

INFORME FINAL

“Estudio sobre la educación virtual en función a la oferta educativa del CARC”

Elaborado para

CENTRO DE
ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS



PUCP

12 de agosto de 2020

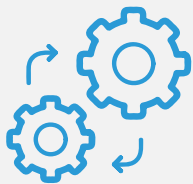


PUCP





Objetivo y
Metodología



Ficha Técnica
Perfil de los actores



Principales
Hallazgos



Perfiles de estudiantes CARC



Motivaciones, ventajas y desventajas de
los cursos virtuales



Experiencia con los cursos virtuales
CARC



Evaluación y satisfacción general



Conclusiones
Recomendaciones



OBJETIVO Y METODOLOGÍA

FICHA TÉCNICA

Objetivo general	Conocer la experiencia de alumnos matriculados en cursos virtuales en el CARC																											
Tipo y técnica	Estudio cualitativo mediante entrevistas en profundidad vía zoom																											
Muestra	8 entrevistas entre alumnos y alumnas, distribuidas de la siguiente manera: <table><thead><tr><th>SEXO</th><th>MODALIDAD / AÑO</th><th>CURSO DE ESPECIALIZACIÓN</th></tr></thead><tbody><tr><td>Hombre</td><td>Virtual / 2020</td><td>Junta de Resolución de Disputas en el sector Construcción</td></tr><tr><td>Mujer</td><td>Virtual / 2020</td><td>Arbitraje en Contrataciones con el Estado</td></tr><tr><td>Hombre</td><td>Virtual / 2020</td><td>Prevención de Conflictos y Gestión Social Sostenible</td></tr><tr><td>Mujer</td><td>Virtual / 2020</td><td>Práctico en Contrataciones con el Estado</td></tr><tr><td>Hombre</td><td>Semipresencial / 2019</td><td>Derecho Administrativo para Árbitros</td></tr><tr><td>Hombre</td><td>Semipresencial / 2019</td><td>Arbitraje en Contrataciones con el Estado</td></tr><tr><td>Hombre</td><td>Semipresencial / 2019</td><td>Práctico en Contrataciones con el Estado</td></tr><tr><td>Mujer</td><td>Semipresencial / 2019</td><td>Prevención de Conflictos y Gestión Social Sostenible</td></tr></tbody></table>	SEXO	MODALIDAD / AÑO	CURSO DE ESPECIALIZACIÓN	Hombre	Virtual / 2020	Junta de Resolución de Disputas en el sector Construcción	Mujer	Virtual / 2020	Arbitraje en Contrataciones con el Estado	Hombre	Virtual / 2020	Prevención de Conflictos y Gestión Social Sostenible	Mujer	Virtual / 2020	Práctico en Contrataciones con el Estado	Hombre	Semipresencial / 2019	Derecho Administrativo para Árbitros	Hombre	Semipresencial / 2019	Arbitraje en Contrataciones con el Estado	Hombre	Semipresencial / 2019	Práctico en Contrataciones con el Estado	Mujer	Semipresencial / 2019	Prevención de Conflictos y Gestión Social Sostenible
SEXO	MODALIDAD / AÑO	CURSO DE ESPECIALIZACIÓN																										
Hombre	Virtual / 2020	Junta de Resolución de Disputas en el sector Construcción																										
Mujer	Virtual / 2020	Arbitraje en Contrataciones con el Estado																										
Hombre	Virtual / 2020	Prevención de Conflictos y Gestión Social Sostenible																										
Mujer	Virtual / 2020	Práctico en Contrataciones con el Estado																										
Hombre	Semipresencial / 2019	Derecho Administrativo para Árbitros																										
Hombre	Semipresencial / 2019	Arbitraje en Contrataciones con el Estado																										
Hombre	Semipresencial / 2019	Práctico en Contrataciones con el Estado																										
Mujer	Semipresencial / 2019	Prevención de Conflictos y Gestión Social Sostenible																										
Universo	Alumnos y alumnas matriculados en cursos virtuales o semi presencial en el CARC durante el 2019 y 2020																											
Instrumento	Guía de entrevista																											
Trabajo de Campo	Del 14 de julio al 23 de julio del 2020																											



PRINCIPALES HALLAZGOS



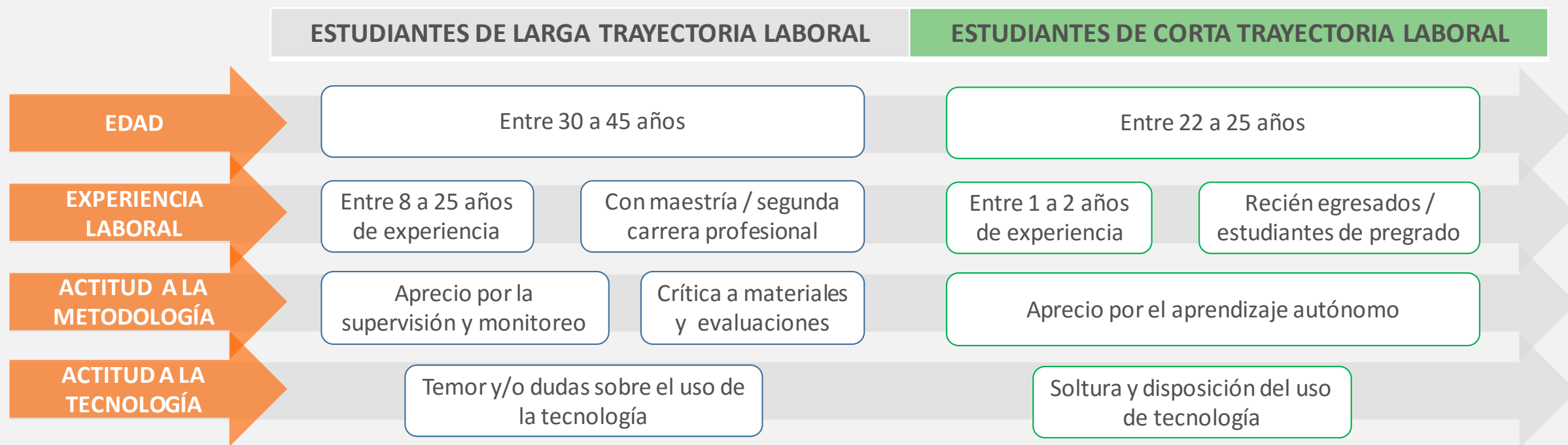


PERFILES DE ESTUDIANTES CARC



PERFILES DE ESTUDIANTES

Para el presente estudio, se han identificado dos perfiles de estudiantes de formación continua en el Centro de Análisis y Resolución de Conflictos (CARC): estudiantes de larga trayectoria y estudiantes de corta trayectoria. Cada uno de ellos se distingue por ubicarse en distintas etapas de desarrollo humano, así el primer perfil consiste en un segmento adulto con mayor experiencia en el sector laboral y de mayor nivel educativo (posgrado o diplomado). Considerando su amplia experiencia laboral, este segmento suele más crítico con su experiencia educativa recibida en el CARC. Mientras tanto, el segundo perfil contempla un segmento joven que recién ha ingresado al mercado laboral, en plena definición de sus aspiraciones profesionales (especializaciones) y con buena disposición al uso de la tecnología en sus vidas.



PERCEPCIÓN DEL CURSO DESDE CADA PERFIL

ESTUDIANTE DE LARGA TRAYECTORIA LABORAL

Este perfil de estudiantes suelen ser más crítico con su experiencia en los cursos de formación continua en el CARC. Valora positivamente la interacción entre docente y estudiante, pues el intercambio de ideas en tiempo real les permite comprender y aprender los contenidos del curso. Para este perfil, el desarrollo de conocimientos y habilidades se logra a través del aprendizaje social y la supervisión de parte del docente. Sobre el uso de plataformas virtuales, el ZOOM suele ser más valorado y recuerdan con gusto las sesiones presenciales (en caso de la modalidad semipresencial).



“Porque conforme van pasando los años uno adquiere experiencia y uno espera aprender algo más especializado, temas más puntuales (...) tal vez yo me equivoqué y debí buscar algo un poco más puntual, que vaya no tanto a lo básico”
Estudiante de larga trayectoria

ESTUDIANTE DE CORTA TRAYECTORIA LABORAL

Los estudiantes de corta trayectoria señalan el aprendizaje autónomo como el aspecto más resaltante de la experiencia educativa en el CARC. Consideran importante el hecho de aprender a su propio ritmo y tiempo para logro de conocimientos y habilidades. En ese sentido, este perfil percibe al PAIDEIA como el recurso más importante para el logro de sus aprendizajes y, espontáneamente, hacen mayor uso de las herramientas de la plataforma. Además, la experiencia en el CARC es vista como un camino hacia la especialización y determinar el rumbo de su futuro profesional.



