



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática
Escuela Profesional de Ingeniería Informática

Propuesta de implementación de un aplicativo móvil para mejorar el servicio educativo de la
Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Informático

Autor

Oliver Timoteo Gavidia Matos

Asesor

Ing. Jhonar Angel Gallardo Andrés



JHONAR ANGEL GALLARDO ANDRÉS
INGENIERO DE SISTEMAS
Reg. C.I.P. 138158

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Informática

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Oliver Timoteo Gavidia Matos	76406277	15 de enero de 2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Ing. Jhonar Angel Gallardo Andrés	42563646	0000-0002-9513-3126
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Carlos Enrique Bernal Valladares	15614554	0000-0002-7421-9537
Carlos Enrique Chinga Ramos	40801418	0000-0002-3847-9163
José Antonio Galdos Felipe	15760821	0000-0003-4160-6925

Oliver Timoteo Gavidia Matos

Propuesta de implementación de un aplicativo móvil para mejorar el servicio educativo de la Academia New Horizon La...

Quick Submit

Quick Submit

Unidad de Investigación FIISI-2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3329308717

Fecha de entrega

4 sep 2025, 11:10 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

4 sep 2025, 11:22 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS_2025-070743__GAVIDIA_MATOS_OLIVER_TIMOTEO.pdf

Tamaño del archivo

3.1 MB

60 páginas

8210 palabras

53,194 caracteres



Página 2 de 85 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega | trn:oid::1:3329308717

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

A mis padres, por su constante apoyo y
acompañamiento en cada etapa del desarrollo y
finalización de esta tesis, les dedico con gratitud
este trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
INDICE DE TABLA	1
INDICE DE FIGURA	2
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
INTRODUCCION	5
1 CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1 Descripción de la realidad Problemática	7
1.2 Planteamiento del Problema	8
1.2.1 Problema General	8
1.2.2 Problemas Específicos	8
1.3 Objetivo de la Investigación	9
1.3.1 Objetivo General	9
1.3.2 Objetivos Específicos	9
1.4 Justificación de la Información	10
1.5 Delimitación del Estudio	11
1.5.1 Delimitación Espacial	11
1.5.2 Delimitación Temporal	11
1.5.3 Delimitación Teórica	11
1.6 Viabilidad del estudio	12
1.6.1 Evaluación Técnica	12
1.6.2 Evaluación Ambiental	12
1.6.3 Evaluación Financiera	12
1.6.4 Evaluación Social	12
2 CAPITULO II: MARCO TEORICO	13
2.1 Antecedente de la Investigación	13
2.1.1 Investigaciones Internacionales	13
2.1.2 Investigaciones Nacionales	16
2.2 Bases Teóricas	20
2.2.1 Aplicación Movil	20

2.3	Bases Filosóficas.....	21
2.4	Definición de Términos básicos	22
2.5	Hipótesis de la Investigación.....	23
2.5.1	Hipótesis General.....	23
2.5.2	Hipótesis Específicos	23
2.6	Operacionalización de las Variables.....	24
3	CAPITULO III: METODOLOGIA	25
3.1	Diseño Metodológico	25
3.2	Población y Muestra	26
3.2.1	Población	26
3.2.2	Muestra	26
3.3	Técnicas de Recolección de Datos.....	26
3.3.1	Registro	26
3.3.2	Consulta.....	26
3.3.3	Pagos.....	27
3.3.4	Administración.....	27
3.4	Técnicas de Recolección de Datos.....	27
3.5	Matriz de Consistencia.....	28
4	CAPITULO IV: RESULTADOS.....	29
4.1	Análisis de Resultados.....	29
4.2	Contrastación de Hipótesis	35
5	CAPITULO V: DISCUSIONES	38
6	CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
6.1	Conclusiones.....	41
6.2	Recomendaciones	42
7	CAPITULO V: BIBLIOGRAFIA	43
7.1	Fuentes Bibliográficas.....	43
7.2	Anexo 01	46
7.3	Anexo 02	47
7.4	Anexo 03	48
7.5	Anexo 07	49
7.6	Anexo 08	50
7.7	Anexo 09	51
7.1	Anexo 10	52

7.1	Anexo 11	53
7.2	Anexo 12	54

INDICE DE TABLA

Tabla 1: Variables de Estudio	24
Tabla 2 Transmisión de Datos – Antes de la implementación.....	29
Tabla 3. Transmisión de datos - Después de la implementación.....	30
Tabla 4. Comunicación estable – Antes de la implementación.....	31
Tabla 5. Comunicación estable – después de la implementación.....	32
Tabla 6. Descarga de la información – Antes de la implementación.....	33
Tabla 7. Descarga de la información – Antes de la implementación.....	34

INDICE DE FIGURA

Figura 1. Registro de Matricula – Antes de la implementación	29
Figura 2. Registro de Matricula - Después de la implementación.....	30
Figura 3. Consulta de Calificaciones – Antes de la implementación	31
Figura 4. Consulta de Calificaciones – después de la implementación	32
Figura 5. Visualizar pagos – Antes de la implementación.....	33
Figura 6. Visualizar Pagos – Antes de la implementación.....	34
Figura 7. Resultado de la primera Prueba de Hipótesis	35
Figura 8. Resultado de la segunda Prueba de Hipótesis	36
Figura 9. Resultado de la tercera Prueba de Hipótesis.....	37
Figura 10. Matriz de Consistencia.....	46
Figura 11. Operacionalización de las variables.....	47
Figura 12.Cuestionario.....	48
<i>Figura 13. Base de Datos N° 1.....</i>	<i>49</i>
Figura 14.Base de datos N° 2.....	50
Figura 15.Base de datos N° 3.....	51
Figura 16.Detalle de Hipótesis Especifica N° 1	52
Figura 17.Detalle de Hipótesis Especifica N° 2.....	53
Figura 18.Detalle de Hipótesis Especifica N° 3.....	54

“Propuesta de implementación de un aplicativo móvil para mejorar el servicio educativo de la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.”

Oliver Timoteo Gavidia Matos

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo plantear la implementación de un aplicativo móvil orientado a optimizar el servicio educativo de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. Asimismo, se buscó que dicho sistema facilite el registro de matrículas, la consulta de notas y el pago de servicios realizados en la institución. La investigación se desarrolló bajo un nivel explicativo, con un diseño experimental y un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 9 colaboradores de la academia. Los resultados evidenciaron que la incorporación del aplicativo móvil contribuye de manera significativa a la mejora del servicio educativo brindado. Estos hallazgos se respaldan en el análisis de la información obtenida a través de cuestionarios aplicados, los cuales permitieron validar las tres hipótesis específicas del estudio. En la primera hipótesis se obtuvo un valor p de $0,031 < 0,05$; en la segunda, un valor p de $0,016 < 0,05$; y en la tercera, un valor p de $0,031 < 0,05$, confirmando así la relevancia y viabilidad de la propuesta.

Palabras claves: Servicio Educativo, Consulta de notas, Consulta de pagos

“Propuesta de implementación de un aplicativo móvil para mejorar el servicio educativo de la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.”

Oliver Timoteo Gavidia Matos

ABSTRACT

The objective of this study was to propose the implementation of a mobile application aimed at optimizing the educational services provided by New Horizon Languages Learning Center S.A.C. The system was also intended to facilitate enrollment registration, grade checks, and payment for services rendered at the institution. The research was conducted at an explanatory level, with an experimental design and a quantitative approach. The sample consisted of nine employees of the academy. The results showed that the incorporation of the mobile application significantly contributes to improving the educational services provided. These findings are supported by the analysis of the information obtained through questionnaires, which allowed the validation of the three specific hypotheses of the study. The first hypothesis yielded a p-value of $0.031 < 0.05$; the second, a p-value of $0.016 < 0.05$; and the third, a p-value of $0.031 < 0.05$, thus confirming the relevance and viability of the proposal.

Keywords: Educational Service, Grade Inquiry, Payment Inquiry

INTRODUCCION

En los últimos años, la transformación digital ha marcado un cambio fundamental en el ámbito educativo, generando nuevas oportunidades para mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario. El avance de las tecnologías móviles, sumado al creciente acceso a dispositivos inteligentes, ha facilitado la implementación de soluciones innovadoras que permiten una comunicación más efectiva, una gestión académica más eficiente y un aprendizaje más personalizado. La academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C., especializada en la enseñanza de idiomas, se enfrenta al desafío de modernizar sus procesos académicos y administrativos para responder a las expectativas de una sociedad cada vez más digitalizada. Actualmente, muchas de sus gestiones, como la matrícula, asignación de horarios, entrega de materiales y comunicación con los estudiantes, se realizan de forma manual o a través de canales poco integrados, lo que genera ineficiencias, retrasos y una experiencia limitada para los usuarios. Ante esta problemática, se propone el desarrollo e implementación de un aplicativo móvil que permita automatizar y centralizar las principales funciones académicas y administrativas de la institución. El aplicativo incluirá características como el registro y seguimiento del progreso del estudiante, acceso a materiales didácticos digitales, notificaciones automáticas, gestión de pagos, reservas de clases y comunicación directa con docentes y personal administrativo. La propuesta se fundamenta en la necesidad de brindar un servicio educativo de mayor calidad, orientado al estudiante, con procesos ágiles, transparentes y alineados a las tendencias tecnológicas actuales. Además, se busca mejorar la experiencia de aprendizaje, fomentar el compromiso del estudiante y facilitar el trabajo del personal docente y administrativo. El presente documento expone un análisis detallado de la situación actual de la academia, identifica los requerimientos funcionales y técnicos del aplicativo, describe la arquitectura propuesta, y presenta un cronograma de implementación. Asimismo, se plantea una evaluación del impacto esperado en términos de eficiencia operativa, satisfacción del

usuario y calidad educativa, consolidando así una solución estratégica para el crecimiento sostenido de New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

1 CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad Problemática

La academia New Horizon Languages es una institución académica que se proyecta a volver a brindar el servicio educativo como el dictado de cursos de inglés en diferentes horarios. El dueño de la institución tiene conocimiento que se requiere de la parte informática para mejorar los servicios que brindara la institución educativa por lo cual se vio en la necesidad de levantar los procesos que puede mejorar a través de un aplicativo móvil. Con la cual los alumnos pueden realizar sus procesos de consulta más rápidamente y así mejorar los servicios que brinda. El registro de matrícula en los cursos se realiza por teléfono o acercándose a la misma instalación la cual les toma un tiempo a los alumnos en acercarse a las oficinas para regularizar su matrícula a los cursos que se oferta, así también para realizar los pagos los alumnos tienen que acercarse a la oficina o a depositar en un número de cuenta corriente los pagos de las pensiones de los cursos en la cual se van a matricular, la actual administración está evaluando que a través de la informática pueda mejorar estos procesos de pagos de los alumnos con el fin de garantizar un buen servicio a los alumnos, así también actualmente no se tiene ningún aplicativo móvil para que los alumnos puedan visualizar sus calificaciones en tiempo real desde sus dispositivos móviles. Conociendo del avance de la informática la administración de la institución quiere implementar un aplicativo móvil que permita mejorar

estos procesos de negocio de la institución para brindar mayor facilidad a sus alumnos en realizar estos procesos.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar el servicio educativo de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?

1.2.2 Problemas Específicos

¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar el registro de matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?

¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar la consulta de notas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?

¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar los pagos de los cursos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?

1.3 Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar el servicio educativo de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

1.3.2 Objetivos Específicos

Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar el registro de matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar las consultas de notas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar los pagos de los cursos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

1.4 Justificación de la Información

Las instituciones públicas y privadas están apostando por la implementación de aplicativos móviles para apoyar en mejorar sus procesos de negocios y poder brindar un buen servicio a sus alumnos, tanto en la parte educativa como en la parte de poder matricularse a través de su dispositivo móvil ahorrándoles tiempo y recursos en realizar este proceso, el beneficio es para los estudiantes ya que emplearan el tiempo y recurso en realizar otras actividades, la visualización de sus calificaciones en tiempo real y a través de sus dispositivos móviles ahorran también recursos a los estudiantes ya que basta tomar el celular para verificar las calificaciones en tiempo real, así como realizar los pagos a través de un dispositivo móvil y fácil y dinámico para los alumnos ya que también ahorran tiempo y recurso en realizar este proceso proponer la implementación de un aplicativo móvil para mejorar el servicio de la academia es muy importante para el crecimiento de la institución ya que al brindar un buen servicio se logrará fidelizar a los estudiantes y recomendar en matricularse en la institución ya que brinda todas las facilidades necesarias de realizar los procesos rápido utilizando tecnología de información.

1.5 Delimitación del Estudio

1.5.1 Delimitación Espacial

La investigación se llevará a cabo en la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C., ubicada en la calle Colón 555, Huacho – 15136. El estudio se circunscribe a la propuesta de implementación de una plataforma web orientada a optimizar la gestión académica de dicha institución.

1.5.2 Delimitación Temporal.

El desarrollo de la presente investigación está previsto para el año 2025.

1.5.3 Delimitación Teórica

El estudio se fundamenta en los conceptos vinculados a la propuesta de implementación de una aplicación móvil.

1.6 Viabilidad del estudio

1.6.1 Evaluación Técnica

La investigación resulta factible, ya que se dispone de las condiciones necesarias para llevar a cabo la propuesta de una plataforma web, además de contar con los requerimientos y objetivos establecidos por la academia donde se ejecutará el estudio.

1.6.2 Evaluación Ambiental

El proyecto es viable debido a que la implementación de la plataforma web no generará impactos negativos en el entorno ambiental durante el desarrollo de la investigación.

1.6.3 Evaluación Financiera

La viabilidad económica está garantizada, puesto que se cuenta con los recursos financieros suficientes. Cabe señalar que el proyecto será autofinanciado por el investigador durante todo el proceso de ejecución.

1.6.4 Evaluación Social

La investigación es socialmente viable, dado que se dispone de los medios necesarios para implementar la plataforma web, la cual será autofinanciada por el investigador, asegurando así la continuidad del estudio sin generar dependencia de recursos externos.

2 CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedente de la Investigación

2.1.1 Investigaciones Internacionales

Demir, K., & Akpınar, E. (2018). The effect of mobile learning applications on students' academic achievement and attitudes toward mobile learning. Este estudio aborda la problemática de la falta de herramientas efectivas que integren el uso de dispositivos móviles en el proceso de aprendizaje. El objetivo principal es evaluar el impacto de una aplicación móvil educativa en el rendimiento académico y en la actitud de los estudiantes hacia el aprendizaje móvil. La metodología empleada fue de tipo cuasi-experimental, con pretest y posttest, y se aplicó en grupos control y experimental. La muestra consistió en 41 estudiantes universitarios de un curso de Tecnología Educativa en Turquía. Las conclusiones indican que los estudiantes que utilizaron la aplicación obtuvieron mejoras significativas en su rendimiento académico y desarrollaron una actitud más positiva hacia el aprendizaje móvil.

Chuah, K.-M., & Kabilan, M. K. (2022). The development of mobile applications for language learning: A systematic review of theoretical frameworks. Este estudio se enfoca en la problemática de la falta de fundamentación teórica en el desarrollo de aplicaciones móviles para el aprendizaje de idiomas. El objetivo principal es identificar los marcos teóricos que sustentan el diseño

de dichas aplicaciones. La metodología corresponde a una revisión sistemática de la literatura entre los años 2011 y 2020, utilizando el protocolo PRISMA. Se analizaron 39 estudios extraídos de bases académicas como Scopus y Web of Science. Las conclusiones muestran que predominan los enfoques constructivistas y colaborativos, aunque se observa la necesidad de integrar teorías específicas del aprendizaje de lenguas para una mejor efectividad educativa.

Abrahams, C. (2024). Effectiveness of mobile learning applications on academic performance in online education in Jamaica. Este estudio aborda el desconocimiento del verdadero impacto de las aplicaciones móviles en contextos de educación virtual en países en desarrollo. El objetivo principal es analizar el efecto de las aplicaciones móviles en el desempeño académico de los estudiantes. La metodología utilizada fue de tipo cualitativo-documental, basada en revisión de literatura y marcos conceptuales como la teoría de la carga cognitiva y la motivación intrínseca. La muestra incluyó 30 fuentes académicas relevantes. Las conclusiones indican que las aplicaciones móviles pueden aumentar la motivación y el compromiso del estudiante si están bien diseñadas pedagógicamente y adaptadas al contexto local.

Hassan, M. (2024). The Role of Mobile Applications in Foreign Language Learning. Este estudio aborda la problemática de la eficacia limitada en la adquisición de vocabulario y gramática en

entornos tradicionales de aprendizaje de idiomas. El objetivo es determinar el impacto de una aplicación móvil en el aprendizaje del idioma inglés. La metodología fue cuantitativa, basada en un diseño experimental con pretest y posttest. La muestra consistió en 60 estudiantes universitarios de lengua inglesa. Las conclusiones revelan que el uso de aplicaciones móviles mejora la retención de vocabulario y facilita el aprendizaje interactivo, especialmente cuando se incluye retroalimentación inmediata.

Alshammari, S. H., Parkes, M., & Adlington, R. (2017). The use of mobile applications in learning: A review of current practices in higher education. Este estudio aborda la falta de integración adecuada de tecnologías móviles en la enseñanza universitaria. El objetivo es revisar cómo se utilizan las aplicaciones móviles en la educación superior y qué beneficios se reportan. La metodología consistió en una revisión de literatura académica y estudios de caso en instituciones de Australia, Reino Unido y Arabia Saudita. La muestra incluyó 25 investigaciones previas. Las conclusiones indican que las aplicaciones móviles mejoran la accesibilidad al contenido, fomentan la autonomía del estudiante y refuerzan el aprendizaje colaborativo, siempre que se implementen con una orientación pedagógica clara.

2.1.2 Investigaciones Nacionales

Gutiérrez Torres, N., & Zárate Alba, J. M. (2024). Aplicativo móvil para el aprendizaje de lengua de señas peruanas en la I.E. “Santo Cristo de Bagazán”. Este estudio aborda la problemática de la limitada accesibilidad a herramientas pedagógicas inclusivas para estudiantes con discapacidad auditiva. El objetivo principal es diseñar e implementar un aplicativo móvil que facilite el aprendizaje de la Lengua de Señas Peruana, promoviendo una educación más equitativa. La metodología empleada fue cuasi-experimental, con diseño de pretest y postest aplicado a un grupo control y a un grupo experimental. La muestra estuvo conformada por estudiantes del nivel secundario de la institución educativa “Santo Cristo de Bagazán”. Las conclusiones indican que el uso del aplicativo móvil mejoró significativamente la comprensión y ejecución de señas en los estudiantes, alcanzando un nivel de desempeño “excelente” en los indicadores evaluados. Además, se evidenció mayor motivación y participación activa en clase.

Gutiérrez Torres, N., & Zárate Alba, J. M. (2024). Aplicativo móvil para el aprendizaje de lengua de señas peruanas en la I.E. “Santo Cristo de Bagazán”. Este estudio aborda la problemática de la limitada accesibilidad a herramientas pedagógicas inclusivas para estudiantes con discapacidad auditiva. El objetivo principal es diseñar e implementar un aplicativo móvil que facilite el aprendizaje de la Lengua de Señas Peruana, promoviendo una

educación más equitativa. La metodología empleada fue cuasi-experimental, con diseño de pretest y posttest aplicado a un grupo control y a un grupo experimental. La muestra estuvo conformada por estudiantes del nivel secundario de la institución educativa “Santo Cristo de Bagazán”. Las conclusiones indican que el uso del aplicativo móvil mejoró significativamente la comprensión y ejecución de señas en los estudiantes, alcanzando un nivel de desempeño “excelente” en los indicadores evaluados. Además, se evidenció mayor motivación y participación activa en clase.

Ulloa Gallardo, N. J., & Isuiza Pérez, D. D. (2018). Implementación de una aplicación móvil para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje del lenguaje de niños con síndrome de Down en la I.E. Stella Maris. Este estudio parte del problema de las limitaciones pedagógicas en la enseñanza del lenguaje para niños con síndrome de Down, situación que afecta su desarrollo cognitivo y social. El objetivo fue diseñar e implementar una aplicación móvil educativa para fortalecer el aprendizaje del lenguaje. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cualitativo-descriptivo y participación directa en el aula. La muestra fue compuesta por niños del nivel inicial y profesores del CEBE Stella Maris de Puerto Maldonado. Como resultado, la app ayudó a mejorar la concentración, retención de palabras, pronunciación y motivación en el aprendizaje, favoreciendo el vínculo con los docentes y compañeros.

De la Cruz Sicha, L. A., & Pizarro Chávez, D. E. (2018). Aplicación móvil para mejorar el aprendizaje de la lengua quechua de la academia Yachay Wasi. Este trabajo aborda la problemática del desinterés y dificultad para aprender quechua en contextos urbanos, debido a metodologías poco innovadoras. El objetivo fue implementar una app móvil que promueva el aprendizaje del idioma con recursos interactivos. Se utilizó una metodología cuasi-experimental y se empleó la metodología SCRUM para el desarrollo del aplicativo. La muestra incluyó 60 estudiantes de la academia Yachay Wasi en Lima. Las conclusiones indican que la app incrementó el interés por el idioma, facilitó la comprensión de vocabulario y estructuras básicas, y generó una percepción positiva hacia el uso de tecnología en el aula.

