



How to cite this article:

Yamagoshi Wang, J. C. & Darahuge, M. E. (2023). El foro virtual como impulso de la experiencia de aprendizaje. *MLS-Educational Research*, 7(1), 45-59. 10.29314/mlser.v7i1.1011.

EL FORO VIRTUAL COMO IMPULSOR DE LA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE

José Carlos Yamagoshi Wang

Universidad Internacional Iberoamericana (Perú)

josecarlosy@icloud.com · <https://orcid.org/0000-0003-0654-3949>

María Elena Darahuge

Universidad Internacional Iberoamericana (Argentina)

darahuge@yahoo.com.ar · <https://orcid.org/0000-0001-9825-3038>

Resumen. La expansión del internet y de los celulares inteligentes impactan hoy con fuerza en la democratización del conocimiento en el mundo. Y este conocimiento, a su vez, impacta en todas las actividades humanas, como el aprendizaje. El uso de las plataformas tecnológicas que soportan el aprendizaje electrónico, conocido por su nombre en inglés *e-learning* por parte de los alumnos, los profesores y la dirección académica, se encuentra en plena transformación. Por un lado, el dinamismo tecnológico al desarrollar nuevas funcionalidades no siempre bien adaptadas a la pedagogía. Y, por otro, la necesidad de encontrar un lenguaje de medios apropiado para el aprendizaje digital. El objetivo de esta investigación es analizar las brechas y oportunidades en el uso del foro en el entorno del aprendizaje virtual de los estudiantes de maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Tecnológica del Perú (UTP). Se detectó la oportunidad para contribuir en la adaptación del docente a las nuevas competencias que exigen las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). La metodología empleada fue mixta cuantitativa y cualitativa con dos instrumentos de evaluación. El estudio permitió identificar oportunidades de mejora en el uso del foro virtual como impulsor de la experiencia de aprendizaje y valorar su impacto en la interacción social educativa.

Palabras clave: foro virtual, aprendizaje, educación a distancia, interacción social, práctica pedagógica.

THE VIRTUAL FORUM AS A DRIVER OF THE LEARNING EXPERIENCE

Abstract. The expansion of the internet and smartphones today has a strong impact on the democratization of knowledge around the world. And this knowledge, in turn, impacts all human activities, such as learning. The use of technological platforms that support e-learning by students, teachers and academic management is in full transformation. On the one hand, the technological dynamism when developing new functionalities is not always well adapted to pedagogy. And, on the other hand, the need to find an appropriate media language for digital learning. The objective of this research is to analyze the gaps and opportunities in the use of the forum in the virtual learning environment of master's students at the Graduate School of the Technological University of Peru (UTP). The opportunity was detected to contribute to the adaptation of the teacher to the new skills required by information and communication technologies (ICT). The methodology used was mixed quantitative and qualitative with two evaluation instruments. The study

allowed to identify opportunities for improvement in the use of the virtual forum as a driver of the learning experience and assess its impact on educational social interaction.

Keywords: virtual forum, learning, distance education, social interaction, pedagogical practice.

Introducción

En el siglo XXI, la humanidad enfrenta la pandemia de la COVID 19. Según Johns Hopkins University (2020), el impacto en la vida de las personas no se debe solo a la magnitud de la población infectada, sino a los millones de fallecidos en el mundo. Este virus, cuya propagación se produce principalmente a través del contacto entre personas, restringió al máximo las actividades humanas con medidas extremas de distanciamiento físico.

En estas circunstancias, la transmisión del conocimiento en todos los niveles de la educación formal se ha visto afectada, en gran medida, por la prohibición de las clases presenciales, que fueron reemplazadas por la educación remota, a distancia o en línea.

Un nuevo modo de enseñar y aprender en un contexto de carencias pedagógicas, de infraestructura y de conectividad implica un desafío mayor porque depende de múltiples factores, como la formación profesional del docente y el acceso a internet. Frente al efecto de la COVID-19 en América Latina, la Organización Internacional del Trabajo (2020), afirma:

La formación a distancia o *e-learning* a través de las plataformas virtuales de las instituciones está siendo una herramienta sumamente útil, pero que presenta sus desafíos particulares en cuanto a la preparación de los docentes y la accesibilidad a internet de los participantes (p. 4).

Entre estos desafíos, la pedagogía dentro del aula virtual es fundamental y prioritaria. Noriega y Torres (2011) sostienen que hoy el docente, además del conocimiento de su especialidad, requiere capacitación en didáctica, pedagogía y, sobre todo, en tecnologías de información para el manejo virtual. Este desafío es una gran oportunidad de interacción e interactividad de la pedagogía en el aula virtual. La célebre frase de McLuhan, ‘el medio es el mensaje’, se presenta cada vez más vigente ante las diversas formas de transmisión de conocimiento, dependiendo del medio que se utilice (Roncallo-Dow, 2014).

En el caso de los estudiantes de la maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Tecnológica del Perú (UTP), la cuarentena decretada por el gobierno peruano obligó al paso abrupto de clases presenciales a remotas, a través de una plataforma de gestión de aprendizaje integrada con otra de videoconferencias.

La pedagogía en el aula virtual es diferente al uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Estas complementan el contexto virtual como lo hacen el proyector multimedia, la pizarra y los pupitres en la educación presencial tradicional. Una de las dificultades, en las clases presenciales y a distancia, es lograr la participación de todos los alumnos; que expresen su opinión, debatan ideas o pidan aclaraciones a partir de la exposición del docente o intervenciones de sus compañeros.

En las clases presenciales, la participación verbal de los alumnos queda limitada por el tiempo que tomaría escuchar las opiniones de todos y a la vez cumplir con las actividades del sílabo de un curso. Por otra parte, la participación pasiva de los alumnos puede ser consecuencia de su temor a fallar o simple por timidez personal.

En este sentido, la educación remota —tanto síncrona como asíncrona— tiene ventajas sobre la presencial. Si se entiende por foro presencial la reunión de personas que

debaten determinada materia, un foro virtual, según Dockerty (2019), es el intercambio de conocimiento entre personas a través del internet.

Este estudio define foro virtual como el punto de encuentro de opiniones de diferentes personas, que envían y reciben comentarios, localizadas en distintos lugares y conectadas a través del módulo foro de un LMS (*Learning Management System* o Sistema de Gestión del Aprendizaje). La interacción en tiempo real a través de una plataforma de trabajo colaborativo audiovisual se define como chat o conversación de índole más informal.

Para Riggs (2020) es una herramienta eficaz y eficiente para obtener la opinión de todos los estudiantes y propiciar la interacción docente-estudiante, entre los mismos estudiantes, y de estos con la tarea. El foro como componente de una estrategia integral de aprendizaje inclusivo se consolida con la afirmación de que “la gente a menudo me pregunta acerca de mi herramienta de enseñanza en línea favorita. Mi respuesta es siempre la misma: sin duda, son los foros de discusión en línea” (Darby, 2020, p. 2).

No obstante, es necesario conocer y monitorear en forma sistemática si el modelo educativo está cumpliendo su objetivo, si existen brechas en las diferentes secuencias del diseño instructivo, si los directivos supervisan la pedagogía en el aula hoy más compleja por la virtualidad y las TIC que impactan en la adaptación —tanto del docente como de los estudiantes— al nuevo lenguaje del medio (Rochera *et ál.*, 2021).

La innovación que la investigación proporciona se basa en recomendaciones para que los docentes y diseñadores de instructivos en educación remota en la Escuela de Posgrado de la Universidad Tecnológica del Perú utilicen, promuevan y potencien el foro, porque la experiencia de la interacción social impacta positivamente en la satisfacción de la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.

Interesa, también, profundizar en las brechas y oportunidades que limitan la adaptación tecno-pedagógica en la práctica educativa en línea, como cuál es el contexto que se debe tener en cuenta para el diseño instructivo del foro, alternativas de diseño, desarrollo e implementación factibles para un aprendizaje activo y colaborativo, y cuáles objetivos de aprendizaje y evaluación pueden definirse para que impacte en la experiencia de aprendizaje.

Desaprender para aprender es una gran oportunidad de interacción e interactividad de la pedagogía en el aula virtual. Al respecto, Aparisi (2020) explica:

Encontramos que la interacción será un proceso usualmente de carácter simétrico, entre personas y estrictamente social. Mientras que la interactividad, en su contraparte, será un proceso asimétrico, donde se propone un diálogo entre ciertos artefactos, tanto libros como software, o bien actividades, y los estudiantes (p. 15).

A fin de comprender el fenómeno de la interactividad, Zangara y Sanz (2012) expresan que hay interactividad en la estructura (diseño del curso y los materiales), y existe interacción entre personas en el diálogo a través de la actividad mediadora de la tecnología.

El rol del docente en la educación virtual comprende adquirir nuevos conceptos, aplicar nuevos procedimientos y aceptar nuevas formas de actuar reflejadas en hábitos, costumbres e ideas preconcebidas en la presencialidad. Boumadan *et ál.* (2020) afirman que los docentes deben contar con una buena formación tecno-pedagógica, que les permita tener control en la implementación y experiencia innovadora. Para el docente, desaprender para aprender es una oportunidad para asumir que se pueden hacer las cosas de otra manera y obtener los mismos o mejores resultados, como lo señalan Rangel y Peñalosa (2013): “se requiere de un nuevo tipo de alfabetización que algunos autores han

coincido en llamar alfabetización digital” (p. 11). Otra oportunidad del nuevo docente es gestionar el aprendizaje procurando poner en el centro al estudiante (González *et ál.*, 2014). Es cierto que se trata de un proceso que involucra el esfuerzo de un facilitador comprometido y orientado a sus estudiantes. Como lo indica Llorente (2006), el docente debe ser capaz de conectar con sus estudiantes estableciendo relaciones, aclarando dudas, y fomentando participación.

Por otro lado, la enseñanza debe centrarse en el estudiante (Xiaowei y Zhang, 2020; Gonzales *et ál.*, 2014). Asimismo, Darby (2020) menciona seis formas de fomentar los foros en línea: 1) participar en la discusión, 2) aclarar dudas, 3) elogiar las buenas intervenciones, 4) aclarar conceptos erróneos, 5) guiar la discusión hacia el objetivo de aprendizaje y 6) manejar en forma estratégica la cantidad y los tiempos para que los estudiantes sepan que el docente está con ellos.

Acerca del aprendizaje basado en foros en línea (síncrono), Xiaowei y Zhang (2020) sostienen que complementa al aprendizaje tradicional, pues puede dividirse en sesiones que ayudan a los estudiantes a completar proactivamente las tareas y a evitar el plagio. Además, mejora el compromiso y la motivación de los estudiantes, ya que la mayoría creían que su presentación y habilidades académicas podrían mejorarse a través de la comunicación y la práctica en los foros en línea.

Wilkins (2002) revela algunas ventajas de usar los foros de discusión: flexibilidad de lecturas y publicación de comentarios en cualquier momento y lugar en el mundo. La modalidad asincrónica permite formular reflexiones más profundas y críticas en el diálogo escrito. Proporciona una experiencia más relevante para los estudiantes introvertidos, puesto que se sienten más seguros al hacerlo en línea. A pesar de ello, advierte una desventaja: los participantes esperan respuesta inmediata a sus interacciones y esto puede producir cierta angustia y frustración.