“Siento que mi expectativa sobre el aprendizaje fue cumplida, considero que en el curso aprendí, reforcé conocimientos que todavía los tenía más o menos sueltos, de hecho, me ayudaron a enfocar mejor también algunos temas”.
Estudiante de corta trayectoria



MOTIVACIÓN, VALORACIÓN Y HÁBITOS EN LOS CURSOS VIRTUALES



MOTIVACIONES PARA ESTUDIAR EN EL CARC

DESARROLLO PROFESIONAL Y REQUISITO LABORAL

La elección de estudios en el CARC refiere, principalmente, a una **motivación profesional**. Dada la alta competitividad en el mercado, los estudiantes aspiran a una **especialización** afines a sus carreras profesionales, con el fin de adquirir y/o **reafirmar habilidades** valoradas dentro de su entidad empleadora. Varios cursos resultan ser un **requisito para seguir ejerciendo** sus cargos (arbitro o contratación con el Estado); además, les permite acceder a mayores **oportunidades de empleo**, como consultor, especialista o funcionario público.

CALIDAD DEL CUERPO DOCENTE

Uno de los aspectos relevantes para estudiar en el CARC es la **calidad de la plana docente**. Los estudiantes evalúan su trayectoria laboral y académica, por ello, valoran a los docentes con **amplia experiencia profesional**, con antecedentes de asumir cargos en el sector público, **reconocidos** en el medio, con experiencia en docencia universitaria o de formación continua y con **acreditaciones nacionales e internacionales** de su formación académica. Así, esperan que el docente sea el **garante** de su aprendizaje en el curso.

PRESTIGIO Y TRAYECTORIA DE LA INSTITUCIÓN

La **marca PUCP** juega un rol importante en la decisión de estudiar en el CARC, pues para los estudiantes, es sinónimo de **garantía, excelencia y calidad** de enseñanza. Valoran que la institución de formación continua cuente con una **sólida experiencia en el rubro** (años) y con una propuesta de **módulos / temarios acorde a las necesidades** del mercado, y cuya metodología permita un **balance entre formación teórica y análisis de casos prácticos** basados en experiencias reales.

“porque me especializo en Derecho de Contratación Pública. Entonces busco estar constantemente actualizada y estudiar. También para pertenecer a la lista de árbitros, te lo piden como requisito”
Estudiante de larga trayectoria

“Por los docentes que dictaron este curso, tenían amplia trayectoria respecto al tema de arbitraje, y porque también son árbitros reconocidos en el sector de la especialidad de arbitraje”
Estudiante de corta trayectoria

VENTAJAS DE LOS CURSOS VIRTUALES / SEMIPRESENCIALES



VENTAJAS DE LOS CURSOS VIRTUALES / SEMIPRESENCIALES

Una de las principales ventajas refiere a **la comodidad** de aprender desde el hogar. Los estudiantes pueden aprovechar su tiempo al máximo acorde a sus necesidades, distribuir su tiempo según sus responsabilidades académicas, familiares y/o laborales. De esta manera, pueden elegir **su propio ritmo de aprendizaje**, organizar su rutina diaria, **evitar los estresores** cotidianos y acceder a oportunidades de enseñanza de calidad. Esta libertad de elección sería un aspecto de satisfacción para los estudiantes, más aún, para quienes residen fuera de Lima.



“el hecho de que nos den la posibilidad de llevarlo de manera virtual y que tengas la disposición o coordines tu tiempo para poder revisar las clases y las actividades, o sea, te da la oportunidad de que uno mismo se tome el tiempo de revisar cada una de las lecturas”

Estudiante de corta trayectoria

La modalidad virtual permite que los estudiantes puedan **acceder a múltiples recursos de aprendizaje**. Esta característica de disponer **inmediatamente** de materiales, lecturas, enlaces web y otros recursos digitales es altamente valorada. El uso de plataformas asincrónicas (PAIDEIA) permite organizar el contenido del curso y **usarlo de manera personalizada**. Además, la modalidad virtual atrae a profesionales de distinta formación profesional y experiencia laboral, lo que permite un **intercambio de opiniones, perspectivas e ideas** con estudiantes de larga trayectoria y del extranjero.



“En el curso, hay ingenieros, abogados, arquitectos que se mueven en este ambiente. Todos son de muy alto nivel. Por ejemplo, está el decano del colegio de ingenieros, está un árbitro que le dedicaba mucho tiempo a su vida en el tema de arbitraje (...) eso es importante”

Estudiante de larga trayectoria

“...porque escuchas posturas nuevas, posturas que de repente en libros no encuentras, mira, en este curso último, he tenido la oportunidad incluso de tener compañeros de clase extranjeros (...) no solo tienes un punto de vista desde tu hemisferio, sino que aterrizabas en un montón de perspectivas”

Estudiante de corta trayectoria

DESVENTAJAS DE LOS CURSOS VIRTUALES / SEMIPRESENCIALES

TIEMPO LIMITADO



- Interrupciones de ruidos de parte de otros estudiantes
- Escasa oportunidad para socializar entre estudiantes
- El tiempo para absolver dudas durante la clase es limitado

FALLAS EVENTUALES DE LA CONEXIÓN A INTERNET

- Inestabilidad de red:
 - ✓ Fallas ocasionales (2 o 3 veces en el curso)
 - ✓ Fallas del audio o comunicación entrecortada en caso de la plataforma ZOOM
 - ✓ Rara vez demora de la carga de la plataforma PAIDEIA



PERDIDA DEL VÍNCULO CARA A CARA

- El contacto directo permite absolver dudas de manera privada.
- Interacción inmediata con el docente*
- Socialización con otros estudiantes*

DESVENTAJAS DE LOS CURSOS VIRTUALES / SEMIPRESENCIALES

La principal desventaja es **la inestabilidad de la conexión a internet**. Si bien es un factor externo al control de las instituciones educativas, la calidad de conexión de parte del docente puede afectar el desarrollo de la clase y el aprendizaje de los estudiantes. No obstante, los estudiantes mencionan que dichas fallas fueron **ocasionales**, en específico, durante las **sesiones en tiempo real vía ZOOM**: audio entrecortado o desfase de video y audio. Este tipo de problemas podría desmotivar la participación del estudiante durante las sesiones sincrónicas.



“Hemos tenido un problemita con el último docente, porque al parecer no manejaba muy bien su máquina y hubo interferencias en el tema de la versión [del aplicativo]. Tal vez fue el tema de la salida de su banda ancha”
Estudiante de larga trayectoria

Ambos perfiles mencionan la importancia **de la interacción cara a cara** que, lamentablemente, no puede darse por la coyuntura actual. El trato directo y presencial solía ser el modo habitual de **socialización entre compañeros**, de intercambio de contactos profesionales para futuros proyectos y de **oportunidad** de establecer un **vínculo de confianza** con el docente. En el marco de la enseñanza virtual, un reemplazo de este tipo de interacción en tiempo real es a través de la plataforma sincrónica (ZOOM); por ello, esta plataforma adquiere mayor importancia en el proceso de enseñanza-aprendizaje, sobre todo, en el perfil de estudiantes de larga trayectoria.