Muñoz Andrade, H., & Puscan Manuyama, C. G. (2023). Aplicación móvil para el aprendizaje de la lengua Taushiro en instituciones primarias de Iquitos. La investigación se originó en la preocupación por la inminente desaparición de la lengua originaria Taushiro, hablada por una minoría étnica en la Amazonía. El objetivo fue desarrollar una app que permita el aprendizaje inicial del idioma por parte de escolares del nivel primario. La metodología fue de tipo aplicada, con diseño cuasi-experimental. La muestra estuvo conformada por estudiantes de segundo grado de primaria de tres escuelas en Iquitos. Los resultados mostraron que los niños lograron identificar sonidos, palabras y frases básicas con un promedio de rendimiento en el nivel “bueno”, lo que

demuestra que la tecnología puede jugar un rol clave en la preservación de lenguas nativas.

Cárdenas Navarro, F. (2020). Impacto de la aplicación móvil Kachkaniraqmi en el aprendizaje del idioma quechua chanka del nivel básico. Esta investigación parte del problema de la limitada práctica del quechua chanka en zonas donde aún se habla, lo que ha reducido el interés de los estudiantes. El objetivo fue implementar una aplicación móvil como estrategia complementaria de enseñanza del idioma. La metodología fue descriptiva-aplicada, con el desarrollo de una app para Android mediante Dart y Flutter. La muestra no fue especificada en detalle, pero se trabajó con estudiantes del nivel básico de una academia rural. Los resultados reflejaron un alto nivel de aceptación por parte de los usuarios y mejoras en pronunciación y construcción de frases simples, validando así la utilidad del aplicativo en entornos rurales.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Aplicación Movil

Yasar, K. (2024). Define la aplicación web como "un programa de aplicación que se almacena en un servidor remoto y se entrega a través de Internet mediante un navegador" (p. 1).

Volle, A., & Britannica Editors. (2022). Definen la aplicación web como "un programa de computadora almacenado en un servidor remoto, ejecutado por usuarios a través de un navegador web" (p. 1).

Ray, D. (s.f.). Señala que una aplicación web es "un programa que se ejecuta en una computadora con servidor web y es accedido mediante un navegador, comunicándose con el servidor a través de HTTP o HTTPS" (p. 2).

Dissanayake, N. R., & Dias, G. K. A. (2017). Definen las aplicaciones web como "sistemas cliente-servidor distribuidos que operan mediante protocolos web y permiten ejecutar funciones dinámicas desde un navegador sin requerir instalación local" (p. 3).

2.3 Bases Filosóficas

Dewey, J. (1938). Define el pragmatismo como una filosofía educativa que valora el conocimiento en tanto que puede aplicarse a situaciones reales, permitiendo resolver problemas prácticos y mejorar la experiencia de aprendizaje mediante herramientas como las aplicaciones móviles.

Piaget, J. (1970). Concibe el constructivismo como un enfoque en el que el estudiante construye activamente su conocimiento a partir de la interacción con su entorno, siendo las tecnologías móviles instrumentos que estimulan el descubrimiento y el aprendizaje autónomo.

Vygotsky, L. S. (1978). Fundamenta el socio-constructivismo señalando que el aprendizaje se enriquece mediante la interacción social y el acompañamiento del docente, rol que puede ser mediado por aplicaciones móviles que promueven colaboración y retroalimentación.

Cullen, C. (2004). Considera la axiología educativa como la base ética de toda innovación en educación, resaltando que el uso de tecnología, como las aplicaciones móviles, debe estar orientado a la equidad, la inclusión y la formación en valores ciudadanos.

2.4 Definición de Términos básicos

Registro: Es el proceso mediante el cual se almacena información relevante en un sistema digital, con el propósito de documentar, identificar o habilitar el acceso a servicios. En el ámbito educativo, el registro suele referirse a la inscripción de datos personales, académicos o administrativos de los usuarios.

Consulta: Se entiende como la acción de acceder o recuperar información previamente almacenada en una base de datos o sistema. En plataformas educativas, la consulta permite a los usuarios visualizar registros académicos, resultados, horarios, entre otros elementos de gestión.

Pago: Es el acto mediante el cual un usuario realiza una transferencia de valor, generalmente monetario, como retribución por un servicio, producto o trámite. En contextos educativos, el pago suele estar vinculado a matrículas, pensiones, certificados u otros conceptos institucionales.

Académico: Hace referencia a todo lo relacionado con la enseñanza, el aprendizaje, la evaluación y la organización del conocimiento dentro de un entorno educativo formal. El término abarca procesos, roles, normas y actividades que se desarrollan dentro del marco institucional educativo.

2.5 Hipótesis de la Investigación

2.5.1 Hipótesis General

Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar el servicio educativo de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

2.5.2 Hipótesis Específicos

Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar el registro de matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar las consultas de notas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pagos de los cursos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

2.6 Operacionalización de las Variables

Tabla 1:
Variables de Estudio

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento Cuestionario
Aplicación Móvil	Aplicación para ejecutarse a través de un dispositivo móvil	➤ Registro	➤ Nombres ➤ DNI ➤ Curso	1,2,3
		➤ Consulta	➤ Calificaciones	4
		➤ Pago	➤ Mensualidades ➤ Matriculas	5,6
Servicio Educativo	Actividades Educativas	➤ Administración	➤ Servicios Académicos	7

Nota: Información detallada de las variables de estudio

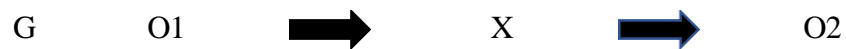
3 CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Diseño Metodológico

La investigación corresponde a un diseño descriptivo-experimental, cuyo objetivo fue evaluar el impacto de la implementación de un aplicativo móvil.

El esquema metodológico seguido en el estudio es el siguiente:

Aplicación de Pretest (O1) → Aplicación del Estímulo (X) → Aplicación de Posttest (O2)



O1: Aplicación del pretest inicial.

X: Implementación del aplicativo móvil.

O2: Aplicación del posttest final.

GE: Grupo Experimental.

El grupo experimental estuvo conformado por un único conjunto de participantes. Primero, se aplicó la evaluación inicial (O1). Posteriormente, se introdujo el estímulo (X), correspondiente al uso del aplicativo móvil, y finalmente, se aplicó la evaluación final (O2) al mismo grupo para medir los cambios producidos.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

De acuerdo con Torres (2012), la población o población objetivo se entiende como un conjunto finito o infinito de elementos que comparten características comunes, a partir de las cuales se pueden generalizar conclusiones en una investigación. Esta se determina en función del problema y de los objetivos planteados (p. 81).

En este estudio, la población estuvo conformada por 8 colaboradores de la empresa.

3.2.2 Muestra

No se consideró una muestra, ya que se trabajó con la totalidad de la población.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

3.3.1 Registro

Indicadores:

- ✓ Nombres
- ✓ DNI
- ✓ Curso

3.3.2 Consulta

Indicadores:

- ✓ Calificaciones

3.3.3 Pagos

Indicadores.

- ✓ Mensualidades
- ✓ Matriculas

3.3.4 Administración

Indicador:

- ✓ Servicio Académico

3.4 Técnicas de Recolección de Datos

Se aplicarán encuestas a los usuarios, cuyos resultados serán ingresados en el software estadístico SPSS Versión 25. Esta herramienta permitirá procesar la información y obtener los datos necesarios para facilitar la toma de decisiones del investigador. Una vez procesada la información, el programa generará los siguientes resultados:

- ❖ Tablas de distribución
- ❖ Gráficos de resultados
- ❖ Prueba de hipótesis

3.5 Matriz de Consistencia

TITULO: Propuesta de implementación de un aplicativo móvil para mejorar el servicio educativo de la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODO Y TECNICAS
<p>Problema General ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar el servicio educativo de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?</p>	<p>Objetivo General Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar el servicio educativo de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p>	<p>Hipótesis General Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar el servicio educativo de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p>	<p>Variable Independiente(X): Aplicación Movil</p> <p>Dimensiones: D1: Registro</p>	<p>Dimensión N° 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Nombres ❖ DNI ❖ Curso <p>Dimensión N° 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Calificaciones <p>Dimensión N° 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mensualidades ❖ Matriculas <p>Dimensión N° 4</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Servicios Académicos 	<p>Población = 9 Colaboradores Muestra = Censal Método: Científico.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Explicativo Experimental Técnicas Para el acopio de Datos: Encuesta Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario. Para el Procesamiento de datos. Consistencia, Codificación Tabulación de datos. Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 26.0 Estadística descriptiva para cada variable. Presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p>
<p>Problema Especifico ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar el registro de matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.? ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar la consulta de notas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.? ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar los pagos de los cursos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.?</p>	<p>Objetivo Especifico Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar el registro de matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar las consultas de notas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar los pagos de los cursos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p>	<p>Hipótesis Especifica Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar el registro de matrícula de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar las consultas de notas de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pagos de los cursos de la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.</p>	<p>D2: Consulta</p> <p>D3: Pago</p> <p>Variable Dependiente(Y): Actividades Educativas</p> <p>Dimensiones: D4: Administración</p>		

4 CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a 8 colaboradores de la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

¿Actualmente usted puede realizar las matriculas utilizando tecnología de informacion?

Tabla 2
Registro de Matricula – Antes de la implementación

		<u>fi</u>	<u>hi</u>	<u>hi</u>	<u>Hi</u>
Válido	SI	2	22,2	22,2	22,2
	NO	7	77,8	77,8	100,0
	<u>Total</u>	<u>9</u>	<u>100,0</u>	<u>100,0</u>	

Nota: Información procesada.

Del total de encuestados, 2 colaboradores (22,2%) manifestaron que sí podían realizar el registro de matrículas mediante tecnología de información, mientras que 7 colaboradores (77,8%) señalaron que no contaban con esta posibilidad.

