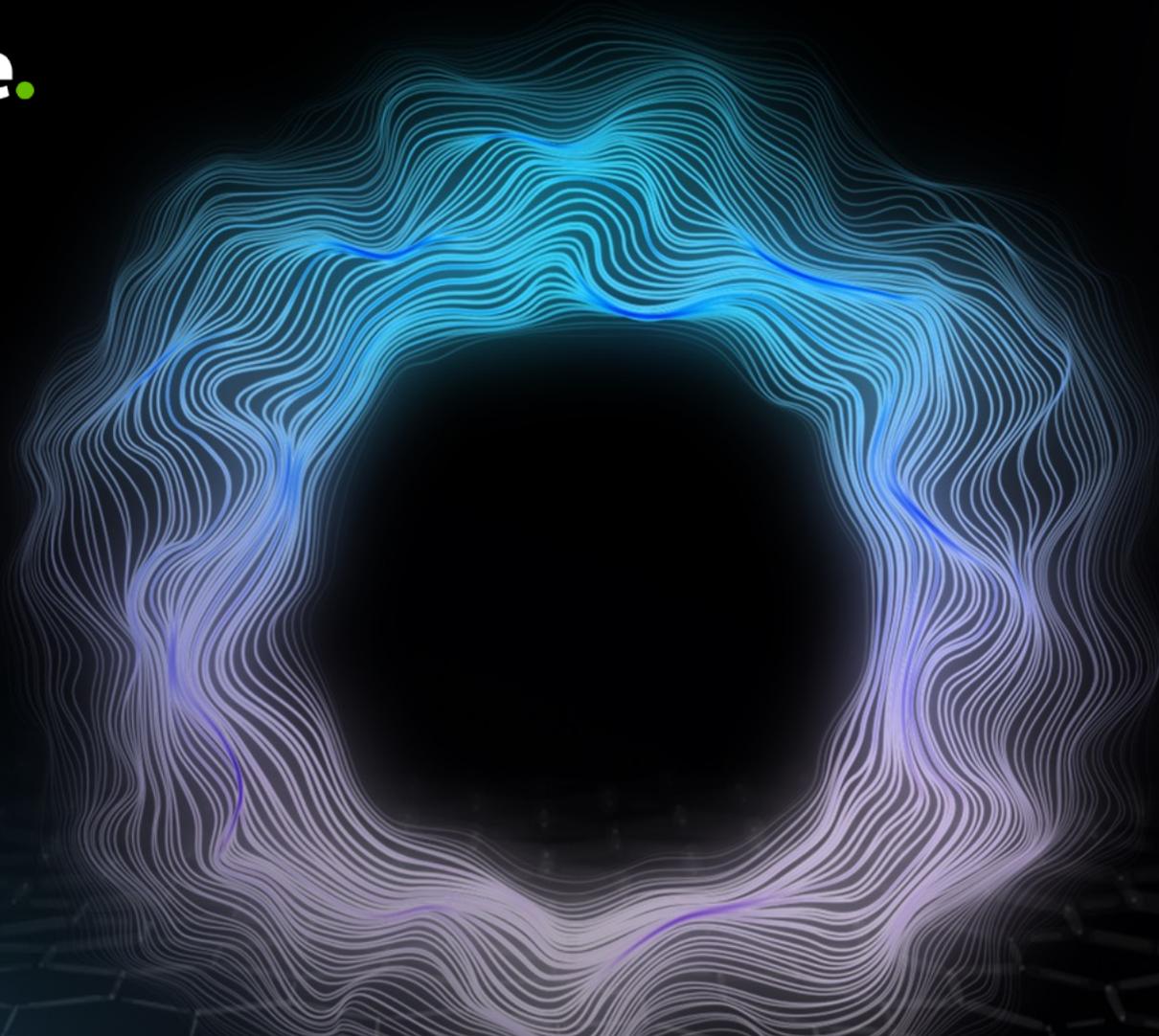




**Deloitte.**



**Evento**

**El futuro de la educación es ahora:**

Retos y oportunidades de la transformación digital educativa



Desde 1923  
**Haciendo  
Impactos  
que importan**

# Tendencias Globales de la Educación Superior 2023



**Guillermo Ahumada**

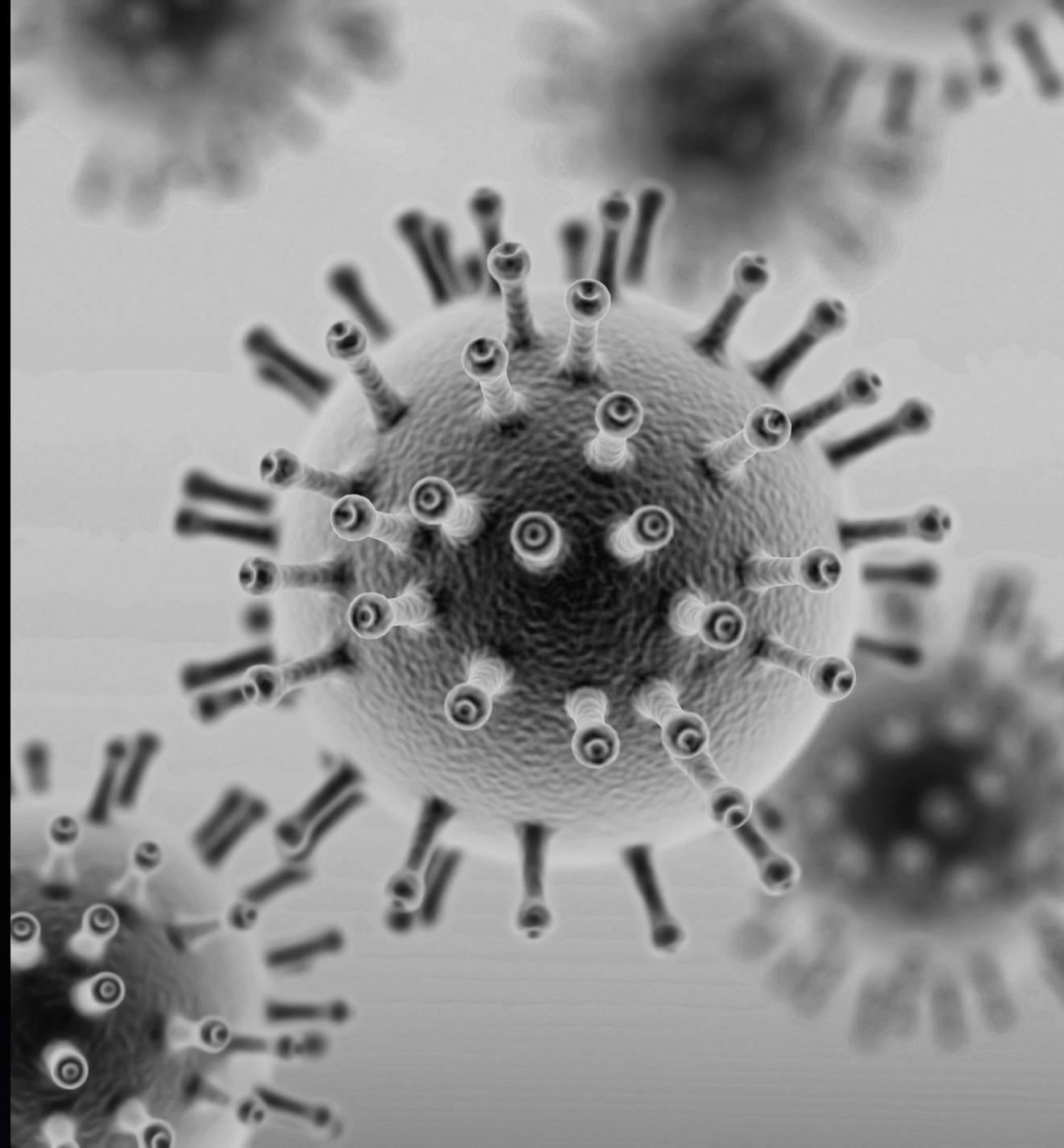
Socio Líder Cluster Educación



***La educación superior se enfrenta  
a un momento de cambio***



Durante los últimos años, y movilizados por una pandemia global, hemos sido testigos de una gran reevaluación de los paradigmas que antes pensábamos inmutables. Desde cómo vivimos y trabajamos hasta lo que valoramos en la vida.



**Evento | El futuro de la educación es ahora:**  
Retos y oportunidades de la transformación digital educativa

