

# Ellucian

La inteligencia artificial en la  
educación superior:  
De la adopción  
generalizada a la  
integración estratégica



# Índice

---

**Resumen ejecutivo** **3**

La adopción de la IA en la educación superior está pasando de la fase experimental a una integración intencionada y estratégica.

**Perspectiva 1** **5**

La adopción individual de la IA está alcanzando su límite, mientras que el impulso institucional está creciendo.

**Perspectiva 2** **12**

La confianza determina cuándo y cómo se utiliza la IA en entornos académicos y otros entornos de alto riesgo.

**Perspectiva 3** **21**

Están surgiendo nuevas preocupaciones sobre la IA, pero la privacidad de los datos sigue

**Mirando hacia el futuro** **29**

Aquí se explica cómo las instituciones pueden reforzar su preparación para una integración responsable de la IA.

**Apéndice** **30**

Acerca de la metodología de la encuesta

# La adopción de la IA en la educación superior está pasando de la experimentación a una integración intencionada y estratégica.

La inteligencia artificial (IA) en la educación superior ya no se limita a proyectos piloto o casos de uso individuales. Durante el último año, las universidades han comenzado a integrar la IA en sus estrategias y operaciones fundamentales. Este cambio refleja un creciente reconocimiento del potencial de la IA para impulsar la eficiencia, mejorar la toma de decisiones y respaldar los objetivos a largo plazo.

Los resultados de la **encuesta de Ellucian sobre la IA en la educación superior en 2025** revelan que, si bien el uso personal de la IA entre los administradores se acerca a la saturación —más del 90% afirma utilizar la IA, lo que supone un ligero aumento con respecto al 84% del año pasado—, la verdadera historia se encuentra a nivel institucional. La adopción en toda la institución pasó del 49% en 2024 al 66% en 2025, lo que indica que la IA ya no es una novedad, sino una prioridad estratégica. Casi la mitad de los encuestados (43%) afirma que la IA forma ahora parte del plan estratégico de su institución, y más del 60% de los directivos ejecutivos afirma haber asignado partidas presupuestarias específicas para iniciativas de IA.

La encuesta de este año también destaca la evolución de las actitudes hacia el papel de la IA en el ámbito académico. La confianza es mayor en los casos de uso operativos y basados

en datos, como la detección de amenazas de ciberseguridad y el análisis predictivo para la previsión de matriculaciones. Sin embargo, persiste el escepticismo en áreas de alto riesgo como las admisiones y el aprendizaje de los estudiantes, donde sigue siendo esencial generar confianza y contar con supervisión humana.

A pesar de los avances, siguen existiendo retos. La privacidad de los datos sigue siendo el principal obstáculo para su adopción, citado por más de la mitad de los encuestados, mientras que están surgiendo nuevas preocupaciones, como el impacto medioambiental y la sustitución de funciones. Las lagunas de conocimiento se están reduciendo, pero la formación sigue siendo el recurso más solicitado por tercer año consecutivo, lo que subraya la necesidad de una capacitación continua a medida que evoluciona la tecnología.

Este informe sintetiza las opiniones de administradores y líderes de la educación superior para explorar cómo se está acelerando la adopción de la IA, dónde persisten las brechas de confianza y qué deben hacer las instituciones a continuación. Concluye con recomendaciones prácticas para alinear las estrategias de IA con las prioridades institucionales, al tiempo que se salvaguarda la ética y la transparencia.

## Mientras revisa el informe de este año, tenga en cuenta lo siguiente:

El término “inteligencia artificial” se ha aplicado e interpretado de muchas maneras diferentes. Para garantizar que las respuestas a lo largo de la encuesta estuvieran debidamente alineadas, proporcionamos a los encuestados una definición unificada de IA: un sistema de IA es un sistema basado en máquinas que genera resultados tales como predicciones, contenido, recomendaciones o decisiones mediante el razonamiento, el aprendizaje y la actuación de una manera que normalmente requeriría inteligencia humana o implica datos cuya escala excede lo que los humanos pueden analizar.

Se pidió a los encuestados que indicaran su área principal de responsabilidad en sus instituciones seleccionando una opción de la siguiente lista. Esta autoidentificación se utiliza para segmentar los resultados de la encuesta por área funcional a lo largo del informe.

 <p><b>Asuntos académicos y estudiantiles</b> (por ejemplo, rector, departamento académico, biblioteca, secretario, asesoramiento, vida estudiantil)</p>	 <p><b>Relaciones con los exalumnos y desarrollo institucional</b></p>	 <p><b>Negocios y operaciones</b> (por ejemplo, recursos humanos, finanzas, tesorería, ayuda financiera)</p>	 <p><b>Datos y análisis</b> (por ejemplo, investigación institucional, inteligencia empresarial, análisis del aprendizaje)</p>
 <p><b>Liderazgo ejecutivo</b> (por ejemplo, presidente, rector, vicepresidente)</p>	 <p><b>Ayuda financiera</b></p>	 <p><b>Tecnología de la información</b> (por ejemplo, soporte de TI, TI empresarial, tecnología académica)</p>	 <p><b>Marketing, admisiones e inscripciones</b></p>

“La IA ha llegado para quedarse, es necesario ser competente en IA para mantenerse al día con una tecnología en constante evolución”.

– Liderazgo ejecutivo, público, 2 años

“Considero que la IA es una herramienta valiosa para mejorar la eficiencia y la productividad en mi trabajo. Puede ayudar a optimizar las tareas, lo que me permite producir más en menos tiempo, y respaldar el desarrollo de estrategias de mejora de procesos. También me resulta útil para generar ideas y hacer lluvias de ideas, especialmente cuando necesito una perspectiva nueva o inspiración rápida”.

– Negocios y operaciones, privado, con fines de lucro

“Mis principales preocupaciones se centran en la privacidad de los datos, el sesgo en los algoritmos y garantizar que la IA complemente el juicio humano en lugar de sustituirlo”.

– Liderazgo ejecutivo, público, 2 años

“La IA sería beneficiosa para mejorar los procesos y crear equilibrios laborales más eficientes. La IA será beneficiosa para comunicarse con los estudiantes de manera más eficaz y desarrollar la capacidad de comunicarse fuera del horario laboral habitual”.

– Ayuda financiera, público, 2 años

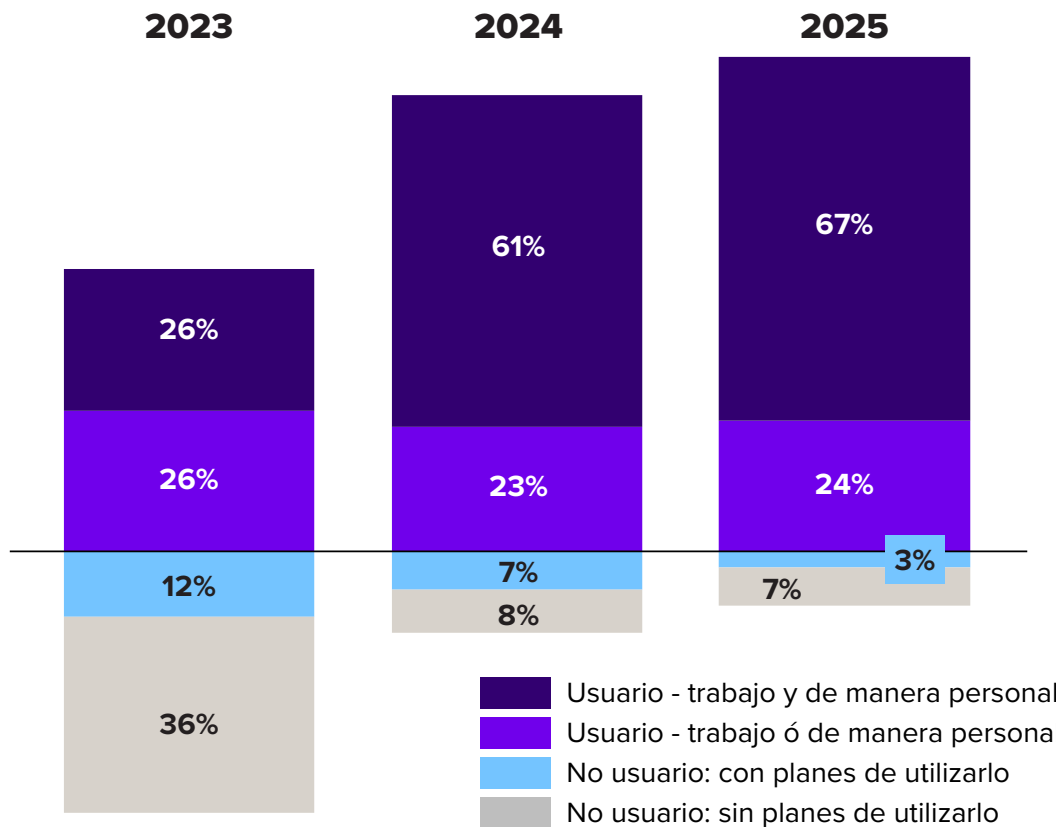
## PERSPECTIVA 1

# La adopción individual de la IA está alcanzando su límite, mientras que el impulso institucional está creciendo.

En toda la educación superior, la inteligencia artificial está entrando en una nueva fase de madurez. Si bien el uso personal de herramientas de IA entre los administradores de educación superior se está acercando a la saturación, la adopción institucional se está acelerando, impulsada por la evolución de las prioridades estratégicas, el aumento de la asignación de recursos y un mayor enfoque del liderazgo. Se espera que este impulso continúe, y los encuestados anticipan un mayor crecimiento en el uso institucional de la IA durante los próximos dos años.

**La adopción de la IA entre los administradores se está acercando a su techo natural, con un uso superior al 90%.**

### Adopción individual de la IA año tras año



**Figura 1:** Pregunta de la encuesta: “¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor cómo ha utilizado la inteligencia artificial (IA)?” 2023 n = 1383; 2024 n = 445; 2025 n = 779

El uso personal de herramientas de IA parece estar estabilizándose, con un 91% de los encuestados que informan algún nivel de uso este año, en comparación con el 84% del año pasado, un aumento relativamente modesto que sugiere que la adopción se está estabilizando.

Mientras tanto, la proporción de no usuarios que no tienen intención de adoptar la IA se mantiene estable en un 7%, lo que refuerza la idea de que un grupo pequeño pero constante sigue resistiéndose o sin interés en la adopción de la IA. Esta tendencia indica que la adopción de la IA se está estabilizando.

Mientras tanto, la proporción de no usuarios que no tienen intención de adoptar la IA se mantiene estable en el 7%, lo que refuerza la idea de que un grupo pequeño pero constante sigue resistente o desinteresado en la adopción de la IA.

Esta tendencia indica que el crecimiento futuro del compromiso con la IA puede depender menos de la ampliación de la base de usuarios y más de la profundización o diversificación del uso actual.

