resultados concuerdan con los presentados por Vera (2021) en su estudio sobre el uso de Edmodo y las competencias digitales, donde refirió que existe una correlación de 0.594, el cual significa una correlación positiva moderada, además la significancia bilateral es 0.00, el cual es menor a 0.05 demostrando así la relación entre ambas variables y rechazando la hipótesis nula. De acuerdo a Del Valle (2019) Edmodo presenta dimensiones como interactividad, flexibilidad, ubicuidad, escalabilidad y persuabilidad; las cuales fueron medidas a través de los instrumentos, destacando a la flexibilidad y la ubicuidad como las dimensiones más valoradas por los estudiantes como indicadores de alta calidad de servicio; reforzando lo mencionado por Santander (2018), quien presentó la teoría del Conectivismo como el nuevo paradigma de la educación en la era digital, por el impacto que genera la tecnología en la manera en que nos relacionamos por la ilimitada accesibilidad a la información. De igual manera Rodriguez y Gravini (2019) en su investigación sobre el uso de las plataformas educativas y su relación con el desempeño académico en el área de ciencias sociales, llegaron a la conclusión que el uso de las plataformas conlleva a una mejora en el desempeño académico de los estudiantes, ya que el 92 % ubicados en niveles de desempeño mínimo y mejoraron el nivel de comprensión lectora y un 4 % se ubicó en el nivel avanzado; logrando disminuir el porcentaje de alumnos con desempeño insuficiente. En este sentido cabe resaltar que Mateo (2020) se refirió a la calidad de servicio bajo el enfoque de la satisfacción del cliente, a través de dimensiones como la calidad de atención al cliente, la eficiencia de la comunicación y la gestión de quejas y reclamos; siento todas estas dimensiones posibles de ser atendidas por la plataforma Edmodo, gracias a su capacidad interactiva. Lo propuesto por el autor coincide con el estudio de Huarcaya (2021), quien una investigación sobre la gestión escolar y la calidad del

servicio educativo en estudiantes de secundaria, donde indicó que un 72,6 % (45) de encuestados consideran regular la calidad del servicio educativo, un 24,2 % (15) que es mala, y el 3,2 % (3) la consideran buena; con una significancia de 0,522 lo que significa una correlación positiva que avala la hipótesis que existe una relación significativa entre el uso de entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo. Lo expuesto se refuerza por el autor Afshan (2018), quien consideró que la calidad de servicio en el ámbito educativo es esencial como indicador de excelencia educativa; pues la percepción positiva de la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción de la población estudiantil, logrando incrementar la cantidad de usuarios por las referencias e imagen positiva.

En relación al primer objetivo específico sobre la influencia de la interactividad en la calidad de servicio se dedujo que los resultados de la prueba Pseudo R² de Cox y Snell fueron de 8.2 % y 13.4 % respectivamente, lo que indicó que esta dimensión predice una variación significativa en la calidad de servicio. Lo expuesto se refrenda con el autor Del Valle (2019), quien presentó a esta dimensión como los recursos y herramientas que brinda la plataforma a los usuarios para relacionarse tanto con otros usuarios, como con el entorno y sus contenidos; de donde destacó dos indicadores: la comunicación, calidad de las herramientas para comunicarse con otros estudiantes y docentes y las asignaciones, entrega de tareas y retroalimentación. Lo mencionado se relaciona directamente con lo expuesto por Arellano (2017), quien reconoce la calidad de servicio como un concepto estrechamente ligado a la satisfacción del cliente, que comprende que el servicio cubra e incluso supere lo que se ha ofrecido; por lo que la percepción de Edmodo supera las expectativas de los estudiantes.

En relación al segundo objetivo específico sobre la influencia de la flexibilidad en la calidad del servicio se dedujo que los resultados de la prueba Pseudo R² de Cox y Snell fueron de 12.4 % y 20.2 % respectivamente, lo que indicó que esta dimensión predice una variación significativa en la calidad de servicio. Esto coincide con lo expuesto por Del Valle (2019), quien destacó a la flexibilidad como la adaptabilidad de la plataforma a las necesidades de los usuarios, que permite al usuario gestionar de forma eficiente su tiempo disponible, así como los horarios de entrada a la plataforma y los espacios adaptados para este fin. Del valle, reconoció tres indicadores: la adaptabilidad, comprendido como la cantidad de tiempo que

destinan los estudiantes al estudio en la plataforma, resultados de aprendizaje, comprendido como la percepción del alumno sobre el nivel de ayuda que le brinda la plataforma para alcanzar los logros establecidos, y la percepción de los alumnos sobre las evaluaciones en sus diferentes modalidades. Esto coincide con lo expuesto por Camino et al., (2017), quien manifestó que la calidad de servicio se relaciona estrechamente con la empatía, atención personalizada y con protocolos de atención establecidos, en este caso medidos por la capacidad de Edmodo para adaptarse a cada usuario.

En relación al tercer objetivo específico sobre la influencia ubicuidad en la calidad del servicio se dedujo que los resultados de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell fueron de 13.9 % y 22.6 % respectivamente, lo que indicó que esta dimensión predice una variación significativa en la calidad de servicio. Del Valle consideró a la ubicuidad como la característica de estar presente y tener acceso a la plataforma en diferentes lugares con internet, lo que permite accesibilidad a pesar de la ubicación del usuario los dispositivos que emplee para el acceso Destacó tres indicadores: accesibilidad, comprendido como el grado de facilidad para acceder y navegar en la plataforma, conectividad, comprendido como la calidad de internet que tienen los estudiantes y el uso de dispositivos digitales, referido a la relación con os tipos de dispositivos usados por los estudiantes.

En relación al cuarto objetivo específico sobre la influencia de la escalabilidad en la calidad del servicio se dedujo que los resultados de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell fueron de 5.3 % y 8.7 % respectivamente, lo que indicó que esta dimensión predice una variación significativa en la calidad de servicio. Del valle consideró a la escalabilidad como la propiedad de aumentar la capacidad de trabajo o de tamaño del sistema sin comprometer su normal funcionamiento de donde destacó los indicadores: la innovación, comprendido como los nuevos contenidos y recursos que presenta el sistema y la capacidad interna, comprendido como la capacidad del sistema para mantener su normal funcionamiento con archivos en diferentes formatos y tamaños.

En relación al quinto objetivo específico sobre la influencia de la persuabilidad en la calidad del servicio se dedujo que los resultados de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell fueron de 14.0 % y 22.7 % respectivamente, lo que indicó

que esta dimensión predice una variación significativa en la calidad de servicio. Del Valle sostuvo que esta dimensión provenía de las palabras persuasión y usabilidad, permitiendo la integración de cuatro cualidades: funcionalidad, interactividad, usabilidad y ubicuidad, características que cumple Edmodo de forma cabal. Adicionalmente su semejanza con Facebook contribuye a que la navegación y gestión de herramientas y comunicación sea de fácil acceso para el estudiante y el resto de usuarios de la comunidad educativa cabe destacar los indicadores: persuasión, comprendido como la capacidad de persuadir sobre algunas decisiones del usuario en relación a la plataforma y usabilidad, que comprende la percepción que tienen los estudiantes acerca de la utilidad y nivel de uso de los recursos y herramientas.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

En relación a la información del modelo Pseudo R2 de Cox Snell y Nagelkerke, se concluye que el uso de Edmodo influye significativamente en la calidad de servicio en los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan pablo Peregrino, Lima 2021; evidenciando un efecto positivo de las dimensiones de la plataforma educativa en la percepción de la calidad de la institución educativa.