“[El curso virtual] no es lo mismo que una clase presencial, de por sí, uno pierde con la virtualidad, ir a la clase y hacer preguntas al profesor con esto, tampoco era virtual, porque solamente eran materiales y nada más.”
Estudiante de larga trayectoria

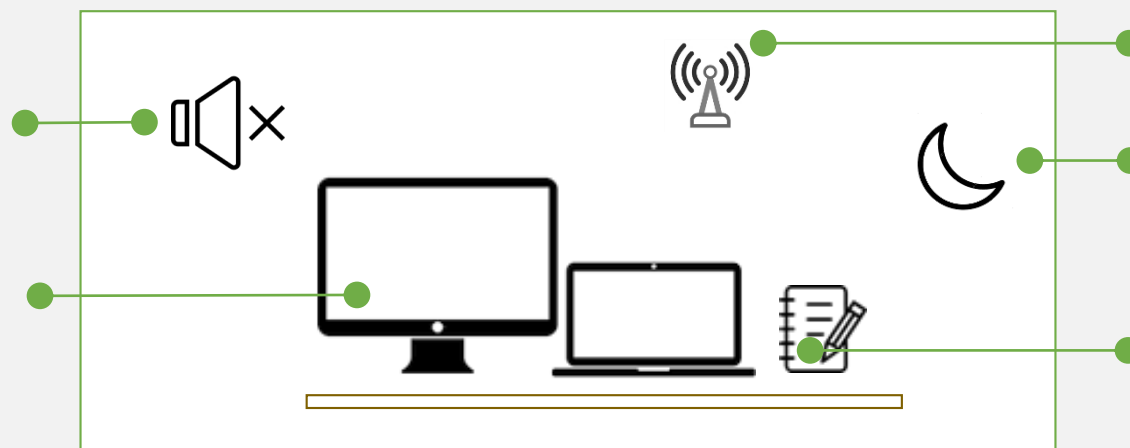
HÁBITOS DE ESTUDIO

Ambos perfiles de estudiantes usan principalmente una **laptop** o una **computadora de escritorio** para el desarrollo de sus clases. La preferencia por este dispositivo obedece a ciertas características: una **pantalla grande** para visualizar el contenido cómodamente y evitar el cansancio de la vista, y facilidad de **acceso a varias ventanas** en el mismo dispositivo para poder desarrollar las clases, realizar anotaciones, y buscar información relacionada al tema del curso. Las características mencionadas son bastante valoradas por los estudiantes.

Dentro del hogar, los usuarios prefieren **lugares cercanos a los puntos de conexión del WiFi**, además, suelen usar **espacios silenciosos y cómodos** para evitar distracciones. Algunos de estos lugares son salas de estudio u oficinas que han sido acondicionadas en el hogar, debido al contexto de pandemia. Finalmente se ha identificado que el horario de preferencia es en **la noche**, pues a esa hora se encuentran fuera de sus actividades laborales.

Espacios sin ruidos
Mayor concentración

Dispositivos con
pantallas grandes para
visualizar múltiples
ventanas, redactar
respuestas en
documentos word



Conexión a internet

Horario de preferencia en
la noche-madrugada, luego
del trabajo remoto

Cuaderno para tomar
apuntes de la clase



EXPERIENCIA EN LOS CURSOS VIRTUALES



EXPERIENCIA EN LOS CURSOS VIRTUALES

Para conocer más sobre la experiencia de los estudiantes con el curso virtual / semipresencial en CARC, se mostrarán **siete (07) puntos de contacto entre el CARC y el estudiante** a través de una línea de procesos. Estos son momentos clave que nos permiten entender la experiencia desde la percepción del estudiante. Cada parte del proceso ha sido diferenciado por un color y un ícono, lo que garantiza una mejor visualización de los diversos momentos que viven los estudiantes al momento de contactar al CARC y durante el desarrollo de las clases virtuales, tanto bajo la metodología sincrónica, como asincrónica. En adición, se han identificado **tres (03) puntos clave en cada fase del proceso** a modo de dar a conocer los momentos de la verdad, dolores y deleites. A continuación, se resume lo mencionado en el siguiente gráfico:



- ▼ **Momento de la verdad:** Entendido como el momento decisivo en el proceso.
- ★ **Dolor:** La experiencia no es buena, si es muy fuerte puede generar insatisfacción.
- **Deleite:** Experiencia satisfactoria, pero no decisiva.

CUSTOMER JOURNEY MAP



INSTITUTO DE
OPINIÓN
PÚBLICA

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

VIA 1

VIA 2

Facebook /
Buscador

Recomendación
de colegas

Comparación con
otros centros

Página web
CARC

Cursos
especializados

Prestigio PUCP

Docentes con un
balance entre
trayectoria laboral y
académica

Revisión de
requerimientos

DECISIÓN

PAGO E INSCRIPCIÓN

Rápido y
fácil

Soporte
administrativo
ideal

Confiable

Pago vía Campus
y vía app de
banco

Modulo de
inducción

Guía ZOOM
poco revisada

Guía
PAIDEIA útil

Acceso al
enlace vía
correo

ACCESO
AL CURSO

USO DE LA PLATAFORMA PAIDEIA

Amigable e
intuitiva

Facilita la
organización y
monitoreo del
curso

Uso
inadecuado
de foros

Interacción docente-
estudiante

Grabación de
sesión ocasional

Ruidos durante
la sesión

DESARROLLO
DE LA SESIÓN
ZOOM

Presentaciones
introductorias

Teoría y
Análisis de
casos

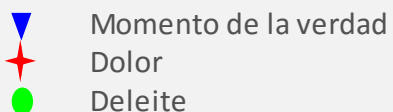
Intuitiva y fácil
de usar

Eventuales problemas
de conexión

RELACIÓN CON EL DOCENTE

Manejo de
recursos
tecnológicos

Evaluaciones
individuales y
grupales





MEDIOS DE INFORMACIÓN SOBRE LOS CURSOS VIRTUALES

Se han identificado dos canales de búsqueda de información sobre cursos relacionados a las temáticas de arbitraje, negociación, prevención, gestión y/o resolución de conflictos.

VIA REFERENTE – PAGINA WEB CARC

En esta vía, los estudiantes muestran claramente acciones intencionales de búsqueda de información. Primero, indagan cursos en **Internet** (Google o Facebook) y/o **consultando a sus colegas** sobre centros de formación continua **recomendados**.

Segundo, **comparan** las opciones de centros de formación continua (OSCE, Cámara de Comercio de Lima, ESAN, USMP, UPC) versus la oferta educativa del CARC.

Cabe señalar que los estudiantes que se informan acerca del CARC **vía recomendaciones** de colegas o docentes, **no realizan la comparación** con otras universidades o centros de formación continua. Solamente indagan la página del CARC y toman la decisión de inscribirse.

VIA CORREO – PAGINA WEB CARC

Por este canal, los estudiantes son **actores más pasivos** en la búsqueda de información sobre los cursos y no buscan varias opciones.

Usualmente, reciben un **anuncio del curso** CARC vía **correo electrónico**; si despierta su interés, se dirigen a la página web del CARC, indagan y evalúan su oferta educativa (temario del curso, plana docente, costos y promociones).

En algunos casos, han realizado **llamadas telefónicas** para consultar sobre los costos y posibles descuentos en el curso de su preferencia.



EXPERIENCIA DE BÚSQUEDA EN LA PÁGINA WEB DEL CARC

CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

PUCP

SOBRE EL CARC | CERTIFICACIONES | SERVICIOS | FORMACIÓN CONTINUA | NOVEDADES | CONTACTO | CANAL DE DENUNCIAS

¡ATENCIÓN! Se levanta la suspensión de plazos del servicio de Arbitraje

ATENCIÓN DE MESA DE PARTES

Presentación

Malla Curricular

Docentes

Inversión

El curso de Especialización trae una propuesta metodológica activa y participativa, ya que promueve el auto-aprendizaje y la autonomía personal, al mismo tiempo que promueve la interacción y el trabajo colaborativo entre los participantes sobre la base del estudio de casos, el desarrollo de proyectos individuales y colaborativos.

Este curso tiene una duración total de ciento veinte (120) horas lectivas o académicas, y se recomienda un mínimo de 7 horas de dedicación semanal.

Este curso cuenta con un taller, en el cual se desarrollará en forma integradora los conceptos desarrollados a lo largo del curso, y culminará con una evaluación final.

El taller integrador se realizará el sábado 12 de diciembre por videoconferencia mediante la plataforma Zoom.

El material de enseñanza estará disponible en la Plataforma Educativa Virtual PAIDEIA.

Se ha identificado que el modo de acceso más rápido y fácil a la página web del CARC es **vía correo electrónico** al público potencialmente interesado, que a través de otro medio.

Los estudiantes consideran que la página web del CARC presenta las siguientes características:

- ✓ Es **vistosa** y capta la atención
- ✓ Es **agradable** a la vista
- ✓ Brinda **información completa**: presentación del curso, malla curricular y docentes.

De ese modo, sienten que pueden tomar una decisión en base a información verídica y confiable.



