

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



La influencia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el
perfil de la generación de los Millennials en el discurso educativo de la
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)

Tesis para optar el grado de Magíster en Sociología

AUTORA

Ileana Lorena González Fernández

ASESOR

Robin Thierry Florent Cavagnoud

LIMA – PERÚ

Octubre, 2020



A Cocó y Mamín,
Papá Carlos y Mamá Carmen;
Mom and Dad, y
a todos aquellos que rompieron
esquemas en épocas de cambio.

Índice	
Resumen de la investigación	4
Introducción.....	5
1. Planteamiento del problema	9
1.1 Contextualización inicial	9
1.1.1 La globalización y la sociedad red	9
1.1.2 La tecnología y su avance en Latino América.....	11
1.1.3 Avance de la tecnología en el Perú.....	15
1.1.4 El impulso tecnológico en los jóvenes y el espacio educativo .	19
1.1.5 El nivel educativo superior universitario en el Perú y su transformación digital.....	22
1.2 Estado del arte	29
1.2.1 Estudios sobre la educación superior como fenómeno social 29	
1.2.2 Estudios sobre el impacto de las tecnologías de información en el nivel de educación superior	32
1.3 Objeto de estudio	35
1.4 Pregunta general de investigación	37
1.5 Preguntas específicas de investigación	37
1.6 Objetivos de estudio	38
1.6.1 Objetivo general	38
1.6.2 Objetivos específicos	38
2 Hipótesis	39
2.1. Hipótesis General	39
2.2 Hipótesis específicas	39
3 Marco teórico	41
3.1. Los ecosistemas tecnológicos y digitales	41
3.2. Teoría de la Conectividad y Conectivismo	45
3.3. Bauman y la modernidad líquida	47
3.3.1 Valores en los jóvenes y la modernidad líquida	48
3.3.2 Modernidad líquida y educación	51
3.4 El problema de las generaciones	52
3.4.1 Conceptualización	52
3.5.2 Características Generacionales	54
3.5 El discurso educativo	57

4	Metodología	58
4.1	El enfoque cualitativo.....	58
4.2	Tipo de investigación.....	60
4.3	Caso de estudio.....	63
4.3.1	La generación de los Millennials.....	65
4.3.2	Los portadores del discurso educativo.....	67
4.4	Técnicas para el recojo de información.....	69
4.5	Técnicas para el análisis de la información.....	71
5	Hallazgos	73
5.1.	El discurso educativo de la UPC.....	73
5.1.1	Pilares educativos.....	73
5.1.2	El discurso educativo de la UPC: innovación y transformación digital 76	
5.1.3.	El ecosistema digital de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC.....	79
5.2	El desarrollo de las TIC desde el discurso docente y trabajador administrativo de la UPC.....	90
5.2.1.	Proceso de adaptación de docentes y alumnos a los procesos de integración de las TIC en el aprendizaje.....	91
5.2.2	Proceso de adaptación de docentes y alumnos a la nueva infraestructura tecnológica en las aulas.....	98
5.2.3	Proceso de adaptación de los docentes al nuevo discurso metodológico de la universidad: nuevas prácticas pedagógicas ...	100
5.3.	El perfil generacional <i>millennial</i> y su influencia en el discurso educativo de la UPC desde el discurso docente y administrativo.....	107
5.3.1	El perfil general del estudiante Millennial en el Perú.....	107
5.3.2	Perfil del estudiante Millennial: caso UPC.....	110
5.3.3	Perfil del estudiante Millennial en la UPC desde el discurso docente y administrativo.....	114
5.4	Principales tensiones en la propuesta educativa de la UPC.....	120
5.4.1	Tensiones identificadas entre docentes, alumnos y el uso de la tecnología.....	120
5.4.2	Mercantilización” del espacio y servicios universitarios.....	126
6.	Discusión de resultados	135
6.1	Sobre la influencia de la tecnología en el discurso educativo de la UPC.....	135
6.2	Sobre la influencia del perfil millennial en el discurso educativo de la UPC.....	138

7. Conclusiones	141
8. Recomendaciones para futuras investigaciones	144
Bibliografía	147
Anexos	156

Índice de tablas

Tabla 1 Anchos de banda requeridos según tipo de aplicaciones	12
Tabla 2 Últimas tendencias en transformación institucional: universidades (en %).....	26
Tabla 3 Prioridades de inversión dentro del presupuesto de las IES en TI (en %).....	27
Tabla 4 Elementos de un ecosistema digital.....	42
Tabla 5 Elementos de un ecosistema digital.....	43
Tabla 6 Características de cada generación.....	55
Tabla 7 Características específicas.....	68
Tabla 8 Proceso de adaptación a la integración de las TIC al discurso educativo	92
Tabla 9 Bienes culturales de la generación Millennial en el Perú	109

Índice de figuras

Figura 1 Índice de Digitalización en 2017	14
Figura 2 Usuarios de Internet en el Perú entre los años 2007-2016	15
Figura 3 Usuarios de Internet a nivel regional	16
Figura 4 Velocidad de la conexión a internet/ Mbps en el Perú (2007-2016).....	17
Figura 5 Lugar desde dónde se conectan los peruanos a Internet	18
Figura 6 Evolución del número de universidades en el Perú	24
Figure 7 Hitos de la innovación tecnológica en UPC	77
Figure 8 Gestión de competencias digitales en la UPC	80
Figure 9 Ecosistema Digital de Aprendizaje	85
Figure 10 Tensiones y polarizaciones de los modelos de Educación Superior. (Basados en Cantidad y Calidad).....	131

Resumen de la investigación

Uno de los retos más grandes que afronta nuestra sociedad actual es la fuerza e importancia que se le da a los avances tecnológicos y al proceso de transformación digital de las sociedades y sus diferentes instituciones. Estos cambios han penetrado todos los niveles de nuestra vida, relaciones y las principales estructuras de nuestra sociedad. Una de ellas, es la educativa, y en especial en el nivel de educación Superior.

La forma cómo socialmente la tecnología ha transformado los campus universitarios ha sido impulsada, por un lado, por un interés de mantenerse a la vanguardia de las transformaciones tecnológicas globales, y, por otro lado, por el afán de captar mayor alumnado de una generación que ha nacido sumergida en estos avances tecnológicos.

Por ello, la presente investigación, situada entre los años 2018 y 2019, tiene como objetivo general analizar la influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el discurso educativo universitario, desde la perspectiva de aquellos que se encarga de hacerlo llegar a los estudiantes, es decir, los docentes y personal administrativo, aquellos que también han pasado por un proceso de transformación digital institucional.

En este estudio nos centraremos en una de las universidades que ha crecido en población en los últimos años y que ha tenido como público objetivo, una generación con un estilo de vida en la que la tecnología juega un rol principal: la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Introducción

Desde que comencé mi práctica educativa como docente, hace casi diecisiete años, fui testigo de cómo, poco a poco, ese mundo de la enseñanza y aprendizaje, y las diferentes estructuras que conformaban la institución educativa se iban transformando por la entrada vertiginosa de la tecnología; al principio con mero interés instrumental, pero poco a poco, transformaría no solo la misma práctica, y el centro de las reflexiones educativas, sino también las formas en que sus actores se interrelacionaban y comunicaban. Nuevos valores se introdujeron, transformando los espacios estáticos tradicionales en espacios dinámicos y atemporales. Lo presencial y el *face to face*, han sido reemplazados progresivamente, y de acuerdo a los niveles de digitalización de las instituciones, por las conexiones a distancia, y/o los espacios virtuales; la cultura de innovación y diseño digital, se han convertido en una necesidad de todo espacio creativo y cultural, penetrando en diferentes esferas de nuestra vida.

En este sentido, no es casualidad que los avances tecnológicos, desde la segunda mitad del siglo XX, hayan generado transformaciones no sólo en su mismo campo, sino en la economía, las estructuras sociales, la salud, etc., demandando el cumplimiento de nuevas y diferentes necesidades producto del surgimiento de la sociedad de la información, que vio en la expansión del uso de recursos como el Internet, una nueva forma de conectividad que transformó la sociedad.

Actualmente, tenemos una sociedad verdaderamente conectada, una sociedad en red que busca coexistir con estas nuevas necesidades y demandas. Si bien

esta noción de sociedad de la información se basa en los progresos tecnológicos, existe una noción que implica una dimensión más social, ética y política, la sociedad del conocimiento. En este sentido, los progresos tecnológicos tanto en el campo de tecnologías digitales y de telecomunicaciones han impactado radicalmente en el tipo de conocimiento que se requiere en la sociedad.

Es por esta razón, que las demandas de esta nueva sociedad del conocimiento afectan directamente a todas las instituciones, pero de manera significativa a las estructuras educativas. Sobre ello la UNESCO advertía en su informe mundial del año 2005 que tanto las sociedades de conocimiento, valores y prácticas de creatividad e innovación tendrían un papel significativo en el cuestionamiento de modelos establecidos y las nuevas necesidades de una sociedad que demandaría mayores procesos de colaboración e innovación (2005).

Entonces, las instituciones y estructuras educativas tradicionales han tenido que vivir un proceso de transformación particular, dependiendo de sus posibilidades. Esta nueva sociedad de la información y del conocimiento ha afectado los diferentes niveles de educación básica, pero también uno que consideramos significativo para esta investigación: el nivel de educación superior. En este nivel es donde convergen las necesidades y demandas de la sociedad y los nuevos requerimientos de las nuevas generaciones con el objetivo principal de desarrollar las competencias necesarias para el aprendizaje, para la vida y el desempeño futuro como miembro activo de la sociedad. El nivel de educación superior, y en especial, las universidades, se convierten en

verdaderos generadores del nuevo conocimiento. Es un lugar especial donde el individuo se relaciona con el conocimiento dentro de nuevos ecosistemas de aprendizaje, apoyados con infraestructura tecnológica que en algunos casos es más significativa que en otras. La educación superior y los espacios de encuentro que genera, actualmente reciben a las nuevas generaciones, como fuente de nuevas colectividades. Estas comunidades presentan una forma distinta de acercarse a la información y al conocimiento, pero también, con un acceso prácticamente ilimitado e inmediato a la información.

En esta investigación, consideramos significativa el análisis de un ejemplo de esta realidad, también por ser el nivel educativo de mayor crecimiento en los últimos años en el Perú, ya que actualmente existen 51 universidades públicas y 89 privadas (Benavides, León, Haag & Cueva, 2015, p. 23). Por ello, decidimos analizar la influencia que han tenido las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el discurso educativo de una universidad en particular. Para ello, hemos elegido a una institución, que, a nivel de discurso, ha logrado una llegada significativa a estas nuevas generaciones que están accediendo a la universidad, y vienen utilizando herramientas tecnológicas en los entornos y procesos de formación, además de haber generado nuevos espacios de interacción, de producción de conocimiento y de socialización. La institución que cumplía con estos requerimientos fue la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Sin embargo, hoy en día, hemos visto que las nuevas tecnologías se han convertido en un tema central en la sociedad a raíz de la emergencia sanitaria mundial. En el caso de este estudio, situado entre los años 2018 y 2019,

analizaremos los niveles alcanzados hasta ese momento por la institución elegida impulsados solo por sus mismas políticas internas y no por el contexto de emergencia. Así logramos describir la naturaleza de los servicios tanto académicos como administrativos, sus iniciativas y paradigmas de innovación y tecnología que influyen directamente en la formación de sus estudiantes, y por ende, de una fuerza de trabajo que se integrará al mundo laboral en un corto tiempo.

El presente trabajo de investigación se encuentra dividido en siete partes. En primer lugar, se desarrollará el planteamiento del problema, con las formulaciones de interrogantes relacionadas al problema central de la investigación, así como las justificación teórica-práctica. En seguida, se plantearán el objetivo general y los objetivos específicos de la presente investigación. Luego, se formularán la hipótesis general y las hipótesis específicas que guiarán este estudio.

A continuación, se expondrán las teorías sociológicas y del aprendizaje y sus relaciones con el objeto de estudio que conforman el marco teórico de esta investigación. Posteriormente, se explicará la metodología que se empleó en la investigación. En el siguiente acápite, se describirán y analizarán los hallazgos sobre el tema, los cuáles estarán organizados de acuerdo a los objetivos de la investigación, y a las categorías que de esta se han generado.

Luego, se presentarán una sección de discusión de resultados, para luego finalizar con las conclusiones de la investigación, validando así la hipótesis y las interrogantes planteadas desde el inicio. Finalmente, se presentará la bibliografía que ha guiado este estudio y los anexos más importantes.

1. Planteamiento del problema

1.1 Contextualización inicial

1.1.1 La globalización y la sociedad red

En los últimos veinte años todos hemos sido testigos del proceso de globalización y el desarrollo de los avances tecnológicos. Hemos visto cómo se han ido unificando diferentes mercados económicos, abriendo fronteras, y construyendo diferentes redes basadas en nuevos valores globales. Se han abierto nuevos espacios de interacción, y nuevas formas de organización de alcance universal. En el año 2007, Giddens definía este proceso como globalización:

Un proceso político, tecnológico, cultural y económico el cual, se ha visto influenciado por las innovaciones producidas en el ámbito de las comunicaciones, desde finales de los años sesenta (p. 7). De esta forma, se ha vuelto posible la comunicación instantánea “de una esquina del mundo a otra (p. 8).

Pero, ¿qué es aquello que “conecta” a una esquina del mundo a otra? Podemos plantear que es “el acceso a redes digitales o Internet. Estas redes son globales porque su capacidad de reconfiguración que no posee límites” (Castells, 2006, p. 49); en ese sentido, son estas redes digitales las que definen a la sociedad red que es también, una sociedad global. Esta nueva estructura social es una estructura dinámica y “altamente maleable a las fuerzas sociales, la cultura, la política y las estrategias económicas” (Castells, 2006, p. 50).

Estos procesos ya habían sido analizados antes, y se vuelven relevantes desde el punto de vista sociológico por la complejidad de las redes que se generan y

cómo impactan en la vida de las personas. Este proceso de globalización, ha sido acompañado por el desarrollo tecnológico y el acceso a la información con este mismo alcance global. Este paradigma tecnológico, que incluye diferentes tipos de innovación de productos y sistemas, tiene su mayor valor en el momento que sus insumos lograron universalizarse, y su alcance fue aún mayor. En este caso, el mayor insumo de nuestra era está en la información y el conocimiento, que se viene expandiendo en estas nuevas redes y adquiriendo un valor que lentamente comienza a tener apropiación universal.

Muchos grupos económicos y sociales manifiestan que esta universalidad es relativa, que, a su vez, que se generan nuevos espacios y avances tecnológicos, estos generan otras desigualdades y un acceso limitado a ciertos recursos y tecnología. Sin embargo, es evidente que existe un componente socio-económico en esta universalidad que en los últimos veinte años ha tenido un crecimiento constante.

A nivel mundial, por ejemplo, según estadísticas de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), los indicadores en el uso y las suscripciones a los servicios tecnológicos como Internet y teléfonos móviles, están en alza. (Anexo 1). Por ejemplo, en el año 2018, el 51.2% de la población mundial tuvo acceso y utilizó Internet. Es decir, más del 50% de la población mundial se encuentra conectada actualmente y es partícipe de las diferentes redes de conocimiento. Hablamos de un cambio radical en la forma de acceder al conocimiento que antes se limitaba solo a espacios formales de educación.

Es innegable entonces, que la tecnología, la nueva conectividad y el acceso ilimitado a la información por parte de las nuevas generaciones determinen

nuevas formas de relacionarse con el conocimiento. Nuestra investigación busca analizar este escenario global, y su influencia en las prácticas cotidianas de conectividad en el contexto educativo.

1.1.2 La tecnología y su avance en Latino América

En los últimos años, los países de Latinoamérica han alcanzado avances muy significativos en el acceso y uso de tecnologías. Muchos de ellos han implementado políticas y programas para el desarrollo de infraestructura, pero, sobre todo, se han impulsado los programas de educación y de digitalización de los servicios públicos. Desde el 2006, a nivel Latinoamérica “se duplicaron con creces los usuarios de Internet, pasando de un 7% a 54,4% de la población en el año 2015; por ello, existen más de 700 millones de conexiones a telefonía móvil, con más de 320 millones de usuarios únicos” El incremento de las conexiones en América Latina fue el tercero más grande entre las regiones del mundo, con una tasa de crecimiento anual de 77% entre 2010 y 2013 (CEPAL, 2016, p.11).

Este aprovechamiento se debe a la mejora en el acceso, y en materia de velocidad y latencia. En la tabla 1, se presentan los anchos de banda que se necesitan por actividad tecnológica en América Latina, y que se planean implementar en el próximo quinquenio:

Tabla 1 Anchos de banda requeridos según tipo de aplicaciones

Proyectos Mozilla Ignite y US Ignite	Ancho de banda requerido
Manufactura avanzada	Entre 38 y 74
Preparación para emergencias y seguridad	Entre 6 y 18
Educación y capacitación	Entre 38 y 74
Tecnología de la salud	Entre 38 y 74
Redes limpias de energía y transporte	Entre 2 y 3
Monitoreo de clima y aviones	Entre 38 y 74
Uso de video interactivo en 3D	Entre 77 y 148

Fuente: Yanyan Zhuang y otros "Future Internet bandwidth trends: an investigation on current and future disruptive technologies. Technical report No TR-CSE-2013-04, Departamento de Ingeniería e Informática, Escuela Politécnica Superior de Ingeniería, Universidad de New York, 2013

Como observamos, la proyección del uso de banda requerido para los proyectos de educación y capacitación es tan importante como los del sector de emergencias y seguridad, aeronáutico y de manufactura. Los países tienen que prever ello y promover el acceso y la implementación de políticas que aseguran estas velocidades de banda para sus usuarios. Esto se plantea como un reto para América Latina, pues aún existen brechas en el acceso al servicio de Internet. Sin embargo, actualmente existe la necesidad de progresar hacia "un mercado único digital regional que permita adquirir escala y desarrollar economías de red para competir en el mundo de plataformas globales (eLAC, 2018, p.13).

Según *Americas Market Intelligence*¹, Latinoamérica es el tercer mercado más grande de Internet, detrás de Europa y Asia. Existen 385 millones de

¹ *Americas Market Intelligence* es una consultora que genera, dentro de sus servicios, reportes sobre Latino América para sus clientes y para conocimiento público. Estos documentos se pueden consultar en: americasmi.com/about-ami/analyses/

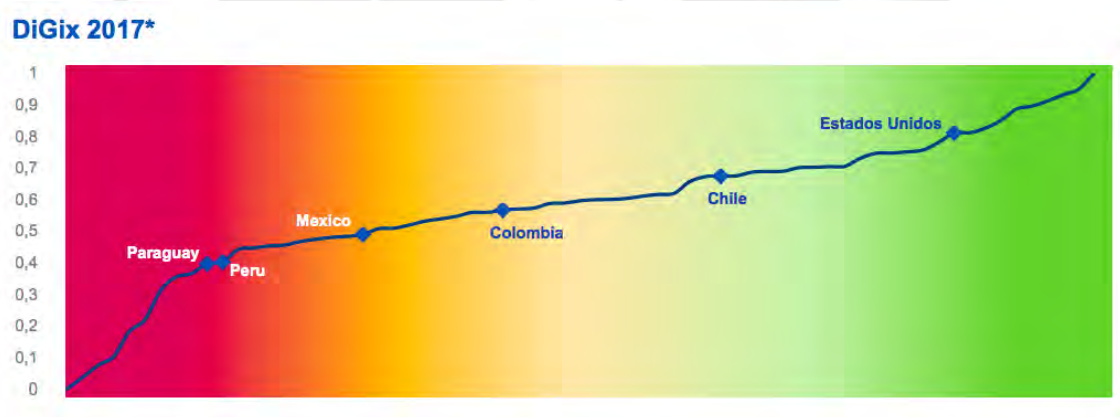
usuarios en América Latina, que representan a 10,3 % de usuarios en el mundo. Según esta misma fuente, para el año 2019, existirán 245 millones de personas usuarios de *smartphones* en Latinoamérica. También, según Frost & Sullivan, se proyecta que las ganancias del mercado de servicios digitales alcancen los 4, 37 billones de dólares.

Todo esto, consolida a Latinoamérica como una de las comunidades de usuarios de Internet más importantes del mundo. En este sentido, encontramos que la penetración de Internet en América Latina y Caribe aumentó en un 162% entre los años 2006 y 2015. Sin embargo, el crecimiento experimentado sigue siendo muy heterogéneo, existiendo aún brechas entre algunos países de la región, como la diferencia que existe entre un grupo de países como Chile y Argentina, ambos países con 70 y 64% de usuarios, y Nicaragua y Honduras que llegan a penas al 22% de usuarios de Internet (OCDE, 2016). Dentro de este panorama, las brechas de cobertura digital aún tienen que seguir trabajándose en la región y supone un aspecto a ser tomado en cuenta en el momento de aplicar alguna política pública educativa, tanto en la región, con en nuestro país.

Dentro de este contexto global, la penetración de las tecnologías en nuestro país ha tenido su propia dinámica, y su estructuración como sistema ha tenido también un crecimiento muy grande en los últimos años. Para definirla, la gran mayoría de fuentes provienen del sector empresarial y bancario, pues son estos sectores, que, por demanda global, han comenzado su proceso de transformación digital, y cuentan con las herramientas necesarias para establecerlo.

En este sentido, en el año 2017, en BBVA planteó el Índice de Digitalización, un indicador que evalúa el comportamiento de los diferentes agentes e instituciones que hacen posible que un país desarrolle tecnologías de Información y Comunicación (ICT) para mejorar la competitividad y el bienestar de una nación. Este índice nos da una primera mirada al estado del desarrollo tecnológico en el país, pues mide seis dimensiones específicas en tecnología: infraestructura, acceso en los hogares, adopción de tecnología en los negocios, costos, regulaciones y contenidos. Podemos entonces observar en la ilustración 1, el lugar que ocupa el Perú en este Índice de Digitalización, comparado con países como México, Colombia, Chile y Estados Unidos.

Figura 1 Índice de Digitalización en 2017



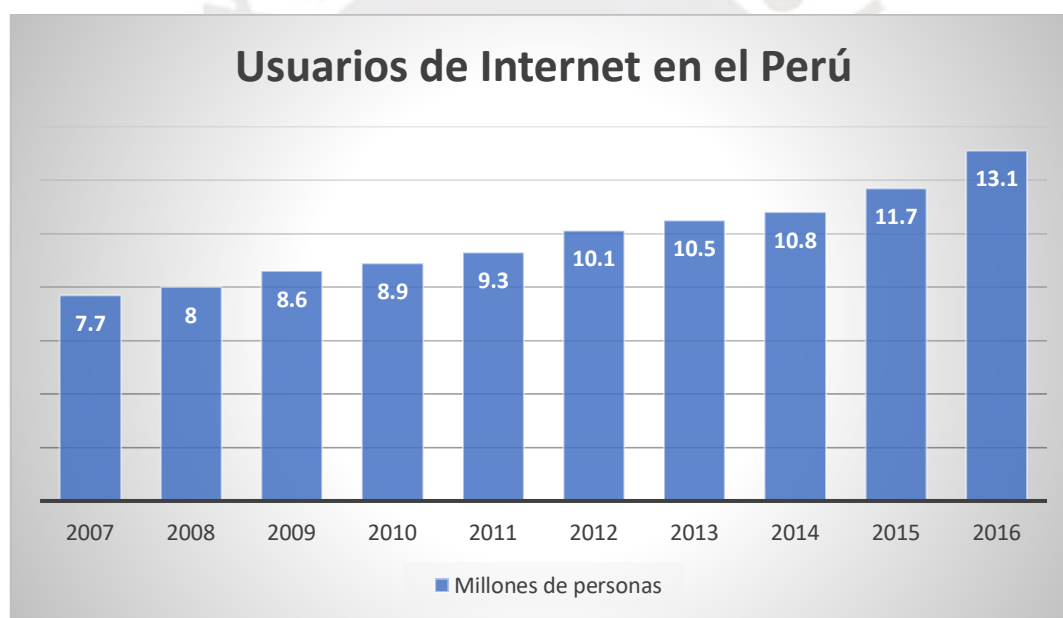
Fuente: BBVA Research. 2017.

Según este índice, si bien ha habido avances a nivel regional en los procesos de acceso y cobertura de los países, aún en lo que corresponde al proceso global de digitalización nos encontramos por debajo de la media. Esto, si bien representa un reto por superar de manera integral, no ha detenido la expansión de la tecnología y la conectividad en el país.

1.1.3 Avance de la tecnología en el Perú

El Índice de Digitalización y nuestro lugar en Latino América, nos da información sobre cómo se entienden este tipo de procesos en el país, no siendo la conectividad y la infraestructura lo único que determina su avance tecnológico. Aún así, existe un incremento sostenido desde el año 2007 hasta el año 2016 de usuarios de Internet en el Perú, llegando ahora casi a 13 millones de personas (INEI, 2017)

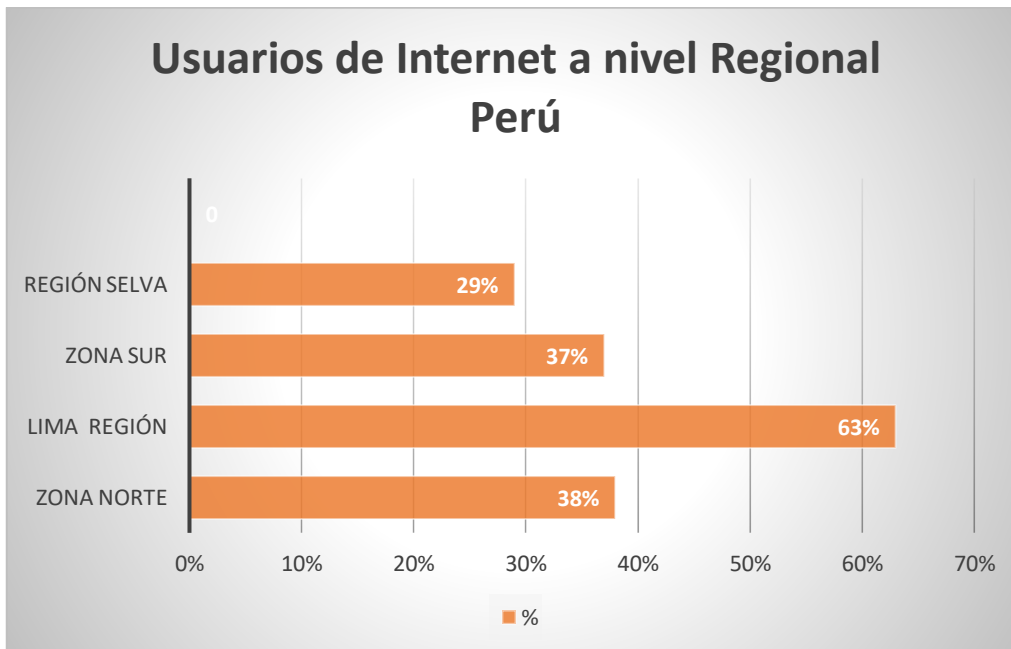
Figura 2 Usuarios de Internet en el Perú entre los años 2007-2016



Fuente: INEI, 2017. Citado por BBVA, Research.

Aún así con este crecimiento sostenido, podemos observar disparidades en el uso de Internet a nivel regional.

Figura 3 Usuarios de Internet a nivel regional



Fuente: INEI, 2017. Citado por BBVA, Research.

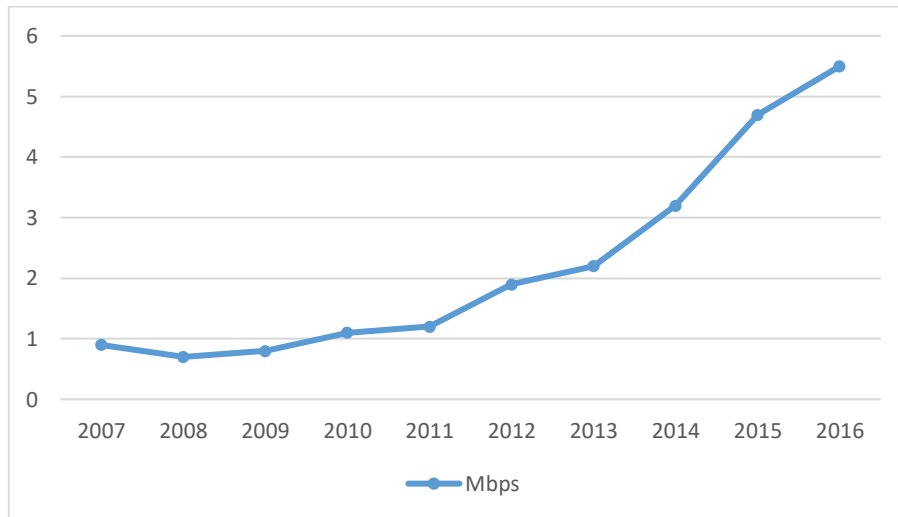
Podemos observar que el mayor porcentaje de usuarios se encuentra en la región Lima con 63%, luego la región norte con 38% y la región sur con 37%, siendo la región la selva del Perú aún una región relegada a nivel también tecnológico. Existe entonces una diferencia relacionada directamente con la accesibilidad geográfica, y el modelo centralista del mercado de servicios. Las regiones con mayor movimiento económico, son también las más conectadas.

Aquí observamos la conexión entre el sistema tecnológico y el sistema económico. Pues las redes económicas establecidas con anterioridad, también determinan el acceso a la misma nueva red tecnológica.

Ahora bien, aún con esas diferencias encontradas a nivel de accesibilidad a la conexión de Internet, la velocidad de la conexión ha mejorado notablemente en los últimos años. Siendo esto, el primer paso hacia la digitalización. Así, el

promedio de velocidad en la conexión a Internet se ha incrementado de manera sostenida desde el año 2011. Sin embargo, estos indicadores aún se consideran bajos a nivel regional, comparado con países como Chile, México o Brasil.

Figura 4 Velocidad de la conexión a internet/ Mbps en el Perú (2007-2016)



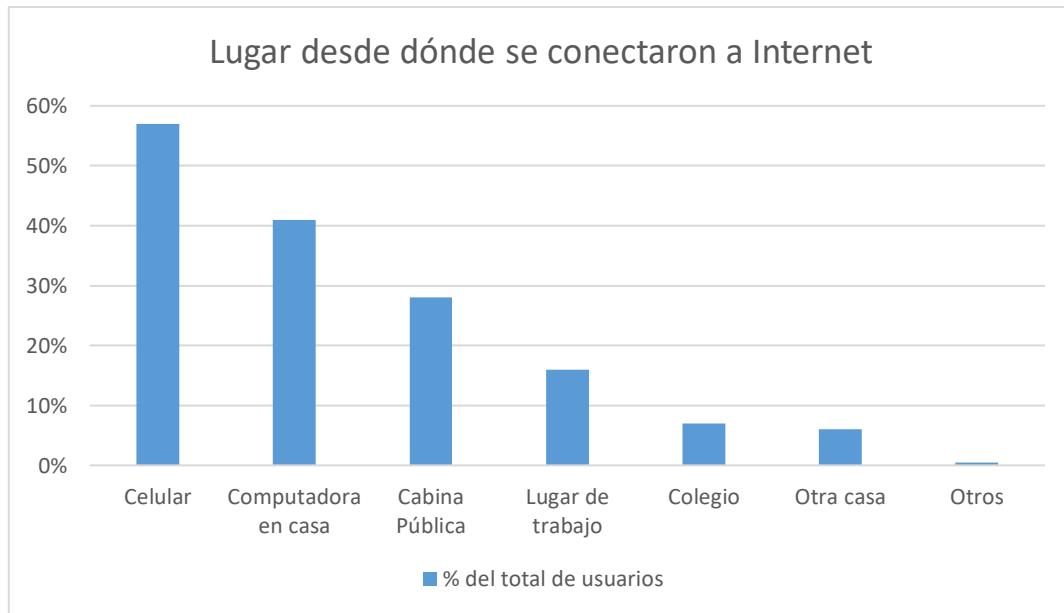
Elaboración propia. Fuente: BBVA, Research.2017

Ahora bien, este proceso de mejora en el desarrollo de infraestructura de la conectividad en el país ha significado el avance del uso de telefonía móvil. Según la encuesta del INEI, 2018, el 89,8% de la población usa Internet para comunicarse. Las mujeres en un 90,2%, y los hombres en un 89,4% (INEI, 2018). El uso de teléfono celular se ha extendido a modo de que hoy en día el 90,6% de los hogares en el país tienen al menos un miembro con teléfono celular, según la encuesta del INEI del primer trimestre de 2018 (INEI, 2018).