### Adopción institucional de la IA año tras año

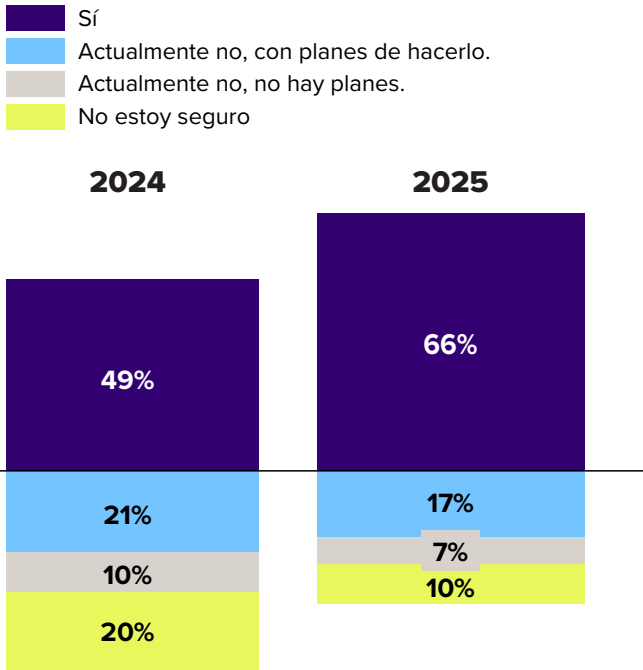
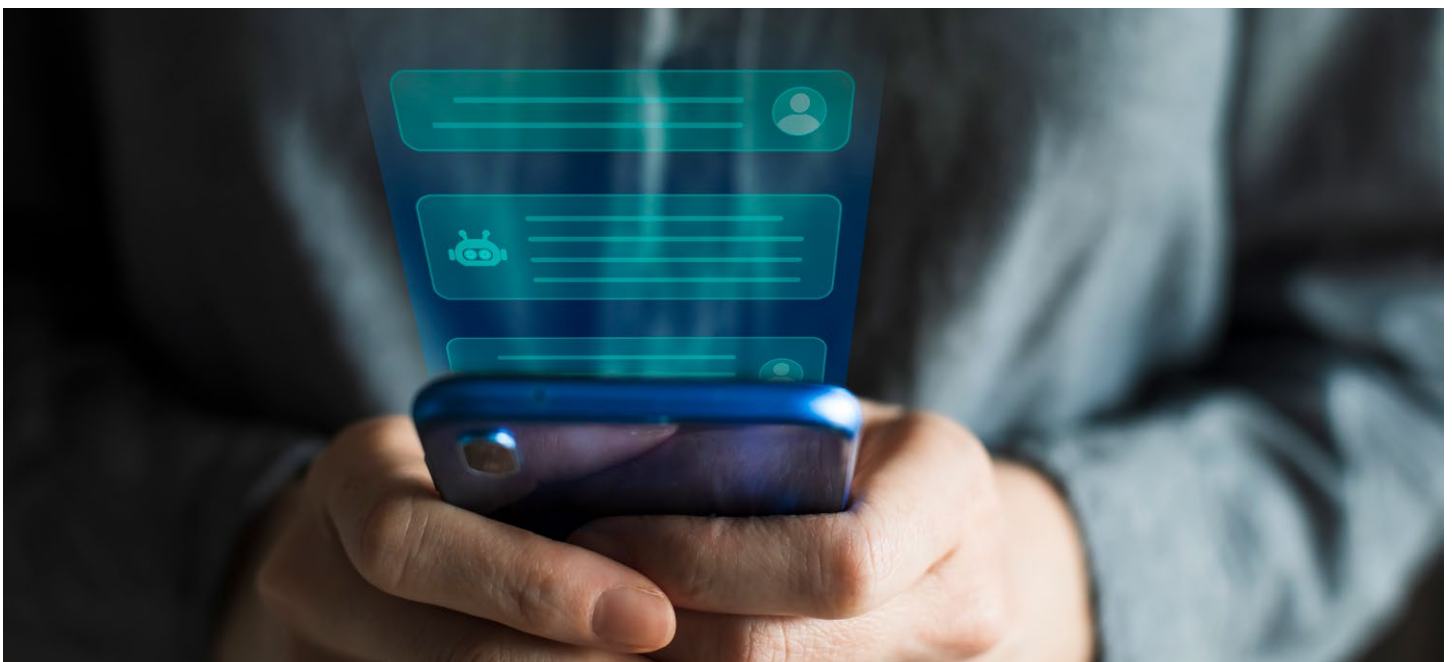


Figura 2: Pregunta de la encuesta: “¿Su institución utiliza actualmente tecnologías de IA?” 2024 n = 445; 2025 n = 779

### Aumenta la adopción institucional, varía la adopción por parte de las unidades de negocio

A pesar de que la adopción personal se ha estancado, la adopción de la IA a nivel institucional se está acelerando. El uso institucional pasó del 49% en 2024 al 66% en 2025, un aumento de 17 puntos que indica que la IA ha dejado de ser una simple experimentación para convertirse en una integración operativa y estratégica generalizada. De cara al futuro, el 88% de los encuestados espera que el uso institucional de la IA siga aumentando durante los próximos dos años.

Con una adopción ampliamente consolidada y una resistencia limitada, las instituciones tienen una clara oportunidad de ir más allá de los usos introductorios de la IA, que tienden a centrarse en la experimentación y la eficiencia individual. Las mayores ventajas residen ahora en avanzar hacia aplicaciones más sofisticadas e [integradas de la IA](#) que se incorporen en todos los sistemas y funciones, se ajusten a la estrategia institucional y estén diseñadas para generar un impacto medible.



### Adopción de la IA en 2025 por unidad de negocio

■ Sí ■ Actualmente no, con planes de hacerlo. ■ Actualmente no, no hay planes.

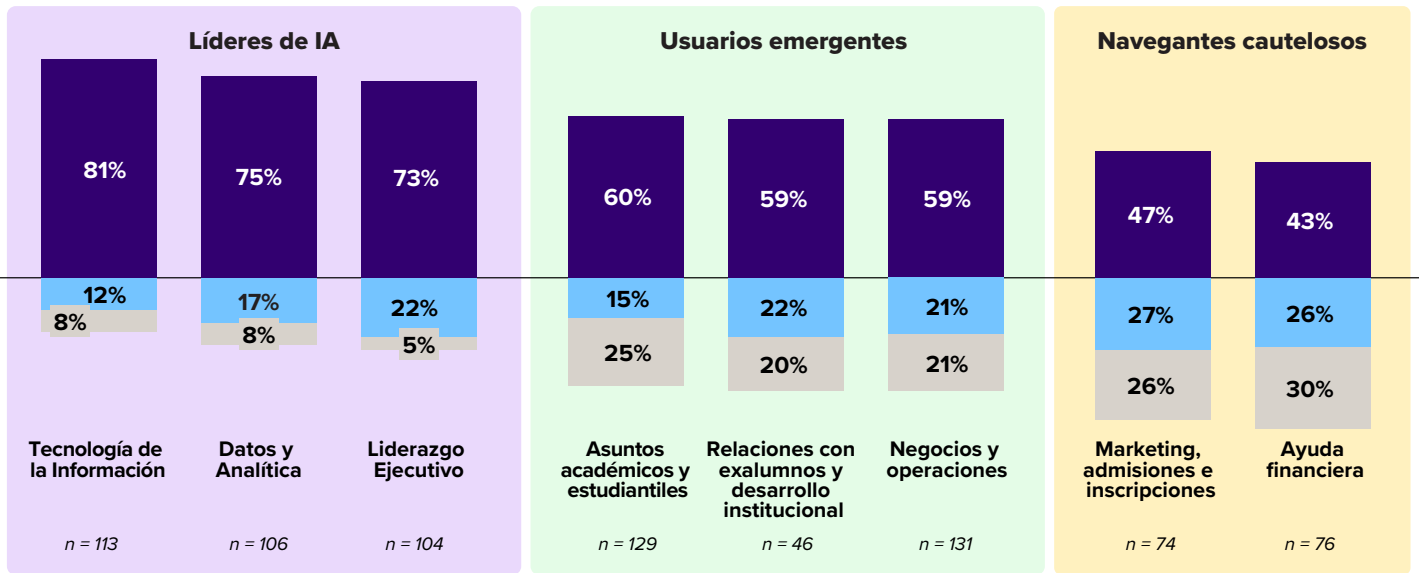


Figura 3: Pregunta de la encuesta: “¿Está utilizando actualmente tecnologías de IA en su departamento o unidad de negocio?”

Al examinar cómo se está implementando la IA en las distintas unidades de negocio, surgieron tres niveles de adopción: **líderes en IA, adoptantes emergentes y navegadores cautelosos.**



Los líderes en IA, incluyendo **Tecnología de la Información** (81%), **Análisis de Datos** (75%) y **Liderazgo Ejecutivo** (73%), siguen liderando la adopción en los campus. Estos departamentos suelen ser los primeros en adoptar la IA, aprovechándola para mejorar la toma de decisiones y la infraestructura.

“Trabajo como analista de datos en el departamento de Desarrollo de Recursos de una universidad comunitaria. La IA ya ha aumentado considerablemente la eficiencia en el desarrollo de propuestas, las comunicaciones y el análisis de datos. Nos gustaría hacer más con la participación de la IA, así como más análisis de datos”.

– Datos y análisis, público, 2 años



Los nuevos usuarios, como los departamentos de **Negocios y Operaciones, Asuntos Académicos y Estudiantiles, y Relaciones con Antiguos Alumnos y Promoción**, muestran un impulso significativo y un interés creciente por las capacidades de la IA, ya que casi el 60% de los encuestados de estas áreas afirman utilizar activamente la IA.

“Una fuerza laboral proactiva podría ayudar a reducir la carga administrativa de los equipos de primera línea y operativos dentro de cualquier taller de promoción. Herramientas como el modelado predictivo y la IA generativa pueden ayudar a maximizar la eficiencia operativa y centrar los esfuerzos en áreas que aumentarán el retorno de la inversión”.

– Relaciones con antiguos alumnos y promoción, privado



Los navegantes cautelosos, entre los que se incluyen los departamentos de ayuda financiera y marketing, admisiones y matriculación, están actuando con mayor prudencia. Cabe destacar que casi un tercio de los profesionales de ayuda financiera afirman no tener planes actuales para adoptar la IA, lo que refleja la continua incertidumbre o la limitada preparación en ese ámbito.

“Mi trabajo se basa en la conexión entre personas, y por mucho que la inteligencia artificial intente estudiarlo, no puede sustituir la empatía y el toque personal que apporto a mi trabajo”.