Este tiempo no es diferente a otros momentos de agitación política, cultural y económica a lo largo de nuestra historia y el impacto duradero que cada uno tuvo en los colegios y universidades.



Guerras



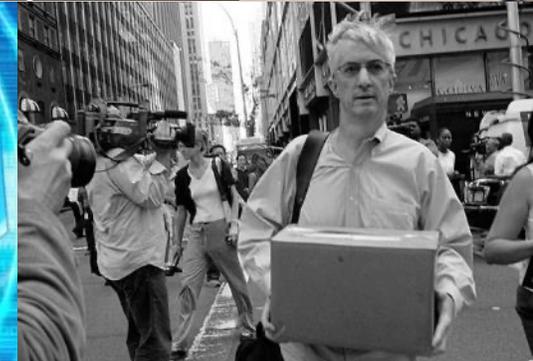
WWII



Baby Boomers



Revolución de Internet



Gran recesión de 2008

***Eventos disruptivos y catalizadores continuarán pasando en la historia provocando diferentes desafíos que la sociedad y, en especial, las universidades deberán sortear.***

Presentamos tendencias y oportunidades que enfrenta el sector de la educación superior en la actualidad, independientemente de la geografía, el tipo de institución (por ejemplo, investigación, docencia, pública, privada, etc.) o la marca.



