

Insatisfacción y abandono en la Plataforma de Gamificación Educativa ClassDojo: análisis de reseñas de usuarios

Dissatisfaction and abandonment of the ClassDojo Educational Gamification Platform: analysis of user reviews

 Rolando Oscoco Solorzano ¹

 Carmen Violeta Dionicio Mejía ²

 Vivian Collahua Rupaylla ³

 Narcio Filemon Vilcapoma Lara ⁴

¹Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú
Correo: oscopausil@gmail.com

²Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú
Correo: carmendioniciom@hotmail.com

³Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú
Correo: vcollahua@une.edu.pe

⁴Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú
Correo: nvilcapoma@une.edu.pe

Resumen

Contexto: La segregación etaria limita el aprendizaje recíproco entre niños, adolescentes y personas mayores y su participación en respuestas comunitarias a problemas sociales y socioambientales. **Objetivo:** Sintetizar la evidencia sobre programas educativos intergeneracionales y sus implicaciones para la formación docente orientada al desarrollo sostenible y al fortalecimiento de competencias investigativas y socioemocionales. **Método:** Se realizó una revisión sistemática siguiendo PRISMA 2020, con búsquedas en ERIC, PubMed/PMC, registros editoriales, Crossref, repositorios universitarios y referencias bibliográficas, mediante términos en español e inglés. Se incluyeron estudios empíricos publicados entre 1996 y 2026 en español, inglés o portugués, con resultados educativos, socioemocionales, participativos o relacionados con sostenibilidad. **Resultados:** De 28 registros identificados, 20 estudios integraron la síntesis narrativa: 16 aportaron evidencia directa de interacción intergeneracional y cuatro evidencia contextual. Se observaron mejoras en actitudes hacia la vejez, diálogo, afectividad, alfabetización cívica y participación comunitaria. La reciprocidad, facilitación docente, continuidad, propósitos compartidos y evaluación fueron condiciones esenciales. La evidencia sobre competencias investigativas fue limitada, con oportunidades mediante indagación, exploración ambiental, documentación y mediación digital. **Conclusiones:** Los hallazgos respaldan una propuesta de formación docente basada en co-diseño, indagación situada, educación socioemocional y evaluación multimétodo, aunque la evidencia sobre competencias investigativas requiere fortalecimiento.

Palabras clave: Educación básica; ClassDojo; Enseñanza asistida por computadora; Gamificación; Minería de opiniones; Tecnología educativa

Cómo citar:

Oscoco Solorzano, R., Dionicio Mejía, C. V., Collahua Rupaylla, V., & Vilcapoma Lara, N. F. (2026). Insatisfacción y abandono en la Plataforma de Gamificación Educativa ClassDojo: Análisis de reseñas de usuarios. *Revista de Educación Simón Rodríguez* 6(13), 1-16. <https://doi.org/10.62319/simonrodriguez.v.6i13.235>

Abstract

Context: Age segregation limits reciprocal learning among children, adolescents, and older adults and their participation in community responses to social and socioenvironmental challenges. **Objective:** To synthesize evidence on intergenerational educational programs and their implications for teacher education focused on sustainable development and research and socioemotional competencies. **Methods:** A systematic review followed PRISMA 2020. ERIC, PubMed/PMC, publisher records, Crossref, university repositories, and

reference lists were searched using Spanish and English terms. Eligible empirical studies were published between 1996 and 2026 in Spanish, English, or Portuguese and reported educational, socioemotional, participatory, or sustainability-related outcomes. **Results:** Of 28 identified records, 20 studies were included in the narrative synthesis: 16 provided direct evidence of intergenerational interaction and four provided contextual evidence. Findings indicated improvements in attitudes toward older age, dialogue, affective engagement, civic literacy, and community participation. Reciprocity, teacher facilitation, continuity, shared purposes, and evaluation emerged as essential conditions. Evidence on research competencies was limited, although opportunities were identified through inquiry, environmental exploration, documentation, and digital mediation. **Conclusions:** The findings support a proposed teacher education approach incorporating co-design, situated inquiry, socioemotional education, and multimethod assessment. However, evidence on research competencies requires strengthening.

Keywords: Basic education; ClassDojo; Computer-assisted instruction; Gamification; Opinion mining; Educational technology

Introducción

El crecimiento de las tecnologías móviles transforma las dinámicas de interacción entre educadores, estudiantes y familias en la educación básica. Las aplicaciones educativas median la comunicación, la retroalimentación y el seguimiento del progreso académico en el entorno escolar. Dentro de este marco, la gamificación se posiciona como una estrategia para potenciar el compromiso y la participación mediante elementos como puntos, insignias y recompensas. Esta estrategia busca ofrecer retroalimentación inmediata y generar un contexto de aprendizaje orientado a metas claras. Su adopción responde a la necesidad de motivar a los estudiantes en entornos donde la atención y el interés requieren estímulos adicionales para sostener el proceso formativo a lo largo del tiempo (Granić, 2022; Shaik et al., 2023).

En este contexto, ClassDojo adquiere un papel relevante como plataforma de comunicación escolar y gestión del aula con componentes gamificados. Esta herramienta conecta a estudiantes, docentes y familias mediante una interfaz que integra puntos, avatares y un sistema de comunicación directa. Su diseño promueve el involucramiento de la comunidad educativa al ofrecer un canal para compartir información sobre el desempeño estudiantil y las actividades escolares. No obstante, cuando la plataforma presenta fallas técnicas o limitaciones en su funcionamiento, la experiencia del usuario se deteriora y la disposición a continuar utilizándola disminuye de forma notable (Jaramillo-Mediavilla et al., 2024; Ramírez Ruiz et al., 2024; Corser et al., 2025).

La literatura sobre gamificación educativa ha abordado con mayor frecuencia los beneficios en motivación y rendimiento, en tanto que los factores asociados a la insatisfacción y el abandono reciben menor atención. Las perspectivas críticas señalan que la gamificación puede generar sobrecarga de recompensas, percepciones de escaso valor educativo y dependencia de infraestructuras tecnológicas que no todas las escuelas poseen. La brecha digital profundiza estas desigualdades al limitar el acceso a dispositivos adecuados y a conexiones estables de internet. Estas condiciones afectan la capacidad de las familias para participar en el proceso

educativo mediado por tecnología (Alturki y Aldraiweesh, 2022; van de Werfhorst et al., 2022; Zeng et al., 2024).

