

INFORME

“Experiencia de alumnos no matriculados en clases de Chino Mandarín en el Instituto Confucio PUCP”

Elaborado para

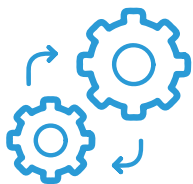


07 de julio del 2020





Objetivo y Metodología



Ficha Técnica Perfil de los actores



Principales Hallazgos



Perfiles de los y las estudiantes



Experiencia del estudiante no matriculado



Ventajas y desventajas de las clases no presenciales



Percepción sobre China y su relación con el estudio del Idioma Chino Mandarín



Satisfacción general sobre el servicio del Instituto Confucio



Conclusiones Recomendaciones



OBJETIVO Y METODOLOGÍA

FICHA TÉCNICA

Objetivo general	Conocer las expectativas respecto a los cursos y programas que dicta el Instituto Confucio PUCP																												
Tipo y técnica	Estudio cualitativo, a través de entrevistas semi-estructuradas																												
Participantes	6 estudiantes no matriculados, distribuidas de la siguiente manera:<table><tr><th>SEXO</th><th>EDAD</th><th>NIVEL</th><th>PERFIL</th></tr><tr><td>Hombre</td><td>14</td><td>Básico 4</td><td>Alumno sin experiencia en clase virtual</td></tr><tr><td>Mujer</td><td>21</td><td>Básico 5</td><td>Alumna con experiencia en clase virtual</td></tr><tr><td>Hombre</td><td>30</td><td>Avanzado 1</td><td>Alumno sin experiencia en clase virtual</td></tr><tr><td>Mujer</td><td>24</td><td>Intermedio 3</td><td>Alumna con experiencia en clase virtual</td></tr><tr><td>Mujer</td><td>22</td><td>Básico 4</td><td>Alumna con experiencia en clase virtual</td></tr><tr><td>Mujer</td><td>23</td><td>Básico 3</td><td>Alumna con experiencia en clase virtual</td></tr></table>	SEXO	EDAD	NIVEL	PERFIL	Hombre	14	Básico 4	Alumno sin experiencia en clase virtual	Mujer	21	Básico 5	Alumna con experiencia en clase virtual	Hombre	30	Avanzado 1	Alumno sin experiencia en clase virtual	Mujer	24	Intermedio 3	Alumna con experiencia en clase virtual	Mujer	22	Básico 4	Alumna con experiencia en clase virtual	Mujer	23	Básico 3	Alumna con experiencia en clase virtual
SEXO	EDAD	NIVEL	PERFIL																										
Hombre	14	Básico 4	Alumno sin experiencia en clase virtual																										
Mujer	21	Básico 5	Alumna con experiencia en clase virtual																										
Hombre	30	Avanzado 1	Alumno sin experiencia en clase virtual																										
Mujer	24	Intermedio 3	Alumna con experiencia en clase virtual																										
Mujer	22	Básico 4	Alumna con experiencia en clase virtual																										
Mujer	23	Básico 3	Alumna con experiencia en clase virtual																										
Universo	Estudiantes no matriculados en Chino Mandarín bajo en el Instituto Confucio de todos los niveles.																												
Instrumento	Guía de entrevista																												
Trabajo de Campo	Del 05 de junio al 22 de junio del 2020																												



