

¿QUÉ IMPLICA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LAS ESCUELAS DE NEGOCIOS?



PETER YAMAKAWA
Decano de ESAN Graduate School of Business

En medio de la pandemia del COVID-19 se habla mucho sobre la aceleración de la transformación digital en las escuelas de negocios debido a la necesaria migración a las clases virtuales. No obstante, los cambios más profundos en la educación posgrado no pasan por la modalidad de enseñanza o la incorporación de más herramientas tecnológicas. La verdadera transformación radica en:

i) Una nueva cultura organizacional de las instituciones educativas, que involucra al personal administrativo, los profesores y las autoridades. Esta cultura se basa en el liderazgo digital, así como en un enfoque de innovación y emprendimiento.

ii) La digitalización y adaptación de procesos administrativos y los servicios complementarios que se ofrecen a los estudiantes a lo largo de su ciclo de vida para que sean más simples y rápidos.

Ambos cambios son complementarios, ya que sin una nueva cultura del personal, no se podrían realizar de forma exitosa los procesos implementados desde la modalidad online y que se adaptan a las necesidades de los estudiantes en tiempos de aprendizaje remoto.

Más allá del cambio del papel a la pantalla

Ante las restricciones para trabajar desde los campus, las escuelas de negocios han tenido que digitalizar todos sus procesos para continuar operando. Los principales cambios que se dieron fueron: el reemplazo de los documentos de matrícula impresos para dar lugar a los archivos de Google

Docs; la atención vía Whatsapp en lugar de las llamadas desde un call center; los exámenes y entrevistas online en lugar de las evaluaciones físicas; la carga de archivos PDF en las aulas virtuales dejando atrás los pioneros de lecturas, entre otros.

Estas nuevas formas de trabajo demandan una mayor flexibilización y rapidez por parte del personal administrativo, los profesores y las mismas autoridades. Aquí, la inmediatez sea fundamental para la satisfacción de los alumnos, así como una buena comunicación durante todos los puntos de contacto que se tengan con los alumnos. En esta línea, es importante la generación de piezas comunicacionales (como videos tutoriales o infografías) que permitan una guía práctica sobre los nuevos procesos.

Hacia una educación más personalizada y co-creada

La digitalización de los procesos administrativos es solo el primer paso de la transformación digital en el sector educación. El siguiente nivel es la mayor personalización de los programas posgrado, en donde los estudiantes puedan tener más protagonismo en su proceso de generación de conocimientos, decidiendo qué especializaciones realizarán dentro de un rubro determinado.

En un futuro cercano quedarán atrás los programas completamente estructurados, para dar lugar a un aprendizaje LEGO, donde cada uno decidirá cómo quiere forjar su capacitación en base a sus intereses. El propósito de estos cambios es la formación de profesionales más autónomos, que sean capaces de analizar grandes volúmenes de información y que puedan desarrollar estrategias más efectivas para potenciar sus emprendimientos o los negocios donde se desempeñan.

Como puede apreciarse, la transformación digital dará un nuevo giro al sector educación, con impactos sumamente positivos en la formación de profesionales y en la experiencia que éstos tengan en las aulas, al gozar de más autonomía y mayor agilidad en los trámites que realicen. Otro impacto positivo de cara a la sociedad será el menor consumo de recursos en favor del ambiente, como lo son las hojas de papel y material plástico al tener materiales digitales. El futuro que se vislumbra en las instituciones del sector se torna más sostenible y acorde a los cambios que necesitamos como sociedad para asegurar un mejor futuro para las nuevas generaciones. ●●●