En esta perspectiva sobre los desafíos para las instituciones de educación superior **queremos motivar las conversaciones y las nuevas ideas** que sigan transformando la educación superior y preparándola para el futuro.



## *Tendencias de la educación superior 2023<sup>1</sup>*

1. El modelo de negocio se enfrenta a una transformación a gran escala
2. La magnitud de los riesgos exige un nuevo paradigma de respuesta
3. El impacto como variable de éxito (VcM)
4. El valor del título se cuestiona aún más

<sup>1</sup> Deloitte. (2023, 10 de agosto). Tendencias de la educación superior en 2023. Deloitte Insights. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/public-sector/articles-on-higher-education.html>

## El modelo de negocio se enfrenta a una transformación a gran escala

Las **presiones financieras** en las universidades han levantado alertas....

Resultados del año 2021:  
U. Austral y UMCE encabezan pérdidas financieras entre los planteles de educación superior

LT SÁBADO LT Sábado Superintendencia de Educación Super...  
**Universidades al pizarrón: investigan tres casos graves de crisis financieras**

Informes que deben emitir las casas de estudio dan cuenta de su situación al cierre de 2022:  
**Estados financieros de universidades revelan complicado escenario del sistema superior**

21 instituciones de educación superior cuyo patrimonio supera los 100 mil millones de pesos, pero otras 20 con resultados operacionales negativos consistentemente en los últimos 2 años.<sup>2</sup>

**Mientras que las matrículas crecen a tasas decrecientes<sup>3</sup>...**

**Tabla 1 - Evolución de la Matrícula Total por nivel de formación**

Nivel de formación	2019	2020	2021	2022	2023	% Variación 2019 - 2023	% Variación 2022 - 2023	Distribución Matrícula 2023
Pregado	1.194.480	1.151.841	1.204.409	1.211.779	1.249.401	4,6%	3,1%	93,1%
Posgrado	48.391	45.483	53.247	54.579	52.312	8,1%	-4,2%	3,9%
Postítulo	25.633	23.581	37.078	35.549	39.726	55,0%	11,7%	3,0%
<b>Total general</b>	<b>1.268.504</b>	<b>1.220.905</b>	<b>1.294.734</b>	<b>1.301.907</b>	<b>1.341.439</b>	<b>5,7%</b>	<b>3,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Así también, los costos & nivel de endeudamiento sigue aumentando...**

<sup>2</sup> Emol.com. (2023, 22 de marzo). Sobre los \$400 mil millones: U. de Chile, UC y UNAB son las universidades chilenas que acumulan el mayor patrimonio. Recuperado de <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2023/03/22/1090070/universidades-con-el-mayor-patrimonio.html>

<sup>3</sup> SiES, Matrícula en educación superior, Junio 2023.

## El modelo de negocio se enfrenta a una transformación a gran escala

Consolidar un patrimonio es fundamental para sustentar un proyecto educativo en el largo plazo. Para lograrlo, vemos dos oportunidades a tomar:

### **Una mirada integral de los costos e ingresos al momento de fijar los precios anuales de matrícula.**

Las universidades rara vez consideran lo que les cuesta ofrecer su educación, especialmente a nivel de programas académicos y los ingresos netos que obtienen de esos programas que impulsan la matrícula (o lo que probablemente están perdiendo en programas de baja demanda).

### **Una operación centrada en el estudiante**

Un modelo de negocio más centrado en el estudiante, que atiende las necesidades de una mayor diversidad de estudiantes en diferentes etapas de sus vidas y carreras. Hay oportunidades en la necesidad social de capacitar y recapacitar a generaciones de trabajadores en una economía donde la vida media de las habilidades se está reduciendo.

## ***La magnitud de los riesgos exige un nuevo paradigma de respuesta***

“Según cifras de la Superintendencia, desde 2019 a la fecha registra 315 reclamos asociados a temas de «convivencia» y «violencia y/o discriminación de género», lo que representa menos del 2% del total de casos.”<sup>4</sup>

“Los ciberdelincuentes han incrementado los ataques a las instituciones educativas y de investigación durante el último curso escolar, convirtiéndolos en el sector con mayor índice de ciberataques por encima del militar e incrementando en un 11% las amenazas en Europa respecto al año 2022.”<sup>5</sup>

<sup>4</sup> SES. (2023, 17 de octubre). SES expone en seminario sobre convivencia universitaria. Recuperado de <https://sesuperior.cl/ses-expone-en-seminario-sobre-convivencia-universitaria/>

<sup>5</sup> Europa Press, Instituciones educativas con mayor índice de ciberataques, 2023



## La magnitud de los riesgos exige un nuevo paradigma de respuesta

“Según cifras de la Superintendencia, desde 2019 a la fecha registra 315 reclamos asociados a temas de **«convivencia» y «violencia y/o discriminación de género»**, lo que representa menos del 2% del total de casos.”<sup>4</sup>