Segunda:

D En relación a la información del modelo Pseudo R2 de Cox Snell y Nagelkerke, se concluye que la interactividad influye significativamente en la calidad de servicio en los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan pablo Peregrino, Lima 2021; reconociendo la eficiencia de sus indicadores como un impacto positivo en la percepción de la calidad de la institución educativa.

Tercera:

En relación a la información del modelo Pseudo R2 de Cox Snell y Nagelkerke, se concluye que la flexibilidad influye significativamente en la calidad de servicio en los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan pablo Peregrino, Lima 2021; reconociendo la eficiencia de esta dimensión de alto impacto positivo en la percepción de la calidad de la institución educativa.

Cuarta:

En relación a la información del modelo Pseudo R2 de Cox Snell y Nagelkerke, se concluye que la ubicuidad influye significativamente en la calidad de servicio en los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan pablo Peregrino, Lima 2021; reconociendo la eficiencia de esta dimensión como la de mayor impacto positivo en la percepción de la calidad de la institución educativa.

Quinta:

En relación a la información del modelo Pseudo R2 de Cox Snell y Nagelkerke, se concluye que la escalabilidad influye significativamente en la calidad de servicio en los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan pablo Peregrino,

Lima 2021; reconociendo la eficiencia de esta dimensión como la de menor impacto positivo en la percepción de la calidad de la institución educativa.

Sexta:

En relación a la información del modelo Pseudo R2 de Cox Snell y Nagelkerke, se concluye que la persuabilidad influye significativamente en la calidad de servicio en los estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan pablo Peregrino, Lima 2021; reconociendo la eficiencia de esta dimensión de alto impacto positivo en la percepción de la calidad de la institución educativa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A los directivos y promotores del Consorcio educativo Juan Pablo peregrino, seguir utilizando la plataforma Educativa Edmodo en el retorno a clases presenciales, incorporando su uso en el desarrollo regular de las actividades y adaptando la currícula para explotar la experiencia digital; ya que, gracias a su influencia positiva en la percepción de calidad, permitirá mejorar la imagen de marca y aumentar la población estudiantil.

Segunda:

A los directivos y promotores del Consorcio educativo Juan Pablo peregrino, orientar la calidad de servicio a la satisfacción de los clientes, reconociendo las necesidades actuales de los estudiantes y la importancia del desarrollo en entornos virtuales en el mundo actual; el incremento del índice de satisfacción permitirá fidelizar a los clientes.

Tercera:

Al personal docente del Consorcio educativo Juan Pablo peregrino, fortalecer las habilidades y competencias digitales que permitan integrar las TICs a las sesiones de aprendizaje, aprovechando al máximo las posibilidades que permite el uso de Edmodo y las interacciones que permite con otras herramientas digitales; formando estudiantes preparados para las demandas actuales,

Cuarta:

Al personal administrativo del Consorcio educativo Juan Pablo peregrino, implementar y explorar el uso de Edmodo como medio de comunicación integral con todos los involucrados de la comunidad educativa, ya que se ha demostrado su alto potencial como medio de comunicación interactivo de fácil acceso en diferentes dispositivos digitales; lo que permitirá agilizar y simplificar procesos administrativos.

Quinta:

A los padres de familia, involucrarse en el desarrollo de las actividades de los estudiantes en la plataforma Edmodo, para realizar el seguimiento que les permita

conocer el nivel de desempeño; de igual forma capacitarse para manejar de forma eficiente la plataforma; permitiendo así una supervisión eficiente del desarrollo académico.

Sexta:

A lo futuros investigadores, realizar estudios sobre las diversas plataformas educativas, explorando su potencial, influencia en diferentes variables; se sugiere aplicar un método experimental para medir a profundidad el impacto antes y después del uso de las plataformas. Estas investigaciones permitirán conocer y escoger entre las plataformas la que se adapte a la realidad más cercana.

REFERENCIAS

- Abreu, S. A. (2017). La Ética en la Investigación Educativa. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A. Revista Cientific, 2(4), 338-350.
http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/108/105
- Afshan, A. (2018). Service Quality Dimensions and Students Satisfaction. Saudi Arabian Private Higher Instituciones. Riyadh. <http://european-science.com/eojnss/article/viewFile/5331/pdf>.
- Al-Essa, N. (2018). The Impact of Using Edmodo ac Blended Learning Medium on Promoting Saudi EFL Female Secondary School Students´ English Grammar. (Tesis de Master of Arts in Linguistics), Al Imam Muhammad ibn Saud Islamic University, Riyadh - Saudi Arabia.
<https://dx.doi.org/10.24093/awej/th.221>
- Ardila, Rubén (2013). Los orígenes del conductismo, Watson y el manifiesto conductista de 1913. Revista Latinoamericana de Psicología, 45(2),315-319 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80528401013>
- Arellano-Díaz, Hernán O. (2017) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>
- Arias-Gómez, Jesús; Villasís-Keever, Miguel Ángel; Miranda Novales, María Guadalupe El protocolo de investigación III: la población de estudio Revista Alergia México, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206 Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C. Ciudad de México, México <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Atif, Manzoor. "Assessment Of Service Quality In Public Secondary Schools Of Punjab Based On Servqual Quality Determinants". International Journal of Research in Business Studies and Management, vol <https://www.ijrbm.org/papers/v5-i3/5.pdf> 5, no. 3, 2018, pp. 31-41.
- Benites Levizaca, Evelin Mayumy (2018) La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32140>
- Chapilliquén Rodríguez, Mónica Gladys (2018). Competencias digitales en estudiantes del séptimo ciclo de educación secundaria a través de la red social educativa Edmodo Alétheia Enero - Diciembre. 2019, Vol. N°7, pp. 53-61 DOI: 10.33539/aletheia.2019.n7.2153 Mg.
mchapilliquenr@pucp.pe Pontificia universidad Católica del Perú
<https://www.researchgate.net/publication/345267992>
- Cruz Picón, Pablo Emilio La relación dialógica entre el currículo y modelo

pedagógico Universidad Autónoma de Bucaramanga
<http://revistas.unsch.edu.pe/revistasunsch/index.php/educacion/article/view/201/179>

- Dagnino, J. (2014). Inferencia estadística: Pruebas de hipótesis. Revista Chilena de Anestesia, 2(43), 125-128.
<https://revistachilenadeanestesia.cl/inferencia-estadistica-pruebas-de-hipotesis/>
- Del Valle Mejías, E. (2020). Edmodo: una plataforma de e-learning para la inclusión. [Edmodo: an e-learning platform for inclusion]. Revista de Comunicación de la SEECI, (52), 17-28.
<http://www.seeci.net/revista/index.php/seeci/article/view/6131>.
- Díaz, J. (2017). Edmodo como Herramienta Virtual de Aprendizaje INNOVA Research Journal Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil, 2(10). <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/259/462>
- Durak G (2017). Using Social Learning Networks (SLNs) in Higher Education: Edmodo through the Lenses of Academics. [Uso de redes de aprendizaje social (SLN) en la educación superior: Edmodo a través de los objetivos académicos]. International Review of Research in Open & Distance Learning, 18 (1), 84-108.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=121515851&site=eds-live>
- Edmodo (2019). Guía rápida para profesores. Recuperado de https://support.edmodo.com/hc/enus/article_attachments/360018626494/Edmodo_TeacherQuickStartGuide_Spanish.pdf
- Elliot J. (2017). La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la provincia Paucar del SARA SARA Ayacucho. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Lima]. Repositorio institucional. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1355>
- Galarza López, Á. J. (2019). Uso del aula virtual Edmodo, basado en el modelo constructivista para la enseñanza y aprendizaje, en la carrera de Ciencias de la Educación, mención Educación Básica de la UTMACH. Periodo lectivo 2016 - 2017. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14060>
- García, M. (2013). La plataforma Edmodo versus la plataforma Moodle.
<https://uvadoc.uva.es/handle/10324/3415>

