

INFORME

“Experiencia de alumnos matriculados en cursos virtuales en el INTE ”

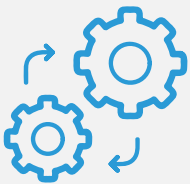
Elaborado para el Instituto de Ciencias Naturales, Territorio y Energías Renovables

30 de julio de 2020





Objetivo y
Metodología



Ficha Técnica
Perfil de los actores



Principales
Hallazgos

- 🔍 Perfiles de los y las estudiantes
- 🔍 Valoración y hábitos en los cursos virtuales
- 🔍 Experiencia con los cursos virtuales
- 🔍 Balance y satisfacción general de las clases virtuales
- 🔍 Anexos



Conclusiones
Recomendaciones



OBJETIVO Y METODOLOGÍA

FICHA TÉCNICA

Objetivo general	Conocer la experiencia de los alumnos matriculados en cursos virtuales en el INTE.																											
Tipo y técnica	Estudio cualitativo mediante entrevistas en profundidad via zoom																											
Muestra	8 entrevistas entre alumnos y alumnas, distribuidas de la siguiente manera:<table><tr><th>SEXO</th><th>RESIDENCIA</th><th>PERFIL</th></tr><tr><td>Hombre</td><td>Lima</td><td>Alumno nuevo</td></tr><tr><td>Mujer</td><td>Lima</td><td>Alumna nueva</td></tr><tr><td>Hombre</td><td>Trujillo</td><td>Alumno nuevo</td></tr><tr><td>Mujer</td><td>Junin</td><td>Alumna nueva</td></tr><tr><td>Hombre</td><td>Lima</td><td>Alumno antiguo</td></tr><tr><td>Mujer</td><td>Lima</td><td>Alumna antigua</td></tr><tr><td>Hombre</td><td>Ancash</td><td>Alumno antiguo</td></tr><tr><td>Mujer</td><td>Huánuco</td><td>Alumna antigua</td></tr></table>	SEXO	RESIDENCIA	PERFIL	Hombre	Lima	Alumno nuevo	Mujer	Lima	Alumna nueva	Hombre	Trujillo	Alumno nuevo	Mujer	Junin	Alumna nueva	Hombre	Lima	Alumno antiguo	Mujer	Lima	Alumna antigua	Hombre	Ancash	Alumno antiguo	Mujer	Huánuco	Alumna antigua
SEXO	RESIDENCIA	PERFIL																										
Hombre	Lima	Alumno nuevo																										
Mujer	Lima	Alumna nueva																										
Hombre	Trujillo	Alumno nuevo																										
Mujer	Junin	Alumna nueva																										
Hombre	Lima	Alumno antiguo																										
Mujer	Lima	Alumna antigua																										
Hombre	Ancash	Alumno antiguo																										
Mujer	Huánuco	Alumna antigua																										
Universo	Alumnos y alumnas matriculados en cursos virtuales en el INTE																											
Instrumento	Pauta de entrevistas																											
Trabajo de Campo	Del 31 de junio al 8 de julio del 2020																											



OBJETIVO Y METODOLOGÍA



PRINCIPALES HALLAZGOS





PERFILES DE LOS Y LAS ESTUDIANTES



PERFILES DE ESTUDIANTES

Para el presente estudio, se han identificado dos perfiles de estudiantes, los cuales varían de acuerdo a la fecha de matrícula y experiencia en el INTE bajo la modalidad presencial y virtual. Por un lado, los **estudiantes antiguos** son quienes han tenido la oportunidad de llevar clases de manera presencial y han decidido matricularse en la nueva modalidad virtual para continuar los cursos de especialización. Por otro lado, los **alumnos nuevos** son quienes tienen una primera experiencia en el INTE. A diferencia de los alumnos antiguos, estos no han llevado clases presenciales anteriormente. Finalmente, es relevante indicar que en ambos perfiles se han considerado alumnos de **Lima y otros departamentos del país**. De manera general, esta clasificación ha permitido encontrar **oportunidades de continuidad para la modalidad virtual**.



PERFILES DE ESTUDIANTES

En este contexto, es relevante indicar que estos perfiles se han clasificado bajo el criterio *lugar de residencia*. Esto nos ha permitido ubicar alumnos que residen en **Lima y otros departamentos del país**. Como se mencionará a lo largo del informe, esta última clasificación ha permitido identificar **la necesidad de continuidad de las clases virtuales**, ya que son vistas como una **oportunidad para reducir gastos**, sobre todo para los alumnos antiguos que no viven en Lima. Además, se ha considerado un mirada bastante amplia desde **diversas disciplinas**. Entre las principales carreras tenemos: Derecho, Ingeniería Ambiental y Geografía. Al parecer, la modalidad virtual estaría ampliando la acogida de una nueva profesión: **Comunicación para el Desarrollo**. Este nuevo profesional muestra interés en temáticas ambientales desde un **enfoque social**. Mirada importante para considerar en algún próximo curso. Específicamente, se ha identificado que los cursos del INTE estarían llegando no solo a profesionales con amplia experiencia laboral en el sector público y privado, sino también a estudiantes o recién egresados que están iniciándose en el mundo laboral.



PERCEPCIÓN DEL CURSO DESDE CADA PERFIL

ESTUDIANTE ANTIGUO

El estudiante antiguo es quien ha tenido la experiencia de una clase presencial en el INTE antes del periodo de aislamiento social. Este contexto hizo que el alumno opte por continuar sus clases de manera virtual, ya que los cursos en los que están inscritos, forman parte de la modalidad “certificación gradual/progresiva”, la cual permite llevar (04) cursos a lo largo de un año para luego tener el derecho a recibir un certificado como especialista. Este perfil es clave para **conocer la percepción sobre los cambios** de que se han realizado tras migrar de la modalidad presencial a la modalidad virtual. En este contexto, si bien la mayoría de las y los alumnos antiguos se **muestran satisfechos** con la nueva modalidad, ya que consideran que se han cumplido sus expectativas con respecto al **conocimiento adquirido** en las clases, existen algunos alumnos que plantean que se ha perdido un poco la oportunidad de aprender de las **intervenciones** de los compañeros, pues ellos aportaban experiencias durante la clase. A pesar de esta inevitable comparación entre lo presencial y lo virtual, la mirada del estudiante antiguo ha permitido corroborar la **relevancia y necesidad de que la modalidad virtual se mantenga vigente**, ya que permite aprovechar el tiempo y ahorrar dinero, sobre todo, a los estudiantes que venían a Lima desde otros departamentos para llevar las clases presenciales.



*“Mi primera expectativa era tratar de **aprender** y saber “Cómo se realiza una evaluación de impactos” entonces yo tenía cierta noción pero quería realmente saber cómo realiza, cuál es el paso a paso que se realiza porque usualmente cuando te explican es de manera general “para una evaluación es tal, tal, tal” pero no te explican cuál es el paso a paso, cuáles son los criterios que se usan (...) yo creo que **mis expectativas sí se cumplieron**”.*

Estudiante antigua

PERCEPCIÓN DEL CURSO DESDE CADA PERFIL

ESTUDIANTE NUEVO

El estudiante nuevo es aquel alumno que no solo experimenta por primera vez las clases virtuales en el INTE, sino que es la primera vez que tiene la experiencia de ser alumno de esta institución. Esto quiere decir, que anteriormente no ha llevado clases de manera presencial en el INTE. De manera puntual, este perfil nos ayudó a identificar algunos criterios diferenciadores frente otras instituciones que ofrecen cursos con temáticas ambientales. Dentro de estos hallamos el **respaldo de la PUCP y la entrega de certificación especializada**. Asimismo, las y los alumnos nuevos tanto de Lima como de otros departamentos **valoran la continuidad** de la modalidad virtual debido a que perciben las clases virtuales como una forma de aprovechar el tiempo en casa y como una oportunidad para llevar un curso que era dictado solo en Lima.

En líneas generales, las y los estudiantes nuevos se muestran **satisfechos** con el desarrollo de las clases en vivo puesto que han adquirido los conocimientos que se propusieron. Esto ha sido gracias a que el aprendizaje adquirido bajo la metodología sincrónica se complementa y refuerza con la metodología asincrónica a través de los foros.

*“Ya quizás otro aspecto que tomo en cuenta para llevar los cursos virtuales es la **distancia**, en este caso, solo para comentarte, el año pasado yo venía haciendo seguimiento a los cursos que se publicaban en la página del INTE para ver si es que podía llevar alguno, precisamente el año pasado no había esta situación de la pandemia, **pero todos los cursos eran presenciales**. Había uno que otro que se dictaban los sábados y viajar desde Trujillo para Lima, todos los sábados era **difícil** para mí (...) pero ahora es virtual”.*

Estudiante nuevo





VALORACIÓN Y HÁBITOS EN LOS CURSOS VIRTUALES



VENTAJAS DE LOS CURSOS VIRTUALES

PERMITE CUMPLIR METAS

- Ayuda a cumplir metas personales y profesionales
- No retrasarse en el curso
- Obtener certificación y especializarse

METODOLOGÍA COMPLEMENTARIA

- Conocimiento teórico y práctico
- Permite experimentar una nueva forma de socialización
- Acceso a nuevos recursos interactivos que aportan al aprendizaje
- Recursos y/o herramientas refuerzan conocimiento

MEDIOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVOS

- El personal del área administrativa e informes absuelve dudas rápidamente por correo y llamadas.

PERMITE APROVECHAR EL TIEMPO Y AHORRAR DINERO

- Oportunidad para aprovechar el tiempo en casa
- Actualización constante
- Horario adecuado (noche)
- No viajar a Lima



VENTAJAS DE LOS CURSOS VIRTUALES

Si bien nos encontramos en un contexto de inmovilización social, una ventaja es que las clases virtuales **no necesitan un traslado de un punto a otro**, de esta manera varios de las y los estudiantes que viven en otros departamentos estarían ahorrando tiempo y disminuyendo gastos en viajes. Esto ha motivado a los estudiantes a **retomar o comenzar clases en el INTE** bajo la modalidad virtual y de esta manera **cumplir sus metas personales y profesionales** vinculadas a especialización en temática ambiental. En este punto, las clases virtuales son vistas como una oportunidad.



*“Uno de los motivos por los cuales llevé el curso virtual, también fue por la distancia para los presenciales suelo viajar, y ahora ya no. Antes los fines de semana, de Huaraz a Lima, para poder llevar los cursos de fin de semana. Y el tema virtual para mí es **mucho más práctico**, porque lo puedo hacer desde casa, simplemente es agendar. **Ya no realizo el doble gasto de viajar hacia a Lima**, es mucho más práctico para mí que soy de provincia”.*

Estudiante antiguo

Otra ventaja está relacionada a **la comodidad** de aprender desde casa. Así, se estaría aprovechando el tiempo en el hogar al máximo, pues **el horario y la frecuencia** le permiten al estudiante poder organizar la rutina diaria para que no se cruce con las actividades del trabajo remoto y las actividades familiares . Podría considerarse que el **horario nocturno** de las clases es una ventaja para todas las personas que realizan trabajo en casa.



*“Me parecieron que los **horarios fueron muy propicios** para las personas que trabajamos por las mañanas y tardes. En la noche todos estamos libres. Otro aspecto fue que los horarios de **lunes a viernes** fueron mucho mejor que un sábado y domingo que uno lo dedica a la familia”.*

Estudiante nuevo

VENTAJAS DE LOS CURSOS VIRTUALES

Otra ventaja es la **metodología sincrónica y asincrónica** utilizada para el desarrollo del curso, pues permite que los alumnos adquieran nuevos conocimientos teóricos y prácticos. En este caso, la mayoría de alumnos independientemente del perfil han **valorado positivamente** las actividades realizadas en la clase en vivo y en los foros, en conjunto con los recursos tecnológicos y materiales (documentos, lecturas, ppt) ya que permiten que el alumno pueda **aplicar lo aprendido en un caso real**.