Este avance en la conectividad de la telefonía móvil en el Perú ha tenido un avance gradual a nivel nacional. Entonces, significa un cambio importante en la forma cómo los usuarios locales acceden a Internet, pues por muchos años las líneas fijas y las computadoras en casa fueron la principal forma de acceso a

esta tecnología; actualmente esto se ha trasladado a los dispositivos móviles, como podemos observar en el siguiente Figura.

Figura 5 Lugar desde dónde se conectan los peruanos a Internet



Elaboración propia. Fuente: INEI. 2016.

Actualmente existen más de 40 millones de líneas móviles activas en el Perú, y la telefonía en general alcanza a 130 líneas por cada 100 habitantes en el primer trimestre de 2018. (OSIPTEL, 2018). Según Rafael Schwarz, la inversión total en telecomunicaciones alcanzó los 1, 383 millones de dólares y los ingresos operativos unos 18, 636 millones de soles. Con un crecimiento del 2,2 % con respecto al año 2016. (Perú 21, 2018).

Como podemos observar el avance de la tecnología en el Perú ha sido un proceso gradual, desigual en algunos momentos, pero sostenido y que abarca los índices de conectividad, nuevos espacios digitales y uso personal de la tecnología con el avance de la telefonía móvil.

1.1.4 El impulso tecnológico en los jóvenes y el espacio educativo

En esta investigación, creemos que este nuevo impulso tecnológico a nivel nacional, tanto en conectividad, como en la creación de nuevos espacios digitales y acceso a dispositivos móviles refuerzan las estructuras tecnológicas de nuestra sociedad. Y este impulso originado en los procesos de transformación económica y empresarial, ha ido trasladándose, progresivamente, a otras estructuras de la sociedad. Sobre ello, podemos afirmar que se ha producido una suerte de transmisión cultural desde esferas económicas y gubernamentales, a la esfera educativa. Los cambios en materia de globalización y avance tecnológico que observamos influyeron primero en las esferas económicas, y han ido penetrando en algunos casos de forma paulatina, pero en el común de los casos, en una manera vertiginosa durante los últimos veinte años. Sobre esto, Pierre Bourdieu, citado en Castillo en 2012, considera que los mismos sistemas económicos delimitan los valores y el contenido de la reproducción cultural, y que, a su vez, determina qué valores se adjudican también socialmente (2012).

Es por esto que las escuelas se convierten en espacios donde se transmite y conserva la cultura dominante. Actualmente, este dominio no abarca únicamente el poder económico o productivo como tradicionalmente lo conocíamos, sino que a ello se agrega a quiénes manejen los principales avances tecnológicos, sea por iniciativa estatal o privada. En todo caso, como institución, la escuela se convierte en un espacio estratégico para transmitir estos valores culturales de carácter tecnológico que actualmente constituyen uno de los mayores capitales de nuestros tiempos. Facilitando no solo espacios formales, sino también virtuales,

accesibles a distancia, nuevas interacciones y situaciones sociales de aprendizaje.

Estos cambios en el acceso a Internet y las cifras que hemos presentado sobre el aumento del uso de dispositivos móviles con respecto a los años anteriores, también puede observarse en el aumento del uso de estos dispositivos en estudiantes de educación superior no universitaria, donde pasaron de 71% a 77,4% en el uso de este dispositivo, y en el caso de la educación universitaria, se registró un 85,4% de la población estudiantil (INEI, 2018).

Las generaciones nacidas entre los años 1990 y 2000, han crecido, en su mayoría, como usuarios de estas tecnologías en su vida diaria. Sus expectativas futuras se basan en la idea de que su relación con la tecnología, se profundice una vez que ingresen a la vida universitaria, y posteriormente al campo laboral:

“Los estudiantes quieren aprender de manera diferente, consumen la información de manera diferente. Habrá un impacto sobre los contenidos y en la forma en la que éstos se deben presentar. La educación presencial deja de ser primaria, los tiempos y modelos deben facilitar el acceso a los contenidos, a los laboratorios, más allá de los horarios y espacios físicos de los centros”. (CRUE-TIC 360⁰, 2018, p. 24)

Es aquí donde podemos incluir otro punto de estudio en esta investigación. Como afirmamos anteriormente, concebir este espacio de estudio como uno influenciado directamente por la tecnología, implica también analizar cómo las nuevas necesidades generacionales influyen en los nuevos paradigmas tecnológicos que los espacios educativos desean implementar.

Sobre el tema de juventudes y su importancia como hecho social, Sandro Venturo considera que “la juventud es un fenómeno moderno, contemporáneo”

(2001, p. 23) es decir, una categoría teórica problematizada, recientemente. Este concepto se puede relacionar con el de generación, para darle un contexto temporal e histórica a estas características comunes. Sobre este punto, la relevancia del estudio de las generaciones se ha estudiado profundamente. Por ejemplo, Karl Mannheim, en 1993 establece que:

“El de las generaciones es un problema importante que hay que tomar en serio. Es una de las guías indispensables para el conocimiento de la estructura de los movimientos sociales y espirituales.” (p. 204)

Las conexiones y trama de relaciones especiales que se generan en individuos que comparten un tiempo común, son estructuras fundamentales que les da cierta unidad. Exploraremos luego, qué tipo de unidad y valores unen a estas generaciones, y por qué es relevante caracterizar la influencia que actualmente tienen en los sistemas tecnológicos y educativos. Específicamente, nuestro interés se centra en una generación: los Millennials, o Generación Y. Ellos han nacido a fines de los años 1990 y 2000, actualmente deben tener entre 18 y 35 años. Son la generación que ha nacido con Internet, y la consideran como su principal herramienta “para distintos ámbitos de su vida; desde la comunicación por medio de redes sociales, la educación por medio de videos tutoriales, blogs, y el entretenimiento en línea” (Begazo & Fernández, 2015, p. 12).

En el caso concreto de los Millennials, al cierre del año 2017, en el segmento A y B, la cifra sobre el uso de tecnología de Internet, llegó a un 95% de usuarios. Esta proporción se vio reflejada en las cifras sobre la tenencia de un teléfono celular. Según la agencia GFK, en el 2014 se hablaba de solo 21% con acceso a un teléfono celular, para fines del 2016 había pasado ya a 34%.

En el caso de los Millennials, la tenencia de un *smartphone* se eleva actualmente, a un 82%, quienes además tienen una penetración del uso de Internet en un 74%. Este dispositivo móvil, adquiere entonces, según estas cifras un significado importante para esta generación. Muchos lo consideran una herramienta de trabajo, otros su principal medio de entretenimiento, la vía de acceso a la información, y por qué no, una herramienta fundamental de socialización. Pero también es un medio para auto educarse.

Personalmente, he sido testigo, como docente, de cómo han surgido nuevas necesidades y demandas que se hace preciso cubrir. Así, nuevas modalidades educativas aparecen más allá del aula de clase. Modelos *e-learning*, *blended classroom* o hasta aula invertida (*flipped classroom*), todas ellas en miras a cubrir la necesidad de inmediatez de información, interactividad, y micro-aprendizaje de esta nueva generación.

Todos estos indicadores son importantes para poder caracterizar de una manera más precisa el contexto en el cuál se desarrolla nuestra investigación.

Esta es una razón poderosa por la que consideramos que debemos analizar el espacio educativo que acoge a esta generación: el nivel de educación Superior Universitario Privado.

1.1.5 El nivel educativo superior universitario en el Perú y su transformación digital

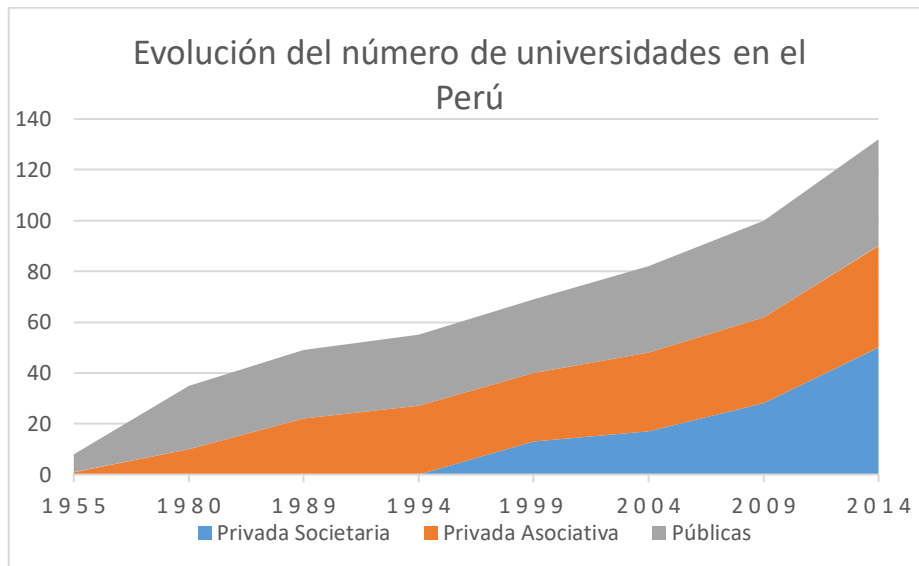
El espacio universitario en general representa instituciones que son certificadoras, y proveen a los individuos de una suerte de calificación social a

partir de una performance y capacidades adquiridas. Por este motivo, consideramos que, como institución social, este espacio es un ámbito de estudio válido sociológicamente, especialmente por tener una gran importancia en la formación de la identidad y de las conciencias sociales e individuales de nuestro tiempo.

En los últimos años, también por esta revolución tecnológica y la expansión de la idea de la “sociedad del conocimiento” se ha producido un crecimiento constante de la enseñanza superior. Según el Banco Mundial (Anexo 2), el índice Mundial de matrícula en el nivel de educación superior² ha sufrido un incremento constante desde el año 2001. Por ejemplo, en Norte América, de 68,01% en índice de matrícula, se subió a 84,03% en el año 2014; en el caso de Europa y Asia Central, de 41,96%, se subió a 62%; y en Latinoamérica y el Caribe, de 23,51% se pasó a 40%. Es decir, que ha habido un crecimiento constante de casi 20%, y un promedio de 2% por año. Esto lo hace un espacio significativo para ser estudiado, sobre todo porque en el Perú ha habido también un crecimiento significativo del número de universidades. Como podemos observar en la siguiente figura:

² El índice Mundial de matrícula en en nivel de educación superior. World Bank, 2001. Recuperado de: <https://datos.bancomundial.org/>

Figura 6 Evolución del número de universidades en el Perú



Fuente: SUNEDU, 2017

En los últimos veinte años el crecimiento ha sido sostenido en los tres tipos de universidades, privada societaria, privada asociativa, y universidades públicas. Esto se ha debido al aumento de demanda por la educación superior universitaria en el Perú en general. Esto ha sido posible también por el crecimiento demográfico en el Perú y los procesos de migración interna. Este crecimiento se ve reflejado en el aumento del número de ingresantes a las universidades, pasando de 101 mil ingresantes en el año 2000 a 391 mil en el 2015. Se puede apreciar un incremento significativo debido también a la mayor participación de las universidades privadas. Según SUNEDU, de este sector, las universidades societarias son las que presentan un incremento más significativo de ingresantes, “cuya cifra en el año 2000 era de 4 mil ingresantes, mientras que en el 2015 alcanza 193 mil. Además, el número de matriculados ha pasado de

424 mil en el año 2000 a más de 1,3 millones en le 2015, un crecimiento promedio de 8% anual” (SUNEDU, 2017, p. 45).

En innegable entonces el crecimiento del sector de educación superior universitaria en los últimos años, y sobre todo, la participación del sector privado. Este crecimiento responde también a las nuevas demandas del entorno, de una sociedad que exige mayor calificación laboral, y capacidades específicas para poder ingresar al mundo laboral.

Como vemos, estos cambios en la población estudiantil de este sector hacen relevante que se analice las particularidades de esta demanda estudiantil, su potencial como capital social, y por qué no, su implicancia también en el capital intelectual y en la producción del conocimiento actual. En este sentido, el nivel de educación superior como parte de la estructura educativa de la sociedad, también se ha visto sumergido en una constante transformación en materia tecnológica a nivel regional, y nacional.

Las universidades están buscando actualmente diseñar “*ecosistemas digitales académicos*” (Aibar, 1996). En ellos se combinan elementos como: servicios, usuarios, infraestructura y aplicaciones. Es una articulación dinámica de las diferentes comunidades digitales que se generan e interrelacionan diariamente en el ecosistema universitario. Este modelo, se acopla a las necesidades de los estudiantes abiertos a los ambientes colaborativos, interactivos y simples. Con respecto a este tema, el IDC realizó una serie de encuestas a universidades privadas y públicas en países de la región como Argentina, Brasil, Chile, México y Perú. En esta encuesta se pudo establecer las

principales tendencias de transformación institucionales en las universidades de la región:

Tabla 2 Últimas tendencias en transformación institucional: universidades (en %)

<i>Tendencias en Transformación Institucional</i>	Sector Público	Sector Privado
<i>Tecnologías digitales</i>	69	73,6
<i>Democratización y acceso al conocimiento</i>	42	52,9
<i>Integración con las industrias y otros sectores</i>	37	40,2
<i>Competencia con otros actores</i>	41	31
<i>Nuevas fuentes de financiamiento</i>	30	39,1
<i>Globalización del talento</i>	31	39,1

Adaptación propia. Fuente: IDC, 2017, Perspectivas BL en Latino América

Podemos observar que la mayor tendencia en transformación institucional por parte de las universidades se concentra tanto en las instituciones del sector privado como en el público, en el tema de tecnologías digitales y la democratización del conocimiento. Ambas son características de la sociedad del conocimiento e información, y estrategias básicas para integrar a sus procesos. Sin embargo, en este mismo estudio del IDC, se vio reflejado que uno de los principales problemas de estas universidades está en la toma de decisiones en las políticas que regulan el tema tecnológico, que no necesariamente se encuentra articulado con los otros procesos de ejecución.

Esta característica general de las universidades en América Latina, lo veremos reflejado en la política de gestión de innovación y tecnología de las universidades privadas del país. Un buen indicador para medir la efectividad y el real interés en la transformación digital de las universidades de América Latina, y del Perú es su asignación presupuestal.

De acuerdo con las proyecciones que se realizaron para los años 2016 y 2017, la asignación presupuestal se concentraba en las siguientes áreas:

Tabla 3 Prioridades de inversión dentro del presupuesto de las IES en TI (en %)

Área	2016-2017	2017-2018
Mantenimiento de infraestructura	32	33
Cumplimiento normativo	15	15
Actualizaciones	13	14
Soluciones <i>Blended Learning</i>	13	11
Nuevas soluciones de Recursos Económicos	12	12
Soluciones de Innovación	11	11%
Otras	4	4
Total	100	100

Fuente: IDC, 2017, Perspectivas de RE en América Latina.

Si bien la mayor concentración se da en infraestructura, esta no implica inversión en el crecimiento o cambio de la misma, más bien, se relaciona a solo asegurar el mantenimiento de lo ya invertido. Dentro de las mayores inversiones que realiza una Institución de educación superior está la implementación de un LMS (*Learning Management System*) a nivel de campus que apoye la organización

de los recursos y necesidades de plataforma y comunicación que esta modalidad demanda. Todo ello, lleva a una total transformación del servicio educativo universitario, que incluso se encuentra explorando diferentes modalidades mediadas por las TIC. Entre ellas, resalta una de las modalidades que está tomando mayor impulso como solución digital y educativa, y que tiene mayor potencial de extenderse incluso a otros niveles es la modalidad *blended learning*.

Esta modalidad se está estableciendo como nuevo modelo de enseñanza aprendizaje en las instituciones de educación superior, impulsando el cambio en las universidades y en los espacios de aprendizaje presenciales. En esta línea, han surgido cursos con esta modalidad, mitad a distancia, mitad presencial, así como cursos en línea masivos y abiertos. Se están creando nuevos espacios virtuales de aprendizaje, donde el estudiante y el docente, se relacionan de manera diferente.

Una de las universidades peruanas que en los últimos años ha logrado articular estos cambios y que ha sido la elegida para nuestra investigación, calzando en este perfil tanto como institución que ha pasado por un proceso de transformación digital y albergadora de una generación influenciada por los cambios tecnológicos, es la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Bajo el slogan “Exígete. Innova” es una universidad que a nivel del discurso educativo prioriza en sus prácticas más difundidas, la transformación digital. Además, en los últimos años ha crecido significativamente, pues, de tener 18 000 alumnos en el 2010, ha pasado a tener

actualmente alrededor de 56 000 alumnos, en cuatro sedes descentralizadas en diferentes zonas periféricas de Lima (Suarez, 2018). También, como analizaremos más adelante, dentro de su estructura tanto de gestión de personas, de conocimiento y administrativa, considera al paradigma de innovación tecnológica y de transformación digital como unos de sus pilares.

Por lo mismo, consideramos que esta problemática es relevante de ser estudiada por poner en práctica esta visión de exigencia e innovación, a nivel de discurso, y adaptar en cierta medida el ecosistema digital concebido como propuesta a esta nueva generación, y también, ya sea por calificación o necesidad, ha tenido que adaptarse a la respuesta y a las tensiones propias de este encuentro entre educación y tecnología.

1.2 Estado del arte

1.2.1 Estudios sobre la educación superior como fenómeno social

En el campo de investigación existen trabajos previos que han estudiado fenómenos sociales desde el campo de la educación superior. Estos primeros trabajos datan de la década de 1970, y la mayoría de estos trabajos se basan en estudios de desigualdades educacionales, y análisis psicosociales de la experiencia universitaria. Estas comparaciones son contenidas en “Tecnología educativa: progreso, prospectos y comparaciones” de R. E Clark, publicado en 1983.

A nivel internacional, destacan los estudios del *Center for Higher Education Policy Studies* (CHEPS), de la Universidad de *Twente*, de Países Bajos. En sus líneas de investigación destacan proyectos de investigación específicamente del nivel de educación superior, que abarcan temas como desempeño estudiantil, modelos de evaluación, emprendimiento universitario, infraestructura del conocimiento e innovación. Como vemos, temas propios de las tendencias globales y tecnológicas.

Por otro lado, el tema de universidades privadas en Latinoamérica, ha sido investigado desde la década 1980. Autores como Dan Levy, quien en 1986 escribió *Higher Education and State in Latin America: Private Challenges to Public Dominance*. En este libro, Levy desarrolla un amplio análisis del nivel educativo de educación superior, y las relaciones entre el sector privado y público, y las tensiones que en ellas emergen.

Así también, al adentrarse en el nuevo siglo, a fines de los años noventa, se escribieron artículos analizando el panorama actual y las perspectivas de la educación superior para el siglo XXI en Latinoamérica. Así, en 1997, Sonia Comboni y José Manuel Juárez, prepararon el documento “La educación superior en América Latina: perspectivas frente al siglo XXI”. En este documento, se analizaba las oportunidades de este nivel para abrazar la ciencia y la tecnología en el siglo XXI, tomando en cuenta que se comenzaba a incrementar las matrículas y el interés internacional en consolidar este nivel de educación. También señalaron que era necesario realizar reformas administrativas y educativas que “favorezcan la adquisición de un mayor nivel de destrezas, mejor preparación y mayor equidad en la distribución de la fuerza laboral que le permita

se competitiva en el mercado de trabajo internacional” (Comboni & Juárez, 1996, p. 8).

El nivel de educación superior también ha sido de interés de organismos internacionales se han ocupado de analizar este nivel educativo. Destacan los estudios y recomendaciones anuales publicadas por la UNESCO, la OCDE y el Banco Mundial, mostrando generalmente un panorama global de las necesidades y potencialidades del sector, una visión conjunta de lo que se espera lograr en los próximos años, los mayores retos, y también el crecimiento e índices de matrícula y expansión del sector, de manera comparativa y global. En esta línea destaca el Informe sobre la educación superior en América Latina y el Caribe 2000-2005, publicado por el Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC), en él se analiza “la metamorfosis de la educación superior”. Aquellos cambios que ya se presagiaban al terminar el siglo XX cobran forma en este análisis que describe las diferentes reformas por las que al educación superior ha sido parte, y en especial pone énfasis en las nuevas tensiones que surgen debido al incremento significativo de la demanda estudiantil, y el “shock” marcado por la “renovación de saberes en el marco de las sociedades del conocimiento, del desarrollo de nuevas tecnologías de información y comunicación, de la globalización económica y de la creciente internacionalización de la educación superior” (IESALC, 2007, p. 13).

Existen también trabajos de análisis de la educación Superior en el Perú. Uno de los trabajos más destacados es el Documento de Investigación publicado por GRADE en su serie Educación y aprendizajes, “Expansión y diversificación

de la Educación Superior Universitaria, y su relación con la desigualdad y segregación”. En este documento Benavides, León, Haag y Cueva, realizan un análisis exhaustivo de este nivel de educación. Partiendo del aumento de la población estudiantil en los últimos años, y los procesos de diversificación de la oferta, analizan si este proceso es una respuesta funcional a las demandas, un proceso institucional para reproducir la nueva cultura, o un proceso de reproducción de desigualdades. Se centra en también describir “los niveles de segregación en la Educación Superior Universitaria y su vinculación o no con la oferta de calidad” (Benavides, León, Haag & Cueva, 2015, p. 10). Destaca el análisis comparativo entre las estructuras de la oferta universitaria, tomando en cuenta los sectores socio económicos, presentan una categorización de universidades interesante para ser analizada. Sin duda los estudios de esta naturaleza son un gran aporte para nuestra investigación, pues nos brinda un panorama del estado de la cuestión del nivel de educación superior universitario, sus desigualdades, contradicciones y lucha por la calidad universitaria.

1.2.2 Estudios sobre el impacto de las tecnologías de información en el nivel de educación superior

Finalmente, sobre este tema específico, existen modelos de investigación aplicados a este punto. En primer lugar, estudios que buscan analizar cómo la tecnología impacta en el rendimiento académico de los estudiantes, por ejemplo un estudio comparativo de por Tytherleigh, m. Y, Webb, C, Cooper, C. L, & Ricketts, que analizaba el estrés ocupacional en el Reino Unido en el nivel de educación superior generado por el desarrollo tecnológico. Por otro lado, se

analiza en qué medida las TIC y su integración en proceso de enseñanza-aprendizaje produce cierto nivel de satisfacción en los estudiantes. Para ello se han desarrollado trabajos como analizar la satisfacción en cursos *b- learning*, como los estudios de Jennifer George y Vincent Filak, en su artículo *“Blended Learning in the Visual Communications Classroom: Student Reflections on a Multimedia Course”*.

Específicamente en el Perú, Tacuchi, Sadi (2015) en su tesis titulada “Uso de las Tecnologías Educativas y la mejora de las capacidades de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali. 2015”, tuvo como objetivo general determinar si el uso de las tecnologías educativas mejora las capacidades de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali. En su investigación utilizó una investigación de tipo descriptivo-aplicativo, obteniendo como conclusión general que el uso de las tecnologías educativas mejora el desarrollo de las capacidades en tecnología para los estudiantes de la Universidad con 85% de confiabilidad. Por otro lado, Perez, M., & Saker, A. (2016) presenta un estudio que tiene como propósito analizar el cambio actitudinal en los estudiantes de pregrado acerca del uso de la plataforma virtual como apoyo al desarrollo de un curso de formación disciplinar impartido en la modalidad presencial. Se presenta un gran desafío para las Facultades de Educación la formación de docentes con una actitud hacia la utilización de las herramientas tecnológicas en las clases presenciales procurando un equilibrio con las modalidades virtuales en educación.

A nivel institucional, Cáceres (2016) investigó en qué medida el uso de herramientas tecnológicas incide en el mejoramiento de la calidad educativa en

la Unidad de Postgrado de la Facultad de Educación de la UNMS. Este estudio se llegó a la conclusión que el uso de herramientas tecnológicas como los buscadores, repositorios académicos, accesos a red científica y equipos multimedia son necesarios para que exista calidad educativa en la Unidad de Postgrado de la facultad de Educación en la mencionada Universidad.

También, Mendoza y Placencia (2017) presentaron una descripción del estado actual del uso docente de las TIC como material didáctico en las asignaturas de pregrado de Medicina Humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En esta investigación, se demostraron las potencialidades que tiene el uso de las diferentes herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el mejoramiento del proceso de enseñanza académica. La mayoría de los docentes de Medicina Humana utilizaron alguna de los medios tecnológicos como herramientas tipo web 1.0, tipo 2.0 y videos en clases.

Como podemos observar, en nuestro país, se han realizado otros estudios sobre el impacto de las TIC en el nivel educativo superior universitario. Pero en estos estudios se prioriza el impacto de las mismas como una herramienta que mágicamente elevará la calidad educativa y la motivación en los estudiantes. El componente docente, solo es analizado desde una evaluación en su nivel de adquisición de competencias, más no su discurso, ni percepción de estos procesos. Y en el caso de los estudios que tocan el impacto en el estudiante, sólo evalúan los niveles de motivación y conexión con el aprendizaje.

Es claro que no se han analizado las propuestas pedagógicas basadas en tecnologías de forma global y holística, ni tampoco la influencia de este perfil

generacional del estudiante en las propuestas pedagógicas actuales en este nivel. Faltaría poner énfasis en las transformaciones que se están llevando a cabo a nivel institucional, y el impacto social de estos nuevos paradigmas tecnológicos en las propuestas.

En los estudios encontrados, y antes mencionados, solo vemos que se les da un valor casi instrumental a las tecnologías, y se presenta una percepción de la misma como una herramienta, no cómo un paradigma o sistema que guíe el discurso y la práctica educativa.

Por estas razones consideramos relevante el estudiar la influencia de las TICs, en la educación superior universitaria, las transformaciones a nivel institucional, los nuevos ecosistemas digitales generados, y cómo las características de esta generación y sus demandas, han transformado el discurso educativo de las universidades, y que a su vez, impactaron en el panorama general de la educación universitaria superior a nivel local y a nivel de Latinoamérica, y cómo este sistema, responde a los retos de su tiempo.

1.3 Objeto de estudio

Una de las universidades que hemos mapeado en Lima, y que presenta dentro de su discurso educativo la transformación digital e innovación como parte de sus pilares, es la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Para ello, identificamos que, en este espacio, convergen las diferentes características identificadas en el proceso de transformación digital, descrito anteriormente: inversión en infraestructura y conectividad, un discurso basado

en el fortalecimiento de ecosistemas digitales, una propuesta dirigida a una generación específica, y finalmente, la migración progresiva a programas a la modalidad *blended learning*.

Además, utilizando la caracterización generacional de bienes culturales y procedencia socio económica. El grupo millennial que hemos considerado como unidad de análisis en esta investigación es el procedente de los sectores socio económicos A/B, grupo objetivo también de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), pues comparten la misma situación de clase (Mannheim, 1993). Finalmente, como hemos señalado con anterioridad, esta universidad ha tenido un crecimiento en población de 18, 000 a 57, 000 alumnos en sus tres diferentes sedes en Lima, Metropolitana, lo que la ha consolidado como una institución relevante para este estudio debido a su crecimiento, lo cual demuestra una aceptación por parte de el grupo generacional a su propuesta educativa.

Por todo esto, pensamos que el estudio sobre la influencia del desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el perfil de la generación de los *Millennials* puede desarrollarse desde el análisis del discurso educativo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) durante los últimos tres años.

Finalmente, utilizaremos como mayor fuente de información, dos de los actores principales en la transmisión de este discurso oficial: los docentes y los trabajadores administrativos, que ayudarán a describir la influencia de las TIC y el perfil generacional de los millennials en el discurso educativo de una institución de educación superior universitaria.

1.4 Pregunta general de investigación

Luego de plantear la contextualización del problema y la revisión del estado del arte, y el objeto de estudio, planteamos la siguiente pregunta general de investigación:

¿Cómo influye el desarrollo de las tecnologías de la comunicación e información (TICs) y el perfil de la generación de *Millennials* en el discurso educativo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)?

1.5 Preguntas específicas de investigación

Ante la formulación de la pregunta general de investigación, planteamos las siguientes preguntas específicas:

- ▶ ¿Cuál es el discurso educativo de la UPC?
- ▶ ¿Cuál es la influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el discurso educativo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)?
- ▶ ¿Cómo influye el actual perfil Millennial del estudiante en el discurso educativo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)?
- ▶ ¿Cuáles son las principales tensiones que surgen en el discurso educativo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)?

1.6 Objetivos de estudio

1.6.1 Objetivo general

Explorar la influencia de las tecnologías de la comunicación e información (TICs) y el perfil de la generación de los *Millennials* en el discurso educativo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)

1.6.2 Objetivos específicos

A partir de estas preguntas, podemos plantear nuestros objetivos de investigación:

- ▶ Describir el discurso educativo de la UPC.
- ▶ Identificar y analizar los discursos pedagógicos de los docentes y administrativos de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y su relación con el desarrollo de las TICs
- ▶ Explorar el perfil de la generación de los estudiantes millennials, sus principales características; y su relación con el discurso educativo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) desde la percepción de los docentes y estudiantes.
- ▶ Identificar y analizar las prácticas pedagógicas de los docentes de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); tomando en cuenta el uso de las TIC en el aula y su adaptación al perfil del estudiante, comparándolas luego, con el discurso educativo oficial de la Universidad.
- ▶ Explorar las principales tensiones que surgen en la propuesta educativa de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

2 Hipótesis

A continuación, tomando en cuenta las preguntas de investigación planteadas y los objetivos de investigación, se presentan las hipótesis que guiarán el estudio, siendo la variable independiente las TIC y el perfil de la generación de los *millennials* y la variable dependiente el discurso educativo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

2.1. Hipótesis General

En primer lugar, y como hipótesis general se propone que el avance en las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha tenido un gran impacto en el discurso educativo de la UPC; específicamente, en relación a las metodologías de enseñanza empleadas por los docentes y en la adaptación de sus procesos y canales de comunicación con el alumnado. Por lo tanto, la hipótesis general es la siguiente:

- ▶ Existe una influencia significativa de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la propuesta pedagógica y administrativa de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

2.2 Hipótesis específicas

Sostenemos que, desde hace algunos años, ha aparecido un nuevo perfil generacional: los *millennials*. Generación que posee gustos y modos de

consumo particulares, caracterizados por la comunicación virtual y un acceso digital a la información. El surgimiento de esta nueva generación de estudiantes favorece a la conformación de la oferta educativa de la UPC, y de la introducción de nuevas propuestas de su discurso educativo, generando con ello, consecuentes tensiones entre la calidad de interacciones entre docentes y alumnos. Por todo ello, planteamos las siguientes hipótesis específicas:

- ▶ Las tecnologías de Información y Comunicación influyen directamente en el discurso pedagógico, metodología, procesos administrativos y de comunicación interna de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- ▶ El perfil actual de los estudiantes Millennial influye directamente en la propuesta educativa y administrativa de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- ▶ Existen tensiones generacionales entre el perfil de los estudiantes (Millennials) y docentes (Baby Boomers-Millennials).

3 Marco teórico

En el siguiente apartado, se presentan los enfoques y perspectivas teóricas de la investigación. Para ello, se han identificado algunas categorías claves y vínculos entre corrientes teóricas, que han guiado esta investigación.