PRINCIPALES HALLAZGOS



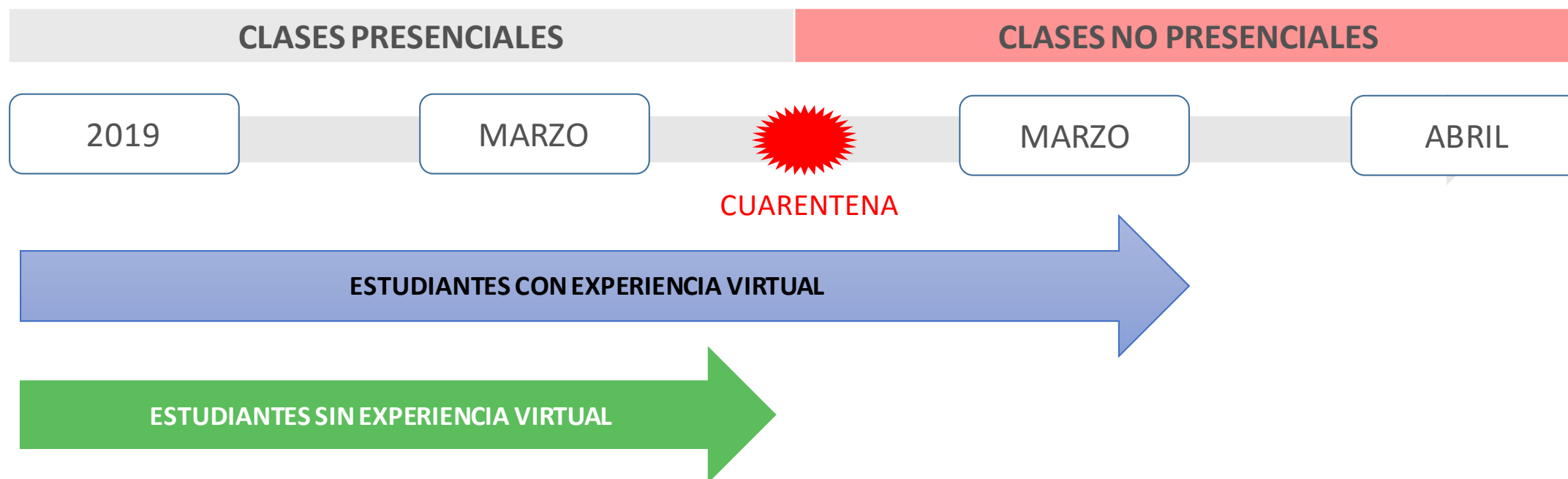


PERFILES DE LOS Y LAS ESTUDIANTES NO MATRICULADOS



PERFILES DE ESTUDIANTES NO MATRICULADOS

Para el presente estudio, se han identificado dos perfiles de estudiantes no matriculados. Esta clasificación varía de acuerdo a la experiencia en las clases brindadas por el Instituto Confucio bajo la modalidad no presencial. Los **estudiantes con experiencia virtual** son quienes estuvieron matriculados durante el mes de marzo de manera presencial y experimentaron clases y evaluaciones finales durante el mismo mes bajo la modalidad no presencial. Los **estudiantes sin experiencia virtual** son quienes estuvieron matriculados durante el mes de febrero o antes y; por ende, solo han experimentado clases presenciales. Ambos perfiles no se encuentran matriculados actualmente.



PERCEPCIÓN DEL CURSO DESDE CADA PERFIL

ESTUDIANTE CON EXPERIENCIA VIRTUAL

Es quien experimentó el cambio de modalidad del curso de chino mandarín debido a las restricciones impuestas por el gobierno. Este contexto obligó al alumno a completar el curso bajo la modalidad no presencial, por lo que **solo experimentó algunas clases y evaluaciones finales**. Este perfil es clave para conocer las **primeras experiencias**, tanto positivas como negativas de las clases no presenciales. En esta línea, es importante rescatar **la disposición** que mantiene el docente para resolver las dudas del alumno durante la clase no presencial, sin embargo, se ha podido identificar que aún se tiene que **estructurar y ordenar** la forma en cómo intervienen los estudiantes, pues al parecer se estarían realizando muchas preguntas durante la clase lo que estaría generando que el tiempo de las clases se reduzca. Por otro lado, se ha podido saber que si bien los docentes mantienen el **dinamismo de las clases**, existen factores externos como problemas de red que afectan directamente el grado de aprendizaje del alumno. Siendo este uno de los principales factores por el cual los estudiantes **cuestionan su continuidad** en el curso bajo la modalidad no presencial.



*“No me matriculé en este ciclo, porque justo nos faltaba algunas clases creo que 1 o 2 y luego venía el examen escrito y el examen oral, en esas primera y segunda clase el internet al estar muy colapsado, no pude seguir bien a la profesora. Se cortaba el sistema por internet y eso no me gustó. **No podía comprender fácil** porque cuando volvías, la profesora estaba en otra cosa y no podía entenderle. Esto fue uno de los principales motivos (por el que no me matriculé), pensé que esto iba a pasar rápido, **por eso dejé este ciclo**, pero ya tengo que continuar el otro”.*

PERCEPCIÓN DEL CURSO DESDE CADA PERFIL

ESTUDIANTE SIN EXPERIENCIA VIRTUAL

Es quien solo ha experimentado clases presenciales en el Instituto Confucio. Este perfil es clave para conocer algunas expectativas sobre las clases no presenciales, ya que no han tenido experiencia previa en dichas clases. Mantener la **interacción docente – alumno** es un aspecto bastante valorado, ya que esperan que el docente sepa expresarse para lograr una óptima comunicación con el estudiante a través de una plataforma virtual como Zoom. Asimismo, también consideran importante que durante las clases no presenciales se permita la **intervención de los alumnos** para aclarar dudas y/o aprender de las intervenciones de sus compañeros. En este sentido, la modalidad no presencial es vista como una **oportunidad para aprender** en un nuevo espacio. La modalidad no presencial debería mantener el **espacio de cercanía** que se percibe en la modalidad presencial, para ello sería necesario que los recursos tecnológicos se complementen con el dinamismo y la disposición del docente. La modalidad virtual sería una experiencia que evalúa la **autonomía** de cada persona, puesto que prestar atención a la clase depende de cada alumno, ya no existe un profesor que llame la atención si alguien se distrae.



*“(Sobre la modalidad no presencial) Hay muchas cosas que puedan intervenir, como la **calidad de la señal**, el audio el video Yo creo que si el profesor se expresa de la misma manera como lo haría en clase y bueno, el que los otros alumnos estén o no estén atentos, **ya depende de cada quien**, cada uno ya se interesa por lo que quiere aprender. Más que nada eso, porque si es a distancia, **permite comunicar y te permite atender las dudas** que puedan tener los otros alumnos creo que estaría bien, o sea, realmente mayor diferencia no debería haber más que eso”.*



PERCEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE CHINA



PERCEPCIÓN POSITIVA DE CHINA

INSTITUTO DE
OPINIÓN
PÚBLICA



-  Reconocida como **potencia mundial** y líder dentro del mercado internacional, y competitivamente superior frente a países europeos.
-  País de **oportunidades económicas y laborales**, a favor del desarrollo de las empresas, lo que se percibe como garantía de crecimiento profesional.
-  Reconocida por su **capacidad de reacción** y respuesta **ante crisis** nacionales e internacional, así como por su disciplina para el logro de metas.
-  País **solidario** que comparte sus conocimientos, tecnología e información, y brinda oportunidades a extranjeros interesados en su cultura e historia.