*“otro aspecto es el hecho de que siempre nos desafían evaluar los aspectos prácticos, por ejemplo, este curso era de instrumentos de gestión ambiental (...) a cada grupo se nos asignó un estudio de impacto ambiental y tuvimos que ver ese documento en específico y ver cuáles eran los aspectos que nos pedían y esos estudios son documentos reales, no creados, que es algo que iban a evaluar las autoridades aquí en el país, creo que fue ese aspecto de conectar lo **teórico con lo práctico** fue bastante bueno”.*

Estudiante nuevo

En la misma línea, se pudo apreciar que otra ventaja es el **uso de nuevos recursos y/o herramientas tecnológicas** que no solo facilita el desarrollo de la clase, sino que ayudan reforzar el conocimiento. En este caso, la mayoría de alumnos independientemente del perfil han **valorado positivamente** el uso de la mayoría de recursos y/o herramientas ya sean propias de la plataforma Zoom/PAIDEIA o compartidas por el docente. Algunos ejemplos son compartir pantalla, (des)activación del micrófono, el chat, acceso a lecturas, foro, algunos videos o archivos extra que brinda el docente.

*“La plataforma PAIDEIA aporta a mi aprendizaje; por ejemplo, a veces yo en una en una clase no pude participar en el foro y puedo ingresar nuevamente a los videos o la información. Los foros te permiten **retroalimentar**, poner turbo, revisar nuevamente la información que el docente nos ha dado”.*

Estudiante nueva

DESVENTAJAS DE LOS CURSOS VIRTUALES

VÍNCULO FACE TO FACE

- El contacto directo permite absolver dudas de manera privada y sin interrumpir la clase.
- Poca interacción entre compañeros

FALLAS EVENTUALES DE LA CONEXIÓN A INTERNET

- Inestabilidad de red:
 - ✓ corta el audio
 - ✓ Se retrasa el desarrollo de la clase



TIEMPO LIMITADO

- El tiempo en el medio virtual parece avanzar más rápido
- El tiempo para absolver dudas durante la clase es limitado



DESVENTAJAS DE LOS CURSOS VIRTUALES

Sobre las desventajas identificadas por las y los estudiantes, tenemos **la inestabilidad de la conexión a internet**, lo cual podría retrasar el desarrollo de la clase, más aún si es por parte del docente. Una de las consecuencias más recurrentes es que **no haya fluidez en el audio**. En este contexto, es importante reconocer el rol de la/el moderador para solucionar rápidamente los problemas de conexión o las fallas técnicas.



*“Ha habido casos en los cuales no se escucha muy bien el micrófono o también por la **conexión a internet** que a veces el docente no se escuche su voz o entre corta la conexión, entonces la moderadora ayuda bastante a que pueda haber una buena clase y que también le avise al docente si no se escucha o se corta la señal”.*

Estudiante antigua

Otra desventaja está relacionada a la **dinámica entre compañeros**, se ha manifestado que se está perdiendo el intercambio de experiencias entre compañeros durante la clase a modo de intervención. Esto quiere decir, que en las clases virtuales los alumnos podrían estar *performando* de una manera distinta su forma de intervenir en clase. Algunas emociones como el **miedo** a interrumpir la clase, podrían estar afectando el dinamismo de la clase virtual.



*“Ahora creo que es diferente. En la manera presencial había más de **compartir experiencias de otros compañeros** sobre un tema. Los compañeros compartían más esa experiencia con todos (durante la clase). Tal vez tú tenías un concepto general sobre ese tema, pero el compañero conocía más sobre ese tema por alguna experiencia del trabajo. Entonces había más de ese compartir, tenías ese tipo de conocimiento de experiencia, no ese conocimiento teórico. En cambio, ahora sí hay conocimiento teórico, porque hay todas las herramientas, hay información, demasiada información incluso. Pero es el conocimiento del campo, qué es lo que realmente te va a servir, como que he visto que **se ha perdido un poco**”.*

Estudiante antiguo

DESVENTAJAS DE LOS CURSOS VIRTUALES

Un tema que ha sido bastante mencionado a lo largo de las múltiples entrevistas ha sido el **vínculo face to face** tanto con el docente como con los compañeros de clase. Si bien los diversos perfiles de estudiantes han compartido la buena experiencia que están llevando en las clases virtuales, fue inevitable que la mayoría de alumnos antiguos manifiesten algunas comparaciones con la experiencia en las clases presenciales. En este contexto, algunos estudiantes manifiestan que no es posible comparar el contacto directo que se genera en el aula tradicional. Existe una idea de que este **vínculo permite tener mayor tiempo, privacidad y confianza** para consultarle alguna duda al docente. Por otro lado hay estudiantes que indican que sí es posible comparar la interacción *face to face*, ya que el uso de las tecnologías y herramientas audiovisuales permiten reemplazar las actividades y evaluaciones que se hacían en el aula de manera presencial. Por ejemplo: el uso de la plataforma Zoom para concretar las exposiciones. En este contexto, existe una idea de que **la adecuada combinación de metodologías, herramientas y/o recursos logra crear espacio de cercanía** entre docentes y alumnos.



*“Quizás antes se podía trabajar mucho mejor lo que se **trabaja en grupos**, digamos proponer un tema y discutir en grupo era mucho más fácil, mucho más práctico, ya sea por la cercanía. Pero como que las plataformas virtuales en cierto modo, lo permiten. Bueno permitía interactuar más fácilmente con el docente, poder levantar la mano o hacer una pregunta, poder tener una duda y fácilmente hacer la consulta. A veces la plataforma virtual es un poco complicada porque piensas, voy a **interrumpirlo y cortarlo**. Allí hay como un tema o por delicadeza o por ejemplo el audio está activado y suelen replicarse ruidos de uno mismo o de externos más complicados”.*

Estudiante antiguo



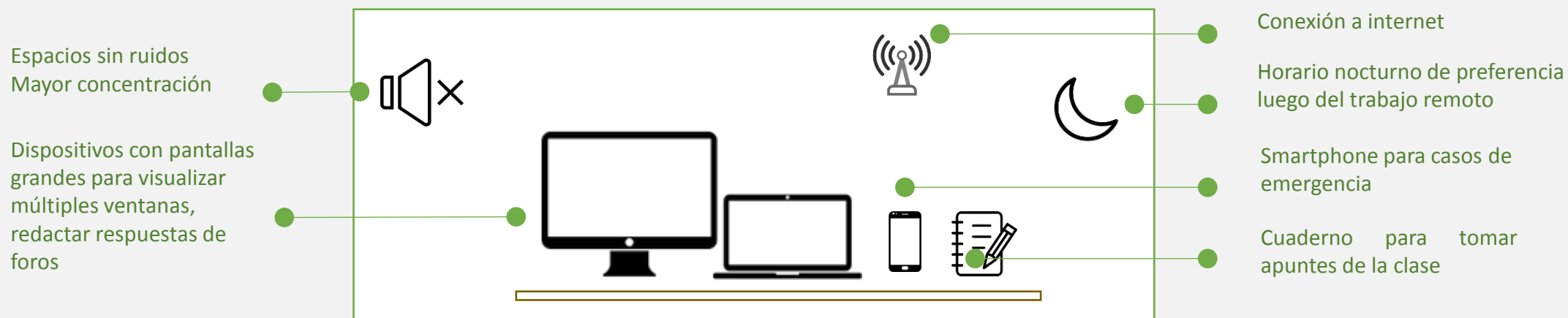
*“En realidad sí, hay un tanto de diferencia porque cuando es presencial tú puedes levantar la mano o simplemente el profesor está hablando y tu comentas esa dinámica. En cambio cuando es virtual, como que no tanto (...) puedes hacer preguntas pero no es igual claramente no va a ser igual, porque en la clase presencial con el mismo docente lo tienes ahí cerca **entonces lo llamas y le indicas tus dudas**. Entonces el docente **ahí mismo te responde**, en cambio, aunque virtualmente también lo puedes hacer, pero no hay esa parte (rapidez al responder), no es comparable”.*

Estudiante antiguo

HÁBITOS DE ESTUDIO

Las y los estudiantes utilizan, principalmente, de una **laptop** o una **computadora de escritorio** para conectarse a las clases desde sus hogares. La elección de una u otra va a depender de los recursos que tenga el estudiante en casa. El aparato elegido debe contar con ciertas características como una **pantalla grande** y que permita **acceder a varias pantallas** al mismo tiempo para poder desarrollar las clases al ritmo de la docente. Las características mencionadas son bastante valoradas por los estudiantes y los docentes. En algunos casos, la elección de una u otra varía por la **movilidad** del dispositivo. Específicamente, la laptop estaría permitiendo mayor movilidad y comodidad para el desarrollo de la clase. Entre otros casos, depende de lo que disponen en casa. Sin embargo, no se descarta el uso del **smartphone** en el caso de que al alumno se le presente una situación que involucre salir de casa.

Dentro del hogar, los usuarios valoran los **lugares 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 en el que vivimos. Finalmente se ha identificado que el horario de preferencia es en **la noche**, ya que a esa hora se encuentran fuera de sus actividades laborales. De manera general, los estudiantes se muestran bastante satisfechos con los horarios y las frecuencias que ofrece INTE.



PREFERENCIAS SOBRE LOS TIPOS DE CURSOS VIRTUALES

Las y los estudiantes manifiestan su preferencia por los **cursos cortos** (01 mes) sin descartar la posibilidad de acceder a un **cursos largos** (de 03 a 06 meses). Por un lado, los cursos cortos permiten que el o la estudiante no se sature con la carga del trabajo. Así, puede permitirse un tiempo para descansar y retomar otro curso luego. Es por ello que la **certificación gradual** es una modalidad de certificación **clave** que se debería mantener para contar más alumnos nuevos. Estos cursos también son percibidos como **cursos introductorios, específicos y/o consistentes**, lo que es bastante valorado por alumnos de carreras de Derecho, Comunicaciones y Geografía. En este contexto, un *plus* de los cursos cortos es que le permite a estos profesionales poder **comprender mejor el lenguaje técnico** de los especialistas ambientales. Por otro lado, las y los alumnos manifiestan que no descartan la opción de llevar algún curso con mayor duración, ya que se podría abarcan más temas de una forma más pausada; es decir, **menos horas por semana**. Asimismo, se ha identificado el **interés académico** sobre los cursos largos, ya que al contar con mayor duración de horas (diplomados) cuentan como requisito para poder acceder a estudios de posgrado. En este caso específico, se menciona una cantidad de 120 horas. Indirectamente, se puede ver que la cantidad de horas podría ser considerado como un criterio de elección.

CURSOS CORTOS

- ✓ Específicos, introductorios y/o consistentes
- ✓ Descanso prolongado al terminar el curso
- ✓ Comprensión de lenguaje técnico

VS.

CURSOS LARGOS

- ✓ Menos horas por semana
- ✓ Abordaje mayor del curso
- ✓ Requisito para estudios de posgrado

PREFERENCIAS TEMÁTICAS

Sobre las preferencias temáticas de los y las estudiantes, se han identificado diversos cursos que han sido agrupados en cuatro (04) áreas: Derecho, Proyectos ambientales, Minería y otros temas. Estos se muestran ordenados de acuerdo al requerimiento de los alumnos.

En primer lugar, hemos identificado la necesidad de (re)aperturar más cursos relacionados al **área de Derecho**. Siendo los más solicitados “Derecho ambiental” y “Fiscalización ambiental”. El público que solicita estos cursos son mayormente abogados/as. Asimismo, los entrevistados mencionan que sería ideal que sea un curso **co-dictado**, es decir que también participe algún abogado especializado en temáticas ambientales.

En segundo lugar, la demanda de cursos relacionados a **Proyectos ambientales** es también es alta. Algunos estudiantes, comentan su interés por conocer cómo se gestionan los proyectos ambientales; y, otros, mencionan que sería interesante conocer la mirada de organismos estatales sobre la evaluación y monitoreo de proyectos ambientales.