- HERNÁNDEZ REQUENA, Stefany (2008). «El modelo constructivista con las nuevas tecnologías: aplicado en el proceso de aprendizaje». En: «Comunicación y construcción del conocimiento en el nuevo espacio tecnológico» Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 5, N.º 2. UOC.
<http://www.uoc.edu/rusc/5/2/dt/esp/hernandez.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta. Edición). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huarcaya Sánchez, Sebastián Víctor Gestión escolar y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59805>
- Jayawardena, N. S. 2018. "Analyzing the service quality of private secondary schools in Sri Lanka from student`s perspective with special reference to a reputed private secondary school in Colombo," Asian Journal of Empirical Research, Asian Economic and Social Society, vol. 8(2), pages 78-89, February. <https://ideas.repec.org/a/asi/ajoerj/2018p78-89.html>
- Kotler P. y Armstrong G. (2012). Marketing. (14a ed.). Pearson
https://www.academia.edu/42228046/Kotler_P_and_Armstrong_G_2012_Marketing_14e_PEARSON_EDUCACI%C3%93N_M%C3%A9xico
- León Mora, E. (2021). Análisis contrastivo de tres modelos pedagógicos. Revista Científica Orbis Cognitiona, 5(2), 1-17.
https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/view/2316
- Mateos de Pablo Blanco, Miguel Ángel. (2019). Atención al cliente y calidad en servicio. Marketing. (14a ed.). Pearson
https://www.academia.edu/42228046/Kotler_P_and_Armstrong_G_2012_Marketing_14e_PEARSON_EDUCACI%C3%93N_M%C3%A9xico
- Mejía Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.
<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com>
- Frias-Navarro, D. (2021). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España.
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Minedu (2020). Escala, estadística de la calidad educativa.
<http://escale.minedu.gob.pe/>
- Mineduc (2011). Plan de Aseguramiento de la Calidad De La Educación 2020-2023 https://www.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/19/2020/07/SAC-2020-2023_vf.pdf

- Ministerio de Educación y Formación Profesional (2020), PLAN DIGITAL DE CENTRO <https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:d725ca56-63f0-4798-ae90-ef8c8227eac9/2020-0707-plan-digital-de-centro-intef.pdf>
- Ñaupas, H. (2018). Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la tesis. Bogota - Colombia: Ediciones de la U <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ocaña, Y., & Fernández, A. V. (2020). Gestión del conocimiento y tecnologías de la información y comunicación (TICs) en estudiantes de ingeniería mecánica. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/419>
- Pimienta, J. G. y de la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación. (3ra. Edición). Pearson Educación de México, S.A. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1268/1/Pimienta-Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%203ra%20ed.pdf>
- Rodríguez González, Jhon Jairo; Gravini De Ávila, Eduardo José (2018) Plataformas educativas virtuales y su incidencia en el desempeño académico en el área de Ciencias Sociales de los estudiantes de la básica secundaria <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6009>
- Romero-Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. Revista Enfermería del Trabajo, 6(3), 105-114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Ropa B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5420471.pdf>
- Saldarriaga, J., Bravo, R.yLoor, R. (2016). La teoría constructivista de Jean Piaget y su significación para la pedagogía contemporánea. Revista Científica Dominio de Las Ciencias, 2(esp.), 127–137. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v2i3%20Especial.298>
- Sanchez, R., Costa, Ó., Mañoso, L., Novillo, M. Á.yPericacho, F. J. (2019). Orígenes del conectivismo como nuevoparadigma del aprendizaje en la era digital. Educación y Humanismo, 21(36), 113–136. <https://doi.org/10.17081/eduhum.21.36.3265>
- Santander, Marlene (2018) El conectivismo como estrategia de enseñanza-aprendizaje post constructivista. Universidad nacional de Cuyo, Argentina https://cvl.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/12016/2-evaluacin-institucional-santander-marlene-une.pdf

- Segura Espinoza Heder Augusto, Gestión educativa y calidad de servicio en los estudiantes del nivel secundario del colegio Héroes del Cenepa, La Molina 2018 <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25082>
- Solís, B. (2017). Uso de la plataforma edmodo y la interactividad en las capacidades del área de Educación para el Trabajo en estudiantes de secundaria, 2016. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo, Lima] <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5350>
- UNESCO (2017). E2030: Education and skills for the 21st century. Santiago: OREALC/UNESCO. <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/Meeting-Report-Buenos-Aires-2017-E2030-LAC-ENG.pdf>
- Vera Aguilar, Jorge Santiago (2021); Uso de la plataforma Edmodo y competencias de Ciencias Sociales en estudiantes del VII ciclo, I.E. N° 7057 – Lima Sur, 2021 <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64269>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Uso de Edmodo y calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino. Lima, 2021

AUTOR: Bachiller Cortez Ferrari, Roxana Olga

			VARIABLES				
			Variable 1: Edmodo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<p>Problema general: ¿Cómo influye el uso de Edmodo en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>(1) ¿Cómo influye la interactividad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021?</p> <p>(2) ¿Cómo influye la flexibilidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021?</p> <p>(3) ¿Cómo influye la ubicuidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021?</p> <p>(4) ¿Cómo influye la escalabilidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la influencia del uso de Edmodo sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>(1) Establecer la influencia de la interactividad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021.</p> <p>(2) Establecer la influencia de la flexibilidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021.</p> <p>(3) Establecer la influencia de la ubicuidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021.</p> <p>(4) Establecer la influencia de la escalabilidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Existe influencia significativa del uso de Edmodo sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>(1) La interactividad influye significativamente sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021.</p> <p>(2) La flexibilidad influye significativamente sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021.</p> <p>(3) La ubicuidad influye significativamente sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021.</p> <p>(4) La escalabilidad influye significativamente sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021.</p>	D1: Interactividad	-Comunicación e interacción. -Asignaciones, entrega de asignaciones.	1, 2, 3 4, 5	Siempre (S) = 5 Casi siempre (CS) = 4 A veces (AV) = 3 Casi nunca (CN) = 2 Nunca (N) = 1	
			D2: Flexibilidad	-Adaptabilidad al estudiante -Resultado sobre el aprendizaje.	6, 7, 8 9,10, 11, 12		
			D3: Ubicuidad	-Accesibilidad -Conectividad -Uso de dispositivos digitales	13,14,15 16, 17 18, 19		
			D4: Escalabilidad	-Innovación -Capacidad interna			
			D5: Persuabilidad	-Persuasión -Usabilidad			
			Variable 2: Calidad de servicio				