“Los ciberdelincuentes han incrementado los ataques a las instituciones educativas y de investigación durante el último curso escolar, convirtiéndolos en el sector con mayor índice de **ciberataques** por encima del militar e incrementando en un 11% las amenazas en Europa respecto al año 2022.”<sup>5</sup>

<sup>4</sup> SES. (2023, 17 de octubre). SES expone en seminario sobre convivencia universitaria. Recuperado de <https://sesuperior.cl/ses-expone-en-seminario-sobre-convivencia-universitaria/>

<sup>5</sup> Europa Press, Instituciones educativas con mayor índice de ciberataques, 2023

- Hacer un **balance de los procesos y planes** de gestión de riesgos.
- Asegurarse de que la junta, el presidente y el resto del equipo de liderazgo ejecutivo estén **preparados para presentarse durante una crisis** es importante para ayudar a la institución a superar una crisis y, finalmente, recuperarse.
- **Alinear los recursos institucionales tanto para mitigar los riesgos como para responder rápida y adecuadamente** a los riesgos considerados de mayor impacto/más destacados

## El impacto como variable de éxito (VcM)

### Los criterios y estándares de acreditación

(que comenzaron a regir a partir del 01 de Oct de 2023) buscan responder a las capacidades y potencialidades del sistema de educación superior y una de las relevantes es la **VcM**

**La actividad de la Universidad de Navarra genera 292,2 millones de euros al PIB de Navarra, según un informe de Deloitte**

“Más de una veintena de instituciones cerró al no poder cumplir con exigencia de certificación”<sup>7</sup>

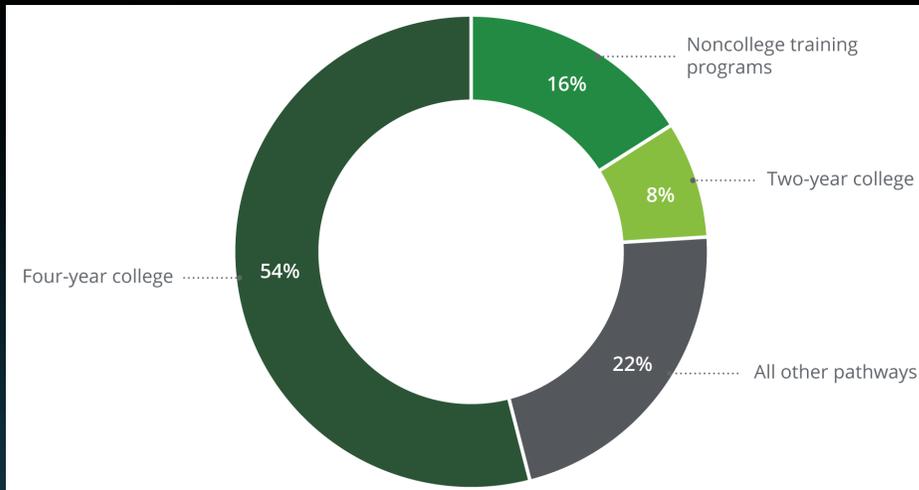


<sup>6</sup> El estudio recoge varios indicadores que reflejan su impacto económico, educativo, social, cultural, de marca, etc.

<sup>7</sup> El Mercurio, “Más de una veintena de instituciones cerró al no poder cumplir con exigencia de certificación”, 2023.

## El valor del título se somete a un mayor cuestionamiento

### **Cuestionar el valor:** Buscando alternativas a la universidad



Fuente: Gallup y Carnegie Corporation de Nueva York

El 56% de los estudiantes que ingresaron por primera vez y que dejaron la antes de la pandemia estarían abiertos a volver a inscribirse, pero también citaron las obligaciones laborales y familiares como enormes obstáculos para volver a la Universidad.<sup>8</sup>

Las instituciones necesitan invertir sabiamente en estrategias que produzcan los mejores resultados:

Considerar el “upskilling y reskilling” de alumnos

Aprovechar la innovación para mejorar el equilibrio estudio, trabajo y vida personal

Usar la información de datos, analizarla e identificar obstáculos para la graduación y elevar el proceso de Educación Continua.

Entender el valor buscado de cada estudiante en su experiencia educacional

**Conectar con las necesidades de las Empresas**

<sup>8</sup> Fundación Lumina y Gallup, Informe sobre el estado de la educación superior 2022, 20 de abril de 2022.



**Deloitte.**

Las instituciones más exitosas son aquellas que brindan a los estudiantes apoyo y tutoría adicionales, ayudan a reducir la fricción o los obstáculos (ya sean financieros o administrativos) y las que utilizan datos y análisis para identificar dónde esos tipos de servicios de apoyo serán más valiosos.