*"en estos últimos años China se ha desarrollado bastante (...) **es un país que comercializa bien y tiene industrias bien desarrolladas** (...) cada vez hay más empresas [chinas] que están entrando en los **ranking de las empresas más grandes**"*

*"[Es un buen país], porque, en estos casos en donde los demás países tratan de buscar la cura [del COVID], **China está exportando mascarillas** a diferentes países **para ayudar.**"*

*"Hasta ahora si, porque sigue siendo uno de los **primeros países que se han vuelto a recuperar** de todo lo que está pasando [debido a la pandemia]"*

PERCEPCIÓN NEGATIVA DE CHINA

INSTITUTO DE
OPINIÓN
PÚBLICA



Especulaciones acerca del origen de COVID-19 y circulación de noticias sobre la responsabilidad de China al respecto de la pandemia.



Potencial **choque cultural**: el trato interpersonal poco empático y distante, y estilo de vida con cierta restricción para tomar decisiones



Algunos perciben a China como un **país ligeramente hermético**, poco abiertos a otros estilos de vida foráneos

*“Bueno hay **bastantes teorías sobre si fue casual** [el COVID], yo en verdad creo que China sí pudo tratar mejor la situación [de la pandemia] desde un inicio y, si sabían que era muy contagioso, **podían advertir**”*

*“...lo que **no me gusta de China**, a veces, es ese sentimiento de frialdad que tienen, la **poca empatía** que muestran **entre ellos mismos** y es algo que, por ser latinoamericana, no lo veo común”*

*“A veces siento que [China] **debería abrirse más al mundo**, quizás ellos, sienten que hay motivos para quedarse con lo que tienen, de manejar su propia tecnología y su estilo de vida (...)”*

EVALUACIÓN DE CHINA Y EL CHINO MANDARÍN



Oportunidades económicas y profesionales

Potencia mundial

Resiliente ante crisis

Solidario

Especulación y responsabilidad por el COVID

Choque cultural

Hermético



Teniendo en cuenta el contexto de aislamiento y de emergencia sanitaria, se ha identificado algunas especulaciones sobre la responsabilidad de China frente a la pandemia. Sin embargo, esta **percepción negativa** en ningún momento **no resulta determinante** para la elección de estudiar chino mandarín.

Por el contrario, la percepción de China sigue siendo altamente favorable, dado que es considerada como un **país de muchas oportunidades económicas y de crecimiento profesional**. De hecho, ante la crisis sanitaria y económica, perciben a China como un país con capacidad de respuesta y líder en el mercado internacional.



*“La perspectiva que tenía sobre China no ha cambiado, sé las ventajas que tiene vivir allá, y ser parte de alguien que hable su propia lengua, pero tengo muy en cuenta que **China continental** en específico **tiene muchas restricciones que yo personalmente no apoyo (...)**, pero **sí siento que en China te da un montón de posibilidades y el idioma chino mandarín te da muchas más**”*



EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE NO MATRICULADO



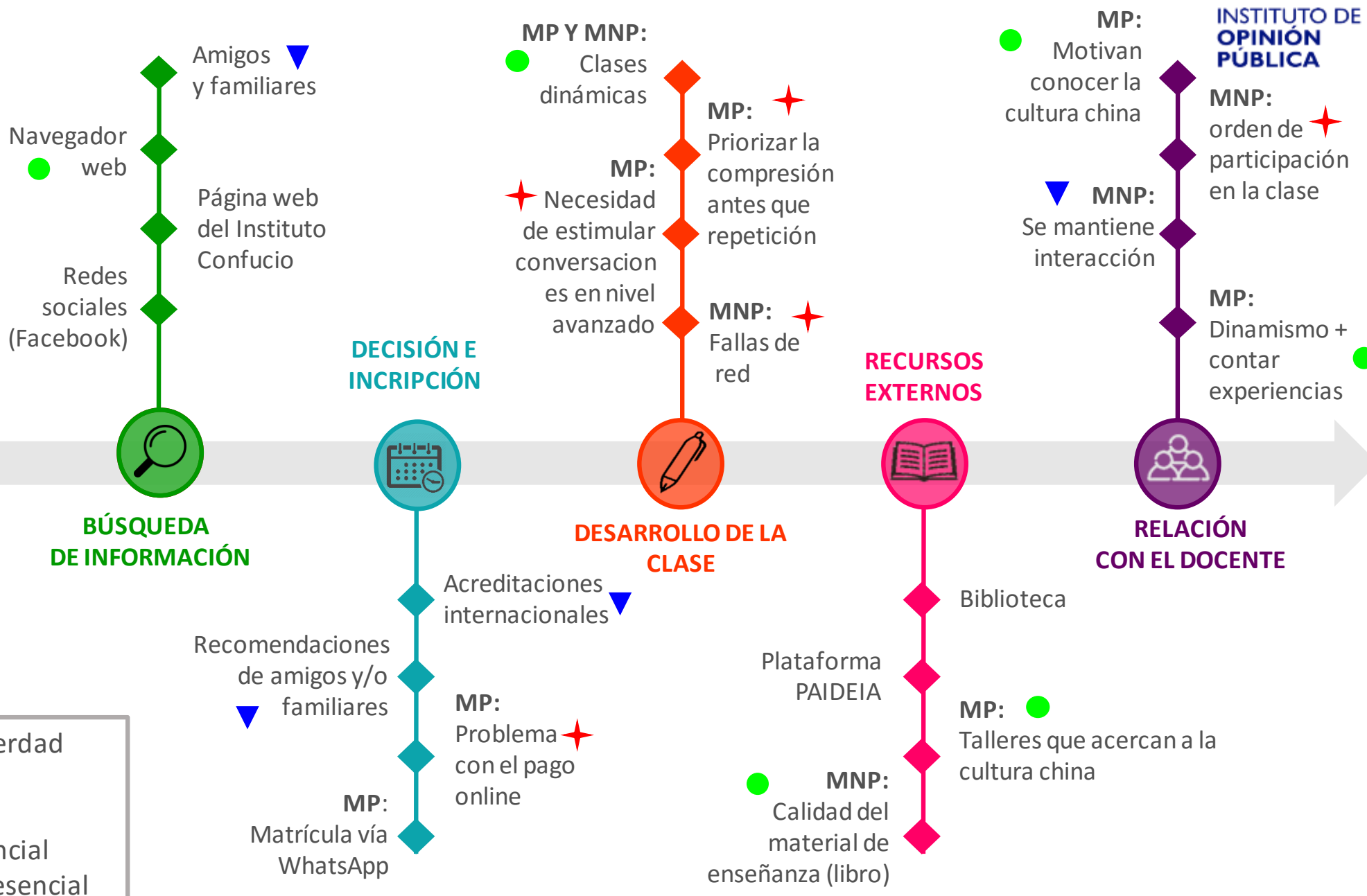
EXPERIENCIA EN LAS CLASES NO PRESENCIALES

Para conocer más sobre la experiencia de las y los estudiantes en las clases presenciales y no presenciales, se mostrarán **cinco (05) puntos de contacto entre el Instituto Confucio 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 bajo las dos modalidades: **presencial y no presencial (virtual)**. 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 buscar información sobre el Instituto Confucio o mientras se desarrollan las clases presenciales y no presenciales. 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



▼ Momento de la verdad

✦ Dolor

● Deleite

MP: Modalidad Presencial

MNP: Modalidad No Presencial

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE CENTROS DE CHINO MANDARÍN

CANALES INFORMATIVOS

Sobre los medios que informan sobre el Instituto Confucio se han hallado actores y redes. Los **amigos y familiares** de los estudiantes cumplen un rol bastante importante, puesto son quienes comparten su experiencia en las clases de chino mandarín y recomiendan dicho centro de estudios. **El navegador web** permite buscar abiertamente la oferta de institutos que brindan clases de chino mandarín. Es importante mencionar que el Instituto Confucio aparece dentro de las primeras opciones, lo que permite mayor impacto al público. La **página web del Instituto Confucio** permite conocer los precios, acreditaciones, horarios y frecuencias de las clases de chino mandarín. Otro canal donde se ha buscado información, ha sido **Facebook**. Desde lo expresado por una de las entrevistadas, solo es necesario colocar “chino mandarín” para que se pueda hallar al Instituto Confucio en las redes. Finalmente, se ha identificado que **la publicidad fuera de las instalaciones** ha tenido un impacto positivo a pesar de ser un canal informativo casual.



*” Me enteré de los centros que dictan chino mandarín por **recomendaciones**, porque **mis amigos** también estudian ahí, en Confucio, y también porque mi colegio quedaba cerca”.*

AMIGOS Y/O
FAMILIARES

NAVEGADOR WEB

PÁGINAS WEB

FACEBOOK

PUBLICIDAD EN EL
INSITUTO CONFUCIO

CRITERIOS DETERMINANTES PARA ELEGIR UN INSTITUTO QUE BRINDA CLASES DE CHINO MANDARÍN

Desde la voz de las y los estudiantes, se ha podido identificar que existen algunos criterios que determinan la elección de un instituto que brinda clases de chino mandarín independientemente de que sean clases virtuales o presenciales. La **metodología de enseñanza** es el criterio más valorado, ya que le permite al alumno aprender y entender el chino mandarín. Es un criterio determinante para la continuidad en el programa. Los **docentes nativos** son los actores principales, pues desarrollan las clases y aplican determinadas metodologías. Desde los alumnos se valora que los docentes **cuenten sus experiencias** vividas en China. Las **acreditaciones internacionales** son importantes, porque permite evaluar la calidad de enseñanza y sus oportunidades en el extranjero. El **precio** también es factor importante, su relevancia ha aumentado en el contexto de pandemia por COVID 19. Actualmente es uno de los motivos por los cuales algunos alumnos preferirían no matricularse, pues creen que la virtualidad es menos costosa.