<p>(5) ¿Cómo influye la persuabilidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021?</p>	<p>(5) Establecer la influencia de la persuabilidad en la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021</p>	<p>(5) La persuabilidad influye significativamente sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino en Lima, 2021.</p>	<p>Dimensiones</p> <p>D1: Calidad en la atención al cliente</p> <p>D2: Comunicación</p> <p>D3: Gestión de quejas y reclamos</p>	<p>Indicadores</p> <p>-Rendimiento percibido</p> <p>-Expectativas de satisfacción</p> <p>-Seguridad</p> <p>-Confiability</p> <p>-Escucha activa</p> <p>-Asertividad</p> <p>-Empatía</p> <p>-Disposición para resolver problema</p> <p>-Eficacia en la resolución de conflictos</p> <p>-Tiempo oportuno para resolución de quejas y reclamos.</p>	<p>Ítems</p> <p>1, 2, 3,</p> <p>4, 5, 6</p> <p>7, 8, 9, 10</p> <p>11, 12, 13</p> <p>14, 15</p>	<p>Escala y valores</p> <p>Totalmente de acuerdo (TD) = 5</p> <p>De acuerdo (D) = 4</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (N) = 3</p> <p>En desacuerdo (ED) = 2</p> <p>Totalmente en desacuerdo (TED) = 1</p>	<p>Niveles y rangos</p>
---	--	---	--	---	---	--	--------------------------------

Anexo 2. CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE EDMODO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Lic. Roxana Cortez Ferrari, con Nro. DNI. 40110227, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Uso de Edmodo y calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino. Lima, 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente. Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre

Variable 1: Edmodo.

Escala autovalorativa

Siempre	(S)	= 5
Casi siempre	(CS)	= 4
A veces	(AV)	= 3
Casi nunca	(CN)	= 2
Nunca	(N)	= 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Gestión del servicio.	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Interactividad					
1) Te comunicas con facilidad por medio de la mensajería y muro de la plataforma Edmodo.					
2) Interactúas al responder las ideas de tus compañeros en la plataforma Edmodo, valorándolas y/o haciendo aportes a su contribución.					
3) La plataforma Edmodo permite que participes de manera activa durante las clases virtuales.					
4) Dentro de las carpetas de las áreas curriculares, encuentra fácilmente las asignaciones propuestas por el docente.					
5) Es sencillo subir las tareas y actividades de los cursos propuestas por el docente en la plataforma Edmodo					
6) Me siento integrado a la comunidad educativa cuando interactuó en la plataforma Edmodo con mis docentes y compañeros.					
Dimensión 2: Flexibilidad.					
6) Considera que las horas diarias que navega en la plataforma Edmodo son apropiadas para alcanzar la culminación de las actividades propuestas por el docente.					
7) El calendario de la plataforma Edmodo, te permite organizar tu tiempo para cumplir con todas las actividades propuestas por tus docentes.					
8) Consideras que la plataforma Edmodo apoya a la mejora de tu aprendizaje.					
9) Los recursos (videos explicativos, mapas conceptuales, videos motivacionales, otros), le ayudan a comprender mejor los contenidos de las clases en los diferentes cursos.					

10) La plataforma Edmodo muestra todas las actividades realizadas con sus respectivas calificaciones					
11) Recibo explicación sobre el desarrollo de sus tareas y calificaciones de parte del docente a través de la plataforma Edmodo.					
Dimensión 3: Ubicuidad.					
12) Es fácil el acceder a la plataforma Edmodo.					
13) Es fácil navegar en la plataforma Edmodo					
14) Es fácil encontrar el acceso a cada recurso (tareas, evaluaciones, videos, otros) en la plataforma Edmodo.					
15) Usas Edmodo en diferentes lugares (en tu casa, casa de parientes, lugares públicos, de viaje, otros)					
16) La plataforma Edmodo, presenta dificultades si usas de navegación o lentitud si usas más aplicaciones o navegas en otras páginas al mismo tiempo					
17) Hace uso de dispositivos digitales (Celular, Tablet, laptops), para acceder a la plataforma Edmodo.					
18) Puedo usar todas las herramientas de Edmodo con la misma facilidad en cualquier dispositivo digital (Celular, Tablet, laptops),					
Dimensión 4: Escalabilidad.					
19) Edmodo presentó nuevos recursos y herramientas (foros, evaluaciones, juegos, contenidos) durante el tiempo que lo estás usado.					
20) La plataforma Edmodo ha presentado actualizaciones de sistemas durante el tiempo que lo estoy usando.					
21) La plataforma Edmodo me permite almacenar información en el drive de Google.					
22) La plataforma Edmodo me permite entrar a otras páginas a través de enlace e hipervínculos.					
23) Puedo acceder con facilidad a las bibliotecas y galerías digitales en Edmodo					
Dimensión 5: Persuabilidad.					
24) Me siento motivado a desarrollar las actividades propuestas por mi docente en la Plataforma Edmodo.					
25) Utilizo los recursos que me ofrece la plataforma Edmodo (calendario, evaluaciones, agenda, otros.)					
26) Se me facilita la descarga de los contenidos de la plataforma Edmodo en Word, Power Point, Excel, otros.					
27) Posteo en el muro de la plataforma Edmodo información que aporte al tema que estoy estudiando.					

Muchas gracias

Anexo3.CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Lic. Roxana Cortez Ferrari, con Nro. DNI. 40110227, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Uso de Edmodo y calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino. Lima, 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente. Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

Variable 2: Calidad de servicio

Escala autovalorativa

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

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Calidad de servicio	TED	ED	N	DA	TD
Dimensión 1: Calidad de atención al cliente					
1) Durante las clases se percibe dominio de manejo de contenido de los docentes.					
2) Considero que los contenidos por los docentes y tutores (material de estudio, videos, actividades, lecturas, otros) son útiles para mi aprendizaje.					
3) Deseo continuar utilizando herramientas digitales durante mi formación educativa.					
4) Me gustaría que mis docentes compartan más contenido educativo para reforzar mi aprendizaje.					
5) El material didáctico proporcionado por los docentes es fácil de entender y desarrollar.					
6) Las herramientas digitales (Edmodo, Zoom, WhatsApp, otro) facilitan mi trabajo a distancia durante las clases virtuales.					
7) Los recursos educativos utilizados por el docente facilitan la comprensión del aprendizaje					
Dimensión 2: Comunicación					
8) Siento protegida la privacidad durante las actividades de aprendizaje.					
9) Considero confiable y veraz la información que comparten mis docentes y tutores.					
10) Es fácil comunicarme con mis docentes y tutores.					
11) Me siento confiado y animado a compartir mis opiniones y participar durante las actividades de aprendizaje.					
12) Cuando sugiero una mejora para las actividades de aprendizaje me siento escuchado por mis docentes y tutores.					

13) Mis docentes y tutores expresan claramente sus ideas durante las actividades de aprendizaje. (clases, trabajos, tareas, otros)					
14) Mis docentes fomentan un ambiente de respeto durante las actividades de aprendizaje.					
15) El horario de atención para mis consultas sobre tareas asignadas se adapta a mis necesidades.					
16) Mis docentes crean trabajos colaborativos y de grupo durante las actividades de aprendizajes.					
17) Recibo encuestas de la institución educativa para saber si estoy satisfecho con el servicio.					
18) El área administrativa escucha mis sugerencias de mejora para los procesos internos (entrega de libros, medios de pago, otros).					
Dimensión 3: Gestión de quejas y reclamos					
19) Cuando tengo problemas (accesibilidad a las clases, inasistencias, otros) sé a quién solicitarle ayuda.					
20) Cuando tengo problemas de acceso a las clases virtuales me atienden con amabilidad.					
21) Las respuestas que me brindan me ayudan a solucionar el problema reportado.					
22) Es fácil presentar una queja o reclamo en la institución educativa.					
23) Cuando tengo dificultades durante las clases virtuales me indican el tiempo de espera y solución					
24) Las dificultades presentadas durante las clases virtuales se resuelven en el tiempo esperado.					

Muchas gracias

Anexo 4. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Uso de la plataforma Edmodo	,080	157	,015	,979	157	,016
Interactividad	,117	157	,000	,963	157	,000
Flexibilidad	,117	157	,000	,954	157	,000
Ubicuidad	,103	157	,000	,917	157	,000
Escalabilidad	,112	157	,000	,967	157	,001
Persuabilidad	,145	157	,000	,958	157	,000
Calidad de servicio	,068	157	,076	,965	157	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE EDMODO- PRUEBA PILOTO

No.	DIMENSIÓN 1						DIMENSIÓN 2						DIMENSIÓN 3						DIMENSIÓN 4					DIMENSIÓN 5					VI					
	1	2	3	4	5	6	TD1	7	8	9	10	11	12	TD2	13	14	15	16	17	18	19	TD3	20	21	22	23	24	TD4		25	26	27	28	TD5
1	3	3	5	2	5	5	23	3	4	4	4	4	4	23	4	3	5	5	2	5	5	29	4	3	3	4	5	19	4	4	2	3	13	107
2	4	3	5	3	5	5	25	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	4	5	5	34	3	4	5	5	4	21	5	5	5	4	19	128
3	3	2	5	4	5	5	24	4	2	3	4	5	5	23	5	5	2	5	5	4	4	30	3	1	1	3	4	12	3	4	5	2	14	103
4	5	3	5	5	4	4	26	5	4	3	3	4	5	24	5	5	5	2	3	2	3	25	2	2	4	4	3	15	3	3	5	3	14	104
5	3	4	4	3	4	3	21	3	5	4	5	4	5	26	5	4	5	3	5	4	3	29	5	4	3	5	4	21	4	5	3	4	16	113
6	2	1	4	5	5	4	21	4	5	4	4	4	3	24	5	4	4	2	3	2	4	24	4	1	4	5	3	17	4	4	5	4	17	103
7	3	3	5	5	5	4	25	4	3	5	4	3	4	23	5	5	5	3	1	5	5	29	5	1	5	2	5	18	4	4	5	5	18	113
8	2	1	4	3	5	1	16	4	3	3	5	3	3	21	3	3	3	3	5	5	3	25	1	1	3	3	2	10	3	3	2	3	11	83
9	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	3	3	5	5	31	5	3	5	5	5	23	5	3	5	3	16	128
10	4	2	5	5	5	4	25	5	5	3	4	4	2	23	5	5	4	4	4	5	4	31	3	2	3	2	3	13	4	3	5	2	14	106
11	1	1	4	4	5	4	19	5	5	4	4	4	2	24	5	5	5	3	2	5	4	29	3	1	1	5	2	12	4	5	4	1	14	98
12	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	3	5	5	33	3	1	1	5	5	15	5	3	5	3	16	122
13	5	1	4	3	5	3	21	4	2	3	5	3	3	20	3	3	4	3	3	5	5	26	3	2	4	4	4	17	3	3	4	3	13	97
14	4	2	5	5	5	5	26	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	4	4	5	5	31	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	17	128
15	3	2	3	3	5	4	20	3	1	3	5	4	5	21	5	4	4	5	5	5	2	30	4	4	4	4	4	20	4	4	5	1	14	105
16	3	2	4	5	5	3	22	3	4	5	3	3	4	22	5	5	5	2	3	5	3	28	3	3	2	4	3	15	3	3	4	2	12	99
17	3	4	5	4	5	4	25	5	5	5	5	3	3	26	5	5	4	5	3	5	4	31	3	4	5	5	4	21	5	5	5	1	16	119
18	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	4	3	3	19	3	3	4	2	3	2	3	20	2	2	2	3	3	12	3	3	4	2	12	82
19	2	1	4	5	5	4	21	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	4	2	5	4	30	4	2	4	5	5	20	5	4	5	2	16	114
20	3	2	5	5	5	5	25	3	3	3	4	4	4	21	5	4	5	5	3	5	4	31	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	109
VAR	1	1	0	1	0	1	10	1	2	1	0	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	11	1	2	2	1	1	17	1	1	1	1	4.9	****
						4.93								5.3								7					6.9					3.55	27.28	

Fórmula del alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

variable independiente: Edmodo

$\alpha = 28/27 * (1 - 27.28/173.00)$
 $\alpha = 1.037 * 0.842$
 $\alpha = 0.873$

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO- PRUEBA PILOTO

No.	DIMENSIÓN 1							DIMENSIÓN 2										DIMENSIÓN 3						VD				
	1	2	3	4	5	6	7	TD1	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	TD2	19	20	21		22	23	24	TD3
1	4	5	4	3	5	3	2	26	4	5	4	5	3	5	3	5	3	3	2	42	5	4	5	2	3	2	21	89
2	5	5	5	4	5	5	5	34	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	50	3	2	5	5	4	5	24	108
3	4	5	5	5	5	4	3	31	4	5	5	5	4	3	5	2	4	1	3	41	4	5	5	5	4	5	28	100
4	4	3	1	4	2	5	2	21	4	3	4	3	3	5	4	2	3	1	4	36	4	4	4	3	3	3	21	78
5	4	5	3	4	4	5	4	29	4	5	3	4	3	5	4	4	2	4	4	42	4	4	3	5	4	3	23	94
6	3	4	5	3	4	5	4	28	5	4	4	3	4	5	5	4	1	4	4	43	2	1	3	3	4	4	17	88
7	5	5	5	4	5	5	4	33	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	45	3	3	4	3	3	3	19	97
8	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	18	72
9	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	4	4	28	118
10	5	5	5	5	4	4	4	32	5	5	5	3	4	4	5	3	2	3	3	42	3	4	3	3	3	3	19	93
11	3	4	3	3	4	4	4	25	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	43	3	3	3	3	3	3	18	86
12	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	30	120
13	4	5	3	5	5	4	4	30	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	42	3	4	4	4	4	4	23	95
14	5	5	3	4	4	5	5	31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	53	5	4	5	5	5	4	28	112
15	4	4	5	2	4	5	4	28	4	4	5	3	3	3	4	3	1	3	1	34	4	1	3	3	2	3	16	78
16	4	4	4	3	4	5	4	28	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	42	4	4	4	3	4	4	23	93
17	4	5	3	5	5	4	5	31	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	49	4	4	4	4	3	4	23	103
18	3	4	4	4	3	5	4	27	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	43	4	4	4	4	4	4	24	94
19	5	5	3	4	3	5	4	29	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	5	47	5	5	5	5	4	5	29	105
20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	18	72
VAR	1	1	1	1	1	1	1	18.8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	44	1	1	1	1	1	1	19	###
						5.56												9								5.27	####	