“Me mandaron, si mal no recuerdo, por correo, la malla curricular y las temáticas de los cursos, sí, me enviaron todo un link, para poder tener el conocimiento en qué consistía todo el curso y después también [saber] qué docente iba a dictarlo, en qué iba a consistir, si iba a ver trabajos o no, para mí, era una información completa”

Estudiante de corta trayectoria



EXPERIENCIA DE BÚSQUEDA EN LA PÁGINA WEB DEL CARC

CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

PUCP

SOBRE EL CARC | CERTIFICACIONES | SERVICIOS | FORMACIÓN CONTINUA | NOVEDADES | CONTACTO | CANAL DE DENUNCIAS

¡ATENCIÓN! Se levanta la suspensión de plazos del servicio de Arbitraje

ATENCIÓN DE MESA DE PARTES

Presentación

Malla Curricular

Docentes >

Inversión

DOCENTES

*Plana docente sujeta a variación. El CARC-PUCP se reserva el derecho de modificar la plana docente de acuerdo a su proceso de mejora académica continua o causa de fuerza mayor.

ERIC FRANCO REGJO	+
PIERINA GÜERINONI	+
LUIS ALBERTO AREQUIPEÑO (MIEMBRO DE LA CORTE DE ARBITRAJE PUCP)	+
SILVIA RODRÍGUEZ VÁSQUEZ	+
CÉSAR GUZMÁN-BARRÓN SOBREVILLA	+

Si bien la primera impresión de la página del CARC es positiva, no necesariamente es así para todos. El **público ajeno** a la comunidad PUCP no logra disfrutar la experiencia de navegación por tres motivos:

- Falta de **conexión** entre la **página principal** de la **PUCP** y la página del **CARC**, pues el tramo de búsqueda resulta extenso.
- El acceso a la **hoja informativa** donde se encuentran los requisitos no es fácil ni visible.
- La **información** sobre los **docentes** del CARC no es tan vistosa y resulta incómodo estar abriendo y cerrando cada módulo.

Durante la experiencia de búsqueda, uno de los puntos de **mayor interés** y decisivo para la inscripción es la **plana docente**, por ello, se requiere que dicha información sea de fácil acceso resaltando la trayectoria académica y profesional del docente.



“(...) de verdad se me hizo complicado, porque intenté entrar a la página y se me hizo complicado (...), porque tienen tantas pestañas y tantos rubros en la universidad, y uno que no ha estudiado en la Católica, pues a veces se le complica, porque no entiende algunas cosas”

Estudiante de larga trayectoria



DETERMINANTES PARA ELEGIR CURSOS VIRTUALES EN EL CARC

REFERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de amistades, colegas y/o docentes brindan **seguridad y confianza** al estudiante. Este criterio de elección resulta muy importante, pues no solo permite **conocer la experiencia directamente** de un estudiante a otro, sino que **orienta la elección la elección del curso** según la utilidad en el campo laboral, la metodología y el nivel de rigurosidad de cada curso.

CALIDAD DE LA PLANA DOCENTE

La calidad del cuerpo docentes es un criterio fundamental al momento de elegir un centro de formación continua. Así, los estudiantes evalúan al docente en función a **su experiencia laboral en campo y su trayectoria académica**. Esperan un balance entre estos dos aspectos, con fin de garantizar el desarrollo de sus aprendizajes y nuevos conocimientos.

CENTRO DE FORMACIÓN ESPECIALIZADO Y PRESTIGIOSO

Ser un centro **especializado** en arbitraje, prevención y gestión de conflictos influye en la decisión de realizar estudios en el CARC. Los estudiantes indagan en la **diversidad** de sus cursos, la **amplitud** de su malla curricular y los **años** de experiencia en educación continua. A su vez, el **prestigio PUCP** asociado al centro de formación brinda **respaldo y garantía de excelencia educativa**. Según los estudiantes, obtener un **certificado** con **aval de la PUCP** tiene más peso frente a otras instituciones y es más valorado en el campo laboral.



“Vi también los docentes que iban a dictar. Felizmente, la Católica pone bastante énfasis en eso y describe todo el perfil del docente (...) que no solamente tenía la teoría de lo que iba a dictar, sino que también había participado activamente en situaciones del día a día del trabajo”

Estudiante de larga trayectoria



“cuando consulté, porque habían tres opciones dije ‘¿por cuál voy?’, mi compañero me dijo ‘Mira, mejor ándate por la de contrataciones, porque es fundamental, y las otras ya en un futuro’. Y no me arrepiento de haber elegido esa opción”.

Estudiante de corta trayectoria



DECISIÓN, INSCRIPCIÓN Y PASARELA DE PAGO

Entre la decisión y la inscripción, se identificó que el estudiante vuelve a tener contacto con el CARC vía llamada telefónica y/o correo electrónico. Específicamente, **consultan** sobre el envío de los requerimientos de matrícula (copia de título, carta de compromiso y recibo de pago) y dudas sobre el método de pago. En este tramo, los estudiantes **valoran que la información sea clara y rápida**, tanto por correo, como por vía telefónica. Las indicaciones brindadas por estos medios permiten que los alumnos hallen **fácil** el proceso de inscripción vía web.



“No es muy difícil, no es complejo. De hecho, si tienes algún tipo de dificultad técnica te explican ahí mismo qué es lo que vas a hacer y cómo vas a presentarlo. De hecho, la documentación la puedes presentar vía virtual, te imprimes el formato que aparece en la misma, en el mismo enlace que ellos te brinda”

Estudiante de corta trayectoria

La inscripción al curso del CARC es valorada positivamente por los estudiantes, pues lo consideran un **proceso sencillo, fácil y ágil**. Dado que el proceso es virtual, les permite ahorrar tiempo y tomar la decisión con mayor comodidad. Sobre el proceso pago, la mayoría de estudiantes señalan la **facilidad de la forma de pago** a través de la página web y vía app de la entidad bancaria. Estas formas de pago les genera **confianza** y **seguridad**, sobre todo, al perfil de estudiantes de corta trayectoria.



“Tres cosas [sobre la matrícula]: práctico, no burocrático, y bueno (...) Ese es los principal, no burocrático, sencillo de aprender. No es tanto trabajo conocer, no hay muchos pasos a seguir entonces. Yo diría que es muy didáctico cómo lo han realizado”

Estudiante de corta trayectoria



Tras la evaluación,
decide



Absuelve dudas vía
llamada telefónica o
correo



Estudiante envía
requerimientos



Se inscribe o
matricula al curso



Mensaje de
confirmación



INSCRIPCIÓN Y PASARELA DE PAGO: ATENCIÓN AL CLIENTE

Durante la matrícula, se ha identificado la **atención al cliente** como el **momento de deleite** para los estudiantes, sobre todo, para el perfil de larga trayectoria. La **falta** de experiencia con canales virtuales y el **temor al error** en el proceso de inscripción y de pago pueden ser barreras para llevar un curso en el CARC. No obstante, reconocen la claridad de información, rapidez y **capacidad de solución de problemas de parte del personal** del CARC encargado de la atención al cliente. Así, los estudiantes sienten mayor **confianza en la institución** y reafirman su decisión de estudiar en el CARC.



“para el tema de los pagos llamé (...) la señorita me atendió, me explicó (...) y me absolvió esa duda, pagué mi cuota inicial en el banco, me orientó sobre cómo tenía que mandarle la foto del voucher, y qué pasos tenía que hacer, es más, como me costaba hacer la inscripción, me dijo que ella me podría ayudar y ella lo hizo”

Estudiante de larga trayectoria

La atención para los estudiantes de corta trayectoria también fue **oportuna y confiable**. El personal de asistencia al cliente no es inflexible ante pormenores para el cumplimiento de requisitos, sino que **evalúa la situación** y busca dar una solución conciliadora. Así, no solo logra captar al público interesado en el CARC, sino que **brinda la oportunidad a futuros profesionales** de poca experiencia laboral. Un aspecto importante para generar recomendación del CARC.



“le comenté nuevamente esta situación [de que todavía no había egresado] y me comunicó la señorita vía correo amablemente, de que no había ningún inconveniente, de hecho, por esta condición no iba a recibir la certificación, sino una constancia, porque era indispensable el bachiller, pero me dieron la opción que cuando culmine la universidad, pueda convalidarlo en el centro y tener la certificación”

Estudiante de corta trayectoria



Absuelve dudas vía
llamada telefónica o
correo



Se inscribe o
matricula al curso



ACCESO A LA CLASE

En general, los estudiantes se sienten bastante **satisfechos** con el modo de acceso a las clases y/o módulos del curso brindado por el CARC. Una vez confirmada la inscripción del estudiante vía correo, los estudiantes señalan que el primer acceso a clases es sumamente sencillo, pues basta con pulsar el enlace del correo para acceder a la plataforma. No obstante, dentro de la plataforma PAIDEA, varios estudiantes indican que **no lograron ubicar la guía técnica** de uso de la plataforma y que fueron aprendiendo su uso con el tiempo, sobre todo, el público ajeno a la comunidad PUCP.

