

# Principales problemas (y soluciones) para la Educación Superior en 2021

Por José Luis Moreno, Director de Estrategia Global, LAC y Canadá



Para el cierre de 2020, Educause publicó su lista anual de los principales problemas a los que se enfrentarán los departamentos de Tecnología en las instituciones de educación superior en 2021. Como era de esperarse, un actor central en esta publicación fue la forma en que el COVID-19 impactó y seguirá influyendo en los planes y la operación de las instituciones de educación superior en Latinoamérica y el resto del mundo.

En el siguiente texto haré una breve reflexión respecto a los problemas identificados y de cómo las instituciones pertenecientes a la comunidad de usuarios de las soluciones de Ellucian, han ya afrontado y están proyectando perspectivas para navegar el panorama de cambio y cómo este enfoque puede permear al resto de universidades de la región.

El panel presentado por Educause, que incluye a ejecutivos encargados de departamentos asociados a tecnología (como TI, Éxito Estudiantil o Innovación de distintas instituciones en Estados Unidos), desde un inicio estableció que no es posible identificar de manera generalizada los 10 principales problemas a los que se enfrentarán las instituciones, como se había venido haciendo los años anteriores, debido a que la situación que cada una de éstas encara es distinta. En su lugar se dieron a la tarea de determinar cuáles son los posibles escenarios en los que se encuentran las instituciones actualmente y a partir de ello identificar aquellos principales problemas a los que se enfrentarán. Los escenarios que identificaron fueron:

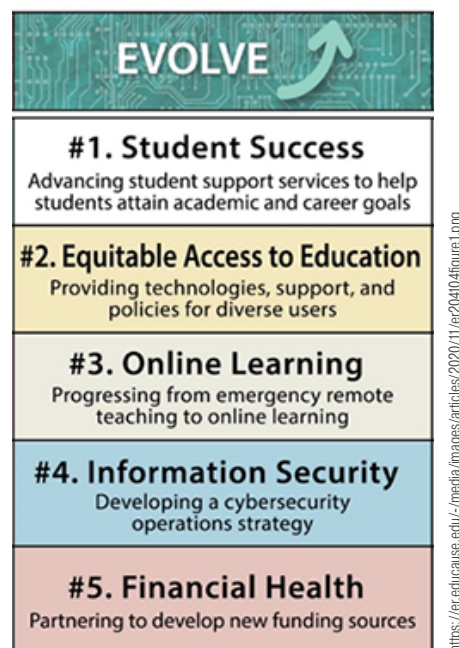
- **Restaurar.** En el primer escenario, el panel de expertos ubicó a las instituciones que no estaban preparadas para los cambios que COVID-19 exigió y que debido a su situación financiera u otros factores, no pudieron reaccionar de manera ágil, lo que irremediamente impactó a sus estudiantes y los sitúa en un estado de supervivencia en el cual necesitan como primera acción alcanzar una estabilidad que les permita seguir operando, para posteriormente considerar otras estrategias.
- **Evolucionar.** Este escenario incluye a las instituciones que reaccionaron a la pandemia manteniendo una relativa estabilidad operativa y financiera, lo que les facilitará en 2021 analizar cómo serán sus estudiantes y sus necesidades post-pandemia. Qué procesos seguirán igual, cuáles irremediamente cambiarán y cuáles pudieran significar una ventaja competitiva frente a una realidad nueva para todos.
- **Transformar.** El último escenario agrupa a las instituciones que ya contemplaban o se encontraban en proceso de reinventarse. Que contaban ya con camino recorrido en el proceso de Transformación Digital y que reconocieron el impacto de la pandemia como una oportunidad de evaluar si la secuencia de pasos, así como los planes en el tiempo, eran los correctos, corrigieron la ruta y siguieron cambiando.



Los principales problemas que se presentan en el primer escenario (**restaurar**) son gestión de costos, aprendizaje en línea, salud financiera, asequibilidad y equidad digital, seguridad de la información. Tomando en cuenta que el aspecto financiero será uno de los principales retos para toda institución en 2021, la eficiencia operacional o hacer más con menos, será la principal fuerza de cambio ya que está al centro de dos problemas mayores: gestión de costos y salud financiera. Aún aquellas instituciones cuya fortaleza reside en la presencialidad, deben reconocer que el aprendizaje en línea llegó para quedarse y debe persistir y perfeccionarse como forma de operación. Tener conciencia del reto que puede representar para un estudiante conectarse de manera remota, ya sea con base en el dispositivo o en el servicio de conectividad, debe de estar al centro de la planeación institucional en cuanto a asequibilidad y equidad digital se refiere. La seguridad de la información, que ha sido el problema número uno para las instituciones entre 2016 y 2020, tiene ahora un nuevo reto: el incremento en el uso de dispositivos personales o institucionales desde casa. Nunca ha sido más importante enfocarse en este aspecto.