Fórmula del alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Variable dependiente:
Calidad de servicio

$$\alpha = 24/23 * (1 - 19.84/190.30)$$

$$\alpha = 1.043 * 0.896$$

$$\alpha = 0,936$$

Anexo 7. Certificados de validez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDMODO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Interactividad								
1	Te comunicas con facilidad por medio de la mensajería y muro de la plataforma Edmodo.	X		X		X		
2	Interactúas al responder las ideas de tus compañeros en la plataforma Edmodo, valorándolas y/o haciendo aportes a su contribución.	X		X		X		
3	La plataforma Edmodo permite que participes de manera activa durante las clases virtuales.	X		X		X		
4	Dentro de las carpetas de las áreas curriculares, encuentra fácilmente las asignaciones propuestas por el docente.	X		X		X		
5	Es sencillo subir las tareas y actividades de los cursos propuestas por el docente en la plataforma Edmodo	X		X		X		
7	Me siento integrado a la comunidad educativa cuando interactuó en la plataforma Edmodo con mis docentes y compañeros.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Flexibilidad								
7	Considera que las horas diarias que navega en la plataforma Edmodo son apropiadas para alcanzar la culminación de las actividades propuestas por el docente.	X		X		X		
8	El calendario de la plataforma Edmodo, te permite organizar tu tiempo para cumplir con todas las actividades propuestas por tus docentes.	X		X		X		
9	9) Consideras que la plataforma Edmodo apoya a la mejora de tu aprendizaje.	X		X		X		
10	Los recursos (videos explicativos, mapas conceptuales, videos motivacionales, otros), le ayudan a comprender mejor los contenidos de las clases en los diferentes cursos.	X		X		X		
11	La plataforma Edmodo muestra todas las actividades realizadas con sus respectivas calificaciones	X		X		X		
12	Recibe explicación sobre el desarrollo de sus tareas y calificaciones de parte del docente a través de la plataforma Edmodo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Ubicuidad								
13	Es fácil el acceder a la plataforma Edmodo.	X		X		X		
14	Es fácil navegar en la plataforma Edmodo	X		X		X		
15	Es fácil encontrar el acceso a cada recurso (tareas, evaluaciones, videos, otros) en la plataforma Edmodo.	X		X		X		
16	Usas Edmodo en diferentes lugares (en tu casa, casa de parientes, lugares públicos, de viaje, otros)	X		X		X		
17	La plataforma Edmodo, presenta dificultades si usas de navegación o lentitud si usas más aplicaciones o navegas en otras páginas al mismo tiempo	X		X		X		
18	Hace uso de dispositivos digitales (Celular, Tablet, laptops), para acceder a la plataforma Edmodo.	X		X		X		
19	Puedo usar todas las herramientas de Edmodo con la misma facilidad en cualquier dispositivo digital (Celular, Tablet, laptops).	X		X				

DIMENSIÓN 4 Escalabilidad							
20	Edmodo presentó nuevos recursos y herramientas (foros, evaluaciones, juegos, contenidos) durante el tiempo que lo estás usado.	X		X		X	
21	La plataforma Edmodo ha presentado actualizaciones de sistemas durante el tiempo que lo estoy usando.	X		X		X	
22	La plataforma Edmodo me permite almacenar información en el drive de Google.	X		X		X	
23	La plataforma Edmodo me permite entrar a otras páginas a través de enlace e hipervínculos.	X		X		X	
24	Puedo acceder con facilidad a las bibliotecas y galerías digitales en Edmodo	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Persuabilidad.							
25	Me siento motivado a desarrollar las actividades propuestas por mi docente en la Plataforma Edmodo.	X		X		X	
26	Utilizo los recursos que me ofrece la plataforma Edmodo (calendario, evaluaciones, agenda, otros.)	X		X		X	
27	Se me facilita la descarga de los contenidos de la plataforma Edmodo en Word, Power Point, Excel, otros.	X		X		X	
28	Posteo en el muro de la plataforma Edmodo información que aporte al tema que estoy estudiando.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [SI]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: ~~Dx~~/ Mg: Segundo Federico León Jiménez DNI: 00200845

Especialidad del validador: **DOCENTE DE LENGUA Y LITERATURA (Comunicación)**

Tumbes 25 de noviembre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SRVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Calidad de atención al cliente								
1	Durante las clases virtuales se percibe dominio y manejo de herramientas tecnológicas (zoom, Edmodo, otros) de los docentes.	X		X		X		
2	Considero que el material didáctico (videos, lecturas, otros) son útiles para mi aprendizaje.	X		X		X		
3	Deseo continuar utilizando herramientas digitales durante mi formación educativa.	X		X		X		
4	Me gustaría que los docentes compartan más contenido educativo para reforzar mi aprendizaje.	X		X		X		
5	El material didáctico proporcionado en medios virtuales (zoom, plataformas, otros) por los docentes es fácil de entender y desarrollar.	X		X		X		
6	Las herramientas digitales (Edmodo, Zoom, WhatsApp, otro) facilitan mi trabajo a distancia durante las clases virtuales.	X		X		X		
7	Los recursos educativos utilizados por el docente facilitan la comprensión del aprendizaje	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Comunicación								
8	Los docentes y tutores controlan el ingreso de personas no registradas durante las clases virtuales.	X		X		X		
9	Considero confiable la información que comparten mis docentes y tutores.	X		X		X		
10	Es fácil comunicarme por WhatsApp, teléfono, otros, con los docentes y tutores.	X		X		X		
11	Me siento motivado a compartir mis opiniones y participar durante las actividades de aprendizaje.	X		X		X		
12	Mis opiniones para realizar actividades durante las clases virtuales son escuchadas.	X		X		X		
13	Mis docentes y tutores expresan claramente las instrucciones para realizar actividades de aprendizaje. (clases, trabajos, tareas, otros)	X		X		X		
14	Mis docentes fomentan establecen normas de comportamiento durante las actividades de aprendizaje.	X		X		X		
15	El horario de atención de la institución educativa se ha ampliado durante las clases virtuales.	X		X		X		
16	Mis docentes proponen trabajos de grupo durante las clases virtuales.	X		X		X		
17	Recibo encuestas de satisfacción de la institución educativa sobre el servicio que brinda	X		X		X		
18	El área administrativa atiende mis sugerencias para los procesos internos (entrega de libros, medios de pago, otros).	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Gestión de quejas y reclamos								
19	Conozco los canales de atención para solicitar ayuda con problemas de acceso a las plataformas (zoom, Edmodo)	X		X		X		
20	Conozco los canales de atención para presentar un reclamo.	X		X		X		
21	Cuando presento una queja/reclamo me atienden con amabilidad.	X		X		X		
22	Las respuestas que dan a mis quejas o reclamos me ayudan a solucionar el problema reportado.	X		X		X		
23	Cuando tengo dificultades durante las clases virtuales me indican el tiempo de espera y solución	X		X		X		
24	Las dificultades presentadas durante las clases virtuales se resuelven en el tiempo esperado	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDMODO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Interactividad								
1	Te comunicas con facilidad por medio de la mensajería y muro de la plataforma Edmodo.	x		x		X		
2	Interactúas al responder las ideas de tus compañeros en la plataforma Edmodo, valorándolas y/o haciendo aportes a su contribución.	x		x		X		
3	La plataforma Edmodo permite que participes de manera activa durante las clases virtuales.	x		x		X		
4	Dentro de las carpetas de las áreas curriculares, encuentra fácilmente las asignaciones propuestas por el docente.	x		x		X		
5	Es sencillo subir las tareas y actividades de los cursos propuestas por el docente en la plataforma Edmodo	x		x		X		
7	Me siento integrado a la comunidad educativa cuando interactué en la plataforma Edmodo con mis docentes y compañeros.	x		x		X		
DIMENSIÓN 2 Flexibilidad								
7	Considera que las horas diarias que navega en la plataforma Edmodo son apropiadas para alcanzar la culminación de las actividades propuestas por el docente.	x		x		X		
8	El calendario de la plataforma Edmodo, te permite organizar tu tiempo para cumplir con todas las actividades propuestas por tus docentes.	x		x		X		
9	9) Consideras que la plataforma Edmodo apoya a la mejora de tu aprendizaje.	x		x		X		
10	Los recursos (videos explicativos, mapas conceptuales, videos motivacionales, otros), te ayudan a comprender mejor los contenidos de las clases en los diferentes cursos.	x		x		X		
11	La plataforma Edmodo muestra todas las actividades realizadas con sus respectivas calificaciones	x		x		X		
12	Recibo explicación sobre el desarrollo de sus tareas y calificaciones de parte del docente a través de la plataforma Edmodo	x		x		x		Más que explicación tendría que ser comentarios o detalles del desarrollo de la actividad.
DIMENSIÓN 3 Ubicuidad								
13	Es fácil el acceder a la plataforma Edmodo.	x		x		X		
14	Es fácil navegar en la plataforma Edmodo	x		x		X		
15	Es fácil encontrar el acceso a cada recurso (tareas, evaluaciones, videos, otros) en la plataforma Edmodo.	x		x		X		
16	Usas Edmodo en diferentes lugares (en tu casa, casa de parientes, lugares públicos, de viaje, otros)	x		x		X		
17	La plataforma Edmodo, presenta dificultades si usas de navegación o lentitud si usas más aplicaciones o navegas en otras páginas al mismo tiempo	x		x		X		