ÁREA	CURSOS
DERECHO	✓ Derecho ambiental ✓ Fiscalización ambiental ✓ Legislación ambiental ✓ Normativa ambiental
PROYECTOS AMBIENTALES	✓ Gestión de proyectos ambientales ✓ Evaluación y monitoreo de proyectos ambientales ✓ Evaluación y monitoreo de proyectos ambientales desde la mirada de organismos estatales (ej. OEFA)
MINERÍA	✓ Resolución de conflictos sociales en comunidades nativas y campesinas*. ✓ Relaciones comunitarias ✓ Industrias extractivas
OTROS TEMAS	✓ Metodología de la investigación ✓ Estadísticas de la ingeniería ✓ Procedimientos administrativos

+
S
T
E
M
Á
T
I
C
A
S
-
T
E
M
Á
T
I
C
A
S

Fuente: Creación IOP - PUCP 2020

PREFERENCIAS TEMÁTICAS

En tercer lugar, hallamos cursos que se enmarcan en el **área de Minería**. Así, algunos alumnos manifiestan la necesidad de cursos que ayuden a conocer la mirada socio ambiental desde las comunidades nativas o rurales en un conflicto social enmarcado en un contexto minero. Se han mencionado algunos temas como “mesas de diálogo”.

Finalmente, desde lo comentado por los y las estudiantes, se rescata el pedido de **ampliar las temáticas** de los cursos que brinda el INTE. Si bien algunos de los temas propuestos son generales, estos se podrían aplicar a la temática ambiental para mantener la **especificidad característica** de los cursos dictados por el INTE. Un ejemplo de ello podría ser que los cursos de “otros temas” puedan incluir actividades con temática ambiental durante el desarrollo de clase e incluso en las evaluaciones podrían estar enfocadas en trabajos finales que involucren análisis y desarrollo de proyectos con temática ambiental.

ÁREA	CURSOS
DERECHO	✓ Derecho ambiental ✓ Fiscalización ambiental ✓ Legislación ambiental ✓ Normativa ambiental
PROYECTOS AMBIENTALES	✓ Gestión de proyectos ambientales ✓ Evaluación y monitoreo de proyectos ambientales ✓ Evaluación y monitoreo de proyectos ambientales desde la mirada de organismos estatales (ej. OEFA)
MINERÍA	✓ Resolución de conflictos sociales en comunidades nativas y campesinas*. ✓ Relaciones comunitarias ✓ Industrias extractivas
OTROS TEMAS	✓ Metodología de la investigación ✓ Estadísticas de la ingeniería ✓ Procedimientos administrativos

+
S
T
E
M
Á
T
I
C
A
S
-
T
E
M
Á
T
I
C
A
S

Fuente: Creación IOP - PUCP 2020

*Estudiante enfatiza la necesidad de cursos que ayuden a conocer la mirada socio ambiental desde las comunidades nativas o rurales en un conflicto social (mesas de diálogo).



EXPERIENCIA EN LOS CURSOS VIRTUALES



EXPERIENCIA EN LOS CURSOS VIRTUALES

Para conocer más sobre la experiencia de las y los alumnos en las clases virtuales, se mostrarán **siete (07) puntos de contacto entre el INTE 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 INTE y durante el desarrollo de las clases virtuales tanto bajo la metodología sincrónica y asincrónica. Asimismo, 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 clave en el proceso, es decisivo.
- ★ **Dolor:** La experiencia no es buena, si es muy fuerte puede generar que la inscripción no se de.
- **Deleite:** Experiencia satisfactoria, pero no decisiva.

CUSTOMER JOURNEY MAP

INSTITUTO DE
OPINIÓN
PÚBLICA



BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

Página web INTE
▼

Facebook

Correo electrónico

Atención vía telefónica

Docentes con amplia experiencia

▼ Cursos especializados

Prestigio PUCP

★ Dudas sobre requerimientos

DECISIÓN

PAGO E INSCRIPCIÓN

Rápido

Proceso sencillo

▼ Confiable

Envío de usuario y contraseña PAIDEIA ★

★ Mucha documentación

Recurre al personal INTE
▼

ACCESO A LA CLASE

Se halla el link fácilmente

Guía PAIDEIA

DESARROLLO DE LA CLASE

Rol de la moderadora

★ Interacción entre estudiantes

Conexión a internet ★

Actividades dinámicas

USO DE LA PLATAFORMA PAIDEIA

Intuitiva

Lecturas descargables

Teoría + Práctica
▼

Feedback
▼

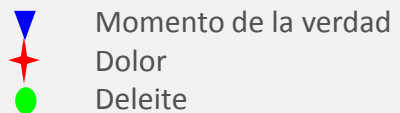
Complementa lo aprendido

★ No se puede retroceder

RELACIÓN CON EL DOCENTE

Manejo de recursos tecnológicos

★ Foro requiere tiempo





MEDIOS QUE INFORMAN SOBRE CURSOS VIRTUALES

Sobre los medios que informan sobre las clases virtuales se han hallado actores y canales de comunicación. En cuanto a los alumnos antiguos, se identificó que estos estudiantes cumplen un rol bastante importante, puesto son quienes comparten la noticia de esta nueva modalidad con sus **amigos y/o colegas**. Esta red que se forma permite que los alumnos acudan a solicitar algún descuento en conjunto con sus amigos y/o colegas. En este caso, el **correo electrónico** es un medio que sirve para **difundir** la nueva modalidad a los alumnos que ya han llevado clase con ellos anteriormente. Asimismo, es utilizado como medio de **consulta**. Específicamente, temas de metodología y proceso de inscripción. Finalmente, la **página web** es utilizada para visualizar los cursos que se ofertan, conocer a los docentes y algunos datos informativos sobre costos, horarios y duración.

En cuanto a los alumnos nuevos, se ha identificado que la mayoría son seguidores del INTE y están constantemente revisando la **página web** del INTE. La modalidad virtual se presenta como una oportunidad para acceder a los cursos. Al igual que los alumnos antiguos, utilizan este medio para revisar la lista de cursos que se ofertan, informarse sobre quienes son los docentes y conocer temas de horario, duración, precios, correo y números de teléfono. El **correo** y la **vía telefónica** son utilizados únicamente como medio de consulta. A través de estos medios buscan conocer la metodología del curso e información sobre el proceso de inscripción. Finalmente, **Facebook** ha permitido captar nuevos alumnos a través de la publicidad en redes.



ANTIGUOS	NUEVOS
Páginas web INTE	
Correo electrónico	
Amigos y/o colegas	
	Vía telefónica
	Facebook

MEDIOS QUE INFORMAN SOBRE CURSOS VIRTUALES

PREFERENCIAS SOBRE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Sobre los medios de comunicación por los cuales los y las estudiantes prefieren recibir información sobre cursos son **correo electrónico** y mensajes vía **WhatsApp** principalmente. Para ambos medios, se ha identificado que sería importante incluir tres (03) aspectos en los mensajes informativos:

- ✓ **Número de CELULAR** del área de informes para poder absolver dudas directamente.
- ✓ Envío de **sumillas** que detallen un poco más el curso en formato *pdf*. En la web solo se visualiza temáticas.
- ✓ En el caso haya algún descuento o promoción especial, incluir el **link** que direcciona al curso con precio especial.



Es importante recordar, que si bien la información es bastante sólida en los mensajes del correo electrónico, algunos alumnos han manifestado la **importancia del número de celular** de la persona encargada del área de informes, ya que debido al contexto de aislamiento social y el trabajo remoto, los números de las oficinas podrían no responder. Asimismo, se han identificado que sería importante agregar **sumillas** que permitan conocer el curso con un poco más de detalle. Este aspecto es muy valorado por los alumnos para elegir al INTE.



*“Está bien que se comuniquen por **correo**. Creo que en una vez en un correo me llegó algo sobre una capacitación que iban a realizar, (...) Creo que no pusieron número de contacto y bueno creo que siempre sería bueno ponerlo, creo que lo han dejado como la misma figura que manejaban antes, es que tenía su teléfono fijo, porque seguro trabajaba en la oficina”.*

Estudiante nueva



*“En cuanto a los anuncios (sobre los cursos) yo creo que siempre está bien que por **correo** te adjunten el temario y también por **WhatsApp**, para que uno lo pueda evaluar rapidísimo”.*

Estudiante nuevo



DECISIÓN

Tras la búsqueda de información en canales informativos, el estudiante evalúa las diferentes opciones del mercado y decide elegir una institución que brinde cursos con temática ambiental. Esta parte del proceso, nos permite conocer los criterios para elegir la modalidad virtual en el INTE. Así, se han identificado **cuatro (04) criterios que guían la elección del alumno**: INTE como especialista en temas ambientales, el respaldo de la PUCP, la amplia experiencia profesional de los docentes y las referencias o recomendaciones de amigos y/o colegas.

Entre la decisión y la inscripción se identificó que el alumno vuelve a tener un vínculo con el INTE a través de la línea telefónica y/o correo electrónico. Esto es para **consultar** específicamente sobre el envío de los requerimientos (copia de grado académico y envío de *voucher* de pago) para poder matricularse en el curso. En este contexto, varios estudiantes **valoran la rapidez y la calidad de la información** tanto por correo electrónico como por vía telefónica. Las indicaciones brindadas por estos medios permiten que los alumnos hallen **fácil** el proceso de inscripción vía web.



Tras la
evaluación,
decide



Absuelve
dudas vía
telefónica o
correo



*“la atención fue muy **buena** cuando pedí información. La señorita quien me atendió me dijo que solamente que le mandara copia de mi título profesional y la boleta de pago. Solamente le entregue eso y en base a eso ya estaba en el sistema PAIDEIA(...) ese mismo día ya estaba en el sistema y bueno desde el antes de que empezara el curso, nos dijeron que íbamos a tener acceso a los archivos. El otro aspecto también que me parece importante es que cuando quise hacer **el pago en línea**, fue bastante sencillo, no fue difícil, lo pude hacer rápido, **no tuve mayor dificultad**”.*

Estudiante nuevo



PAGO E INSCRIPCIÓN

Sobre el pago, este se realiza a través de un depósito a una cuenta bancaria. Rápidamente, llega un correo de confirmación de pago, lo cual genera **confianza** y **seguridad** en el estudiante. En esta parte del proceso, las y los estudiantes rescatan la **facilidad de la forma de pago** a través de la página web; sobre todo, porque el descuento de pronto pago es automático. Finalmente, este comprobante de pago debe ser enviado junto a la copia del grado académico para que pueda ser aprobado por el INTE.



*El pago fue mediante depósito a la cuenta. Fue **satisfactorio** porque hice el depósito y a los pocos minutos, ya había recibido la confirmación del correo del pago y el comprobante de pago. Fue una forma **fácil y confiable**".*

Estudiante nuevo

Tras el envío de los requerimientos y aprobación del INTE, se recibe un mensaje de confirmación que indica que el proceso de matrícula se ha realizado satisfactoriamente, además se anuncia **el envío posterior de guías y/o instructivos para el ingreso a PAIDEIA**, plataforma donde se hallará el enlace Zoom de la clase.

En particular, al no tener una fecha clara sobre el envío de los documentos, el alumno podría experimentar cierta **incertidumbre** tras no saber los pasos que se deben seguir para ingresar a la clase virtual el día que comiencen las clases. Frente a este complejo escenario, se propone evaluar la posibilidad de **especificar** las fechas de envío de dichos documentos para que el alumno pueda tener la certeza de que recibirá un usuario y contraseña, y así evitar problemas de acceso el mismo día de la clase. En este contexto, se recomienda enviar los documentos junto al mensaje de confirmación o al día siguiente de la inscripción para evitar problemas posteriores en el acceso a la clase virtual.