***Gracias***

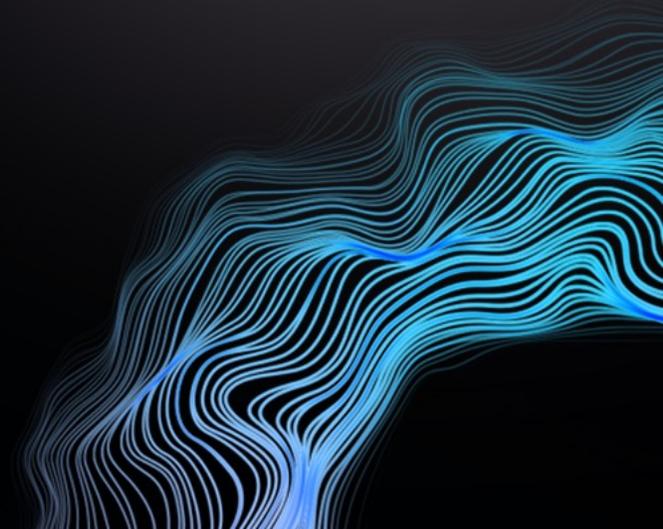
A decorative graphic in the bottom right corner consisting of numerous thin, overlapping, wavy lines in shades of blue and cyan, creating a sense of motion and depth.

# Education Cloud: Revolucionando la experiencia en educación



**Carlos Romero**

VP Regional Latinoamérica Salesforce



# La Data + AI + CRM + Confianza le revolución está aquí! Qué significa esto para Educación ?

THE CHRONICLE OF HIGHER EDUCATION



THE EDGE

## Ready or Not, AI Is Here

Among the key concerns of experts pondering the impact of the technology: trying to ensure it “does not deepen the digital divide.”

WORLD  
ECONOMIC  
FORUM

**3 formas en las que las  
Instituciones de Educación  
Superior se pueden preparar  
para la revolución de AI  
Generativa**

INSIDE  
HIGHER ED

**Cómo AI está dando forma al  
futuro de la Educación  
Superior**

Desbloquear el valor y ejecución reflexiva son la principal preocupación para las instituciones en todas partes."

54%

de los líderes en Educación Superior son optimistas o muy optimistas sobre AI **generativa**

77%

de los líderes de Educación Superior han notado mejora en la **eficiencia** del trabajo como una oportunidad clave

58%

de los líderes de Educación Superior preocupados con la **privacidad de los datos**, más de la mitad en temas de DEI

La tecnología está evolucionando en la educación, pero nuestro valor fundamental de la confianza permanece igual.



**Predictiva**  
*Reportes*



**Generativa**  
*Asistentes*

**Predicciones para...**

Alarmas de estudiantes en riesgo

Ingresos por matrícula

**Asistencia generativa con...**

Asociaciones de habilidades

Planeamiento de carrera



# Potenciando un enfoque campus wide hacia la inteligencia artificial confiable con Einstein



## Datos en el CRM

Datos Almacenados

Estructurado y no  
estructurado

Seguridad a nivel de fila y a  
nivel de campo.