– Marketing, admisiones, matriculación, privado, sin fines de lucro

### Cambio previsto en el uso de la IA por unidad de negocio en los próximos dos años

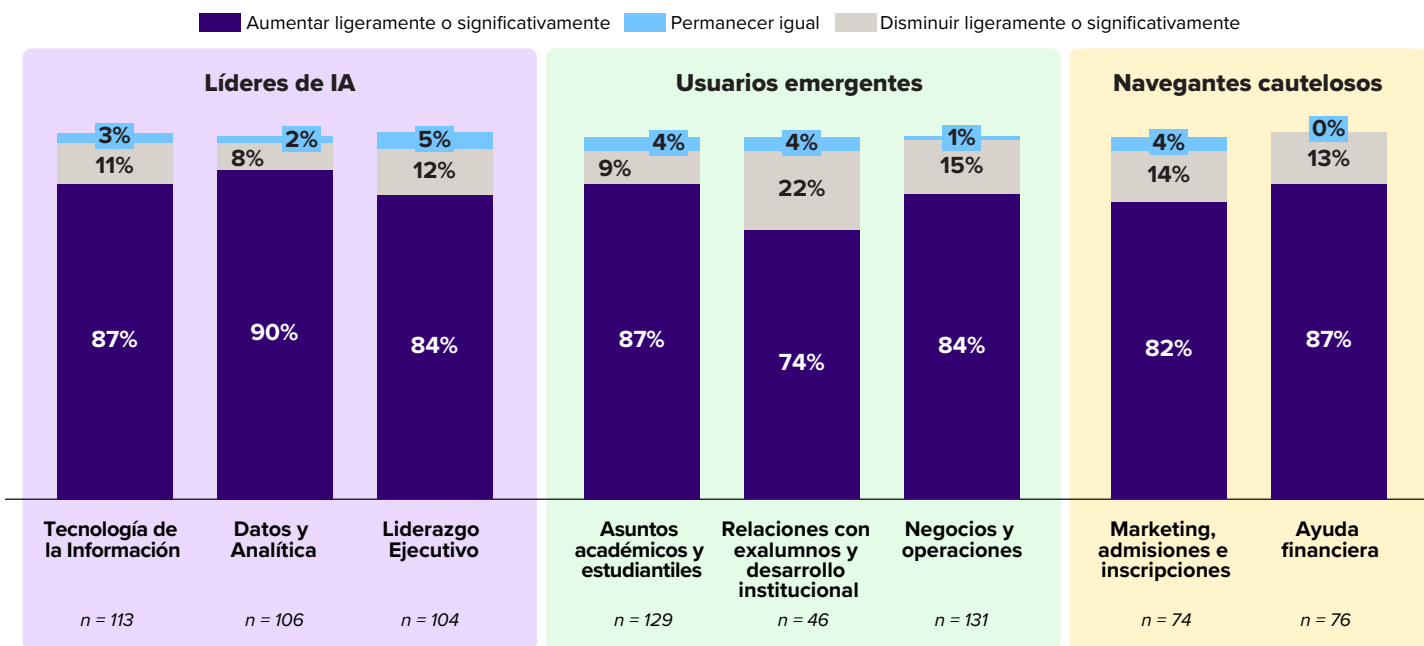


Figura 4: Pregunta de la encuesta: “¿Cómo cree que cambiará la frecuencia de uso de la IA en su departamento durante los próximos dos años?”

A pesar de los bajos niveles de adopción actuales, las expectativas de crecimiento de la IA son altas, incluso entre nuestros navegantes cautelosos. Más del 80% de los encuestados en Ayuda Financiera y Marketing, Admisiones y Matrícula prevén aumentar su uso de la IA en los próximos dos años, lo que indica un creciente interés en estas herramientas. Los encuestados citaron aplicaciones prácticas ya en marcha, como chatbots con IA para mejorar el servicio al cliente, mejoras en los procesos para agilizar la revisión de solicitudes, automatización de tareas rutinarias y comunicaciones personalizadas, todo ello con el objetivo de mejorar la experiencia de los estudiantes.

El interés se concentra especialmente en los casos de uso predictivos y de priorización. Cuando se les preguntó qué aplicaciones de IA les interesaría más aprovechar, el 73% de los profesionales de ayuda financiera mencionaron la capacidad de predecir la elegibilidad para recibir ayuda financiera y optimizar la distribución de las ayudas. El 73% también seleccionó “Identificar actividades sospechosas en las cuentas de los estudiantes y señalar posibles fraudes”. Del mismo modo, el 71% de los encuestados

de marketing, admisiones y matriculación expresaron que les interesaría aprovechar la IA para clasificar a los futuros estudiantes en función de su probabilidad de presentar una solicitud o matricularse, lo que permite una divulgación y un seguimiento más específicos.

Los administradores consideran sistemáticamente la IA como un medio para mejorar la eficiencia, agilizar los flujos de trabajo y reforzar la participación de los estudiantes. Un profesional de ayuda financiera señaló: “La IA puede analizar grandes cantidades de ensayos y solicitudes más rápido que nosotros para encontrar a los mejores candidatos, lo que nos permite reducir el número de candidatos”. Del mismo modo, un administrador de marketing, admisiones y matriculación destacó la capacidad de la IA para “identificar las tendencias de matriculación de forma más rápida y eficiente”. Otros señalaron casos de uso emergentes en las comunicaciones y la redacción de propuestas, al tiempo que subrayaron que su uso eficaz depende de indicaciones sólidas, lo que hace que la ingeniería de indicaciones sea una habilidad cada vez más importante. Al mismo tiempo, las limitaciones prácticas siguen

frenando una adopción más amplia. El tiempo y los recursos limitados, la necesidad de proteger los datos confidenciales y las preocupaciones sobre el sesgo en los resultados impulsados por la IA surgieron como barreras significativas.

Como explicó un administrador:

“No he tenido el tiempo ni los recursos económicos para explorar las tecnologías disponibles y aprender a utilizarlas. Mi trabajo maneja datos muy sensibles, por lo que parece muy difícil y complicado usar la IA en nuestras labores reales.”

Otros expresaron cautela respecto a depender de la IA en decisiones de alto impacto, destacando la importancia de la transparencia, la supervisión humana y las salvaguardas para prevenir sesgos no intencionados.

Estos hallazgos sugieren que la adopción de la IA tiene menos que ver con el conocimiento de su existencia y más con la capacidad de pasar de la exploración a un uso responsable y de alto impacto. Si bien la adopción sigue siendo limitada en algunas áreas funcionales, la fuerte disposición a aprender y experimentar indica que los administradores están preparados para avanzar, aunque la necesidad de capacitación y desarrollo de habilidades continúa siendo elevada.

A medida que las instituciones fortalecen su capacidad y confianza, la siguiente fase de adopción de la IA se centrará en integrarla en los flujos de trabajo cotidianos y en la toma de decisiones, equilibrando las ganancias en eficiencia con la confianza, la equidad y un impacto medible tanto para el personal como para los estudiantes.

### Inclusión de la IA en el plan estratégico de la institución

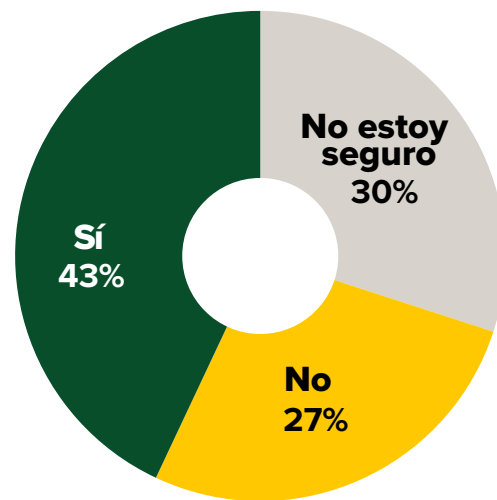


Figura 5: Pregunta de la encuesta: “¿El plan estratégico de su institución incluye un enfoque en la IA? 2025 n = 779

### Las instituciones están priorizando la IA en el plan estratégico y el presupuesto

A medida que el valor de la IA se vuelve más evidente, las instituciones están formalizando su compromiso a través de la planificación estratégica y la asignación de recursos.

Casi la mitad de los encuestados (43%) informa que el plan estratégico de su institución ahora incluye un enfoque en la IA. Otro 27% señala que no es así, mientras que casi un tercio no está seguro, lo que quizás refleja que la inclusión de la IA en las prioridades institucionales sigue siendo una conversación emergente en muchos entornos.

Sin embargo, la evidencia sugiere que la falta de IA en la planificación estratégica está dejando de ser un obstáculo importante. La proporción de encuestados que señalaron la ausencia de IA en su plan estratégico como una barrera para la adopción disminuyó del 13% en 2024 a solo el 5% en 2025. Esta caída demuestra un impulso creciente hacia el reconocimiento institucional y el respaldo formal de las iniciativas de IA.

Las asignaciones presupuestarias siguen la misma tendencia. **Casi dos tercios de los Líderes Ejecutivos informan que su institución ya destina fondos específicamente para actividades relacionadas con la IA.** De ellos, el 48% indica que lo hace a través de presupuestos más amplios de tecnología o innovación, en lugar de crear partidas presupuestarias independientes para IA. Otro 21% del liderazgo ejecutivo señala que sus instituciones están explorando o planeando establecer asignaciones para IA en el futuro, lo que sugiere que el respaldo financiero está comenzando a alinearse con la intención estratégica.

### Presupuesto institucional para herramientas e iniciativas de IA

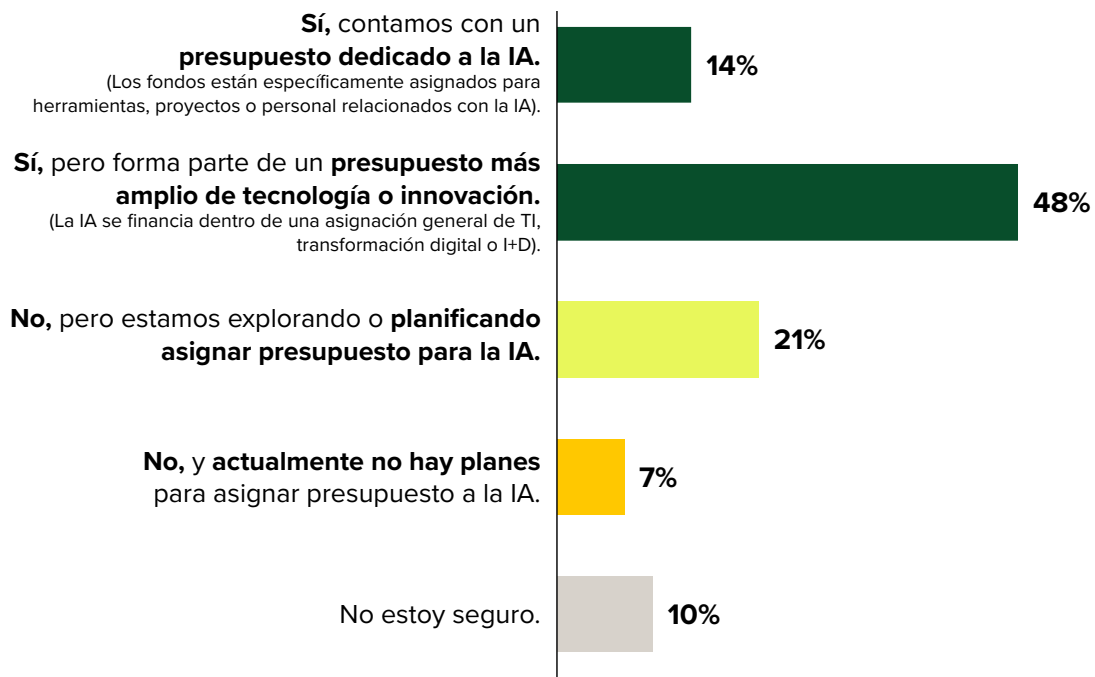
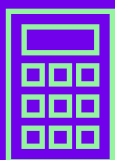


Figura 6: Pregunta de la encuesta: “¿Tu institución asigna actualmente un presupuesto específico para herramientas o iniciativas relacionadas con la IA?” 2025 Líderes ejecutivos n = 104



**Casi dos tercios de los líderes ejecutivos informan que su institución ya destina fondos específicamente para actividades relacionadas con la IA.**

## PERSPECTIVA 2

# La confianza determina cuándo y cómo se utiliza la IA en entornos académicos y otros contextos de alto impacto.

Los administradores están avanzando rápidamente en la implementación de IA en áreas operativas y analíticas, mientras que su adopción en contextos académicos y otros entornos de alto impacto sigue dependiendo de la construcción de confianza y credibilidad.