La manera en que Ellucian apoya a las instituciones a enfrentar los problemas de este escenario es alcanzando la eficiencia operacional mediante sus soluciones de ERP (Banner, PowerCampus) que permiten **incrementar la calidad, el crecimiento y optimizar recursos a través de la tecnología, frente a la reducción de presupuestos y estudiantes inscritos**. Adicionalmente, soluciones como Intelligent Learning Platform (ILP) facilitan la gestión de los sistemas de aprendizaje en línea, los servicios responsivos en línea para estudiantes, docentes y administrativos promueven el acceso desde cualquier dispositivo y nuestra robusta oferta en la nube asegura los mayores niveles de seguridad y persistencia.

Además, la posibilidad que nuestros sistemas dan para generar “radiografías” personalizadas de cada estudiante, permiten otorgarles apoyos orientados a solventar sus necesidades específicas.



En el segundo escenario (**evolucionar**), los principales problemas que se presentan son éxito estudiantil, acceso equitativo a la educación, aprendizaje en línea, seguridad de la información

y salud financiera. El éxito estudiantil en estos momentos es aún más relevante debido al reto adicional que representa estudiar de manera remota, en un ambiente no pensado para actividades de enseñanza/aprendizaje. Asegurarse que la institución puede identificar de manera anticipada los factores de deserción será crítico para impactar la vida de los estudiantes.

Asociado a este punto, el acceso equitativo a la educación a través de estrategias de alcance y éxito estudiantil será fundamental. En este escenario, el aprendizaje en línea debe ir de una enseñanza/aprendizaje remoto y de emergencia a un proceso que promueve las mejores prácticas a largo plazo. Conforme la seguridad de la información del escenario anterior va evolucionando, será necesario contar con una estrategia efectiva que blinde la información sensible, sin importar dónde se encuentren los estudiantes, docentes y administrativos. La salud financiera dependerá de la eficiencia operativa que se logre del análisis de datos e inteligencia institucional para identificar procesos susceptibles de mejoramiento una vez que la operación se ha estabilizado.

La oferta de Ellucian en la nube, así como las soluciones de Banner, PowerCampus e ILP permiten afrontar los problemas asociados al acceso equitativo a la educación, aprendizaje en línea y seguridad de la información. **Existen casos de instituciones en Estados Unidos, México, Colombia y Puerto Rico, donde el éxito estudiantil se ha podido impulsar con estrategias robustas de análisis de datos a través de CRM Advise y de Ellucian Analytics en conjunto con Banner.** El problema de salud financiera en este escenario tiene varios ejemplos en instituciones de la Comunidad Ellucian, donde el uso combinando de Banner o PowerCampus con el análisis de datos, permite identificar las áreas de mejora continua.



<https://er.education.edu/media/images/articles/2020/11/er20404figure1.png>

El tercer escenario (**transformar**) presenta como principales problemas a la cultura institucional, alineamiento tecnológico, estrategia tecnológica, reclutamiento e inscripción y gestión de costos. Adaptarse a toda costa (con la pandemia como acelerador), deberá reducir las barreras contra el cambio en la cultura institucional para hacer frente a los retos del presente y anticiparse a los del futuro. El alineamiento tecnológico dio grandes pasos debido a la presión ejercida por la pandemia, pero es momento de que las instituciones decidan si siguen por este camino y promueven los ajustes que permitan seguir adelante en el panorama post-pandemia. La estrategia tecnológica está asociada con los procesos de Arquitectura Institucional (o Arquitectura Empresarial) y la forma en que la institución alinea dicha estrategia con sus objetivos y misión.

Analizar los procesos de reclutamiento e inscripción de la institución, a través de la lente de los cambios producidos por la pandemia, es fundamental. Identificar cómo han cambiado, cuáles son los

medios más efectivos de oferta y alcance de prospectos, cuáles son las nuevas exigencias de la experiencia completa. La gestión de costos en este escenario, **más allá de intentar revertir a un estado similar al de 2019, busca incrementar la agilidad, reducir la redundancia y disminuir el tiempo en que se entrega un servicio** o se articula un proceso en el marco de la transformación digital.

Ellucian cuenta con servicios de consultoría en Arquitectura Institucional que acompañan a las instituciones en el análisis y creación de insumos que favorezcan la solución de los cinco problemas mencionados en este escenario. En el caso de reclutamiento e inscripción, es posible a partir del análisis, identificar la mejor estrategia de alcance a prospectos y alumnos con base en sus nuevas necesidades y objetivos, articulándolos mediante el uso de Banner, PowerCampus y CRM Recruit.

Para finalizar este análisis, cabe recalcar que las fronteras entre estos tres escenarios son flexibles ya que muchas instituciones se ubican en más de uno de ellos. Algunos posiblemente se enfrentarán con los problemas del primer escenario en el aspecto financiero, mientras que el segundo escenario permitirá precisar mejor el aspecto académico en su institución y así respectivamente.

No sabemos con certeza a qué nos enfrentaremos del otro lado del COVID-19 ni cuándo lo estaremos viviendo. Lo que sí sabemos es que el balance tecnología + estrategia juega un rol central en la reconfiguración de la Educación Superior y que a diferencia de principios de 2020, ahora tenemos la ventaja de poder planear y promover los cambios necesarios y estar preparados frente al escenario que se nos presente.

Sigue la conversación sobre educación superior en:

