

# ESTUDIO DE MADUREZ DIGITAL UNIVERSIDADES CHILENAS

2024

30  
Años **REUNA**

# Transformación Digital en Universidades de Red Universitaria Nacional (REUNA)

La educación es parte los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** y clave para alcanzar sus metas, según indica la ONU, contribuyendo a reducir desigualdades y sentar las bases de equidad de género.

En Chile, la educación superior ha crecido significativamente destacándose en matrículas y calidad. En este contexto, avanzar en transformación digital es fundamental para mejorar y proyectar la competitividad y calidad educativa nacional a nivel local y global, mediante procesos y recursos tecnológicos de vanguardia que generen eficiencia y eficacia a las instituciones y al sistema educativo chileno en su conjunto, ubicando siempre a los estudiantes en el centro.

**Red Universitaria Nacional (REUNA)**, en el marco de las acciones del Comité de Transformación Digital de la Corporación y como parte de su Plan Estratégico, impulsa la transformación digital en las IES abordando, en forma colaborativa, los retos para avanzar hacia la excelencia académica mundial. En este sentido, conocer y dimensionar la línea base y los desafíos de las universidades es el propósito de este **Estudio de Madurez Digital**.

## Objetivo de la investigación

**Red Universitaria Nacional (REUNA)** solicitó a *International Data Corporation, IDC*<sup>1</sup>, llevar a cabo un estudio que permita conocer el estado actual de la transformación digital de un conjunto de sus asociados y, a partir de ello, brindar recomendaciones agnósticas e imparciales sobre los próximos pasos a seguir en términos globales y para cada institución en particular.

## Pilares para la Transformación Digital de IDC

Transformación del Liderazgo

Transformación de la Omniexperiencia

Transformación del Talento

Transformación del Modelo Operativo

Transformación de la Información

<sup>1</sup> [https://www.idc.com/latam\\_es](https://www.idc.com/latam_es)

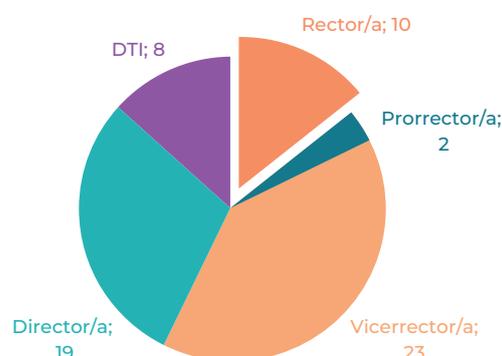
# Alcance y metodología

Para lograr el objetivo de la investigación, IDC aplicó su Modelo de Transformación Digital e implementó una metodología híbrida de levantamiento segmentada en **dos fases**, el que se aplicó a **10 universidades**:

## Cualitativa

- **10 rectores/rectoras**  
**58 entrevistas**  
Detalladas con los principales **ejecutivos de cada universidad participante**.
- **Objetivo**  
Entender claramente la estrategia y acciones orientadas a la transformación digital y conocer los elementos cualitativos del marco de evaluación de madurez digital de IDC en cada institución.

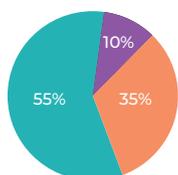
### PARTICIPACIÓN DE AUTORIDADES



## Cuantitativa

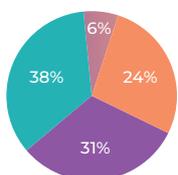
- **95%** de nivel de confianza para el total de los resultados agregados de los miembros de REUNA.
  - **+5%** margen de error para el total de los resultados agregados de los miembros de REUNA.
  - **2.162** consultas en línea en las diez Universidades que forman parte de REUNA y que participan del estudio.
- Las consultas consideraron los cinco pilares del Modelo de Transformación Digital de IDC.
- Con base en los resultados, se identificó el nivel de madurez de la universidad en cada pilar para poder emitir recomendaciones sobre las brechas detectadas.

### Estamentos



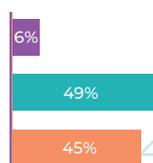
● Vicerrectorías y Directivos  
● Académico  
● Administrativo

### Generación (por año de nacimiento)



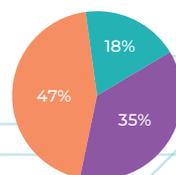
● Centennials (1997 - 2012)  
● Millennials (1981 - 1996)  
● Gen X (1965 - 1980)  
● Boomers (1946 - 1964)

### Género



● Otro  
● Masculino  
● Femenino

### Antigüedad



● Corta (≤ 2 años)  
● Media (2-10 años)  
● Larga (≥ 10 años)

# Principales Resultados

Promedio del estado de madurez digital de **10 universidades** asociadas de REUNA y recomendaciones para cada pilar de transformación digital.

Universidades de REUNA– Nivel 2 Explorador Digital - 43% 326 / 758

180

164

Puntaje Máximo

Transformación del Liderazgo

Transformación de la Omniexperiencia

Promedio de Universidades REUNA

69,4 – 39% - Explorador Digital

70,0 – 43% Explorador Digital

La ley actúa como herramienta de control, no de incentivo al cambio.

Universidades deben enfocarse en estrategias de desarrollo en la sistematización gobernada del cambio ágil y procesos de innovación adaptados a la economía digital global, equilibrando la calidad de la formación con la demanda cambiante de nuevas habilidades.

El comportamiento del estudiante ha evolucionado rápidamente, requiriendo que dispositivos, software y procesos automatizados se enfoquen en su experiencia y las condiciones circundantes que la determinen:

- Atención sin fricciones y jornadas de aprendizaje placenteras.
- Optimización de operaciones, infraestructura, seguridad y ciberseguridad.
- Formación de un Centro de Atención de Excelencia al Alumno.

116

135

163

Transformación del Talento

Transformación del Modelo Operativo

Transformación de la Información

58,6 – 51% - Jugador Digital

72,4 – 53% -Jugador Digital

55,8 - 34% Explorador Digital

El futuro del trabajo exigirá nuevas competencias y aprendizaje continuo, con énfasis en conocimientos técnicos para la resolución de problemas e innovación; automatización, robotización e IA.

La integración de la experiencia analógica en procesos digitales requerirá perfiles basados en capacidades transversales más que en funciones específicas.

Diseñar Plan de TI basado en las 4 dimensiones de Interoperabilidad:

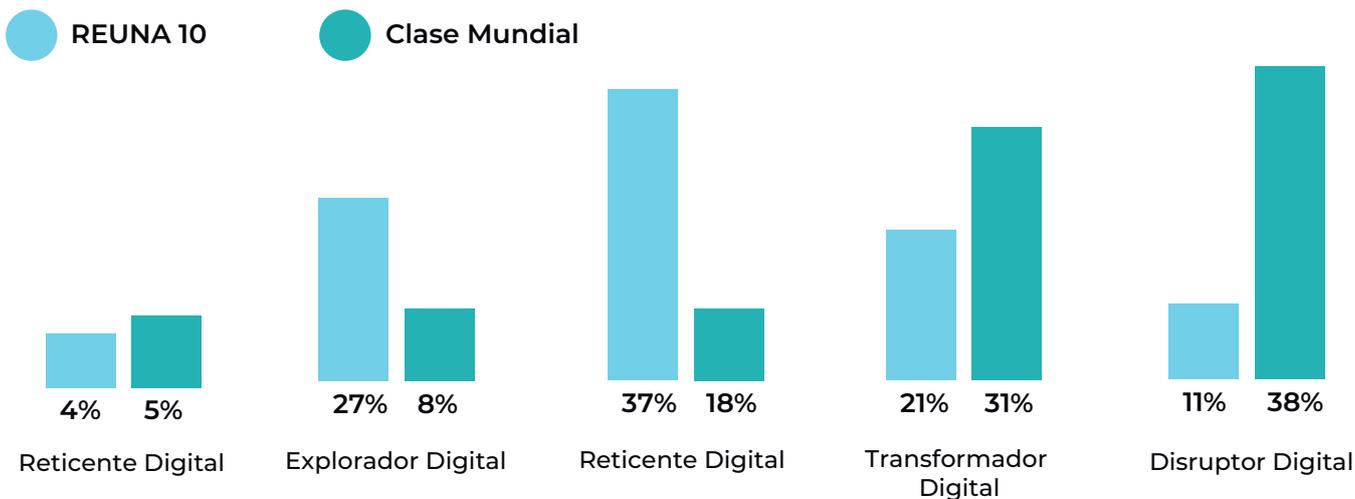
1. Capa Operativa
2. Capa técnica
3. Capa de sistemas
4. Capa Estratégica- Institucional

Ofrecer un servicio académico de excelencia y experiencias excepcionales es clave para retener estudiantes y fomentar su lealtad.

El gobierno de datos debe asegurar interacciones personalizadas que resuenan hasta el exterior de la universidad, mejorando la satisfacción y prestigio institucional, además de optimizar la toma de decisiones y eficiencia operativa reduciendo costos por errores y redundancias de datos.

# Madurez en la Transformación Digital del promedio de las universidades de REUNA y comparativo con instituciones de clase mundial.

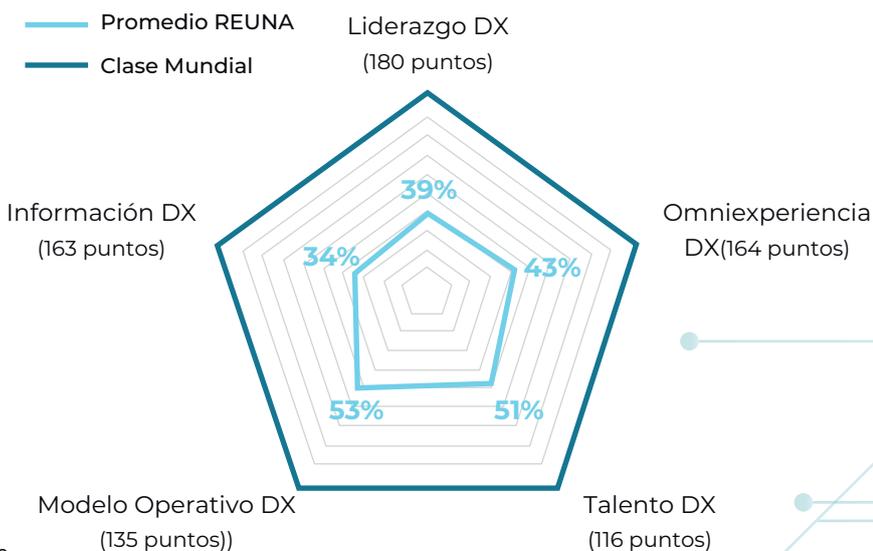
Promedio de las universidades de REUNA: **Explorador Digital, 326/758 puntos =43%**



Fuente: IDC, con base en IDC MaturityScape ® y los resultados de las consultas a ejecutivos de las universidades de REUNA, 2024.

## Madurez en la Transformación Digital de las universidades socias de REUNA por pilar

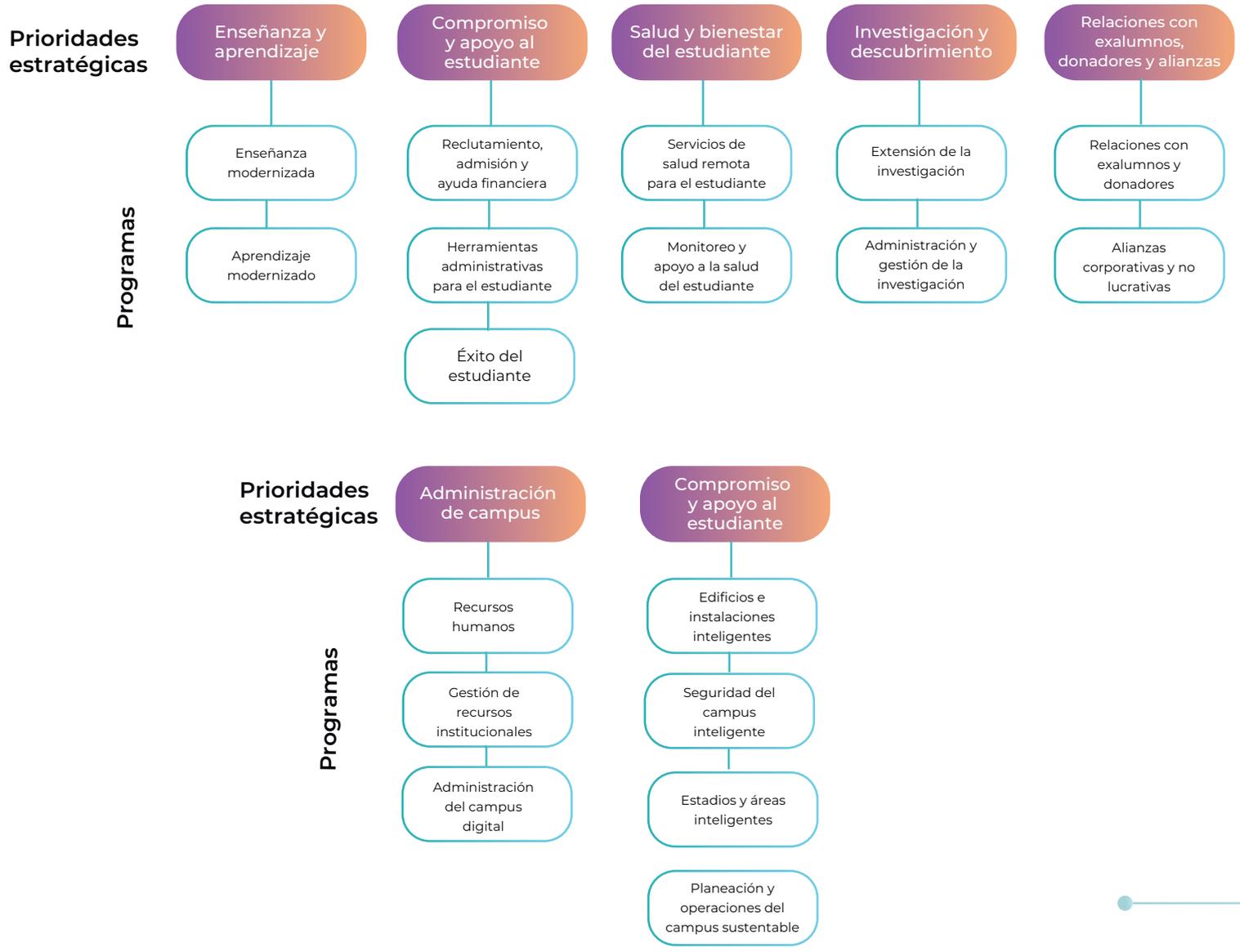
### Promedio REUNA



IDC, MaturityScape de Transformación Digital, 2018/IDC Chile, Evaluación de Madurez Digital en Universidades 2024.

El nivel de madurez de las universidades partícipes asociadas a REUNA identifica áreas de oportunidad en todos los pilares de transformación digital y particularmente en los de Información y Liderazgo.

# Prioridades Estratégicas de Transformación Digital en el sector educativo



Fuente: IDC's Worldwide Digital Transformation Spending Guide Taxonomy, 2023 Release V2, 2023 – 2023 Dec.

# Conclusiones y recomendaciones

IDC recomienda a REUNA y sus universidades asociadas aplicar el principio de la Navaja de Ockham, buscando soluciones tecnológicas intuitivas y fáciles de adoptar, para minimizar la necesidad de capacitación y reducir resistencias, de acuerdo a **5 pilares**:

1. Considerar cuatro dimensiones del modelo de interoperabilidad en planes estratégicos : Operacionales, Técnicos, Sistemas y Estratégicos.
2. Garantizar la capacidad de cambio invirtiendo en desarrollo de liderazgo de cambio y estableciéndolo como disciplina estratégica.
3. Adaptarse y enfocarse en lo que mejor hace cada universidad, desarrollando su ventaja competitiva de acuerdo con su pasión y máximos diferenciadores.
4. Diseñar un "Contrato Marco" de colaboración con las redes y asociaciones universitarias para las adquisiciones de tecnología.
5. La Transformación Digital debe ser inclusiva y sustentable, permitiendo que las desigualdades se desvanezcan en el horizonte.

## ¿Cómo implementar estas recomendaciones?

### Hoja de Ruta de la Transformación Digital exitosa en la Educación Superior