Los modelos de aceptación tecnológica proporcionan un marco interpretativo para comprender la continuidad de uso de este tipo de plataformas. El Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM) y la Teoría Unificada de aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT) establecen que la utilidad percibida, la facilidad de uso, las condiciones facilitadoras y la influencia social condicionan la adopción y el uso prolongado de los sistemas tecnológicos. Estos modelos han demostrado su capacidad explicativa en contextos de tecnología educativa, donde la calidad del sistema, el soporte institucional y la percepción del valor resultan determinantes para la decisión de continuar utilizando una herramienta digital (Dai et al., 2024).

Las reseñas de usuarios constituyen una fuente de información valiosa para identificar factores de insatisfacción que las encuestas tradicionales no capturan con la misma espontaneidad. En el caso de ClassDojo, las valoraciones negativas expresadas en Google Play Store revelan experiencias de frustración, dudas sobre la utilidad del servicio y problemas técnicos recurrentes. Por lo que, es necesario considerar ¿qué factores de insatisfacción y abandono expresan los usuarios de ClassDojo en sus reseñas y cómo condicionan estos factores la continuidad de uso en educación básica regular? La situación ideal implicaría una plataforma estable, con contenidos pertinentes, comunicación fluida entre la escuela y el hogar, y soporte técnico oportuno (Li, 2024; Altrichter y Benoit, 2025).

El análisis de reseñas negativas permite identificar núcleos de insatisfacción que afectan la relación entre las familias, las escuelas y la tecnología educativa, lo cual posee implicaciones para el diseño de plataformas más robustas y para la formación docente en el uso crítico de estas herramientas. En correspondencia a lo antes expuesto, el objetivo de esta investigación fue analizar los factores de insatisfacción y abandono expresados en reseñas de usuarios de ClassDojo que condicionan la continuidad de uso en educación básica regular.

Método

Se diseñó un estudio mixto de alcance analítico-interpretativo sustentado en minería de opiniones. La dimensión cuantitativa abarcó la clasificación de sentimientos, el conteo de reseñas, la distribución temporal y la estimación de tópicos. La dimensión interpretativa vinculó los tópicos con modelos de adopción tecnológica, comunicación educativa y experiencia de usuario para situar los hallazgos en debates de ciencias sociales y educación. Este enfoque mixto permitió combinar la cuantificación de patrones de insatisfacción con la interpretación cualitativa de su significado en el contexto de la educación básica regular mediada por tecnología.

La población del estudio estuvo constituida por las reseñas de usuarios de ClassDojo publicadas en Google Play Store. Se aplicaron criterios de inclusión consistentes en reseñas escritas en español, publicadas entre enero de 2021 y enero de 2025, que contuvieran texto en su contenido. Se excluyeron las reseñas duplicadas, las que carecían de texto y las publicadas

en otros idiomas. La muestra final quedó conformada por 6 494 reseñas únicas. Los participantes correspondieron a usuarios anónimos de la plataforma, entre los cuales se identifican padres, madres, tutores y docentes vinculados a instituciones de educación básica regular que emplean ClassDojo como herramienta de comunicación y gestión.

La recopilación de datos se realizó mediante técnicas de extracción web con herramientas de Python orientadas a la obtención de reseñas de Google Play Store. De cada reseña se extrajeron el nombre de usuario, la fecha de publicación, la calificación en estrellas y el texto del comentario. Los datos se almacenaron en formato JSON y posteriormente se trasladaron a entornos de procesamiento para su limpieza y análisis. La preparación del corpus incluyó la eliminación de duplicados, la depuración de caracteres especiales, la normalización ortográfica básica, la tokenización, la lematización y la eliminación de palabras vacías.

El análisis de sentimiento se realizó mediante un enfoque léxico basado en el NRC Emotion Lexicon (Mohammad y Turney, 2013), restringido a las categorías de polaridad positiva y negativa. La adaptación al español incluyó normalización léxica y revisión de equivalencias semánticas. Para cada reseña se contabilizaron los términos asociados a cada polaridad. La clasificación asignó la categoría de positiva cuando los términos positivos superaron a los negativos, negativa cuando ocurrió lo inverso, y neutral cuando no se observó un predominio claro. La calificación en estrellas proporcionó una referencia externa para evaluar la concordancia de la clasificación, obteniéndose un acuerdo del 81.40 % con una discrepancia del 18.60 %.

El Modelado de Tópicos Estructurales (STM) se aplicó al subconjunto de 484 reseñas negativas mediante el paquete STM del lenguaje R. Roberts, Stewart y Tingley (2019). Este método se seleccionó por permitir la incorporación de covariables documentales, en este caso la fecha de publicación, con el fin de examinar la evolución temporal de la prevalencia de los tópicos. Se estimó un modelo inicial con K igual a siete tópicos y se evaluaron los diagnósticos de coherencia semántica y exclusividad. Tras este proceso se conservaron cuatro tópicos con mayor capacidad explicativa y estabilidad interpretativa. Las variables de respuesta incluyeron la polaridad del sentimiento y la proporción esperada de cada tópico a lo largo del periodo analizado.

Los datos provinieron de reseñas públicas disponibles en Google Play Store, por lo que no se requirió consentimiento informado individual. El estudio respetó los protocolos éticos para la investigación con fuentes de información pública al no recopilar datos personales identificables. Se evitó cualquier forma de contacto con los usuarios y se preservó el anonimato de los autores de las reseñas durante todo el proceso de análisis. El manejo de los datos se limitó a su procesamiento con fines académicos, en cumplimiento con las normativas de investigación responsable y con los principios de integridad científica reconocidos.

En cuanto al análisis estadístico, la estrategia comprendió tres fases diferenciadas. La primera correspondió al análisis descriptivo de la distribución de sentimientos mediante frecuencias y porcentajes. La segunda fase incluyó la estimación del modelo STM con el paquete STM de R, la evaluación de coherencia semántica y exclusividad para la selección del número óptimo de tópicos, y el cálculo de correlaciones entre los tópicos depurados

mediante el coeficiente Rho de Spearman, dado que los datos no siguieron una distribución normal según la prueba de Shapiro-Wilk ($W = 0.92$, $p < 0.001$). La tercera examinó el efecto de la fecha de publicación como covariable temporal sobre la prevalencia de cada tópico. El nivel de significación aceptado fue de 0.05 y se empleó el programa R versión 4.3.1.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación sobre los factores de insatisfacción y abandono expresados por los usuarios de ClassDojo. Se aborda la distribución de la polaridad de sentimiento en el corpus completo, la identificación y caracterización de los tópicos de insatisfacción mediante modelado de tópicos estructurales, y las asociaciones entre los tópicos depurados.