3.1. Los ecosistemas tecnológicos y digitales

Actualmente, dentro de las nuevas redes de colaboración con miras a la generación de nuevas sociedades del conocimiento, en el quehacer cotidiano, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han pasado de ser consideradas solo herramientas, a tomar un rol fundamental en la gestión del conocimiento y en los procesos de formación. Las herramientas TIC son ahora parte de lo que denominamos “ecosistema digital”. En este sentido “su presencia se hace transparente y se incluye en el accionar cotidiano de quienes están en él gestionando el aprendizaje individual y colectivo” (García-Peñalvo & Seoane-Pardo, 2015)

Estos ecosistemas digitales poseen una base tecnológica que sustentan los diferentes elementos que se diseñan dentro de la estructura y supera a los sistemas de información tradicionales. Algo característico de estos ecosistemas es que “se someten a un ciclo de retroalimentación mantenido durante cierto tiempo, produciendo una evolución, desde los flujos de innovación-aceptación-consolidación-obsolescencia” (Reyna, citado en Islas & Carranza, 2017).

Podemos concluir que el concepto de “ecosistema digital” tiene su fundamento entonces en los sistemas de biología, donde se denomina como ecosistema al conjunto de elementos bióticos y abióticos que se relacionan e interactúan entre sí, en un lugar y tiempo determinado. Es así, que esta nueva concepción que presentamos en nuestro estudio, es el futuro de los ecosistemas de aprendizaje, un modelo de educación interconectado que genera diferentes escenarios educativos, en los que participan diferentes actores, y prolongan el aprendizaje a través de diferentes comunidades tecnológicas y educativas.

Ahora bien, si trasladamos el modelo de ecosistema digital a su fundamento biológico, la caracterización sería como sigue:

Tabla 4 Elementos de un ecosistema digital

Elementos bióticos	Redes sociales de contenidos específicos, desarrolladores de software libre, curadores de contenidos, comunidades de producción de contenido, comunidades de exposición de contenido.
Elementos abióticos	Infraestructura, economía, cultura, legislación, instituciones.
Especies digitales	Recursos web, servicios web, blogs, wikis, videos en línea, repositorios.

Adaptado de Ecosistemas Digitales y su manifestación en el aprendizaje: Análisis de la literatura. Islas & Carranza, 2017, p. 5.

Estamos entonces ante un concepto que implica un grupo de contextos de actividades, tanto físicas como virtuales, y que adquieren grandes posibilidades para generar conocimientos, desde un sistema de aprendizaje pertinente que adapte sus componentes tecnológicos a las estructuras convenientes. Esta sociedad del conocimiento basada en ecosistemas digitales concibe a sus

miembros con capacidades y competencias específicas para desenvolverse como miembros activos de la construcción social del conocimiento. Como manifiestan entonces, Islas & Carranza, en el 2017:

Es así que se configura un nuevo escenario donde sus elementos clave son la penetración de tecnologías en todos los sectores desde el industrial al educativo, implicando un nuevo tipo de alumnos que, al nacer en esta generación, tienen características cognitivas distintas a las de sus profesores o estudiantes de hace algunas décadas. (p. 8).

Con este modelo, se espera que, en un futuro, las tecnologías de información y comunicaciones, generen ecosistemas educativos que se conviertan en “sistemas adaptativos capaces de modificarse a partir de diferentes relaciones o interacciones dadas en sentido simétrico entre los componentes del sistema: contextos, usuarios, contenidos, dispositivos, aplicaciones, formas de comunicación, entre otros” (Motz & Rodés, citados en Islas & Carranza, 2017).

Basándonos en este modelo, un ecosistema digital educativo tendría los siguientes elementos:

Tabla 5 Elementos de un ecosistema digital

Elementos bióticos	Redes de usuarios del ecosistema educativo tecnológico, productores y expositores de contenidos, docentes, estudiantes, y trabajadores de servicios educativos, modalidades de enseñanza.
Elementos abióticos	Infraestructura tecnológica, banda ancha, dispositivos.
Especies digitales	Recursos web, servicios web, blogs, wikis, videos en línea, repositorios, aplicaciones, canales digitales, publicaciones web.

Adaptado de Islas, 2019.

Sobre ello, es preciso señalar que los ecosistemas digitales cobran vida en la manera que los entes que lo componen posibilitan la circulación del conocimiento en diferentes canales y entornos, las interacciones que se producen entre sus elementos, y la construcción compartida de significado (Coll, 2016).

Esta construcción colectiva de significados dentro de un ecosistema digital se da a través de la visualización de la interacción de sus elementos y la representatividad de la “adaptación socio-técnica del mismo sistema con propiedades de auto-organización, escalabilidad y sostenibilidad” (Santamaría, 2010, p.12).

Este enfoque se considera muy útil al analizar sistemas de aprendizaje mediados por las TIC pues permite observar el conjunto de los elementos, y no solamente componentes aislados. Permite también, tomar decisiones y generar nuevas herramientas para el diseño y la re-construcción del mismo ecosistema, que por el mismo proceso de transformación continua en la que se encuentra, es necesario de un enfoque que posibilite esta continua adaptación.

Podemos entonces concluir que esta sociedad en red posee nuevas necesidades potenciadas por los nuevos ecosistemas digitales que se han generado, producto de los avances tecnológicos y su irrupción en diferentes esferas de la vida social. Es preciso entonces analizar en qué medida esta sociedad es potenciada también un nuevo capital cultural y tecnológico, con el cuál los sistemas educativos tienen que lidiar, adaptarse de acuerdo con sus posibilidades.

3.2. Teoría de la Conectividad y Conectivismo

Esta teoría fue creada por George Siemens, en el año 2004. En ella, se define el Conectivismo como la “utilización de redes para describir el conocimiento y el aprendizaje, donde el conocimiento es distribuido e interconectado” (Siemens, 2004, p.3). Esta teoría se fundamenta en que la mayoría de los campos del conocimiento son tan complejos que no hay ninguna persona capaz de tener el conocimiento absoluto. El conocimiento se distribuye a través de una red de individuos o agentes tecnológicos. Según García, el aprendizaje se fundamenta en tres teorías:

- Teoría de la conversación: Internet adhiere a la noción vygotskiana de interacción entre personas que traen diferentes niveles de experiencia a una cultura tecnológica. Internet es un entorno que presupone una naturaleza social específica y un proceso a través del cual los aprendizajes crean una zona virtual, la zona de desarrollo próximo (ZDP), que también es considerada en la instrucción asistida por ordenador (García, 2008, p. 2)
- Teoría del conocimiento situado: El entorno de Internet responde a las premisas del conocimiento situado en dos de sus características: realismo y complejidad. Internet posibilita intercambios auténticos entre usuarios provenientes de contextos culturales diferentes, pero con intereses similares. Finalmente, la naturaleza inestable del entorno Internet constituye un escollo para los no iniciados que, sin embargo, y gracias a

su participación periférica continuada, se ven recompensados con una inserción cultural gradual (García, 2008, p. 2)

- Conductismo/constructivismo: Existen debates en educación, relacionados con conductismo y constructivismo, lo cual se ve reflejado en las Universidades al momento de diseñar e implementar un aula virtual. Ante esta polémica se recomienda utilizar una estrategia mixta para aplicar en las aulas virtuales en donde se utilicen las ventajas de ambas perspectivas (García, 2008, p. 3)

Siemens (2004), nos comparte algunos principios sobre la teoría del Conectivismo:

- El aprendizaje y el conocimiento se encuentran en la diversidad de opiniones.
- El aprendizaje es un proceso de conexión especializada de nodos o fuentes de información.
- El aprendizaje puede residir en artefactos no humanos o fuentes de información.
- La capacidad para conocer más, es más importante que lo actualmente conocido.
- Alimentar las conexiones es importante para mantener el aprendizaje continuo.
- Seleccionar qué aprender y analizar el significado de la información que entra al sistema es determinante.

En realidad, aquel que logra aprender en estos tiempos, es aquel que logra establecer mayores redes de información (añadiendo nuevos nodos e interconexiones), y transitar desde diferentes espacios, tanto laborales como académicos, por lo que el aprendizaje se da en diferentes formas y escenarios. El aprendizaje entonces se convierte en una actividad que combina y conecta nodos de conocimiento, a diferencia de la concepción del aprendizaje como experiencia aislada.

Como vemos, la teoría del conectivismo nos brinda una reflexión específica de cómo “nuestra sociedad está cambiando rápidamente. Es más compleja, socialmente conectada, global y mediática a través del incremento de los avances tecnológicos. Es como una orquestación de ideas variadas, pero conectadas de forma específica en sets específicos de información” (Duke, Harper & Johnston, 2013, p. 4).

3.3. Bauman y la modernidad líquida

La primera idea a considerar con Bauman, y su propuesta de modernidad líquida, es la concepción de la educación, ya no como un proceso sino como un producto. Si antes se pensaba que el conocimiento debía ser adquirido de forma gradual y a lo largo de toda la vida. Ya no se puede concebir al conocimiento como una posesión duradera, pues para la modernidad líquida, los aprendizajes ordenados, sólidos y duraderos de antaño han perdido su valor. Esta solidez ahora se considera como una amenaza de caer en la monotonía del sistema. “Cualquier juramento de lealtad, compromiso a largo plazo, auguran un futuro

cargado de obligaciones que restringirían la libertad del movimiento y reduciría las posibilidades de aprovechar las oportunidades” (Bauman, 2005). Y esto incluye a la búsqueda del conocimiento. Este se debe ajustar al uso instantáneo, algunos incluso afirman que debería utilizarse una sola vez. De allí viene la concepción del “aprendizaje permanente” y la “educación continua”. Nunca es suficiente el conocimiento que uno adquiere. No basta ahora terminar la Universidad, el valor del conocimiento es cambiante, y necesita estar en constante actualización antes de ser declarado obsoleto.

Otra concepción sobre el conocimiento que explica Bauman es la idea para definir el contexto en que se ha ido desarrollando los últimos avances tecnológicos y cambios culturales de los últimos años. El concepto de “modernidad líquida” para Bauman es una metáfora de la condición actual de la modernidad, que ya no es aquella verdadera, y que, dada sus características actuales de maleabilidad y fluidez, se escurre como el agua entre nuestras manos. Si bien hemos vivido un desarrollo constante en materia de dinamización de la economía, creación de nuevas redes a nivel mundial, este intercambio cultural, la apertura de mercados, en vez de solidificar nuestras conexiones ha llevado al ser humano a alejarse cada vez más de lo que consideramos como sociedad.

3.3.1 Valores en los jóvenes y la modernidad líquida

Uno de los mayores cambios en esta nueva sociedad líquida es el concepto de bienestar. Luego de la segunda Guerra mundial y el resurgimiento

industrial post-guerra el hombre valoró más su libertad, y se encontraba en una búsqueda constante de emancipación. Este interés lo motivó, según Bauman, a guardarse a sí mismo, y desconectarse de su alrededor. “El progreso ha dejado de ser un discurso que habla de mejorar la vida de todos para convertirse en un discurso de supervivencia personal” (Bauman, 2011).

Es aquí donde introduce la mayor característica de esta nueva sociedad emancipada: el consumismo. Donde la satisfacción se debe dar de forma rápida y constante. “La cultura de la modernidad líquida ya no tiene populacho que ilustrar o ennoblecer, sino clientes que seducir” (Bauman, 2011). De esta manera Bauman considera que esta necesidad en las compras tiene como fin la pertenencia a un nuevo grupo social que ha abandonado el concepto de bienestar como algo común, sino como satisfacción meramente individual. Irónicamente, es esta emancipación y libertad que lo pone a merced del consumo, lo que los identifica como grupo. Veremos más adelante cómo estos valores son también de los jóvenes que forman parte del grupo generacional de los Millennials.

Otro aspecto importante de la teoría de la modernidad líquida es su concepto de espacio y tiempo. Bauman establece que hoy en día estos dos conceptos han cambiado a partir de los avances tecnológicos. Se ha producido una conquista del tiempo y del espacio a partir de ellos. El Internet ha revolucionado las relaciones como lo conocíamos. Lo instantáneo se refiere ahora al movimiento rápido, un lapso breve que, en verdad, según Bauman, denota la ausencia del tiempo, y ya no le confiere valor al espacio. Como todo puede alcanzarse en el mismo lapso de tiempo, ninguna parte del espacio es privilegiada, ninguna tiene un valor especial. (Bauman, 2000). Pero esta

paradoja crearía un nuevo privilegio: asciende en prestigio social aquel que adquiere sus productos en el menor tiempo posible. Importa el ahora, y la calidad del servicio se mide por esta rapidez. Mientras menos percibas la espera, tu situación social privilegiada será más evidente. Vemos que esta característica es muy propia de los jóvenes actuales y su concepción de prioridades y privilegios.

Ahora bien, un aspecto importante de la visión sobre la modernidad de Bauman es su concepción del trabajo. Es importante analizar este concepto pues tiene una relación directa con el nivel de educación de nuestro caso de estudio, ya que el nivel de educación superior universitario prepara a los estudiantes específicamente para el campo laboral.

En este caso, Bauman establece que ha habido un cambio en la concepción del trabajo como bien común. Ahora lo que importa más son los intereses individuales. Las empresas, generadoras de empleo, se interesan en sus trabajadores como capital humano. Como señala Hernández en el año 2015, “los trabajadores son el recipiente que contiene el trabajo” (2015, p. 281). Se ha perdido entonces el valor humano del trabajo como bien común, actualmente es un valor agregado más al producto que se generará de su trabajo, y que luego será consumido por los clientes, y lo más probable, por la concepción del tiempo efímero, quedará obsoleto en breve.

Finalmente, un valor muy importante sobre el trabajo, y que se relaciona directamente con los valores del perfil generacional de los Millennials es la concepción del puesto de trabajo. Anteriormente, nuestros padres buscaban una empresa donde desarrollarse, se hablaba de compromiso, y, mientras más

tiempo se permaneciera en ella, se hablaba del valor de la lealtad y la estabilidad. Para la modernidad líquida, este compromiso también se diluye en el tiempo. Lo que buscan los trabajadores dentro de esta modernidad es un trabajo inmediato, donde la “durabilidad” no importa, y los vínculos personales que formabas con tus compañeros de trabajo son igual de efímeros que las experiencias y el nivel de satisfacción que estos nuevos trabajadores buscan. Se prioriza la satisfacción inmediata a el aprendizaje al largo plazo.

3.3.2 Modernidad líquida y educación

Ahora bien, cómo afecta todas estas concepciones sobre la modernidad líquida a la educación. Bauman se ocupó también de reflexionar sobre este punto y nos presenta algunas ideas interesantes sobre cómo estos valores de esta nueva modernidad interactúan con las estructuras educativas.

Bauman es el conocimiento como mercancía. De aquí devienen conceptos como las patentes, que implica la propiedad de cierta “porción del conocimiento”; también reflejado cuando el conocimiento patentado, a veces, no concluido, adquiere un valor comercial escalable en el mercado. Sin embargo, este valor que puede adquirir el conocimiento en el mercado, también es de corto plazo pues se desgasta rápidamente. Esta idea influye en la concepción antigua de la educación como un tesoro que dura toda la vida, pues cada vez más el conocimiento que uno adquiere o construye, y que hacemos nuestro, es de corta duración, y se diluye como la modernidad líquida, entre nuestras manos.

3.4 El problema de las generaciones

3.4.1 Conceptualización

El problema de las generaciones siempre ha respondido al afán del ser humano por plantear una ley general del ritmo de la historia. Algunos han fijado la duración generacional en quince años. Pero la mayoría de los autores, específicamente, Rumelin (1875), plantea una duración de treinta años. Esta es la medida que tomaremos para este estudio, pues consideramos que es el tiempo en que un individuo se forma culturalmente, y comienza a ser productivo para el espacio y tiempo en el que se ha desarrollado.

Ahora bien, eso no quiere decir, que sólo una generación se desarrolla durante estos años, sino que se establece una convivencia de diferentes generaciones pues “cada uno vive con gente de su edad y con gente de edades distintas en una plenitud de posibilidades contemporáneas. Para cada uno el mismo tiempo es un tiempo distinto, que solo comparte con sus coetáneos” (Pynder, 1928, p. 517). Esta conexión generacional es una de las estructuras fundamentales de lo que significa “ser con otro”, es decir “del grupo de individuos adheridos a una unidad generacional” (Mannheim, 1993, p. 206).

Karl Mannheim establece una de las principales relaciones entre generaciones y sociedad. Se habla sobre las características del grupo concreto y la posición social. Define lo que es *situación de clase* como la “afinidad de posición que están destinados a tener determinados individuos dentro del contexto económico y de poder de una respectiva sociedad” (Mannheim, 1993, p. 207). Y, por otro lado, establece la *situación generacional*, definida como la afinidad de

posición en la que “uno se encuentra en una posición parecida a la de otros en la corriente histórica del acontecer social debido a que pertenece a una generación” (Mannheim, 1993, p. 208). Vemos entonces que, en un mismo contexto histórico y económico, los individuos se encuentran en una situación de clase, y en una situación generacional determinada. Ambas, determinan a los individuos a un acontecer posible, a posibilidades y modalidades específicas de vivencia, pensamiento; “determinados modos de conducta, sentimiento, pensamiento inherente a cada una de esas posiciones” (Mannheim, 1993, p. 209).

La *situación generacional* posee un capital cultural específico, que es presentado a los individuos de manera particular por cada *situación de clase*. Pero aún así, con sus diferencias, las tradiciones se configuran hacia una misma dirección.

Entonces, nos falta determinar cómo se configuran estos momentos de conexión generacional, momentos de igualdad histórica social. Estos momentos vitales son los que dan el paso de una generación a otra. A estos momentos los definimos como *momentos estructurales* del fenómeno de las generaciones., momentos transformacionales a nivel históricos y culturales. Estamos hablando de el surgimiento de bienes culturales, transmitidos o generados por los propios individuos. A estos los denominamos *portadores de cultura*. Para describir ello, Mannheim, establece cinco momentos estructurales clave:

- a) la irrupción de nuevos portadores de cultura
- b) la salida de portadores de cultura anteriores
- c) el hecho de que los portadores de cultura solo participan en un hecho específico con un período delimitado en el proceso histórico

- d) la necesidad de la tradición y transmisión de los bienes culturales acumulados
- e) El carácter continuo del cambio generacional

Estos momentos estructurales ayudan a definir aquellos momentos en la que una generación se define. Una generación está “situada de un modo afín cuando participa paralelamente en un mismo período del acontecer colectivo” (Mannheim, 1993, p. 216). En este sentido, solo se puede hablar de la afinidad de una posición generacional cuando existe una potencial participación en los sucesos y vivencias comunes y vinculados a un espacio histórico social común. Finalmente, podemos definir la diferencia entre posición generacional y conexión generacional, diferencia válida para nuestro estudio. Por un lado, la posición generacional implica una “contemporaneidad biológica, y además haber nacido en el mismo ámbito histórico social, en la misma comunidad de vida histórica” (Mannheim, 1993, p. 221). Por otro lado, la conexión generacional, implica la “participación en el destino común de esa unidad histórica social” (Heidegger, citado por Mannheim, 1993). Para este último vínculo se hace necesario un participación real en el acontecer histórico, tomando como base los contenidos sociales y espirituales de ese momento histórico. Se establece un vínculo real entre los individuos de una misma posición generacional.

3.5.2 Características Generacionales

Pasaremos ahora a describir las *situaciones generacionales* más recientes y que han determinado las diferencias generacionales en la última mitad del siglo XX e inicio del siglo XXI. Para ello presentamos la siguiente Tabla 6:

Tabla 6 Características de cada generación

	Eventos históricos que la definen	Valores	Relación con el trabajo
Tradicionales (1900-1945)	Segunda Guerra Mundial, Pearl Harbor.	Respetuosos de la autoridad, obedientes.	Trabajan en equipo, leales, sacrificados.
Baby boomers (1946-1964)	Fin de la Segunda Guerra Mundial, tiempos de prosperidad económica, aparición de la TV, creación de los derechos civiles.	Idealistas, optimistas, amor/odio con la autoridad.	Les es importante tener un buen ingreso económico, un título y reconocimiento.
Generación X (1965-1980)	Crecimiento de las tasas de divorcio, crisis de seguridad social y altas tasas de despido corporativos.	Escépticos, independientes, pragmáticos, emprendedores, creativos.	Leales hacia las empresas y el trabajo, en general. Para ellos la libertad y el sentirse libres es la ganancia fundamental.
Generación Y o Millenials (1981-2000)	Auge del internet, atentado de las Torres Gemelas, guerra entre EEUU e Irak. Globalización.	Piensan en el presente, nativos digitales, optimistas.	Buscan placer y diversión en el trabajo, no permiten que el trabajo los absorba. Para ellos el trabajo no lo es todo. Necesitan flexibilidad para encontrar el balance en sus vidas. Hay que ofrecerles retro-comunicación instantánea, cada vez que lo necesiten.

Fuente: Mitta, D. y Dávila, C. (2015) *Elaboración propia*

De acuerdo a los estudios de Estrella, Pacheco y Takasawa (2017) y Mitta y Dávila (2015), las generaciones se dividen en cuatro grandes grupos:

Tradicionalistas (Nacidos entre 1900 a 1945), *Baby boomers* (Nacidos entre 1945 a 1964), Generación X (Nacidos entre 1964 a 1980) y Generación Y o *Millennials* (Nacidos entre 1981 a 2000). Cada una de las cohortes presenta características y actitudes particulares. A continuación, se muestra una tabla que identifica los rasgos más importantes de cada grupo generacional:

Actualmente, muchos de los *baby boomers* están pensando en su retiro, si es que ya no lo han hecho; los miembros de la Generación X y la Generación Millennials son los estudiantes y empleados del mercado actual del consumo. Los *baby boomers* son empleados con experiencia que se encuentran al final de su carrera, quienes han estado en sus respectivas instituciones y organizaciones de trabajo por los últimos 20 a 40 años. (Domínguez-Dávila, 2013, p. 24). Los miembros de la Generación X están en la mitad de su carrera profesional y representan a una importante parte de la generación moderna, muchos de ellos docentes actuales de las universidades. Finalmente, los millennials o Generación Y, es la generación más grande y parte de nuestro estudio.

Este último, es el grupo al cual hemos querido caracterizar, tanto como miembro de la sociedad, y como estudiante. Consideramos que su situación generacional ha aportado mucho como demandas a las nuevas instituciones educativas de nivel superior, en especial, aquellas universidades que ven ellos a sus futuros clientes o ciudadanos, dependiendo del énfasis que se les da a sus servicios. Los Millennials, la Generación Y, es una de las generaciones que tanto las nuevas instituciones como los centros laborales están tratando de comprender, pues han roto con mucho del capital cultural que las otras

generaciones nos brindaban, y que podemos afirmar, han nacido como producto de momentos estructurales ligados básicamente con un cambio global en el sistema económico y de influencia de los avances tecnológicos.

3.5 El discurso educativo

Es preciso definir para nuestro estudio una de las categorías que analizaremos con respecto a la propuesta pedagógica de la universidad en cuestión. Para ello necesitamos definir lo que significa el discurso educativo como herramienta para una investigación. En este caso, el discurso en el aula es una práctica comunicativa cotidiana que permite ejemplificar la interacción entre docentes y alumnos, así como los elementos básicos formativos.

Consideramos entonces el discurso educativo como una “acción comunicativa estructurada de carácter dialógico encaminada a promover el desarrollo personal del educando” (Martínez, 2008, p. 11). Una visión global y profunda en la que nos interesa la práctica comunicativa, en nuestro caso, institucional y cómo es portadora de una praxis y coyuntura sociocultural específica.

Este discurso educativo puede tomar distintas formas en los espacios en los que se generan, pues no necesariamente son siempre orales, o provienen del docente o del estudiante, también por eso, cualquier miembro del ecosistema educativo a estudiar, puede ser portador de algún significante. También, no sólo es lo que se dice, pues el discurso educativo puede inferirse de materiales didácticos, presentaciones, diseño de mobiliario, herramientas al servicio del alumno. Como Van Dijk, citado por Martínez (2008) sostiene que el discurso más

que comunicativo es una interacción social, pues es un proceso expresivo integrado. Ahora bien, debemos ser claros en señalar que el discurso educativo que comparte cualquier universidad, se ve reflejado desde la redacción de misión y visión, desde la misma organización. Por tal motivo se encuentra “orientado hacia un objetivo, es intencional, y se encamina a la consecución de algo: transmitir contenidos, promover actitudes, valores, etc.” (Martinez, 2008, p. 12). En nuestro caso, tomaremos en cuenta tres de las dimensiones del discurso educativo:

- La dimensión instructiva: la que se genera desde el conocimiento del docente, el espacio del aula donde se imparten las asignaturas, y se relaciona al discurso técnico-científico, y a los contenidos.
- Dimensión motivacional: que adquiere relevancia de acuerdo a la efectividad de la metodología y la organización del ecosistema de aprendizaje.
- Dimensión social: en qué medida el discurso educativo favorece al desarrollo personal y a la vida en comunidad, las interacciones que se dan, y la construcción colectiva de significado.

4 Metodología

4.1 El enfoque cualitativo

Para esta investigación se ha decidido utilizar el enfoque cualitativo. Este enfoque estudia la realidad “en su contexto natural, tal y como sucede,

intentando sacar sentido, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas” (Rodríguez, Gil, & García, 1996, p. 32). Este enfoque implica que se utilice y recoja información con diferentes técnicas, desde la entrevista, observaciones de campo, análisis de textos, imágenes, etc. Está muy relacionado a lograr identificar los “significados en la vida de las personas” (Rodríguez, Gil, & García, 1996, p. 32).

Esta corriente se caracteriza por: la importancia de la comprensión como característica de toda interacción social; el trabajo en la búsqueda del “sentido” de la vida social; el nexo entre “sujeto que investiga” y “objeto investigado” y una metodología que se adecúe al “objeto” (De la Garza y Leyva, 2012).

De este marco de análisis parten los estudios cualitativos; metodología que se caracteriza por la comprensión de los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del autor (Taylor y Bogdan, 1996). Así, una de las premisas clave de los estudios cualitativos es que “toda cultura o sistema social tiene un modo único para entender situaciones o eventos” (Hernández, Fernández-Collado & Baptista, 2006, p. 10). Dicho de otro modo, desde este enfoque, priman las interpretaciones y percepciones de los mismos sujetos. Por esta razón, nos ha interesado especialmente para esta investigación acercarnos a aquellos personajes que transportan diariamente el discurso educativo de la universidad en cuestión, y los transmiten a los estudiantes a través de una diversidad de significados, los docentes y trabajadores administrativos.

4.2 Tipo de investigación

La investigación posee un alcance descriptivo, se observarán las relaciones entre las Tecnologías de la Información y Comunicación de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, y su discurso oficial. La perspectiva que se describirá y explorará desde un primer acercamiento es la de los docentes y trabajadores administrativos. También, se describirá el perfil de estudiante millennial que atiende actualmente a la universidad, siempre tomando en cuenta las percepciones y significados de los participantes del estudio. De esta relación, se identificarán las tensiones que surgen entre docentes y estudiantes a nivel de discurso educativo.

Tomando en cuenta el enfoque cualitativo. Esta investigación ha sido dividida en cuatro momentos: preparatoria, trabajo de campo, analítica e informativa.

En la etapa preparatoria, se pasa por dos sub-etapas: reflexiva y diseño. En nuestro caso, pasamos por la revisión de bibliografía con respecto a los enfoques de tecnología y ciencia, y a la configuración de la sociedad del conocimiento. Lograr explorar el contexto en el que las tecnologías de información han adquirido la importancia necesaria para irrumpir en los espacios educativos fue vital.

De esta forma, logramos identificar experiencias concretas significativas para poder describir y buscar los personajes idóneos que nos podrían brindar información para seleccionar nuestro caso de estudio. Por estas características de contexto y necesidades tecnológicas de los espacios educativos de

educación superior elegimos una universidad particular peruana que cumple con estos requisitos, para poder explorar qué tanto los paradigmas tecnológicos han influido en su discurso, y cómo este se ha visto moldeado por las características de esta generación.

La Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), calza en este perfil de universidad, especialmente porque promueve un ecosistema de innovación y transformación. En esta universidad, las modalidades como el aprendizaje semipresencial se han extendido y promovido desde las autoridades como políticas de transformación digital, incluso antes de la llegada de la emergencia sanitaria internacional, y en los últimos tres años ha implementado cambios en su discurso y su práctica que han incluido elementos de transformación digital. Además, su público objetivo representa una misma situación de clase y situación generacional que nos ayuda a definirlos como parte de la generación millennial.

Finalmente, tomando en cuenta las características de esta institución y como su cultura de innovación y transformación se ha extendido a los actores del servicio educativo, pensamos que el análisis de ese discurso oficial, contrastado con el que portan los docentes y administrativos sería un caso de estudio importante.

Luego de tener claro el caso de estudio, pasamos a la revisión y lectura de otras investigaciones en donde las TIC y su influencia fueron analizadas, también sirvieron de un buen insumo, sobre todo al identificar que la mayoría concebía a las TIC como una herramienta y no como un elemento de un ecosistema.

Finalmente, realizamos una revisión documental exhaustiva de diferentes artículos con la caracterización de nuestra unidad de análisis que brindó mayores luces para elaborar los instrumentos necesarios y mayor acercamiento a la realidad que describiríamos. Con esta primera exploración fue más fácil concretar nuestro proyecto de investigación, y estructurar el marco teórico, para luego planificar las actividades a realizarse en las siguientes etapas.

En la segunda fase de trabajo de campo, lo primero fue planificar y ejecutar el acceso al campo, para ello debimos planificar el acceso a nuestra unidad de observación principal. Este acceso “se entiende como un proceso por el que el investigador va accediendo progresivamente a la información fundamental para su estudio” (Rodríguez, Gil, & García, 1996, p. 66). Para ello se cumplieron con los requerimientos logísticos necesarios para acceder a los docentes y administrativos de la universidad en cuestión, como investigadores.

Para recuperar y registrar la información, el investigador, según el enfoque cualitativo se servirá de diferentes sistemas de observación, entrevistas a profundidad y la revisión de documentos de diverso origen. Para ello se logró tener acceso a documentación oficial de la universidad brindado tanto por los docentes como los trabajadores administrativos.

Luego, de revisada la información, se pasó a la fase de reducción de datos, la disposición y transformación de esos datos en unidades de conocimiento válidas para el estudio, que se verificaron y permitieron plantear conclusiones también válidas.

Finalmente, en la fase informativa, se redactó el informe de investigación, que presentará sistemáticamente los datos que apoyen las conclusiones del investigador.

4.3 Caso de estudio

Para delimitar el caso de estudio para esta investigación se tenían que tomar en cuenta ciertas características del enfoque mismo. En primer lugar, se necesitaría un caso de fácil acceso, en la que exista una alta probabilidad de que se de una combinación de procesos, personas e interacciones correspondientes a las cuestiones previamente definidas en el Proyecto de investigación. También, debería permitir a la investigadora establecer una muy buena relación con los informantes/participantes, y donde la investigadora pueda desarrollar su rol, ayudando a la credibilidad del estudio.

En este sentido, y tomando en cuenta estos criterios, se elaboró primero una lista de universidades que cumplieran con dos requisitos: haber pasado por un proceso de transformación digital, y albergar a estudiantes con características de la generación *millennial* (misma situación de clase, y misma situación generacional). Luego de explorar las características de la población estudiantil, y revisar sus procesos de transformación digital, y compararlos con su crecimiento en los últimos diez años, se eligió a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, debido a la fuerte inversión en innovación tecnológica que se viene realizando en la Institución, desde hace algunos años, y que forma parte de su discurso educativo y campañas de publicidad.