El foro permite la reflexión, investigación y desarrollar pensamiento crítico al compartir opiniones. Ornellas (2007) hace referencia al “refuerzo de aprendizaje, al conocimiento de actitudes frente a ciertos temas, al desarrollo de habilidades sociales y de comunicación escrita” (p. 2). Según Brown (2015), el foro es un buen punto de partida para la retroalimentación, que impacta en el rendimiento de los estudiantes. El autor plantea reconocer la aportación del alumno con una respuesta rápida agregando contenido, perspectivas o experiencia y, sobre todo, retardora para continuar la conversación. Por su parte, Birch (2015) ofrece dos técnicas: la primera, relacionada con inculcar propósito social, es decir, el foro es de los estudiantes para compartir sus vivencias y experiencias. La segunda técnica emplea estímulos que permitan premiar la puntualidad, calidad, cortesía y ausencia de errores.

Debe recordarse que cada persona tiene su propio ADN; no existen cerebros iguales y, por tanto, personas que se expresen, motiven y aprendan de la misma forma. Si las personas requieren un trato distinto, también los diferentes estudiantes precisan un trato educativo acorde a su necesidad. Teniendo en cuenta estas premisas, el enfoque denominado Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA), desarrollado por el Center for Applied Special Technology, permite entender y manejar estas diferencias en el diseño instructivo educativo. Acerca del DUA, Alba Pastor *et ál.* (2011, p. 21), expresan que “no hay un medio de representación óptimo para todos los estudiantes; por lo que es fundamental proporcionar múltiples opciones al ofrecer la información”.

Belloch (2012) manifiesta:

El modelo ADDIE es un proceso de diseño instruccional (sic) interactivo, en donde los resultados de la evaluación formativa de cada fase pueden conducir al diseñador instruccional (sic) de regreso a cualquiera de las fases previas. ADDIE es el modelo básico del diseño instruccional (sic), pues contiene las

fases esenciales del mismo: análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación (p. 10).

Reigeluth (2016) destaca dos desafíos para los roles de docente y estudiante. Por un lado, el de creador, facilitador y mentor de la experiencia de aprendizaje a cargo del docente y, por el otro, del estudiante esforzado, responsable, autónomo, coconstructor, así como cocreador. Por su parte, Góngora Parra y Martínez Leyet (2012) mencionan que “los modelos de diseño de aprendizaje basados en teorías constructivistas son más adecuados para los nuevos contextos educativos y ofrecen más oportunidades para diseñar acciones formativas que permitan el alcance de competencias profesionales” (p. 356). Para Sharif y Cho (2015), el diseñador de instructivos es un arquitecto porque diseña, ingeniero (docente) porque construye y gerencia el proyecto al integrar saberes distintos en estrategias o caminos de aprendizaje usando nuevas tecnologías de información y comunicación. Sus rasgos distintivos deben ser flexibilidad, creatividad, colaboración, innovación y adaptación.

Seethamraju (2014) y Castro Méndez *et ál.* (2016) destacan el trabajo de pares en el foro virtual, y describen una interesante experiencia sobre los beneficios de los foros de discusión y el aprendizaje entre pares para mejorar el aprendizaje, tanto en un entorno tradicional presencial como en línea. Concluyen que el uso combinado de los foros de discusión con el método tradicional mejora la calidad del aprendizaje cognitivo. A pesar de ello, resaltan la carga de trabajo significativa que implica la creación, el seguimiento y la evaluación de las discusiones en línea por parte del docente, por lo cual es necesario establecer un diseño y una estructura con políticas apropiadas de carga de trabajo del profesorado. En este sentido, lo que Rochera, *et ál.* (2021) comentan sobre la retroalimentación de las acciones de los estudiantes es clave en los niveles de satisfacción de una discusión en el foro.

Harris y Sandor (2007) refieren que los foros motivan al estudiante en el aprendizaje en línea al incentivarlo a tomar un rol más activo y central. Wang (2017) argumenta que el diseño de actividades atractivas y progresivas para resolver problemas es el corazón del método de aula efectiva. Además, las actividades de autorreflexión y autoevaluación en el aula invertida atraen la participación y la interacción social, que, a su vez, promueve la participación en actividades de resolución de problemas. En su investigación sobre el aprendizaje interactivo en los foros virtuales en un contexto de posgrado, Morales (2017) confirma el necesario rol del docente en el diseño y proactividad, así como el estilo de comunicación en la que se imparten los cursos, con preferencia los semipresenciales.

Reichheld (2003) desarrolló el método *Net Promoter Score* (NPS) para medir la satisfacción de los clientes con los bienes o servicios de una empresa. También es un índice que correlaciona la reputación, el crecimiento y sostenibilidad del modelo de negocio de una empresa en el tiempo, ya que mide la tendencia para verificar si la organización está avanzando en la dirección correcta.

A pesar de las críticas Kristensen y Eskildsen (2014) al modelo NPS, su posición se contrapone a los diversos estudios de Lee (2018), Fisher y Kordupleski (2019), Nakwong *et ál.* (2020) y Srirahayu *et ál.* (2021), que utilizan NPS para medir la satisfacción. Rego *et ál.* (2013) aclaran que la participación de mercado es un fuerte predictor negativo de la satisfacción futura del cliente. A su vez, Otto *et ál.* (2020) sostienen que la satisfacción es la estrategia de *marketing* que mejor describe los resultados de desempeño de la empresa. Lo concreto es que la medida de satisfacción de la experiencia NPS no fue superada o rebatida hasta hoy. Así, por ejemplo, la empresa estadounidense Qualtrics es experta en la medición de experiencias del cliente como NPS. Los servicios de Qualtrics son utilizados por instituciones, como Stanford University —

una de las principales universidades de enseñanza y de investigación del mundo— que utiliza Qualtrics como norma por su practicidad, comodidad y porque les permite ser más productivos (<https://www.qualtrics.com>).