CLASES PRESENCIALES	CLASES VIRTUALES
METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA	
DOCENTES NATIVOS	
ACREDITACIONES	
PRECIO	
CERCANÍA	
INFRAESTRUCTURA	POCO ALUMNADO



CRITERIOS DETERMINANTES PARA ELEGIR EL INSTITUTO CONFUCIO

METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

La **metodología de enseñanza** está asociada a las **estrategias y recursos** que utiliza el docente para llevar a cabo la clase. Este criterio es **bastante valorado** tanto para las clases presenciales como para las clases virtuales. Según las y los estudiantes, la metodología es **clave** para que el alumno pueda sentir que **progresa y aprende** en cada nivel de chino mandarín. La metodología se vincula directamente con el **(des)interés del alumno por continuar o no** en un instituto.

DOCENTES NATIVOS

Los docentes son los **actores más importantes** de una institución puesto que son quienes imparten conocimiento y guían a sus alumnos durante la clase. En este contexto, se ha mencionado que es muy importante que los docentes no solo conozcan la cultura china sino que sean nativos de China, ya que así pueden contar **experiencias propias de la cultura** e incentivar el interés en el alumno. Este criterio es determinante para ambas modalidades.

CERCANÍA

La cercanía es un criterio **bastante valorado** por los estudiantes para elegir clases presenciales de chino mandarín. Muchas veces, el **tráfico** y las responsabilidades laborales de los estudiantes no permiten asistir a un centro de estudios que se encuentre muy alejado. Por estos motivos, se **valora la continuidad** de las clases no presenciales.

PRECIO

Debido al contexto en el que nos encontramos, el precio es un criterio **sumamente valorado** para elegir clases virtuales. En algunos casos, los estudiantes deben cubrir las pensiones de la universidad o aún no tienen la certeza de un trabajo fijo. Desde la voz de los y las estudiantes, se solicita algunos incentivos de descuento para la **continuidad** de sus estudios.



MOTIVACIONES PARA ESTUDIAR CHINO MANDARÍN



ASPECTOS QUE AL
COMPLEMENTARSE
SATISFACEN AL
ESTUDIANTE



UTILIDAD EN EL ÁMBITO PERSONAL

- Conocer y entender el trasfondo de la cultura china
- Entender el idioma
- Afición por la cultura china (series, películas)
- Entablar nuevas relaciones interpersonales
- Autonomía (no depender del traductor)

UTILIDAD EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

- Comunicación con los gerentes o clientes chinos
- Oportunidades laborales
- Oportunidades de estudio (becas, convenios, tratados Perú - China)

IMPORTANCIA DE ESTUDIAR CHINO MANDARÍN

POSICIONAMIENTO DE CHINA A NIVEL MUNDIAL

Desde lo comentado por los y las estudiantes, la importancia del chino mandarín se enmarca en el posicionamiento que ha ido obteniendo china a nivel mundial en el último siglo. Este aspecto comprende no solo al **aspecto económico y comercial**, sino al tema **cultural - lingüístico**. En primer lugar, China se está expandiendo comercialmente en todo el mundo, lo que ha generado oportunidades laborales en empresas peruanas dedicadas a la exportación. Este contexto fomenta el deseo de que las personas quieran aprender chino mandarín para que así, puedan comunicarse con sus jefes y/o clientes. La necesidad no solo se manifiesta en **hablar** el idioma sino en **entenderlo y escribirlo** para poder lograr una comunicación más fluida con su entorno laboral. En segundo lugar, el interés por estudiar la cultura china a través del idioma es un factor importante para que los alumnos puesto que les permite **conocer el trasfondo cultural y entender la percepción del otro**.

*"El chino mandarín es un idioma muy **solicitado** en negocios internacionales, tenemos bastantes acuerdos, bueno China tiene bastantes **acuerdos comerciales** y es un país que está creciendo últimamente en el último siglo y su importancia del idioma es para mí bastante importante, aprender tanto el inglés, que ya yo lo manejo, como el chino que bueno vamos en un nivel básico todavía".*



INSTITUTO DE
OPINIÓN
PÚBLICA



POSICIONAMIENTO DE CHINA A NIVEL MUNDIAL

- Idioma comercial con muchos hablantes en el mundo
- China está expandiendo comercialmente por todo el mundo



VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS CLASES NO PRESENCIALES



VENTAJAS DE LAS CLASES NO PRESENCIALES

AHORRO DE TIEMPO Y ENERGÍA

- Ayuda a distribuir la carga académica o laboral
- Facilita tener un horario flexible
- Ayuda a evitar estresores de la vida cotidiana: tráfico, colas de espera

ACCESO INMEDIATO A OPORTUNIDADES DE APRENDIZAJE

- Posibilidad de estudiar sin importar el lugar de vivienda

ACCESO A RECURSOS VIRTUALES DEL IDIOMAS

- Fácil acceso a libros digitales de calidad
- Grabaciones de las sesiones sincrónicas
- Nuevo dinamismo

AMPLIACIÓN DE CONTACTOS

- Aumento de redes profesionales
- Nueva forma de socialización
- Posibilidad de comprender y acercarse genuinamente a personas de China



VENTAJAS DE LAS CLASES NO PRESENCIALES

Una de las principales ventajas refiere a **la comodidad** de aprender desde el hogar. Gracias a **la flexibilidad de horarios**, los estudiantes podrían aprovechar su tiempo al máximo acorde a sus necesidades, distribuir su tiempo según sus cargas académicas y/o laborales. De esta manera, pueden escoger el horario de preferencia que les permita organizar su rutina diaria.