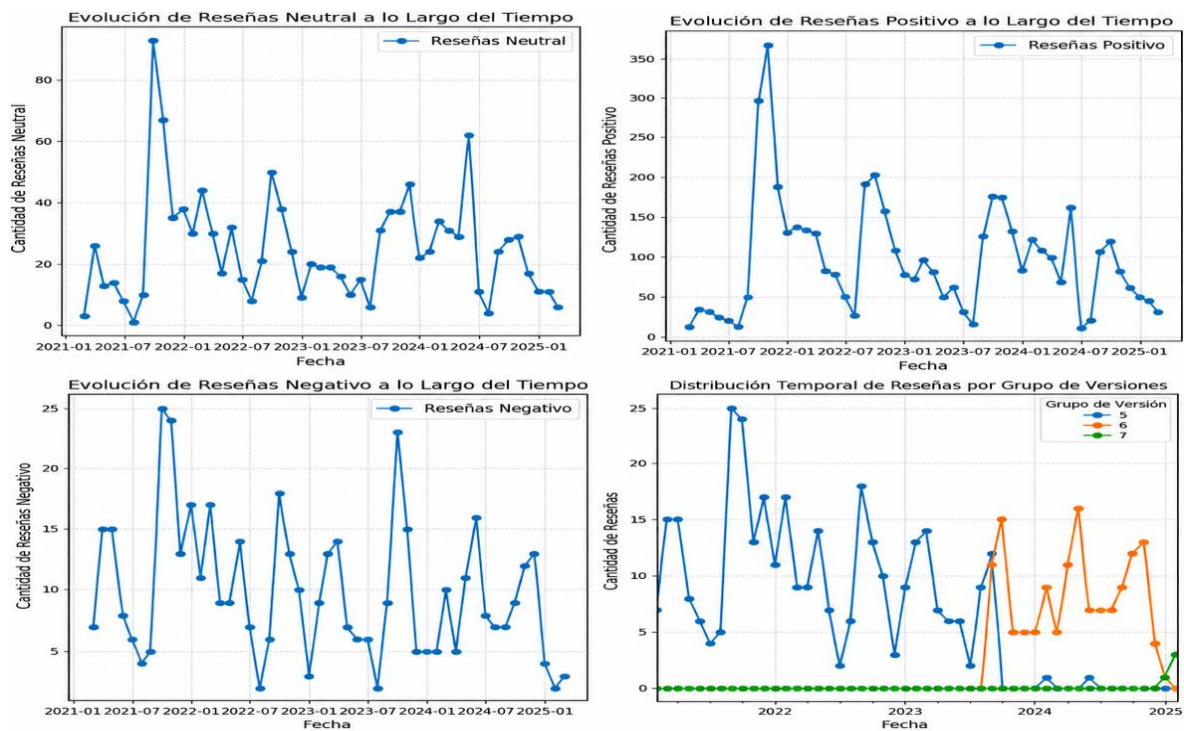
La consistencia se examinó mediante la comparación entre la clasificación léxica y la etiqueta derivada de las calificaciones en estrellas. El acuerdo entre ambos sistemas fue del 81.3 %, mientras que la discrepancia alcanzó el 18.6 %. En la mayoría de los casos, el contenido textual fue coherente con la calificación otorgada, aunque se observaron reseñas sin correspondencia completa entre ambas fuentes.

La Figura 1 presenta la evolución temporal de las reseñas positivas, neutrales y negativas, junto con los grupos de versiones de la plataforma. Las reseñas positivas alcanzaron su mayor frecuencia alrededor de 2021 y después mostraron una tendencia descendente con fluctuaciones hasta 2025. Las reseñas neutrales también registraron variaciones durante el periodo. Las reseñas negativas fueron menos frecuentes, aunque mantuvieron presencia a lo largo de la serie, lo que indica la persistencia de problemas relacionados con la experiencia de usuario.

El patrón temporal observado en la evolución de las reseñas, con un pico de valoraciones positivas en 2021 seguido de un descenso sostenido hasta 2025, sugiere que el entusiasmo inicial por la plataforma ha experimentado un desgaste progresivo, posiblemente asociado a la saturación de la novedad gamificada o a la acumulación de experiencias negativas recurrentes que no han sido resueltas estructuralmente. La persistencia de reseñas negativas a lo largo de toda la serie, pese a su menor frecuencia, indica que los problemas de experiencia de usuario poseen un carácter crónico y no han sido erradicados por las actualizaciones de versiones, lo que apunta a deficiencias en los ciclos de retroalimentación del desarrollo de producto.

Asimismo, la estabilidad de las reseñas neutrales, que representan casi una quinta parte del corpus, revela un segmento de usuarios en una zona de indiferencia o ambivalencia, cuya conversión hacia la satisfacción o el abandono podría depender de intervenciones específicas. Desde una perspectiva estratégica, estos datos instan a los gestores de plataformas a no confiar en el éxito pasado, sino a monitorear continuamente las tendencias sentimentales, dado que la caída de las reseñas positivas precede y anticipa posibles migraciones de usuarios hacia soluciones competidoras en el ecosistema educativo digital.