A nivel individual, el 78% de los encuestados señala la mejora de la eficiencia y la productividad como su principal motivación para utilizar IA, mientras que el 55% menciona la curiosidad por las nuevas tecnologías.

A nivel institucional, la IA se posiciona cada vez más como un habilitador de eficiencia, generación de insights y mitigación de riesgos — no como un reemplazo del criterio humano — especialmente en áreas que afectan directamente los resultados académicos y financieros de los estudiantes.

*“Mi principal preocupación es la privacidad de los datos y garantizar que las herramientas de IA no accedan ni expongan información sensible de los estudiantes. También me preocupa la dependencia excesiva de los resultados generados por la IA sin verificación humana, especialmente cuando las decisiones impactan a los solicitantes o la precisión de los informes. Finalmente, una implementación sin la capacitación adecuada podría generar confusión o desconfianza entre el personal”.*

**– Tecnología de la información, privada, sin fines de lucro**

## La confianza es más sólida en los casos de uso relacionados con datos y ciberseguridad

Como observamos el año pasado, la eficiencia y la productividad siguen siendo los principales impulsores del uso de IA a nivel individual. El 78% de los encuestados seleccionó “Quiero mejorar mi eficiencia y productividad” como su principal razón para adoptar IA personalmente, reafirmando que el ahorro de tiempo y la reducción de la carga de trabajo continúan siendo la base de la adopción.

La curiosidad por probar nuevas tecnologías sigue siendo un factor relevante, con un 55% de los encuestados motivados por la exploración. El apoyo a los estudiantes es un factor en crecimiento, alcanzando el 36%, lo que representa un aumento de 3 puntos porcentuales interanual.

Este enfoque en la eficiencia también se extiende a las prioridades institucionales. Mejorar la eficiencia operativa sigue siendo el principal motivador para la adopción institucional de la IA, probablemente porque sus beneficios son inmediatos y tangibles: ahorro de tiempo, optimización de flujos de trabajo y reducción de la carga administrativa.

En contraste, la mejora de los resultados estudiantiles disminuyó 9 puntos porcentuales, aunque aún se mantiene como el segundo motivador más importante. Este cambio puede reflejar la naturaleza menos inmediata del impacto de la IA en el éxito estudiantil, donde los resultados están influenciados por múltiples factores.

Las instituciones deberían continuar priorizando la eficiencia, vinculando intencionalmente las iniciativas de IA con resultados de éxito estudiantil, como alertas tempranas o apoyo proactivo, para construir evidencia de impacto a lo largo del tiempo.

### Motivaciones para la adopción institucional de la IA interanual

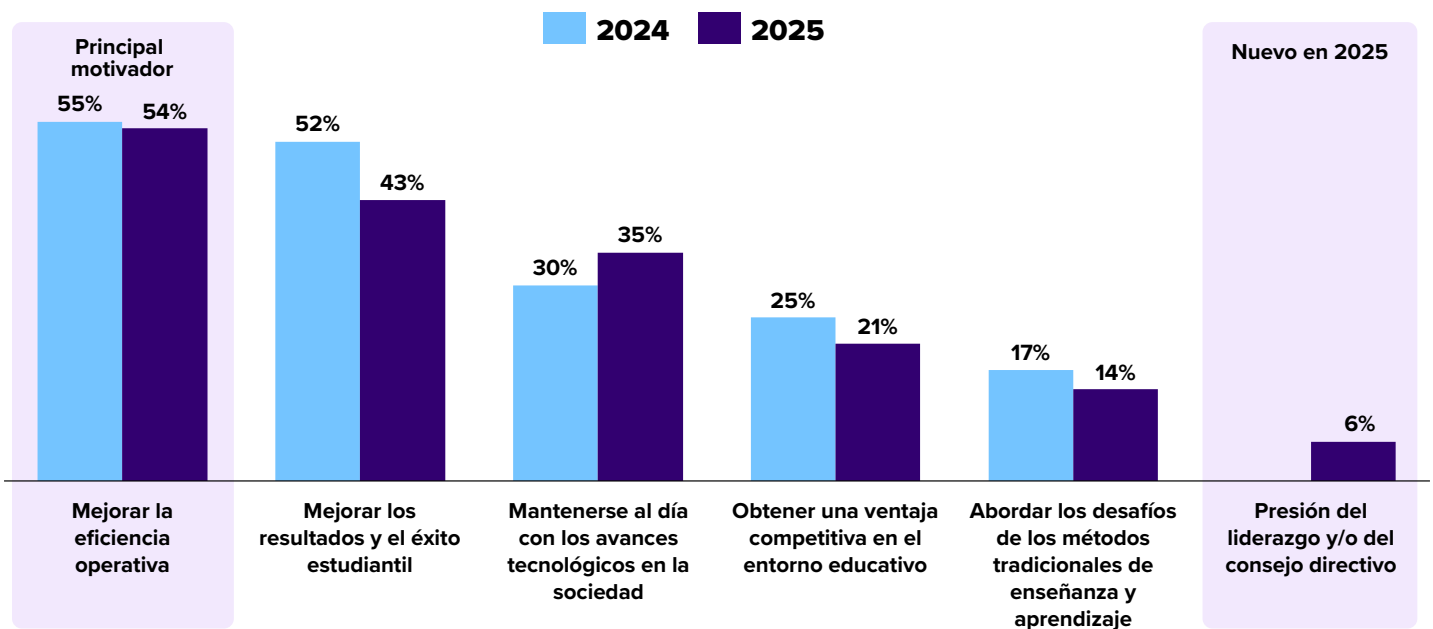


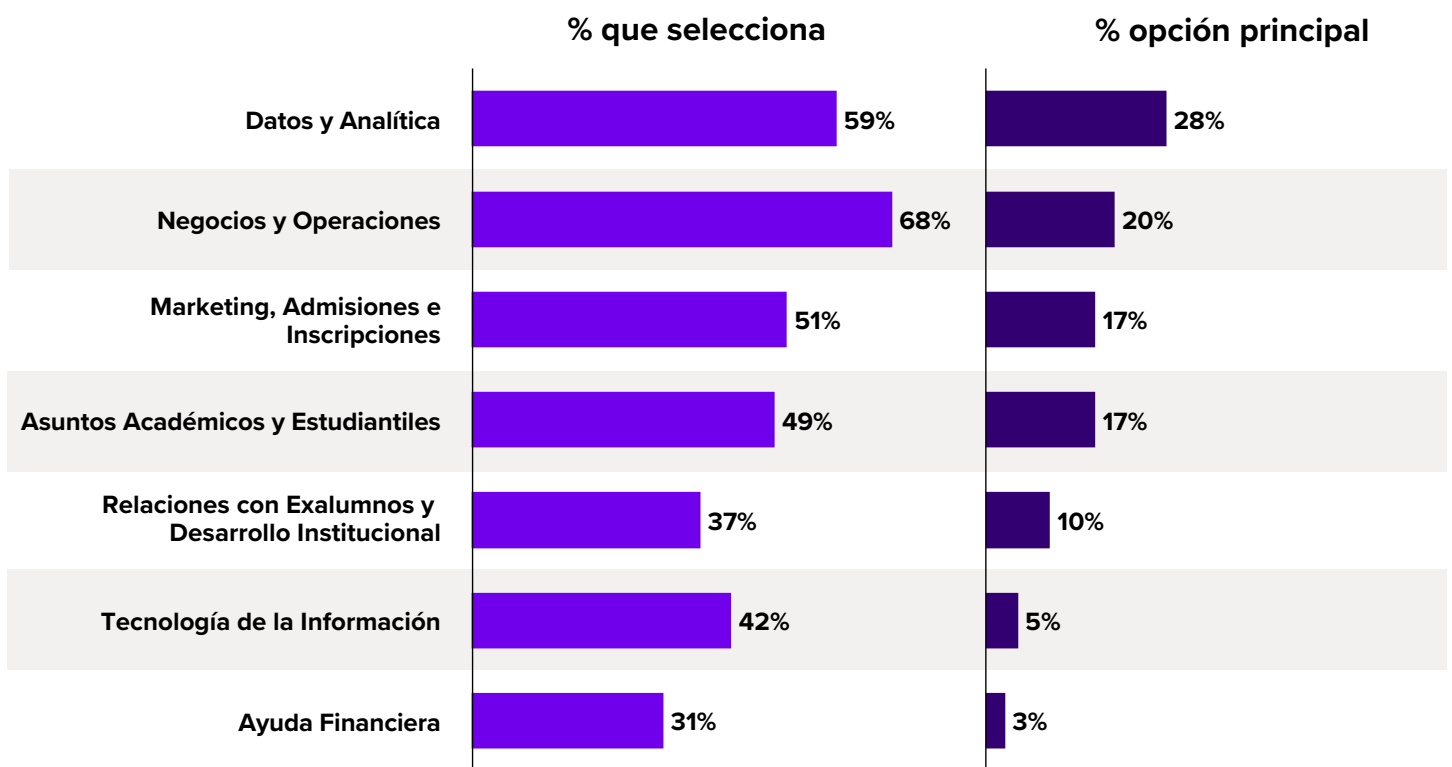
Figura 7: Pregunta de la encuesta: “¿Cuáles son los principales factores que impulsan el interés de su institución en adoptar la IA? (Seleccione hasta dos)”. 2024 n = 439; 2025 n = 775

Los líderes ejecutivos son especialmente propensos a percibir valor en las aplicaciones de IA que mejoran las operaciones y el análisis del negocio — áreas consideradas de menor riesgo y con capacidad de generar altos retornos. Un líder ejecutivo compartió dónde ve oportunidades para que la IA mejore el trabajo:

“Creo que la IA puede ayudar en todos los aspectos de un campus — si podemos usarla de manera ética y proteger la información sensible. Puede apoyarnos en funciones rutinarias y permitirnos dedicar más tiempo a interactuar con estudiantes y personas”

Cuando se les preguntó qué áreas funcionales se beneficiarían más de la adopción de IA, más de la mitad de los líderes ejecutivos seleccionaron Negocios y Operaciones (68%), Datos y Analítica (59%), y Marketing, Admisiones y Matrícula (51%). Sin embargo, Datos y Analítica surgió como la principal prioridad, con más del 25% de los líderes ejecutivos identificándola como el área que más se beneficiaría de la IA.

### Áreas de mayor valor de la IA, según los líderes ejecutivos



**Figura 8:** Pregunta de la encuesta: “¿En qué áreas de su institución cree que la IA podría generar valor? (Seleccione todas las que correspondan).” Líderes ejecutivos de 2025 n = 104; “De las áreas que ha seleccionado, ¿cuáles cree que se beneficiarían más de la IA?” Líderes ejecutivos de 2025 n = 103

Las nuevas preguntas incluidas en la encuesta de este año arrojan luz sobre cómo los líderes ejecutivos priorizan aplicaciones específicas de IA.

Para comprender mejor cómo los líderes del campus desean que se implemente la IA en sus instituciones, se les pidió identificar los casos de uso que consideran más valiosos. La detección de amenazas de ciberseguridad y la automatización de respuestas surgieron como la prioridad más clara, con un 55% de los encuestados calificándola como “muy valiosa”.

Este énfasis en la ciberseguridad subraya que la confianza en la IA es mayor cuando se utiliza para proteger sistemas y datos, en lugar de tomar decisiones de alto impacto sobre personas. La proyección de ingresos y gastos, así como la identificación de estudiantes en riesgo, ocuparon los siguientes lugares, lo que refleja una preferencia por aplicaciones de IA que fortalezcan la planificación financiera y el apoyo estudiantil mediante análisis predictivos, en lugar de una toma de decisiones completamente automatizada.

*“Proporcionar previsiones de matriculación es muy útil para el departamento de admisiones de la organización, ya que mejora la eficiencia en la aceptación de estudiantes”.*

**– Dirección ejecutiva, universidad pública de cuatro años**

**Casos de uso de IA de mayor valor, según los líderes ejecutivos**



**Figura 9:** Pregunta de la encuesta: “Por favor, indique el valor que tendría cada uno de los siguientes casos de uso de la IA para su institución”. 2025 Líderes ejecutivos n = 104

## Los casos de uso específicos varían según el departamento

Si bien el liderazgo ejecutivo enfatiza prioridades a nivel institucional, la adopción de IA en los departamentos se concentra en casos de uso específicos y orientados a funciones concretas que ofrecen beneficios inmediatos y tangibles. En toda la institución, la IA conversacional ha emergido como la aplicación más extendida, con chatbots ampliamente adoptados para escalar la prestación de servicios, reducir tareas repetitivas y mejorar la capacidad de respuesta.

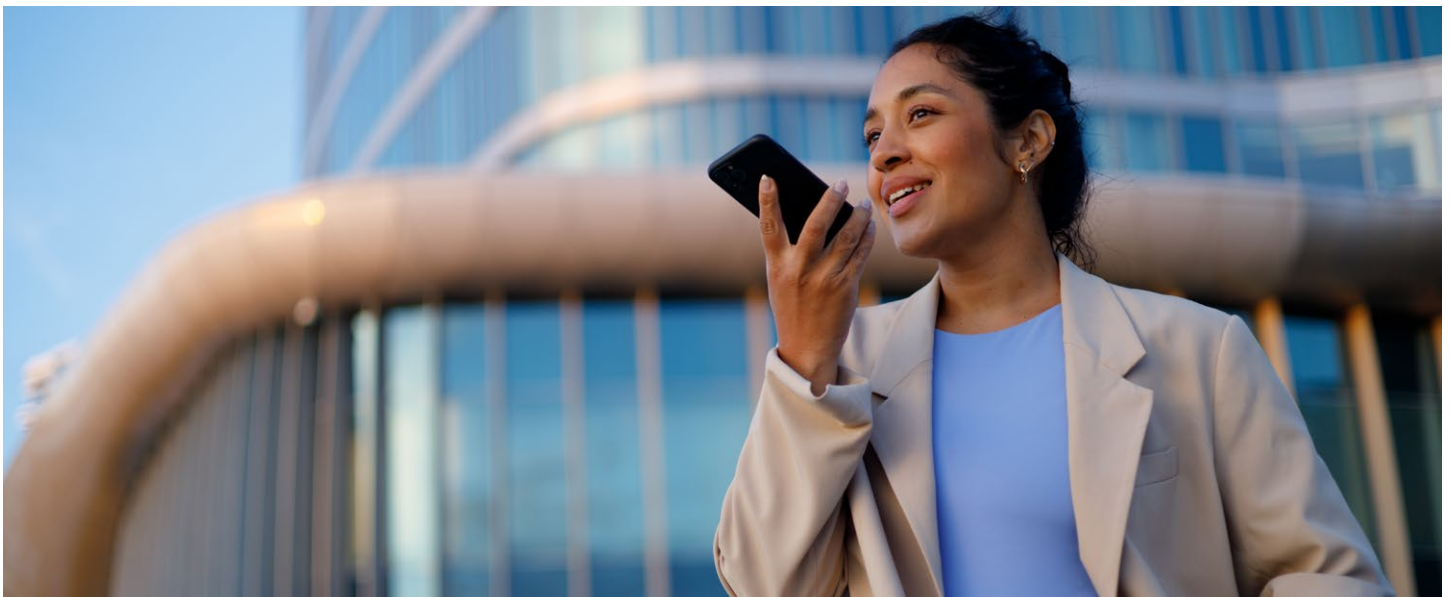
Las funciones de alto volumen y de atención directa a estudiantes y personal están liderando esta tendencia. En Ayuda Financiera, el 44% de los encuestados reporta el uso de chatbots de IA para responder preguntas sobre matrícula, aranceles, ayuda financiera y planes de pago, lo que refleja tanto la alta demanda de información como la necesidad de respuestas consistentes y oportunas.

De manera similar, las áreas Académicas y de Asuntos Estudiantiles recurren a chatbots para gestionar consultas rutinarias relacionadas con inscripción y asesoramiento, mencionado por el 35% de los encuestados, mientras que los departamentos de Tecnología de la Información informan que el 37% utiliza chatbots para reducir los tickets de la mesa de ayuda y brindar soporte inmediato a problemas comunes de TI. Los equipos de Marketing, Admisiones y Matrícula también están recurriendo a herramientas conversacionales, con un 36% que utiliza chatbots para responder preguntas frecuentes sobre procesos de solicitud, fechas límite, ayuda financiera y detalles de los programas.

Más allá de la IA conversacional, otros departamentos están aplicando IA a necesidades operativas y analíticas más especializadas. Relaciones con Alumni y Desarrollo Institucional están apostando por la automatización para optimizar la comunicación y las tareas administrativas, con un 37% que señala la automatización de comunicaciones como caso de uso principal. Los equipos de Negocios y Operaciones utilizan IA para analizar encuestas y retroalimentación con el fin de monitorear la moral y el compromiso de los empleados (29%), mientras que las áreas de Datos y Analítica se enfocan en modelos predictivos, con un 24% que reporta el uso de IA para proyecciones de matrícula, retención y graduación, posicionándola como un motor creciente para la planificación institucional.



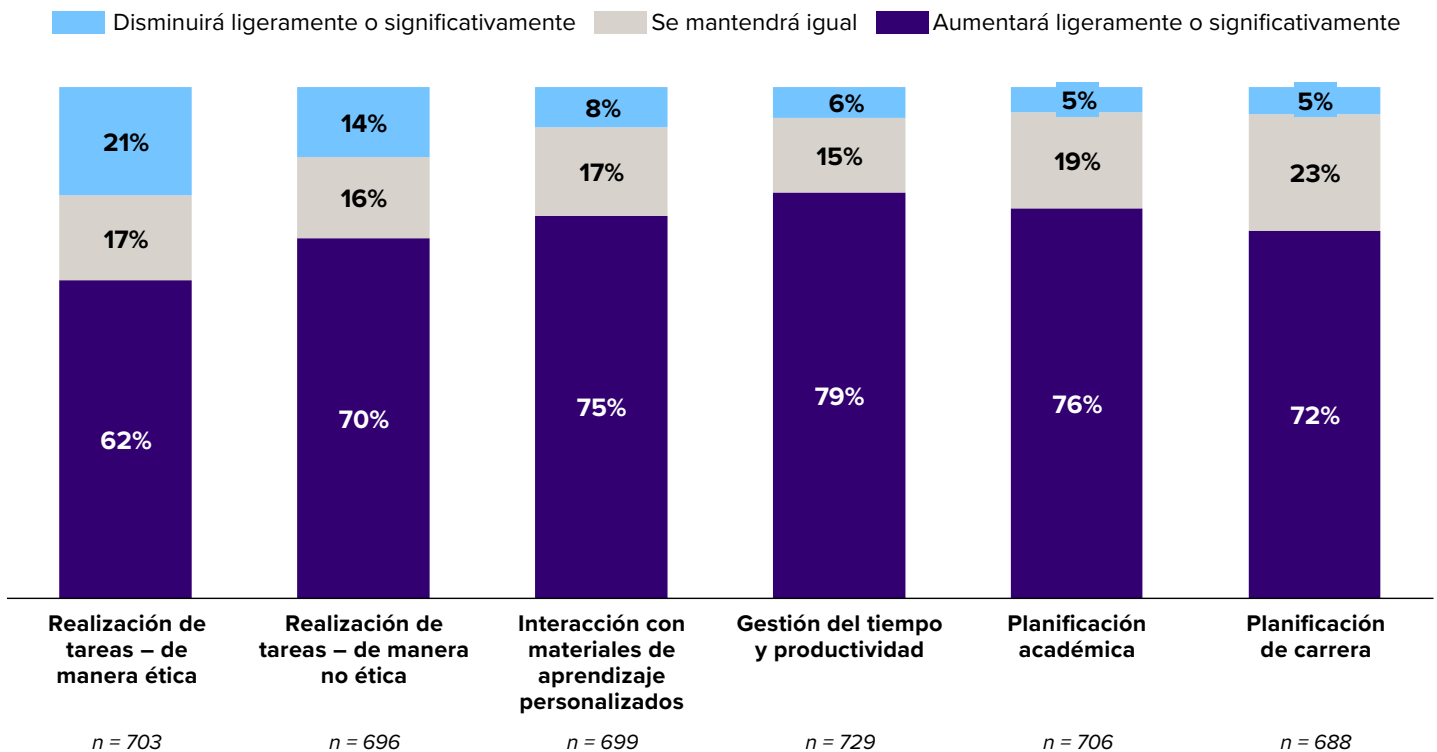
Unidad de Negocio	Principales Casos de Uso Actuales	Beneficios Reportados por Usuarios Actuales
<b>Asuntos Académicos y Estudiantiles</b>	(35%) Chatbots de IA para gestionar consultas rutinarias sobre inscripción, asesoramiento y más	54% reportó que el caso de uso mejoró la eficiencia / ahorro de tiempo
<b>Relaciones con Alumni y Desarrollo Institucional</b>	(37%) Automatizar comunicaciones y tareas administrativas	48% reportó que el caso de uso mejoró la eficiencia / ahorro de tiempo
<b>Negocios y Operaciones</b>	(29%) Analizar encuestas y retroalimentación para medir la moral y el compromiso de los empleados	55% reportó que el caso de uso mejoró la eficiencia / ahorro de tiempo
<b>Datos y Analítica</b>	(24%) Proyectar matrícula, retención y tasas de graduación utilizando analítica predictiva	60% reportó que el caso de uso mejoró los resultados
<b>Ayuda Financiera</b>	(44%) Chatbots para responder preguntas sobre matrícula, aranceles, ayuda financiera y planes de pago	61% reportó que el caso de uso mejoró la eficiencia / ahorro de tiempo
<b>Tecnología de la Información</b>	(37%) Chatbots para reducir tickets de mesa de ayuda y brindar soporte inmediato para problemas comunes de TI	60% reportó que el caso de uso mejoró los resultados
<b>Marketing, Admisiones y Matrícula</b>	(36%) Chatbot para responder preguntas frecuentes sobre fechas límite de solicitud, ayuda financiera y detalles de programas	67% reportó que el caso de uso mejoró la eficiencia / ahorro de tiempo