NICE Systems, Inc., codesarrollador de NPS, publica en forma sistemática una comparación de marcas líderes por sectores. La investigación detrás de la metodología *Net Promoter* muestra que las empresas con puntajes más altos que su conjunto competitivo crecen más rápido y tienen más éxito (<https://www.nice.com/>). Por su parte, Customer Guru, empresa de la Comunidad Europea, brinda servicios automatizados de medición de la satisfacción del cliente, utilizando *Net Promoter System*. Según esta empresa, el promedio del sector educación es 54. Las universidades más destacadas para ellos son Wharton School of Business, Harvard Business School y Duke's Fuqua School of Business, cada una con 51, 41 y 67 puntos de NPS, respectivamente (<https://customer.guru/>).

La investigación tiene relevancia académico-práctica por los resultados que pueden ser compartidos con diseñadores de instructivos, responsables académicos, docentes e investigadores interesados en adaptarse a la nueva experiencia de la educación remota que contribuyan a la interacción social y a la satisfacción de la experiencia de aprendizaje entre docente y estudiantes (Buil *et ál.*, 2012).

Método

La población de estudio abarcó hombres y mujeres estudiantes de maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Tecnológica del Perú, entre los años 2019 y 2021, mayores de 25 años y residentes en Perú. La metodología fue mixta cualitativa y cuantitativa

Instrumentos

Instrumento 1: NPS de Reichheld (2003). Métrica o indicador de rendimiento útil para monitorizar a lo largo del tiempo la capacidad de satisfacer y retener estudiantes. En la práctica, se utiliza para entender cuán satisfechos se encuentran y si son promotores o detractores. Según Baehre *et ál.* (2021), con esta metodología se les propone a los participantes del foro opciones de respuesta de 0 a 10. Se entiende por detractor al individuo cuya valoración oscila entre 0 y 6 y que no quedó satisfecho con la experiencia de aprendizaje. En cambio, el promotor es quien valora entre 9 y 10, lo que indica un alto nivel de satisfacción que, incluso, impulsa y promueve la experiencia. Los neutros son los que otorgan una valoración de 7 y 8 (están medianamente satisfechos con la experiencia). El puntaje NPS es la diferencia entre el puntaje obtenido por los promotores y los detractores. Los neutros no se tienen en cuenta para el cálculo. Los rangos de puntaje del NPS pueden variar desde -100 (todos son detractores) a +100 (todos son promotores). Una calificación superior a 0 se percibe como positiva.

El objetivo de esta medición es evaluar la percepción de satisfacción sobre la experiencia educativa de participar en el foro y la recomendación de este a sus colegas. La encuesta fue anónima y voluntaria, y se llevó a cabo en forma virtual síncrona al finalizar la última clase de cada curso. Se planificaron tres preguntas cerradas: 1) ¿cómo evalúa su experiencia en el foro del aula virtual de este curso?, 2) ¿cuán probable es que recomiende a sus colegas y amigos pasar por la misma experiencia del foro del aula virtual de este curso? y 3) ¿cuán probable es que recomiende a sus colegas y amigos llevar este curso tal como ha sido combinado? Adicionalmente, se emplearon preguntas abiertas para identificar las razones de cada valoración.

Instrumento 2: Encuesta académica dirigida a los estudiantes a través de un cuestionario estándar aprobado, utilizado y llevado a cabo por la Dirección Académica de la Escuela de Posgrado. El objetivo es evaluar el curso y al docente en términos de calidad y satisfacción. La encuesta fue anónima y voluntaria, y se realizó en forma virtual síncrona el último día de clase de cada curso. La muestra fue de 491 encuestados de la población objetivo que cumplían con la condición formal de estar registrados en determinados cursos y tipos de maestría (véase la Tabla 1).

Tabla 1
Maestrías, cursos y encuestados

#	Curso	Maestría	Cantida d	Encuesta s	%
1	Fidelización y Engagement	Marketing y Gestión Comercial	6	115	23,42
2	Dirección Estratégica	Operaciones y Gestión Logística	4	80	16,29
		Project Management	4	80	16,29
3	Estrategias Competitivas para Tiempos de Cambio	Project Management	4	65	13,24
4	Dirección Estratégica Comercial	Operaciones y Gestión Logística	3	34	6,92
5	Estrategia Go	Administración de Empresas (MBA)	3	57	11,61
		Customer Intelligence	2	30	6,11
6	Customer Relationship Management	Customer Intelligence	2	30	6,11
			28	491	100,00

Los cursos dictados fueron 28, acumulando 560 horas de clase divididas en sesiones semanales de cuatro horas (82,28%) y de 16 horas en sesiones de fin de semana sábados y/o domingos (17,72%). Finalmente, para el análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos se utilizó la tabla dinámica de Excel y MAXQDA, respectivamente.

Resultados

El primer instrumento sobre la experiencia y recomendación del foro mostró resultados favorables y positivos; en los tres casos se superaron los 50 puntos NPS, obteniendo un promedio ponderado de las tres preguntas de 51,66 (véase la Tabla 2).

Tabla 2
Preguntas y puntaje NPS

Preguntas	NPS	Promotores	Neutros	Detractores
1 ¿Cómo evalúa su experiencia en el foro del aula virtual de este curso?	51,22	58,59	34,04	7,37
2 ¿Cuán probable es que recomiende a sus colegas y amigos la misma experiencia del foro del aula virtual de este curso?	51,22	61,44	28,34	10,22
3 ¿Cuán probable es que recomiende a sus colegas y amigos llevar este curso tal como ha sido combinado?	52,44	61,67	29,2	9,13
Total, ponderado	51,66	60,57	30,53	8,90

Nota. Elaboración propia sobre la base de 491 encuestados por pregunta

Análisis exploratorio de palabras de los promotores. Luego de seleccionar las palabras más frecuentes y sus combinaciones, se identificaron dos grupos de palabras y los conceptos relacionados con ellas. El primero se relaciona con la interacción, compartir ideas y opiniones, conocerse con los demás compañeros. El segundo está vinculado a la buena experiencia de la herramienta virtual del foro y la metodología empleada.

Al analizar el porqué de su valoración NPS (llamada también gestión con promotores) se reconocen la buena experiencia y la oportunidad de compartir opiniones con los compañeros como aporte para un aprendizaje significativo. En las respuestas abiertas se identificaron dos razones principales: intercambio de ideas y metodología que, juntas, obtienen el 54,4%. Un segundo grupo de razones lo constituyen el curso, el aprendizaje, la experiencia y la experiencia del docente, con 37% en conjunto.

Análisis exploratorio de palabras de los neutros. El análisis identifica un primer grupo que acepta con buena aptitud la virtualidad por las circunstancias de la pandemia. El segundo grupo propone mejoras en el foro, tales como incrementar la interacción, compartir opiniones y distintos puntos de vista con los demás compañeros. El porqué de su valoración NPS (llamada también gestión con neutros) consolida las opiniones sobre la buena experiencia y la oportunidad de compartir opiniones con los compañeros como aporte para un mejor aprendizaje. En las respuestas abiertas de los neutros, la primera valoración es el método de enseñanza (20,6%), aportes de oportunidades de mejora (17,4%), reconocimiento de un aprendizaje logrado (12,9%), interés de mayor intercambio de ideas en el foro (11,8%), y los que prefieren las clases en forma presencial (10%). En conjunto, estas cinco razones agrupan el 72,7% de las valoraciones de los neutros.

Análisis exploratorio de palabras de los detractores. Se identificaron dos grupos. El primero, relacionado con la aceptación de la virtualidad, pero prefieren lo presencial. El segundo tiene que ver con incentivar la interacción, la discusión y participación de los compañeros en el foro. Al analizar el porqué de su valoración NPS (llamada también gestión con detractores) resaltan la buena experiencia y la oportunidad de compartir opiniones con los compañeros para un mejor aprendizaje. En las respuestas abiertas se ha identificado que solo el 33% de los detractores —que son el 8,9% del total— prefieren la modalidad presencial en vez de la remota o en línea.

Análisis del instrumento 1 - Encuesta NPS por grupo etario. El índice NPS ponderado del instrumento 1 fue muy positivo (50.1%); sin embargo, aparecen diferencias significativas entre los grupos etarios: a mayor edad del grupo, la valoración progresivamente decae; a menor edad, la valoración sube. Los dos grupos etarios menores, de entre 25 y 35 años, superan el promedio general sobre 100 (véase la Tabla 3).

Tabla 3
NPS por grupos etarios

Grupo etario	NPS	Promotores	Neutros	Detractores	%
46 a +	45,66	53,76	38,15	8,09	91,14
36 a 45 años	48,22	58,70	30,83	10,47	96,25
26 a 35 años	51,75	58,75	34,24	7,00	103,29
Hasta 25 años	60,47	69,77	20,93	9,30	120,70
Total	50,10	58,47	33,15	8,37	100,00

Análisis transversal del instrumento 2 - Encuesta Académica UTP. Los resultados hacen referencia a las siguientes cuatro áreas: desempeño del docente, metodología por actividades, metodología por recursos y valoración general. El puntaje vigesimal indica la valoración en cada una de las variables evaluadas por el área académica de la Escuela. El factor desempeño del docente obtuvo una aprobación del 18,05, la metodología por actividades, 17,81, la metodología por recursos educativos 17,97 y, finalmente, la valoración general obtuvo 17,98. En suma, una valoración general favorable y positiva. El resultado por cursos refleja que no existe diferencias significativas (véase la Tabla 4).

Tabla 4
Resultado de la evaluación académica – Resumen por curso de la UTP

Encuesta académica de la UTP			Evaluación ponderada			
Cursos	#	%	Desempeño del docente	Metodología del curso Actividades	Metodología del curso Recursos Educativos	Valoración general
1 Dirección Estratégica	145	29,53	18,44	18,42	18,40	18,56
2 Estrategias Competitivas en tiempos de Cambio	80	16,29	17,58	17,20	17,38	17,35
3 Dirección Estratégica Comercial	34	6,92	18,10	17,54	18,37	17,74
4 Fidelización y Engagement	115	23,42	17,76	17,91	18,21	18,00
5 Customer Relationship Management	30	6,11	18,50	17,90	18,08	18,45
6 Estrategia Go	87	17,72	17,68	17,26	17,17	17,43
Totales	491	100,00	17,99	17,80	17,95	17,97

Nota. Encuestas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Tecnológica del Perú, 2019-2021.

Oportunidades de mejora. Las oportunidades de mejora se refieren a: contenido (31,3%), metodología (35,4%), interacción (10,4%), más horas (14,6%) y mejor presencial (8,3%). En conjunto, estas cinco razones agrupan el 100% de las valoraciones de las oportunidades de mejora.

Análisis cualitativo de los instrumentos 1 y 2. La distribución porcentual del instrumento 1 versus el instrumento 2 es del 85,2% y 14,8%, respectivamente. En el primer instrumento, los comentarios de los promotores alcanzan el 60,8%, los de detractores el 8,7% y 30,5% los neutros. La composición en el segundo instrumento es del 80,3% para los comentarios positivos y 19,7% para las oportunidades de mejora (véase la Tabla 5).

Tabla 5
Análisis de comentarios – Instrumentos 1 y 2

Tipo	Cantidad de comentarios	% vs subtotal 1	% vs. total	Instrumento
Encuesta NPS				
Promotores	855	60,80	51,80	1
Detractores	122	8,70	7,40	1
Neutros	429	30,50	26,00	1
Subtotal 1	1406	100,00	85,20	
Encuesta UTP				
Positivos	196	80,30	11,90	2
Oportunidades de mejora	48	19,70	2,90	2
Subtotal 2	244	100,00	14,80	
Total	1650		100,00	1 y 2

Discusión y conclusiones

Es posible afirmar que el foro virtual es un impulsor positivo en la satisfacción de la experiencia de aprendizaje, porque se valora en forma favorable y positiva la interacción social que permite compartir ideas y opiniones entre los compañeros, conocerse mutuamente, recibir retroalimentación del docente y consolidar el aprendizaje. No obstante, el foro es parte de la experiencia total que brinda el docente en términos de la dinámica de la metodología, el conocimiento teórico-práctico y la experiencia pedagógica virtual del docente, todo lo cual fue muy bien valorado por los encuestados. Se reconoce como una oportunidad de mejora una mayor y mejor participación de los demás compañeros en el foro.

Estos resultados concuerdan con lo que, en conjunto, manifiestan Wilkins (2002), Harris *et ál.* (2007), Zangara y Sanz (2012), Brown (2015), Riggs (2020), Aparisi (2020) y Darby (2020) sobre la interacción como proceso simétrico estrictamente social entre personas. El foro virtual, ya sea síncrono o asíncrono, es una demostración elocuente de esta afirmación, ya que es flexible en tiempo y lugar, permite reflexiones más profundas y respuestas con retroalimentación, y promueve el aprendizaje colaborativo. A diferencia de ello la interactividad que también plantean es la comunicación entre el usuario y el producto digital, no siempre creado con buenas prácticas formativas.

También es menester resaltar lo que Llorente (2006), Góngora Parra y Martínez Leyet (2012), Rangel y Peñalosa (2013), Seethamraju (2014), Reigeluth (2016) y Morado (2017) manifiestan sobre el acompañamiento al docente en su transformación digital pedagógica, ya que toma tiempo por razones diversas, desde la resistencia al cambio hasta temores típicos a desaprender para aprender. Esto coincide con la valoración positiva de los estudiantes sobre la actualización de las competencias del docente.

Alba Pastor *et ál.* (2011) explica que no hay un medio de representación óptimo para todos los estudiantes; es fundamental proporcionar múltiples opciones al ofrecer la información. Concuere con la necesidad de diseñar un foro con alternativas creativas disruptivas, pero que cumpla con el objetivo educativo tal como lo señalan Sharif y Cho (2015) y Morales (2017).

Sin embargo, los hallazgos de la investigación muestran una concordancia parcial con las dos técnicas de Birch (2015). La primera consiste en inculcar el propósito social como una herramienta para que todos los estudiantes la hagan suya en forma solidaria. La segunda, en brindar estímulos para premiar la participación en términos de puntualidad, calidad o ausencia de errores.

La posición descrita por Birch (2015) en su primera técnica responde a una cultura constructivista sobre la pedagogía en el aula, basada en estimular la conciencia solidaria del grupo, fomentar el espíritu de competencia o detectar quiénes deben esforzarse más. La segunda técnica no solo reconoce que no todos los estudiantes responden a estos estímulos debido a que no les importa, no quieren estar allí, están por obligación o muestran desinterés por aprender. Su propuesta es claramente conductista de refuerzo positivo y negativo. En el contexto peruano, la actitud poco participativa, poco competitiva y pasiva de no muy pocos estudiantes es el comportamiento habitual y regular, para lo cual es necesario tener en cuenta las dos corrientes de pensamiento en concordancia con el concepto del diseño universal de aprendizaje (DUA).

Los hallazgos permiten afirmar que el índice NPS resultante es favorable y positivo, porque alcanzó los 51,66 puntos por encima de universidades de prestigio global. La razón principal fue que el foro permitió el intercambio de ideas para un mejor aprendizaje. Incluso para los detractores, el foro fue una buena herramienta, aunque esperaban que sus compañeros participaran de forma más activa y frecuente.

Segundo, los puntajes NPS por grupos etarios constatan que a mayor edad la valoración decrece ligeramente. No obstante, esto no implica una insatisfacción total de la educación remota. En la praxis, al grupo etario de mayor edad le cuesta adaptarse a las dinámicas virtuales colaborativas; prueba de ello es el apoyo técnico de sus propios compañeros más jóvenes en plena clase síncrona.

Finalmente, los resultados positivos de las cuatro dimensiones evaluadas por la misma institución educativa respaldan que el uso del foro influye en la satisfacción de la experiencia de aprendizaje.

En lo que se refiere a las brechas y oportunidades en el uso del foro se destacan aspectos de relevancia, a saber:

Falta de entendimiento de los objetivos y la importancia del foro. Es necesario efectuar un recordatorio constante sobre el impacto en la evaluación final, ya sea por no participar, por hacerlo en forma mediocre o hacerlo por cumplir.

Resistencia a la modalidad virtual. Si bien, la resistencia solo alcanzó 2,76 puntos del total encuestado, se debe aceptar que es una época de transición generacional en la que es necesario apoyar la inclusión y reforzar el soporte a los estudiantes en su adaptación virtual.

Participación pasiva. Sin pretender generalizar, responde más a improntas de orden personal y propias de la idiosincrasia peruana, situación que escapa a la responsabilidad del docente sin que esto signifique declinar en su misión motivadora.

La interacción. El atributo más valorado en el uso del foro es poder interactuar y conocer diferentes puntos de vista de los demás estudiantes porque refuerza conocimientos, compara niveles de reflexión, ahorra tiempo y fomenta el debate para un mejor aprendizaje basado en la experiencia laboral de cada uno. La práctica frecuente del diálogo escrito se convierte en hábito y, por lo tanto, en una costumbre natural.

Complemento pedagógico. Se amplía la posibilidad de un aprendizaje integral, tanto actitudinal como conceptual y procedimental, si el diseño y la ejecución están alineados.

Sinergia de estilos. Mantener la combinación de los modelos constructivista y conductista depende de cada grupo, aunque la práctica docente requiere una dosis de refuerzo positivo y refuerzo negativo típicos del modelo conductista.

La estrategia didáctica. Las temáticas de los foros deben ser detonadores para lograr mayor participación. El foro es una excelente herramienta pedagógica también para la modalidad presencial. En este sentido, la temática debe ser creativa y diversa, y debe minimizar la tarea tradicional de copiar y pegar la respuesta correcta. En suma, debe propiciar la reflexión y el pensamiento crítico a través de improntas memorables que estimulen la comparación a partir de estímulos audiovisuales, como las secuencias de películas de cine, el método del caso, la generación de controversias a partir de posiciones opuestas, la aplicación de modelos de análisis del entorno o correlacionar lo conceptual con la aplicación de una práctica laboral personal.

Sobre el contexto para el diseño instructivo del foro. Identificar qué contexto debe tener en cuenta el diseño instructivo del foro virtual es esencial. A partir de los instrumentos, como el perfil de la maestría, el curso específico, el directorio de estudiantes, la actividad previa al inicio del curso, las intervenciones en los primeros foros y las interacciones en clase es posible identificar el contexto para el diseño inicial, pero al mismo tiempo ajustar detalles en forma dinámica durante el curso, incluso si es un genérico para varias maestrías.

Limitaciones

El NPS del sector educación se refiere al rendimiento del centro educativo universitario en general y no a un índice NPS exclusivo del uso del foro. A pesar de ello, esta limitación no invalida el estudio porque el índice valorado por sí solo tiene un rango aceptado internacionalmente como bueno.

La escala NPS puede encontrar limitaciones con relación a la rigurosidad o generosidad de la valoración que los diferentes grupos humanos en diferentes regiones del mundo puedan tener sobre diferentes conceptos.

Propuestas de continuidad

Evaluar la capacidad adaptativa de los diferentes grupos etarios al uso de las TIC y el impacto en su aprendizaje significativo, con particular atención a los adultos mayores de 50.

Evaluar si existe alguna correlación de los resultados de las pruebas internacionales PISA que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) realiza. El Perú ocupó el puesto 64 de 77 países, con la actitud pasiva, escasa capacidad de procesamiento y reflexión crítica.

Referencias

- Alba Pastor, C., Sánchez Serano, J., & Zubillaga del Río, A. (2011). *Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA). Pautas para su introducción en el currículo*. http://www.educadua.es/doc/dua/dua_pautas_intro_cv.pdf.
- Aparisi, L. (2020). *Modelos pedagógicos en la educación virtual*. Universidad Nacional Arturo Jauretche. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.20208.81924>
- Baehre, S., O'Dwyer, M. O'Malley & Lee, N. (2021). The use of Net Promoter Score (NPS) to predict sales growth: insights from an empirical investigation. *Journal of*

- the Academy of Marketing Science*, 50, 67–84. <https://doi.org/10.1007/s11747-021-00790-2>.
- Belloch, C. (2012). *Diseño Instruccional*. Unidad de Tecnológica Educativa de la Universidad de Valencia. <https://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA4.pdf>.
- Birch, T. (2015). *Techniques to Encourage Continuously Interactive Online Discussions*. <https://elearningindustry.com/encourage-continuously-interactive-online-discussions>
- Boumadan, M., Soto-Varela, R., Ortiz-Padilla, M., & Poyatos-Dorado, C. (2020). What factors determine the value of an online teacher education experience from a teacher's perspective? *Sustainability*, 12(19), 8064. <https://doi.org/10.3390/su12198064>
- Brown, J. (2015). *The ABCs Of High Quality Online Discussions. How to improve online discussions*. <https://elearningindustry.com/abcs-high-quality-online-discussions>.
- Buil, I., Hernández, B., Sesé, F., & Urquizu, Pilar (2012). Los foros de discusión y sus beneficios en la docencia virtual: recomendaciones para un uso eficiente. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 22(43), 131-143. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81824123012>
- Castro Méndez, N., Suárez Cretton, X., & Soto Espinoza, V. (2016). El uso del foro virtual para desarrollar el aprendizaje autorregulado de los estudiantes universitarios. *Innovación Educativa*, 16(70), 23-41. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732016000100023&lng=es&tlng=es.
- Darby, F. (2020). *The Secret Weapon of Good Online Teaching: Discussion Forums*. The chronicle of higher education. <https://www.chronicle.com/article/the-secret-weapon-of-good-online-teaching-discussion-forums>
- Dockerty, K. (2019). Developing pre-service teacher knowledge using online forums: supporting confident and competent teaching practices. *Journal of Education*, 45(4), 1-15. <https://doi.org/10.1080/02607476.2019.1639260>.
- Fisher, N. & Kordupleski, R. (2019). Good and bad market research: A critical review of Net Promoter Score. *Applied Stochastic Models in Business and Industry*, 35(1), 138-151. <https://doi.org/10.1002/asmb.2417>
- Góngora Parra, Y. & Martínez Leyet, O. L. (2012). Del diseño instruccional al diseño de aprendizaje con aplicación de las tecnologías. *Revista Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 13(3), 342-360. <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201024652016.pdf>.
- González, J., Cantu, M., & Maldonado, J. (2014). The virtual forums as teaching strategy in the context of Integral Upper Secondary Education Reform in Mexico. In *Decima Tercera Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática, Undécimo Simposium Iberoamericano en Educación, Cibernética e Informática*, SIECI.
- Harris, N. & Sandor, M. (2007). *Developing online discussion forums as student centred peer e-learning environments*. https://www.researchgate.net/publication/29466076_Developing_online_discussion_forums_as_student_centred_peer_e-learning_environments
- Johns Hopkins University. (2020). *Covid 19-Map*. Coronavirus Resource Center. <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>.
- Kristensen, K. & Eskildsen, J. (2014). Is the NPS a trustworthy performance measure? *The TQM Journal*, 26(2), 202-214. <https://doi.org/10.1108/tqm-03-2011-0021>