Pago vía
web



Envía
requisitos
vía correo



Mensaje de
confirmación

CRITERIOS DETERMINANTES PARA ELEGIR CURSOS VIRTUALES EN EL INTE

INSTITUCIÓN ESPECIALIZADA EN TEMAS AMBIENTALES

Al ser el INTE un **instituto especializado en temáticas ambientales**, le brinda al alumno no solo una diversidad de cursos que difícilmente pueden ser encontrados en otro lugar, sino que proporciona un abordaje específico y completo. Esto quiere decir que no solo se aprenden aspectos teóricos, sino también aspectos prácticos que le permiten al alumno evaluar casos reales. Este **aspecto diferenciador** es muy valorado por los estudiantes para **evaluar la elección y la continuidad** en los cursos ya sean virtuales o presenciales.

PRESTIGIO PUCP

La **prestigio PUCP** está asociado al **respaldo** que brinda la Universidad Católica a los estudiantes. Este criterio es bastante valorado por los alumnos antiguos y nuevos no solo en este contexto de aislamiento, sino como determinante para elegir al INTE. Desde lo expresado por los estudiantes, el prestigio de esta casa de estudios es **bastante reconocido** por sus centros de trabajo. Obtener un **certificado con aval de la PUCP** tiene más peso frente a otras instituciones.

EXPERTIZ DE LOS DOCENTES

La **experiencia laboral, en campo y académica** de los docentes en temas ambientales es un criterio bastante valorado por los alumnos al momento de elegir un instituto. En este contexto, el INTE ofrece una **plana docente calificada** que garantiza la adquisición de nuevos conocimientos. Asimismo, los alumnos **triangulan** la experiencia de los docentes con la **metodología** y las **recomendaciones** que brindan los amigos y/o colegas para **decidir** por el INTE.

REFERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES

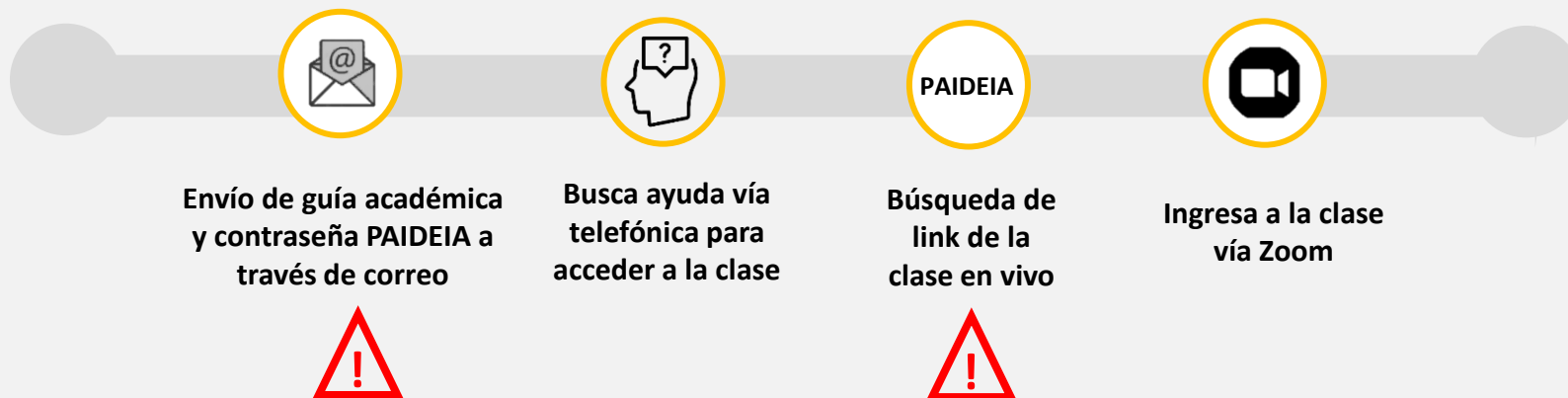
Las recomendaciones y/o referencias de amigos y/o colegas **brindan seguridad y confianza** al estudiante. Este es criterio **bastante valorado** por los estudiantes, ya que a través de estas referencias, se da a conocer la experiencia de un estudiante a otro. La **buena experiencia** expresada en el uso adecuado de metodologías durante el desarrollo de clase, el grado de aprendizaje y el óptimo abordaje de los temas podría garantizar mayor recomendaciones.





ACCESO A LA CLASE

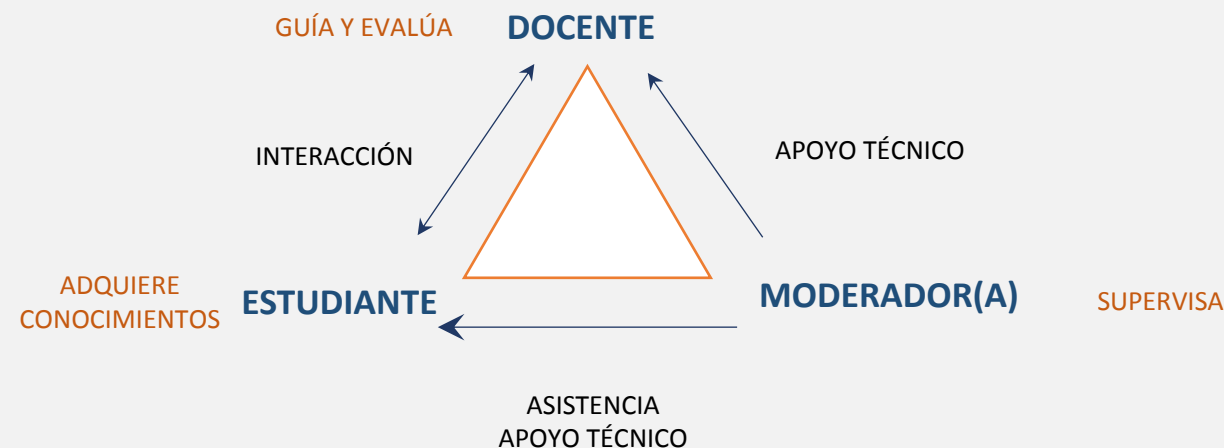
Como se verá a lo largo del informe, el alumno se siente bastante **satisfecho** con el servicio brindado por el INTE, sin embargo, en esta parte del proceso se han podido identificar algunas falencias al momento de acceder a la clase. El proceso para acceder a las clases virtuales implica navegar en la plataforma PAIDEIA. Para ello, deben ingresar con un usuario y contraseña que fue enviada al correo unos días antes al comienzo de las clases. En este contexto, se ha identificado dos opiniones sobre esta parte del proceso. Algunos alumnos manifestaron ciertos problemas con la **contraseña** para ingresar a la plataforma PAIDEIA; sin embargo, estos inconvenientes fueron solucionados rápidamente por el área administrativa vía telefónica. Así, se valora muchísimo la **paciencia** y **amabilidad** del personal INTE al indicar los pasos que los alumnos deben seguir para poder ingresar a PAIDEIA. Otros alumnos indican que la **cantidad de documentos** (guías y contraseña) que se envían al correo podrían generar confusión al momento de ubicar el documento que contiene el instructivo de PAIDEIA, por lo que se recomienda **organizar los documentos enviados**: (1) una guía completa con lineamientos y reglas de la institución, (2) un sílabo del curso que incluya la metodología, forma de evaluación, reglas de evaluación, fechas, horario, docente; y (3) un videotutorial llamado “¿Cómo acceder a tu primera clase virtual?” que especifique el paso a paso del ingreso a la plataforma, cómo recuperar la contraseña y la ubicación del enlace de la clase. Además, el usuario y contraseña podrían ser enviados en un correo aparte junto al videotutorial recomendado para evitar confusiones con los otros documentos.





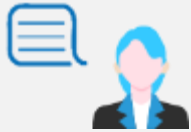
DESARROLLO DE LA CLASE

El desarrollo de la clase en vivo se rige bajo la modalidad sincrónica ofrecida por el INTE. En esta parte del proceso se han identificado **tres (03) actores clave** que ayudan a entender cómo se llevan a cabo las sesiones. Los **docentes** guían y evalúan al alumnos tanto en las clases como en las exposiciones en vivo a través de la plataforma Zoom. Durante las clases, el docente organiza las sesiones de manera que abarca aspectos teóricos y prácticos. Asimismo, realiza actividades y utiliza recursos audiovisuales para captar la atención del alumno. En cuanto al **moderador/a**, este cumple un rol bastante importante, ya que no solo monitorea el desarrollo de la clase para que se lleve a cabo sin interrupciones, sino que a lo largo de la clase brinda asistencia tanto al docente como al alumno. En el caso de existan fallas técnicas como conexión a internet o problemas con el micro, es el moderador quien interviene y soluciona los problemas rápidamente. Incluso, ayuda a los alumnos a intervenir en clase mediante el chat cuando no tienen acceso al micrófono. El rol de este actor es muy valorado por los alumnos. Además, es quien recibe a los alumnos a la clase vía Zoom y verifica la asistencia de los mismos. Los **alumnos** son quienes acuden al INTE para adquirir nuevo conocimiento en temáticas ambientales. Ven en el INTE una oportunidad para mejorar y actualizarse constantemente. Durante el desarrollo de la clase, adquieren nuevos conocimientos y absuelven dudas.





DESDE LA VOZ DE LOS Y LAS ESTUDIANTES



*“Sí, si he visto cuando utiliza el zoom también esta una señorita creo que es una **moderadora** que también ayuda un poco al docente y al alumno; por ejemplo, ha habido casos en los cuales no se escucha muy bien el micrófono o también por la conexión a internet que a veces el docente no se escuche su voz o entre corta la conexión, entonces ayuda bastante a que pueda haber una buena clase; y también le avisa al docente si no se escucha o se corta la señal. Considero que los docentes han tenido el manejo adecuado de las herramientas. Cuando ha habido este tipo de problemas esta señorita ayuda al docente o cuando nosotros queremos hacer preguntas pero no tenemos el micrófono y ya lo hacemos mediante escribir en el chat”.*

Estudiante antigua



*“El **docente** es muy práctico y eso es bueno, nos ha dado **herramientas bastante prácticas** para poder nosotros utilizar ha sido bastante ha hecho que personalmente algunas cosas que se complicaban a entender él nos ayudaba a entender más fácil por la practicidad del trabajo que realizaba”.*

Estudiante nueva



*“El trabajo que el **docente** realizaba era puntual primero nos daba todo el tema teórico para poder refrescarnos un poco y de ahí entrábamos al tema practico netamente y finalizábamos tal vez con un refuerzo sobre el tema practico que quedo pendiente que no se entendió para poder reforzarlo un poco si había tiempo”.*

Estudiante nueva



ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA PLATAFORMA PAIDEIA



ASPECTOS POSITIVOS

- ✓ Visualmente amigable e intuitiva
- ✓ Organizada y estructurada
- ✓ Carpetas organizadas por temas
- ✓ Desarrollo del foro
- ✓ Biblioteca virtual
- ✓ Lecturas descargables
- ✓ Almacenamiento amplio
- ✓ Ingreso las 24 horas del día
- ✓ Archivos extra
- ✓ Conexión con el correo

ASPECTOS POR MEJORAR

- ✓ No se puede retroceder y ni descargar un archivo al mismo tiempo
- ✓ Diseño de la plataforma
- ✓ No hay un área de recursos audiovisuales
- ✓ No hay opción de búsqueda de textos





ASPECTOS POSITIVOS DE LA PLATAFORMA PAIDEIA

Las y los estudiantes expresaron su satisfacción durante el uso de la plataforma debido a que el contenido está **muy bien organizado**, por lo que se puede acceder fácilmente a las lecturas a través de carpetas temáticas. La **valoración es positiva**, ya que estas carpetas organizadas le sirven de ayuda al alumno para encontrar rápidamente sus requerimientos. Además, es una plataforma **intuitiva** que permite orientarse con facilidad. Otro aspecto positivo, es el **foro**, ya que en este espacio virtual, docente y alumnos interactúan a través de comentarios generando una especie de **debate virtual asincrónico**. Por otro lado, se ha identificado que la plataforma cuenta con una **amplia capacidad de almacenamiento**, lo que invita a que algunos alumnos consideren la plataforma PAIDEIA como una biblioteca virtual con **archivos descargables** que, luego, pueden ser almacenados en sus dispositivos para ser revisados en cualquier momento. Finalmente, los alumnos valoran que los docentes suban **archivos complementarios** o extra para que los alumnos puedan reforzar su aprendizaje. Asimismo, los alumnos rescatan la utilidad de que se notifique en el correo cuando se suben nuevos archivos a la plataforma PAIDEIA, esto le permite estar al pendiente de los nuevos recursos que encontrará en la plataforma.