Este momento sería un contacto muy importante con el CARC, pues marca el inicio de la experiencia formativa. De hecho, se ha identificado que el **módulo de introducción al curso** es altamente valorado por los estudiantes. El periodo de inducción de cuatro a seis días permite que se familiaricen con la organización del curso, las opciones y usos adecuados de la plataforma PAIDEA. Durante este tiempo el estudiante aprende paso a paso cómo realizar evaluaciones, el envío de trabajos, la solicitud de soporte y el uso del calendario. Además, valoran **la distribución de roles de los actores involucrados** en el desarrollo del curso: el docente, encargado del contenido y metodología del curso; y la tutora/gestora del curso, responsable de la consultas técnicas, uso de plataforma, procesos de pagos y certificados.

MÓDULO DE INDUCCIÓN AL CURSO

Proceso de
evaluación

Normas y
proceso de
trabajos grupales

Proceso de envío
de trabajo

Proceso del uso
de anuncios y
mensajes

Exploración del
entorno virtual



Envío de guía académica
y contraseña a través de
correo

PAIDEIA

Acceso a
PAIDEIA



Experiencia del
módulo de
introducción



ASPECTOS POSITIVOS Y POR MEJORAR DE LA PLATAFORMA PAIDEIA



ASPECTOS POSITIVOS

- ✓ Visualmente amigable e intuitiva
- ✓ Navegación fácil
- ✓ Organizada y estructurada según temas
- ✓ Lecturas descargables
- ✓ Almacenamiento amplio
- ✓ Ingreso inmediato y permanente
- ✓ Calendario y registro de notas
- ✓ Módulos de guías
- ✓ Recursos extra

ASPECTOS POR MEJORAR

- ✓ No uso adecuado desarrollo del foro de presentación y el foro de discusión
- ✓ Fallas técnicas durante el desarrollo de las actividades y evaluaciones





ASPECTOS POSITIVOS DE LA PLATAFORMA PAIDEIA

El entorno virtual de aprendizaje PAIDEA es altamente valorada por los estudiantes, pues es reconocida como una plataforma intuitiva, amigable y fácil de navegar. Esto se debe a la distribución de los módulos del curso organizados por temáticas y semanas, lo que permite **acceder fácil e inmediatamente al contenido**: la presentación resumen del módulo, las lecturas, las evaluaciones y los recursos externos (video de YouTube). A su vez, la descarga de las lecturas les **permite repasar y estudiar** los contenidos según su disponibilidad; y los recursos externos les ayuda a **profundizar autónomamente** cada tema discutido durante la semana. Estos aspectos son muy valorados para el perfil de corta trayectoria.

Otras funciones positivas del PAIDEA son el **calendario**, el registro de notas y el **recordatorio automático** de actividades pendientes, pues les ayuda a tener una proyección sobre su carga académica y **a monitorear su progreso** en el curso. En caso la evaluaciones individuales, los estudiantes valoran que el PAIDEA permita la grabación de las respuestas, así como la posibilidad de realizar varios intentos.



“tu tiempo para poder revisar las clases que se suben de manera virtual y las actividades, o sea, te da la chance de que tú te tomes el tiempo de revisar cada una de las lecturas (...) eso también hace que tal vez no tengas que cortar tu día o reorganizados tu agenda del día para poder asistir a las clases”.

Estudiante de corta trayectoria



“Está colgado ese módulo de inducción, está colgado todavía allí y está la guía del estudiante, está el calendario de actividades. Puedes revisarlo entrando en cualquier momento, se te hace fácil, imprimes toda la documentación que te envían. Es más, se activa el módulo correspondiente para no confundir, y ya están tachando los módulos que ya llevamos”

Estudiante de larga trayectoria



ASPECTOS POR MEJORAR DE LA PLATAFORMA PAIDEIA

Si bien la plataforma PAIDEIA resulta un entorno amigable para la organización del contenido del curso, se han identificado algunos aspectos que **generan incomodidad** durante la experiencia en el curso. Una de las principales expectativas en base a la hoja informativa era el uso de los foros para el desarrollo de las sesiones. Sin embargo, el **uso de esta herramienta no ha sido óptimo**, dado que los estudiantes no han comprendido la utilidad del foro, tampoco percibieron que el docente incentive ni oriente el uso de los foros en función a sus objetivos de aprendizaje. En la misma línea, se han presentado **algunas fallas técnicas** que generan cierto nivel de frustración en los estudiantes: **Dificultades** para la **revisión de las notas**, pues a veces los docente no manejan adecuadamente las opciones de visualización. Otra dificultad es la **no grabación automática** de las **respuestas** durante las exámenes individuales que tienen un tiempo limitado. Un dato a considerar son los falsos rumores sobre la débil resistencia de la plataforma para soportar varios usuarios conectados al mismo tiempo. Si bien es solo un rumor, esto puede generar expectativas de que la plataforma no es adecuada para la modalidad virtual.



“[Para otros estudiantes], había algunas ocasiones en las que no se guardaban sus respuestas, por más que tú le des guardar y enviar no se mandaba la evaluación, pero nunca me ha pasado. Después también mencionaron un rumor de que cuando iban a empezar las clases pues la plataforma se iba a caer porque todos los alumnos iban a entrar y se iban a bajar PAIDEIA”.

Estudiante de corta trayectoria



“lo que si no funcionaba es que cuando nosotros hacíamos los consultas por los trabajos, habían los foros no funcionaron, los foros no funcionaron (...) tampoco veía estímulo de los docentes, (...) cuando hacíamos grupos, comentábamos, <<oye has entrado al foro>>, no, y tampoco no hay nada (...) uno solo había escrito y preguntaba, pero nadie le respondía tampoco nadie entraba”

Estudiante de larga trayectoria



PERCEPCIÓN SOBRE LA PLATAFORMA ZOOM

El desarrollo del curso bajo la **modalidad sincrónica** se realizó, en la mayoría de los casos, en una **única sesión intensiva** de 9 horas. Durante esta sesión, los estudiantes **reconocen las opciones** de levantar la mano, chat, silenciar, apagar cámara, creación de salas pequeñas y compartir pantalla. Cada una de estas opciones **fomentaría** un aspecto vital importancia en toda experiencia educativa: **la interacción docente-estudiante**. Así, el ZOOM permite la comunicación en tiempo real para absolver dudas o consultas, la orientación del docente durante los momentos de discusión, la opinión espontánea de estudiantes y el intercambio de ideas para el desarrollo de trabajos grupales.



“Como le digo, yo valoro mucho el hecho de poder interactuar, no solamente con el docente, sino también con mis compañeros, porque escuchar sus experiencias de ellos o las dudas que ellos tengan acerca del curso también ayuda bastante (...) Entonces, si me parece muy interesante que, en las clases virtuales, así como en el salón exista la oportunidad de preguntar durante el desarrollo”.

Estudiante de larga trayectoria

Desde una **mirada más crítica**, algunos docentes y estudiantes **no tenían nociones claras** sobre el uso de las opciones de alzar la mano y silenciar, lo que puede generar **momentos de distracción y malestar** durante la clase sincrónica, más aún, si es la única sesión durante todo el curso. Algunos ejemplos de molestia son el ruido de niños y el bullicio de la calle. Otra dificultad es la interferencia de conectividad por la calidad de señal de Internet de parte del docente que limita la comunicación y comprensión del contenido. Esta incomodidad es más pronunciada cuando no hay la opción de grabar sesiones de clases.



“Por ejemplo, a veces había bulla respecto a no sé... abrían el Zoom y dejaban micrófono abierto y se escuchaba cómo lloraban niños o la bulla del ambiente y a veces el moderador no sabía cómo silenciar”

Estudiante de corta trayectoria



ZOOM DESDE LA MIRADA DEL PERFIL DE LARGA TRAYECTORIA

EXPERIENCIA
ZOOM



Inducción y
normas de uso

Momento de
interacción
esperado

Percepción de
trabajo
incompleto

Cantidad de
sesiones
insuficientes

A diferencia del perfil de corta trayectoria, los estudiantes de larga trayectoria son **quienes más esperaban la sesión sincrónica** y, también, los más críticos sobre su uso, pues era el único momento de interacción, discusión e intercambio de ideas con el docente. Para este perfil, este momento es **el sustituto del vínculo cara-a-cara**. Por ello, reconocen la importancia de la inducción de 30 minutos para el uso de la plataforma al inicio de la sesión, así como la oportunidad trabajar colaborativamente, discutir los contenidos del curso y realizar los análisis de casos. Gracias a la opción de creación de salas pequeñas del ZOOM, el docente organiza a los estudiantes en grupos y va rotando en cada grupo para orientar la discusión de los casos. No obstante, perciben que esta **única sesión no es suficiente** para profundizar todos módulos del curso, pues no se logra revisar todos los casos propuestos en la sesión, el docente no logra compartir cabalmente sus experiencias profesionales y tampoco hay demasiado tiempo para consultas dado que la sesión es una evaluación integral del curso. Así, la satisfacción con el curso puede verse afectada.



“se armaron grupos, y el profesor ingresaba en cada grupo y preguntaba si todo estaba bien y si había alguna consulta, eso me pareció genial; algo que debió haberse hecho las otras veces, no debería haberse implementado solo al final, sino que, en cada caso práctico, se debió haber establecido horarios, por un tema de orden y tener al profesor cuando se le necesita (...) de todo el curso, eso fue lo mejor. Y con la calidad del centro y con lo que se paga, pues, eso debió haber sido siempre”

Estudiante de larga trayectoria



RELACIÓN CON EL DOCENTE

METODOLOGÍA ASINCRÓNICA

Este apartado permite conocer la **didáctica y estrategias de enseñanza** del docente del CARC, con fin de contribuir al logro de aprendizajes de los estudiantes, a través del canal asincrónico. En general, las actividades en el PAIDEIA consistieron en la presentación de contenidos, el uso del foro y las evaluaciones de cada módulo del curso. A continuación se desarrolla cada uno de esos aspectos.



Presentación de contenidos

- ✓ Presentación resumen del tema
- ✓ Textos claves
- ✓ Textos complementarios
- ✓ Videos de YouTube (entrevistas)
- ✓ Webinars

La presentación de contenidos es el **aspecto más valorado** por los estudiantes, debido a la calidad del materiales y su utilidad inmediata para el campo laboral, sobre todo, para el perfil de corta trayectoria. No obstante, algunos estudiantes de larga trayectoria consideran que el repositorio y la lectura de textos, a través del PAIDEIA, **no puede ser la principal estrategia** de enseñanza. Dada la experiencia en el rubro, este perfil aspira a actividades de mayor análisis, reflexión, posicionamiento y debate en base a los textos.



Evaluaciones y análisis

- ✓ Exámenes de opción múltiple
- ✓ Análisis de casos individuales
- ✓ Exámenes de argumentación
- ✓ Trabajo grupal de análisis de casos

Las evaluaciones son un elemento medular que **verifica** los **nuevos conocimientos** adquiridos durante cada módulo. Así, los estudiantes rescatan los exámenes de opción múltiple y los análisis de casos individuales, pues son **evaluaciones pertinentes** acorde a los textos desarrollados por el docente; además, les permite aterrizar la teoría a casos de la vida real. Sin embargo, ambos perfiles se sienten incómodos por la **falta de una retroalimentación adecuada**, pues solo reciben la calificación, pero no tiene información sobre por qué se equivocaron o cuáles son los aspectos por mejorar. Además, les genera la sensación de un docente **poco comunicativo** y **poco presente** en el curso.



RELACIÓN CON EL DOCENTE

METODOLOGÍA ASINCRÓNICA

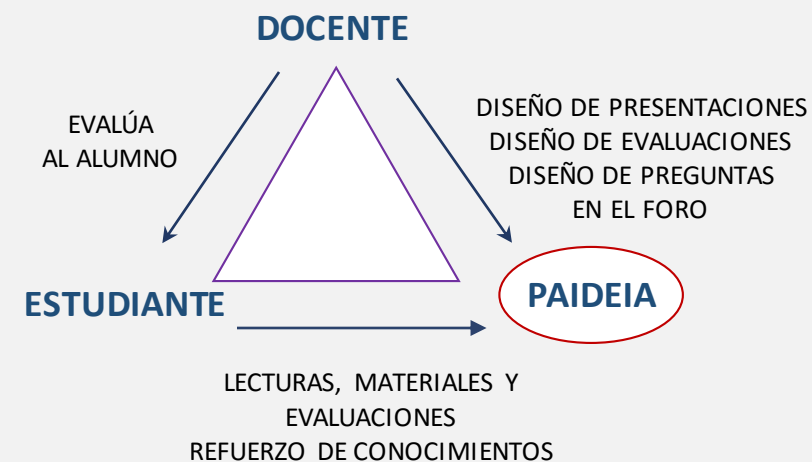


Uso del foro

- ✓ Foro para consultas
- ✓ Foro para socialización

El uso de los foros es la estrategia **menos usada y menos efectiva** para desarrollar los contenidos de la sesión. Al inicio del curso, la mayoría de los estudiantes tenía la expectativa de usar los foros para generar un espacio de socialización, promover la discusión de temáticas y atender consultas. Lamentablemente, estas expectativas no se cumplieron a cabalidad. Además, se identifica la necesidad de reforzar las indicaciones del uso de foros y mayor incentivo de parte del docente para su uso. Así, el **uso inadecuado de los foros** sería un aspecto que **afecta negativamente** la satisfacción con el curso.

Como se ha desarrollado, cada estrategia para el **diseño de actividades asincrónicas** tiene un **peso en la satisfacción** con la experiencia educativa. Así, el estudiante evalúa al docente en función al diseño de actividades realizadas en el PAIDEIA. Si bien las presentaciones y las lecturas refuerzan sus conocimientos, la enseñanza requiere más que la presentación de contenidos, traer los saberes previos, recoger la experiencia de los participantes y desarrollar actividades de reflexión y toma de decisiones.





DESDE LA VOZ DEL CUERPO ESTUDIANTIL

METODOLOGÍA ASINCRÓNICA



“Muchas preguntas estaban de acuerdo a lo que nos habían enseñado, pero otras son de las lecturas que el profesor dejaba colgadas en el PAIDEIA para nosotros poder leer luego (...) eso a uno le motiva o le da un empujoncito extra para leer todo el material que se cuelga”.

Estudiante de larga trayectoria



“Lo que se avanzó sí fue muy rico en el sentido retributivo: yo sí siento que aprendí mucho con lo que me otorgaron. Y de lo que no se pudo avanzar, siento que igual con los materiales adicionales que nos dieron, nos ayuda y disponemos de la información”.

Estudiante de corta trayectoria



“tampoco en el PAIDEIA no nos ponían que estaba bien o que estaba mal o que había que mejorar (...) me hubiera gustado para poder entender en qué fallamos para poder hacer mejor el trabajo, si me hubiera gustado que me digan”.

Estudiante de larga trayectoria



“Porque conforme van pasando los años uno adquiere experiencia y espera aprender algo más especializado (...) el curso te enseñan puntualmente qué dice el OSCE, como me dedico al arbitraje, he visto que tal vez las opiniones del OSCE incluso son erradas, y lo que debería hacer el curso es justamente invitar a la reflexión de qué es lo que se está haciendo y qué es lo que se podría hacer y cuál sería la forma más correcta de interpretar determinadas normas”.

Estudiante de larga trayectoria



RELACIÓN CON EL DOCENTE

METODOLOGÍA SINCRÓNICA

Como se mencionó antes, un punto importante de **interacción docente-estudiantes** es la sesión vía plataforma **ZOOM**. A través de ella, el docente dividía a los estudiantes aleatoriamente en grupos de 4 o 5 miembros para realizar un **análisis integral de casos** (cuatro casos). Así, mediante el trabajo en equipo, esta actividad permite que los estudiantes recuerden contenidos, coordinen, justifiquen, logren consenso y expongan el análisis de cada caso. Asimismo, la orientación docente durante la única sesión sincrónica absuelve inmediatamente las dudas de los estudiantes, lo que les genera gusto y tranquilidad. Si bien **esta actividad es muy valorada por los estudiantes**, sobre todo, el perfil de larga trayectoria, **no se aprovecha la potencialidad** del ZOOM para reforzar la interacción docente-estudiante. Salvo un curso excepcional donde se usó un poco más las sesiones sincrónicas para realizar un *role-playing*. Los análisis de casos, discusión y reflexión son actividades que **estimulan el pensamiento crítico**, lo cual podría ser aprovechado en más sesiones sincrónicas. Además, gracias al ZOOM, el docente tiene la posibilidad de satisfacer otras necesidades formativas: la atención de consultas de manera regular y la retroalimentación adecuada de trabajos grupales.



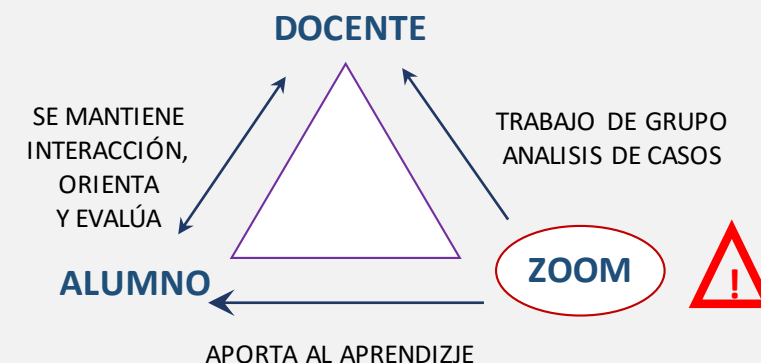
“me parece absolutamente necesario en los siguientes cursos, puede ser un mix, al menos, una o dos reuniones sincrónicas por una vez a la semana, eso es lo primero, ¡básico! y eso lo da el sistema hoy, una reunión en la cual el profesor puede interactuar con todos los participantes y puede preguntarles a cada uno”.

Estudiante de larga trayectoria



“para el último tema, el último taller virtual me hubiera gustado poder abarcar todos los temas, de los cuatro casos que vimos, solo vimos tres y el último era el más interesante”.

Estudiante de corta trayectoria





BALANCE DE LAS METODOLOGÍAS

METODOLOGÍA SINCRÓNICA

APRECIACIONES POSITIVAS	APRECIACIONES PARA TOMAR EN CUENTA
• La única actividad propuesta por el docente mantiene la interacción docente – estudiante. • Estudiantes pueden absolver dudas • Oportunidad de intercambio de ideas y experiencias entre colegas	• Escasas sesiones sincrónicas • Evaluar el tiempo designado para la sesión intensiva • Evaluar la implementación de más sesiones sincrónicas • No todos los docentes tienen un manejo adecuado del ZOOM • Falta de tiempo para los trabajos grupales

METODOLOGÍA ASINCRÓNICA

APRECIACIONES POSITIVAS	APRECIACIONES PARA TOMAR EN CUENTA
• Refuerza el aprendizaje a través de lecturas • Promueve el aprendizaje autónomo • Evaluaciones individuales pertinentes • Horario flexible	• Poca uso de los foros, falta de instrucción y poco incentivo de parte del docente. • Limitar el PAIDEA a un repositorio de lecturas puede generar insatisfacción. • Falta de retroalimentación para trabajos individuales.



METODOLOGÍA

OTROS RECURSOS EXTERNOS PARA CLASES Y EVALUACIONES

Los principales recursos son los **archivos PDF** para los textos claves y complementarios, y el **PPT** para la presentación resumen de cada temario. Pocos docentes recurren a otros recursos y/o herramientas audiovisuales para el desarrollo del curso. A parte de los archivos principales (PDF y PPT), se ha identificado el **uso de videos YouTube** para ejemplificar la teoría presentada y para exponer los procedimientos relacionados a los temas de interés (peritajes o gestión de conflictos). Adicionalmente, otros han invitado a los estudiantes a **Webinars** para escuchar la opinión de expertos o actores claves en el campo laboral. A partir del Webinar, se desarrollan actividades de preguntas, comentarios y un trabajo individual para el desarrollo del contenido. Si bien este recurso no es utilizado por todos los docentes, es **bastante valorado por los estudiantes**, ya que la sesión asincrónica se vuelve más dinámica. Además, se ha identificado que por iniciativa propia de los estudiantes, recurren al **Google Drive** para los trabajos grupales y colaborativas. Este es un potencial recurso que puede ser implementado en las sesiones asincrónicas.



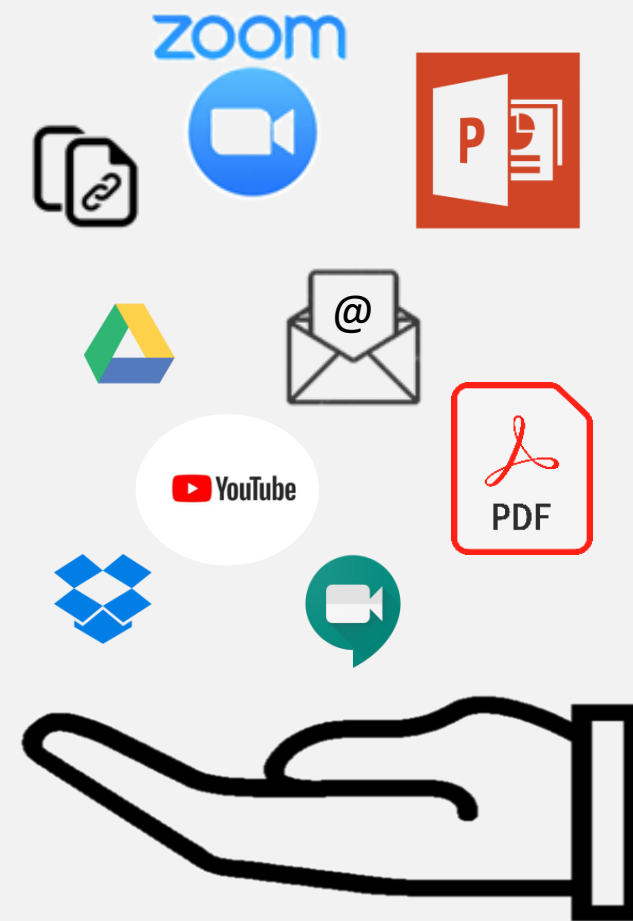
“Nos han mandado enlaces de Webinar y bueno solamente esos enlaces que los hemos abierto (...) nos mandó dos webinar para un trabajo y es más los comentarios fueron de esos webinar.”

Estudiante de larga trayectoria



“Con los docentes no lo usamos, nosotros entre alumnos, para poder hacer el desarrollo del trabajo utilizábamos el Drive, el Google Docs, para hacer nuestros trabajos colaborativos”

Estudiante de larga trayectoria

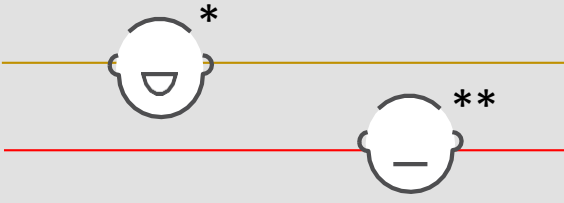
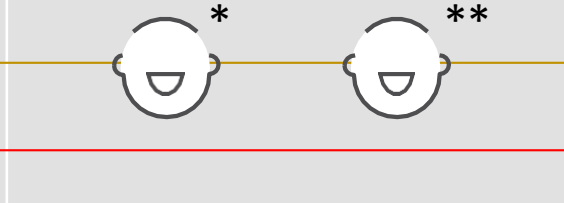
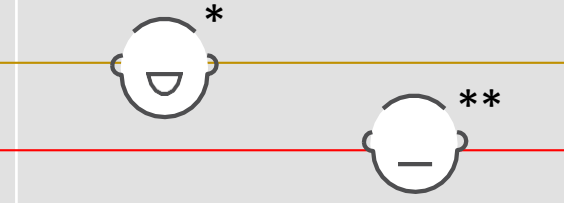




BALANCE Y SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS CLASES VIRTUALES