- Lee, S. (2018). *Net promoter score: Using NPS to measure IT customer support satisfaction*. Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3235715.3235752>
- Llorente, M. (2006). El tutor en *E-learning*: aspectos a tener en cuenta. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 20, a060. <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/517>
- Morado, M. (2017). El acompañamiento tecnopedagógico como alternativa para la apropiación de tecnología en docentes universitarios. *Revista Actualidades Investigativas en Educación* 17(3), 1-24. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v17n3/1409-4703-aie-17-03-00190.pdf>
- Morales, A. (2017). *Aprendizaje interactivo. Foros virtuales de aprendizaje en un contexto de postgrado* [Tesis doctoral], Universidad de Alcalá. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=158745>
- Nakwong, P., Muttamara, A., & Soontorn, B. (2020). *NPS better predict online classroom*.
- Noriega, L. & Torres, E. (2011). *Aulas Virtuales: ¿Desarrollo pedagógico y didáctico o avance tecnológico?* [Trabajo de Grado], Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/5383/NoriegaFrontadoLuisAntonio2011.pdf?sequence=2&isAllowed=y->
- Ornellas, D. (2007). *El uso del foro de discusión virtual en la enseñanza*. Universidad Autónoma de Guadalajara. <https://doi.org/10.35362/rie4442226>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El rol de la formación profesional frente a los efectos del COVID 19 en América Latina*. https://www.oitcinterfor.org/publicaciones/oitcinterfornotas/Fp_covid
- Otto, A., Szymanski, D., & Varadarajan, R. (2020). Customer satisfaction and firm performance: insights from over a quarter century of empirical research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48, 543-564. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00657-7>
- Rangel, A. & Peñalosa, A. (2013). Alfabetización digital en docentes de educación superior: construcción y prueba empírica de un instrumento de evaluación. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 43. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5769593>
- Rego, L., Morgan, N., & Fornell, C. (2013). Reexamining the market share-customer satisfaction relationship. *Journal of Marketing*, 77(5), 1-20. <https://doi.org/10.1509/jm.09.0363>
- Reichheld, F. (2003). *The one number you need to grow*. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>
- Reigeluth, C. (2016). Instructional Theory and Technology for the New Paradigm of Education. *Revista de Educación a Distancia*, 50(1a). http://www.um.es/ead/red/50/reigeluth_esp.pdf
- Riggs, S. (2020). Student-Centered Remote Teaching: Lessons Learned from Online Education. *EDUCAUSE Review*. <https://er.educause.edu/blogs/2020/4/student-centered-remote-teaching-lessons-learned-from-online-education>
- Rochera, M., Engel, A., & Coll, C. (2021). The effects of teacher' feedback: a case study of an online discussion forum in Higher Education. *RED. Revista Educación a Distancia*, 21(67). <http://dx.doi.org/10.6018/red.476901>
- Roncallo-Dow, S. (2014). Marshall McLuhan. El medio (aún) es el mensaje 50 años después de comprender los medios. *Revista Palabra Clave*, 17(3), 582-588. <https://www.redalyc.org/pdf/649/64931834017.pdf>

- Seethamraju, R. (2014). Effectiveness of Using Online Discussion Forum for Case Study Analysis. *Education Research International*, 2004. <http://dx.doi.org/10.1155/2014/589860>
- Sharif, A. & Cho, Sunah (2015). Diseñadores instruccionales del siglo XXI: cruzando las brechas perceptuales entre la identidad, práctica, impacto y desarrollo profesional. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 12(3), 72-86. <https://www.redalyc.org/pdf/780/78038521006.pdf>
- Srirahayu, D., Anugrah, E. y Layyinah, K. (2021). Influence of satisfaction and loyalty on Net Promoter Score (NPS) in academic libraries in Indonesia. *Library Management*, 42(6/7), 325-339. <https://doi.org/10.1108/LM-06-2020-0090ISSN01435124>
- Wang, F. (2017). An exploration of online behaviour engagement and achievement in flipped classroom supported by learning management system. *Computers and Education*, 114, 79-91. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2017.06.012>
- Wilkins, B. (2002). *Facilitating Online Learning: Training ta's to Facilitate Comm* [Proyecto de maestría, Brigham Young University]. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.95.1876&rep=rep1&type=pdf>
- Xiaowei, K. y Zhang, W. (2020) An experimental case study on forum-based online teaching to improve student's engagement and motivation in higher education. *Interactive Learning Environments*. <https://doi.org/10.1080/10494820.2020.1817758>
- Zangara A. & Sanz, C. (2012). *Aproximaciones al concepto de interactividad educativa*. JAUTI 2012. In *I Jornada de Difusión y Capacitación de Aplicaciones y Usabilidad de la Televisión Digital Interactiva*. Universidad Nacional de La Plata. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/25943/Documento_completo.pdf?sequence=1

Fecha de recepción: 31/12/2021

Fecha de revisión: 27/02/2022

Fecha de aceptación: 29/05/2022