18	Hace uso de dispositivos digitales (Celular, Tablet, laptops), para acceder a la plataforma Edmodo.	x		x		X		
19	Puedo usar todas las herramientas de Edmodo con la misma facilidad en cualquier dispositivo digital (Celular, Tablet, laptops).	x		x		X		
DIMENSIÓN 4 Escalabilidad								
20	Edmodo presentó nuevos recursos y herramientas (foros, evaluaciones, juegos, contenidos) durante el tiempo que lo estás usado.	x		x		X		
21	La plataforma Edmodo ha presentado actualizaciones de sistemas durante el tiempo que lo estoy usando.	x		x		X		
22	La plataforma Edmodo me permite almacenar información en el drive de Google.	x		x		X		
23	La plataforma Edmodo me permite entrar a otras páginas a través de enlace e hipervínculos.	x		x		X		
24	Puedo acceder con facilidad a las bibliotecas y galerías digitales en Edmodo	x		x		X		
DIMENSIÓN 5: Persuabilidad.								
25	Me siento motivado a desarrollar las actividades propuestas por mi docente en la Plataforma Edmodo.	x		x		X		
26	Utilizo los recursos que me ofrece la plataforma Edmodo (calendario, evaluaciones, agenda, otros.)	x		x		X		
27	Se me facilita la descarga de los contenidos de la plataforma Edmodo en Word, Power Point, Excel, otros.	x		x		X		
28	Posteo en el muro de la plataforma Edmodo información que aporte al tema que estoy estudiando.	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): De acuerdo a lo observado se puede decir que si hay SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Narda Rebeqa Cumpa Arribasplata **DNI: 26724304**

Especialidad del validador: Magister en Lingüística Aplicada a la Enseñanza de inglés como Lengua Extranjera.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15, de Noviembre. del 2021.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Calidad de atención al cliente							
1	Durante las clases virtuales se percibe dominio y manejo de herramientas tecnológicas (zoom, Edmodo, otros) de los docentes.	X		X		X		
2	Considero que el material didáctico (videos, lecturas, otros) son útiles para mi aprendizaje.	X		X		X		
3	Deseo continuar utilizando herramientas digitales durante mi formación educativa.	X		X		X		
4	Me gustaría que los docentes compartan más contenido educativo para reforzar mi aprendizaje.	X		X		X		
5	El material didáctico proporcionado en medios virtuales (zoom, plataformas, otros) por los docentes es fácil de entender y desarrollar.	X		X		X		
6	Las herramientas digitales (Edmodo, Zoom, WhatsApp, otro) facilitan mi trabajo a distancia durante las clases virtuales.	X		X		X		
7	Los recursos educativos utilizados por el docente facilitan la comprensión del aprendizaje	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Comunicación							
8	Los docentes y tutores controlan el ingreso de personas no registradas durante las clases virtuales.	X		X		X		
9	Considero confiable la información que comparten mis docentes y tutores.	X		X		X		
10	Es fácil comunicarme por WhatsApp, teléfono, otros, con los docentes y tutores.	X		X		X		
11	Me siento motivado a compartir mis opiniones y participar durante las actividades de aprendizaje.	X		X		X		
12	Mis opiniones para realizar actividades durante las clases virtuales son escuchadas.	X		X		X		
13	Mis docentes y tutores expresan claramente las instrucciones para realizar actividades de aprendizaje. (clases, trabajos, tareas, otros)	X		X		X		
14	Mis docentes fomentan establecen normas de comportamiento durante las actividades de aprendizaje.	X		X		X		
15	El horario de atención de la institución educativa se ha ampliado durante las clases virtuales.	X		X		X		
16	Mis docentes proponen trabajos de grupo durante las clases virtuales.	X		X		X		
17	Recibo encuestas de satisfacción de la institución educativa sobre el servicio que brinda	X		X		X		
18	El área administrativa atiende mis sugerencias para los procesos internos (entrega de libros, medios de pago, otros).	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Gestión de quejas y reclamos							
19	Conozco los canales de atención para solicitar ayuda con problemas de acceso a las plataformas (zoom, Edmodo)	X		X		X		
20	Conozco los canales de atención para presentar un reclamo.	X		X		X		
21	Cuando presento una queja/reclamo me atienden con amabilidad.	X		X		X		
22	Las respuestas que dan a mis quejas o reclamos me ayudan a solucionar el problema reportado.	X		X		X		
23	Cuando tengo dificultades durante las clases virtuales me indican el tiempo de espera y solución	X		X		X		
24	Las dificultades presentadas durante las clases virtuales se resuelven en el tiempo esperado	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): De acuerdo a lo observado, si hay SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Narda Rebeke Cumpa Arribasplata **DNI: 26724304**

Especialidad del validador: Magister en Lingüística Aplicada a la Enseñanza de inglés como Lengua Extranjera.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15, de Noviembre del 2021.