*“(..) en PAIDEIA nosotros podíamos **descargar las lecturas** adicionales o las lecturas de apoyo y también como era el tema de infraestructura de residuos sólidos, también dentro de PAIDEIA está el **archivo** para hacer los cálculos y nosotros podíamos practicar ahí ingresando otros datos de la realidad que nosotros estamos manejando como si estuviéramos en una municipalidad u otra institución”.*

Estudiante nuevo



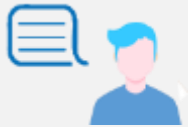
*“Realmente a mí me sorprende un poquito el sistema PAIDEIA, porque sé que cuando subes una cantidad de documentos a un lugar, página web o un correo tiene un límite de almacenamiento, entonces no cuál es el límite de **almacenamiento** de PAIDEIA. He visto que los profesores suben cantidad de información de distinto peso en PDF y es bastante; entonces por ahí ya voy viendo que tiene un **buen sistema** con respecto a almacenamiento de información”.*

Estudiante antigua



ASPECTOS POR MEJORAR DE LA PLATAFORMA PAIDEIA

Si bien los alumnos se sienten satisfechos con el uso esta plataforma, existen algunos problemas de diseño que generarían una sensación de **molestia**. Principalmente, se ha identificado en la mayoría de estudiantes que tienen inconvenientes en la plataforma PAIDEIA para retroceder. Nos indican que al momento de ingresar a una sub-carpeta **no pueden retroceder** a la carpeta principal, lo mismo sucede cuando ingresan a revisar sus lecturas, no pueden retroceder a la carpeta que contiene dichas lecturas. Al parecer el sistema deriva a los alumnos a la página inicial del curso y deben ingresar nuevamente a la carpeta para encontrar los archivos que buscan. Asimismo, se ha identificado que no existe un opción de buscador de lecturas. Frente a ello, se propone evaluar la posibilidad de incluir una opción de búsqueda por palabras clave o autor para que el alumno evite sentir cierta **incomodidad** al momento de buscar las lecturas.



*“Como te digo, no, ahí no recuerdo si había una opción o algo, pero había algo que cuando, entrabas a ver alguna información, al momento de retroceder, **no hay opción para retroceder**, tienes que volver a cargar toda la carpeta (...) **tampoco hay un buscador de todos los archivos** que se han subido, por ejemplo, tú puedes saber el nombre del archivo, pero no hay un buscador. Tienes que ir buscando clase por clase o dónde está el archivo que se ha subido”.*

Estudiante antiguo



*“Por el momento no he tenido problemas con la plataforma PAIDEIA, creo que solamente a veces cuando estoy, por ejemplo entro a mi curso, luego de mi curso entro a cursos, luego entro a algo que han dejado los profesores, por ejemplo una carpeta de trabajo grupal, a veces cuando solo quiero retroceder al inicio de las actividades o recursos, me sale afuera del curso (...), es un poquito complicado . **Se le podría dar solo una vez atrás y que no te bote al inicio del curso**; pero por lo demás creo que está bien”.*

Estudiante antigua



BALANCE DE LA PLATAFORMA PAIDEIA

A modo de balance, las y los alumnos se muestran **satisfechos** con el aporte de la plataforma PAIDEIA a su aprendizaje. En una escala del 1 al 10 , donde 1 es nada satisfecho y 10 es muy satisfecho, los alumnos califican su satisfacción en un rango de 7 al 10 con promedio **8**, debido a la **estructura y organización** temática de las carpetas en la plataforma y **las actividades** que se pueden realizar como el foro. Es importante mencionar que a pesar de haber llegado a la calificación máxima, existen algunos problemas relacionados al diseño de la plataforma.

Algunas emociones que se han podido identificar durante el uso de la plataforma varían de acuerdo a la actividad que se encuentran realizando. Durante la revisión de los materiales, se muestran bastante **sorprendidos** por la capacidad de almacenamiento de la plataforma. Asimismo, se muestran **satisfechos** con lo aprendido a través de los foros, pues **complementa** lo aprendido en clase y **refuerza** el conocimiento. Finalmente de manera puntual, se identificó **incomodidad** en los alumnos tras no hallar una opción que les permita retroceder de una sub-carpeta una carpeta. Esto se podría solucionar agregando la opción de retroceso o un buscador de lectura.

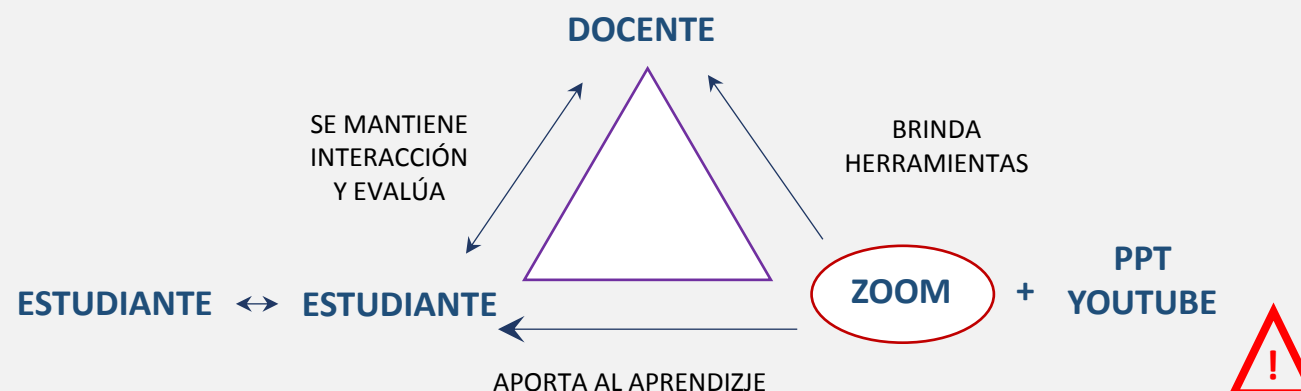




RELACIÓN CON EL DOCENTE

METODOLOGÍA SINCRÓNICA

En este punto se conocerá cómo el docente del INTE se relaciona con los alumnos en las clases en vivo. Para ello, es necesario conocer cómo se lleva a cabo el desarrollo de las clases. El primer contacto es a través de la **plataforma Zoom**, donde se desarrollan las clases en vivo y las evaluaciones expositivas. Durante el desarrollo de la clase, la mayoría de docentes utilizan **recursos tecnológicos y/o audiovisuales** como Power Point y videos de YouTube que permiten que la clase se torne mas **didáctica**, además el docente organiza ciertas actividades como plantear casos o preguntas a lo largo de la clase para que el alumno intervenga y no pierda la atención en la clase. Al parecer, estas dinámicas crean un **espacio de cercanía** entre el docente y el alumno, y entre alumnos. Asimismo, gracias a las herramientas que brinda la plataforma Zoom, se ha identificado que los alumnos pueden realizar consultas para absolver sus dudas. Si bien este es un aspecto que varios alumnos **valoran**, otros estudiantes muestran **frustración** tras no sentirse seguros de intervenir por temor a interrumpir la clase o incluso, al no poder intercambiar experiencias con compañeros en clase. En este contexto, fue inevitable comparar la interacción entre docente - alumno en un aula virtual con las clases presenciales. Así, se ha identificado que ciertos alumnos asocian la idea de interacción con la **privacidad** y **debate en vivo**, por lo que las clases virtuales no reemplazan las presenciales. A pesar de que las dudas puedan ser absueltas a través de un correo electrónico. Otros alumnos comentan que sí podría ser comparable, ya que asocian la idea de interacción al **grado de aprendizaje** obtenido en clase.





RELACIÓN CON EL DOCENTE

METODOLOGÍA SINCRÓNICA

Con respecto a las evaluaciones, se ha identificado los alumnos antiguos valoran los recursos utilizados para reemplazar las evaluaciones que se realizaban de manera presencial. Las exposiciones vía Zoom recrean un **ambiente de interacción** entre el alumno y el docente. Asimismo, los alumnos nuevos se muestran bastante contentos con esta forma de evaluación, ya que aporta muchísimo al aprendizaje. Aquí, los alumnos reciben comentarios a modo de *feedback*, lo cual les permite conocer y nuevo punto de vista que puede ser tomado como una **oportunidad para mejorar**.

A modo de resumen, la metodología sincrónica consiste en el desarrollo de las clases en vivo mediante la plataforma Zoom. Asimismo, se incluyen las evaluaciones que se realizan en tiempo real como son las exposiciones. Definitivamente, esta metodología **aporta al aprendizaje** del alumno puesto que se logra transmitir conocimientos teóricos y prácticos, lo que hace que el estudiante cumpla sus expectativas.

APRECIACIONES POSITIVAS	APRECIACIONES PARA TOMAR EN CUENTA
• Actividades propuestas por el docente mantiene la interacción docente - alumno • Uso adecuado de recursos tecnológicos y/o audiovisuales • Estudiantes pueden absolver dudas • Estudiantes reciben retroalimentación	• Conexión a internet • Evaluar el tiempo que se designa a las clases en vivo y a las preguntas de alumnos • No todos los docentes utilizan recursos audiovisuales.



DESDE LA VOZ DE LOS Y LAS ESTUDIANTES



*“Bueno, sobre todo en la metodología sincrónica yo creo que los docentes, la mayoría suelen **estimular la participación**, digamos proponer un tema y decir ¿qué saben al respecto?, suelen preguntar algún ítem relacionado al tema”.*

Estudiante antiguo



*“(...) en las clases, los docentes realizan preguntas, por ejemplo están exponiendo el tema y a mitad de lo que están exponiendo **realizan una pregunta** para que nosotros podamos ir respondiendo”.*

Estudiante antigua



*” (Sobre la metodología sincrónica) el trabajo que el profesor realizaba era puntual. Primero, nos daba todo el tema **teórico** para poder refrescarnos un poco y de ahí entrábamos al tema **práctico** netamente; y finalizábamos tal vez con un refuerzo sobre el tema práctico que quedó pendiente, que no se entendió para poder reforzarlo un poco si había tiempo”.*

Estudiante nueva



*“Otra evaluación es **la participación que se tiene durante las clases en vivo**, o sea si realizas algún tipo de pregunta final como tipo de participación. Y, bueno, la participación de la **exposición de trabajo grupal** a través del zoom, que también se daba en la manera presencial, cada grupo tiene su horario para poder exponer que son veinte minutos a lo mucho”.*

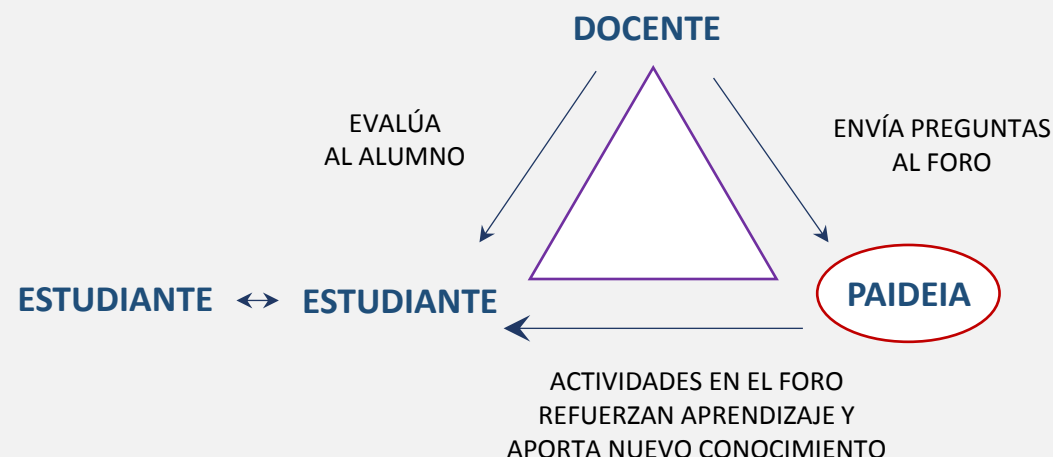
Estudiante antigua



RELACIÓN CON EL DOCENTE

METODOLOGÍA ASINCRÓNICA

En este punto se conocerá cómo el docente del INTE se relaciona con los alumnos a través de la metodología asincrónica, es decir, a través de los foros ubicados en la plataforma PAIDEIA. Se ha identificado que existen **apreciaciones positivas** sobre esta metodología ya que no solo **refuerza el conocimiento** obtenido en la modalidad sincrónica, sino que **aporta nuevo conocimiento** que es aplicado en las evaluaciones finales, tales como la exposición y el examen final. Asimismo, se ha identificado que esta metodología **promueve** no solo la interacción entre el docente y alumno, sino que permite que los alumnos se relacionen entre sí. Si bien no todos se hallan conectados al mismo tiempo, las dinámicas realizadas en el foro permiten que los alumnos respondan las preguntas del docente y comenten las respuestas de sus compañeros a modo de un debate *offline*, que si bien no es comparable con un debate *face to face*, este podría estar permitiendo conocer la experiencia y percepción de compañeros de distintas disciplinas. Asimismo, en el foro se comparten algunos videos que ayudan mejorar el dinamismo del desarrollo del foro. El uso de este recurso es bastante valorado por los estudiantes.





DOCENTE DEL INTE

El docente es un **actor clave** para la evaluación de las clases virtuales puesto que es la persona que va a **guiar** el desarrollo de las clases tanto en la modalidad sincrónica como asincrónica y, además, es quien va a **evaluar** al estudiante. Desde lo manifestado en las entrevistas, se ha identificado que los alumnos se muestran **satisfechos** con sus docentes, pues cuentan con **amplia experiencia laboral** y **amplio conocimiento** en el curso que dictan.

Es importante comentar que, si bien los alumnos antiguos mencionaron que la interacción **face to face** es difícil de suplantar, los docentes han hallado la manera de mantener el **dinamismo** a través del uso adecuado de recursos tecnológicos, los cuales le permiten al alumno interactuar de una nueva forma con docentes. Además, la **metodología** utilizada por el docente tanto en las clases en vivo como en los foros le permite al alumno adquirir nuevos conocimientos.

A continuación se muestran algunas apreciaciones de las y los alumnos sobre los docentes del INTE que dictan bajo la modalidad virtual.

Colaboradores	Calificados/as
Amplia experiencia laboral	
Manejo de tecnología y recursos	Didácticos/as
Amplio conocimiento en temas ambientales	
Atentos/as	Especializados
Brinda feedback	



DOCENTE DEL INTE

- Las y los alumnos valoran el **feedback** que realizan el docente. La **retroalimentación** es **clave** no solo para que el estudiante identifique qué aspectos puede mejorar, sino que gracias a los comentarios del docente puede ampliar su mirada y realizar un análisis más profundo del tema. Es una oportunidad para mejorar.
- Asimismo, se identificó que **la disposición del docente** para absolver dudas fuera del horario de clase permite que el alumno se sienta más **seguro** y **encaminado** al momento de presentar su trabajo final. Este apoyo, a modo de asesoría libre, que brinda el docente es muy bien valorado por las y los estudiantes.



*“El docente tuvo toda la **disposición de apoyarnos**, muy aparte de la hora en que nos dictaba las clases, y darnos alguna **orientación** para poder realizar nuestro trabajo final. Entonces eso también fue algo que hay que resaltar un sábado a mediodía, nos estuvo apoyando en su tiempo libre”.*

Estudiante nueva



*“Los docentes nos hacían un comentario de lo que nosotros veníamos realizando, creo que eso es algo importante porque cada comentario que te daba el profesor era una **oportunidad para mejorar**. Yo sí tengo, al menos, la convicción de que, nuestros trabajos sí eran evaluados y nos hacían ver aquellas cosas que analizábamos, te mostraban aquellas cosas que quizás no viste. Siempre es una **oportunidad para ampliar la perspectiva**”.*

Estudiante nuevo



METODOLOGÍA

ASINCRÓNICA

El desarrollo de los foros implica la formación de grupos constituidos por cinco (05) alumnos, quienes deben presentar un trabajo final. Desde la voz de las y los alumnos se rescata que esta metodología permite que los alumnos se organicen entre ellos para poder llevar a cabo el trabajo con final. En este proceso, al parecer los alumnos estarían **socializando de una nueva forma** fuera del horario de clases a través de reuniones por WhatsApp, Meet o Zoom, antes las coordinaciones se realizaban solo al finalizar las clases presenciales.

Por parte de los alumnos antiguos, se ha mencionado que el foro ha tomado **bastante protagonismo** bajo la modalidad virtual en comparación a las clases presenciales, pues antes era una herramienta opcional que no se tomaba en cuenta para la nota final. Si bien esta herramienta es valorada, desde la voz de estos estudiantes, se rescata el pedido de que estos cambios sean mencionados cuando deciden continuar los cursos que forman parte de la certificación gradual, pues esta actividad **requiere de tiempo** para (1) revisar las lecturas y (2) redactar las respuestas a las preguntas del docente. Asimismo, se pide ampliar la hora límite para subir respuestas, ya que varios de ellos trabajan y es un poco complicado responder rápido sin haber analizado a profundidad las lecturas. Todo ello se solicita con la finalidad de que los estudiantes puedan organizar su tiempo en casa.

APRECIACIONES POSITIVAS	APRECIACIONES PARA TOMAR EN CUENTA
• Complementa el aprendizaje obtenido en las clases en vivo • El foro como un ejercicio de análisis • Nueva forma de aprender • Nueva forma de socializar • Horario flexible	• Poco tiempo para revisar lecturas densas • La frecuencia diaria (foros) podría agotar al alumno • La hora límite para subir respuestas a los foros podría extenderse



DESDE LA VOZ DE LOS Y LAS ESTUDIANTES



*"Mediante el foro, debo **analizar** un caso de acuerdo a lo que el profesor plantea para la resolución de una pregunta, y mientras voy el resolviendo a la par puedo analizar mi propio caso, la propia lectura que me corresponde para hacer mi trabajo grupal, para el final de las clases que viene a ser una exposición. Entonces, mientras voy resolviendo las preguntas del foro, eso **me sirve para también usarlo en mi trabajo grupal**".*

Estudiante nuevo



*"(...) en el caso del foro, es bien práctico, te sale la cajita de texto y tú llenas las preguntas completas. Allí puedes ver también la **participación de los otros compañeros**, entonces es bien práctico".*

Estudiante nuevo



*"Cuando nos tocó un trabajo, yo creo que fue algo bastante sabio de los docentes, de que al grupo que nos tocó a nosotros, solamente nos desempañamos en el rubro minero y **nos asignó un sector hidrocarburos, que no tenía que ver con el minero** y fue una **gran oportunidad para aprender**, y todos aprendimos un montón acerca de este sector".*

Estudiante nuevo



*"En los foros se tratan **temas bastante prácticos** y es lo que sucede en la realidad y se hacen las preguntas porque no encontramos esas respuestas en los libros sino a través de **experiencias**. Entonces este te ayuda a ti también como para poder conocer un poco más que hacer si en algún momento se te presentara un similar o tal vez has pasado algo similar y ahora si sabes el porqué de lo que deberías haber hecho por ejemplo, **sí suma tu experiencia bastante**".*

Estudiante nueva



BALANCE DE LAS METODOLOGÍAS

METODOLOGÍA SINCRÓNICA

METODOLOGÍA ASINCRÓNICA

APRECIACIONES POSITIVAS	APRECIACIONES PARA TOMAR EN CUENTA
• Actividades propuestas por el docente mantiene la interacción docente - alumno • Uso adecuado de recursos tecnológicos y/o audiovisuales • Estudiantes pueden absolver dudas • Estudiantes reciben retroalimentación	• Conexión a internet • Evaluar el tiempo que se designa a las clases en vivo y a las preguntas de alumnos • No todos los docentes utilizan recursos audiovisuales.

APRECIACIONES POSITIVAS	APRECIACIONES PARA TOMAR EN CUENTA
• Complementa el aprendizaje obtenido en las clases en vivo • El foro como un ejercicio de análisis • Nueva forma de aprender • Nueva forma de socializar • Horario flexible	• Poco tiempo para revisar lecturas densas • La frecuencia diaria (foros) podría agotar al alumno • La hora límite para subir respuestas a los foros podría extenderse

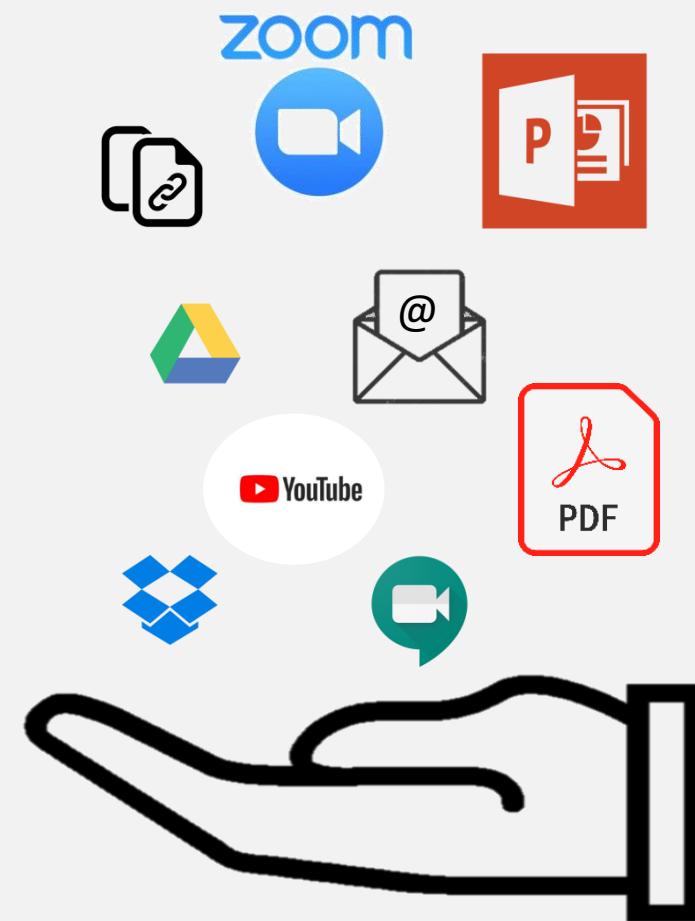


METODOLOGÍA

OTROS RECURSOS EXTERNOS PARA CLASES Y EVALUACIONES

Algunos docentes recurren a recursos y/o herramientas audiovisuales para llevar a cabo la clase y mantener la atención del alumno. El uso de **Power Point (PPT)** y **PDF (documentos, lecturas)**, ayudan a **visualizar teoría y ejemplos (casos)** que el docente muestra tras compartir su pantalla. Adicionalmente, el uso de **videos de YouTube tanto en la clase en vivo como en los foros** permiten captar la atención del alumno y de cierta manera mantener las actividades que se dictaban en algunas clases presenciales. Si bien no es utilizado por todos los docentes, este recurso es **bastante valorado por los estudiantes** puesto que no solo vuelve la clase más dinámica, sino que ayuda a procesar mejor el tema de clase. Es una herramienta que **facilita el entendimiento** de temas complejos. Es importante recordar que los estudiantes son de diversas disciplinas y no todos manejan un mismo lenguaje, por lo que el recurso audiovisual podría ser considerado como una **herramienta interdisciplinaria** que mejoraría el entendimiento de la clase.