## Einstein Capa Confianza

Recuperación datos segura

Anclaje dinámico

Enmascaramiento de datos

Detección de Toxicidad

Auditoría

Retención Zero

## LLMs

Datos Aprendidos

Red Neuronal

No control del recuerdo



# Datos armonizados impulsan cada evolución de la IA

salesforce

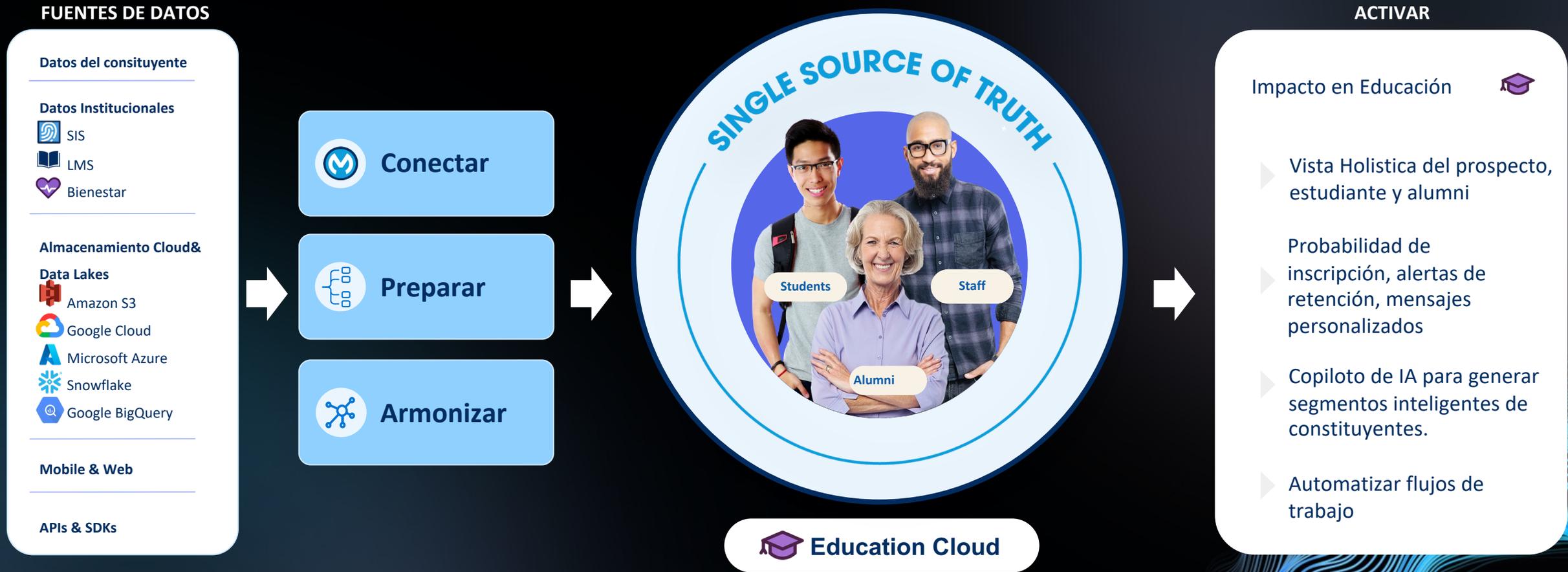


"Los datos de una institución son los bloques de construcción de su propuesta de valor única en la educación superior."  
-Jeff Selingo, The New U

# ¿Cuál es la historia de datos de tu institución?



# Crea experiencias inteligentes para los constituyentes a gran escala con Data Cloud



# Generar un impacto a lo largo de toda la vida es más importante que nunca

¿Cómo estás maximizando los resultados en cada etapa del viaje del aprendiz?



## Prospecto

Atraer, involucrar y retener a los estudiantes potenciales



## Aplicante

Nutrir a los solicitantes en cada paso del camino



## Admitido

Reducir la deserción durante el verano con bienvenida personalizada



## Matriculado

Fomentar un sentido de pertenencia para cada estudiante



## Alumni

Construir relaciones de por vida con los exalumnos

Los estudiantes que tuvieron una gran experiencia universitaria y sintieron un fuerte sentido de pertenencia a su institución tienen un

**31x**

más de probabilidades de ser un orgulloso exalumno.