También, porque ha experimentado en los últimos dos años una verdadera transformación digital, no solo en infraestructura tecnológica, sino las modalidades del dictado de clases, introduciendo los cursos de modalidad mixta, cursos *blended* o semi-presenciales. Al tratarse de una investigación de corte cualitativo, “el procedimiento de selección no fue mecánico ni aleatorio”. (Hernández, Fernández Collado & Baptista, 2006, p. 195). Además de ello, esta universidad posee algunas modalidades y variantes metodológicas que la hacen cumplir con el perfil que buscamos en nuestro estudio. Entre ellas las siguientes características:

- Manejo de Tecnología y diseño de propios Objetos de aprendizaje
- Espacios virtuales (laboratorios, aulas)
- Programas de Educación a distancia
- Certificaciones de alcance Global
- Población estudiantil en constante crecimiento: de 18 000 estudiantes (2010) a 56 000 estudiantes (2016).

Además de todo ello, esta universidad cuenta con la población específica para este estudio y dentro del perfil generacional esperado para nuestra unidad de análisis. Su población estudiantil pertenece a los sectores A y B, y tienen planeado extenderse en los próximos años también al sector C. De estos mismos sectores provienen, según informes, los estudiantes en situación generacional descrita como *Millennials*.

Este espacio se vuelve relevante y para nosotros es muy importante en esta investigación las tensiones que se vayan a producir en este encuentro generacional. Creemos que lograr explorar en qué medida el discurso oficial se

encuentra con la práctica y cómo los paradigmas tecnológicos y generacionales influyen en este encuentro, son un fenómeno social relevante y proporcionará elementos de reflexión sobre este nivel educativo, y cómo las TIC influyen o no en nuevas formas de generación de conocimiento.

4.3.1 La generación de los Millennials

Esta generación se define por aquellas personas que nacieron a mediados de los años 1980 (Peña, 2017) Su nombre deriva del nuevo milenio del cuál muchos fueron testigos. Actualmente, deben tener entre 15 y 35 años. Si buscamos caracterizar de manera general a esta generación, podemos afirmar que la cultura popular ha jugado un papel importante en configurar su sistema de creencias y comportamientos. Los *millennials* observan e interactúan con el mundo según las normas culturales que pueden percibir de toda la información mediática que reciben diariamente. Esta es la generación que creció con Internet como su principal herramienta. La tecnología se ha convertido en parte integral en su vida pues “la comunicación por redes sociales, la educación a distancia, los video blogs, tutoriales, y el entretenimiento en línea” (Dominguez-Dávila, 2013, p. 19).

Sus principales herramientas son los smartphones, *tablets* y *laptops*, donde pasan la mayoría del tiempo. Se han convertido en grandes consumidores de contenido, pues pueden acceder a través de estas herramientas, a la información cuando lo desean. Así mismo, en sus expectativas laborales, a diferencia de las generaciones predecesoras, prefieren la libertad y la

comodidad, muchos prefieren los horarios flexibles de oficina, trabajar un par de días a la semana desde casas, y muchos emprenden algún negocio o *startup*, pues prefieren generar sus propias oportunidades de trabajo.

Si bien encontramos que es una generación que busca la independencia, un desarrollo individual, que muchos lo pueden describir como casi egoísta, también la colaboración y el trabajo en equipo, son parte de sus valores inmediatos, tanto a nivel educativo, como laboral. Es un espacio de validación de su individualidad, y también su manera de presentar de forma activa su nivel de participación en la vida colectiva.

Ahora bien, es preciso añadir, que una concepción muy arraigada en esta generación es su relación con el consumismo. Ya en algún momento, Bauman (2016), establece que actualmente vivimos en un contexto de “modernidad líquida”, donde el hombre ha dejado de lado la sensación de satisfacción y bienestar producto de la industrialización, y se encuentra en una búsqueda constante de libertad, y se “encuentra inmerso en una sociedad consumista que cada vez más busca la satisfacción y más rápido” (Hernández, 2015).

Sobre esto, Golte y León (2011) señalan que aquí en el Perú, la generación joven se ha visto expuesta desde temprana edad a nuevos espacios de socialización (no necesariamente presenciales). Se encuentra consciente del espacio virtual, mediado por el uso de celulares inteligentes que hoy constituye su principal medio de conexión con los otros, y así también se generan otros espacios como los centros comerciales, proliferado en el país en los últimos años, y donde los jóvenes se han abierto paso como puntos de encuentro.

Por esta razón, Uccelli y García Llorens (2016) señalan que el consumo es algo que marca la acción de los jóvenes, pues se percibe como bienestar. El mayor entusiasmo surge al poseer nuevos objetos y desechar los antiguos. Por esta razón, Bauman considera que “esa necesidad por las compras tiene como causa la búsqueda desesperada de pertenencia al grupo que guía los rumbos de la sociedad capitalista-consumista”(Hernández, 2015). Debemos entonces analizar si el valor consumista de esta generación se ha trasladado también al sector educativo, y evaluar en qué medida sus demandas consumistas han influido en la adaptación de los servicios académicos y propuestas educativas de los niveles de educación superior universitaria.

Como vemos la generación Millennial se encuentra definida no solo por el espacio y tiempo que comparten, sino también, por el capital cultural y los bienes culturales que configuran su realidad inmediata, tomando en cuenta específicamente a los Millennial peruanos. Pero aún así, como lo presentó el informe de *The Me Me Me Generation* de la revista Times: “Todos los millennials son diferentes de acuerdo a su país de origen”, pero la globalización ha hecho que sean más similares entre sí, en comparación a las generaciones pasadas. Todas estas características concuerdan con el perfil generacional encontrado en la Universidad Peruana de Ciencias aplicadas. Por lo descrito anteriormente, esta universidad cumple con este perfil para cumplir nuestros objetivos de investigación.

4.3.2 Los portadores del discurso educativo

Ahora bien, esta investigación busca explorar y describir la influencia de las TICs y el perfil Millennial de alumno en el discurso educativo de esta

Universidad. En este sentido, necesitábamos que nuestra población específica, sean aquellos portadores del discurso oficial de esta Universidad. Por lo tanto, en nuestro estudio, la población específica para nuestro estudio se delimitó de la siguiente manera:

Tabla 7 Características específicas

	Docentes UPC	Administrativos UPC
Características	Tiempo completo	Encargados de la comunicación con los alumnos
	Carreras y cursos diversos	Encargados de la experiencia de tecnología en la UPC
	Experiencia en el dictado de cursos <i>blended</i> en UPC	Entre dos y seis años de trabajo en la UPC.

Elaboración propia.

Para llegar a ellos, se hizo uso, principalmente, de los contactos amicales y laborales de la investigadora. Se buscó el perfil de docente a tiempo completo de la UPC, y que además, dictara o hubiera participado de un curso *blended*. Adicionalmente, se entrevistó a administrativos de la UPC, trabajadores a tiempo completo, específicamente, encargados de las comunicaciones con los y las estudiantes. (Anexo 5)

4.4 Técnicas para el recojo de información

Los datos que manejamos estuvieron condicionados por las técnicas e instrumentos que utilizamos para recogerlos, además de los presupuestos teóricos y metodológicos que logramos desarrollar en esta investigación. Debido a nuestro enfoque, la técnica principal para el recojo de la información fue la entrevista a profundidad, ya que es “la expresión de las técnicas de investigación cualitativa” (Olaz, 2018, p. 10). Este tipo de entrevista es utilizada bajo la premisa de que “cada persona resignifica sus experiencias a partir de la manera como ha conformado su esquema referencial” (Díaz, 2014, p. 164). Es decir, cómo ha logrado integrar sus conocimientos, percepciones y valoraciones con respecto a lo que lo rodea. Por lo tanto, al utilizar esta técnica, practicar la paciencia fue muy necesaria, pues los datos se van construyendo poco a poco, dependiendo de la información que se va develando, y edificando durante la entrevista.

Para lograr esto, un factor muy importante es desarrollar poco a poco los temas, a través del diálogo asertivo y abierto. Por esta razón, el instrumento indispensable es un guion de entrevista, donde estén redactados las preguntas guía, organizado por temas.

En nuestro caso, los temas que utilizamos para organizar el instrumento (Anexo 6) fueron: datos generales, sobre la UPC y el perfil del estudiante, sobre la metodología y la tecnología, y las percepciones a futuro. De esta manera, el investigador tiene un sistema de preguntas organizadas, en los que los participantes/entrevistados pueden expresarse libremente, profundizando de manera paulatina en el tema de fondo, llegando incluso a percibir aquellos

significados comunes que salen a la luz, cuando se comparte alguna cultura institucional, así como también, pueden percibirse asociaciones y producciones que se contradigan entre sí, y que generen aún más preguntas. Por ello, “con la entrevista a profundidad intentamos acceder a ambas significaciones; la propia y la social. Ambas emanadas del ámbito de intimidad y con un sentido más amplio de lo que se reconoce como personal” (Díaz, 2014, p. 171).

Mediante esta técnica, se pudo comprender mejor las posturas de los entrevistados sobre el uso de la tecnología en la educación, específicamente, en el caso de la UPC. En ese sentido, como ya hemos especificado anteriormente, la entrevista giró en torno a varios temas: experiencia como docente o administrativo en la UPC, relación entre tecnología y educación en la UPC, perfil de los estudiantes ayer y hoy, cambio generacional, entre otras temáticas. En total, se realizaron 15 entrevistas a docentes de la UPC y cinco entrevistas a trabajadores administrativos de la misma casa de estudio. Este instrumento permitió la aproximación a la experiencia de la UPC en relación a la tecnología; ello desde la propia subjetividad de los actores.

Además de la entrevista, se utilizó la técnica del análisis documental. Específicamente de los documentos oficiales, tutoriales, y guías oficiales de la universidad, así como los resultados de otros estudios sobre la misma temática de nuestro estudio.

4.5 Técnicas para el análisis de la información

Para el análisis de información, lo primero que consideramos fue establecer ciertas unidades en función al tema abordado. Tomando en cuenta, las conversaciones que logramos obtener de las entrevistas a profundidad, y en análisis documental. Para ello, debemos presentar los datos de una forma ordenada. Identificar una disposición que represente un “conjunto organizado de información, y presentada en una forma operativa” (Díaz, 2014, p. 171) Para ello, utilizaremos una matriz de datos (Anexo 05). Las matrices son tablas de doble entrada, donde se describen los aspectos especificados en las unidades, y tópicos propuestos en el guion de la entrevista. En las columnas sintetizamos las unidades codificadas, y en las filas, los diferentes sujetos. En nuestro caso, estos sujetos son los docentes y administrativos de la UPC que pasaron por la entrevista a profundidad.

Además, consideramos importante que una de las principales herramientas intelectuales para logra obtener nuestras conclusiones es la comparación. “Permite destacar las semejanzas y diferencias entre las unidades incluidas en una categoría, a partir de ellas se pueden llegar a definiciones y verificaciones de la misma categoría (Fielding y Fielding, 1986). Nos interesa comparar el discurso de los docentes y administrativos, y encontrar alguna constante o contradicción en el discurso oficial, y también en la perspectiva que existe hacia los Millennials.

Para el análisis documental utilizamos una ficha de de registro de datos (Anexo 7). Este instrumento nos facilitó realizar las descripciones respectivas en materia de propuesta educativa, y discurso oficial de la universidad. También, nos permitió organizar los pilares de la propuesta, y diseñar algunos esquemas respectivos que incluiremos en los hallazgos de esta investigación.

Finalmente, un elemento imprescindible en nuestro análisis fue enfocarnos metodológicamente en analizar los discursos. Por un lado, el análisis documental nos ayudaría a describir los elementos principales de la propuesta oficial de la universidad, y las características del discurso que es transmitido a los estudiantes. Pero la verdadera esencia del análisis se encuentra en el análisis sociológico del discurso de los docentes y trabajadores administrativos. Para ello, cabe señalar que “la interpretación sociológica del discurso requiere de un análisis textual, contextual e interpretativo. El primero nos ofrecerá una caracterización del discurso, a nivel de enunciado como objeto de estudio; el contextual, nos ofrece la comprensión del discurso a partir de la enunciación como hecho singular; finalmente, la interpretación, nos proporcionará la explicación del discurso, como un bien de información o de producto social (Ruiz, 2009, pp. 10). Ahora bien, este proceso no se realiza de forma lineal, sino de una forma simultánea en los tres niveles, bidireccional donde el análisis produce diferentes interrelaciones entre los niveles en las prácticas concretas de análisis.

De esta manera, podemos asegurar que las interpretaciones del discurso toman en cuenta también las características del espacio social en las que han surgido, y los roles y prácticas discursivas que los actores han asumido dentro de un contexto. Las posiciones discursivas de los docentes y trabajadores

administrativos sobre la manera cómo han influido las tecnologías en la práctica educativa, y las características generacionales de los estudiantes, ayudarán a comprender mejor el sentido desde el punto de vista de los implicados en el proceso.

5 Hallazgos

5.1. El discurso educativo de la UPC

5.1.1 Pilares educativos

La Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) fue creada el 5 de enero de 1994 mediante la Ley 26276; y, desde el año 2004, es parte de *Laureate International Universities*, “la red de universidades privadas más grande del mundo” (UPC, 2016). A la fecha, ofrece más de 40 carreras de pregrado y alrededor de 20 programas de postgrado. Además, en 2016, recibió la acreditación institucional por parte de WASC de los Estados Unidos, alineado a sus objetivos de promoción de redes e estándares internacionales.

Se define como una institución educativa innovadora, privada e independiente, que “educa, investiga y promueve el conocimiento, la cultura y el desarrollo” (UPC, 2015). Esta universidad, según su modelo educativo aspira a ser líder en la educación superior y destacar por su excelencia académica y su capacidad de innovación. Una las características principales que muchos de los docentes entrevistados refieren es la de “formar líderes íntegros e innovadores

con visión global para que transformen nuestro país y la visión de ser líder en la educación superior mediante la excelencia académica y su capacidad de innovación” (Docente Pre-Grado, UPC Monterrico).

Para lograr ese propósito, la universidad establece cinco valores que guían su accionar: innovación, liderazgo, trabajo en equipo, servicio y excelencia. De estos valores se desprenden las características principales de su discurso educativo de la UPC, apostar por la innovación, liderazgo en el ámbito local y global, buscando la excelencia académica. Este discurso tiene concordancia con los principios de calidad que recomiendan las asociaciones internacionales con las cuáles la universidad presenta convenios, como la WASC Senior College and University Commission (WSCC). Estas instituciones brindan las acreditaciones correspondientes a universidades de todo el mundo que cumplen con ciertos estándares internacionales. Este modelo de acreditación internacional va de acuerdo con el modelo de institución global que la UPC transmite en su discurso, y la validación de ciertos estándares internacionales, necesarios para presentarse atractiva con una generación que busca sentirse como ciudadanos del mundo, y apostar por un ecosistema de aprendizaje que asegure la práctica de la innovación.

Este discurso y modelo educativo propuesto por la universidad se basa en los siguientes principios pedagógicos: “aprendizaje por competencias, aprendizaje centrado en el estudiante, aprendizaje autónomo y auto reflexivo, aprendizaje en diversidad con visión global, y aprendizaje hacia la sostenibilidad” (UPC, 2015).

Estos principios parecen calzar perfectamente con las necesidades del grupo generacional *millennial*. Un espacio educativo donde el estudiante sea el centro, donde practique su autonomía, conectado con el mundo y además aprenda nuevos valores como la sostenibilidad y adquiera competencias básicas para desempeñarse en este mundo cambiante diariamente.

Por otro lado, la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, tiene una visión intercultural, pero orientada hacia la globalización. La internacionalización de la educación superior, entendida como integración de la dimensión internacional, intercultural y global, dentro de las prácticas de la vida universitaria, y dentro de la experiencia de aprendizaje.

Con respecto al pensamiento innovador, uno de los grandes discursos de la universidad, es definido como la “capacidad para detectar necesidades y oportunidades para generar proyectos o propuestas innovadoras, viables y rentables” (UPC, 2015). Esta capacidad tiene un componente de planificación y de aprovechamiento de las oportunidades del entorno. En este sentido, se cuenta con incubadoras de proyectos innovadores, y cursos dentro de las diferentes carreras que promueven la adquisición de la capacidad.

Finalmente, sobre las nuevas modalidades de aprendizaje que están integrando las TIC en las propuestas de la UPC, en especial, la modalidad *blended learning*, se busca “brindar al estudiante la mejor experiencia de aprendizaje, la cual incluye el componente digital, tanto en la interacción estudiante-docente como en el desarrollo de competencias” (UPC, 2015).

En este sentido, la oferta educativa de la UPC se ofrece en cursos presenciales, *blended* y virtuales. El objetivo de la universidad es “responder a

la diversidad de necesidades de los estudiantes, ampliando su acceso y flexibilizando el proceso sin abdicar la calidad” (UPC,2015). Veremos más adelante, que este último punto es uno de los más grandes debates en el discurso de los docentes entrevistados, pues no todos necesariamente creen que las nuevas modalidades que integran la tecnología, implican igual calidad que los cursos presenciales.

5.1.2 El discurso educativo de la UPC: innovación y transformación digital

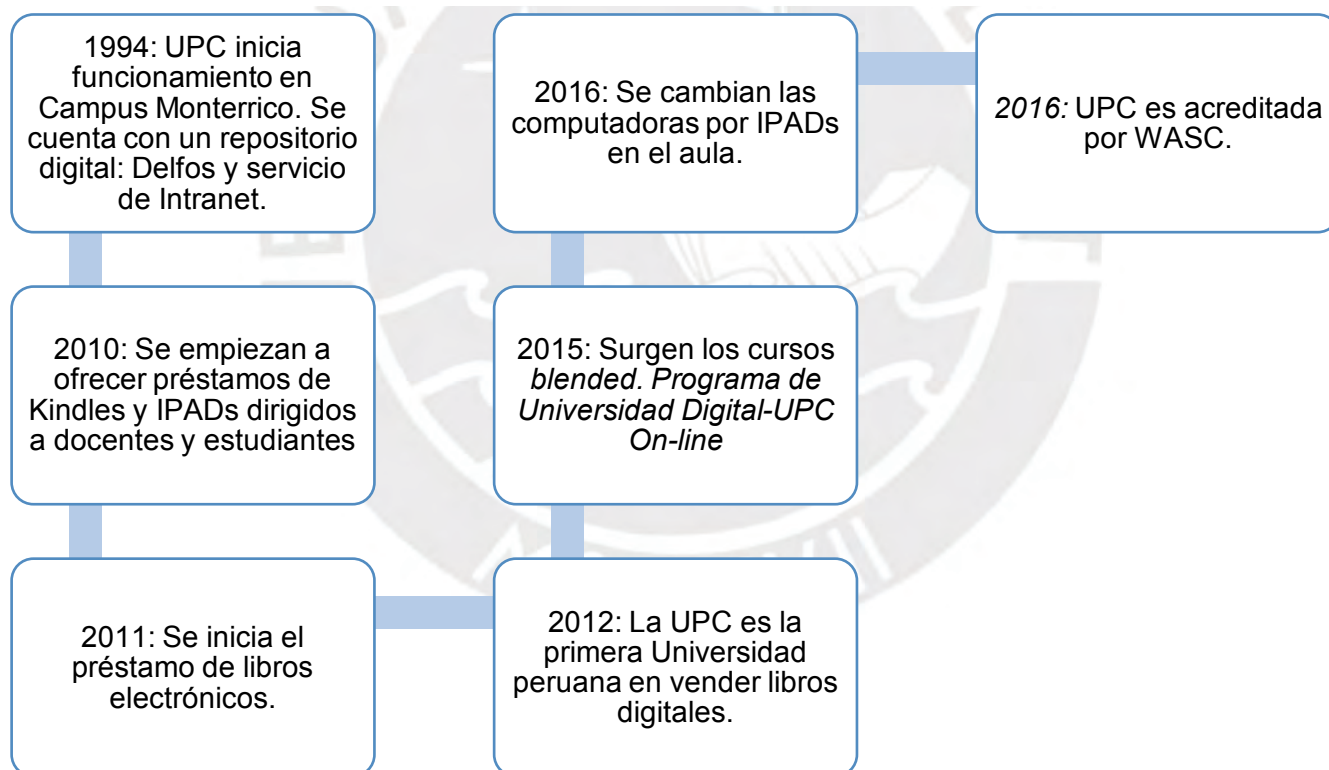
Desde sus inicios, el discurso de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas incluyó el fomento de la innovación y la integración de las tecnologías. Este discurso que en muchas universidades particulares de Lima se repetía a fines de la década de los 1990, estaba guiada por la habilitación de laboratorios de cómputo, la digitalización de los centros de información o bibliotecas, y el acceso a correo electrónico propio de la universidad en el campus. A partir de estos cambios en la infraestructura y en la digitalización de ciertos procesos administrativos como los de matrícula, poco a poco se fueron incorporando políticas para introducir la tecnología de una manera más holística.

Hoy hablamos de los procesos de transformación digital que permiten la inclusión de la tecnología en las organizaciones, buscando sacar el máximo provecho. Para lograr esto, se necesita “una revisión profunda de procesos, un nuevo enfoque organizativo y una reorientación del servicio hacia las necesidades del cliente” (CRUE, 2018). Para lograr caracterizar este proceso

en la UPC, diseñamos en primer lugar, una línea de tiempo tomando en cuenta la incorporación de las tecnologías en los procesos de aprendizaje, luego analizamos el discurso oficial, y el análisis de lo que hemos encontrado luego de las entrevistas y la revisión de documentación oficial.

Desde su discurso oficial, la UPC ha seguido un camino orientado hacia la innovación digital y tecnológica. Los principales hitos en el desarrollo tecnológico de la Universidad han sido los siguientes:

Figure 7 Hitos de la innovación tecnológica en UPC



Elaboración propia.

Fuente: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS (UPC). *Historia*. Consulta: 1 de agosto de 2018. <https://www.upc.edu.pe/quienes-somos/historia>

Como vemos, siguiendo con sus bases de innovación y aprendizaje autónomo del estudiante, es a partir del año 2010 en que la Universidad comienza a realizar cambios más visibles en transformación digital de su proceso de aprendizaje. Para esto, incorpora nuevos recursos y modalidades de aprendizaje acordes con las necesidades de los nuevos estudiantes, así como que comienzan a formar diferentes comunidades en red, entre estudiantes, alumnis, y estudiantes postgrado; todos conectados por servicios como Intranet, Aulas Virtuales y UPC online. Es a partir del año 2015, en el que comienzan a ofrecerse como alternativa, los cursos *blended* o semipresenciales, y la misma Universidad lo ve como hito dentro de su desarrollo académico (UPC, 2018). En este sentido, dentro de su discurso oficial de la universidad, la CEO actual Marisol Suárez afirma que el objetivo de la Universidad es “construir un ecosistema en el que múltiples tecnologías permitan el intercambio de conocimiento en tiempo real, entre alumnos y docentes, con una integración total de las plataformas y servicios académicos que faciliten a los estudiantes el acceso a todos los servicios universitarios y una mayor experiencia de aprendizaje” (Suárez, 2018).

Con respecto a ello, hemos analizado las entrevistas, recursos web oficiales, además de documentos, para lograr caracterizar este ecosistema digital del que hablan los directivos. Nuestro principal hallazgo ha sido identificar dos sistemas tecnológicos que funcionan al mismo tiempo, uno orientado a la toma de decisiones y otro orientado a la gestión del aprendizaje y la experiencia universitaria. Lo ideal sería que ambos se complementen, pero uno de nuestros principales hallazgos es que existe una separación de sistemas que hace difusa

la percepción acerca de qué dirección u oficina se encarga efectivamente de gestionar la tecnología en la Universidad. Presentaremos ello a continuación.

5.1.3. El ecosistema digital de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC

Como hemos señalado antes, dentro del proceso de transformación digital en diferentes instituciones, se generan ecosistemas digitales que configuran las redes de relaciones entre sus elementos. Un ecosistema digital es esta articulación dinámica de comunidades digitales, que haciendo uso de recursos digitales, dentro de un ambiente digital específico, establecen relaciones de interdependencia y de funcionamiento sistémico.

A partir de la revisión documental oficial y las entrevistas realizadas se pudo identificar, en el caso de esta universidad, desde el discurso docente y administrativo, dos ecosistemas digitales.

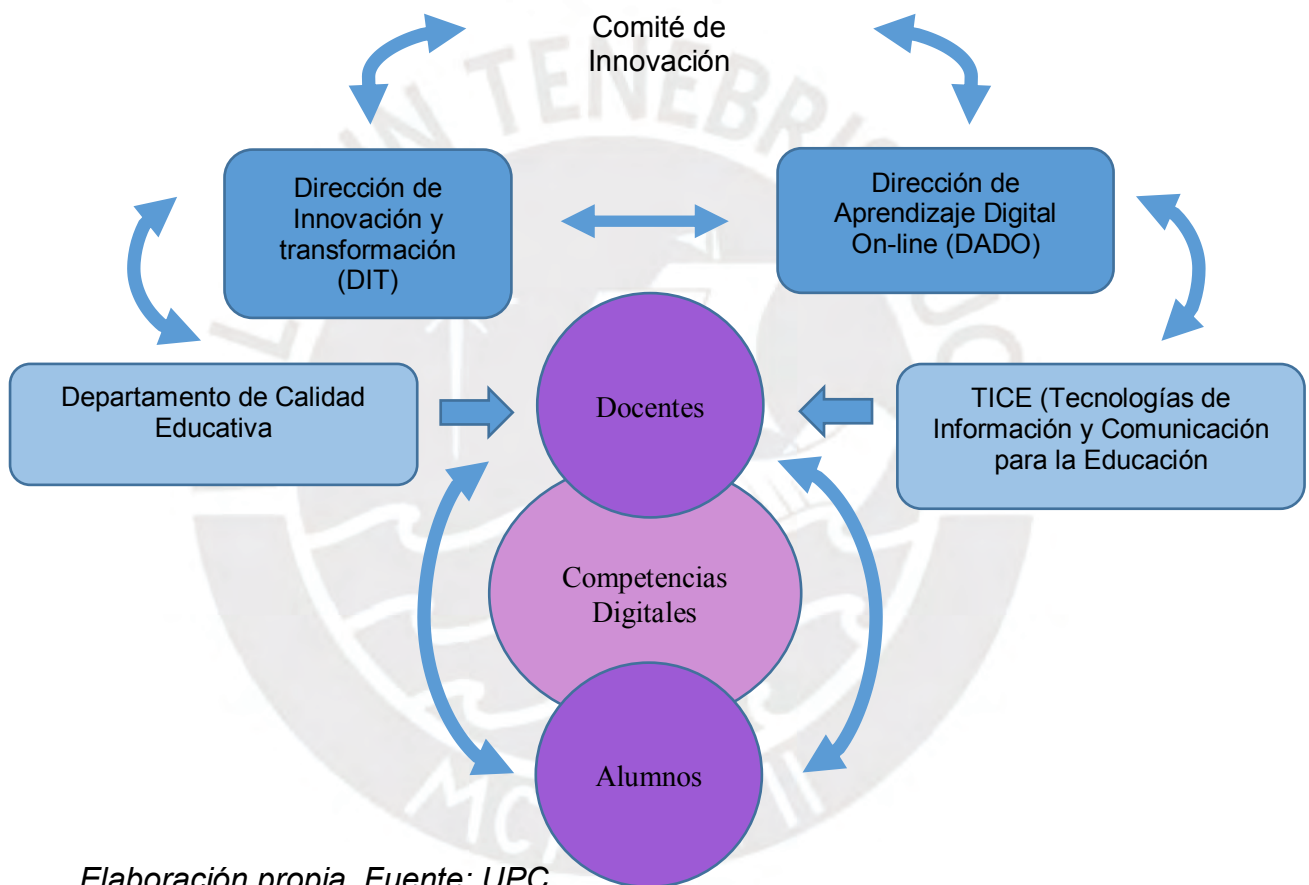
En el primero, identificamos que el eje central se relaciona con la toma de decisiones sobre las políticas tecnológicas y la gestión de competencias digitales, tanto de los alumnos, como de los docentes, podemos decir, entonces que este primer ecosistema se basa en la interacción de diferentes elementos (departamentos) que se alinean a uno de los pilares educativos que es la gestión de competencias, en este caso digitales. El resultado de esta interacción, como menciona Islas en el 2019, no puede analizarse aislando los objetos sino dentro de un contexto, donde el objeto, toma su energía y organización (2019).

El ecosistema identificado en este primer caso, toma su energía de los pilares educativos, pero concentra sus mayores esfuerzos y acciones alrededor

de la figura docente, más que el alumno. Desde el discurso docente, este es el ecosistema que ellos sienten más cercano, y al que pueden recurrir en caso de presentarse algún “disfunción” en el sistema.

La estructura de este sistema es la siguiente:

Figure 8 Gestión de competencias digitales en la UPC



Elaboración propia. Fuente: UPC

De este ecosistema, lo primero que llamó nuestra atención al diseñar este gráfico, es la decisión que tomamos en el título del mismo “Gestión de competencias digitales en la UPC”, pues no lo hemos titulado “Gestión de la Innovación en la UPC”, como es el discurso principal, sino a partir del verdadero propósito que hemos encontrado a partir del discurso de docentes y

administrativos. En este caso, podemos observar que las decisiones sobre cómo integrar las tecnologías se sugieren a través del Comité de Innovación. Para operativizar estas decisiones, que asumimos se toman considerando los objetivos estratégicos, existen dos Direcciones identificadas por los mismos directivos como encargadas de facilitar los procesos de transformación digital e integración de TIC. Por un lado, la Dirección de Innovación y Transformación (DIT) y la Dirección de Aprendizaje Digital On-line (DADO). De éstas últimas, ninguno de los docentes que consultamos las supieron identificar. Cuando se les preguntaba sobre el tema de toma de decisiones, por un lado, mencionaban de forma general a “los directivos”, y por otro, identificaron como el encargado de gestionar la tecnología en la Universidad al TICE, que por sus siglas significa: Tecnologías de la Información y Comunicación para la Educación,

El “TICE” como los docentes lo llaman, desde el discurso que ellos manejan, es el encargado de gestionar, apoyar y organizar el soporte del docente en el aula de clase. El TICE, conjuntamente con el Departamento de Calidad Docente son referidos como gestores que apoyan al docente con tutoriales y talleres para consolidar sus competencias digitales.

Ahora bien, desde el discurso oficial, y tras la revisión de los recursos web proporcionados, podemos identificar que el TICE es una iniciativa de una práctica denominada *Expertice*, la cuál cuenta con un espacio virtual que tiene como objetivo “compartir experiencias en el uso de tecnologías de la información y de la comunicación en la educación, donde los docentes intercambian reflexiones, iniciativas e innovaciones en la aplicación de la TICs en la docencia” (UPC, 2018).

Entonces, si observamos la Figura 8, el TICE aparece apoyando al docente, y en constante comunicación con la DADO (Dirección de Aprendizaje Digital Online), la misma que nos causó un poco de confusión, pues dentro del discurso oficial, se relaciona con la organización del aprendizaje en línea, pero en la práctica, aparece como parte del TICE a través de un recurso denominado DADO TV (una serie de tutoriales dirigidos a potenciar las competencias digitales de los docentes).

Como vemos, dentro de este ecosistema, los elementos van comunicándose entre sí y obteniendo diferente significado que el oficial, generándose nuevas redes, superando las relaciones causa-efecto, sino desarrollándose causalidad mutua, y creando en la práctica, nuevas dinámicas y relaciones que empoderan a los elementos que los mismos elementos bióticos del sistema consideran más útiles para sus relaciones y el mejor funcionamiento del sistema.

Podemos concluir, que en este primer ecosistema digital identificado, si bien el fin último es la generación de experiencias de aprendizaje para el alumno y la integración e innovación tecnológica en la Universidad, desde el discurso oficial, la gran parte de los esfuerzos se invierten en consolidar y asegurar las competencias digitales de los docentes, que directamente, afectan el funcionamiento de su propuesta educativa, y adquieren un rol activo en este ecosistema digital.