Figura 1. *Análisis descriptivo de la clasificación temporal de reseñas de usuarios en ClassDojo*



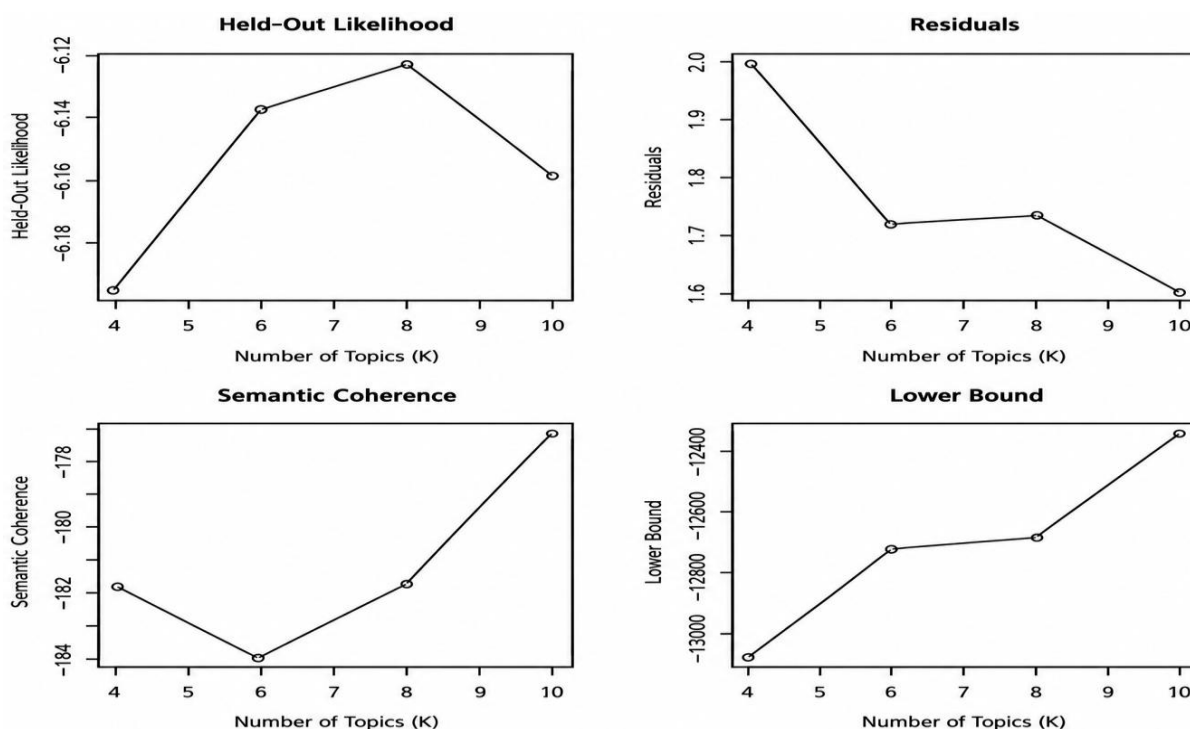
La Figura 2 presenta los diagnósticos empleados para evaluar la complejidad del modelo STM. Los modelos con un mayor número de tópicos mostraron mejoras en algunos indicadores, aunque se mantuvo una solución inicial de siete tópicos para conservar una diferenciación interpretable de las dimensiones de insatisfacción. Una segmentación mayor habría fragmentado el corpus y reducido la claridad social y comunicativa del análisis. Desde esta lógica, $K=7$ fue asumido como una solución útil para una primera organización temática del corpus negativo. Luego, la evaluación de coherencia semántica y exclusividad permitió depurar el modelo y concentrar la interpretación en cuatro tópicos más robustos.

La decisión metodológica de retener un modelo de siete tópicos ($K=7$) frente a soluciones más complejas, basada en el equilibrio entre indicadores de ajuste y claridad interpretativa, tiene implicaciones sustanciales para la investigación en minería de opiniones aplicada a entornos educativos. Al priorizar la diferenciación social y comunicativa de los temas sobre la ganancia marginal en verosimilitud o coherencia semántica, se reconoce que la fragmentación excesiva del discurso de los usuarios, pese a mejorar estadísticamente algunos diagnósticos, podría oscurecer dimensiones de insatisfacción que solo adquieren significado cuando se agrupan en categorías suficientemente amplias y reconocibles por los actores educativos.

La posterior depuración a cuatro tópicos robustos, tras evaluar exclusividad y coherencia, valida la pertinencia de un enfoque iterativo que combine criterios cuantitativos y cualitativos, en lugar de subordinarse acríticamente a los indicadores automatizados. En métricas automatizadas. Este procedimiento sienta un precedente metodológico para estudios similares, al demostrar que la selección del número de tópicos no debe ser un acto puramente técnico, sino que requiere un juicio sustentado en la relevancia sustantiva de los temas para el problema

de investigación, especialmente cuando se analizan discursos de insatisfacción que poseen una carga emocional y social significativa.

Figura 2. Valores de diagnóstico para la selección del número de tópicos.



Nota: Los términos del gráfico equivalen a verosimilitud con datos reservados, residuos, coherencia semántica y límite inferior.

Las palabras más representativas de los siete tópicos iniciales, a partir de su contenido semántico, fueron denominados de la siguiente manera: Tópico 1, insatisfacción emocional por mal funcionamiento; Tópico 2, limitaciones en notificaciones y configuración de usuario; Tópico 3, problemas de acceso e inicio de sesión; Tópico 4, bajo rendimiento y calidad del contenido; Tópico 5, descontento parental y cuestionamiento del valor del servicio; Tópico 6, fallas en carga y visualización de contenido multimedia; y Tópico 7, percepción negativa del sistema de evaluación gamificada.

Respecto a la distribución de la polaridad de sentimiento en el corpus de reseñas de ClassDojo, la Tabla 1 presenta las frecuencias y porcentajes correspondientes a cada categoría. Esta tabla sintetiza los resultados de la clasificación léxica aplicada al total de las reseñas que conformaron el corpus de estudio.

Los resultados descritos en la Tabla 1 indican que las reseñas positivas constituyeron la categoría predominante del corpus, lo cual refleja una valoración general favorable hacia la plataforma. Con todo, el subconjunto de 484 reseñas negativas resultó especialmente relevante para los propósitos de esta investigación, dado que estas expresiones contienen información directa sobre los factores de insatisfacción que pueden condicionar la decisión de abandonar el uso de ClassDojo. Las reseñas neutrales ocuparon una posición intermedia, lo que sugiere que una parte de los usuarios no manifiesta una opinión marcada a favor o en contra del servicio.