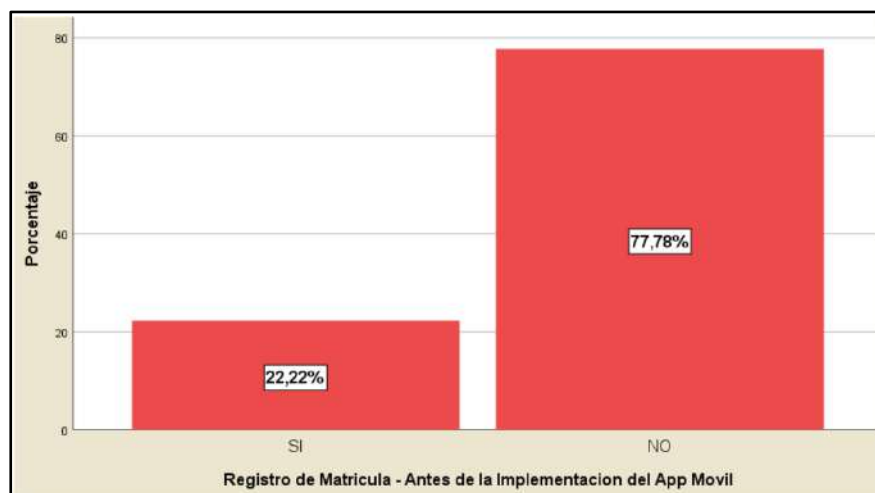


Figura 1. Registro de Matricula – Antes de la implementación

¿Actualmente usted puede realizar las matriculas utilizando tecnología de información?

Tabla 3.

Registro de Matricula - Después de la implementación

		<u>fi</u>	<u>hi</u>	<u>hi</u>	<u>Hi</u>
Válido	SI	8	88,9	88,9	88,9
	NO	1	11,1	11,1	100,0
	<u>Total</u>	<u>9</u>	<u>100,0</u>	<u>100,0</u>	

Nota: Informacion Procesada

De los encuestados, 8 colaboradores (88,9%) señalaron que ahora sí pueden realizar el registro de matrículas mediante tecnología de información, mientras que 1 colaborador (11,1%) indicó que aún no puede hacerlo.

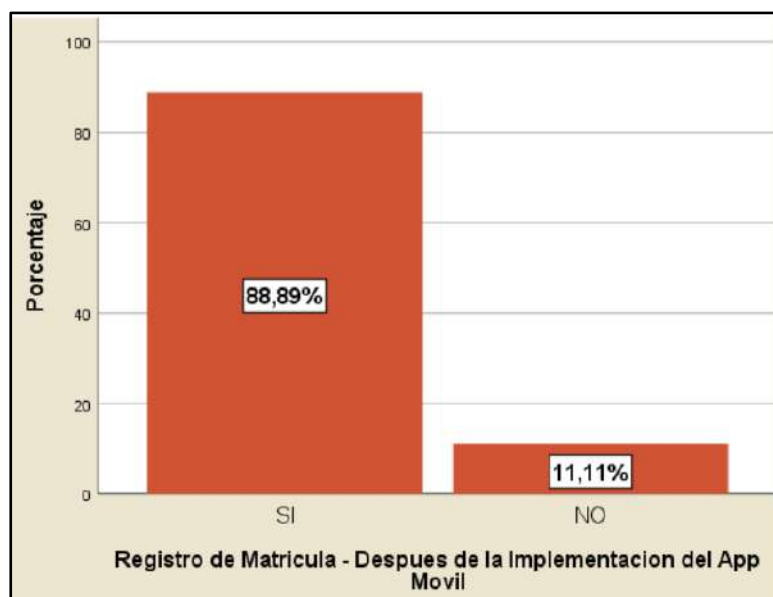


Figura 2. Registro de Matricula - Después de la implementación

¿Actualmente usted puede realizar las consultas de sus calificaciones en tiempos real?

Tabla 4.

Consulta de Calificaciones – Antes de la implementación

		<u>fi</u>	<u>hi</u>	<u>hi</u>	<u>Hi</u>
Válido	SI	1	11,1	11,1	11,1
	NO	8	88,9	88,9	100,0
	<u>Total</u>	<u>9</u>	<u>100,0</u>	<u>100,0</u>	

Nota: Informacion Procesada

De los encuestados, únicamente **1 colaborador (11,1%)** manifestó que podía consultar sus calificaciones en tiempo real, mientras que **8 colaboradores (88,9%)** indicaron que no contaban con esta posibilidad antes de la implementación del aplicativo móvil.

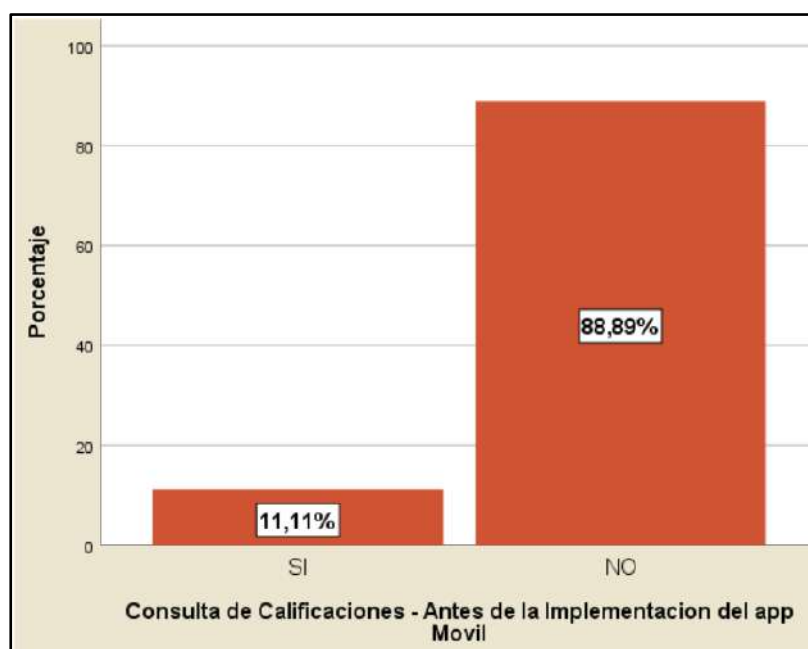


Figura 3. Consulta de Calificaciones – Antes de la implementación

¿Actualmente usted puede realizar las consultas de sus calificaciones en tiempos real?

Tabla 5.

Consulta de calificaciones – después de la implementación

		fi	hi	hi	Hi
Válido	SI	8	88,9	88,9	88,9
	NO	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Nota: Informacion Procesada

De los encuestados, 8 colaboradores (88,9%) afirmaron que ahora sí pueden consultar sus calificaciones en tiempo real, mientras que únicamente 1 colaborador (11,1%) indicó que aún no lo logra realizar.

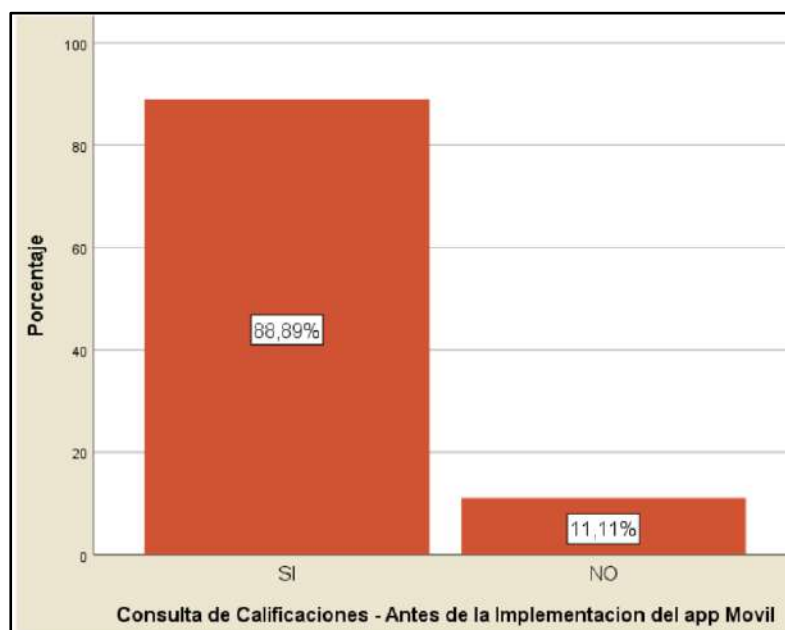


Figura 4. Consulta de Calificaciones – después de la implementación

¿Actualmente puede visualizar los pagos realizados en tiempo real?

Tabla 6.

Visualizar pagos – Antes de la implementación

		<u>fi</u>	<u>hi</u>	<u>hi</u>	<u>Hi</u>
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No	7	77,8	77,8	100,0
	<u>Total</u>	<u>9</u>	<u>100,0</u>	<u>100,0</u>	

Nota: Información Procesada

Del total de encuestados, 2 colaboradores (22,2%) manifestaron que podían visualizar los pagos en tiempo real, mientras que 7 colaboradores (77,8%) señalaron que no contaban con esta posibilidad antes de la implementación del aplicativo móvil.

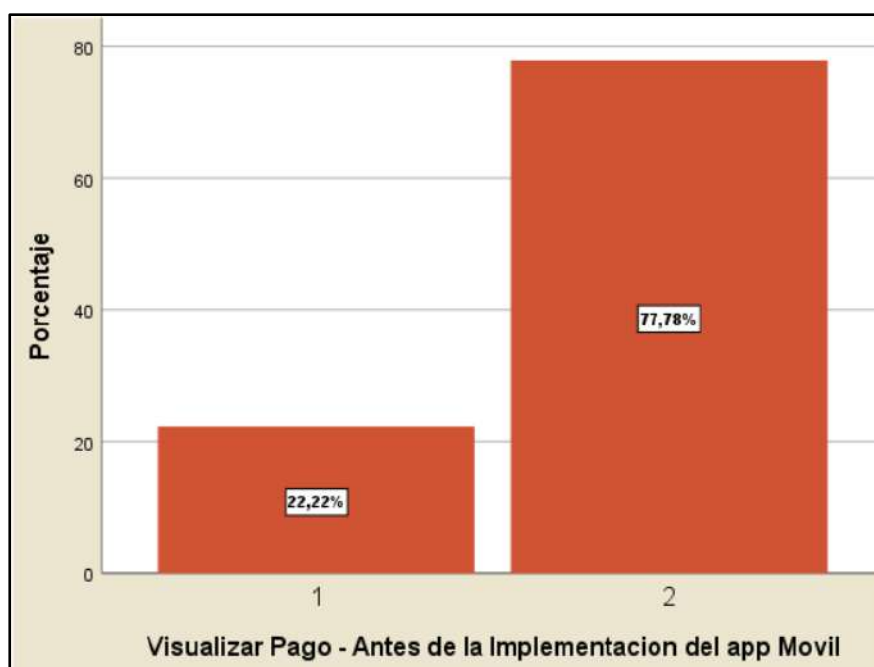


Figura 5. Visualizar pagos – Antes de la implementación

¿Actualmente puede visualizar los pagos realizados en tiempo real?

Tabla 7.