Finalmente, cabe resaltar, que no percibimos una organización vertical, pues se pone énfasis en un diálogo permanente, y “el proceso de aprendizaje, la experiencia, la efectividad y la eficiencia para impactar en la generación de

experiencias digitales que faciliten el aprendizaje del alumno y la enseñanza docente” (Suárez, 2018). Sin embargo, un punto de mejora es la falta de identificación por parte de los docentes de las Direcciones más importantes dentro de la organización del discurso oficial, señala una falla en los sistemas de comunicación dentro del mismo ecosistema digital.

En el segundo ecosistema identificado, la mayor fuente de información fue el discurso de los trabajadores administrativos, quienes, a través de sus entrevistas, lograron describir un ecosistema digital que se desarrolla alrededor del alumno, pero centrado no solo en su aprendizaje, sino en su experiencia universitaria como estudiante UPC.

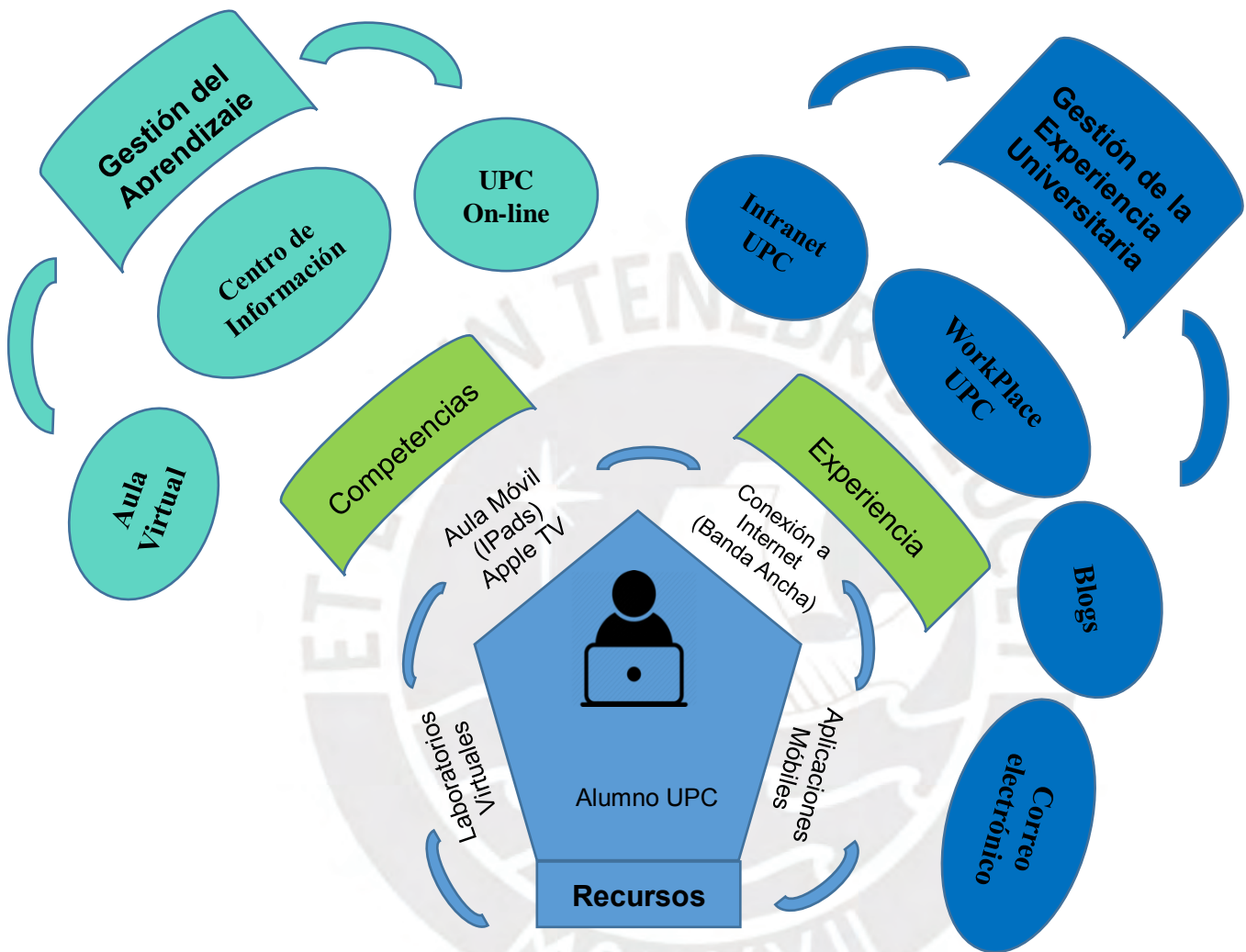
En este segundo ecosistema, observamos que el alumno UPC se encuentra en el centro, alrededor, se interconectan diferentes recursos y servicios que buscan asegurar el éxito de la experiencia de aprendizaje y la experiencia universitaria del alumno. En el primer nivel identificamos cuatro principales recursos que son referidos por los entrevistados, así como por la documentación oficial, como los recursos más inmediatos con los que cuentan los alumnos y los que son más utilizados.

Este ecosistema, tiene como base asegurar el funcionamiento de los elementos abióticos, es decir, la infraestructura tecnológica, que se complementa con una conexión de Internet con una banda ancha eficiente; además cada aula cuenta con Apple TV, y la posibilidad de la Aula móvil (IPads) para que sean utilizados por los elementos bióticos del sistema, los alumnos y docentes; además, se cuenta con los laboratorios virtuales como laboratorios

MAC, Centro de Simulación de Medicina, Centro de Manufactura Integrada por Computador (CIM), Estudio de Grabación, Laboratorios de Software de Entretenimiento, Laboratorios de Patronaje y Confección y Laboratorios de Mecatrónica, entre otros. Estos brindan un acercamiento a la realidad y la posibilidad de nuevos entornos de aprendizaje.

Finalmente, para estar acordes con las nuevas necesidades de los alumnos, se han habilitado aplicaciones móviles que conectan a los estudiantes con estos laboratorios y simuladores de experiencias de aprendizaje. Estos últimos elementos forman parte de las especies digitales que se han generado a partir de la interacción entre los elementos bióticos y abióticos del sistema (Islas & Carranza, 2017). Sobre ella, se interconectan diferentes servicios que ofrece la universidad.

Figure 9 Ecosistema Digital de Aprendizaje



Elaboración propia. Fuente: UPC

En la Figura 9, hemos organizado estos servicios de acuerdo con su función. Por un lado, aquellos que facilitan la experiencia de aprendizaje del alumno, y por otro, los servicios que facilitan su experiencia universitaria. En el primer caso, podemos mencionar los siguientes servicios:

- *Aula Virtual*: Es un entorno administrado por la plataforma *Blackboard*. Sirve para gestionar los cursos, documentos, materiales y tareas de los alumnos. Cuenta con una lista de correo, y acceso a foros. Es la herramienta principal para la gestión de las clases para los docentes y alumnos.
- *Centro de Información*: lo que antes conocíamos como biblioteca. Es una web, con la que estudiantes tienen acceso diferentes servicios que apoyan la investigación. Por un lado, cuenta con un Repositorio Académico UPC, con tesis, artículos, conferencias; también cuenta con la función de bibliotecario en línea, para cualquier consulta sobre libros y préstamos; el catálogo virtual con todos los recursos que se cuentan; y finalmente, el portar de revistas UPC. El Centro de Información es la herramienta principal para la gestión de contenidos de la universidad. Y los alumnos tienen acceso a él mediante un enlace en la web principal de la universidad.
- *UPC On-line*: es el entorno virtual de aprendizaje utilizado para los cursos dictados con modalidad virtual y *blended* (semipresencial). Tiene una función organizativa. Con este entorno los alumnos pueden acceder a correo, foro y chat.

Al revisar esta primera estructura que se ha desarrollado para apoyar la gestión del aprendizaje en esta universidad, podemos observar que un alumno tiene que manejarse en diferentes plataformas. Por un lado, el Aula Virtual, el cuál posee una función básica de gestión de cursos, siguiendo el modelo

Blackboard; por otro lado, UPC On-line; y en caso de consulta de fuentes para investigaciones, la página web del Centro de Información, que tiene su propio funcionamiento interno y herramientas.

Es aquí, donde identificamos una de las principales falencias del ecosistema digital de la UPC. Desde el discurso docente, existe la percepción de que los directivos, asumen que por ser una generación “digital”, los alumnos, no necesitan apoyo ni entrenamiento en adquirir competencias digitales, a lo que los docentes refieren que los alumnos “suelen tener dificultades en manejarse autónomamente cuando se migran a modalidades no presenciales usando las TIC, y el manejo de diferentes plataformas” (Docente, Sede Monterrico), es decir, no se trata solo de asegurar el acceso a una infraestructura de calidad para los estudiantes, sino de generar capacidades digitales y de organización para poder manejar diferentes herramientas, que a nuestro parecer, tienen el mismo fin.

Ahora bien, estas plataformas para la gestión del aprendizaje no son las únicas que un alumno debe manejar. A partir del discurso de los trabajadores administrativos, logramos identificar, el otro extremo del ecosistema alrededor del alumno. Estructura que hemos denominado de “gestión de la experiencia universitaria” (Figura 9).

En ella podemos encontrar:

- *Intranet UPC*. Este servicio tiene una función más administrativa, pues brinda las herramientas necesarias para que el alumno pueda gestionar sus trámites, matrícula, horario, situación académica, historial de notas y pagos pendientes. Para ello utiliza un usuario y contraseña que brinda la

universidad. Llama la atención el detalle de que la Intranet UPC, es considerada la principal herramienta de comunicación entre la universidad, los alumnos y los docentes.

- *Correo electrónico*. Este correo es el de uso oficial de la universidad, y se encuentra ligado, tanto a la Intranet UPC como al Aula Virtual (Blackboard).
- *WorkPlace UPC*. Es un gestor de redes sociales manejado por Facebook. Es una alternativa de comunicación entre la universidad y los alumnos, y un intento de generar identidad y mayor presencia en las redes sociales.
- *Blogs*. La universidad cuenta con diversos blogs para diferentes temáticas y noticias. Existe un Blog de noticias oficial UPC, así como diversos blogs a los cuáles se puede tener acceso desde la web oficial de la universidad.

Todos estos elementos, son considerados en un ecosistema digital como especies digitales. Estas especies digitales forman parte de una lista de servicios orientados a administrar la experiencia de usuario como alumno UPC. Estos servicios han sido creados con la finalidad de facilitar la experiencia universitaria a los alumnos. Gestionan toda la parte administrativa, además de la comunicación oficial con la universidad. Sobre esto, nos sigue llamando la atención la diversidad de canales de comunicación y plataformas que un alumno debe manejar. Si bien los accesos están centralizados desde la web oficial de la universidad, se necesita manejar diferentes procesos, en cada una de ellas.

Aquí podemos describir, desde la visión de los trabajadores administrativos, un proceso de transformación de la experiencia estudiantil de los estudiantes a

partir de sus nuevas necesidades generacionales, el ecosistema debe responder como especies digitales de su interés, y de acuerdo con los objetivos comunicacionales y de fidelización de un cliente, más que de un estudiante. Veremos más adelante, que este comportamiento producto de la interacción de los elementos de este ecosistema, genera una de las tensiones de esta interacción.

Como vemos, al haber descrito estos dos ecosistemas digitales, podemos deducir que, si bien existe el discurso oficial de un solo ecosistema de innovación y tecnológico al servicio del aprendizaje y la experiencia universitaria, aún no se han tejido las redes y las conexiones necesarias para que funcione de manera integral como un verdadero ecosistema digital alrededor del alumno.

Además, se percibe una ruptura entre los gestores de la toma de decisiones y el ecosistema propio de aprendizaje. El discurso oficial de la UPC en su plan estratégico, 2016-2021, establece que en: la Experiencia de Enseñanza-Aprendizaje Digital, la UPC brinda una educación diferente, orientada a un estudiante que se exige y que innova, para ser un profesional exitoso en el entorno global (UPC, 2016). Pero como hemos visto, la experiencia de enseñanza aprendizaje digital, y la misma DADO (Dirección de Aprendizaje Digital On-line) toma como centro el docente, su preparación y consolidación de las competencias digitales. Si bien, los resultados indirectamente afectan el proceso de los estudiantes, el ecosistema digital de la UPC, no está claramente definido a manera de discurso, ni por el oficial, ni desde la perspectiva de docentes y administrativos. Por un lado, las autoridades encargadas de la toma de decisiones son solo identificadas por los mismos directivos; los docentes

identifican a un departamento (TICE) como único apoyo tanto en materia educativa, como técnica, y asumen que son ellos también los responsables del desarrollo de las competencias digitales de los alumnos:

“el TICE es el responsable de impulsar las iniciativas de tecnología en la Universidad, pero aún así, existen alumnos con algunas falencias, la universidad debería atender esta brecha y no asumir que sus estudiantes ya saben cómo gestionar la información digital”. (Docente, Sede Monterrico).

Por tal motivo, definir una única estructura del ecosistema digital fue un reto. Por lo que consideramos que es necesario unificar criterios y direcciones para consolidar su proceso de transformación digital con herramientas más centralizadas, y un sistema de comunicación entre elementos que alineen los esfuerzos en la práctica hacia el centro del discurso educativo: el alumno.

5.2 El desarrollo de las TIC desde el discurso docente y trabajador administrativo de la UPC

Para lograr un proceso adecuado de transformación digital en una institución educativa, según, Islas & Carranza (2017), “las instituciones de educación necesitan: capacidad de adaptación al cambio, transformación de sus estructuras organizativas, nueva configuración de redes de información, apertura a otros espacios de formación diferentes a los formales, aprendizaje por colaboración, entornos altamente tecnificados, articulación del aprendizaje presencial y virtual, la formación de estudiantes con nuevas competencias y capacidades, para facilitar la movilidad virtual del estudiante, y clarificar nuevos roles de los docentes“(p.13).

Una de las razones por las cuáles elegimos a esta universidad fue porque, desde su discurso oficial, durante los últimos quince años, ha pasado por más de una de estas etapas. Esta investigación nos permitió describir, a partir del discurso docente y administrativo, en qué medida las acciones planteadas para cada etapa han sido asimiladas por los portadores de este discurso oficial. Para ello, hemos identificados tres procesos claves en su camino a a la transformación digital.

5.2.1. Proceso de adaptación de docentes y alumnos a los procesos de integración de las TIC en el aprendizaje

Como hemos analizado anteriormente, si bien la UPC, consideró la Integración de las TIC en su propuesta educativa desde su fundación, esta se ha dado de manera paulatina y con diversos hitos. En un principio, la propuesta educativa estuvo orientada a la gestión digital de contenidos, la comunicación vía correo electrónico, y la digitalización de los principales procesos administrativos como trámites y matrícula. Poco a poco, se fueron fortaleciendo ciertos procesos, a medida que la sociedad de la información y los cambios se daban de una forma más intensa. Estos cambios se han ido desarrollando en dos áreas básicas: la gestión del aprendizaje y la gestión de la vida universitaria.

Ambas se han estructurado a partir de diferentes servicios y recursos que describimos anteriormente en el ecosistema digital. Sin embargo, consideramos que el proceso de integración de las TIC que se ha desarrollado en los últimos tres años, ha influenciado el discurso educativo de la UPC, en este primer caso,

en el proceso de adaptación de docentes y alumnos ante el uso de nuevos procesos, servicios y recursos.

Podemos observar las diferencias en los procesos de ambos, en la siguiente tabla:

Tabla 8 Proceso de adaptación a la integración de las TIC al discurso educativo

	Docente	Alumnos
Capacitación	<p><i>Se recibieron capacitaciones sobre la modalidad blended learning.</i></p> <p><i>Se pusieron a disposición tutoriales (videos y manuales).</i></p> <p><i>Todas estas actividades son promovidas por el TICE y el Departamento de Calidad Docente.</i></p>	<p><i>Pasaron por capacitación en el uso de Ipads y la metodología blended.</i></p> <p><i>Existen diferentes tutoriales (Accesibles a través de Móviles y Web)</i></p>
Manejo de recursos	<p><i>El mayor reto fue la organización del tiempo-y cronograma de contacto con estudiantes vía correo electrónico.</i></p>	<p><i>Tutoriales sobre el uso de recursos: Ipads (Aula Móvil)</i></p> <p><i>Aplicaciones para Smartphones</i></p> <p><i>Plataforma Blackboard</i></p>

	<p><i>Uso de plataforma y otras herramientas como la video-conferencia.</i></p> <p><i>DADO TV-Tutoriales</i></p>	<p><i>Laboratorios Virtuales</i></p> <p><i>Libros electrónicos</i></p> <p><i>(Centro de Información)</i></p>
<p>Procesos pedagógicos</p>	<p><i>Proceso de "migración" de la modalidad tradicional a la blended.</i></p> <p><i>Adaptación de metodologías para la investigación utilizando tecnología.</i></p>	<p><i>Organización del tiempo y trabajo autónomo.</i></p> <p><i>Consolidación de capacidades digitales.</i></p> <p><i>Procesos de organización e interpretación de la información. (Gestión de la Información)</i></p>
<p>Resultado</p>	<p><i>Menos horas presenciales-menos exigencia.</i></p>	<p><i>Ingreso y acceso de la información desde diferentes plataformas.</i></p> <p><i>La mayor interacción con docentes se hace a</i></p>

	<i>Mayor demanda en planificación y recursos pedagógicos.</i>	<i>través de la Intranet y Redes sociales.</i>
--	---	--

Elaboración Propia.

Desde la teoría del Conectivismo de Siemens (2004) podemos identificar redes de conocimiento surgidas a raíz de los procesos de capacitación, tanto de docentes como estudiantes. La universidad parece haber percibido a los docentes como “agentes tecnológicos” potenciales, y que permitirían transferir el discurso de transformación digital a los alumnos. Desde la teoría de la conversación del mismo Siemens (2004) podemos definir que estos dos actores del proceso de adaptación, descritos desde el discurso de los docentes, trajeron diferentes niveles de cultura tecnológica, y sus niveles de experiencia, según el discurso oficial, serviría para consolidar la cultura de transformación digital que la universidad necesitaría potenciar.

Al respecto, desde el discurso docente, pudimos identificar que dentro de esta transferencia de capacidades e intercambio entre docentes y estudiantes, uno de los nuevos elementos del ecosistema digital, surgió como uno de los principales obstáculos en el proceso de adaptación de los docentes al proceso: los cursos *blended* o semi presenciales.

Al respecto, uno de los docentes entrevistados narra haber experimentado una suerte de proceso de “migración” de un método de enseñanza tradicional hacia la modalidad *blended (semipresencial)* y *flipped*

*classroom o aula invertida*³. El cambio de modalidad, además, ha obligado a los docentes a adaptarse a las nuevas metodologías pedagógicas pese a las nuevas expectativas y temores. Al respecto, un docente comenta:

La tecnología me generaba cierto temor y hay cosas que no me agradan, por ejemplo, la video llamada... el no saber cómo iba a ser, el proceso de adaptación (...) Al inicio, fue un poco complicado adaptarme pues no soy un nativo digital (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Monterrigo).

Por otro lado, existe también una percepción negativa sobre este tipo de cursos con respecto a la carga laboral que ello implica. Al menos tres docentes de los que entrevistamos pensaban que al dictar en modalidad *blended* (semipresencial), su curso sería menos exigente para él como docente, sin embargo, en su proceso de adaptación se dieron cuenta que la carga de trabajo es la misma que la de un curso presencial. Pues ello, también implica la preparación de materiales virtuales y una constante comunicación con los alumnos. Los cursos semi presenciales demandan una conectividad permanente pues deben estar atentos a responder correos incluso fuera del horario de clase asignados:

"Tenía correos todo el día y la gente que quiere que le contestes... lo que te decía, la inmediatez de todo. O sea, te escribía un correo y porque no le contestabas ese día, te enviaba un correo al día siguiente porque no le habías contestado o te decía en el salón". (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Monterrigo).

³ *Flipped classroom* o aula invertida es la modalidad llamada también "aula invertida". En esta modalidad se invierten los momentos, comenzando por un acercamiento generalmente online hacia el contenido que se espera aprender. El alumno debe revisar diversos contenidos sobre el tema a tratar en clase antes de asistir. Y esta discusión es el punto de partida del proceso de aprendizaje.

Con el tiempo, los docentes han aprendido a organizar sus tiempos y establecer horarios para responder correos, pero inicialmente fue todo un reto.

De otra parte, su adaptación también ha sido posible gracias al acompañamiento brindado por la Universidad:

Hay capacitaciones para docentes a cada momento. La Universidad las genera y exige a los docentes que asistan” (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Monterrigo).

No obstante, el entrevistado indica que prefiere la dinámica de un curso presencial en comparación a uno virtual. Ello pues, “lo virtual, demanda un esfuerzo adicional (Docente, Pre Grado, 45 años, UPC Monterrigo).

Por el contrario, otro de los docentes entrevistados da cuenta de una mayor resistencia a este tipo de pedagogías en tanto, según su visión, se pierde la exigencia requerida en la formación de nivel superior:

Yo siento que cualquier tipo de enseñanza de universidad, se hace leyendo, se hace con una formación teórica que... se hace fuera del salón. O sea, en tu vida universitaria llega un momento en que te quemas los ojos, en que tu vida fue eso... leer y leer y leer y de tanto leer, viene lo demás... no creo en otra cosa. A veces, me ha llegado a pasar que se diseñan las sesiones para que se lea lo mínimo, se pongan lecturas mínimas o no haya controles de lectura, por ejemplo... es como que cada vez cediéramos más espacio y nadie lo quiere decir, pero todo lo hacemos para que aprueben más y no jalen tanto, ¿no? Eso es algo que todos aceptan implícitamente con eufemismos "ayudar al chico, acompañarlo" pero no pues, ¿no?" (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Villa)

Si bien él puede adaptarse a la utilización de estos nuevos métodos, no coincide con la lógica de virtualizar la enseñanza ya que, a su modo de ver, se estaría

promoviendo, más bien, un facilismo en el aprendizaje, sin demandar mayores esfuerzos a los jóvenes. De hecho, el entrevistado relata cómo se ha reducido el número de horas de dictado presencial:

Mi curso era uno de los pocos que había aguantado sin ser *blended* y ahora ha empezado este ciclo por primera vez... teníamos antes 5 horas presenciales, ahora tenemos solo 3 y las otras 2 son vía virtual, *blended* (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Villa).

Podemos observar entonces que existe una tensión muy clara entre lo que la Universidad está dictando como política de aprendizaje e integración de TIC, y lo que el docente percibe como efectivo para lograr los objetivos académicos. Además, si tomamos en cuenta las características de los estudiantes, este tipo de modalidad, va más acorde a sus valores y características. Sin embargo, vemos que la mayor tensión se genera cuando los docentes no asimilan el valor de esta integración, y solo lo perciben como una política que favorece solo a la Universidad.

A ello se suman las brechas generadas por las diferencias que existen en nivel de competencias digitales en los docentes:

La blanderización de los cursos también, ha dividido un poco a los docentes pues, algunos manejan bien la tecnología y otros no (Docente, 45 años, UPC Monterrico).

Esta disparidad no permite una adaptación equitativa por parte de toda la plana docente, por más capacitación y apoyo que brinde el TICE, y tutoriales genere DADO TV. De hecho, implica que los docentes no se encuentren en iguales condiciones para competir dentro de este ecosistema digital, y las nuevas redes

que se están generando entre los docentes y los mismos alumnos por los cursos *blended* o semipresenciales.

5.2.2 Proceso de adaptación de docentes y alumnos a la nueva infraestructura tecnológica en las aulas

En relación al aula, los entrevistados señalan que el instrumento físico de aprendizaje en las aulas ha sido modificado: las computadoras han sido reemplazadas por *IPads*. De acuerdo a la trabajadora administrativa entrevistada, este cambio se sostendría precisamente en el lema que tiene la universidad: la innovación. Así, la entrevistada resalta que hace cuatro años aproximadamente, la UPC eliminó todas las computadoras del aula y para acceder a toda la información necesaria para los cursos se utiliza la tecnología de *Apple TV*.

En este afán de la transformación tecnológica implementada por la Universidad, también se señala que en 2016, se vendieron *IPads* masivamente a toda la comunidad universitaria. La Universidad realizó una inversión grande para la adquisición de estos dispositivos a tal punto que estaban dispuestos a darlos en modo de préstamo a los estudiantes, ya que toda clase se maneja a través de ellos. Respecto a este cambio, la entrevistada afirma que si bien, pasar de un instrumento de trabajo a otro supuso un proceso de difícil adaptación, tanto para estudiantes como para docentes, finalmente se concretó y funciona bastante bien. A raíz de este cambio, se ha generado también, la posibilidad de generar un mayor vínculo positivo entre estudiantes y profesor. Por ejemplo, uno de los docentes entrevistados relata que, de ser necesario, se apoya en los

estudiantes para usar el iPad cuando no comprende bien su funcionamiento. Dentro de los procesos de adaptación a esta nueva tecnología, se encuentra un componente de flexibilidad en su uso, donde los docentes no se sienten expuestos ante esta nueva tecnología.

Las nuevas modalidades de aprendizaje digital demandan nuevas capacidades de organización del trabajo personal, capacidades técnicas específicas dependiendo de la tecnología, incluso cierta inteligencia emocional para establecer lazos y relaciones en las comunidades virtuales que se generan en estos nuevos espacios virtuales de aprendizaje.

Para ello el docente está experimentando un cambio en su rol, pues ya no solo se demanda de él una función meramente pedagógica, sino también técnica, pues es necesario que maneje la tecnología y la dinámica de los cursos virtuales o semipresenciales; también se hace necesaria que desarrolle una función de gestión, no sólo del espacio de un aula de clase, sino su nuevo rol demanda que gestione herramientas, recursos, conversaciones, debates, y demás dinámicas en un ambiente colaborador, y finalmente, realiza una función social, pues debe generar interacción y lazos entre los miembros, tanto en el momento virtual, como presencial.

En este proceso de adaptación de los docentes y estudiantes, descritos por los mismos portadores del discurso oficial, podemos identificar principios de la teoría del conectivismo, como por ejemplo, que las interconexiones entre los elementos se da a través de nodos o fuentes de información centralizados en servicios o especies digitales específicas, según las necesidades; también que el aprendizaje es transmitido ya no solo por el docente, sino se le da mayor

autonomía a los estudiantes para construir el aprendizaje desde artefactos y fuentes información digitales, y que, cada una de estas nuevas interacciones que se dan entre los principales actores de la dinámica del aprendizaje, adquiere un nuevo significado a medida que se aumentan las formas de interacción, y se refuerzan los canales de comunicación. Este tránsito entre diferentes espacios, presenciales y virtuales de aprendizaje, en un mismo curso, genera nuevo conocimiento, pero aún siendo así. Los docentes aún lo perciben como una modalidad complicada y poco efectiva para la dinámica de la universidad.

5.2.3 Proceso de adaptación de los docentes al nuevo discurso metodológico de la universidad: nuevas prácticas pedagógicas

En palabras de los entrevistados, la UPC se caracteriza por una propuesta pedagógica que ensalza el trabajo por productos, un enfoque práctico que busca que el estudiante “haga cosas”. Dicho de otro modo, *"se procura mucho trabajo de grupo. En el curso de investigación, todos los trabajos son grupales"* (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Villa).

Y es que la UPC prioriza el aprendizaje basado en el constructivismo el cual, se materializa en el diseño de sesiones de clases a modo de talleres o *workshops*. Los estudiantes construyen la clase de manera conjunta con el docente. Esta es una muestra del modelo educativo que maneja la Universidad, basado en el desarrollo de competencias.

Para lograr ello, la universidad, dentro de su ecosistema digital, ha buscado potenciar nuevas modalidades de enseñanza mediadas por las TIC.

Progresivamente, comenzó un proceso de migrar sus cursos presenciales a la modalidad *blended* o semipresencial de la enseñanza, siendo esta modalidad la más extendida, y la que ha ocasionado mayor debate en las percepciones, positivas o negativas, entre los docentes.

El desarrollo y funcionamiento de estos cursos implica una modalidad mixta. Donde existen dos momentos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, uno de ellos presencial y otro a distancia. Para ello, todo el material producido en clase se cuelga en la plataforma virtual. Recursos como: la grabación de las clases y las presentaciones de PPT, lecturas, documentos de trabajo, etc. A ello se suma que en la misma plataforma se desarrollen foros de discusión y videoconferencias con el docente y entre los mismos estudiantes. Cabe destacar que, en algunos cursos, el medio virtual también es utilizado para realizar evaluaciones. A esto, se suman otras funciones:

El curso *blended* está pensado para que los chicos utilicen material audiovisual, no solo textos (...) También, se pueden hacer asesorías virtuales. La UPC utiliza la herramienta "Blackboard collaborate". Este sistema es una suerte de skype o facebook live. Permite mostrar en la pantalla un material, explicar, pasar las páginas, resaltar, etc. (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Monterrico)

Respecto al sistema de "*Blackboard collaborate*"⁴ mencionado por el entrevistado, él afirma que estos se programan principalmente en situaciones extraordinarias, como cuando hay feriados, no es de uso frecuente. De ser el

⁴ Blackboard Collaborate™ es una simple, conveniente y dinámica solución de colaboración de aprendizaje en línea. Brinda a los alumnos la posibilidad de conectarse con el aprendizaje de una manera amigable y al mismo tiempo interactuar con otros alumnos, docentes a través de diferentes "salas" de colaboración y herramientas de conferencias en línea. (Blackboard, 2019)

caso, resulta importante brindar orientación a los estudiantes para su correcto uso:

La interacción es a través del audio o también, de forma escrita pues hay un chat. Hay varios formatos, depende de la organización del docente (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Monterrico).

Por ejemplo, el mismo entrevistado realiza asesorías virtuales a determinadas horas y por grupos, para ello indica enlaces de tutoriales o documentos que el alumno puede utilizar para guiarse, o en todo caso, en la clase presencial, él mismo hace una simulación para que los alumnos comprendan el proceso. Vemos entonces, que el uso de las ciertas herramientas digitales, que brindan la facilitación del espacio virtual para el aprendizaje, necesita momentos de capacitación específica dentro de los diferentes cursos, demandando en algunos casos tiempo del horario presencial.

Ahora bien, una de las principales dificultades que se encuentra en el funcionamiento de este tipo de cursos virtuales semipresenciales es el monitoreo de asistencia al curso: "Como en cualquier clase normal... en clase, tienes 30 o 20 personas de las cuales, el 70% está pensando en la clase y el otro 25% no" (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Monterrico).

Si bien, es más fácil identificarlo de manera presencial, en el medio virtual se torna más complejo. Podemos percibir entonces una cierta añoranza al encuentro cara a cara entre docentes y alumnos, pues este permite una conexión que tal vez el medio virtual no le puede brindar, y el docente debe encontrar maneras para también poder monitorear ciertos aspectos de la relación docente-alumno que anteriormente se realizaban de manera presencial.

Sobre las razones que tuvo la Universidad para apostar por la modalidad *blended o semipresencial* para sus cursos, los docentes entrevistados indican que su incorporación se debió a una cuestión de costo-beneficio, en donde la lógica del mercado y la posibilidad de obtener mayores ingresos estarían imperando. Ello, ya que, a través de la generación de aulas virtuales, se abre paso a la posibilidad de contar con una oferta más amplia, que acoge a un mayor número de estudiantes sin la necesidad de proveerles de un espacio físico que puede implicar mayor inversión:

Existen muchas variables y muchos factores... la Universidad tendrá sus motivos por qué... podría ser para disminuir las horas presenciales y tener, de repente, más alumnos... querer llegar a una población mucho más extensa. (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Monterrigo)

No dejo de pensar como muchos colegas que (el cambio a cursos blended) es por una cuestión más lucrativa, sin duda te da más salones, más espacio. (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Villa)

Esta percepción se complementaría muy bien con el hecho de que los docentes no son partícipes de la toma de la decisión de cambiar la modalidad de un curso presencial a uno *blended o semipresencial*; pues esta decisión es exclusiva del rectorado.