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDMODO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Interactividad							
1	Te comunicas con facilidad por medio de la mensajería y muro de la plataforma Edmodo.	X		X		X		
2	Interactúas al responder las ideas de tus compañeros en la plataforma Edmodo, valorándolas y/o haciendo aportes a su contribución.	X		X		X		
3	La plataforma Edmodo permite que participes de manera activa durante las clases virtuales.	X		X		X		
4	Dentro de las carpetas de las áreas curriculares, encuentra fácilmente las asignaciones propuestas por el docente.	X		X		X		
5	Es sencillo subir las tareas y actividades de los cursos propuestas por el docente en la plataforma Edmodo	X		X		X		
7	Me siento integrado a la comunidad educativa cuando interactuó en la plataforma Edmodo con mis docentes y compañeros.	X		X		X		
	DIMENSION 2 Flexibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que las horas diarias que navega en la plataforma Edmodo son apropiadas para alcanzar la culminación de las actividades propuestas por el docente.	X		X		X		
8	El calendario de la plataforma Edmodo, te permite organizar tu tiempo para cumplir con todas las actividades propuestas por tus docentes.	X		X		X		
9	9) Consideras que la plataforma Edmodo apoya a la mejora de tu aprendizaje.	X		X		X		
10	Los recursos (videos explicativos, mapas conceptuales, videos motivacionales, otros), le ayudan a comprender mejor los contenidos de las clases en los diferentes cursos.	X		X		X		
11	La plataforma Edmodo muestra todas las actividades realizadas con sus respectivas calificaciones	X		X		X		
12	Recibo explicación sobre el desarrollo de sus tareas y calificaciones de parte del docente a través de la plataforma Edmodo	X		X		X		
	DIMENSION 3 Ubicuidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Es fácil el acceder a la plataforma Edmodo.	X		X		X		
14	Es fácil navegar en la plataforma Edmodo	X		X		X		
15	Es fácil encontrar el acceso a cada recurso (tareas, evaluaciones, videos, otros) en la plataforma Edmodo.	X		X		X		
16	Usas Edmodo en diferentes lugares (en tu casa, casa de parientes, lugares públicos, de viaje, otros)	X		X		X		
17	La plataforma Edmodo, presenta dificultades si usas de navegación o lentitud si usas más aplicaciones o navegas en otras páginas al mismo tiempo	X		X		X		
18	Hace uso de dispositivos digitales (Celular, Tablet, laptops), para acceder a la plataforma Edmodo.	X		X		X		
19	Puedo usar todas las herramientas de Edmodo con la misma facilidad en cualquier dispositivo digital (Celular, Tablet, laptops).	X		X		X		

DIMENSION 4 Escalabilidad		Si	No	Si	No	Si	No
20	Edmodo presentó nuevos recursos y herramientas (foros, evaluaciones, juegos, contenidos) durante el tiempo que lo estás usando.	X		X		X	
21	La plataforma Edmodo ha presentado actualizaciones de sistemas durante el tiempo que lo estoy usando.	X		X		X	
22	La plataforma Edmodo me permite almacenar información en el drive de Google.	X		X		X	
23	La plataforma Edmodo me permite entrar a otras páginas a través de enlace e hipervínculos.	X		X		X	
24	Puedo acceder con facilidad a las bibliotecas y galerías digitales en Edmodo	X		X		X	
DIMENSION 5: Persuabilidad.		Si	No	Si	No	Si	No
25	Me siento motivado a desarrollar las actividades propuestas por mi docente en la Plataforma Edmodo.	X		X		X	
26	Utilizo los recursos que me ofrece la plataforma Edmodo (calendario, evaluaciones, agenda, otros.)	X		X		X	
27	Se me facilita la descarga de los contenidos de la plataforma Edmodo en Word, Power Point, Excel, otros.	X		X		X	
28	Posteo en el muro de la plataforma Edmodo información que aporte al tema que estoy estudiando.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Alex Gerardo Alejos Flores

DNI: 40443422

Especialidad del validador: EDUCACIÓN – COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

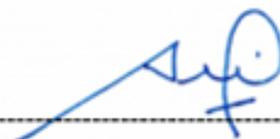
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 15 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Calidad de atención al cliente								
1	Durante las clases virtuales se percibe dominio y manejo de herramientas tecnológicas (zoom, Edmodo, otros) de los docentes.	X		X		X		
2	Considero que el material didáctico (videos, lecturas, otros) son útiles para mi aprendizaje.	X		X		X		
3	Deseo continuar utilizando herramientas digitales durante mi formación educativa.	X		X		X		
4	Me gustaría que los docentes compartan más contenido educativo para reforzar mi aprendizaje.	X		X		X		
5	El material didáctico proporcionado en medios virtuales (zoom, plataformas, otros) por los docentes es fácil de entender y desarrollar.	X		X		X		
6	Las herramientas digitales (Edmodo, Zoom, WhatsApp, otro) facilitan mi trabajo a distancia durante las clases virtuales.	X		X		X		
7	Los recursos educativos utilizados por el docente facilitan la comprensión del aprendizaje	X		X		X		
DIMENSION 2 Comunicación								
8	Los docentes y tutores controlan el ingreso de personas no registradas durante las clases virtuales.	X		X		X		
9	Considero confiable la información que comparten mis docentes y tutores.	X		X		X		
10	Es fácil comunicarme por WhatsApp, teléfono, otros, con los docentes y tutores.	X		X		X		
11	Me siento motivado a compartir mis opiniones y participar durante las actividades de aprendizaje.	X		X		X		
12	Mis opiniones para realizar actividades durante las clases virtuales son escuchadas.	X		X		X		
13	Mis docentes y tutores expresan claramente las instrucciones para realizar actividades de aprendizaje. (clases, trabajos, tareas, otros)	X		X		X		
14	Mis docentes fomentan establecen normas de comportamiento durante las actividades de aprendizaje.	X		X		X		
15	El horario de atención de la institución educativa se ha ampliado durante las clases virtuales.	X		X		X		
16	Mis docentes proponen trabajos de grupo durante las clases virtuales.	X		X		X		
17	Recibo encuestas de satisfacción de la institución educativa sobre el servicio que brinda	X		X		X		
18	El área administrativa atiende mis sugerencias para los procesos internos (entrega de libros, medios de pago, otros).	X		X		X		
DIMENSION 3 Gestión de quejas y reclamos								
19	Conozco los canales de atención para solicitar ayuda con problemas de acceso a las plataformas (zoom, Edmodo)	X		X		X		
20	Conozco los canales de atención para presentar un reclamo.	X		X		X		
21	Cuando presento una queja/reclamo me atienden con amabilidad.	X		X		X		
22	Las respuestas que dan a mis quejas o reclamos me ayudan a solucionar el problema reportado.	X		X		X		
23	Cuando tengo dificultades durante las clases virtuales me indican el tiempo de espera y solución	X		X		X		
24	Las dificultades presentadas durante las clases virtuales se resuelven en el tiempo esperado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Alex Gerardo Alejos Flores

DNI: 40443422

Especialidad del validador: EDUCACIÓN – COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

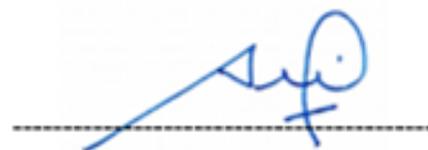
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 15 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante



Sección 1 de 3

Uso de Edmodo y calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino. Lima, 2021



40110227, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Uso de Edmodo y calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino. Lima, 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20536833553
Consortio Educativo Juan pablo Peregrino de la Santa FE	
Nombre del Titular o Representante legal: SONIA ALLCA MARRON	
Nombres y Apellidos SONIA ALLCA MARRON	DNI: 08120614

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal T del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Uso de Edmodo y calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino. Lima, 2021.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de la Educación	
Autor: Nombres y Apellidos Roxana Olga Cortez Ferrari	DNI: 40110227

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:



Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " T " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 15 de diciembre del 2021

Sra. SONIA ALLCA MARRON
GERENTE GENERAL
CONSORCIO EDUCATIVO JUAN PABLO PEREGRINO
Presente

Asunto: Permiso para realizar trabajo de investigación

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, en la modalidad semipresencial con el código de matrícula N° 7002491686, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de investigación en su institución sobre el tema: **Uso de Edmodo y calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino . Lima, 2021.**

Por lo expuesto y expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención brindada.

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el **Repositorio Institucional de la UCV**, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)

Atentamente,

Roxana Olga Cortez Ferrari
DNI 40110227