"Una de las ventajas sería la distancia, ya no tengo que estar invirtiendo en calcular la distancia, y el tiempo. Quizás sea [una ayuda], también que el horario es más flexible. Ahora puedo adaptarme un poco más a mis clases"

En la misma línea anterior, las clases no presenciales **no requieren un traslado de un lugar a otro**, así varios estudiantes estarían invirtiendo el tiempo de viaje en otras actividades académicas, como el estudio de idiomas. Como consecuencia, los estudiantes experimentarían **menores niveles de estrés propios de la rutina** de vivir en Lima, tales como el tráfico, congestión vehicular y las largas colas de espera de atención en los centros de enseñanza. Esto resulta crucial, pues les permitiría tener un tiempo de calidad dedicado al estudio del idioma chino. Un aspecto importante dada la complejidad del idioma.



"Ahorras bastante tiempo, yo pienso que en la modalidad a distancia no hay eso del trajín, de que tengo que ir o tengo que salir temprano, o tengo que alistarme para ir, en la modalidad a distancia al menos sería"
"...a otras personas les queda bien, porque así pueden manejar sus tiempos mejor (...) eso es una buena ventaja que no tienes que ir hacia el lugar y puedes manejar tus tiempos, también porque el tráfico en Lima es lo peor [que vives] para ir a tus clases"

VENTAJAS DE LAS CLASES NO PRESENCIALES

Muchos de los estudiantes no matriculados señalan que una de las ventajas es que llevar una clase no presencial, **permite el acceso a múltiples recursos de aprendizaje**. Esta característica de **disponer inmediatamente** de materiales y libros de calidad es altamente valorada, en comparación de obtenerlos de manera presencial. Además, según el tipo de plataformas virtuales usadas en los centros de idiomas, existe la posibilidad **grabar las sesiones de clases**, lo que les permite repasar y estudiar los contenidos de enseñanza con mayor libertad y flexibilidad.



“...en la modalidad a distancia al menos sería bueno que dejaran las clases por Zoom del Instituto Confucio grabadas como para volver a repasar esos temas, que ya pasaron (...), porque al menos en la grabación el alumno va a poder volver a ver lo que no entendió en la clase”

Siguiendo con el acceso a recursos para el aprendizaje del idioma, se pudo identificar que otra ventaja es el **uso de aplicativos y/o herramientas interactivas**, pues no solo facilita el desarrollo de la clase, sino que puede volverse **más dinámica**. Si bien no todos los estudiantes han llevado los cursos no presenciales del idioma chino, algunos mencionan ejemplos relacionados al tema, tales como los juegos competitivos a través de Socrative, el uso de chat en Zoom y el uso dinámico del PPT.



“Había un profesor que con “Socrative”, la aplicación el profesor te daba preguntas y tú tenías que seleccionar cuál es la palabra correcta, tenías puntos, es como una mini competencia que te ayuda a estudiar para la siguiente (...) eso era muy didáctico para mí”.

VENTAJAS DE LAS CLASES NO PRESENCIALES

Finalmente, se ha identificado que una ventaja adicional relacionada con el dominio del idioma chino: la **ampliación de redes y contactos**. Algunos estudiantes, especialmente adultos, reconocen el potencial de aprender el idioma chino para aumentar la red de contactos profesionales, más allá de la modalidad de enseñanza. En efecto, el progresivo dominio del idioma permitiría **comprender y socializar de manera más espontánea** con las personas procedentes de China, lo que repercute en mayores oportunidades laborales.



“...en el trabajo, porque tendría el tema de ventaja de a veces para comunicarme con gente de China por correo, más que nada, aunque, eso siempre lo hago en inglés, este, para poder entender cuáles son sus inquietudes en cuanto a envíos y cosas así, es una ventaja laboral”

DESVENTAJAS DE LAS CLASES NO PRESENCIALES

LIMITADA PARTICIPACIÓN DEL ESTUDIANTE

- Menor posibilidad de realizar consultas y absolver dudas
- Escasa oportunidad para socializar entre estudiantes

CONEXIÓN A INTERNET INESTABLE

- Inestabilidad de red:
 - ✓ Se retrasa el desarrollo de la clase
 - ✓ Perjudica la comunicación entre docente y estudiante
 - ✓ Podría afectar el aprendizaje del estudiante



AUSENCIA DEL VÍNCULO CARA A CARA

- El contacto directo permite absolver dudas de manera privada.
- Posibilidad interrupción de clases



DESVENTAJAS DE LAS CLASES NO PRESENCIALES

La principal desventaja es **la inestabilidad de la conexión a internet**. Si bien es un factor externo al control de las instituciones educativas, la saturación de la red **puede afectar** el desarrollo de la clase y el aprendizaje de los estudiantes. Algunas expectativas sobre las consecuencias más frecuentes serían las **interferencias en la comunicación entre docente y estudiante**, los cierres abruptos de la plataforma virtual durante las evaluaciones o ejercicios académicos, y los cortes de audio y video durante las sesiones sincrónicas.