# Salesforce para Educación

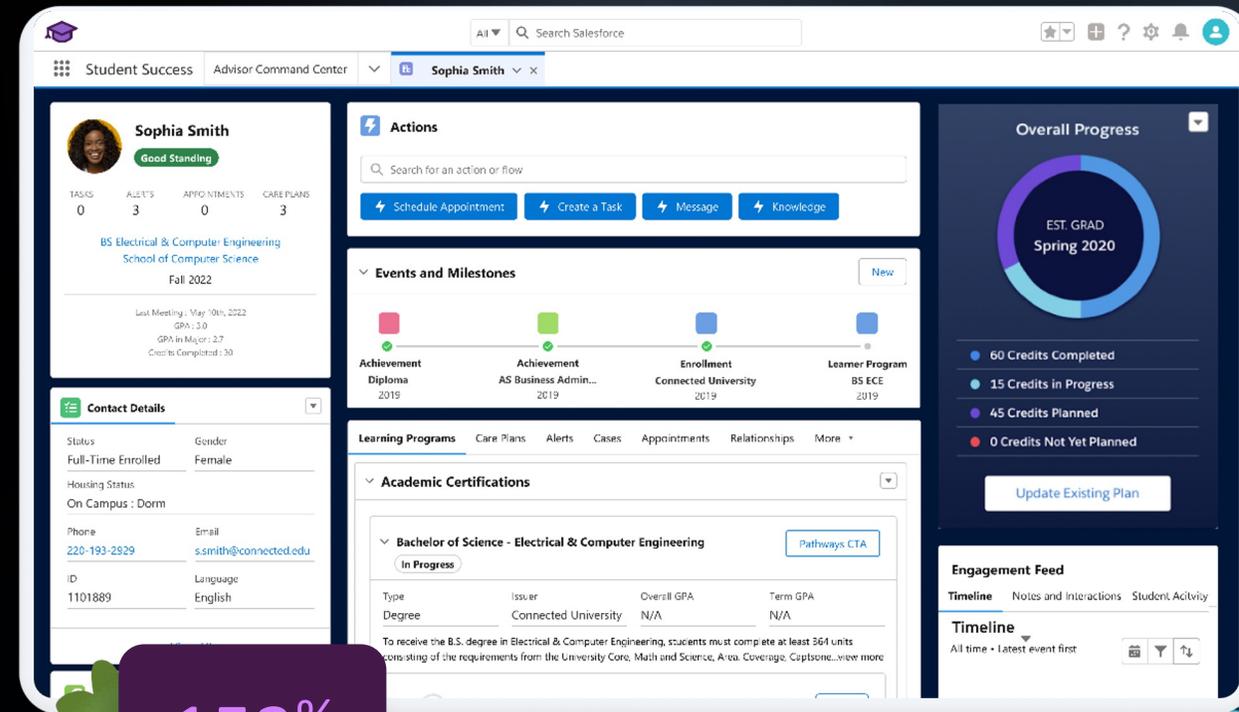


Potenciar trayectorias de educación conectadas de por vida con IA + Datos + CRM

Personalizar las relaciones con los estudiantes con IA

Generar información y productividad con datos unificados de los constituyentes

Brindar un impacto de por vida con el CRM # 1 para la educación



153%  
Retorno en la inversión

## Nuevo

**Education Cloud GA**  
Reclutamiento & Admisiones GA | Spring '23

**Education Cloud**  
Exito del Estudiante GA | Summer '23



Spring '24 Piloto

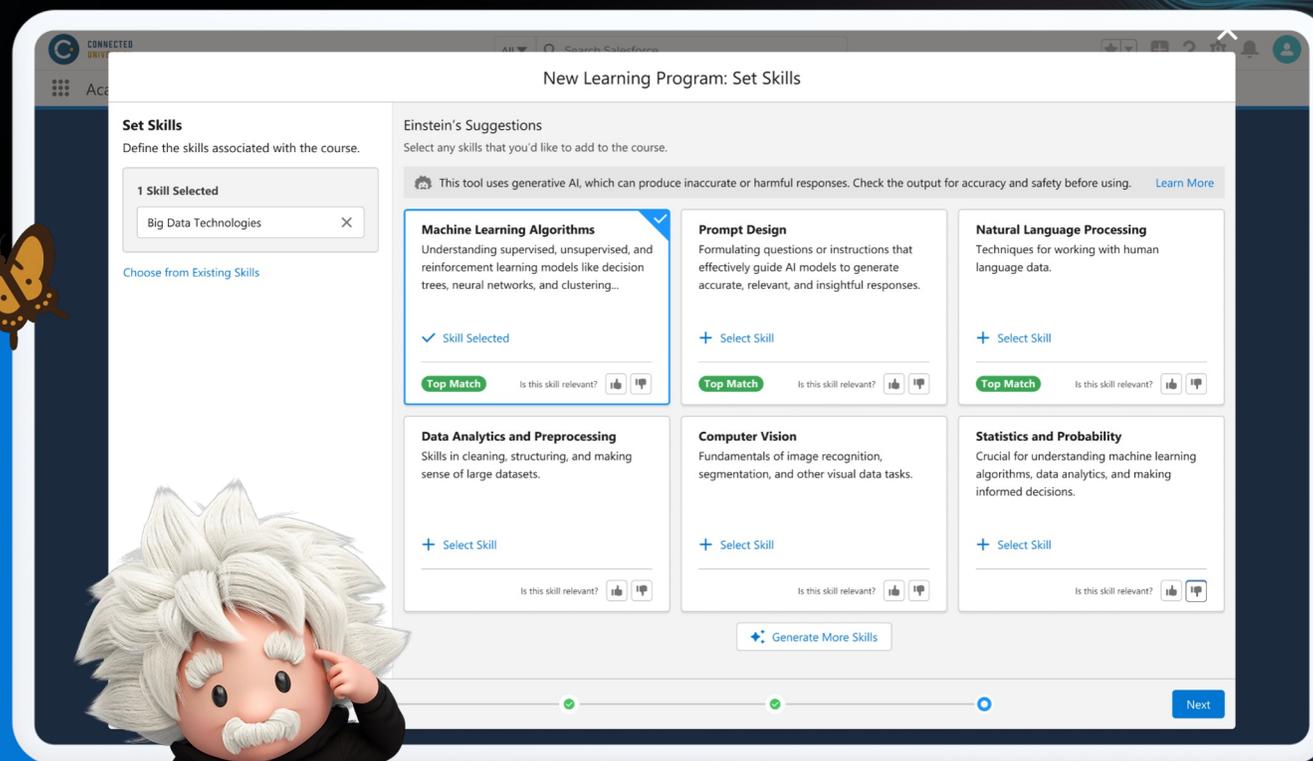
# NUEVO: Generador de Habilidades impulsado por Einstein

Diseñe planes de estudio basados en competencias de manera más rápida con la inteligencia artificial generativa