Asimismo, se ha identificado que algunos docentes recurren a algunos recursos externos como **Google Drive o Dropbox** para mostrar algunas bases de datos que requieren ser mostradas a modo de ejemplo durante la clase en vivo.



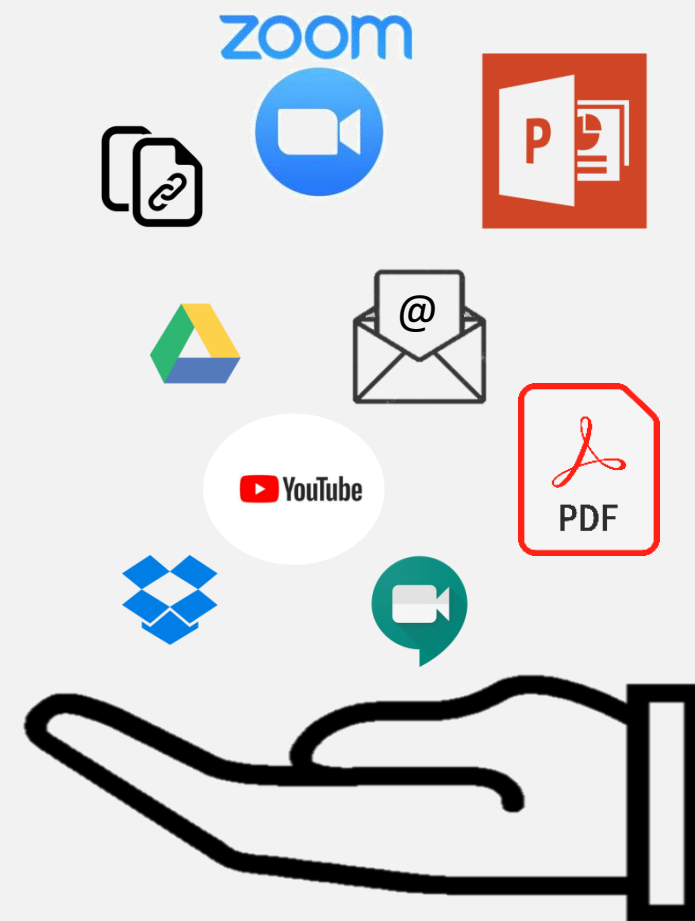


METODOLOGÍA

OTROS RECURSOS EXTERNOS PARA CLASES Y EVALUACIONES

Específicamente, las y los estudiantes rescatan la **utilidad** y **facilidad de uso** de las herramientas de la **plataforma Zoom** para llevar a cabo la clase en vivo. Algunas herramientas específicas como **compartir pantalla**, **levantar la mano** y el **uso del micro** permiten que la clase sea más interactiva y dinámica, pues permite que el alumno absuelva dudas o manifieste comentarios. En esta línea es importante que recordar, que el papel del o la moderadora de clase es **clave** para evitar que la clase se vea interrumpida por alguna falla de conexión o permisos de (des)activación de micro. Adicionalmente, es relevante mencionar que desde la voz de los y las estudiantes Zoom estaría creando un **atmósfera de cercanía** entre el docente y el estudiante.

Asimismo, se utiliza el **correo electrónico** para **notificar** las lecturas que se suben a la plataforma PAIDEIA e incluso los docentes comparten **links** (enlaces) de lecturas adicionales. Finalmente, se utiliza el correo electrónico como medio de consulta fuera del horario de clase, las cuales están relacionadas al trabajo final del curso. Las reuniones se concretan por medio de la **plataforma Meet**. Estos aspectos son muy bien valorados por los estudiantes.





DESDE LA VOZ DE LOS Y LAS ESTUDIANTES



*“Por el **correo electrónico** solicitábamos la disponibilidad del profesor y nos daba una hora y una compañera del grupo creaba la reunión en **Meet**”.*

Estudiante nueva



*“El **correo electrónico** se usa para compartir materiales adicionales por ejemplo: algunos docentes comparten mucho o dan mucho material adicional (**.pdf**) que ya es parte de su propia investigación, es un extra que lo hacen por correo o por **enlaces** también”.*

Estudiante nuevo



*“(Sobre los recursos externos) Los profesores utilizan el correo para absolver dudas y a veces comparten archivos o bases de datos que ellos tienen en **Dropbox** y **Google Drive**”.*

Estudiante antiguo



*“En cuanto a intervenciones el **Zoom** te ayuda mucho para **levantar la mano** e interactuar con el docente”.*

Estudiante antiguo



*“Yo le agregaría a los recursos, poner videos, sobre todo videos de temas ambientales, deben haber bastante, debe haber una videoteca, temas que haga que se pase más digerible el asunto, no sólo **PPT (texto)**. La profesora pasó un **video (Youtube)** en el foro y eso me pareció chévere pero fue en el primer curso”.*

Estudiante nuevo



BALANCE Y SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS CLASES NO PRESENCIALES



EVALUACIÓN DEL CURSO Y RETROALIMENTACIÓN

	EXPECTATIVAS SOBRE EL CONTENIDO DEL CURSO	ADQUISICION DE NUEVOS CONOCIMIENTOS	NIVEL DE APRENDIZAJE
	Evaluar/Buscar	Aprender	Aplicar
PENSAMIENTOS Y APRECIACIONES	• Aprender conceptos nuevos • Docentes calificados • Experimentar una nueva modalidad • Metodología interesante	• Conocer el paso a paso de las Evaluaciones de Impacto Ambiental • Conceptos básicos (teoría) • Análisis de casos (práctica) • Compañeros no comparten la experiencia práctica que obtienen en el campo laboral	• Satisfechos con los aprendido • Aplican sus conocimientos en el ambiente laboral • Entienden la mirada de otros profesionales • El vínculo <i>face to face</i> influye en el nivel de aprendizaje
CUMPLIMIENTO			
OPORTUNIDADES DE MEJORA	• Se podría uniformizar el uso de recursos audiovisuales por parte de los docentes	• En un futuro se podrían realizar visitas de campo (por ej. Visitar un relleno sanitario)	• Se valoraría tener las clases grabadas en PAIDEIA

Se cumple totalmente
Se cumple, pero podría mejorar
No se cumple, pero existen aspectos positivos
No se cumple



DESDE LA VOZ DE LOS Y LAS ESTUDIANTES



“Estoy adquiriendo **nuevos conocimientos**. Ahora ya entiendo los conceptos gracias a lo que estamos analizando ahora en el trabajo final (...) Por ejemplo, justo ahora en mi trabajo **puedo leer los resúmenes ejecutivos** de los Estudios de Impacto Ambiental, o sea yo los leía, pero solo me iba a la parte social. Ahora si los leo todos y entiendo cómo se plasman los conceptos”.

Estudiante nuevo



“Definitivamente es importante para mí **actualizarme profesionalmente** y definitivamente busco cursos que me permitan eso, entonces considero que este curso me sirve para desarrollar mi aspecto personal, pues me sirve para poder **potenciar más mis conocimientos**.

Estudiante nueva



“A veces yo tengo que analizar instrumentos de gestión ambiental y ver si estos son conformes con la normativa que viene a ser mi papel como abogada. A veces **se me dificultaba entender los conceptos**, pero ahora puedo entender los conceptos que ellos (biólogos, ingenieros) manejan, y **puedo entender mejor mis evaluaciones legales**”.

Estudiante nueva



“Para ser el segundo curso que estoy llevando de manera virtual con casi los mismo docentes no sentí como que tanta diferencia entre una clase presencial a una clase virtual, sentí que **la metodología de enseñanza es la misma** solamente que ahora lo ves a través de una pantalla y es igual, porque presentan la misma metodología de enseñanza: ejemplificando algunas cosas, mostrando las diapositivas. Entonces, me pareció un **ambiente familiar** que ya antes lo había llevado de manera presencial”.

Estudiante antigua

SATISFACCIÓN GENERAL

	BUSQUEDA DE INFORMACION	DECISIÓN	PAGO E INSCRIPCIÓN	ACCESO A LA CLASE	DESARROLLO DE LA CLASE	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 sólidas en los correos - Servicio telefónico amable	- Se recurre al apoyo INTE vía telefónica para concretar la inscripción. - Dudas sobre requerimientos	- Pago rápido y confiable - Envío de requerimientos sencillo vía correo - Contraseña PAIDEIA en suspenso	- Cantidad elevada de documentos en el correo - Personal administrativo para absuelve dudas de acceso a la clase (contraseña PAIDEIA) - El acceso no es sencillo para todos	- La plataforma Zoom facilita interacción - Se aprende mucho - Moderadora cumple rol importante - Fallas de conexión	- Se valoran el aporte de los ejercicios en los foros (casos prácticos) - Biblioteca virtual - Incomodidad tras no poder retroceder mientras descarga un archivo	- Contenido de materiales adecuado - Foro requiere de bastante tiempo - Docentes con experiencia - Retroalimentación
NIVEL DE SATISFACCIÓN							
							
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Evaluar la opción de agregar en la web, un espacio de preguntas frecuentes: costos, formas de pago, metodología sincrónica y asincrónica, certificación.	Incluir en la página web un video tutorial con todos los pasos del proceso de inscripción.	Enviar usuario y contraseña PAIDEIA rápidamente tras la inscripción al curso	- Organizar los documentos enviados - Evaluar la creación de un sílabo consolidado que incluya lineamientos - Los video tutoriales podrían funcionar mejor que el pdf para los estudiantes mayores	Revisar la conexión de internet del docente para evitar retrasos	- Agregar un buscador de lecturas, por curso o por docente (una forma más rápida) - Revisar el funcionamiento de la opción de retroceso en la plataforma.	- Evaluar el uso de recursos audiovisuales (videos) en la clase en vivo - Evaluar la hora límite para subir respuestas al foro - Recrear un espacio más interactivo.

Muy
satisfecho

Satisfecho

Poco
satisfecho

Insatisfecho





CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

- Las clases virtuales son percibidas como una oportunidad para aprovechar el tiempo en casa y actualizarse en temáticas ambientales. De esta manera, los alumnos buscan alcanzar sus metas personales y profesionales. Gracias al horario nocturno, los alumnos pueden trabajar y estudiar desde la comodidad de su hogar. Específicamente, esta es una oportunidad para que los alumnos que residen en otros departamentos ahorren tiempo y dinero.
- Además del servicio informativo de calidad que ofrece el personal del INTE, se ha identificado que otra ventaja es el uso de metodologías que se complementan. El *match* entre la metodología sincrónica y asincrónica permiten que los alumnos adquieran nuevos conocimientos aplicables en la vida real; sobre todo, en el ambiente laboral. El abordaje de las clases involucra conceptos teóricos y ejercicios prácticos.
- Por otro lado, se han identificado algunas desventajas relacionadas con la conexión a internet del docente. Sin embargo, estos inconvenientes son rápidamente solucionados por el/la moderador(a). Aquí se valora el rol que cumple este último actor cumple a lo largo del desarrollo de la clase, ya que estas fallas podrían generar incomodidad en el alumno. Adicionalmente, se menciona la inevitable comparación entre las clases presenciales y virtuales, específicamente, desde la voz de los alumnos antiguos. Al parecer, aspectos como la dinámica entre compañeros durante la clase podrían estar perdiéndose. En este punto es importante rescatar que el alumno valora muchísimo aprender no solo del docente sino también de las experiencias laborales de los compañeros.
- En cuanto a los hábitos de estudio, se ha identificado que todos utilizan laptops o computadoras de escritorio. El tamaño de la pantalla y la posibilidad de poder varias ventanas a la vez son características bastante valoradas en estos dispositivos. Si bien algunas características, como el tamaño del smartphone, dificultan su uso durante las clases o el foro, no se descarta la utilidad del smartphone en casos de emergencia.