Visualizar pagos – Antes de la implementación

		<u>fi</u>	<u>hi</u>	<u>hi</u>	<u>Hi</u>
Válido	SI	8	88,9	88,9	88,9
	NO	1	11,1	11,1	100,0
	<u>Total</u>	<u>9</u>	<u>100,0</u>	<u>100,0</u>	

Nota: Procesamiento de la información

De los encuestados, 8 colaboradores (88,9%) señalaron que sí pueden visualizar los pagos en tiempo real, mientras que únicamente 1 colaborador (11,1%) indicó que aún no tiene acceso a esta funcionalidad tras la implementación del aplicativo móvil.

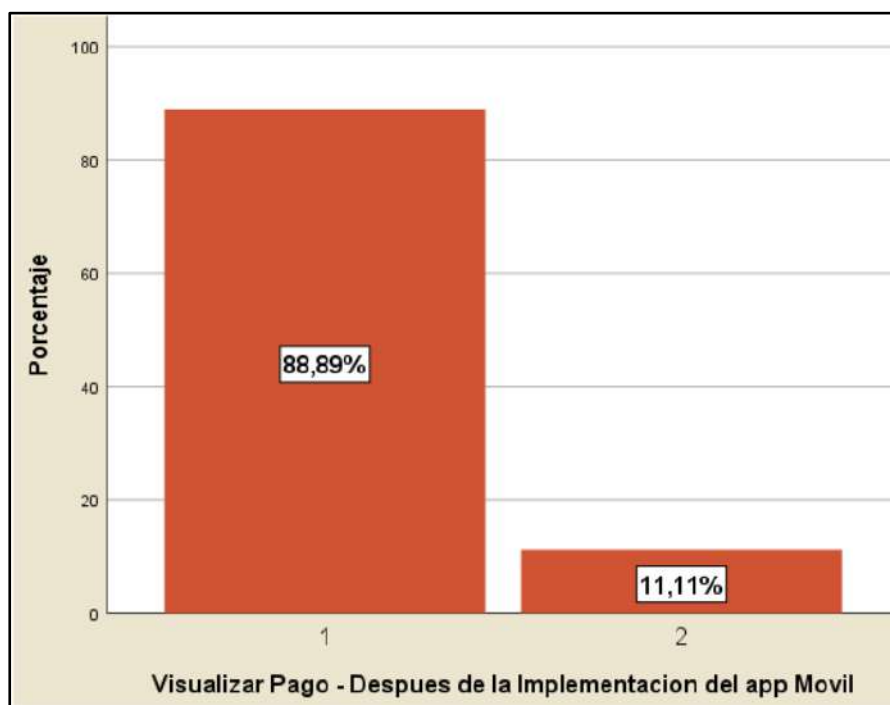


Figura 6. Visualizar Pagos – Antes de la implementación

4.2 Contrastación de Hipótesis

Planteamiento: La propuesta de implementar un aplicativo móvil contribuirá a mejorar el registro de matrícula en la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Hipótesis nula (H0): La implementación de un aplicativo móvil no mejora el registro de matrícula en la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Hipótesis alterna (H1): La implementación de un aplicativo móvil sí mejora el registro de matrícula en la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Contraste de hipótesis: Con un valor $p = 0,031$ y un nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, la implementación del aplicativo móvil sí permite optimizar el registro de matrícula en la institución.

Resumen de prueba de hipótesis				
	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las distribuciones de los diferentes valores entre Registro de Matricula - Antes de la Implementacion del App Movil y Registro de Matricula - Despues de la Implementacion del App Movil tienen las mismas probabilidades.	Prueba de McNemar para muestras relacionadas	,031 ¹	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

¹ Se muestra la significación exacta para esta prueba.

Figura 7. Resultado de la primera Prueba de Hipótesis

Planteamiento: La implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar la consulta de notas en la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Hipótesis nula (H0): La implementación de un aplicativo móvil no mejora la consulta de notas en la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Hipótesis alterna (H1): La implementación de un aplicativo móvil sí mejora la consulta de notas en la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Contraste de hipótesis: Con un valor $p = 0,016$ y un nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se determina que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que la implementación del aplicativo móvil contribuye de manera significativa a mejorar la consulta de notas en la institución.

Resumen de prueba de hipótesis				
	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las distribuciones de los diferentes valores entre Consulta de Calificaciones - Antes de la Implementación del app Movil y Consulta de Calificaciones - Antes de la Implementación del app Movil tienen las mismas probabilidades.	Prueba de McNemar para muestras relacionadas	,016 ¹	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

¹Se muestra la significación exacta para esta prueba.

Figura 8. Resultado de la segunda Prueba de Hipótesis

Planteamiento: La implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar el proceso de pagos de los cursos en la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Hipótesis nula (H0): La implementación de un aplicativo móvil no mejora el proceso de pagos de los cursos en la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Hipótesis alterna (H1): La implementación de un aplicativo móvil sí mejora el proceso de pagos de los cursos en la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.

Contraste de hipótesis: Con un valor $p = 0,000$ y un nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, la implementación del aplicativo móvil contribuye significativamente a optimizar el proceso de pagos en la institución.

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las distribuciones de los diferentes valores entre Visualizar Pago - Antes de la Implementación del app Movil y Visualizar Pago - Después de la Implementación del app Movil tienen las mismas probabilidades.	Prueba de McNemar para muestras relacionadas	,031 ¹	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

¹ Se muestra la significación exacta para esta prueba.

Figura 9. Resultado de la tercera Prueba de Hipótesis

5 CAPITULO V: DISCUCIONES

Se concluye que, respecto al primer objetivo, la propuesta de implementar un aplicativo móvil para optimizar el registro de matrícula en la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. resulta pertinente. Esta conclusión se sustenta en los resultados de la encuesta, los cuales evidencian que dicha implementación contribuiría a mejorar de manera significativa el proceso de matrícula en la institución mencionada.

La gestión de procesos académicos mediante tecnologías móviles ha demostrado ser una estrategia efectiva para optimizar el tiempo, reducir errores y facilitar la interacción entre los usuarios y las instituciones educativas (Ally & Tsinakos, 2014). En este sentido, la propuesta de implementar un aplicativo móvil para mejorar el registro de matrícula en la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. se alinea con las tendencias actuales de transformación digital en la educación, las cuales buscan responder a la creciente demanda de servicios ágiles, personalizados y accesibles desde cualquier lugar (Crompton & Burke, 2018). Diversos estudios sostienen que los aplicativos móviles, al estar diseñados con una interfaz amigable y adaptativa, mejoran la experiencia del usuario, permitiendo una navegación intuitiva y una mayor eficiencia en el acceso a servicios académicos (Kukulska-Hulme, 2012). En el contexto de las academias de idiomas, donde los procesos de matrícula suelen estar sujetos a fechas límite y disponibilidad de vacantes, la automatización y digitalización de dichos procesos resulta clave para asegurar la satisfacción del estudiante y la eficiencia administrativa (Traxler, 2009).

Se concluye que, en relación con el segundo objetivo, la propuesta de implementar un aplicativo móvil orientado a optimizar las consultas de notas en la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. es adecuada. Esta determinación se respalda en los resultados de la encuesta, los cuales confirman que dicha implementación facilitaría y mejoraría significativamente el acceso a la información académica de los estudiantes.

La incorporación de aplicativos móviles en el entorno educativo ha transformado significativamente la forma en que los estudiantes acceden a la información, especialmente en lo que respecta a la consulta de calificaciones y avances académicos (Ally & Tsinakos, 2014). En instituciones como New Horizon Languages Learning Center S.A.C., donde el aprendizaje de idiomas requiere seguimiento constante y retroalimentación continua, la implementación de una herramienta tecnológica que permita a los estudiantes consultar sus notas en tiempo real resulta crucial para fomentar la autonomía y la motivación (Crompton & Burke, 2018). Diversas investigaciones han demostrado que el acceso oportuno a los resultados académicos mediante plataformas móviles mejora la experiencia del estudiante, promueve el autoaprendizaje y refuerza la comunicación entre la institución y sus usuarios (Traxler, 2009). En este contexto, un aplicativo móvil no solo centraliza la información académica, sino que también permite una gestión más eficiente por parte de los docentes y el personal administrativo, reduciendo el uso de papel, las colas de atención presencial y la sobrecarga de consultas individuales (Park, 2011).

Se concluye que, respecto al tercer objetivo, resulta pertinente la propuesta de implementar un aplicativo móvil que facilite y optimice el proceso de pagos de los cursos en la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.. Esta

conclusión se fundamenta en los resultados obtenidos en la encuesta, los cuales evidencian que dicha implementación contribuiría a agilizar y mejorar la gestión de los pagos realizados por los estudiantes.

En los últimos años, las instituciones educativas han comenzado a digitalizar no solo sus procesos académicos, sino también sus servicios administrativos, como los pagos de cursos, matrículas y otros conceptos. En este contexto, la implementación de un aplicativo móvil que facilite y modernice el proceso de pago en la academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C. representa una respuesta eficiente a las demandas de accesibilidad, inmediatez y comodidad de los usuarios actuales (Crompton & Burke, 2018). El uso de tecnologías móviles para pagos educativos ha sido ampliamente validado por su capacidad para mejorar la experiencia del estudiante, reducir los tiempos de espera y minimizar los errores asociados con los procesos manuales (Ally & Tsinakos, 2014). Además, la integración de pasarelas de pago seguras en aplicativos móviles permite que los usuarios realicen sus transacciones desde cualquier lugar, en cualquier momento, utilizando diversos métodos como tarjetas bancarias, billeteras electrónicas o códigos QR (Liébana-Cabanillas et al., 2014). Según el modelo de aceptación tecnológica de Davis (1989), los usuarios tienden a adoptar tecnologías que perciben como útiles y fáciles de usar. Por tanto, para asegurar el éxito del aplicativo propuesto, es fundamental garantizar una interfaz intuitiva, con instrucciones claras, confirmación inmediata del pago y emisión automática de comprobantes. Asimismo, debe contemplarse la seguridad de los datos personales y bancarios, aplicando protocolos como el cifrado SSL y autenticación de doble factor, lo cual fortalece la confianza del usuario (Pousttchi & Dehnert, 2018).

6 CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- ❖ La implementación de un aplicativo móvil contribuye a mejorar el servicio educativo en la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.. Esta afirmación se respalda en los resultados obtenidos del análisis de la información recopilada mediante cuestionarios, los cuales validaron la aceptación de las tres hipótesis específicas planteadas.
- ❖ La implementación de un aplicativo móvil favorece la mejora en el registro de matrículas de la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.. Esta afirmación se respalda en los resultados del contraste de hipótesis, donde se obtuvo un valor $p = 0,031 (< 0,05)$, lo que confirma la aceptación de la hipótesis alterna.
- ❖ La implementación de un aplicativo móvil contribuye a mejorar la consulta de notas en la Academia New Horizon Languages Learning Center S.A.C.. Esto quedó demostrado en el contraste de hipótesis, en el cual se obtuvo un valor $p = 0,016 (< 0,05)$, lo que valida la hipótesis alterna.
- ❖ Asimismo, la implementación del aplicativo móvil favorece la gestión de pagos de los cursos en la institución. Los resultados del contraste de hipótesis arrojaron un valor $p = 0,031 (< 0,05)$, confirmando también la aceptación de la hipótesis alterna.

6.2 Recomendaciones

- ❖ Desarrollar un aplicativo móvil multiplataforma que integre módulos de matrícula, consulta de notas, pagos y comunicación institucional, con el objetivo de mejorar el servicio educativo de la academia.
- ❖ Capacitar al personal administrativo y docente en el uso del aplicativo móvil para asegurar una correcta operación, atención al usuario y aprovechamiento de las funcionalidades tecnológicas implementadas.
- ❖ Monitorear el desempeño del aplicativo mediante indicadores clave como número de usuarios activos, tiempo de respuesta, cantidad de transacciones exitosas y nivel de satisfacción del usuario.
- ❖ Diseñar una interfaz gráfica amigable y accesible, aplicando principios de usabilidad (UX/UI) para garantizar una experiencia positiva al usuario final, reduciendo la curva de aprendizaje.
- ❖ Implementar mecanismos de seguridad y privacidad digital como autenticación segura, cifrado de datos y respaldo automático, para proteger la integridad de la información académica y financiera.
- ❖ Establecer un canal de retroalimentación dentro del aplicativo que permita recibir sugerencias, reportar errores y medir la percepción del usuario sobre el servicio educativo brindado.

7 CAPITULO V: BIBLIOGRAFIA

7.1 Fuentes Bibliográficas

Abrahams, C. (2024). Effectiveness of mobile learning applications on academic performance in online education in Jamaica. *American Journal of Online and Distance Learning*, 6(2), 12–23.

Alshammari, S. H., Parkes, M., & Adlington, R. (2017). The use of mobile applications in learning: A review of current practices in higher education. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 8(10), 1–7.

Chuah, K.-M., & Kabilan, M. K. (2022). The development of mobile applications for language learning: A systematic review of theoretical frameworks. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 21(8), 253–270. <https://doi.org/10.26803/ijlter.21.8.13>

Demir, K., & Akpınar, E. (2018). The effect of mobile learning applications on students' academic achievement and attitudes toward mobile learning. *Malaysian Online Journal of Educational Technology*, 6(2), 48–59.

Hassan, M. (2024). The role of mobile applications in foreign language learning. *WSEAS Transactions on Information Science and Applications*, 21, 47–55.

Cárdenas Navarro, F. (2020). *Impacto de la aplicación móvil Kachkaniraqmi en el aprendizaje del idioma quechua chanka del nivel básico* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].

De la Cruz Sicha, L. A., & Pizarro Chávez, D. E. (2018). *Aplicación móvil para mejorar el aprendizaje de la lengua quechua de la academia Yachay Wasi* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ingeniería].

Gutiérrez Torres, N., & Zárate Alba, J. M. (2024). *Aplicativo móvil para el aprendizaje de lengua de señas peruanas en la I.E. “Santo Cristo de Bagazán”* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

Muñoz Andrade, H., & Puscan Manuyama, C. G. (2023). *Aplicación móvil para el aprendizaje de la lengua Taushiro en instituciones primarias de Iquitos* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana].

Ulloa Gallardo, N. J., & Isuiza Pérez, D. D. (2018). *Implementación de una aplicación móvil para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje del lenguaje de niños con síndrome de Down en la I.E. Stella Maris* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios].

Yasar, K. (2024). Web application (web app). TechTarget. <https://www.techtarget.com/whatis/definition/web-application-Web-app>

Volle, A., & The Editors of Encyclopaedia Britannica. (2022). Web application. Encyclopaedia Britannica. <https://www.britannica.com/technology/Web-application>

Ray, D. (s.f.). Web applications. Loyola Marymount University. <https://myweb.lmu.edu/dray/webapps/>

Dissanayake, N. R., & Dias, G. K. A. (2017). Web-based applications:
Extending the general perspective of the service of web. Proceedings of
the 10th International Research Conference of KDU, 47–52.
<https://ir.kdu.ac.lk/handle/345/1683>

7.2 Anexo 01

TITULO: PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN APLICATIVO MOVIL PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO DE LA ACADEMIA NEW HORIZON LANGUAGUES LEARNING CENTER S.A.C.					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODO Y TECNICAS
<p>Problema General ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar el servicio educativo de la academia New Horizon Languagues Learning Center S.A.C.?</p>	<p>Objetivo General Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar el servicio educativo de la academia New Horizon Languagues Learning Center S.A.C.</p>	<p>Hipótesis General Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar el servicio educativo de la academia New Horizon Languagues Learning Center S.A.C.</p>	<p>Variable Independiente(X): Aplicación Movil</p> <p>Dimensiones: D1: Registro</p>	<p>Dimensión N° 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Nombres ❖ DNI ❖ Curso 	<p>Población = 9 Colaboradores Muestra = Censal Método: Científico.</p>
<p>Problema Especifico ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar el registro de matrícula de la academia New Horizon Languagues Learning Center S.A.C.? ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar la consulta de notas de la academia New Horizon Languagues Learning Center S.A.C.? ¿En qué medida la propuesta de implementación de un aplicativo móvil permitirá mejorar los pagos de los cursos de la academia New Horizon Languagues Learning Center S.A.C.?</p>	<p>Objetivo Especifico Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar el registro de matrícula de la academia New Horizon Languagues Learning Center S.A.C. Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar las consultas de notas de la academia New Horizon Languagues Learning Center S.A.C. Proponer la implementación de un aplicativo móvil que permita mejorar los pagos de los cursos de la academia New Horizon Languagues Learning Center S.A.C.</p>	<p>Hipótesis Especifica Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar el registro de matrícula de la academia New Horizon Languagues Learning Center S.A.C. Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar las consultas de notas de la academia New Horizon Languagues Learning Center S.A.C. Proponer la implementación de un aplicativo móvil permite mejorar los pagos de los cursos de la academia New Horizon Languagues Learning Center S.A.C.</p>	<p>D2: Consulta</p> <p>D3: Pago</p> <p>Variable Dependiente(Y): Actividades Educativas</p> <p>Dimensiones: D4: Administración</p>	<p>Dimensión N° 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Calificaciones <p>Dimensión N° 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mensualidades ❖ Matriculas <p>Dimensión N° 4</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Servicios Académicos 	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Explicativo Experimental Técnicas Para el acopio de Datos: Encuesta Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario. Para el Procesamiento de datos. Consistencia, Codificación Tabulación de datos. Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 26.0 Estadística descriptiva para cada variable. Presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p>

Figura 10. Matriz de Consistencia

7.3 Anexo 02

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento Cuestionario
Aplicación Móvil	Aplicación para ejecutarse a través de un dispositivo móvil	➤ Registro	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombres ➤ DNI ➤ Curso 	1,2,3
		➤ Consulta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Calificaciones 	4
		➤ Pago	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mensualidades ➤ Matriculas 	5,6
Servicio Educativo	Actividades Educativas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios Académicos 	7

Figura 11. Operacionalización de las variables

7.4 Anexo 03

Cuestionario

Instrucciones

Estimado colaborador. Lee cuidadosamente cada ítem del cuestionario y marcar con una (X) tu respuesta. Con una x en el cuestionario.

Variable: Aplicativo Movil						
Nº	Dimencion 1: Registro	1	2	3	4	5
1	Actualmente usted puede registrar sus nombres					
2	Actualmente usted puede registrar su DNI					
3	Actualmente usted puede matricularse en un curso					
Dimencion 2: Consulta		1	2	3	4	5
13	Actualmente usted puede consultar sus calificaciones					
Dimencion 3: Pago		1	2	3	4	5
15	Actualmente usted puede realizar sus pagos de las mensualidades					
16	Actualmente usted puede realizar los pagos de su matricula					
Variable: Administracion						
Dimencion 3: Administracion		1	2	3	4	5
23	Actualmente usted puede realizar servicios academicos					

Figura 12.Cuestionario

7.5 Anexo 07

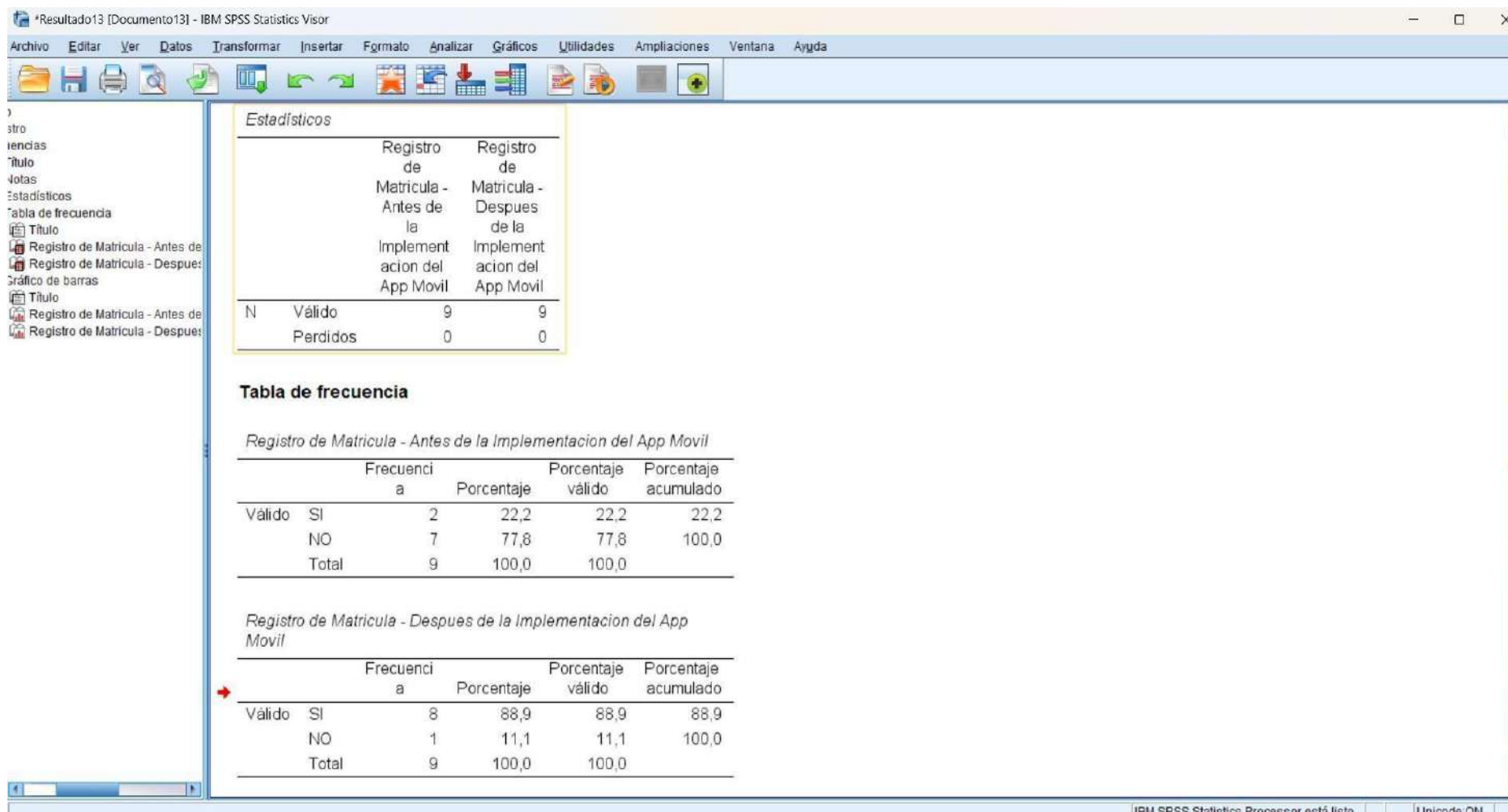


Figura 13. Base de Datos N° 1

7.6 Anexo 08

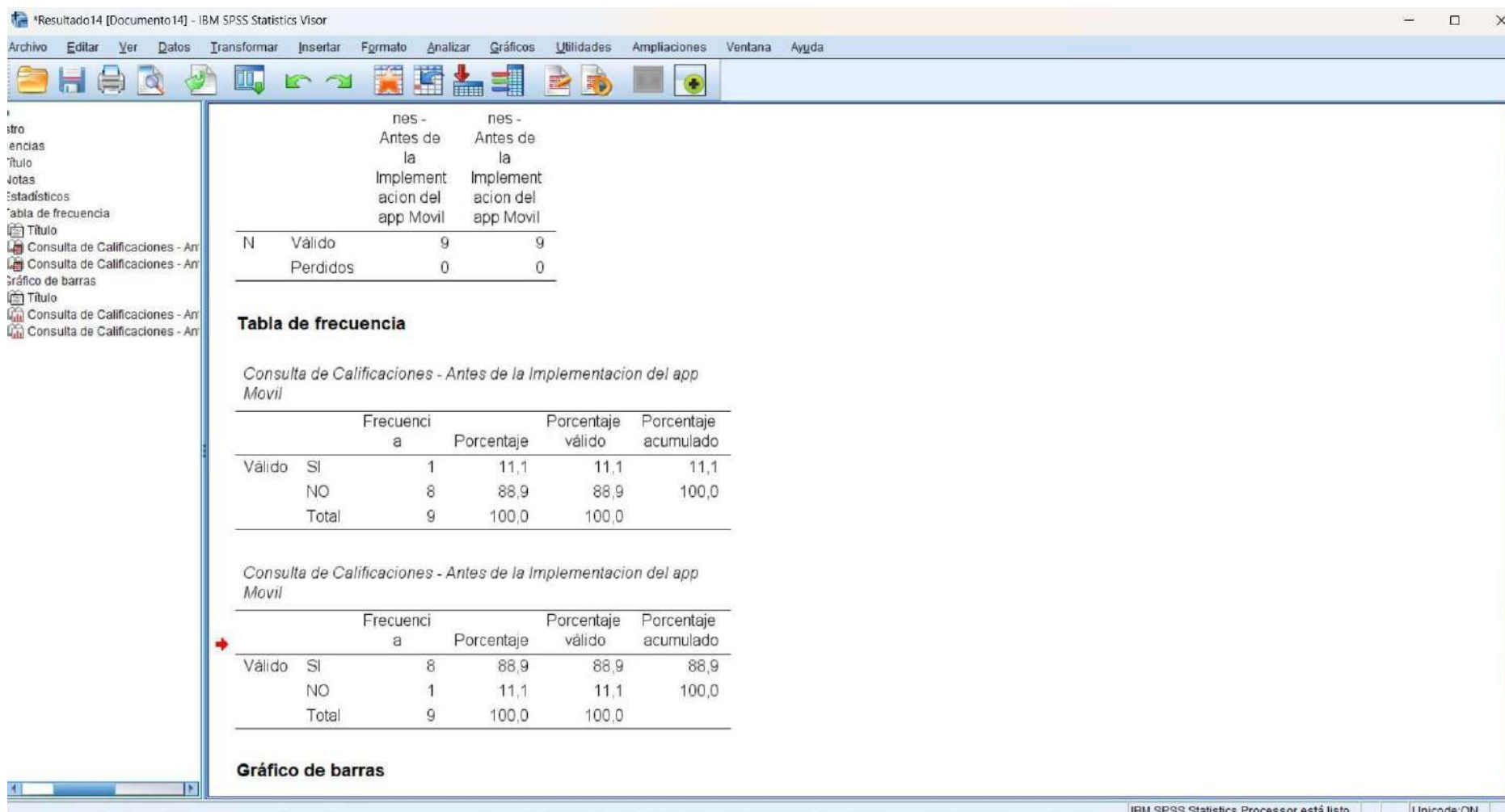


Figura 14. Base de datos N° 2

7.7 Anexo 09

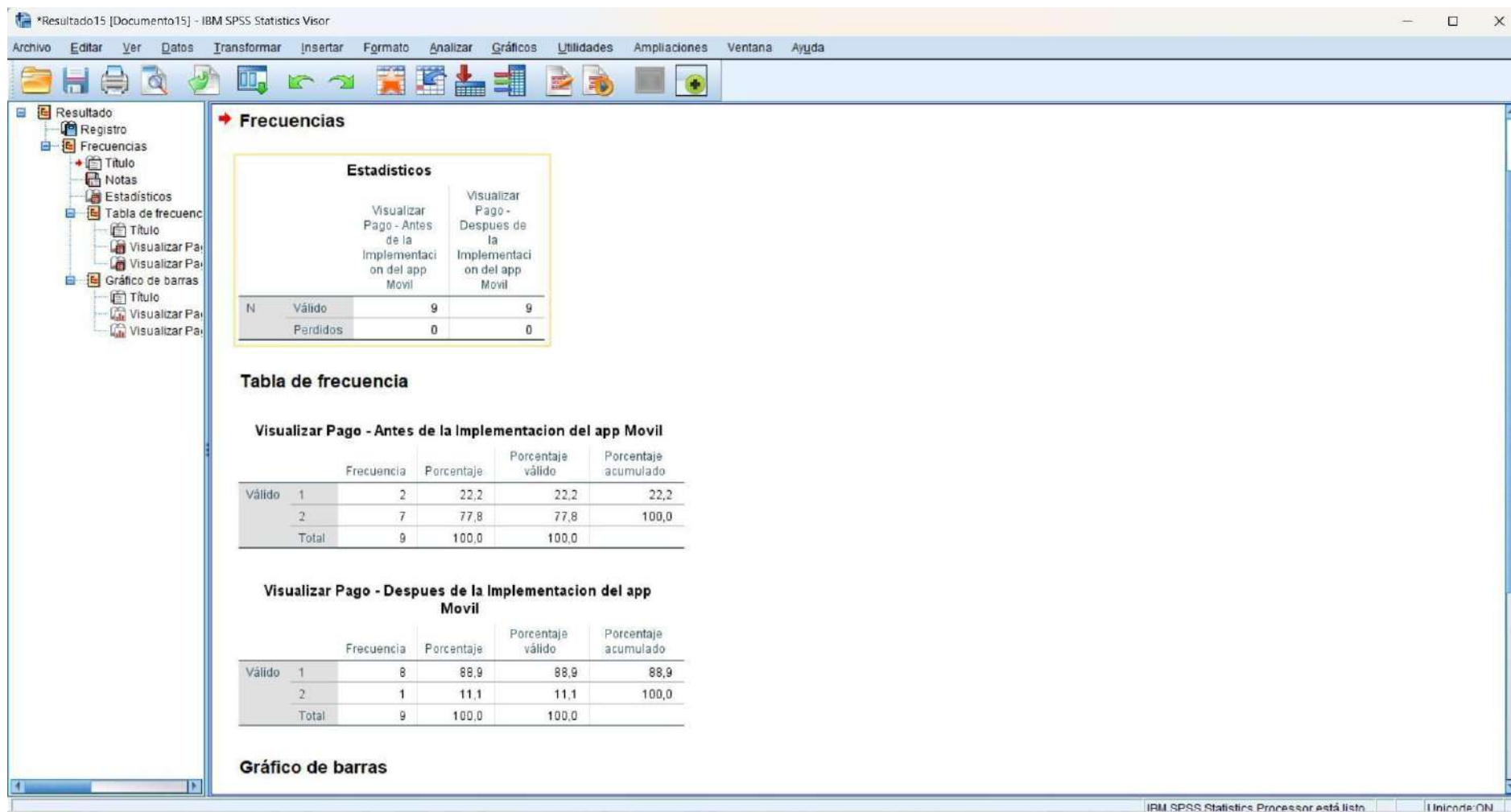


Figura 15. Base de datos N° 3

7.1 Anexo 10