Generar habilidades para cursos y programas de forma sencilla

Potenciar la preparación de la fuerza laboral

Crear una biblioteca de habilidades de confianza en el flujo de trabajo



# "NUEVO: Education Cloud para Advancement y Relaciones con Exalumnos"

## Relaciones con Alumno

Relacionamiento con Alumno

Portal de Alumno

Directorio de Alumno

## Fundraising

Perfil del Donante

Administración de Portafolio

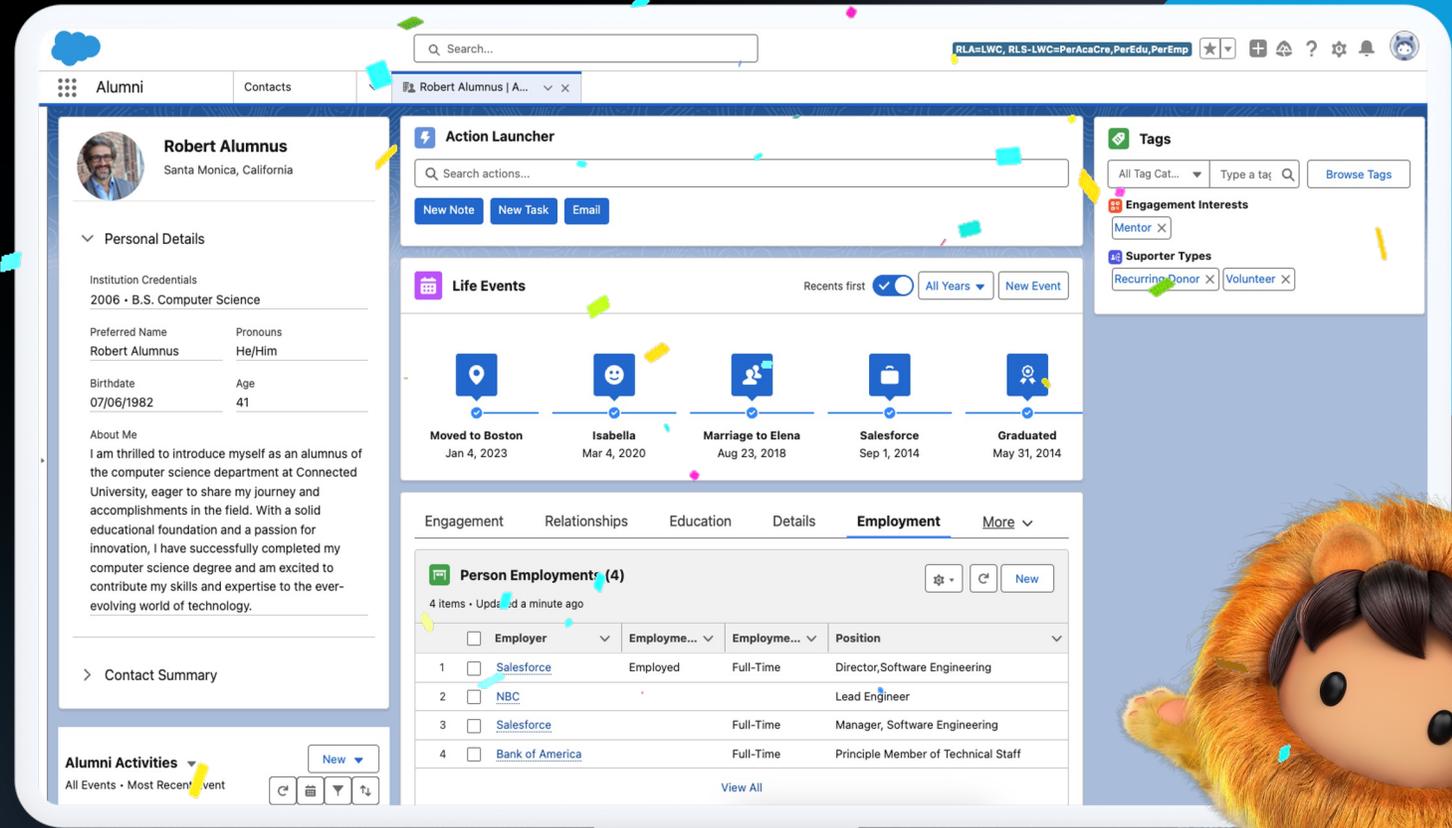
Grandes donantes

Planeación de donaciones

## Operaciones de Advancement

Proceso de Gift

Promesas y Donaciones Recurrentes



# ROI Transformacional en Educación

Nunca ha sido un mejor momento para ser un Trailblazer

**\$1.6M**

Ahorros

"Estamos centrados en las perspectivas adicionales que podemos obtener de la inteligencia artificial, automatización y análisis de Salesforce. Con recursos limitados, esa capacidad de automatización es realmente importante para cubrir las brechas"

— Jefe de Automatización Digital y Marketing,  
Universidad Pública

**+5.5%**

Admisiones

Nos encontrábamos en un entorno de múltiples sistemas... Esto significaba que los recursos asignados en el área de advancement manejaban una gran cantidad de datos y procesos manuales. Al pasar a un solo sistema con el CRM, este recurso pudo centrarse en otras tareas."

--Gerente de CRM, Universidad Pública

**+15%**

Retención

**+10%**

Fundraising

"Ahora, no es necesario extraer informes, combinar datos de diferentes bases de datos, crear tablas dinámicas, sumarlos, verificarlos y obtener aprobaciones. Todos los datos están ahí y son precisos y adaptables."

— Vicepresidente Asociado de Sistemas Empresariales,  
Universidad Privada

**+12%**

Productividad



**Deloitte.**



**Evento**

**El futuro de la educación es ahora:**

Retos y oportunidades de la transformación digital educativa



Desde 1923  
Haciendo  
Impactos  
que importan