Por otro lado, la integración a las tecnologías también ha tenido una respuesta en los estudiantes, según el discurso docente. En relación a ellos, lejos de lo que se podría presuponer, según los docentes y administrativos entrevistados, un grupo de jóvenes también experimentó un proceso de

resistencia al inicio de la implementación de los cursos *blended* o semipresenciales:

Con la blenderización de cursos, hubo alumnos que se quejaron e, incluso, acudieron a Indecopi para reclamar "por qué me quitan mis horas presenciales para hacérmelo virtual. Todavía hay detractores pero... un gran público optan por universidades que tengan esto (...) O te ibas, o te retirabas, o avanzabas. (Jefa del área de Gestión Cultural UPC, 40 años)

Frente a estas reacciones, una de las entrevistadas considera que estos jóvenes no estarían preparados para el cambio:

Los alumnos están acostumbrados a que un profesor los supervise, pero no necesariamente el profesor te supervisa... yo creo que una persona está llena de costumbres entonces... prefieren pagar el presencial y pagar más... y que les den una clase presencial... sienten que una clase es con profesor presencial, sino es con profesor presencial, no es nada. (Jefa del área de Gestión Cultural UPC, 40 años)

Al igual que en el caso de los docentes, el proceso de adaptación de los estudiantes implicó tiempo, y resistencia más por el miedo al nivel de autonomía que este tipo de cursos necesita. Y es que la Universidad tuvo que brindar capacitaciones para que los jóvenes puedan sacar el mayor provecho al uso de los iPads y conozcan el funcionamiento autónomo de los cursos *blended* o semipresencial. Uno de los entrevistados destaca que, si bien al inicio los estudiantes pueden haber requerido de algún tipo de orientación; al día de hoy, la mayoría tiene un alto nivel de conocimiento respecto al uso y funcionamiento de la tecnología y del medio virtual. No obstante, otro entrevistado manifiesta que este proceso de adaptación no es igual para todos los estudiantes de la UPC:

No todos los alumnos pueden desarrollarse de igual manera en estos nuevos entornos digitales. Los cursos *blended* se pueden aprovechar si los alumnos manejan bien la tecnología, y tiene noción del aprendizaje autónomo... Esto es algo que no siempre se da pues, hay mucha heterogeneidad en el campus. ente les de toda la información, y tome decisiones por ellos... (Docente, 35 años, UPC Villa)

Como se evidencia, el proceso de adaptación sería más costoso para algunos estudiantes que para otros a pesar del apoyo que brinda la Universidad con tutoriales y manuales.

Vemos entonces, que, si bien los estudiantes tienen al uso de la tecnología y conectividad como signos de su unidad generacional, no necesariamente esto implica la adquisición de competencias digitales para desenvolverse en estos entornos. Por lo menos no en los primeros ciclos. Además de ello, la dependencia y falta de costumbre a un aprendizaje autónomo, y los bajos niveles de auto responsabilidad que demuestran, es también característica clave generación, una contradicción que aún es difícil de entender:

Tengo serias dudas acerca de lo que supone la noción de nativos digitales. Los estudios a gran escala realizados por la IEA (ICILS) muestran que, en una clase, sólo un 2% alcance a usar autónoma y críticamente las TIC. Las Universidades deberían entender esa brecha y no asumir que sus estudiantes ya saben cómo gestionar la información digital a la que acceden” (Docente, 37 años, UPC Monterrico).

Podemos concluir entonces que existe una percepción clara que el nivel de adquisición de competencias digitales en los alumnos, según el discurso de los docentes, no es homogénea, y que eso de alguna manera se debe a características generacionales, como son los bajos niveles de autonomía, y que no necesariamente, el estar siempre:” conectados” y poseer dispositivos móviles garantiza la adquisición de estas competencias. Esto más adelante puede

interferir en la adaptación a otros procesos de aprendizaje, como su desempeño en los cursos *blended* o semipresenciales.

Por otro lado, cabe destacar que una de las dificultades y conflictos que ha surgido entre docentes y alumnos tiene que ver con la delimitación de espacio de acción del docente. Es decir, al ser la interacción de manera virtual, algunos estudiantes consideran que esta interacción no se limita únicamente al espacio virtual de la universidad, sino que también pueden acceder a otros espacios, a veces personales, del mismo docente:

Hay alumnos que confunden que, al estar en la parte virtual con el profesor, en los cursos *blended* pueden entrar hasta a las redes sociales del profesor y empezar a “acosar” por ahí... ahí es una locura porque claro, ellos dicen “todo es virtual entonces, lo busco por todos lados y le escribo”. (Docente, 45 años, UPC Monterrico)

En ese sentido, la adaptación de los estudiantes a esta metodología, según el discurso docente, no solo tendría que ver con la capacidad del uso de la tecnología o las herramientas, sino también con la pertinencia de los protocolos y convenciones para la interacción y comunicación con los docentes. El estudiante debe poder identificar los límites que existen en el espacio virtual. Además, se debe tomar en cuenta el nivel de autonomía de los estudiantes.

Como observamos, los tres procesos de adaptación por los cuales han pasado tanto docentes como estudiantes, en el proceso de transformación digital e integración de las TIC ha influido tanto en sus sistemas de gestión del aprendizaje, como en sus sistemas de comunicación, y presenta una tensión

interesante entre las percepciones de pertinencia y dificultades de las modalidades mixtas de aprendizaje, como la modalidad semi-presencial.

5.3. El perfil generacional *millennial* y su influencia en el discurso educativo de la UPC desde el discurso docente y administrativo

Como ya hemos señalado antes, Dominguez-Dávila (2013), considera como parte de este nuevo grupo generacional que llega a las aulas universitarias a los nacidos entre 1982 y el año 2000. Actualmente, en el Perú, según cifras de IPSOS del año 2018, existen alrededor de 7 millones, 941 mil jóvenes dentro de este rango de edad, representando a casi 21% de la población en el Perú. (IPSOS, 2018).

Tenemos entonces un grupo que se encuentra en la misma situación generacional, pero no necesariamente en la misma situación de clase. Así un estudiante millennial que asiste a una universidad pública, proveniente de los sectores C o D, compartirá una misma situación generacional con otro estudiante millennial de los sectores A y B, pero no la misma situación de clase. Para efectos de esta investigación, hemos considerado a los estudiantes millennial que comparten una misma situación generacional y una misma situación de clase.

5.3.1 El perfil general del estudiante Millennial en el Perú

Dentro de los reportes sobre la generación Millennial en el Perú, se percibe a la tecnología de telecomunicación como el bien cultural principal. En cifras de IPSOS, del año 2017, el 85% es digital y el 75% cuentan con acceso a redes sociales. La necesidad de “estar interconectados y en constante comunicación” es parte del capital cultural de esta generación. En esta línea, en el reporte sobre adultos jóvenes de IPSOS (2017), sobre su acceso a redes sociales (bien cultural), especifica que 76% accede a Facebook, 52% se comunica por Whatsapp, y el 29% posee una cuenta en Instagram, siendo estas tres redes sociales las más representativas de esta generación.

Con respecto a sus valores como capital cultural, se consideran como principales los valores “el trabajo en equipo, la posibilidad de cambiar las reglas, ser considerados ciudadanos del mundo, la autoexpresión, y gratificación instantánea” (IPSOS, 2017, p. 17). Estos valores, tienen mucho que ver con la caracterización de Bauman y su relación de esta generación con la gratificación y el bienestar constante, dentro del contexto de “modernidad líquida”, donde para ellos mismos, el “las reglas se diluyen para satisfacer la libertad individual” (Hernández, 2015).

Ahora bien, esta libertad individual, muchas veces es asociada con el valor de independencia de esta generación, pero aquí en el Perú, es considerada un mito, pues según IPSOS (2017), el 69% de estos millennials aún vive con sus padres o comparten una vivienda familiar. Estas cifras, así como estudios como los de Howe y Strauss (2003) establecen que “emocionalmente, los *millennials* son personas más dependientes, pues no han tenido las oportunidades para

tomar decisiones por sí mismos, a diferencia de sus generaciones predecesoras” (pp.23). Si revisamos los signos de los tiempos de esta generación, es una generación que nació al término, y en muchos casos, viviendo las consecuencias positivas del fin de las crisis económica y social, de la década de 1980 y principios de 1990. Si bien siempre se les relaciona como una generación que vive el momento, que prioriza el presente, y el consumo excesivo de bienes, en este último informe de IPSOS, se resalta el hecho de que sus mayores prioridades están en tener educación (80%) y acceder a un puesto laboral (79%). Es decir, el valor de la educación como vía de acceso a la estabilidad laboral es prioritario en esta generación. Este resultado concuerda con los últimos números sobre el crecimiento del sector de educación superior particular en el Perú. Según SUNEDU (2017), este crecimiento es claro y constante desde la década de los 1990 y 2000, y comprueba que acceder a este nivel de educación se ha convertido en una de las prioridades para esta generación, pues les aseguraría la posición laboral y estabilidad tan anhelada.

Podemos resumir entonces las principales características de esta generación en este cuadro resumen de capital y bienes culturales identificados:

Tabla 9 Bienes culturales de la generación Millennial en el Perú

Bienes culturales

Tecnología	Conexión a Internet, Smartphones, redes sociales (Facebook, Wassap, Instagram)
Trabajo en equipo	Equipos, membrecías, clubs deportivos, clubs de intereses, co-working, espacios colaborativos.
Flexibilidad	Flexibilidad horaria (trabajo y centros de estudio), posibilidad de probar

	experiencias/productos, libertad para crear propias reglas de juego.
Gratificación inmediata	Marketing de experiencias, feedback inmediato, compensaciones a corto plazo.
Educación	Educación superior, cursos virtuales, seminarios, diplomas.

Elaboración propia. Adaptado de IPSOS, Informe del adulto joven, 2017.

Son los bienes culturales de la generación los que definen muchas veces los valores y prioridades de este grupo de jóvenes, y lo que buscarían en los espacios de desarrollo personal como lo es la universidad.

5.3.2 Perfil del estudiante Millennial: caso UPC

Si bien el Millennial peruano posee ciertos bienes culturales, en nuestra investigación hemos querido centrarnos en caracterizar a la generación *millennial*, que ha llegado a esta universidad, y cómo sus características individuales, han influido en la propuesta educativa, y el discurso oficial de la universidad.

En el caso de la UPC, sus ingresantes provienen de los sectores A y B, compartiendo así la misma situación generacional y de clase, claro es así que siempre hay algunas excepciones, como estudiantes becados, u otros que, por su situación familiar específica, han ingresado a esta universidad. Aún así, toda la oferta educativa y estrategia de la Universidad está orientada hacia estos sectores.

Especificando esto, consideramos caracterizar primero el capital cultural que comparten como estudiantes de la UPC. Para ello, nos basaremos de algunas características que presentó Starlink en el 2004 sobre los atributos de

estudiantes de esta generación. Debemos antes identificar que estas características son la base para establecer una conexión generacional en este grupo de estudiantes:

- El primer bien cultural es la tecnología, el alumno UPC es un estudiante conectado a Internet, por la red wifi, su *smartphone* o las diferentes redes de las que forma parte en la universidad. Entre ellas se tienen: el Aula Virtual, Intranet UPC, y el correo electrónico oficial. Actualmente, se encuentran implementando el espacio WorkPlace UPC, un gestor de redes sociales manejado por Facebook.
- “Hacer es más importante que saber”. El conocimiento no se percibe como el fin último. Los resultados y las actividades son más importantes, así como la acumulación de experiencias. Por esta razón, según los docentes “los alumnos prefieren visitar sitios web, simuladores y laboratorios antes que el Centro de Información (Antes Biblioteca)”.
- Los estudiantes Millennial se encuentran cómodos participando en diferentes actividades simultáneamente. Según un estudio de la Economist Intelligence Unit (2008), que recogía las nuevas características de este grupo en la universidad, identificaron que los millennials son más abiertos a los ambientes colaborativos, tienen una enorme facilidad para realizar multitareas. “En una pantalla, pueden estar analizando gráficas de mercado en un lado de la pantalla, blog de noticias en la otra, reproduciendo su música favorita en el medio” (EIU, 2008, p.10). Sin embargo, se puede observar que, si bien pueden desplegar técnicamente diferente contenido, esto no implica su procesamiento de este, siendo una

de las capacidades a desarrollar en los primeros ciclos. Esta es una de las principales tensiones generacionales que analizaremos más adelante.

- Poseen poca tolerancia y paciencia al esperar un turno. Han crecido en una cultura orientada a la satisfacción inmediata y al servicio al cliente, por lo que esperan que sus demandas sean atendidas inmediatamente. Esto difiere con su nivel de responsabilidad, pues ante cualquier demora por su lado, sí esperan que se les espere lo que sea necesario y que no se les presione, pues la libertad y la flexibilidad son sus valores. Su percepción es más como cliente que como estudiante.

"Él debe saber que aquí, más allá de ser un cliente, es un alumno... tiene un tema de exigencias equivocadas... creen que el profesor sino hizo lo que él quería, se queja en el **libro de reclamaciones**... por procesos académicos..." (Testimonio, personal administrativo UPC).

- Por su relación con la sociedad del consumo, existe una línea muy delgada y difusa entre consumir información y crear información. Se percibe que consumir/leer un artículo les da el derecho a poseerlo, y por lo tanto usarlo sin citar. Es parte de la percepción general en la era de la información. Si es digital, es propiedad de todos. Esta es una idea con la cuál los docentes deben luchar diariamente al tratar información en línea o en formatos digitales.
- El alumno Millennial UPC, es un estudiante en búsqueda de experiencias universitarias más que experiencias académicas. Valora su preparación académica, como una conexión general, pero también las oportunidades que la universidad les pueda ofrecer para experimentar en el mundo globalizado. Por esta razón, la experiencia internacional es una de las

más demandadas por los estudiantes, ya sea a manera de intercambios, post-grados o pasantías. Según los docentes, los estudiantes perciben que el hecho de formar parte de la *Laureate International Universities*, les va a permitir conectarse con alguna universidad global y tener mayores oportunidades a nivel internacional.

- Valoran la innovación y buscan generar sus propios emprendimientos. En este sentido, promueven sus propios proyectos empresariales, pues muchos cuentan con los medios para lograrlos, y se apoyan en los servicios que la universidad promueve como Start UPC, la incubadora de innovación de la Universidad.

Como vemos, con estas características generales y específicas del joven millennial en la Universidad de Ciencias Aplicadas, podemos identificar que definitivamente existe una conexión generacional entre ellos, y que muchos ingresantes, debido a estas características de la Universidad, encuentran en ella un espacio para desarrollar y participar de forma más activa en esa sociedad conectada, emprendedora, y global a la que aspiran. Existe entonces una influencia clara de este nuevo perfil de estudiante con el discurso educativo de la UPC. Sin embargo, también hemos identificado que estas características generan tensiones con otras generaciones, sobre todo si se estructura una experiencia de servicio pensada específicamente para este tipo de estudiante, conflictuando con los intereses y necesidades de los esquemas generacionales de los docentes y personal administrativo.

5.3.3 Perfil del estudiante Millennial en la UPC desde el discurso docente y administrativo

Luego de explorar los perfiles Millennial en el Perú, y específicamente en la UPC, debemos caracterizar a este estudiante desde el discurso y el imaginario significativo de los docentes y algunos trabajadores administrativos.

Una de las características más relevantes de los *millennials* en el ámbito educativo es el aprendizaje basado en la experiencia. En ese sentido, las clases de la UPC priorizan más la realidad y los casos de estudio que las clases teóricas. Como indica un docente:

"hay más interacción (con los alumnos) cuando se comentan casos, cuando se cuentan historias, cuando se brindan datos; pero no cuando hay un desarrollo teórico, ahí sí hay que ser muy práctico" (Docente 35 años, UPC Villa).

Una segunda característica es la poca atención a la lectura y a los procesos de investigación. Como señalan los entrevistados, los estudiantes, hoy en día, han dejado de visitar las bibliotecas de la Universidad y la ciudad.

"A comparación de nuestros años de estudiantes, en la actualidad se lee mucho menos e identifican un menor interés por la investigación" (Docente del área de Investigación, UPC Monterrico).

Y es que, hoy en día, existen plataformas virtuales y bases de datos mediante las cuales, los jóvenes pueden buscar la información necesaria para un trabajo.

Esta facilidad en la búsqueda de fuentes genera ciertas dudas en el docente:

Ahora es un poco más difícil ver si realmente... están consultando la fuente en sí ¿por qué lo digo? Porque tranquilamente, yo podría buscar un libro en internet y tengo el libro, tengo el abstract del libro, el resumen del mismo, y por ahí, que alguien haya escrito un artículo a manera de... de un comentario de dos páginas y está toda

la explicación del texto... eso no había. (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Monterrigo)

El entrevistado concluye que, en este nuevo escenario digital, los docentes presentan un gran reto: enseñar a los estudiantes qué hacer con la información encontrada y cómo diferenciar e identificar fuentes valiosas. En esa línea, los docentes comentan que, en sus épocas de estudiantes, para hacer un trabajo de investigación debían visitar diversas bibliotecas de la ciudad:

"el desplazamiento era físico porque no lo tenías a la mano... ahora con la tecnología, el cambio es radical. Ahora el desplazamiento no es físico sino virtual" (Docente, 35 años, UPC Monterrigo).

Paralelamente, los entrevistados identifican una fuerte "practicidad" en los estudiantes *millennials* de hoy en día: "*todo lo quieren más fácil*" (Jefa del área de Gestión Cultural UPC, 40 años). Se trata pues, de buscar la menor dificultad en el proceso de aprendizaje; sin embargo, como comenta una entrevistada, la meta no siempre se logra pese a que se utilicen los medios solicitados por los mismos estudiantes:

A veces, creo que los chicos quieren todo práctico porque yo tengo un hijo también, de 20 años, quieren todo comidito y... siento de que a veces cuando les das lo que ellos quieren, en los medios que ellos quieren, tampoco logras llegar. (Jefa del área de Gestión Cultural UPC, 40 años)

Otro tema es la necesidad que tiene esta generación por realizar constantes cambios en relación a su aprendizaje. Así, comenta una entrevistada, que diversos jóvenes buscan pasar rápidamente de una experiencia laboral a otra:

"En mi área practican chicos entre 19 y 23 años y los chicos... ahora aprenden algo y "ya lo aprendí" y creen que ya lo aprendieron y... quieren que le enseñes otra cosa... se aburren rápido" (Jefa del área de Gestión Cultural UPC, 40 años).

En tercer lugar, los *millennials* se caracterizan por el uso constante de la tecnología. El uso de dispositivos electrónicos es generalizado, y es percibido por los docentes como una "cuestión que puede jugarles en contra al no poder gestionar bien su propio aprendizaje y dispersarse en el entorno digital" (Docente de Matemática. Campus San Isidro). Así, se generan dificultades en su aproximación al estudio, y se cumple lo que anteriormente habíamos señalado, que si bien se encuentra conectado con sus redes sociales u otras de la Universidad, las oportunidades en el que verdaderamente procesa la información son muy vagas.

De otra parte, el estudiante millennial realiza exigencias académicas a la Universidad casi como si se tratara de una empresa, así lo expresa una de las entrevistadas, que labora en el sector administrativo:

Cada día, el alumno se cree cliente, no alumno... ahí también hay un gran error. La Universidad lo venden como un servicio pero estamos en el rubro de educación... él debe saber que aquí, más allá de ser un cliente, es un alumno... tiene un tema de exigencias equivocadas... creen que el profesor sino hizo lo que él quería, se queja en el libro de reclamaciones... por procesos académicos... que no tiene sentido... yo creo que es la generación... con el estudio quieren las cosas fáciles. (Trabajadora del Área Gestión Cultural UPC, 43 años)

Como se evidencia, hay una característica importante de esta generación y es la búsqueda por finalizar rápidamente los estudios y realizar exigencias a la

institución educativa a manera de cliente y no de estudiante. Se presenta, entonces, una interesante tensión entre los estudiantes y los docentes sobre los diversos significados que se le atribuyen a la Universidad como espacio y capital cultural.

Los Millennials, por un lado, perciben a la UPC, como un espacio le brinda las oportunidades necesarias para su preparación al mundo laboral, su mejor estrategia y un paso para asegurar el éxito profesional y; para otros, los miembros de la generación Baby Boomers o Generación X, en su mayoría docentes, constituye un espacio de construcción de conocimiento, identidad y comunidad académica. Esta es la tensión principal de la cuál nos encargaremos de analizar más adelante.

Es preciso señalar cuáles han sido las características estructurales para definir a esta generación como Millennial, y qué es lo que le otorga las características de unidad generacional dentro del contexto de la UPC. Recordemos que “la propia juventud que se orienta por la misma problemática histórica-actual, vive una conexión generacional, pero aquellos grupos que emplean vivencias y modos específicos de esa conexión, constituyen una unidad generacional”. (Mannheim, 1993, p. 223).

Entonces, para nosotros, la unidad generacional de los Millennials en la UPC se explica, en primer lugar, por formar parte de la sociedad de la información, y considerar a la tecnología como su principal recurso. Así los estudiantes forman redes que se generan dentro y fuera de la universidad. Esto definitivamente influye en la dinámica dentro de la universidad. De los profesores

entrevistados, el 90% ha coincidido que los estudiantes prefieren visitar y revisar recursos electrónicos e informáticos antes que biblioteca, centro de información y retirar como préstamo libros físicos. (Anexo 5).

Además, el uso del iPad, les permite acceder a los libros en formato electrónicos, y a los laboratorios y aplicaciones que acercan la realidad al estudiante. Así mismo, otro aspecto a considerar es la forma más común de comunicación, pues entre docentes y alumnos, la Intranet UPC y el correo electrónico son los principales medios. Las redes sociales son más usadas para la comunicación de actividades y vida universitaria.

Podríamos definir entonces que para esta generación, su unidad generacional está dada por el uso de la tecnología, que percibe como un signo imprescindible para acceder a mejores oportunidades laborales; sin embargo, para los docentes, el hecho de que sean parte de la generación digital, no necesariamente determina que estén capacitados para manejar la información a la que acceden o estar conectados de forma crítica, “la tecnología debe usarse como medio para la producción de conocimientos, no solo para estar conectados en redes sociales”. (Docente, Pre-Grado, 45 años, UPC).

Cabe señalar que, adicionalmente a la influencia en el discurso metodológico de la universidad, la UPC ha creado otros espacios virtuales complementarios que van en la misma lógica de afianzar una propuesta pedagógica virtual e interconectada con su público objetivo: los estudiantes, la generación *millennial*, desde la experiencia de usuario.

Uno de estos espacios se denomina *workplace*. Al respecto, una de las administrativas entrevistadas señala que este entorno virtual surge ya que la UPC identificó que:

El alumno actualmente... en su correo le llega gran parte, más del 30% de correos spam... entonces, el alumno ¿qué hace? Ya no le interesa... hay áreas académicas que todavía creen que al alumno si le mandas 5 veces el correo, lo va a leer... y ahí se pierde nuestra comunicación. (Trabajadora del Área Gestión Cultural UPC, 43 años)

De esa manera se configuró el *workplace*, con el fin de constituirse como la principal red de comunicación de la UPC y en la búsqueda de mayor receptividad. Sin embargo, los resultados aún no son del todo exitosos: *“a pesar de que ya hay un 60% de alumnos que han activado su cuenta, no parece que la estén utilizando realmente”* (Jefa del área de Gestión Cultural UPC, 40 años). Pese a la baja tasa de respuesta, la trabajadora administrativa entrevistada sostiene que actualmente se estaría desarrollando una aplicación digital para el área de Vida Universitaria. Paralelamente, la UPC digitalizaría la totalidad del contenido comunicacional dirigido a estudiantes, reduciendo poco a poco todo material impreso.

Otra de las acciones implementadas se concentra en el uso de redes sociales. Al respecto, la entrevistada comenta que las actividades desarrolladas por su dirección son promocionadas por páginas de *Facebook* vinculadas directamente a los cursos. Un caso concreto es la página de *Facebook* “Vida Universitaria”, la cual ha logrado contar con 35,000 suscriptores en un lapso de cinco años.

Finalmente, la Universidad también ha creado un número de WhatsApp como medio de comunicación dirigido a los estudiantes. Así, este número se encuentra a la disposición de los estudiantes para cualquier consulta. Estas son, principalmente, relacionadas con trámites administrativos.

Como vemos, producto de las características propias de la generación, la universidad se ha visto en la necesidad de generar diferentes especies digitales que no solo cubran las necesidades de aprendizaje de los alumnos, sino también sus necesidades de experiencia universitaria en un entorno digital.

5.4 Principales tensiones en la propuesta educativa de la UPC

5.4.1 Tensiones identificadas entre docentes, alumnos y el uso de la tecnología

Una de las mayores tensiones que se da en los procesos de transformación digital es la transferencia de capacidades entre sus actores. En este caso particular, en el nivel de adquisición de capacidades digitales, procesos de capacitación, y actitudes hacia la apertura al cambio. En este espacio de interacción es que se ponen en juego las diferentes tensiones. Estas tensiones pueden variar dependiendo de los niveles de aceptación de los cambios, como los que presenta Saiz, citando a Taylor, en el 2014:

Los individuos varían en términos de aceptación de las tecnologías a lo largo de un continuum, desde aquellos que presentan una fobia ante ella, hasta los tecno-entusiastas (p. 5).

Muchas veces, la introducción de iniciativas promovidas desde las autoridades de la universidad puede presentar un estado de “reto” y una mayor tensión para las generaciones que aún necesitan adquirir ciertas capacidades para adecuarse al nuevo *status quo*. Los que presentan una especie de fobia a la tecnología serán los que percibirán una intromisión en su labor, por el contrario, los tecno-entusiastas percibirán los beneficios de una tecnología en particular y abrazarán las diferentes iniciativas que se promuevan con el discurso de la universidad.

Uno de los principales hallazgos entre las diferentes entrevistas que hemos realizado a docentes y trabajadores administrativos es que la fuente de tensión entre ellos está más relacionada no a la poca familiaridad con las nuevas tecnologías introducidas en la universidad, sino con el nuevo flujo de trabajo, la falta de claridad con el objetivo de la universidad con institución respecto a las prácticas de investigación, confusión sobre el rol del docente en lo antes solo era una clase magistral y ahora tiende también a extenderse a un aula virtual.

Esto se suma a la ansiedad y tensión generada por los constantes cambios tanto en la práctica docente como en las redes de apoyo consideradas por la universidad. Este factor cambiante en la concepción del aprendizaje y tecnología, genera mucha ansiedad en los docentes:

Cuando ingresé a la universidad, hace unos cinco años, todas mis horas eran presenciales. Hoy en día la mitad de mis cursos se han convertido en blended. Veo que la idea es que poco a poco esa sea la tendencia. Yo normal con la tecnología, me adapto a ella, pero como docente te crea cierta inestabilidad porque las clases presenciales el contacto es diferente, y se debe preparar clase también para la parte a distancia. La universidad sigue haciendo cambios, y a veces uno no tiene opción. He tenido que encontrarle el sentido primero para ahora ver que estos

cambios también son posibles sin cambiar los resultados de los estudiantes. Es otro chip.” (Docente sede Monterrico, 45 años).

En este caso, observamos que existe un elemento de conflicto y tensión entre las expectativas de los docentes y la expectativa de la universidad a través de su discurso educativo.

Ahora bien, tomando en cuenta las tensiones generacionales, una de las principales tensiones que surgen en el desarrollo de las sociedades es la que implica una constante irrupción de nuevos portadores de cultura. Según Mannheim, “esta acumulación de bienes culturales se da a partir de un espacio y tiempo determinado. Es en este devenir cultural que surgen nuevos portadores de los nuevos bienes culturales” (1993, p. 212). En nuestro caso, uno de los mayores bienes culturales de nuestra época, como hemos dicho anteriormente, es la tecnología.

Si bien con esta irrupción de nuevos portadores de cultura se pueden perder bienes constantemente acumulados por generaciones previas, también se crea la posibilidad de crear nuevos bienes culturales, y olvidar lo que “ya no es útil”. Esta es una de las principales tensiones que se advierten entre las generaciones que se encuentran en el espacio educativo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Los nuevos portadores de cultura son representados por los estudiantes Millennials, y a su vez, por la irrupción de la tecnología como valor esencial del ecosistema de aprendizaje de la universidad.

Por un lado, esta nueva generación irrumpe en los espacios de aprendizaje de universidad con nuevas necesidades, producto de las demandas de la sociedad de la información y del conocimiento. Y por otro, los docentes, si

bien logran adaptarse, aún les cuesta dejar ir ciertos bienes culturales valorados por su generación, como la comunicación cara a cara, las clases presenciales, la investigación académica tradicional, y en sí, el valor tradicional de la universidad como un centro de producción científica.

Ahora bien, durante esta irrupción de nuevos portadores de cultura, dentro de un espacio como esta universidad específica, se produce una suerte de selección natural⁵ de ciertas prácticas, lo cual no implican su total desaparición. Constantemente, por lo menos dos generaciones que comparten un espacio y tiempo, se enfrentan por preservar sus bienes culturales, sus recuerdos apropiados individualmente y colectivamente. En este caso, vemos conveniente que las Generaciones de Baby Boomers y X, quieran preservar su “fondo vital” como es la importancia de las sesiones presenciales, el contacto docente-alumno del espacio universitario, y su relación con la producción científica y los procesos de investigación tradicional.

Sobre ello, si bien la universidad busca apoyar las capacidades de investigación de sus estudiantes tanto con acceso a repositorios con documentos de investigación, acceso a su centro de información, además de contar con cursos especializados en este tema, desde la visión de los docentes, se percibe que este discurso no es del todo preciso. Pues al promover la conversión de cursos presenciales a cursos *blended* o semi presenciales, algunos de los docentes perciben que se están perdiendo algunas capacidades de procesamiento de información necesarias en los estudiantes:

⁵ La modalidad selectiva inconsciente que realizan ciertos grupos sociales donde lo pasado queda comprimido y virtualmente presente. (Mannheim, 1993).

Los alumnos actuales ya no leen como antes. Les es muy difícil sostener la atención y hacer lecturas largas. Prefieren conseguir resúmenes online o videos tutoriales de resumen que les facilite las ideas principales. Es preocupante. (Docente de investigación, sede Monterrico).

Podemos decir, que existe actualmente en los estudiantes de estas nuevas generaciones una nueva forma de acercarse al conocimiento a través de la tecnología. Si bien tienen acceso a una gran cantidad de información, los procesos que implican el procesamiento de ella información como la lectura, revisión, resumen, interpretación y asimilación de esta información, se hacen de manera muy superficial. Sobre esto Bauman, en el 2016 manifestaba que “el pensamiento está siendo influenciado por la tecnología. Hay una crisis de atención. Concentrarse es dedicarse por un tiempo prolongado a una cuestión importante. Cada vez somos menos capaces de hacer eso en forma correcta” La sobre estimulación que experimenta esta generación y su realidad multi mediática hacen que cada vez sea más difícil apropiarse individualmente del conocimiento, pues no existe tiempo para ello.

Un verdadero procesamiento de la información implica tiempo, factor que actualmente es incluso considera relativo y flexible. Algunos docentes manifiestan, que los estudiantes “ni siquiera pueden leer un artículo que se les pide para la siguiente clase. Buscan citas, atajos o fragmentos” (Bauman, 2016).

Sin embargo, la generación de los estudiantes Millennials buscan extender su “situación vital” nueva, apoyados con el discurso universitario de innovación y uso de la tecnología. Esta relación es explicada por Mannheim, donde las relaciones producto de la irrupción de ciertos bienes culturales hacen

que se generen “situaciones vitales” nuevas, éstas si siguen funcionando sin problemas, incluso con las tensiones descritas.