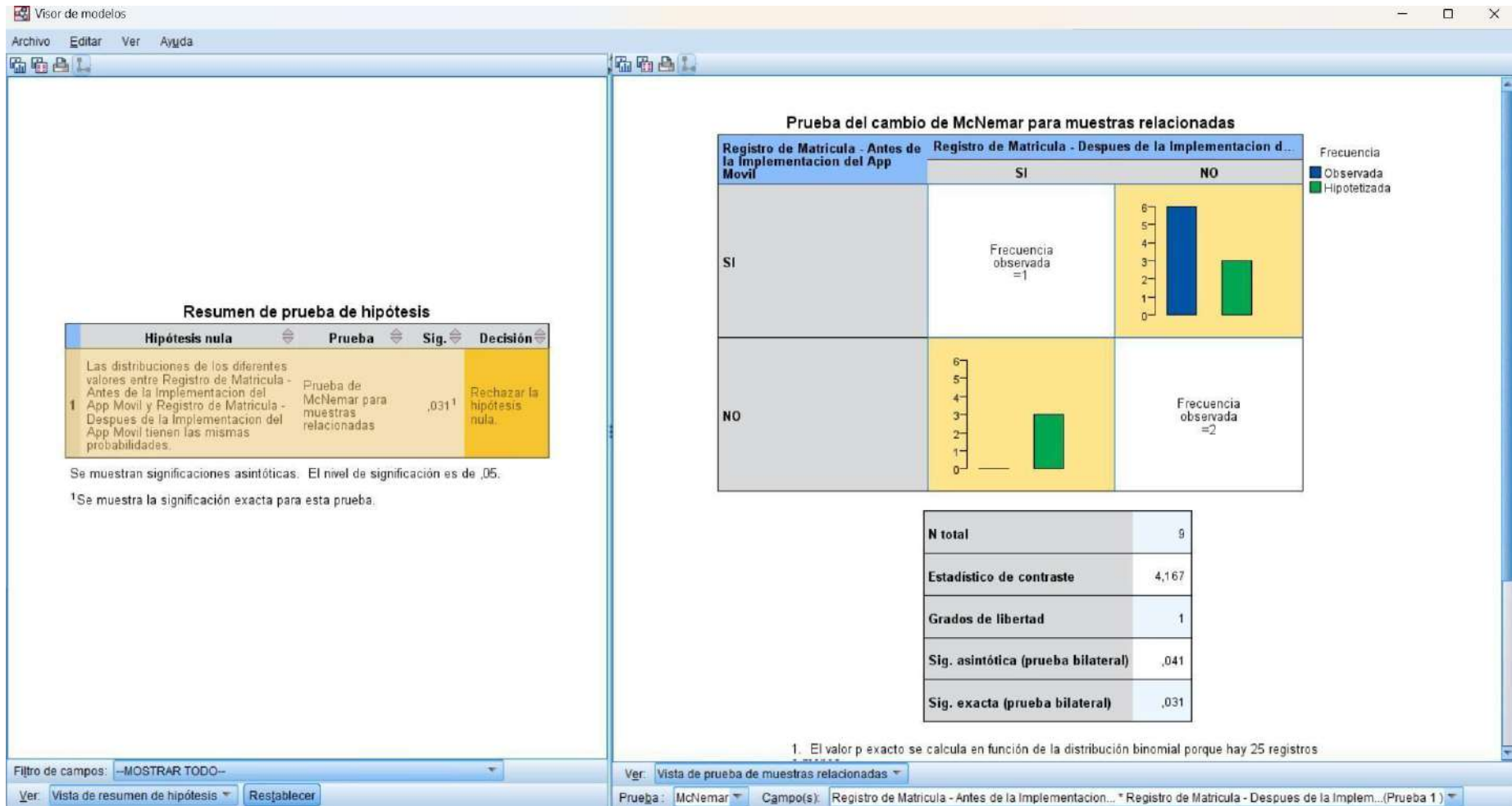


Figura 16. Detalle de Hipótesis Especifica N° 1

7.1 Anexo 11

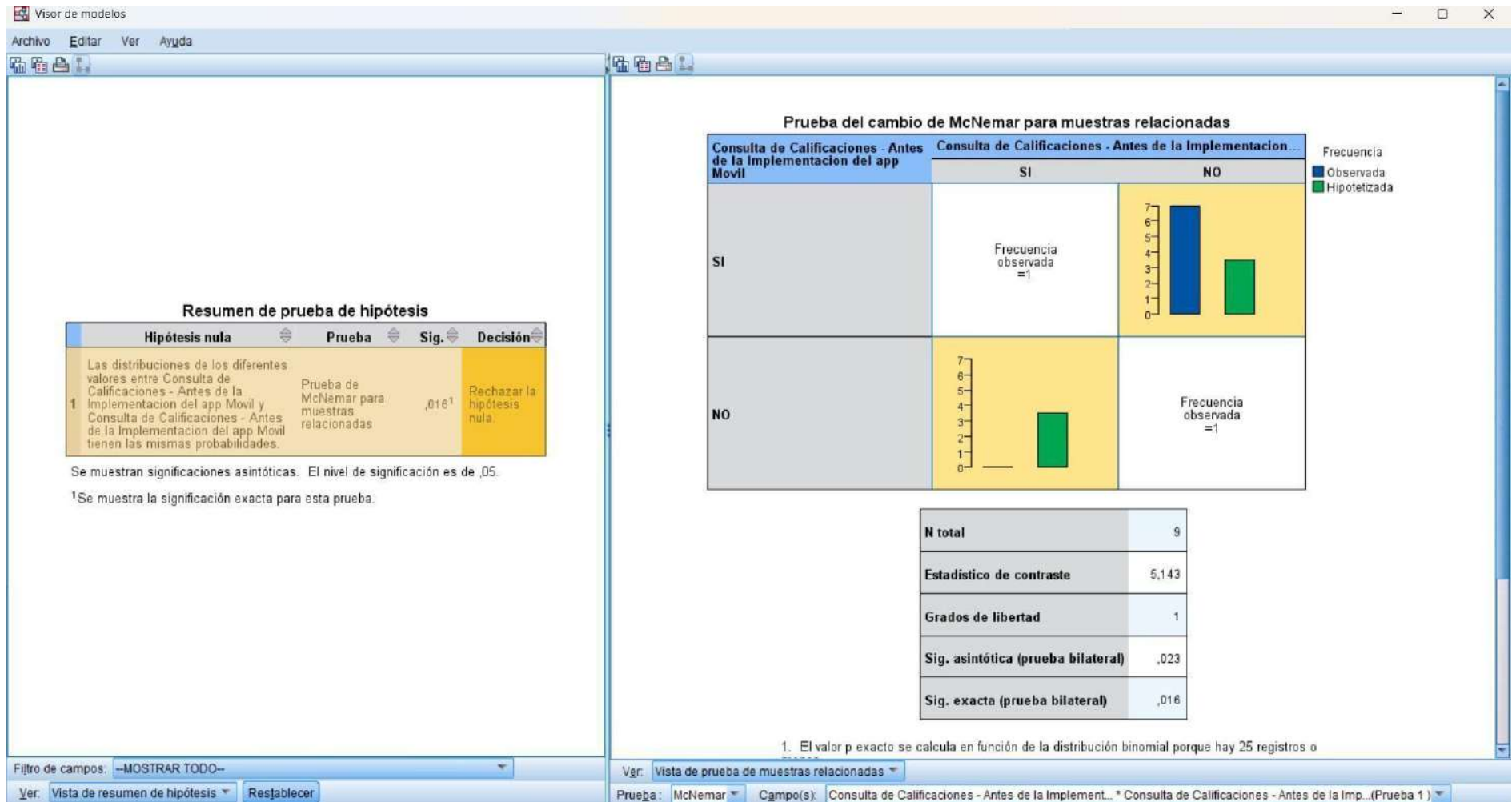


Figura 17. Detalle de Hipótesis Específica N° 2

7.2 Anexo 12

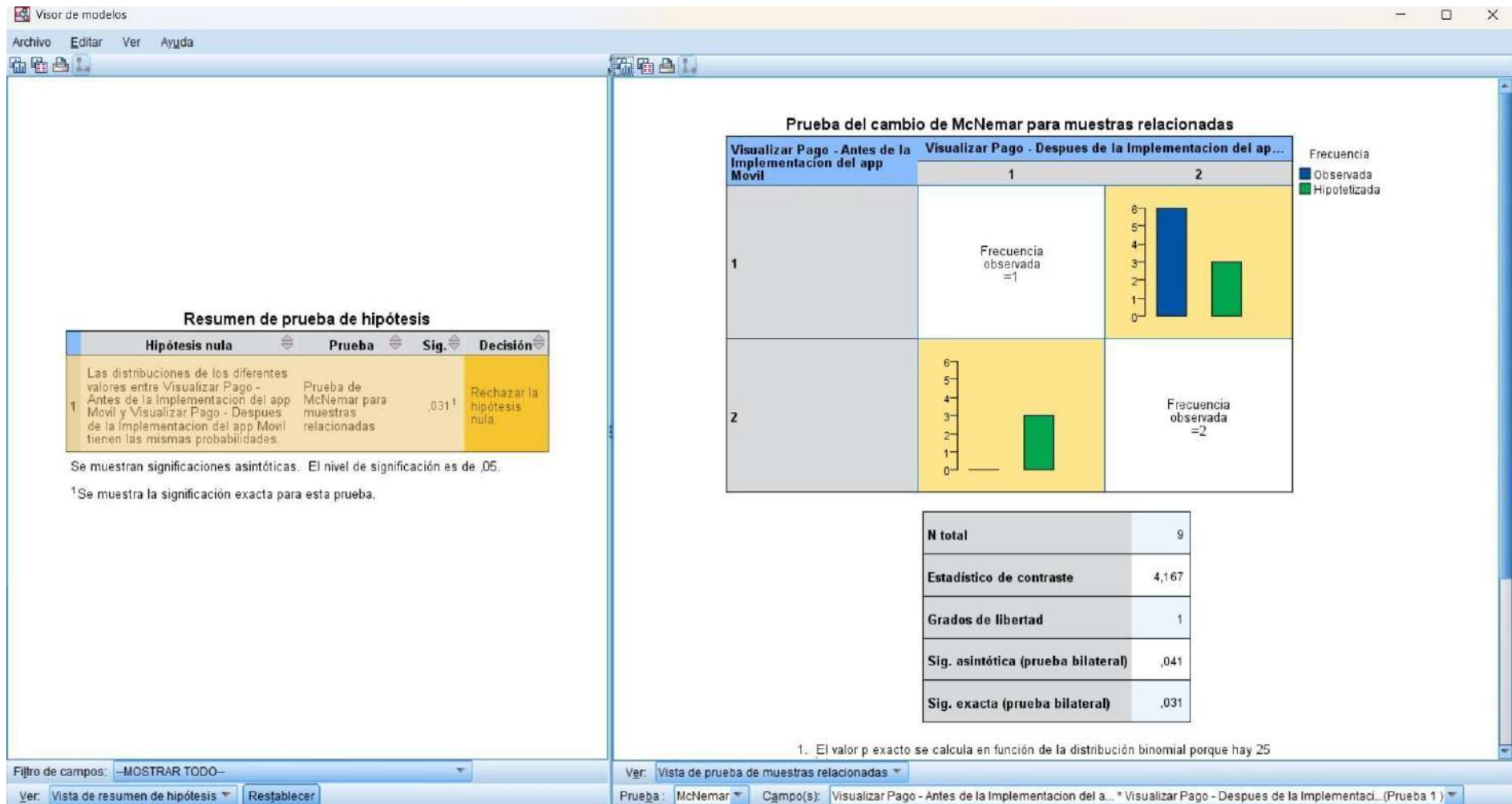


Figura 18. Detalle de Hipótesis Específica N° 3