“Problemas de conexión más que nada, que a veces se le cierra el programa, eso más que nada, sobre todas en las evaluaciones de esta semana, he tenido un par esta semana y varios han tenido problemas con ese tema”

A raíz de la inestabilidad de la red, a los estudiantes les resultaría difícil recibir una adecuada retroalimentación sobre su desempeño académico, o bien, los docentes no podrían evaluar con facilidad el desarrollo de habilidades de comunicación y expresión oral de los estudiantes. Así, estas fallas técnicas podrían condicionar y **afectar negativamente los niveles de satisfacción de los estudiantes** sobre la calidad de la enseñanza recibida por el centro de idiomas.



“[En la modalidad a distancia,] una gran desventaja, al menos en curso como idiomas es que el profesor no puede avanzar con la gramática, o si es que se pierde la conexión en mi casa, o en la casa del profesor, porque también me ha pasado, se te pierde la explicación [de lo que estabas aprendiendo]”

DESVENTAJAS DE LAS CLASES NO PRESENCIALES

Considerando que la sociedad se encuentra en un contexto de aislamiento, la **ausencia de la interacción cara a cara** generaría una serie de desventajas. Según las expectativas de los estudiantes, no siempre disponen de un espacio silencioso ni adecuado para las horas de estudio, no podrían establecer un vínculo de plena confianza con el docente, no existirían espacios privados para absolver sus consultas o dudas fuera del horario de clases, tendrían menos oportunidades de socialización entre sus compañeros, y menos posibilidades de disfrutar directamente de los eventos culturales realizados en el Instituto Confucio.



“cuando iba presencialmente, acababa la clase o antes de que entraran [los profesores] a la clase, porque los profesores eran muy puntuales, (...) entonces uno tenía la opción de poder hacerles consultas antes de la clase y después de clase, para no intervenir mucho durante la clase”

Al comparar con la modalidad presencial, desde la voz de las y los estudiantes, se identifica la **falta de espacios (informales) de socialización** entre estudiantes y entre docente y estudiantes. Esta condición derivaría en que los estudiantes sientan menos confianza para emitir su opinión, realizar intervenciones de manera voluntaria y compartir sus aportes durante las clases sincrónicas. Cabe señalar que la confianza en el docente es clave para el logro de aprendizajes.



“[Si bien no he llevado clases a distancia en el Instituto Confucio], en caso de las clases de la universidad, por ejemplo, si he visto que falta bastante participación, creo que no sé si seamos tímidos, pero creo que [la participación se] fomenta un poquito más cuando el profesor conoce a los alumnos, o al menos sabe su nombre”



SATISFACCIÓN GENERAL



SATISFACCIÓN GENERAL

	PRESTIGIO	EXIGENCIA	CALIDAD DEL MODELO EDUCATIVO	PRECIOS
PENSAMIENTOS Y APRECIACIONES	• Respaldo del PUCP • Certificaciones y acreditaciones internacionales • Mejor posicionado frente a la competencia	• Los niveles en el Instituto Confucio son progresivos • El idioma es complejo, desafiante y se ajusta a elementos relevantes de la cultura en China	• Enseñanza de alto nivel • Prioriza la memorización • Aprendizaje enfocado en la dimensión vivencial del docente	• Precios razonables, o promedio a acorde al mercado • En comparación con otros, es un poco alto
NIVEL DE SATISFACCIÓN				
				
				
OPORTUNIDADES DE MEJORA	• Mayor visibilidad de las credenciales internacionales • Mayor visibilidad del Instituto Confucio	• Por momentos, el nivel de los estudiantes en un misma clase es muy desigual, lo que dificulta las actividades grupales	• Mejora con la incorporación de la plataforma PAIDEIA • Incorporar otras herramientas interactivas: Socrative, Kahoot!	• Cambiar la percepción de menor valor del curso bajo modalidad virtual

Muy
satisfecho

Satisfecho

Poco
satisfecho

Insatisfecho



SATISFACCIÓN GENERAL

	DOCENTES	INFRAESTRUCTURA DIGITAL	PROCESO DE MATRICULA	RELACIÓN COSTO BENEFICIO
PENSAMIENTOS Y APRECIACIONES	• Atentos y dispuestos a ayudar • Docentes amables • Didácticos • Nativos o con experiencia en China	• Por experiencia previa, Zoom con problemas de conexión. • PAIDEA muy valorado	• Proceso de pago lento • Dificultades para el pago con tarjeta • Ficha de matrícula vía WhatsApp era tortuoso	• En la modalidad presencial, el beneficio es alto. • Oportunidad de crecimiento profesional
NIVEL DE SATISFACCIÓN				
				