Para ello, estas disposiciones históricas y sociales que devienen del uso y expansión de la tecnología en el espacio universitario de la UPC, han tenido que pasar primero por un efecto desestabilizador, para insertarse en el plano reflexivo de los docentes y otros migrantes del uso de la tecnología. Es este tipo de situación desestabilizadora inicial la que genera tensiones generacionales.

Ahora bien, si volvemos a analizar el proceso de integración de TICs de la UPC, podemos observar que este sentimiento de inestabilidad ha sido constante, con la irrupción de diferentes elementos abióticos nuevos que cambiaban las situaciones vitales de los miembros de la comunidad. Estos cambios han afectado tanto al docente como a los alumnos, pero siendo los docentes el elemento más “frágil” del sistema y el que ha necesitado más apoyo para responder a estas situaciones desestabilizadoras. “El reflejo de la problemática de las generaciones jóvenes sobre las más viejas se hace tanto más dominante cuanto más se acrecienta el dinamismo de la sociedad” (Mannheim, 1993, p. 220).

Los cambios diarios en el nivel de uso de la tecnología, las demandas de invocación, el aumento de la conectividad y el uso de tecnología móvil, han hecho que estos cambios sean aún más dinámicos e influyan en las estructuras generacionales de los espacios educativos.

Aquí surge una posibilidad de que se pueda producir una nivel de interacción entre generaciones donde el discípulo (alumno) también eduque al

maestro (docente). Esto parece haber sucedido en algunas experiencias como la introducción del uso del iPad:

En algunos casos los docentes han pedido ayuda a los estudiantes sobre el uso de los iPads. Se sienten cómodos, aunque aún depende del docente” (Docente, 35 años, sede Monterrico).

En este caso, la interacción e intercambio de experiencias se da a través del uso de un dispositivo novedoso para algunos docentes, y que los alumnos tienen un mayor dominio. Es una intromisión autorizada tomando en cuenta un fin mayor como es mejorar la dinámica y las relaciones en el aula.

Sin embargo, aún con la disponibilidad de algunos estudiantes en colaborar con los docentes, y con los esfuerzos de la Universidad por minimizar las tensiones a través de capacitaciones, tutoriales, etc. y experiencias de apoyo al docente desde los departamentos de calidad educativa; el acceso a la función vital del sistema (educación y tecnología), resulta siendo en un sentido excluyente también, pues para que el docente se sienta incluido en el fondo vital del sistema, necesita necesariamente, manejar y adquirir ciertas capacidades. Por lo tanto, estas tensiones perdurarán en el sistema, sobre todo si los que tienen mayor estabilidad son quienes logren dominar su lenguaje (tecnología), adquiriendo las capacidades necesarias para moverse dentro del medio digital.

5.4.2 Mercantilización” del espacio y servicios universitarios

Uno de nuestros principales hallazgos en esta investigación ha sido la tensión producida por la concepción misma de la universidad como institución. Por un lado, el contexto internacional, la sociedad de la información, y los

avances tecnológicos demandan que las universidades sean *hubs* de innovación y producción de avances tecnológicos, pero, por otro lado, los cambios necesarios para sustentar estos avances tienen como base la investigación científica. Para ello, además de presupuesto, se hace necesario configurar una estructura académica que combine la investigación tradicional, con las modalidades de aprendizaje adecuadas a las demandas actuales de este sector.

Es innegable que ha habido procesos a nivel latinoamericano que han impulsado el crecimiento de la educación superior en el sector privado, introduciendo nuevos modelos de financiamiento y de negocios. “De la existencia de unas cuantas, y poco significativas escuelas privadas se ha pasado a una condición de dominio de éstas en muchos países, con la concentración que tiene la empresa privada en el acceso social y en el número de instituciones” (Didrikssen, 2008). Ahora bien, esta masificación de la educación superior privada, viene acompañada de un proceso de comercialización y mercantilización de las universidades privadas, donde su objetivo trasciende la calidad, para enfocarse en la rentabilidad a largo plazo de las instituciones.

Así, los avances tecnológicos y la inversión en la innovación, más que generarse dentro de la universidad como un proceso producto del aprendizaje y la investigación científica, se convierte en una variable más necesaria de impulsar para su colocación en el mercado, la atracción del talento, y la fundamentación de los cobros para los estudiantes. En el caso de la universidad, este conflicto entre implementación de la tecnología, aprendizaje y comercialización se vio reflejado en un conflicto de hace tres años atrás, cuando

la universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, decidió incluir el uso de iPad para las clases.

En ese año, 2015, la universidad pidió a sus alumnos que estuvieran cursando el segundo ciclo en adelante, el uso del iPad como dispositivo obligatorio para sus clases. Esto, con el fin de “transformar el modelo de enseñanza- aprendizaje en el Perú usando como medio la tecnología de vanguardia”. (Comunicado UPC, 2015-I). Para ello, indicaban que el alumno era libre de adquirir los iPad como desearan, pero que sí existía un requisito tecnológico en la versión necesaria de ese iPad. Para ello, la universidad sugería sutilmente adquirirlo por sus canales preferentes de venta por contar con “condiciones y beneficios preferenciales con el fabricante” (Perú 21, 2015). Este requerimiento que muy bien la universidad sustentó como una estrategia clave para la transformación digital del aprendizaje, fue tomado como un abuso comercial por parte de los estudiantes, produciéndose denuncias ante INDECOPI por la exigencia de este dispositivo. La respuesta de la universidad fue de aclaración sobre el uso obligatorio (a pesar que en la web se consignaba de que sí lo era), y que solo era una recomendación.

Para aquellos que no pudieran acceder a uno, implementarían un sistema de préstamo de iPads en el Centro de Información de la casa de estudios. Este modelo actualmente se complementa con el modelo de aulas móviles, donde los iPads viajan de clase en clase a pedido del docente. Actualmente, este servicio se ha extendido a todos los estudiantes sin excepción, pues de acuerdo a uno de los entrevistados:

La UPC pone a disposición de ellos, diversos dispositivos: IPADs, laboratorios de cómputo, etc. Y realiza préstamos/alquileres de dichos. Si un alumno no tiene algún aparato tecnológico en casa, se puede quedar en la Universidad todo el día para avanzar pendientes, realizar trabajos o tareas, entre otros. (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Monterrico)

Para lograr este cambio en acceso equitativo del recurso, vimos entonces que, sus mismos clientes, los estudiantes, en un primer momento, no percibieron en esta nueva estrategia de innovación tecnológica, un fin educativo, sino comercial. Este es uno de los ejemplos de las contradicciones que puede traer este tipo de modelos mixtos de universidad, donde el aprendizaje y todos los recursos que se generen a su alrededor, se perciben como parte de diferentes tipo de mercancías para que el macro ecosistema tecnológico funcione.

Vemos entonces que la modalidad de universidad “comercial” o “controlada”, se ve reflejada en las universidades privadas y nuevos proveedores extranjeros de sistemas y negocios que sustentan este modelo. El caso de la UPC es claro, con el sistema de Laureate International Universities, el cual es un modelo extendido y de comprobada rentabilidad a nivel mundial. Esto también se puede verificar con la ampliación de la cobertura de Laureate en el Perú (Primero la Universidad Peruana del Norte, y ahora último, la red del Insitituto Avansys).

Esto comprobaría el modelo comercial de esta universidad privada, tomando en cuenta “el desarrollo de programas educativos orientados a clientes, vinculados con la industria, y dominada por una racionalidad corporativa de negocios, que afectan el trabajo académico, externalizan servicios y reducen costos” (Shugurensky, 2007, p.307). En este sentido, este tipo de instituciones

deben competir con las otras universidades o consorcios comerciales, tomando en cuenta nuevos proveedores, ahora incluso con propuestas de educación a distancia, educación gratuita; las funciones de los miembros de la comunidad, se convierten en desempeños, medibles de efectividad en corto y mediano plazo; los modelos de negocio sustituyen los planes estratégicos, y se busca complacer tanto a *stakeholders* internos como externos.

Las universidades se miden relativamente por su producción académica, sino por sus números de ingresantes, producción de egresados empleables de acuerdo con los modelos de mercado y sus lugares en los rankings locales. Ahora bien, parece haber, desde nuestros hallazgos, que en el discurso de la UPC existe una tensión entre lo que demanda la universidad como institución del saber, y lo que la competitividad del mercado y el usuario actual demandan de la institución.

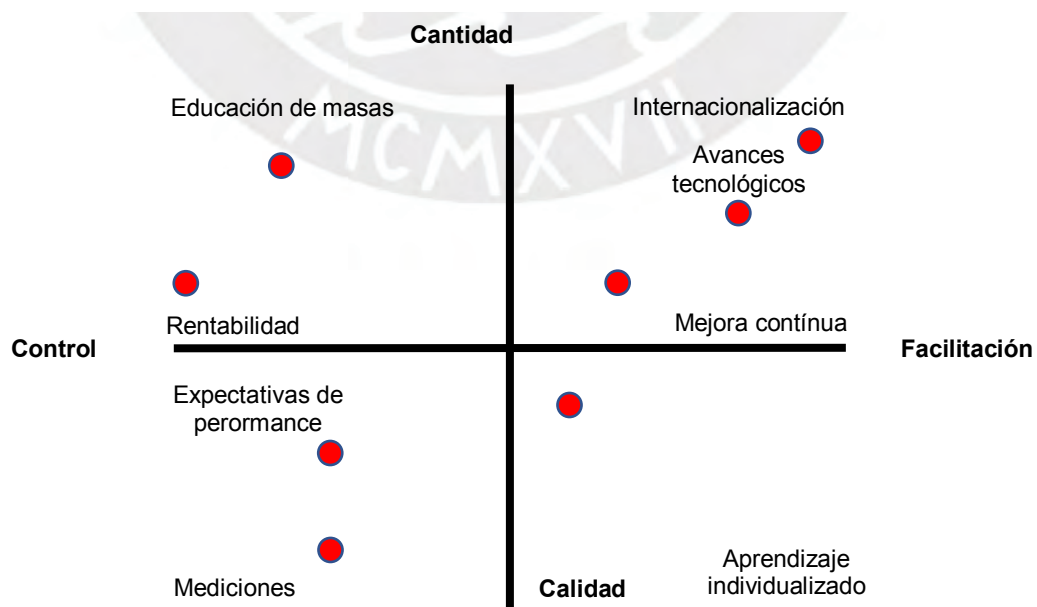
Rolfe, en el 2012, establece que se ha producido una “Macdonalización” de la universidad, citando los cambios en la cultura, y la confusión del rol como instituciones de aprendizaje. “La educación superior se encuentra bajo la presión de educar a las masas”. Para el autor, no se trata de mantener el rol elitista de algunas universidades, sino de las tensiones que produce el crecimiento constante de este sector, y lo que significa para las universidades adaptar su propuesta a las demandas de las masas generacionales habidas por integrarse al mercado laboral.

Estos cambios, indudablemente influyen en un cambio de concepción sobre la universidad como una institución que busca el conocimiento y la

ilustración. Hoy en día las universidades parecen fijarse más en sus ingresos, egresos, y crecimiento, más no en producción científica.

Podemos hablar entonces de la concepción del aprendizaje como una mercancía más que como un bien cultural. “Curriculum de masas Vs. Aprendizaje individualizado, necesidades y cantidad Vs. Calidad, innovación Vs. Rentabilidad” (Rolfe, 2012). Son algunas de las tensiones que se generan en estos nuevos modelos de universidad.

En el caso de la UPC, vemos en su discurso oficial, una intención de alejarse de este modelo basado en la rentabilidad, pero algunas de sus prácticas son incoherentes con ello. Para explicar estas tensiones, utilizaremos un gráfico que representa las tensiones y polarizaciones de estos modelos en la educación superior, y el impacto de la implementación de la tecnología (los puntos rojos indican nuestra interpretación acerca del modelo UPC) de acuerdo a cada aspecto: (Basados en Cantidad y Calidad)



Fuente: Adaptado de IJLTER. ORG. y Teri Taylor.

En este cuadro podemos ver cómo percibimos desde el discurso docente y administrativo, y la revisión de documentación oficial la performance de la universidad en los diferentes aspectos. Por un lado, observamos una tendencia al crecimiento y educación de masas. El modelo de descentralización de sedes, y los números decrecimiento en los últimos años, así como el crecimiento de sus modalidades a distancia y cursos blended, justifican esta tendencia. Por otro lado, el modelo de educación de masas, suele estar asociado a la búsqueda de rentabilidad en el sector. En este sentido, dos de las estrategias que utiliza esta universidad para avanzar también en la cobertura del sector son la internacionalización y la integración de avances tecnológicos en su propuesta.

La UPC es una de las universidades que más vende su imagen de ciudadanos del mundo, y las certificaciones con las cuáles cuenta, son de alcance global. Esta propuesta ayuda a que su imagen con las nuevas generaciones sea atractiva para ellas. Finalmente, la integración de TICs también tiene un elemento de masificación, a más conectividad, y acceso a plataformas y aulas virtuales, tienes mayor llegada a diferentes regiones geográficas, y adaptas tu propuesta a las diferentes necesidades de tu población estudiantil y público objetivo. Además, en este último año se encuentra en el primer puesto como la universidad con mayor número de carreras (17), mejores pagadas del mercado. La rentabilidad de la universidad, se ve reflejada también en la rentabilidad de sus egresados.

Con respecto al eje de calidad, lugar consideramos que, en el nivel de mediciones y evaluación de performance de sus docentes, aún se encuentra cercana a obtener el control total y la calidad de estos procesos, esto debido a

la rotación de sus docentes, y al proceso de optimización de los mismos procesos de calidad educativa que aún se llevan a cabo.

Finalmente, con respecto al aprendizaje individualizado. La universidad misma cae en una contradicción, pues por un lado se promueve el aprendizaje autónomo como propuesta metodológica de los cursos, y por otro lado, ante el crecimiento de su población estudiantil, se ha promovido la *blenderización* de los cursos, que si bien utiliza la tecnología para la comunicación y la realización de actividades académicas, al masificarse el curso, y disminuir las horas presenciales, la individualización de la educación como proceso se diluye entre esta nueva interacción “líquida” de esta nueva propuesta.

Vemos entonces que, en este nuevo modelo de universidad, existe una tensión latente entre cantidad y calidad, control y facilitación del aprendizaje.

En este caso, si tenemos una organización que necesita tomar decisiones con respecto al futuro estratégico, aparece esta tensión entre las necesidades organizacionales y las necesidades individuales de los actores que participan en el modelo. Existe entonces, una presión constante de este nuevo modelo comercial de universidad.

En el discurso de la UPC eso es claro, pues todas las innovaciones tecnológicas introducida en los últimos tres años han estado centradas maximizar la experiencia del cliente principal: el alumno. Sin embargo, en la práctica, los docentes lo perciben de manera distinta.

Por un lado, de acuerdo a uno de los docentes entrevistados, la inclusión de la tecnología en la educación respondería más a un mandato de moda, el cual carece de contenido: "me preocupa porque qué futuro tendrá pues... el aula

como espacio (...) Es como si la tecnología fuera el valor, pero, no hay nada más allá". (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Villa). En la misma línea, el mismo docente sostiene que:

La tecnología resulta ser un recurso que facilita algo pero el proceso educativo para mí implica algo que es más humano, un acto de lectura, un acto de búsqueda de fuentes, un acto de cuestionamiento...un acto de... que no hay máquina que pueda hacer lo que el cerebro, lo que el corazón hace... hacer ciencia. Entonces, sin eso, cualquier tecnología no ayuda. (Docente del área de investigación, 35 años, UPC Villa)

El reto estará entonces en lograr configurar un espacio académico viable que pueda sobrellevar las diferentes fuerzas de la sociedad actual. Por un lado, la globalización y el avance tecnológico, acompañado de las presiones del mercado educativo, y su inminente comercialización y masificación, y por otro, el modelo tradicional per se de universidad, donde la producción académica, y la experiencia universitaria intelectual se encuentre con el modelo de universidad basado en experiencias.

Este espacio deberá estar socialmente constituido, compartiendo los valores simbólicos de las generaciones que configuran sus principales actores.

Ninguno de ellos, debe perder el fin último de generar conocimiento, innovación, y la preparación de ciudadanos productivos para una sociedad en constante cambio.

6. Discusión de resultados

6.1 Sobre la influencia de la tecnología en el discurso educativo de la UPC

Los efectos de la globalización y el desarrollo de la sociedad del conocimiento, con nuevos símbolos y redes interconectadas, exigen de los sistemas educativos fomentar la adquisición de competencias suficientes para desempeñarse en una sociedad que gira entorno a las TIC, y cuya velocidad de cambio ha alcanzado a las instituciones de educación superior universitaria como la universidad UPC.

Una de las primeras conclusiones a la que podemos llegar es que el reto de los sistemas educativos en general, se encuentra en lograr preservar y, al mismo tiempo, acelerar la producción de los conocimientos, apoyándose en las innovaciones tecnológicas, formando equipos interdisciplinarios, que no dejen de lado el verdadero ser de la universidad.

También, creemos que el crecimiento de la influencia de la tecnología y la expansión del sector de educación superior universitaria ha sido una tendencia en los últimos diez años a nivel de Latinoamérica, lo cual ha demandado de las universidades una capacidad de respuesta que ha replanteado sus objetivos y estrategias a corto plazo. En el caso de Perú, el crecimiento de los niveles de conectividad y de acceso a la tecnología móvil han alcanzando diferentes

sectores y regiones de la población, siendo también representativo el crecimiento del sector superior universitario.

Sin embargo, sobre el ecosistema de aprendizaje y el ecosistema digital de la UPC, existe una contradicción entre la visión estratégica de la universidad y los estándares de transformación digital que promueven en su práctica. Por un lado, el discurso se basa en promover nuevas modalidades de incorporar las TIC dentro de la experiencia universitaria, pero esto no se encuentra reflejado en su plan estratégico. Por otro lado, el discurso oficial habla de consolidación internacional y mantenimiento de los estándares de calidad, pero sin el concepto de transformación digital.

Evidencia de ello es una entrevista en la que la CEO menciona a las direcciones encargadas de la toma de decisiones con respecto a innovación y transformación digital, más estas direcciones, de acuerdo a nuestro estudio, no son reconocidas por los docentes.

Entonces, si bien la transformación digital y la promoción del ecosistema de innovación es parte del discurso oficial de la UPC, existe siempre un proceso complejo al introducir cambios y al manejar plataformas tecnológicas diversas en un sistema universitario que posee una dinámica particular.

Descubrimos que estas innovaciones varían en su nivel de aceptación y compromiso por parte de la generación migrante, de la cual forman parte los docentes. Sobre todo, si se percibe que tanto la tecnología, como la modalidad *blended* de algunos cursos, atentan contra el ser *per se* de la universidad, como es, generar nuevo conocimiento crítico de la sociedad.

Específicamente sobre el uso de la tecnología, vemos común en el discurso de esta universidad, la práctica de promover el uso de la misma en las experiencias de aprendizaje y la metodología de enseñanza, utilizando como estrategia la compra obligatoria o “sugerida” de los dispositivos tecnológicos y la promoción de su uso de forma obligatoria, muchas veces ignorando el factor de motivación individual, tiempo necesario para el aprendizaje de esa tecnología, y la necesidad de un liderazgo central para esta promoción, el cual, como lo descrito en los hallazgos, es un elemento que no se encuentran muy claro desde el discurso y desde la percepción docente.

Otro elemento importante sobre este proceso de transformación digital, es el proceso de adaptación tanto para alumnos como para docentes, el cual no ha sido fácil. A pesar de haberse iniciado este proceso, según documentación oficial hace ya unos ocho años, se presenta como un reto, que poco a poco, ambos miembros de la comunidad, deben superar. Vemos necesario que la universidad promueva los espacios de diálogo necesarios para maximizar la experiencia, y aprender del proceso constantemente, buscando retroalimentación tanto de docentes como estudiantes.

Específicamente con la modalidad *blended* o semipresencial, la cuál es una de las modalidades que ha tenido mayor acogida en Latinoamérica a nivel de educación superior, en esta universidad, la promoción de este tipo de cursos es una de las principales estrategias de integración de las TIC. Su aceptación en la comunidad difiere de acuerdo con la modalidad preferida (presencial o virtual) y de los roles desempeñados (docente-alumno).

En general, es una modalidad que es causa de una de tensiones fundamentales en las nuevas modalidades virtuales promovidas en la universidad. Esta tensión se define por la concepción de la ciencia y tecnología como bien simbólico y percibida como poderosa por poseer su propia estructura.

Los docentes perciben que el objetivo tradicional de la universidad como generadora de producción científica se encuentra en “constante amenaza” por otros bienes simbólicos de esta nueva generación como es el uso de la tecnología y el análisis superficial de la información. Más efectividad, menos profundidad. Y estas prácticas se ven fortalecidas por las modalidades *blended learning*.

Otro elemento importante, es la nueva escenografía de comunicación entre estudiantes y docentes que se ha configurado dentro del ecosistema digital. Esta comunicación se realiza en diferentes canales y plataformas de aprendizaje, y a través de diferentes herramientas, de manejo múltiple para estudiantes y docentes.

6.2 Sobre la influencia del perfil millennial en el discurso educativo de la UPC

En general, todas estas transformaciones a nivel discurso y práctica educativa que hemos podido percibir desde nuestro estudio está muy relacionado también con una nueva concepción mercantil del aprendizaje, o de la universidad como un negocio, y las características de su público objetivo.

En esta línea, y tomando en cuenta el crecimiento de la demanda de las instituciones de educación superior universitarias a nivel nacional, la Universidad

Peruana de Ciencias Aplicadas posee una estrategia clara para el aumento de su oferta educativa, utilizando un discurso adecuado para el perfil millennial de su audiencia principal.

Esta estrategia se refleja en la forma de cómo se administra las experiencias universitarias dentro del modelo de la UPC. Estas se perciben dentro de un proceso de transformación y adaptación al nuevo perfil de la generación *millennial*, pues la universidad ha pasado de un modelo de gestora y generadora de contenidos académicos, a otro de gestora de experiencias universitarias para usuarios/clientes. Este es un camino, que las instituciones de educación superior deberán aprender a balancear, en la actualidad, sin perder su esencia, pensando holísticamente.

Para lograr esta adaptación, las nuevas redes generadas con la tecnología en la UPC, deberán reforzarse a través de la investigación sobre los requerimientos para generar las experiencias universitarias específicas, como la gestión de contenidos digitales, red de proveedores de servicios tecnológicos como proveedores de experiencias de aprendizaje y no sólo de hardware.

Esta nueva generación de estudiantes demanda una nueva forma de aprender, y por ende, una nueva forma de consumir información. La universidad debe adaptarse a estos cambios en materia de contenidos, aplicaciones, modalidades, y espacios físicos y virtuales, pero sin perder su esencia.

Esta es una de las principales tensiones identificadas, y es esta tensión con respecto al fin último de la universidad que se ve también reflejada en otras universidades que han surgido en los últimos diez años aquí en el Perú, pues responden más a un nuevo modelo comercial y mercantil de la universidad,

donde el aprendizaje se convierte en una mercancía más, y los recursos o estrategias establecidas para dinamizarlo también forman parte más de un ecosistema comercial, y el ecosistema digital se convierte en un subsistema que sirve de gancho para esta nueva generación de “estudiantes-clientes”.

Sobre esto, existe una tendencia formativa e intención básica social que brinda una clara unidad generacional al grupo de Millennials que acceden a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Por un lado los Millennials demandan ciertas necesidades, que por el mismo esquema comercial de la universidad, esta se ve en la obligación de incorporar y conjuntamente (Millennials y Universidad) configuran las circunstancias típicas para que un individuo comparta la unidad generacional, y también acceda a una nueva posición generacional, y esto se visualice en una verdadera “estratificación de la vivencia” (el capital cultural de la generación adaptado a su situación de clase).

Sin embargo, si bien el perfil generacional se va consolidando en la relación entre estudiante y la universidad, es diferente la percepción desde la otra unidad generacional a la que pertenecen los docentes.

En este sentido, se percibe claramente en el discurso docente tensiones generacionales con respecto a su práctica educativa. Sobre ello hemos identificados las principales fuentes de tensión: la concepción del espacio y del tiempo en la modalidad a distancia, y *blended*; los nuevos canales de comunicación generados por estas modalidades; la concepción de la producción científica (hacer Vs. Saber); el reconocimiento de ciertos bienes culturales generacionales; y la relación *per se* con la tecnología, y la concepción de alumno-cliente.

Todas estas tensiones conviven a nivel discurso y a nivel práctica educativa, van dialogando con aciertos y desaciertos, y buscando estrategias de sobrevivencia, cada unidad generacional desde su lado, pero intentando sacar adelante su mayor mercancía: el aprendizaje y el conocimiento, por un lado; y la experiencia y competencias laborales por el otro.



7. Conclusiones

- A través de este estudio se logró explorar la influencia de las tecnologías de comunicación e información, y del perfil generacional de los millennials en el discurso educativo de la UPC, desde la perspectiva de los docentes y administrativos.
- El análisis sociológico del discurso nos acercó al imaginario de los portadores del discurso oficial, y nos brindó una mirada singular sobre este discurso y sobre las dos variables de análisis, como son la integración de las TIC y el perfil generacional de los estudiantes millennials.
- El análisis sociológico del discurso también permitió identificar las brechas que existen entre el discurso oficial y las percepciones de los portadores del discurso, así como las principales tensiones en la propuesta educativa.
- La descripción del discurso oficial de la universidad se basa en concepciones generales sobre globalización, innovación y transformación digital, más difieren con las percepciones de los docentes y administrativos con respecto a su concepción como espacio de generación de aprendizaje y experiencia universitaria.
- Se identificó dos temas específicos en el discurso educativo de los docentes y administrativos. Por un lado, el docente percibe a la propuesta educativa centrada más en generar competencias digitales integración de las TIC de manera instrumental, más que como experiencias integrales de aprendizaje. Y en el caso de los administrativos, percibieron que la integración de las herramientas digitales está orientadas a brindar una

experiencia significativa de usuario digital de la vida universitaria como un cliente del servicio.

- Se identificó que existe un perfil generacional millennial específico en la universidad, y que este perfil es percibido tanto por docentes como administrativos. Ambos concuerdan con que la propuesta educativa de la universidad busca satisfacer las necesidades de este perfil de estudiante cuyos valores principales está en el uso de la tecnología, el aprendizaje autónomo y la concepción del espacio universitario como una experiencia.
- Se identificó que el perfil generacional de los millennials ha influido significativamente en la estrategia comunicacional de la universidad, así como en la propuesta metodológica de cursos semi-presenciales que cumplen con los requerimientos de producto de esta generación.
- Los principales hallazgos sobre las prácticas pedagógicas generadas tanto, por la integración de las TIC como por el perfil generacional de los estudiantes fueron: la desmaterialización de las prácticas de investigación, en la que se priorizan las búsquedas digitales, y procesamiento superficial de la información; la “blenderización de cursos” que responden a la necesidad de flexibilidad de los estudiantes, y la respuesta comercial de la universidad; y finalmente, la irrupción de nuevas especies digitales, como aplicaciones, redes, dispositivo que apoyan el ecosistema digital universitario.
- Se identificó que los ecosistemas digitales percibidos por docentes y administrativos tienen dos ejes: la adquisición de competencias digitales y la experiencia de aprendizaje y universitaria del alumno.

- Se concluyó que los ecosistemas digitales, influyen en las acciones de aprendizaje de los docentes y estudiantes universitarios, interactuando entre sí, y generando nuevas relaciones y tensiones en este proceso.
- Se identificaron dos principales tensiones. La primera, orientada al uso, y las capacidades digitales necesarias para sobrevivir en el ecosistema digital, entre estudiantes y docentes. La segunda, con respecto a la mercantilización del espacio universitario, y las respuestas de este ante las nuevas necesidades generacionales de sus usuarios.
- Finalmente, esta investigación aporta una descripción de las principales dificultades y tensiones que debe enfrentar una institución de educación superior en su camino a la transformación digital, y las diferentes percepciones que se generan sobre estos cambios, en las diferentes estructuras de la universidad.

8. Recomendaciones para futuras investigaciones

Mientras terminábamos esta investigación, se recibieron comentarios sobre cómo era posible evaluar una propuesta educativa, sin la opinión de los alumnos. En nuestro caso, esta investigación ha sido a nivel discurso docente y

administrativo, pero ha quedado pendiente conocer la preferencia de los estudiantes sobre las formas más efectivas para aprender y adaptarse al proceso de transformación digital. Pensamos que puede ser parte de un nuevo estudio futuro.

Es preciso también ayudar a identificar las preferencias de los alumnos con respecto a la tecnología en el nivel superior universitario, pues, por la percepción de los docentes, parecen muy cómodos utilizando la tecnología para comunicarse socialmente, pero no para generar contenidos y producción científica válida para ellos, y necesaria para el contexto de transformación que vivirán al acceder al mercado laboral.

Sobre esto, una herramienta que puede ayudar mucho para analizar los procesos de digitalización de las universidades es la aplicación de tecnología Big Data o *Learning Analytics*. Este tipo de tecnología, que ya algunas universidades aplican orientada más al marketing, puede también ser de gran utilidad para la retención de alumnos y la resolución de problemas entre docentes y alumnos, así como servir de fundamento para futuras políticas de integración de TICs desde el nivel instituciones.

Finalmente, tenía que mencionar el exquisito contexto que se ha dado para el nivel de educación superior, actualmente en los últimos meses, cuando redactaba mis últimas conclusiones y revisaba mi tesis: el contexto de emergencia ante el avance de la COVID-19 y la respuesta necesaria de las universidades ante ello. Este contexto ha producido un aceleramiento forzado de la digitalización del servicio académico universitario teniendo que migrar cursos completos a una plataforma digital, sin siquiera haber realizado las adaptaciones

necesarias, y con tan solo semanas de preparación y capacitación tanto para docentes como estudiantes. Ha sido sumamente interesante, cuando re-leía la descripción de las principales tensiones y dificultades presentada por los docentes, escucharlas actualmente desde los mismos personajes. Cómo ante la migración forzada a la modalidad remota, tanto docentes como estudiantes han tenido dificultad para adaptarse a gestionar el aprendizaje desde plataformas, a generar protocolos de comunicación, demandando mayor autonomía de los estudiantes.

Este contexto de emergencia, ha servido para acelerar procesos de transformación digital, y generar ecosistemas en espacios que no se había hecho antes.

Definitivamente, debe servir de insumo de futuras transformaciones más profundas de aquellos que se resistían, y que se encontraban en tensión ante la intromisión de las TICs. Este estudio fue realizado antes de ello, sería una gran idea analizar como calan ahora los discursos de transformación digital de muchas universidades y su capacidad de respuesta ante esta coyuntura.

Con respecto a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, me parece que su experiencia en la blederización de los cursos le haya servido para responder mejor ante esta coyuntura, sin embargo, la oportunidad de mejora estaría en promover experiencias de aprendizaje en función a contextos que transitan tanto estudiantes como docentes, elaborando rutas de aprendizaje personalizadas, y apoyando la adquisición de capacidades digitales, y así alinearse mejor a la demanda laboral de una mayor especialización.

Finalmente, se hace necesario redefinir el ecosistema digital de gestión de la UPC, desde un eje central, pues lo que hemos percibido a partir del discurso de los portadores, es que se utilizan solo las decisiones sobre la capacitación docente, como su estrategia principal de integración de las TIC, obviando todas las demás redes que promueven a nivel discurso.

Por esta razón, el ecosistema digital no se percibe como parte de la política centralizada de innovación que el discurso oficial promueve. Esta sería una de las mayores opciones de mejora, no sólo de esta universidad, sino de todas aquellas que han pasado por este proceso de digitalización. El contexto actual nos brinda oportunidades para sistematizar nuestras experiencias y marcar nuevas rutas para el desarrollo de estos procesos en las Instituciones de Educación Superior.