Las percepciones sobre el uso de la IA por parte de los estudiantes también parecen estar evolucionando. Más del 20% de los encuestados continúa esperando que el uso de la IA por parte de los estudiantes para completar tareas de manera ética disminuya en los próximos dos años, lo que sugiere preocupación de que algunos usos actuales puedan no estar autorizados o no estén alineados con las expectativas institucionales. Al mismo tiempo, el 14% de los encuestados afirma ahora que espera que el uso no ético de la IA por parte de los estudiantes para completar tareas disminuya, frente al 7% del año pasado, lo que podría indicar impactos tempranos de una orientación institucional más clara, políticas más definidas y mayores esfuerzos educativos.

En conjunto, estos hallazgos sugieren que los administradores perciben que el comportamiento estudiantil en torno a la IA está evolucionando hacia un uso más responsable. A medida que las herramientas se vuelven más familiares y las instituciones fortalecen la gobernanza, la orientación y el acompañamiento, es probable que la adopción por parte de los estudiantes esté cada vez más regulada y alineada con principios éticos, posiblemente reflejando el impacto de políticas más claras, su integración en los objetivos estratégicos y una capacitación ampliada que ayuda a los estudiantes a comprender el uso adecuado de la IA.

### Cambios previstos en el uso de la IA durante los próximos dos años: casos de uso por parte de los estudiantes



**Figura 10:** Pregunta de la encuesta : “Ahora, piense específicamente en los estudiantes de su institución. En los próximos dos años, ¿cómo cree que cambiará la frecuencia de uso de la IA en los siguientes casos de uso?”

## El escepticismo persiste cuando la IA influye en decisiones de alto impacto centradas en las personas

Aunque la adopción continúa creciendo, las percepciones sobre el beneficio neto de la IA se han moderado, especialmente en ámbitos estrechamente vinculados con el aprendizaje y el acceso de los estudiantes. Al analizar las funciones institucionales, los encuestados se mostraron menos optimistas en general respecto a la capacidad de la IA para generar “más beneficios que perjuicios”, con descensos en las puntuaciones promedio en todas las áreas evaluadas. No obstante, las valoraciones se mantienen por encima del punto medio neutral, lo que indica que los administradores siguen considerando que la IA puede mejorar en términos generales las funciones institucionales, aunque el entusiasmo se ha atenuado.

### Impacto previsto de la IA en la educación superior en general

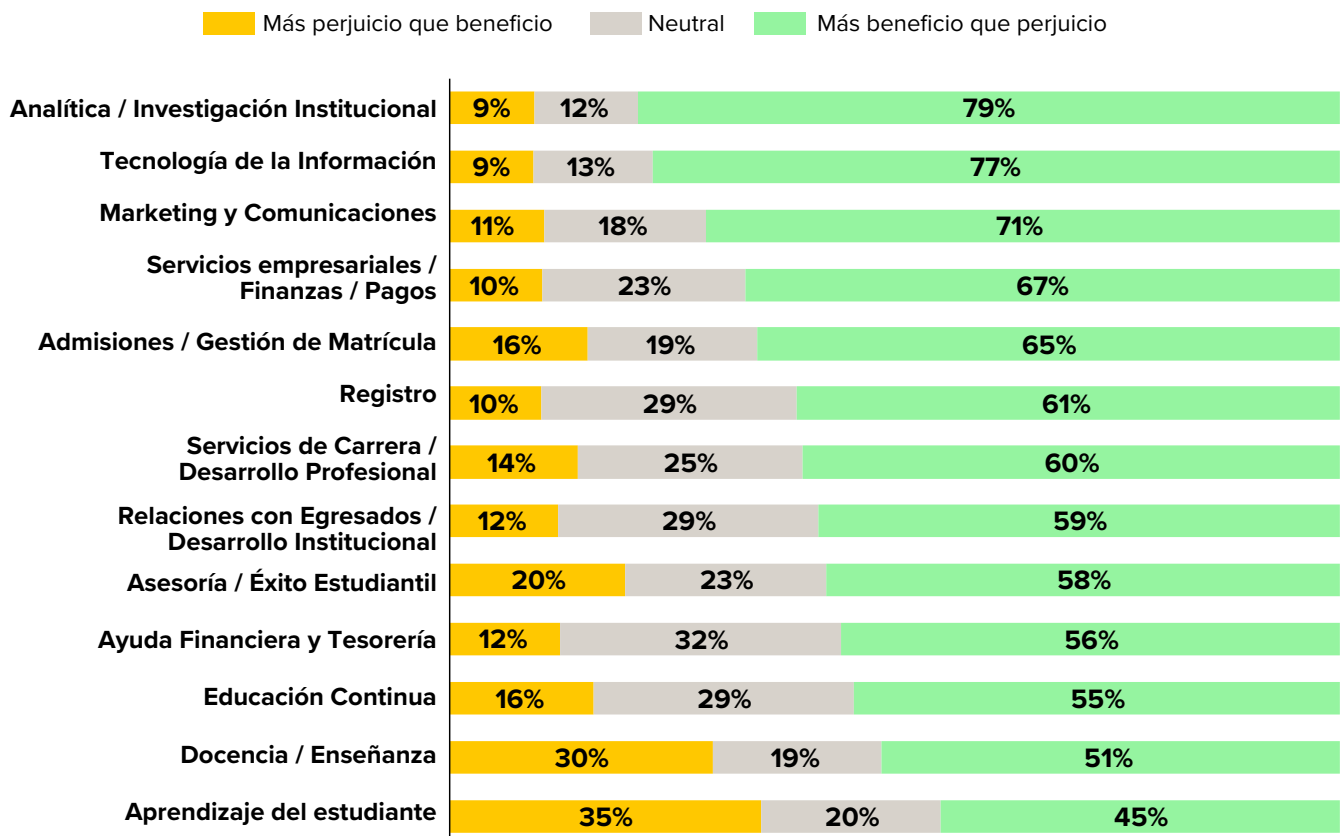
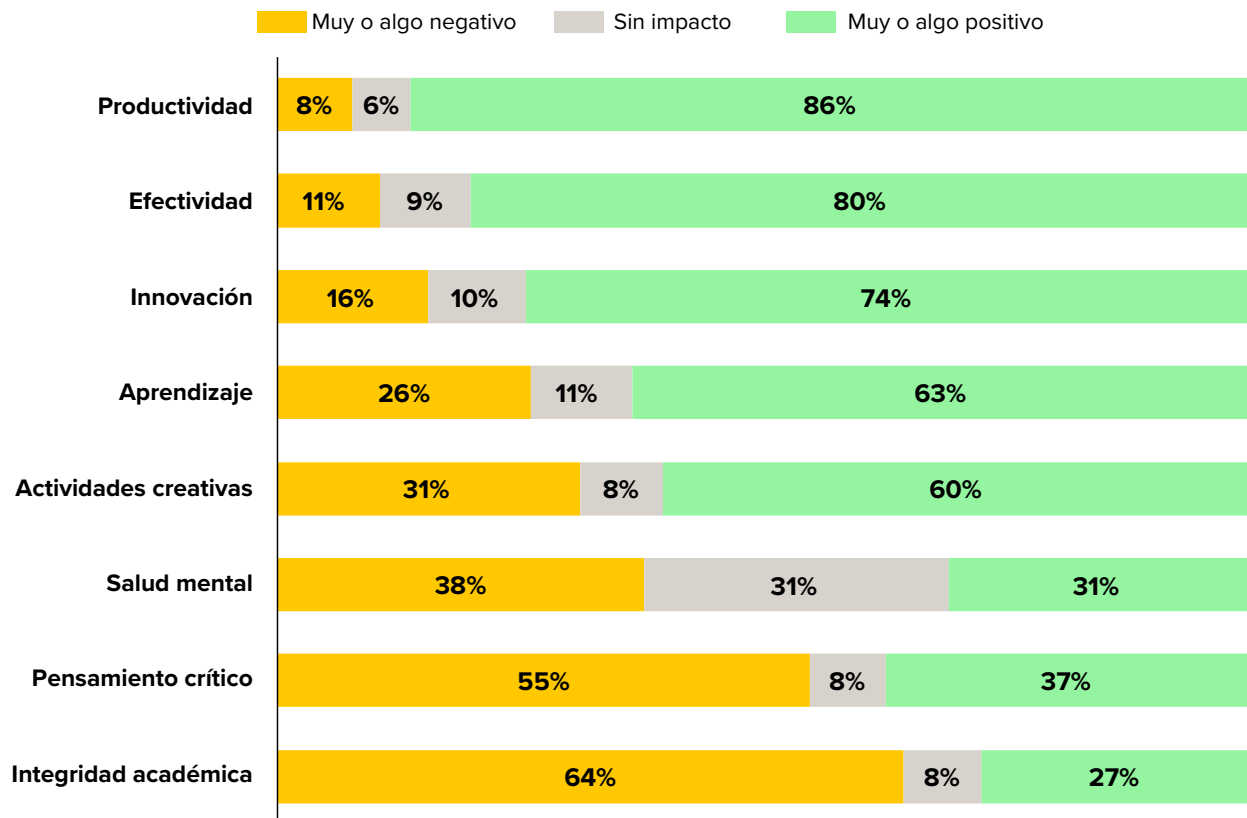


Figura 11: Pregunta de la encuesta: “Pensando en el sector de la educación superior en general, indique cómo cree que la adopción de la tecnología de IA afectará a las siguientes funciones”. 2025 n = 779

La disminución más pronunciada en el beneficio neto percibido se registró en el aprendizaje estudiantil. El año pasado, el 55% de los encuestados estuvo de acuerdo en que la IA genera más beneficios que perjuicios para el aprendizaje de los estudiantes; este año, esa cifra disminuyó 10 puntos porcentuales hasta el 45%. Este cambio pone de relieve una creciente inquietud sobre las implicaciones de la IA para la pedagogía, la evaluación y el desarrollo de habilidades fundamentales en los estudiantes, incluso a medida que estas herramientas se integran cada vez más en los entornos de enseñanza y aprendizaje.

### Impacto social previsto de la adopción generalizada de la IA



**Figura 12:** Pregunta de la encuesta: “En general, ¿qué tipo de impacto cree que tendrá la adopción generalizada de las tecnologías de IA en lo siguiente?” 2025 n = 779

Las percepciones sobre los impactos más amplios de la IA en la sociedad, como la productividad, la eficacia y la innovación, se mantienen relativamente estables año tras año. Sin embargo, **la integridad académica** destaca como un caso aparte. El año pasado, solo el 16% de los encuestados creía que la IA tendría un impacto positivo en la integridad académica; este año, esa cifra aumentó al 27%. Si bien esta mejora indica una mayor confianza en que la IA puede ser parte de la solución, mediante herramientas de detección y rediseño de evaluaciones, también subraya que la construcción de confianza sigue siendo esencial antes de que los líderes se sientan plenamente seguros sobre el papel de la IA en la preservación de los estándares académicos.

El escepticismo persistente también se evidencia en los casos de uso que los líderes ejecutivos consideran menos valiosos. A pesar de la sólida adopción y de los casos de uso identificados, los líderes clasificaron los chatbots de ayuda financiera y la recomendación mediante IA para el rediseño y la consolidación de cursos o programas entre las aplicaciones menos valiosas (*véase la Figura 9*).

Esto probablemente refleja incomodidad ante la delegación en sistemas de IA de decisiones que configuran el futuro académico y financiero de los estudiantes, especialmente cuando dichas decisiones tienen implicaciones de acceso o reputacionales. Este patrón subraya la necesidad de sólidas salvaguardas con intervención humana, transparencia en la forma en que se generan las recomendaciones basadas en IA y marcos robustos de supervisión ética para fomentar una mayor confianza en el papel de la IA en contextos centrados en las personas.

### PERSPECTIVA 3

# Están surgiendo nuevas preocupaciones sobre la IA, pero la privacidad de los datos sigue encabezando la lista.

Las instituciones están logrando avances claros para superar los obstáculos iniciales en la adopción de la IA, y los líderes ejecutivos identifican Datos y Analítica como el área con mayor potencial para generar valor. Sin embargo, la privacidad y la seguridad de los datos continúan siendo la principal preocupación, incluso cuando comienzan a surgir nuevas barreras más matizadas. Por segundo año consecutivo, la seguridad y la privacidad de los datos son las principales barreras para la adopción de la IA, citadas por el 56% de los encuestados a nivel institucional.

La seguridad y la privacidad de los datos siguen siendo las principales barreras para la adopción de la IA a nivel personal, citadas por el 61% de los encuestados, lo que representa un ligero aumento con respecto al año anterior. Mientras tanto, varios otros obstáculos están disminuyendo: las preocupaciones sobre el sesgo en los modelos de IA cayeron 9 puntos porcentuales para el uso personal, y las inquietudes relacionadas con el costo disminuyeron seis puntos.

De manera alentadora, la proporción de encuestados que afirma no enfrentar ninguna barrera se duplicó, pasando del 5% al 10%, lo que sugiere que, para una minoría en crecimiento, la IA se está convirtiendo en una parte normalizada y manejable de su trabajo.

### Barreras para la adopción de la IA personal año tras año

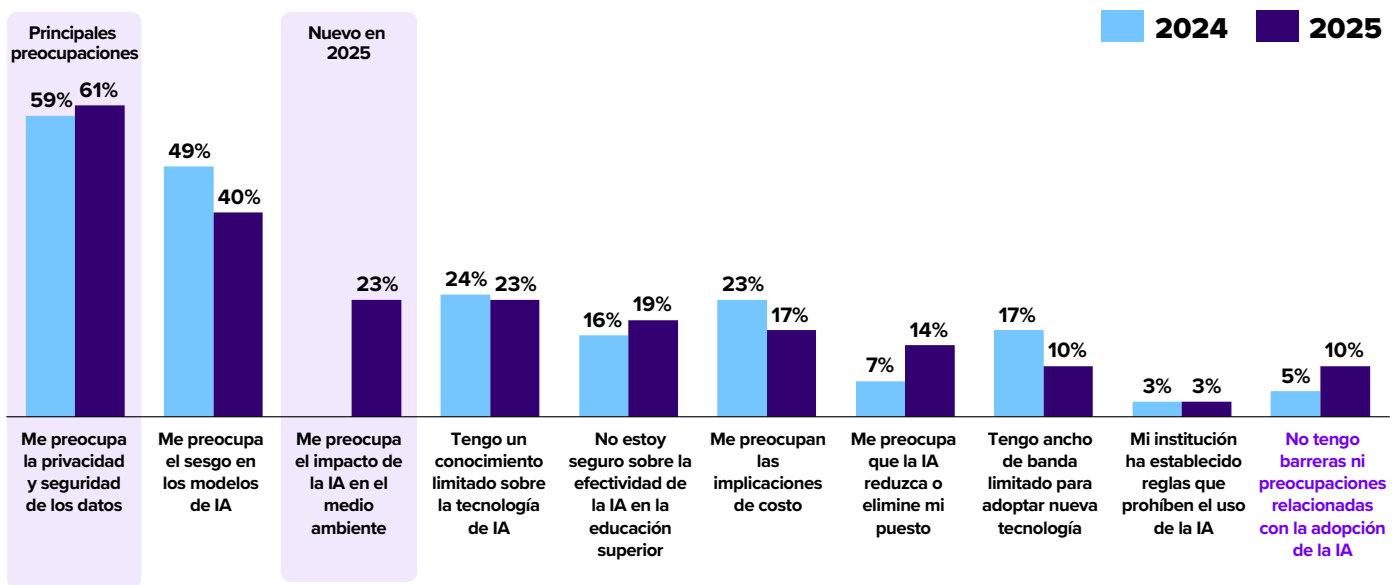
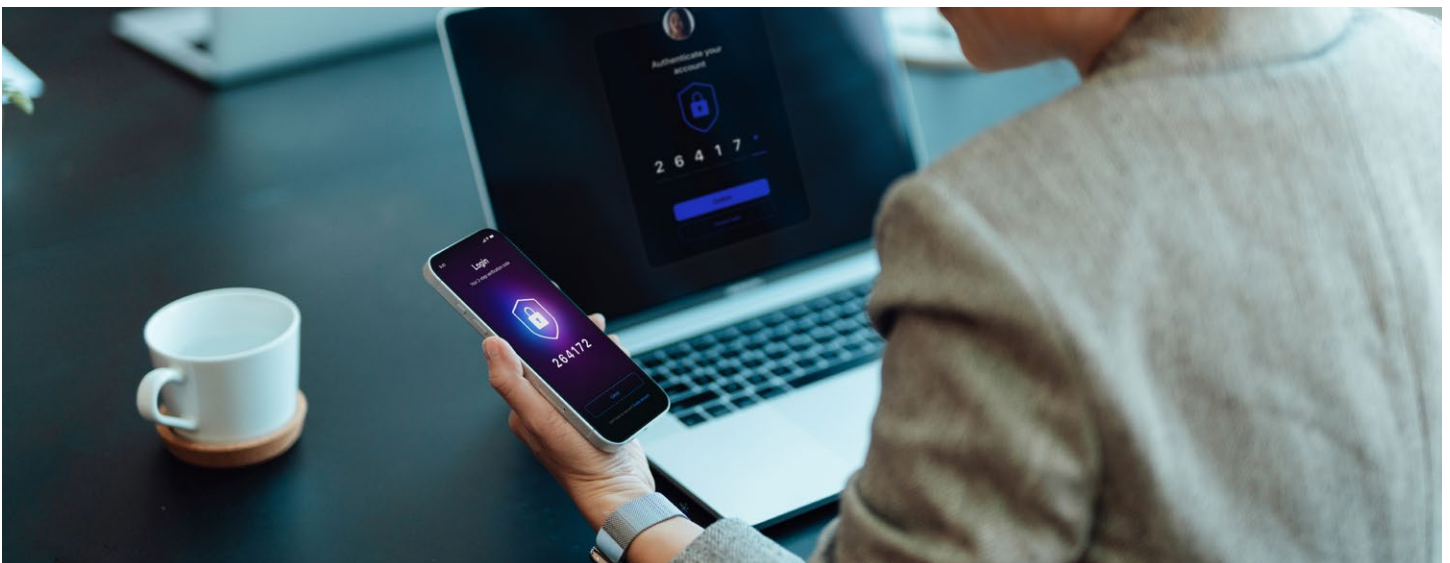


Figura 13: Pregunta de la encuesta: “¿Qué barreras y preocupaciones tienes sobre el uso de la IA? (Selecciona hasta tres).” 2024 n = 445; 2025 n = 779



## Están surgiendo nuevas barreras, y lo están haciendo con fuerza

A medida que la adopción de la IA se expande y las herramientas se utilizan con mayor frecuencia en los campus, comienza a perfilarse un conjunto diferente de preocupaciones. Algunos encuestados informan que han encontrado más “alucinaciones” y resultados incorrectos presentados con seguridad a medida que trabajan con la IA durante períodos prolongados, lo que subraya la necesidad de establecer salvaguardas y fortalecer el criterio del usuario.

Un líder del área de Tecnología de la Información destacó la importancia de contar con “una capacitación adecuada para garantizar que las personas comprendan que el uso de la IA es una herramienta, no un reemplazo de las tareas”, señalando que la IA es “muy buena para equivocarse con confianza y generar alucinaciones por sí misma”, y que su uso eficaz depende de la capacidad de reconocer y gestionar estos problemas.

*“He encontrado más alucinaciones cuanto más tiempo trabajo en una tarea con mi herramienta de IA. La cuestión es que yo puedo reconocer cuándo está ocurriendo. Me preocupa que otros no puedan...”*

**– Asuntos Académicos y Estudiantiles, Institución privada sin fines de lucro**



El impacto ambiental también está pasando de ser una preocupación periférica a una barrera tangible. El año pasado, algunos encuestados mencionaron cuestiones ambientales en comentarios abiertos; desde entonces, estudios adicionales han destacado los posibles impactos negativos derivados de las demandas de cómputo y consumo energético de la IA. Reflejando este cambio, una nueva pregunta de la encuesta en 2025 encontró que más de 1 de cada 5 encuestados ahora cita el impacto ambiental como una de sus tres principales barreras para el uso de la IA.