EVALUACIÓN DEL CURSO Y RETROALIMENTACIÓN

	EXPECTATIVAS SOBRE EL CURSO	ADQUISICION DE NUEVOS CONOCIMIENTOS	NIVEL DE APRENDIZAJE
	¿Qué buscan?	¿Qué aprenden?	¿Qué y como aplican?
PENSAMIENTOS Y APRECIACIONES	✓ Aprendizaje útil en el campo ✓ Docentes calificados ✓ Desarrollo de pensamiento crítico** ✓ Interacción entre docente-estudiante	✓ Conocer el paso a paso de contrataciones, gestión de conflictos ✓ Reforzar su experiencia con conceptos teóricos actualizados** ✓ Análisis de casos (práctica)	✓ Satisfacción con lo aprendido* ✓ Aplican sus conocimientos en el ámbito laboral* ✓ Entienden la mirada de otros profesionales
CUMPLIMIENTO			
OPORTUNIDADES DE MEJORA	✓ Se podría implementar mayores sesiones ZOOM y el uso de recursos audiovisuales por parte de los docentes	✓ En un futuro se podrían reforzar las actividades discusión a parte de mostrar las normativas vigente en el campo.	✓ Se valoraría tener las clases grabadas en PAIDEIA donde se explique el contenido de cada módulo

Se cumple

No se cumple



*Aplica solo para estudiantes de corta trayectoria profesional

** Aplica solo para estudiantes de larga trayectoria profesional

SATISFACCIÓN GENERAL

	BUSQUEDA DE INFORMACION	DECISION E INSCRIPCIÓN	ACCESO A LA CLASE	USO DE LA PLATAFORMA ZOOM	USO DE LA PLATAFORMA PAIDEIA	RELACION CON EL DOCENTE
	Evaluar/Buscar	Decidir/Matricular	Unirse	Aprender	Aprender	Relacionarse
PENSAMIENTOS Y APRECIACIONES	- Información de calidad en la web y correos - Respuestas claras en los correos - Servicio telefónico amable	- Apoyo administrativo para concretar la inscripción - Excelente servicio de atención al cliente para solución de problemas	- El acceso es sencillo - Importancia del módulo de inducción - Buen soporte administrativo para absuelve dudas de acceso a clase (contraseña) - No uso de guías académicas	- Plataforma intuitiva y fácil de usar - Oportunidad de interacción - Se valora análisis de casos - Escasas sesiones - Ruidos molestos durante la sesión	- Plataforma intuitiva y fácil de usar - Se valoran la calidad del contenido de lecturas y recursos. - Cumple con la organización y monitoreo del curso	- Docentes con trayectoria académica y laboral - Falta de mayor interacción, monitoreo, y retroalimentación, sobre todo, para el perfil de larga trayectoria
NIVEL DE SATISFACCIÓN						
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Evaluar la opción de un diseño la página web más fluido y de fácil acceso a información actualizada de docentes	Incluir en la página web y en el correo un video tutorial paso a paso del proceso de inscripción	- Recordar el uso de las guías académicas y técnicas - El uso de videos tutoriales podrían funcionar mejor que el pdf para los estudiantes de larga trayectoria	- Aumentar la cantidad de sesiones sincrónicas - Oportunidad de crear sesiones para dudas y consultas de alumnos - Oportunidad de implementar el Flipped Classroom / Learning	- Mejorar el diseño y uso de los foros con indicaciones claras e incentivos. - Revisar el funcionamiento del guardado de respuestas durante evaluaciones	- Evaluar el uso de recursos audiovisuales, mayor número actividades interactivas. - Realizar retroalimentaciones sobre el progreso del estudiante y puntos de mejora

Muy
satisfecho

Satisfecho

Poco
satisfecho

Insatisfecho





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES

- Antes de la experiencia con los cursos, es importante señalar los **antecedentes determinantes** para elegir un curso virtual relacionado a temas de arbitraje, contrataciones, negociación y gestión de conflictos, tales como las referencias de otros estudiantes y/o colegas, la calidad de la plana docentes y la trayectoria de un centro especializado y prestigioso. Estos aspectos cobran relevancia, pues se alinea a la **motivación central** de los estudiantes: su desarrollo profesional desde la meta de especialización, hasta el acceso a nuevas oportunidades de trabajo.
- En ese sentido, los estudiantes tienen **expectativas** de excelencia, calidad, atención y sólida formación al momento de elegir estudiar en el CARC. Los **primeros contactos con el CARC** son la página web y la atención al cliente vía llamada telefónica o correo. El primer canal si bien permite a los postulantes navegar con facilidad, su **diseño web todavía puede generar molestias**, sobre todo, al público de larga trayectoria profesional, al momento de ubicar información relevante (malla curricular, costos y docentes). El segundo canal sería una de las **fortalezas del CARC**, pues su **nivel de atención al cliente** es óptimo, resaltando la capacidad de solución de problemas de manera personalizada.
- Respecto al primer acceso a clases, es un momento crucial y bien atendido por el CARC. El **módulo de inducción** al curso permite que los estudiantes se familiaricen y detecten la utilidad de la plataforma PAIDEA, sobre todo para el público ajeno a la PUCP.

CONCLUSIONES

- El uso de **PAIDEIA como plataforma asincrónica** permitió un canal de interacción entre los estudiantes y el contenido del curso, a través de lecturas claves, complementarias y recursos externos. Así, los **estudiantes de corta trayectoria** desarrollaban su autonomía y metas profesionales, mientras que los del **perfil de larga trayectoria** reforzaban y actualizaban sus conocimientos teóricos. No obstante, se debe tener cuidado con diseñar solo actividades de presentación de contenido, dado que los estudiantes esperan actividades de mayor explicación y discusión de manera más frecuente.
- La **experiencia del ZOOM** es lo más valorado en el curso CARC, pues es el sustituto del vínculo cara-a-cara y permite satisfacer las expectativas de **interacción entre docente y estudiantes**. Así, sería una oportunidad de intercambio de experiencias con el docente, de escuchar las experiencias de profesionales de distintas áreas, de atender consultas y de brindar retroalimentación. En la **sesión sincrónica intensiva**, se logra en cierta medida el intercambio de opiniones, discusión y análisis de casos, pero **no es suficiente** para los estudiantes. Esta oportunidad puede ser mejor aprovechada en futuros cursos del CARC.

RECOMENDACIONES



- Durante el proceso de búsqueda de información en el CARC, se recomienda la mejora del diseño de su página web, permitiendo un fácil acceso a la información actualizada de los docentes, sobre todo, resaltando su formación académica y experiencia en el medio. En la misma línea, otra sugerencia sería diseñar una estrategia publicitaria vía redes sociales sobre la calidad de la plana docente del CARC. Para el público ajeno a la comunidad PUCP, se sugiere que la página principal de la PUCP permita acceder fácilmente a la página del CARC, a través de la etiqueta de Educación Continua.
- Sobre el proceso de inscripción, se sugiere que el personal de gestión del CARC siga con su buen nivel de atención al cliente, lo que reafirma la decisión de estudiar en el CARC. Adicionalmente, crear un video tutorial sobre el proceso de inscripción podría ser beneficioso para los postulantes con temor al error durante la matrícula.
- Respecto a la oferta educativa brindada por el CARC, sería importante diferenciar el tipo de perfil de estudiantes, pues cada uno tiene aspiraciones y necesidades formativas distintas (trayectoria corta vs trayectoria larga). Así, se recomienda diseñar una oferta educativa según niveles (Básico y Avanzado), con el fin atender y captar a ambos públicos interesados.

RECOMENDACIONES



- Considerando la importancia de la interacción docente-estudiante en la experiencia de aprendizaje, sería importante desarrollar cursos con un balance de sesiones asincrónicas y sincrónicas. Esta última modalidad resulta muy importante para estudiantes adultos y con experiencia en el campo.



- En la misma línea, se sugiere crear instrucciones y canales adecuados para la atención de consultas y dudas sobre el contenido de los módulos. Una sola sesión sincrónica no es suficiente. Sería ideal desarrollar canales sincrónicos o asincrónicos acorde al tipo de perfil de los estudiantes y la experticia del docente en el manejo de recursos virtuales. Además, en caso se desarrollen sesiones sincrónicas vía ZOOM, sería recomendable que puedan ser grabadas para que los estudiantes revisen, repasen y estudien el material.



- Sobre la relación con el docente, las evaluaciones son una oportunidad de crear este vínculo. Por ello, se sugiere que en los exámenes individuales, análisis de casos individuales y trabajo grupales, exista un mayor nivel de retroalimentación, a través de comentarios críticos y señalamiento de puntos de mejora. Asimismo, se recomienda capacitar u orientar a la plana docente en estrategias para el uso óptimo de foros, desde foros de presentación y socialización, hasta foros de discusión que estimulen la reflexión en los estudiantes.



INFORME FINAL

“Estudio sobre la educación virtual en función a la oferta educativa del CARC”

Elaborado para

CENTRO DE
ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS



PUCP

12 de agosto de 2020



PUCP