La distribución hallada conlleva implicaciones teóricas, metodológicas y prácticas de primer orden. Teóricamente, la coexistencia de una valoración mayoritariamente positiva (73,48 %) con un segmento crítico persistente (7,45 %) evidencia que la satisfacción en entornos gamificados no opera como un constructo binario, sino que alberga perfiles de riesgo latentes que pueden transitar hacia el abandono ante episodios recurrentes de disfuncionalidad. Metodológicamente, la presencia de un 19,07 % de reseñas neutrales subraya la necesidad de complementar el análisis de sentimiento con técnicas cualitativas, como el STM aplicado, que permitan desentrañar las preocupaciones tácitas de los usuarios indecisos, quienes representan una franja vulnerable a la migración hacia soluciones competidoras.

Desde una perspectiva pragmática, los datos instan a los diseñadores de plataformas a priorizar la estabilidad técnica y la transparencia en los costes, ejes de los tópicos de insatisfacción identificados, sobre las ampliaciones funcionales superfluas, dado que la insatisfacción emocional, al mostrar una tendencia creciente y autónoma, erosiona progresivamente la lealtad del usuario, incluso cuando la percepción global del servicio continúa siendo favorable.

Tabla 1. *Distribución de polaridad de sentimiento en reseñas de ClassDojo (n = 6 494).*

Polaridad	f	%
Positiva	4 772	73.48
Neutral	1 238	19.07
Negativa	484	7.45
Total	6 494	100.00

En cuanto a los tópicos de insatisfacción identificados mediante el modelado de tópicos estructurales, la Tabla 2 muestra los cuatro tópicos seleccionados tras evaluar la coherencia semántica y la exclusividad. Cada tópico se presenta con su denominación descriptiva y las palabras más representativas que lo componen.

Como se puede apreciar los cuatro tópicos depurados abarcan dimensiones distintas de la experiencia negativa del usuario. El Tópico 1 concentra la respuesta emocional ante fallas del sistema, lo cual refleja una barrera afectiva para la continuidad de uso. El Tópico 4 vincula el rendimiento de la aplicación con la percepción de calidad del contenido educativo. El Tópico 5 revela las preocupaciones de las familias respecto al costo, la utilidad y la transparencia del servicio. El Tópico 6 agrupa las dificultades técnicas asociadas a la carga y visualización de elementos multimedia, aspectos centrales en una plataforma gamificada que depende de estímulos visuales.

La estructura tetradimensional de la insatisfacción hallada comporta implicaciones sustantivas para el diseño, la investigación y la gestión de plataformas gamificadas. En el plano del desarrollo tecnológico, la diferenciación entre el componente emocional (Tópico 1) y los factores funcionales (Tópicos 4, 5 y 6), confirmada por las correlaciones negativas, impone que las intervenciones correctivas no puedan reducirse a parches técnicos aislados, sino que deben integrar mecanismos de soporte afectivo, como canales de retroalimentación empática o mensajes de validación ante errores del sistema, que mitiguen la frustración acumulativa.

Desde la óptica investigadora, la convergencia del cuestionamiento parental (Tópico 5) con las fallas multimedia (Tópico 6) sugiere que la percepción de utilidad pedagógica se ve modulada por la fluidez de la experiencia visual, abriendo líneas de estudio sobre la relación entre usabilidad percibida y valor educativo atribuido. En el terreno práctico, los resultados orientan a los responsables educativos a priorizar la estabilidad de los componentes multimedia, especialmente fotos y vídeos, y a transparentar las políticas de suscripción, pues ambas dimensiones, al presentar correlaciones positivas bajas entre sí, exigen estrategias de mejora independientes pero simultáneas para reducir efectivamente el abandono.

Tabla 2. *Tópicos de insatisfacción identificados mediante modelado de tópicos estructurales (n = 484).*

Tópico	Denominación	Palabras representativas
1	Insatisfacción emocional por mal funcionamiento	no funciona, error, cierre, problema, frustración, pierde, lento
4	Bajo rendimiento y calidad del contenido	lento, carga, tarda, contenido, básico, poco, limitado
5	Descontento parental y cuestionamiento del valor del servicio	pago, suscripción, costo, vale, dinero, innecesario, obliga
6	Fallas en carga y visualización multimedia	foto, imagen, no carga, video, no abre, visual, pantalla

Nota. Los tópicos se numeran según su identificación original en el modelo STM. K inicial = 7; K conservado = 4.

La Tabla 3 presenta la matriz de correlaciones entre los cuatro tópicos depurados, calculada mediante el coeficiente Rho de Spearman. Esta tabla permite examinar el grado de asociación entre las proporciones de aparición de los diferentes tópicos en el corpus de reseñas negativas.

Los resultados descritos en la Tabla 3 revelan que el Tópico 1 presenta las correlaciones negativas más altas con los demás tópicos, lo cual indica que la insatisfacción emocional constituye una dimensión relativamente autónoma de la experiencia negativa. Las asociaciones entre los Tópicos 4, 5 y 6 se caracterizan por valores bajos, lo que sugiere que el bajo rendimiento, el descontento parental y las fallas multimedia representan manifestaciones diferenciadas de la insatisfacción. Esta estructura apunta a que cada dimensión requiere estrategias de mejora específicas, ya que las deficiencias técnicas no siempre se asocian con las evaluaciones del valor del servicio ni con las expectativas familiares.

El análisis temporal mostró que el Tópico 1 exhibió una tendencia creciente hacia el final del periodo estudiado, lo que señala un incremento en la insatisfacción emocional asociada al mal funcionamiento en las reseñas más recientes. El Tópico 6 reflejó una mejora parcial en los problemas de visualización y carga, aunque estas dificultades persistieron en las valoraciones de los usuarios. Los Tópicos 4 y 5 presentaron variaciones moderadas con tendencias relativamente estables, lo que indica que las preocupaciones sobre la calidad del contenido y el valor del servicio se mantuvieron constantes a lo largo del periodo analizado.

Las implicaciones de esta estructura correlacional y evolución temporal son de gran calado para la comprensión y gestión del abandono en plataformas gamificadas. En el plano teórico, la autonomía de la insatisfacción emocional, evidenciada por sus correlaciones negativas sistemáticas, desafía los modelos causales lineales que subsumen el afecto como mero epifenómeno de los fallos técnicos, postulando en su lugar que la frustración opera como un constructo independiente con dinámicas temporales propias, cuyo crecimiento reciente sugiere un efecto de saturación psicológica que no se correlaciona con mejoras objetivas en otras dimensiones.