Bibliografía

Agencia GFK. (14 de agosto de 2018). *Estudios de Mercado*. Recuperado de <https://www.gfk.com/es-pe/>

Americas Market Intelligence (20 de setiembre de 2018). *Technology Facts Latinoamerica*. Recuperado de <https://americasmi.com/>

Arellano Marketing. (17 de setiembre de 2018). *Generaciones 2016*. Recuperado de <https://www.ipsos.com/es-pe/generaciones-2016>

Bauman, Z. (2011). *Modernidad Líquida*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España.

Bauman, Z. (2005). *Los retos de la Educación en la Modernidad Líquida*. Barcelona: Editorial Gedisa.

BBVA. (2017). *Avances en digitalización*. Perú: BBVA Research.

Bell, Daniel. (1973). *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Buenos Aires: Alianza Universidad.

Benavides, M., León, J., Haag, F & Cueva, S. (2015). Expansión y diversificación de la educación superior universitaria, y su relación con la desigualdad y la segregación. *Documentos de Investigación: Educación y aprendizajes. Documento (78)*, p. 23-33.

Begazo, J. D. & Fernández, W. (2015). Los Millennials Peruanos: características y proyecciones de vida. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, USMSM. Volumen 18-II, No 36.* p. 9-15.

Bourdieu, P. (1998). *El sentido social del gusto*. (3era edición). Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores.

Cáceres, A. (2016). *Incidencia del uso de instrumentos tecnológicos en le mejoramiento de la calidad educativa en la Unidad de Postgrado de la Facultad de Educación de la UNMSM*. (Tesis Doctoral). Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4997/C%E1ceres_ma.pdf;jsessionid=67064D1A95925DF48FBF7B68B432B8DB?sequence=1

Caballero, M., & Baigorri, A. (2013). ¿Es operativo el concepto de generación? *Aposta. Revista de Ciencias Sociales, número 56.* p. 1-45.

Cadenas, H. La función del funcionalismo: una exploración conceptual. *Sociologías, Porto Alegre. Año 18. (Nº 41).* p. 196-214.

Castells, M. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial.

Castells, M. (1996). *The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume I: The rise of the Network Society*. (1era ed.). Cambridge, Massachusetts: Blackwell Publishers Inc.

Castillo, J. R; (2012). *Sociología de la Educación*. (Primera ed.). México D.F: Red Tercer Milenio S.C.

CEPAL. (2016). *La nueva revolución digital. De la internet del consume a la internet de la producción*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Comboni, S., & Juárez J.M. (1997). *La educación superior en América Latina: perspectivas frente al siglo XXI*. México D.F: Ed. Política y Cultura.

Coll, C. (2016). *La personalización del aprendizaje escolar. El qué, el por qué, y el cómo de un reto insoslayable*. Barcelona: Universitat de Barcelona.

CONCYTEC. (2016). *I Censo Nacional de Investigación y Desarrollo a Centros de Investigación*. [Informe]. Recuperado de https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/censo_2016/libro_censo_nacional.pdf

Crue-TIC. *TIC 360° Transformación Digital en la Universidad*. [Documento]. Recuperado de: <http://tic.crue.org/wp-content/uploads/2016/03/transformacion-digital-univ.pdf>

De la Garza, E., & Leyva G. (2012) *Tratado de la metodología de ciencias sociales: perspectivas actuales*. México D.F: Universidad Autónoma Metropolitana. Fondo de Cultura Económica.

Díaz, A. (2014). *La entrevista a profundidad. Un element clave en la producción de significaciones de los sujetos*. México D.F: Universidad Nacional Autónoma de México.

Dominguez-Dávila, N. (2013). *La generación millennials en la Universidad: Nuevas realidades para el consejero profesional*. (Tesis doctoral). Recuperado de <https://bit.ly/2YFPO3p>

Duke, B., Harper, G., & Johnston, M. (2013). *Connectivism as a Digital Age Learning Theory*. Maryland: Kaplan University.

eLAC. (2018). *Monitoreo de la Agenda Digital para América Latina y el Caribe. eLAC 2018*. [Documento en línea]. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43444/1/S1800256_es.pdf

Ernst & Young. (19 de julio de 2018). *La economía Millennial 2018: los millennials están cambiando el mundo*. Recuperado de <https://www.ey.com/us/en/services/tax/ey-the-millennial-economy-2018>

Estrella, D., Pacheco, W., Takasawa, A. (2017). *Expectativas laborales de los estudiantes de universidades privadas de las carreras de Gestión y*

Administración. Proyecto profesional presentado para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <https://bit.ly/2FMTPvq>

Frost and Sullivan. (8 de setiembre de 2018). *360° Research*. Recuperado de <https://ww2.frost.com/>

Fielding, N. G., & Fielding J. L. (1986). *Linking Data*. California: Sage Publications.

García, I. V. (2008). *Teoría de la Conectividad como solución emergente a las estrategias de aprendizaje innovadoras*. (Tesis de pregrado). Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2937186.pdf>

George, J., & Filak, V. *Blended Learning in the Visual Communications Classroom: Student reflections on a multimedia course*. [Documento en línea]. Recuperado de www.ejel.org/issue/download.html?idArticle=103

Giddens, A. (2007). *Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. [Anexo E]. Recupedado de <https://bit.ly/2jaeyxe>

Giddens, A. (2000). *Runaway world, how globalization is reshaping our lives*. Londres: Routledge Profile Books.

Golte, J., & León G. (2011). *Polifacéticos jóvenes limeños del siglo XXI*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

Hernández, J. (19 de octubre de 2018). *La modernidad líquida*. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422016000100279

Hernández Sampieri, C., Fernández-Collado C., & Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ta Ed). México D.F: Mc. Grow Hill.

Howe, N., & Strauss, W. (2003). *Millennials go to college*. Washington: AACRAO.
Hughes, T. (1983). *Networks of power: Electrification in Western Society, 1880-1930*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.

IDC. (2017). *Madurez de las Universidades latinoamericanas de la Transformación Digital*. [InfoDOC]. Recuperado de <https://bit.ly/2UarZlv>

IESALC. (2005). *Informe sobre la educación superior en América Latina: La metaporfosis de la educación superior*. [Informe]. Recuperado de https://www.oei.es/historico/salactsi/informe_educacion_superiorAL2007.pdf

INEI. (12 de agosto de 2018). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Recuperado de <https://www1.inei.gob.pe/>

Infante, J. M. (2007). Anthony Giddens. Una interpretación de la globalización. *Trayectorias. Universidad Autónoma de Nuevo León*. Vol. IX (Nº. 23). p. 55-66.

IPSOS. (2017). *Millennials*. [PDF en línea]. Recuperado de https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2018-06/ipsos_peru_-_millennials_0.pdf

Islas, C. (2019). Los ecosistemas de aprendizaje y estudiantes universitarios: una propuesta de abordaje sistémico. *Revista de Psicología y Ciencias del comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales*. (Vol. 10, No. 2), p. 172-186.

Islas, C., & Carranza, M.R. (2017). Ecosistemas digitales y su manifestación en el aprendizaje: Análisis de la literatura. *Revista de Educación a Distancia (No 55)*, p. 12-24.

ITU Publicaciones. (2017). *Informe sobre Medición de la Sociedad de la Información: Resumen analítico*. [Informe Estadístico]. Recuperado de <https://www.itu.int/en/ITU/Statistics/Documents/publications/misr2018/MISR2018-ES-PDF-S.pdf>

Khan, A.W. (2003). *Towards Knowledge Societies. An Interview with Abdul Waheed Khan*. [Entrevista en línea]. Recuperado de <https://bit.ly/2EJuuCF>

Latour, B. (2007) *Nunca fuimos modernos*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.

Levy, D. C. (1987). *Higher Education and State in Latin America: Private Challenges to Public Dominance*. Washington: University of Albany.

Mannheim, K. (1993). El problema de las generaciones. *Reis*, 62/93, p. 193-242.

Martinez Otero-Pérez, V. (2008). *Estudio del discurso educativo en una muestra de docentes mexicanos*. [Monografía] Recuperado de <https://rieoei.org/RIE/article/download/2855/3837/>

Mendoza, H., & Placencia, M. (2017). *Uso docente de las tecnologías de la información y comunicación como material didáctico en Medicina Humana*. *Investigación en Educación Médica*. [Artículo]. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505717301813>

Mitta, D., & Dávila C. *Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones.* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://bit.ly/2TN6Wk2>

Monje, C. A. (2011). *Metodología de investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica.* Neiva: Universidad Surcolombiana. Facultad de Ciencias Social y Periodismo.

Peña, V. (2017). *La generación Y ante el desafío de su inserción laboral: realidades frente a estereotipos.* [Documento en línea]. Recuperado de 193. 375. 10.3989/arbor.2017.783n1006.

Peñalvo, J. C., & Seoane, P. (2015-2016). *En clave de innovación educativa. Construyendo el nuevo ecosistema de aprendizaje. I Congreso Internacional de Tendencias en Innovación. Arequipa, Perú.* [Documento en línea]. Recuperado de <https://repositorio.grial.eu/handle/grial/689>

Perez, M., & Saker, A. (2013). Importancia del uso de las plataformas virtuales en la formación superior para favorecer el cambio de actitud hacia las TIC. Estudio de caso. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa. Universidad de Magdalena Colombia* (Vol. 6, N°1)

Pynder, W. (1928). *Das problem der Generationen in der Kunstgeschichte Europas.* Berlín. p. 157-185.

OCDE. (2016). *Reunión Ministerial 2016. Economía Digital: innovación, crecimiento y prosperidad.* [Documento en línea]. Recuperado de <https://www.oecd.org/internet/ministerial/DEP-ChartBooklet-ESPpdf.pdf>

Olaz, A. (2018). *La entrevista a profundidad (Justificación metodológica y guía de actuación práctica).* Madrid: Sistema ediciones.

Osiptel. (2 de octubre de 2018). *Osiptel: el regulador de las comunicaciones.* Recuperado de <https://www.osiptel.gob.pe/>

Ortega y Gasset, J. (1961) *La idea de las generaciones.* [Artículo]. Recuperado de: https://www.academia.edu/16036361/La_idea_de_las_generaciones_Ortega_y_Gasset

Reátegui, L., Urrutia C., Cuenca, R., & Carrillo. (2017). *Los jóvenes de Lima: encuesta sobre las desigualdades en la juventud de Lima Metropolitana y el Callao.* [Documento de trabajo]. Recuperado de http://repositorio.iep.org.pe/bitstream/IEP/1015/1/Reategui_Urrutia_Cuenca_Carrillo-Jovenes-Lima-desigualdades-metropolitana.pdf

Robles, B. (2011). La entrevista a profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco. Cuadernillo # 52. Septiembre – Diciembre.* (p. 41-44).

Rodríguez G., Gil, J., & García E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Archidona: Ediciones Aljibe.

Roser, M., & Ortiz-Ospina, E. (2019). *Tertiary Education*. [Recurso en línea]. Recuperado de: <https://ourworldindata.org/tertiary-education>

Ruiz, J. (2009). *Análisis sociológico del discurso: métodos y lógicas*. [Recurso en línea]. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10261/64955>

Rumelin, G. (1875) *Speeches and Aufricht*. Freiburg y Lubergen.

Saiz, M. (2014). Agentes autoexpresivos y racionalidades complementarias. el debate público de Charles Taylor. *Revista Enfoques*. Pontificia Universidad Católica Argentina. (Vol.12. No. 21).

Siemens, G. (2004). *Connectivism: A learning Theory for a Digital Age*. [Documento en línea] Recuperado de http://www.itdl.org/journal/jan_05/article01.htm

Starlink. (2004). *Millennials: our newest generation in Higher Education*. [Documento en línea]. Recuperado de https://www.niu.edu/facdev/pdf/guide/students/millennials_our_newest_generation_in_higher_education.pdf

SUNEDU. (2017). *Informe Bienal sobre la realidad univesitaria peruana*. [Informe]. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/informe-bienal-sobre-realidad-universitaria/>

Tacuchi, S. (2016). *Uso de las Tecnologías Educativas y la Mejora de las Capacidades de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali-2015*. (Tesis de maestría). Recuperada de <https://bit.ly/2YBcEci>

Taylor. S., & Bogdan, R. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Editorial Paidós.

Tejeda G. (2007). *The four dimensions of globalization according to Anthony Giddens*. [Documento en línea]. Recuperado de <http://www.glopp.ch/A3/en/multimedia/giddens.pdf>

Torres, L. (2016). *Percepciones de los docentes y estudiantes del empleo de TIC en el proceso de enseñanza aprendizaje de dos universidades privadas de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/63>

Troksa, L. M. (2016). *Un estudio de Generaciones: una noción a temporal dentro del contexto contemporáneo*. (Tesis de pre-grado). Recuperada de https://scholar.colorado.edu/honr_theses/1169/

Tytherleigh, M. Y., Webb, C., Cooper, C. L., & Rickets, C. (2005). *Occupational stress in UP higher education institutions: A comparative study of all staff categories*. *Higher Education Research & Development*. [Documento on line]. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/0729436052000318569>

Uccelli, F., & García Llorens, M. (2016). *Solo zapatillas de marca: jóvenes limeños y los límites de la inclusión desde el Mercado*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

UNESCO. (2005). *Hacia las sociedades del Conocimiento*. [Informe] Recuperado de http://www.lacult.unesco.org/docc/2005_hacia_las_soc_conocimiento.pdf

Universidad de Twente. (12 de setiembre de 2018). *Center of Higher Education Policy Studies*. Recuperado de <https://www.utwente.nl/en/bms/cheps/research/previous-research-projects/>

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS (UPC). (19 de setiembre de 2018). *Página Institucional*. Recuperado de <https://www.upc.edu.pe/>

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS (UPC). (1 de agosto de 2018). *Modelo educativo*. Recuperado de: <https://www.upc.edu.pe/quienessomos/modelo-educativo>

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS (UPC). (1 de agosto de 2018). *Línea de tiempo UPC*. [PDF en línea]. Recuperado de https://www.upc.edu.pe/nosotros/quienessomos/historia/documentos/linea_de_tiempo.pdf

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS (UPC). (1 de agosto de 2018). *Manual del estudiante UPC 2016*. Recuperado de <https://sica.upc.edu.pe/sites/sica.upc.edu.pe/files/ManualEstudianteUPC2016%20comprimido.pdf>

Valero A., & Van Reenen J. (2016). *The economic of universities: Evidence from across the world*. [Documento en línea] Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0272775718300414?via%3Dihub>

Venturo. S. (2001). *Contrajuventud. Ensayos sobre juventud y participación política*. (Primera ed.) Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

VECAM. (1 de octubre de 2018). *Sociedad de la información. Sociedad del conocimiento*. [Documento en línea]. Recuperado de www.vecam.org/edm/article.php3?id-article=94

Villota, M.D. (2017). *Ciencia, tecnología y sociedad: una aproximación al discurso social de la disciplina en relación a Pierre Bourdieu y Bruno Latour, otros autores*. [Documento en línea]. Recuperado de <http://periodicos.ufes.br/sinais/article/viewFile/17517/12465>

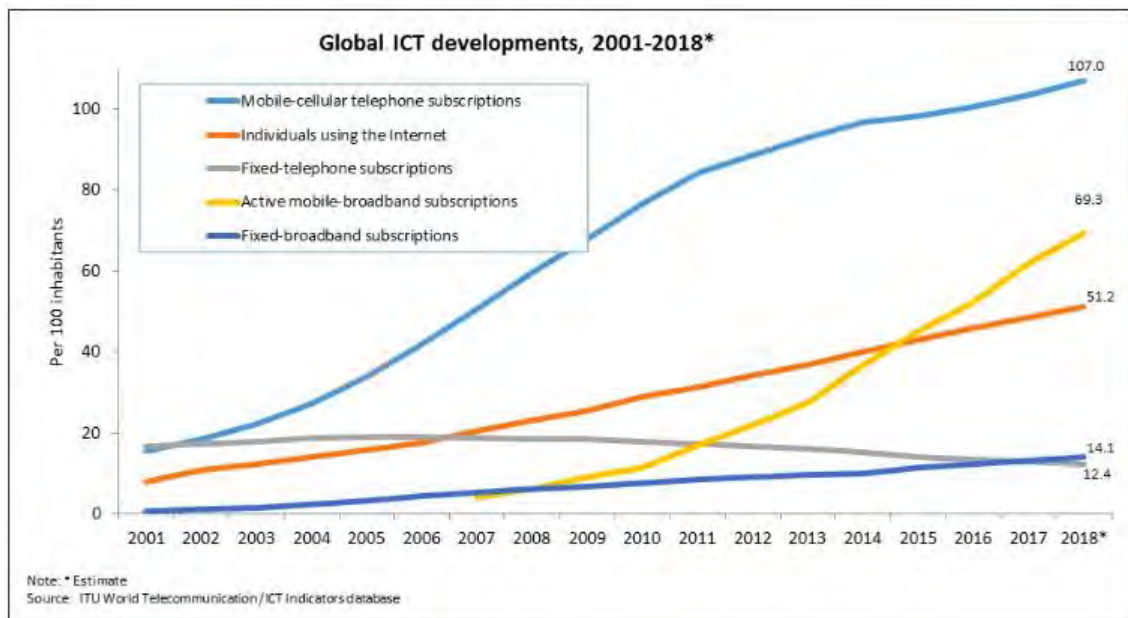
Winner, L. (1979). *Tecnología Autónoma*. México: Gustavo Gili.



Anexos

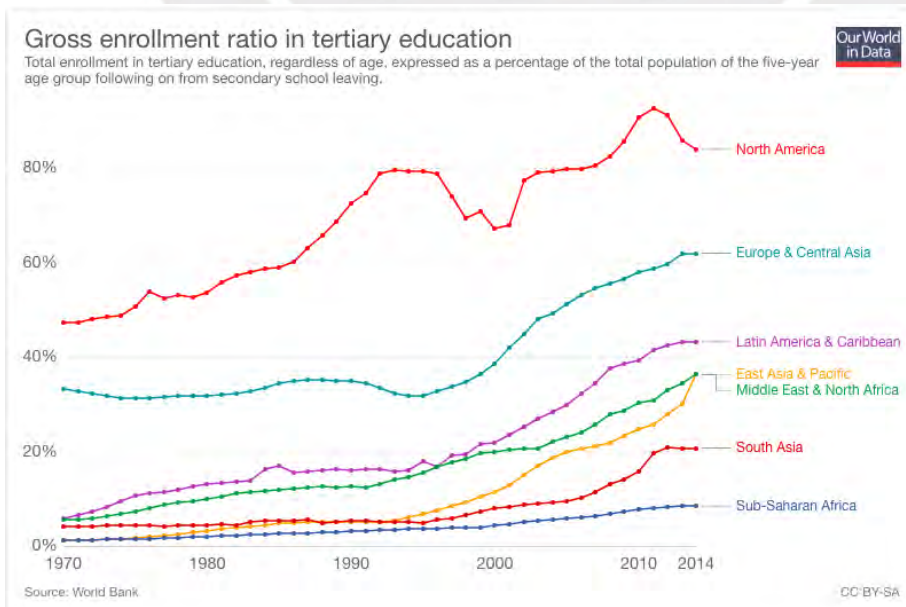
Anexo 1

Global ICT Developments



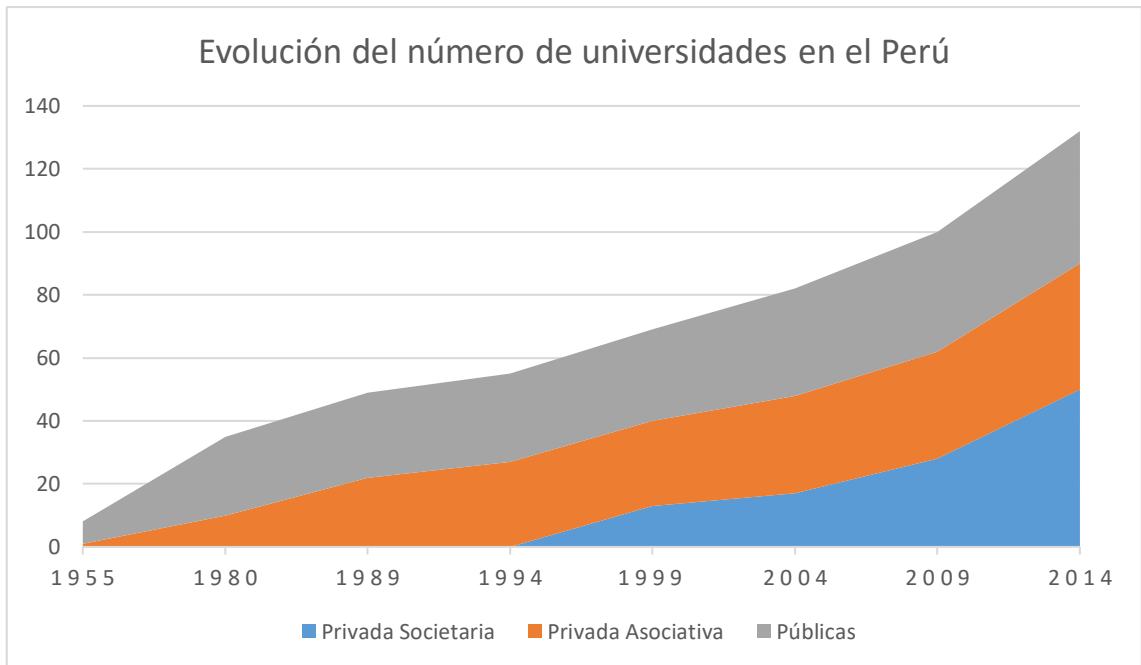
Fuente: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>

Anexo 2



Fuente: <https://ourworldindata.org/tertiary-education>

Anexo 3



Fuente: SUNEDU, 2017

GUÍA DE ENTREVISTA – DOCENTES ADMINISTRATIVOS UPC

I. DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es tu nombre completo y edad?
2. ¿Cuál es tu formación? ¿Qué estudiaste? ¿Dónde?
3. ¿En qué cargo te desempeñas en UPC? ¿Hace cuánto tiempo? ¿Cómo así llegaste a la Universidad?
4. ¿Cuáles son tus principales funciones en el cargo?

II. SOBRE EL PERFIL DE LA UPC Y SUS ESTUDIANTES

1. ¿Cuál es la misión y visión de la UPC? ¿Cuáles son sus valores más importantes?
2. ¿En qué se basa la propuesta educativa de la UPC?
3. ¿Cuál es el perfil del estudiante de la UPC? ¿Cuáles son sus principales características?
4. De un tiempo para acá, ¿crees que el perfil de los estudiantes de la UPC ha cambiado? ¿Cómo así?
5. En general, ¿consideras que el perfil generacional ha cambiado? ¿Cómo así? ¿Cuáles serían las principales características de la "nueva generación"?
6. ¿Cómo es el canal de comunicación de la UPC con los alumnos? ¿El medio es físico y virtual?

III. SOBRE LA METODOLOGÍA EDUCATIVA Y LA TECNOLOGÍA

1. ¿Cómo se utiliza la tecnología en la propuesta educativa de la UPC? ¿Desde hace cuánto tiempo? ¿Conoces cómo se tomó la decisión?
2. ¿Cómo han recibido los docentes el uso de la tecnología en la propuesta educativa? ¿Y los alumnos?
3. ¿Crees que es posible hacer uso de la tecnología en el aula? ¿Cómo así?
4. ¿Cómo ha sido el proceso de adaptación a la tecnología? ¿Ha habido capacitaciones para docentes? ¿Y para alumnos?

IV. PREGUNTAS DE CIERRE

1. ¿Cómo te imaginas la relación entre tecnología y UPC en un futuro próximo de 5 años? ¿Crees que algo cambiaría? ¿Cómo así?
2. En general, ¿crees que las nuevas generaciones se adaptarán al uso de la tecnología en el aula? ¿Cómo así?
3. ¿Hay alguna otra pregunta que quisieras hacer? ¿Algún comentario?

¡Muchas gracias por su apoyo!

Anexo 5

Caracterización de los entrevistados

Docentes

DATOS GENERALES	Seudónimo	Sac1
	Edad	35 años
	Tiempo de trabajo en UPC/Sede	4 años/Monterrico
	Profesión	Literato de formación y maestría en Literatura.
	Universidad en la que estudió	Pregrado en U. Villareal y Maestría en la PUCP.
	Tipo de contrato	Desde hace 2 años, se encuentra a tiempo completo. El tiempo completo es un dictado de, aproximadamente, 30 horas a la semana.
	Funciones	Elaboración de clases, materiales virtuales y presenciales. Elaboración de evaluaciones y rúbricas.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Sac2
	Edad	35 años
	Tiempo de trabajo en UPC	6 años/Monterrico
	Profesión	Educador y maestría en Sociología PUCP
	Universidad en la que estudió	Magíster en Sociología
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo completo desde antes del cambio que se dio luego de la promulgación de la Ley Universitaria, dicta antes de tener el título de Magíster.
	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales, evaluaciones y rúbricas.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Doc1
	Edad	45
	Tiempo de trabajo en UPC	10 años/Monterrico
	Profesión	Educador y maestría en Educación
	Universidad en la que estudió	PUCP
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo completo desde antes del cambio que se dio luego de la promulgación de la Ley Universitaria, dicta antes de tener el título de Magíster.
	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales y las evaluaciones del curso que dicta. Acompañamiento pedagógico de docentes. Consulta de calidad educativa.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Sac3
	Edad	35
	Tiempo de trabajo en UPC	4 años / Villa
	Profesión	Sociólogo. Maestría en Sociología.
	Universidad en la que estudió	PUCP
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo completo.
	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales y las evaluaciones del curso que dicta.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Doc 2
	Edad	45
	Tiempo de trabajo en UPC	5 años / Monterrico
	Profesión	Educación. Magister en Educación.
	Universidad en la que estudió	PUCP
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo completo en Pre Grado.

	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales y las evaluaciones del curso que dicta.
--	------------------	--

DATOS GENERALES	Seudónimo	Sac4
	Edad	35
	Tiempo de trabajo en UPC	4 años / Villa
	Profesión	Comunicación Audiovisual. Maestría en Gestión Educativa.
	Universidad en la que estudió	PUCP
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo completo en Pre Grado.
	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales y las evaluaciones del curso que dicta.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Sac5
	Edad	35
	Tiempo de trabajo en UPC	3 años / Villa
	Profesión	Sociología. Maestría en Sociología.
	Universidad en la que estudió	PUCP
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo completo en Pre Grado.
	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales y las evaluaciones del curso que dicta.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Sac6
	Edad	35
	Tiempo de trabajo en UPC	4 años / Villa
	Profesión	Comunicación Audiovisual.
	Universidad en la que estudió	UPC
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo completo en Pre Grado.

	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales y las evaluaciones del curso que dicta.
--	------------------	--

DATOS GENERALES	Seudónimo	Sac7
	Edad	37
	Tiempo de trabajo en UPC	4 años / Monterrico
	Profesión	Ciencias Políticas. Magister en Ciencias Políticas.
	Universidad en la que estudió	PUCP / Universidad de Georgetown.
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo parcial en Pre Grado.
	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales y las evaluaciones del curso que dicta.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Sac8
	Edad	39
	Tiempo de trabajo en UPC	5 años / Monterrico
	Profesión	Derecho
	Universidad en la que estudió	UPC
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo parcial en Pre Grado.
	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales y las evaluaciones del curso que dicta.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Sac9
	Edad	30
	Tiempo de trabajo en UPC	2 años / Monterrico
	Profesión	Psicología

	Universidad en la que estudió	UPC
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo parcial en Pre Grado.
	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales y las evaluaciones del curso que dicta. Supervisión de prácticas calificadas.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Sac10
	Edad	39
	Tiempo de trabajo en UPC	4 años / Monterrico
	Profesión	Lingüista , Maestría en Educación.
	Universidad en la que estudió	Universidad Villarreal.
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo parcial en Pre Grado.
	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales y las evaluaciones del curso que dicta. Supervisión de prácticas calificadas. Docencia en modalidad a distancia.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Sac11
	Edad	43
	Tiempo de trabajo en UPC	4 años / Monterrico
	Profesión	Educación. Maestría en Educación.
	Universidad en la que estudió	Pedagógico del Monterrico. Universidad César Vallejo.
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo completo en Pre Grado.
	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales y las evaluaciones del curso que dicta.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Sac12
	Edad	47
	Tiempo de trabajo en UPC	6 años / Villa
	Profesión	Músico Compositor
	Universidad en la que estudió	Conservatorio Nacional de Música
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo completo en Pre Grado.
	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales y las evaluaciones del curso que dicta.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Sac13
	Edad	30
	Tiempo de trabajo en UPC	2 años / Villa
	Profesión	Músico. Conservatorio Nacional de Música.
	Universidad en la que estudió	
	Tipo de contrato	Profesor a tiempo parcial en Pre Grado.
	Funciones	Elaboración de los silabus, los materiales y las evaluaciones del curso que dicta.

Trabajadores Administrativos

DATOS GENERALES	Seudónimo	Adm 1
	Edad	40
	Tiempo de trabajo en UPC	6 años / Monterrico
	Cargo	Jefa del área de Gestión Cultural
	Tipo de contrato	Tiempo completo
	Funciones	Gestión de las actividades culturales y de comunicación para los estudiantes de pre-grado.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Adm 2
	Edad	43
	Tiempo de trabajo en UPC	7 años / Monterrico
	Cargo	Trabajadora del área de Gestión Cultural.
	Tipo de contrato	Tiempo completo
	Funciones	Supervisión de las actividades de comunicación para los estudiantes de pre-grado y el diseño de boletines.

DATOS GENERALES	Seudónimo	Adm 3
	Edad	41
	Tiempo de trabajo en UPC	6 años / Monterrico
	Cargo	Personal Administrativo
	Tipo de contrato	Tiempo completo
	Funciones	Atención al público

DATOS GENERALES	Seudónimo	Adm 4
	Edad	33
	Tiempo de trabajo en UPC	2 años / Monterrico
	Cargo	Personal Administrativo
	Tipo de contrato	Tiempo completo
	Funciones	Atención al público

DATOS GENERALES	Seudónimo	Adm 5
	Edad	56 años
	Tiempo de trabajo en UPC	6 años / Monterrico

	Cargo	Personal Administrativo
	Tipo de contrato	Tiempo completo
	Funciones	Atención al público y monitoreo de prácticas de calidad educativa

Anexo 6

Matriz Cualitativa

DATOS GENERALES		Información recolectada
	Seudónimo	
	Edad	
	Tiempo de trabajo en UPC	
	Profesión	
	Universidad en la que estudió	
SOBRE EL DICTADO EN UPC	Cursos que dicta	
	Equipo de docentes	
	Tipo de contrato	
	Funciones	
LA TECNOLOGÍA Y LAS AULAS	Métodos de aprendizaje en la UPC	
	Cambios en los cursos desde que ingresó	
	Sobre los cursos <i>blended</i>	
	Razones de la UPC detrás de la blenderización de cursos	
	Proceso de adaptación del docente al uso de la tecnología	

	Proceso de adaptación de los estudiantes al uso de la tecnología	
	Relación tecnología y educación	
PERFIL GENERACIONAL	Perfil de los estudiantes antes	
	Perfil de los estudiantes hoy	
	Sector socioeconómico de los estudiantes	
	Convivencia entre los alumnos	
	Cambio generacional	
	Tarea del docente hoy	
PREGUNTAS FINALES	Cambios en la relación tecnología-educación a futuro en la UPC	
	Retos del docente en un escenario digital	
Comentarios adicionales		
Datos de contacto		

Anexo 7

DATOS GENERALES	Nombre del autor	Información recolectada
	Tipo de documento	
	Institución	
	Enlace	
	Resumen de temas	