CONCLUSIONES

- Durante el proceso de búsqueda de información, se ha identificado que los medios de comunicación son utilizados con ligeras diferencias por parte de los alumnos antiguos y nuevos. Los alumnos antiguos son clave para captar alumnos nuevos, pues recomiendan los cursos a sus amigos y/o colegas. Tras compartir la noticia de la nueva modalidad buscan descuentos en grupo. Es importante seguir reforzando el envío de correos a alumnos antiguos con información sólida sobre los nuevos cursos. Específicamente, los alumnos nuevos, más allá del seguimiento constante que realizan en la página web, se ha identificado que la publicidad en Facebook ha captado su atención. Es importante mantener actualizada la página web y promocionar los cursos en Facebook.
- Los criterios determinantes para elegir clases virtuales en el INTE son el carácter especializado de los cursos del INTE, el prestigio de la PUCP, la trayectoria del docente y las recomendaciones de amigos y/o colegas. El primer criterio permite diferenciar al INTE de otras instituciones que dictan cursos con temática ambiental desde una mirada más general. La adquisición de nuevos conocimientos a través de una adecuada metodología garantiza la recomendación a otros amigos y/o colegas .
- Con respecto al pago e inscripción, se ha identificado que la calidad de servicio por parte del área del informes y la plataforma de pago garantizan confianza y seguridad. Esta parte del proceso es calificada como rápida y fácil, mayormente es gracias al apoyo vía correo electrónico o vía telefónica que reciben los alumnos interesados. La página ofrece esta información pero al parecer, el alumno busca comunicación con el personal del equipo INTE para contrastar la información que visualizada.
- Las y los estudiantes valoran diversos aspectos del docente: amplia experiencia académica y profesional y dinámicos que brindan retroalimentación. Si bien algunos alumnos indicaron que los docentes no pueden resolver las dudas de todos por un factor de tiempo, otros estudiantes mencionan la disposición del docente para absolver dudas fuera del horario de clase vía correo e incluso reuniones por Zoom o Meet. Este aspecto es muy bien valorado por todos los estudiantes.

CONCLUSIONES

- Sobre la plataforma PAIDEIA, las y los alumnos valoran muchísimo la calidad de las lecturas que son compartidas en las carpetas del curso. Dicho material se encuentra bastante organizado y estructurado. Asimismo, la mayoría califica positivamente el acceso a los foros, ya que no solo permite complementar y reforzar lo aprendido en clase, sino que brinda nuevos conocimientos que sirven de ayuda en el análisis del trabajo final. Es importante mencionar que las y los estudiantes van captando la finalidad del foro a medida de que van participando en dicho espacio virtual.
- A modo de balance, las y los alumnos se muestran satisfechos con el aprendizaje obtenido en el curso bajo la modalidad no presencial. En una escala del 1 al 20 , donde 1 es nada satisfecho y 20 es muy satisfecho, los alumnos califican su satisfacción en un rango de 16 a 20 con promedio 18. Si bien se ha identificado que existe una calificación máxima, factores como la falta de tiempo para repasar las lecturas, para aprovechar la calidad del contenido de los materiales o para absolver dudas en clase generan frustración en los estudiantes.



RECOMENDACIONES



RECOMENDACIONES



- Mantener en constante actualización la página web del INTE , ya que es un medio al que todos los alumnos acuden independientemente del perfil. Asimismo, tras identificar que algunos estudiantes hallan la página del INTE a través del portal PUCP o de la Facultad de Derecho, se propone evaluar la posibilidad de incluir un enlace en la página web de otras facultades de la PUCP (Ingeniería, Comunicaciones, Geografía e incluso Ciencias Sociales), ya que los alumnos revisan constantemente estos medios. La elección de la facultad depende de la carrera a la que pertenecen los estudiantes. Por otro lado, se recomienda seguir promocionando los cursos vía Facebook a través de publicidad. Este medio tiene un alto alcance para captar nuevos alumnos.



- Es importante mantener la especificidad en el nombre de los cursos. El alumno muestra interés por conocer aspectos prácticos y concretos.
- Debido a que se ha identificado que, mayormente, las consultas están relacionadas a la metodología del curso (sincrónica, asincrónica, plataformas de uso, evaluaciones) se podría incluir en la página web un área de preguntas frecuentes que incluyan respuestas sólidas y estructuradas con respecto a los temas mencionados.
- El alumno antiguo comparte la noticia de esta nueva modalidad con amigos y/o colegas para buscar algún descuento grupal posteriormente. Se recomienda evaluar la opción de algún descuento grupal o descuento para los alumnos que refieran a un nuevo inscrito.



- Se podría evaluar la opción de incluir en la página web un espacio para que los alumnos compartan sus experiencias con respecto al proceso de pago y matrícula. De esta manera, el alumno podría sentir mayor seguridad y confianza.

RECOMENDACIONES



- Tras la inscripción vía web, el alumno recibe un mensaje de confirmación que anuncia la espera de un usuario y contraseña para el ingreso a PAIDEIA. Esta espera podría estar generando problemas al momento de acceder a la clase el mismo día, ya que se envía lo requerido días cercanos al inicio de clase. Se recomienda enviar usuario y contraseña el mismo día de inscripción o al día siguiente para que el alumno pueda acceder a la plataforma PAIDEIA en un modo de prueba. Asimismo se podría reforzar esta acción con un mensaje recordatorio “¿Ya accediste a la plataforma PAIDEIA? Evita retrasos en tu primera clase virtual”.



- Asimismo, días antes del inicio de clases se envía una guía temática. Varios alumnos valoran los documentos, ya que son bastante gráficos y a la vez detallados. Sin embargo, existen estudiantes que indican que conocen experiencias de compañeros de clase de edades más avanzadas que tienen problemas para acceder a la clase virtual. Frente a este escenario se propone revisar el formato del instructivo y evaluar la posibilidad de crear un videotutorial (*screen recording*) más amigable, para que todos puedan acceder con la misma facilidad.
- En esta parte del proceso, también se ha identificado que la cantidad de documentos, enviados al correo días antes de clase, varían entre 3 y 5 archivos, según lo expresado por los estudiantes. Ante esto, se percibe confusión tras tener tantos documentos que no estarían siendo revisados en su totalidad. Se propone reorganizar y reducir la documentación. E incluso se podría adicionar una opción en PAIDEIA que permita el acceso a dichos documentos reorganizados. Se rescata la necesidad de incluir en el silabo algunos lineamientos clave que le permitan al alumno conocer los límites de hora y fecha para que no se vea afectada su evaluación, nota final y entrega del certificado. Este aspecto es tomado en cuenta para evaluar su continuidad en el curso

RECOMENDACIONES



- Se recomienda mantener la presencia del moderador durante la clase, pues es un actor clave para mantener una dinámica fluida entre el alumno y docente durante la clase en vivo.



- Sobre la plataforma PAIDEIA, se recomienda revisar la opción de retroceso (“de sub-carpeta a carpeta” o “de lectura a carpeta”). Al parecer, la plataforma no les permite retroceder durante la búsqueda de archivos. En esta línea, sería interesante incluir un buscador de lecturas que permita hallar los archivos fácil y rápidamente. Se podría filtrar a través de *keywords* y autor. Por otro lado, se valoraría tener acceso a las clases grabadas en PAIDEIA, estos videos no tienen que ser descargables. Lo que el alumno valora es oír la clase nuevamente.



- Se recomienda evaluar la opción de ampliar el límite de horario para las repuestas del foro. Todos los alumnos trabajan durante el día y la tarde. La revisión de lecturas requiere de un tiempo especial no solo para poder redactar repuestas que permitan obtener una buena calificación, sino para compartir respuestas que aporten al aprendizaje de los demás compañeros.
- Sobre la metodología sincrónica, se ha identificado que no todos los docentes utilizan recursos audiovisuales como videos en complemento al ppt. El uso del los vídeos es muy bien valorado por los alumnos para recrear un ambiente más dinámico. Se recomienda uniformizar el uso de este recurso por parte de todos los docentes.

INFORME

“Experiencia de alumnos matriculados en cursos virtuales en el INTE ”

Elaborado para el Instituto de Ciencias Naturales, Territorio y Energías Renovables

30 de julio de 2020



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ





ANEXOS





EL INTE FRENTE A OTRAS INSTITUCIONES

Desde la voz de las y los estudiantes, se ha mencionado que no existen muchas instituciones que brindan cursos virtuales sobre temáticas ambientales de manera tan especializada y específica como lo realiza el INTE. Sin embargo, se ha identificado que existen **tres (03) instituciones**, que ofertan cursos virtuales con cierto matiz ambiental. **ESAN** ofrece cursos relacionados al sector minero, pero son abarcados de manera genérica. Gracias a la experiencia de un alumno se ha identificado que existe cierta disconformidad en la metodología y la tardía entrega de certificados. Otra institución mencionada es la **Universidad Pacífico**, la cual no es elegida porque el curso de interés formaba parte de un programa de especialización, en dicho programa se abarcaba el curso de manera bastante general. En este caso, se puede ver que el carácter específico del abordaje temático tiene mayor peso que el prestigio de la institución. Finalmente, se menciona al **Grupo CESAP**, el cual no fue elegido, porque no se halló el curso de interés. Esto permite identificar que el INTE cuenta con una amplia oferta de cursos.



CRITERIOS VALORADOS	INTE	ESAN	PACÍFICO	CESAP
CANALES INFORMATIVOS ACTIVOS	X	X	X	X
METODOLOGÍA	X			X
PRESTIGIO	X	X	X	
ENTREGA DE CERTIFICACIÓN	X	X	X	X
CURSOS ESPECÍFICOS DE TEMÁTICA AMBIENTAL	X			

EXPERIENCIA EN OTRA INSTITUCIÓN: ESAN

EXPERIENCIA ESAN*

Se han identificado algunos **puntos clave** en la experiencia de un alumno que llevo un curso sobre sector minero en **ESAN****.

- **Atención** del área administrativa y de informes
- **Cursos especializados** en temática ambiental
- **Relación** con el docente
- **Metodología**
- **Puntualidad** en la entrega de certificados

“(...) en ESAN lleve el curso sobre el mismo tema y solamente me brindó una perspectiva, digamos una perspectiva completa, pero superficial”.

“ESAN todo era la parte expositiva y solamente había un examen final, al término del curso, como que yo he podido ver en el INTE es muy importante que cada cosa que aprendes te la evalúan de manera casi inmediata. Así, los conocimientos se van grabando más”.

Al parecer **la fidelidad y confianza del alumno hacia la institución** estaría siendo reforzada a partir del grado de participación de dos actores claves: el **docente y el personal de área administrativa**. Desde lo manifestado, en ESAN la relación no es tan fluida a pesar de que los alumnos se pueden comunicar vía correo de forma rápida con los alumnos fuera del horario de clase. Además, el área administrativa de ESAN podría estar no respondiendo lo correos y olvidando enviar las certificaciones de manera puntual.

LA RELACIÓN ENTRE EL ALUMNO Y LA INSTITUCIÓN

A diferencia del INTE, la metodología está basada **solo** en evaluaciones expositivas virtuales y un trabajo final, **no existen evaluaciones más analíticas que permitan profundizar** más en el tema. A diferencia del INTE, en ESAN la evaluación no es continua.

METODOLOGÍA DE LA CLASE

La búsqueda de información sobre los cursos en ESAN se realizan a través de la **página web** al igual que INTE.

La diferencia se hallaría al momento de buscar información: **la atención por parte del personal** de informes. A diferencia del INTE, en ESAN no se estaría enviando información adicional sobre los cursos que ofrecen: aspectos que complementen lo hallado en la web. Es importante brindar **nueva información que detalle el contenido el curso**.

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

Un **criterio diferenciador** es la cantidad de cursos con temática ambiental que se pueden hallar en las páginas web de cada institución. A diferencia del INTE, ESAN no cuenta con una lista de **cursos especializados**. En esta institución os cursos se abarcan de manera general a pesar de que podrían llevar un **nombre similar**.

DECISIÓN E INSCRIPCIÓN



*Experiencia de un alumno que llevó curso virtual de temática ambiental (sector minero) en ESAN.

** Para más información: <https://www.esan.edu.pe/mineria/>