Metodológicamente, la estabilidad de los Tópicos 4 y 5 frente al ascenso del Tópico 1 valida la inclusión de la covariable temporal en el STM, demostrando que el análisis diacrónico resulta imprescindible para detectar tendencias emergentes que los cortes sincrónicos ocultarían. Desde una perspectiva práctica, la divergencia entre la mejora parcial del Tópico 6 y el agravamiento del Tópico 1 indica que las optimizaciones técnicas aisladas —como la corrección de fallos de carga multimedia, resultan insuficientes para contener la erosión afectiva, lo que exige intervenciones de naturaleza psicoeducativa orientadas a reconstruir la confianza del usuario y a gestionar expectativas, especialmente en un contexto donde la percepción de valor y calidad del contenido permanece invariable a lo largo del tiempo.

Tabla 3. Matriz de correlaciones entre tópicos de insatisfacción depurados.

Tópico	1	4	5	6
1	1.00	-0.31	-0.28	-0.35
4	-0.31	1.00	0.12	0.18
5	-0.28	0.12	1.00	0.09
6	-0.35	0.18	0.09	1.00

Nota. Los valores reflejan la asociación entre las proporciones de aparición de los tópicos en el corpus de reseñas negativas (n = 484).

El análisis de las 6 494 reseñas de ClassDojo mediante clasificación léxica reveló un predominio de valoraciones positivas (73,48 %), aunque se identificaron 484 reseñas negativas relevantes. El modelado de tópicos estructurales (STM) sobre este subconjunto extrajo cuatro dimensiones latentes de insatisfacción: respuestas emocionales ante fallos, bajo rendimiento y calidad del contenido, descontento parental por el valor del servicio, y fallas multimedia. Las correlaciones negativas indican que la insatisfacción emocional es un factor autónomo. El análisis temporal mostró una tendencia ascendente reciente para esta dimensión, sugiriendo su creciente rol en el abandono.

Discusión

Los hallazgos del presente estudio guardan relación con investigaciones previas que han señalado efectos no deseados de la gamificación, como la fatiga psicológica y el abandono posterior. La identificación de una dimensión emocional de insatisfacción autónoma respecto a los factores técnicos coincide con estudios que documentan el desgaste afectivo en plataformas gamificadas. Asimismo, las preocupaciones parentales sobre el valor del servicio

y la privacidad de los datos han sido documentadas en la literatura. Estos paralelismos sugieren que la insatisfacción en ClassDojo no es un fenómeno aislado, sino que refleja patrones más amplios observados en ecosistemas gamificados.

El hallazgo correspondiente a la insatisfacción emocional ante el mal funcionamiento del sistema coincide con lo reportado por [Li et al. \(2025\)](#), quienes identificaron que la fiabilidad de la plataforma actúa como un requisito fundamental para el uso continuado, de modo que su ausencia genera ansiedad y reduce la disposición a continuar. Se coincide con [Kidman et al. \(2024\)](#), en que los problemas técnicos y funcionales representan una de las principales causas de abandono de aplicaciones, dado que los usuarios toleran de forma limitada las interrupciones recurrentes en el servicio. En el caso de ClassDojo, la frustración acumulada ante errores repetidos sin respuesta adecuada del soporte técnico erosiona la confianza del usuario en la plataforma.

El bajo rendimiento de la aplicación y la calidad percibida del contenido guardan relación con lo hallado por [Adouani y Khenissi \(2024\)](#), quienes verificaron que la calidad del sistema influye en la intención de uso continuado de plataformas educativas. Se coincide con estos autores en que la inestabilidad técnica reduce la utilidad percibida del recurso. De igual forma, [Fargues et al. \(2023\)](#), demostraron que el análisis automatizado de retroalimentación de estudiantes permite identificar patrones de insatisfacción asociados a deficiencias en el contenido, lo cual resulta consistente con los hallazgos del presente estudio respecto al Tópico 4, donde los usuarios cuestionan la pertinencia y la calidad de los recursos disponibles en la plataforma.

La correspondencia entre las fallas en carga y visualización multimedia y lo señalado por [Hsu y Chen \(2023\)](#), indica que las plataformas digitales que median la comunicación entre la escuela y el hogar deben garantizar un funcionamiento fluido para sostener la participación de las familias. Se discrepa parcialmente de [Valencia-Arias, A., Cardona-Acevedo, S., Gómez-Molina, S., Vélez Holguín, R. M. y Valencia, J. \(2024\)](#), en que las condiciones de infraestructura resultan secundarias frente a la motivación del usuario, ya que en el caso de ClassDojo las fallas multimedia afectan de forma directa la experiencia lúdica que constituye el atractivo principal de la plataforma gamificada. La interrupción en la carga de fotos y actualizaciones debilita el vínculo comunicativo entre la escuela y la familia.

El descontento parental y el cuestionamiento del valor del servicio muestran similitudes con lo descrito por [Song et al. \(2025\)](#), quienes encontraron que las familias evalúan la tecnología educativa considerando la satisfacción con el instructor, el aprendizaje percibido y la presencia social que la plataforma facilita. Se coincide con estos autores en que la participación parental en entornos digitales requiere que la plataforma ofrezca un valor educativo verificable. Asimismo, [Mustafa et al. \(2024\)](#), documentaron que las brechas de infraestructura tecnológica generan desconfianza en las familias, lo cual se refleja en el Tópico 5 cuando los usuarios cuestionan la relación entre el costo del servicio y los beneficios obtenidos.

Las correlaciones negativas entre el Tópico 1 y el resto sugieren una estructura sociotécnica de la insatisfacción. [Wang et al. \(2022\)](#) y [Wang \(2024\)](#), proporcionan evidencia de que la desigualdad digital afecta el rendimiento académico, lo que se relaciona con la observación

de que la frustración emocional opera como una dimensión autónoma. Se coincide con [Wohlfart y Wagner \(2025\)](#), en que el abandono tecnológico constituye un fenómeno multidimensional donde los factores emocionales, funcionales y contextuales interactúan de forma compleja. La presencia de asociaciones débiles entre los tópicos técnicos y parentales indica que cada dimensión de insatisfacción puede manifestarse de forma independiente en diferentes usuarios.