				
				
OPORTUNIDADES DE MEJORA	• Dificultades para estimular o regular la participación de los estudiantes vía Zoom • Uso de metodologías más allá de la memorización	• Las interferencias pueden obstaculizar el aprendizaje del idioma, sobre todo, la expresión oral	• Se podría trabajar en la rapidez de respuestas • No incorporar protocolos complicados • Habilitar un portal de pago intuitivo	• Dado que la escasa o nula experiencia con el curso no presencial, no emiten una calificación

Muy
satisfecho

Satisfecho

Poco
satisfecho

Insatisfecho





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES



El aprendizaje del **chino mandarín** se basa en dos motivaciones esenciales: un **deseo intrínseco por comprender** y disfrutar de la **cultura china**, y una **motivación instrumental** por ascender dentro de su organización o **ampliar sus oportunidades laborales** a nivel nacional e internacional.

Además del acceso al mundo comercial y de negocios que permite el chino mandarín, consideran el **Instituto Confucio** como la **entidad educativa con mayor prestigio** y mejor posicionada en el mercado de centros de idioma chino.

Entre los **determinantes** para **elegir el Instituto Confucio**, el principal aspecto diferenciador es la presencia de **docentes nativos o peruanos** con credenciales internacionales y **con experiencias de vida en China**, sin importar el tipo modalidad de enseñanza (presencial o virtual).



Antes de la pandemia, la **cercanía al centro de estudios** (o trabajo) y el **precio** por la **experiencia cara a cara** eran aspectos valorados. Ahora, en el periodo **post-pandemia**, los **criterios más valorados** serían la inmediatez, el **acceso a recursos** virtuales, y la **metodología de enseñanza** dinámica.

Cabe señalar que la **percepción sobre China suele ser positiva**. Es considerado como país líder en el mundo de los negocios y comercio, **potencia mundial**, orientado a resultados y resistente ante crisis. Esta percepción **motiva** parcialmente **a los estudiantes de continuar** con sus estudios de **chino mandarín** en el Instituto Confucio.

CONCLUSIONES



Sobre las **ventajas** de aprender chino bajo la **modalidad virtual**, las clases virtuales son percibidas como una oportunidad para **aprovechar el tiempo** acorde a las necesidades y **responsabilidades académicas y/o laborales**.

Además, gracias a la **flexibilidad de horarios** (2 o 3 veces a la semana), los estudiantes tienen expectativas de lograr **sus objetivos personales** y profesionales.

Según sus expectativas, las clases virtuales en el **Instituto Confucio** permitirían un **acceso** inmediato a recibir una **enseñanza de calidad**, acceso a libros de calidad avalados internacionalmente, y más posibilidades de **ampliar sus redes personales** y **contactos** profesionales.



Sobre la **principal desventaja** de estudiar chino en **modalidad virtual**, se identifica la **inestabilidad de conexión a Internet** que podría perjudicar la comunicación docente-estudiantes, limitar la participación de los estudiantes y **afectar el desarrollo** de las habilidades de **comunicación y expresión oral**.

Haciendo un **balance general** sobre la experiencia de los estudiantes en el Instituto Confucio, se sienten **satisfechos** con la calidad del **modelo educativo**, el perfil de **docentes**, y el **prestigio** internacional. Por otro lado, la satisfacción con la infraestructura virtual y el proceso de matrícula aún necesitan mejorarse.

RECOMENDACIONES



Dado que el **Instituto Confucio** es percibido como una entidad de prestigio, sería ideal diseñar **estrategias de comunicación** que visibilicen su atributo diferenciador: los **docentes nativos** o con experiencia de vida en China.

Por motivos de la inestabilidad del Internet, se recomienda **grabar algunas sesiones sincrónicas** con el fin de que los estudiantes puedan repasar el contenido de las clases.

En la misma línea, sería ideal que el **acceso** a las grabaciones de clases sea **solo a través de la plataforma PAIDEIA**, resguardando la propiedad intelectual del Instituto Confucio.



Sobre la **metodología** de enseñanza, sería importante que, en los niveles intermedios y avanzados, se fomente estrategias **didácticas orientadas a la autonomía** de los estudiantes para aprender chino mandarín.

Asimismo, para el uso de **plataformas sincrónicas** (Zoom), se sugiere continuar con la presentación de **eventos alusivos a la cultura** e historia de China, pues era un **elemento atractivo** de la experiencia presencial.

RECOMENDACIONES



Teniendo en cuenta que el estudiante recurre solo al **correo electrónico** y los mensajes vía **WhatsApp** para realizar su proceso de inscripción y matrícula, sería ideal diseñar un **protocolo de atención intuitivo, amigable y fácil** para los estudiantes para el proceso de matrícula.

A la par se sugiere **supervisar las fallas técnicas** que puedan presentar las plataformas virtuales, así como concentrar esfuerzos en la atención, contención del estudiante y solución de los problemas técnicos.



INFORME

“Experiencia de alumnos no matriculados en clases de Chino Mandarín en el Instituto Confucio PUCP”

Elaborado para



07 de julio del 2020