La interpretación de los resultados a partir del TAM y UTAUT encuentra respaldo en [Al-Adwan et al. \(2023\)](#), quienes verificaron que la utilidad percibida y la facilidad de uso predicen la aceptación de tecnología educativa en contextos universitarios. Se discrepa de la perspectiva de [Raza et al. \(2024\)](#), en que los factores individuales de aceptación bastan para explicar el uso continuado, ya que los hallazgos del presente estudio muestran que las condiciones facilitadoras y la calidad del servicio juegan un papel central en la decisión de las familias de mantener o abandonar ClassDojo. La insatisfacción no proviene exclusivamente de la percepción del usuario individual, sino también de las deficiencias objetivas del sistema.

La contribución metodológica del estudio se relaciona con lo reportado por [Mondal et al. \(2024\)](#), quienes aplicaron análisis de sentimiento a reseñas de aplicaciones educativas interactivas y demostraron la utilidad de este enfoque para identificar problemas de experiencia del usuario. Se coincide con [Methlagl et al. \(2024\)](#), en que el modelado de tópicos estructurales permite organizar grandes volúmenes de texto en categorías interpretativas. La combinación de ambas técnicas ofrece una estrategia replicable para evaluar la satisfacción del usuario en plataformas educativas a partir de fuentes de datos no solicitados, como las reseñas públicas disponibles en tiendas de aplicaciones digitales.

El estudio presenta varias limitaciones que deben considerarse al interpretar los hallazgos. Los resultados proceden de una sola plataforma y de un único idioma, por lo que no deben generalizarse a todas las aplicaciones de gamificación educativa ni a otros contextos lingüísticos. El STM se aplicó únicamente al subconjunto de reseñas negativas, lo que implica que los tópicos describen fuentes de insatisfacción, pero no el proceso completo de adopción de la plataforma. El diccionario léxico empleado presentó limitaciones para detectar matices contextuales, ironías y usos locales del lenguaje, lo que puede haber afectado la precisión de la clasificación de sentimiento.

Investigaciones futuras podrían comparar los hallazgos con los de otras plataformas de gamificación educativa e incorporar datos de múltiples tiendas de aplicaciones e idiomas. Sería pertinente contrastar los tópicos identificados con métodos cualitativos como entrevistas a docentes, familias y estudiantes. También resultaría valioso evaluar si las actualizaciones de la plataforma reducen los núcleos de insatisfacción detectados y si los patrones de abandono varían según el tipo de usuario. La validación de los resultados mediante técnicas de aprendizaje automático podría complementar el enfoque léxico empleado y mejorar la clasificación de sentimiento en corpus con características lingüísticas complejas.

Conclusiones

El objetivo de esta investigación fue analizar los factores de insatisfacción y abandono expresados en reseñas de usuarios de ClassDojo que condicionan la continuidad de uso en educación básica regular. Se identificaron cuatro dimensiones de insatisfacción: la respuesta emocional negativa ante el mal funcionamiento del sistema, la percepción de bajo rendimiento y baja calidad del contenido, el descontento parental asociado al cuestionamiento del valor del servicio, y las fallas en la carga y visualización de recursos multimedia. Estos factores interactúan de forma compleja y afectan la decisión de las familias de mantener o abandonar el uso de la plataforma.

Los hallazgos poseen implicaciones para el diseño de plataformas de gamificación educativa. La estabilidad técnica constituye un prerrequisito para cualquier intervención pedagógica basada en tecnología, pues las fallas recurrentes generan frustración y erosionan la confianza de los usuarios. Las familias requieren información transparente sobre las funciones, los costos y las limitaciones del servicio para evaluar su utilidad real en el contexto educativo. Las instituciones educativas necesitan canales alternativos de comunicación para mantener el vínculo entre la escuela y el hogar cuando la plataforma presenta interrupciones.

La contribución del estudio radica en la demostración de que las reseñas negativas funcionan como evidencia social para identificar riesgos de abandono en plataformas educativas. La continuidad de uso no depende solo del atractivo lúdico de la gamificación, sino de la interacción entre la estabilidad técnica, la utilidad percibida, el soporte, la confianza familiar y la calidad pedagógica del servicio. Comprender la insatisfacción desde la voz del usuario permite orientar mejoras concretas que trasciendan la perspectiva de la adopción inicial y aborden la experiencia acumulada a lo largo del tiempo.

Acerca de

Contribución de los autores: Los autores contribuyeron a la conceptualización del estudio, al desarrollo metodológico, al análisis e interpretación de los datos, a la redacción del manuscrito y a la revisión crítica de su contenido intelectual.

Financiamiento: Los autores declaran que no recibieron financiamiento para esta investigación.

Conflicto de interés: Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Certificación ética: Los autores certifican que este trabajo cumple con los principios éticos de honestidad, integridad y transparencia. Se garantiza que toda la información presentada es precisa, original y ha sido obtenida y analizada de manera responsable, respetando los derechos de autor y las normativas éticas vigentes. Además, declaran que no existen conflictos de interés que puedan afectar la objetividad del estudio y que se ha obtenido la autorización necesaria para el uso de datos y referencias.

Historia del artículo: Artículo recibido: 19 de junio 2026 | Arbitrado: 17 de julio 2026 | Aceptado: 25 de agosto 2026 | Publicado: 08 de octubre 2026.

Referencias

- Adouani, Y. y Khenissi, M. A. (2024). Investigating computer science students' intentions towards the use of an online educational platform using an extended technology acceptance model (e-TAM): An empirical study at a public university in Tunisia. *Education and Information Technologies*, 29(12), 14621-14645. <https://doi.org/10.1007/s10639-023-12437-6>
- Al-Adwan, A. S., Li, N., Al-Adwan, A., Abbasi, G. A., Albelbisi, N. A. y Habibi, A. (2023). Extending the technology acceptance model (TAM) to predict university students' intentions to use metaverse-based learning platforms. *Education and Information Technologies*, 28(11), 15381-15413. <https://doi.org/10.1007/s10639-023-11816-3>
- Altrichter, B. y Benoit, S. (2025). Technology discontinuance: a systematic literature review and research agenda. *European Journal of Information Systems*, 34(6), 1088-1112. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2025.2516427>
- Alturki, U. y Aldraiweesh, A. (2022). Students' perceptions of the actual use of mobile learning during COVID-19 pandemic in higher education. *Sustainability*, 14(3), 1125. <https://doi.org/10.3390/su14031125>
- Corser, K., Manolev, J. y Danby, S. (2025). Problematising ClassDojo as a digital tool for behaviour management and home-school communication. *Learning, Media and Technology*, 1-17. <https://doi.org/10.1080/17439884.2025.2553184>
- Dai, J., Zhang, X. y Wang, C. (2024). A meta-analysis of learners' continuance intention toward online education platforms. *Education and Information Technologies*, 29(16), 21833-21868. <https://doi.org/10.1007/s10639-024-12654-7>
- Fargues, M., Kadry, S., Lawal, I. A., Yassine, S. y Rauf, H. T. (2023). Automated analysis of open-ended students' feedback using sentiment, emotion, and cognition classifications. *Applied Sciences*, 13(4), 2061. <https://doi.org/10.3390/app13042061>
- Granić, A. (2022). Educational technology adoption: A systematic review. *Education and Information Technologies*, 27(7), 9725-9744. <https://doi.org/10.1007/s10639-022-10951-7>
- Hsu, P.-C. y Chen, R.-S. (2023). Analyzing the mechanisms by which digital platforms influence family-school partnerships among parents of young children. *Sustainability*, 15(24), 16708. <https://doi.org/10.3390/su152416708>
- Jaramillo-Mediavilla, L., Basantes, A., Cabezas, M. y Casillas, S. (2024). Impact of gamification on motivation and academic performance: A systematic review. *Education Sciences*, 14(6), 639. <https://www.mdpi.com/2227-7102/14/6/639>
- Kidman, P. G., Curtis, R. G., Watson, A. y Maher, C. A. (2024). When and why adults abandon lifestyle behavior and mental health mobile apps: scoping review. *Journal of medical Internet research*, 26, e56897. <https://doi.org/10.2196/56897>
- Mohammad, S. M., y Turney, P. D. (2013). Crowdsourcing a word-emotion association lexicon. *Computational Intelligence*, 29(3), 436-465. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8640.2012.00460.x>
- Li, J., Jin, M. y Chen, X. (2025). Understanding continued use of smart learning platforms: psychological wellbeing in an extended TAM-ISCM model. *Frontiers in psychology*, 16, 1521174. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1521174>

- Li, L. (2024). What are the key drivers to promote continuance intention of undergraduates in mobile learning? a multi-perspective framework. *SAGE Open*, 14(4), 21582440241280656. <https://doi.org/10.1177/21582440241280656>
- Methlagl, M., Taslimi, N. J., Rudloff, C. y Majcen, J. (2024). Exploring research topics and trends in early childhood education using structural topic modeling. *SN Social Sciences*, 4(10), 183. <https://doi.org/10.1007/s43545-024-00982-x>
- Mondal, A. S., Zhu, Y., Bhagat, K. K. y Giacaman, N. (2024). Analysing user reviews of interactive educational apps: a sentiment analysis approach. *Interactive learning environments*, 32(1), 355-372. <https://doi.org/10.1080/10494820.2022.2086578>
- Mustafa, F., Nguyen, H. T. M. y Gao, X. A. (2024). The challenges and solutions of technology integration in rural schools: A systematic literature review. *International Journal of Educational Research*, 126, 102380. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2024.102380>
- Ramírez Ruiz, J. J., Vargas Sanchez, A. D. y Boude Figueredo, O. R. (2024). Impact of gamification on school engagement: A systematic review. *Frontiers in Education*, 9, 1466926. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1466926>
- Raza, M. A., Rehman, A. U. y Tufail, M. S. (2024). Understanding E-learning adoption in Pakistan: A TAM-based analysis of student perceptions. *IUB Journal of Social Sciences*, 6(1), 1-14. <https://doi.org/10.52461/ijoss.v6i1.2153>
- Roberts, M. E., Stewart, B. M., y Tingley, D. (2019). stm: An R Package for Structural Topic Models. *Journal of Statistical Software*, 91(2), 1–40. <https://doi.org/10.18637/jss.v091.i02>
- Shaik, T., Tao, X., Dann, C., Xie, H., Li, Y. y Galligan, L. (2023). Sentiment analysis and opinion mining on educational data: A survey. *Natural Language Processing Journal*, 2, 100003. <https://doi.org/10.1016/j.nlp.2022.100003>
- Song, J., Koehler, A. A., Richardson, J. C. y Cheng, Z. (2025). Investigating Parental Perspectives on Young Learners' Social Presence in Online Learning: A Mixed Methods Approach. *Online Learning*, 29(4), 258-291. <https://doi.org/10.24059/olj.v29i4.5068>
- Valencia-Arias, A., Cardona-Acevedo, S., Gómez-Molina, S., Vélez Holguín, R. M. y Valencia, J. (2024). Adoption of mobile learning in the university context: Systematic literature review. *Plos one*, 19(6), e0304116. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0304116>
- Van de Werfhorst, H. G., Kessenich, E. y Geven, S. (2022). The digital divide in online education: Inequality in digital readiness of students and schools. *Computers and education open*, 3, 100100. <https://doi.org/10.1016/j.caeo.2022.100100>
- Wang, L.-H., Chen, B., Hwang, G.-J., Guan, J.-Q. y Wang, Y.-Q. (2022). Effects of digital game-based STEM education on students' learning achievement: A meta-analysis. *International Journal of STEM Education*, 9(1), 26. <https://doi.org/10.1186/s40594-022-00344-0>
- Wang, X. (2024). What Influences Students' Digital Literacy: A Meta-Analysis. *New Review of Information Networking*, 29(1-2), 101-117. <https://doi.org/10.1080/13614576.2025.2501638>
- Wohlfart, O. y Wagner, I. (2025). Longitudinal perspectives on technology acceptance: Teachers' integration of digital tools through the COVID-19 transition. *Education and*

Information Technologies, 30(5), 6091-6115. <https://doi.org/10.1007/s10639-024-12954-y>

Zeng, J., Sun, D., Looi, C. K. y Fan, A. C. W. (2024). Exploring the impact of gamification on students' academic performance: A comprehensive meta-analysis of studies from the year 2008 to 2023. *British Journal of Educational Technology*, 55(6), 2478-2502. <https://doi.org/10.1111/bjet.13471>

Este artículo está bajo la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0).