*“Estoy muy preocupado por los impactos ambientales de la IA y necesitaría estar realmente convencido de que sus beneficios superan ampliamente los costos para utilizarla de manera habitual en mi departamento.”*

**– Ayuda Financiera, Institución privada sin fines de lucro**



**Más de 1 de cada 5 encuestados ahora cita el impacto ambiental como una de sus tres principales barreras para el uso de la IA.**

*“Me preocupa que la IA implique la eliminación de empleos. Ya se nos está exigiendo hacer más con menos, así que siento que no tengo otra opción que utilizarla. Tengo una relación de amor/odio con la IA generativa.”*

**– Datos y Analítica, Universidad pública**

Las preocupaciones sobre la posible eliminación de puestos relacionada con la IA, aunque todavía no se sitúan entre los temas más destacados, también se están intensificando: la proporción de personas preocupadas por la pérdida de empleo vinculada a la IA se duplicó año tras año, pasando del 7% al 14%, lo que sugiere una creciente inquietud sobre cómo la automatización podría transformar los roles y responsabilidades con el tiempo.



## La disminución de las brechas de conocimiento se ve matizada por una necesidad persistente de capacitación

A pesar de estas nuevas preocupaciones, el conocimiento y la familiaridad con la IA están mejorando. La proporción de encuestados que señala la comprensión limitada de la tecnología de IA como una barrera para la adopción institucional continúa disminuyendo de manera significativa, pasando del 44% en 2024 al 28% en 2025. Asimismo, el presupuesto y los recursos de implementación como barrera para la adopción de la IA a nivel departamental disminuyeron notablemente en 16 puntos porcentuales año tras año, lo que probablemente refleja la manera en que las instituciones están priorizando la IA en sus planes estratégicos y asignando presupuestos específicos.

### Barreras para la adopción institucional de la IA año tras año

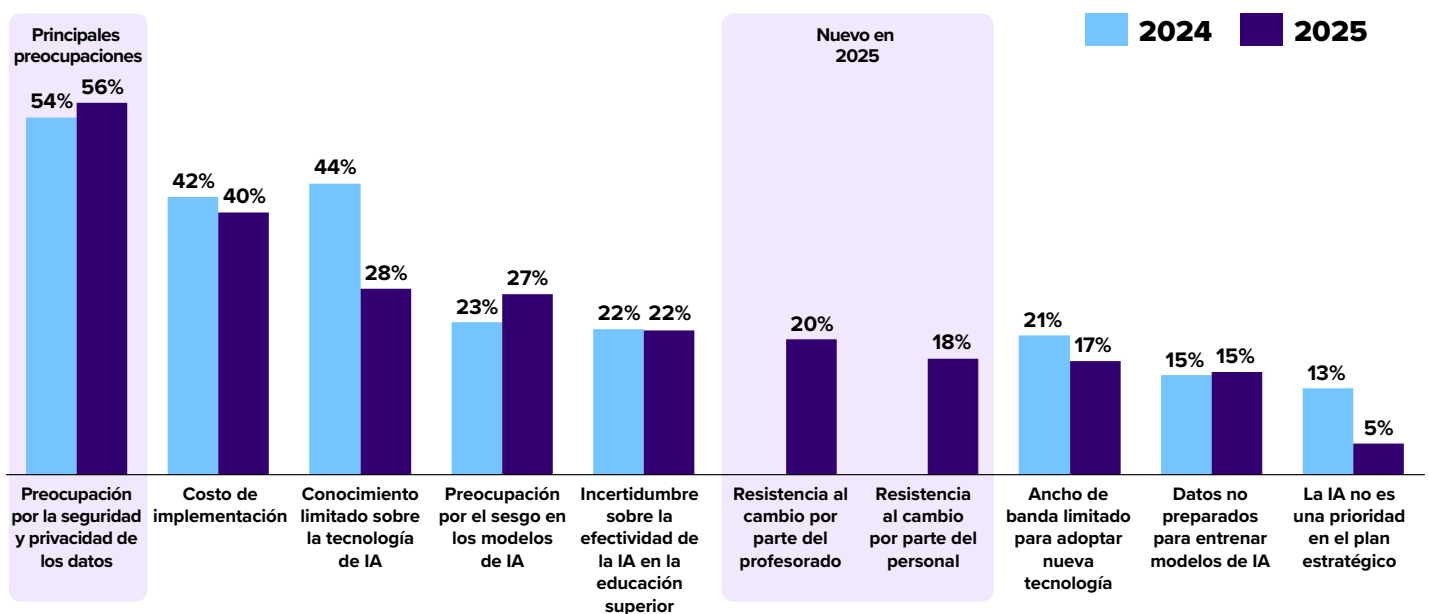


Figura 14: Pregunta de la encuesta: “¿Cuáles son las principales barreras de su institución para adoptar la IA? (Seleccione hasta tres).” 2024 n = 441; 2025 n = 769

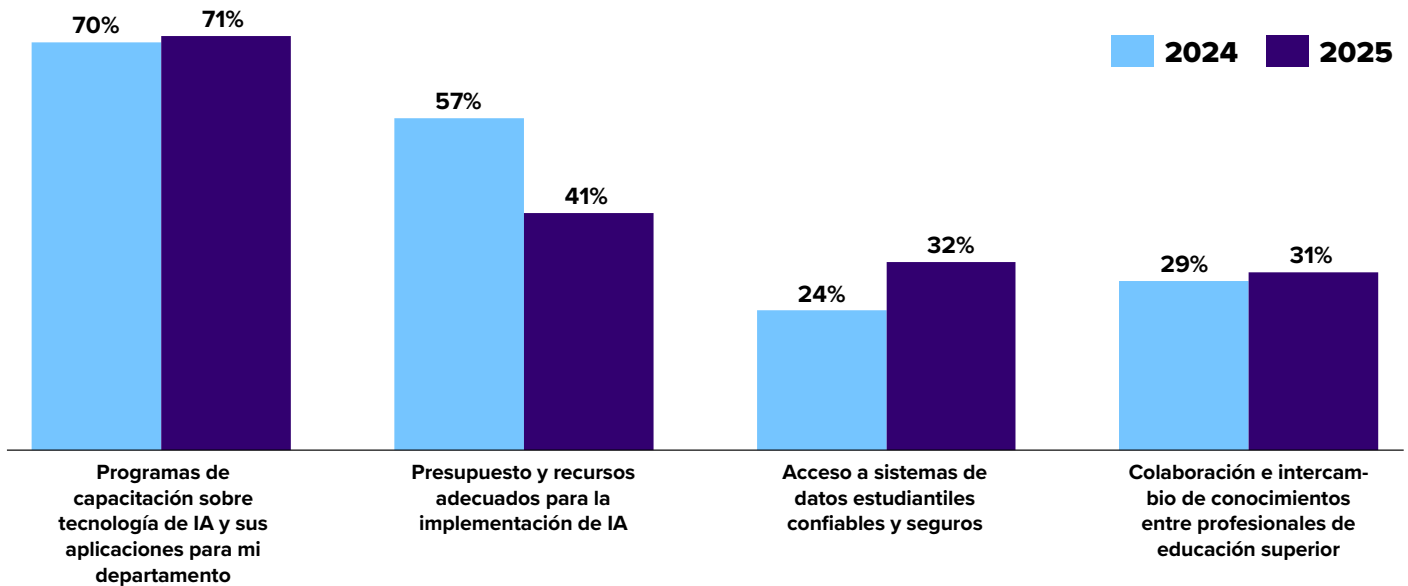
Aun con estos avances, la capacitación sigue siendo una necesidad crítica no satisfecha para la implementación exitosa de las tecnologías de IA. Los programas de formación estructurados continúan siendo el recurso más citado para una adopción efectiva de la IA, manteniéndose en el primer lugar por tercer año consecutivo. Muchos encuestados señalaron la necesidad de capacitación específica en áreas como la ingeniería de prompts, la seguridad de los datos, el uso ético y la integración de la IA en los flujos de trabajo diarios. Otros destacaron la importancia de una formación adaptada a cada rol, que ayude al personal, al profesorado y a los administradores a comprender cómo aplicar las herramientas de IA de manera responsable y eficiente en sus contextos particulares. La demanda es especialmente alta en el área de Ayuda Financiera, donde el 83% de los encuestados afirma necesitar capacitación en tecnología de IA y sus aplicaciones, el nivel más alto de necesidad de formación reportado por cualquier departamento.

*“Sí, me preocupa que la capacitación para el uso de la IA sea insuficiente y, por lo tanto, no se utilice de manera adecuada.”*

**– Liderazgo Ejecutivo,  
Institución pública de 4 años**



### Necesidades de apoyo para la adopción de la IA en los departamentos año tras año



**Figura 15:** Pregunta de la encuesta: “¿Qué recursos o apoyo considera que serían necesarios para implementar con éxito las tecnologías de IA en su departamento? (Seleccione hasta 2)”. 2024 n = 437; 2025 n = 779

En conjunto, los resultados sugieren que, a medida que mejora la comprensión conceptual, será fundamental mantener un compromiso sostenido con el desarrollo de habilidades prácticas, la promoción de un uso responsable y la oferta de capacitación específica por rol para mitigar riesgos persistentes, maximizar el impacto y fomentar una confianza duradera en el uso de la IA en todas las instituciones.

*“Es necesario educar al profesorado y a los administradores no solo en cómo utilizar la IA en sus propios puestos, sino también en cómo ayudar a los estudiantes a usarla de manera prudente y adecuada, para que estemos desarrollando habilidades en toda la institución, y no solo en áreas que están más dispuestas a probarla que otras.”*

**– Asuntos Académicos y Estudiantiles, Institución pública de 4 años**

# Mirando hacia el futuro

La IA está transformando rápidamente la educación superior, y para aprovechar plenamente su potencial será necesaria una colaboración sostenida, aprendizaje compartido e inversión estratégica. Las instituciones tienen la responsabilidad no solo de impulsar la adopción, sino de hacerlo de manera que protejan a los estudiantes y los datos, mantengan la integridad y fortalezcan las misiones educativas fundamentales.

Con ese objetivo, este informe presenta un conjunto de recomendaciones dirigidas a los líderes institucionales. Estas enfatizan estrategias intencionales que aceleren el uso efectivo de la IA, priorizando al mismo tiempo la seguridad, la transparencia y el acceso.

Las recomendaciones también instan a los líderes a dotar al profesorado y al personal de las habilidades, salvaguardas y estructuras de gobernanza necesarias para garantizar que los estudiantes se beneficien de la IA de manera que fortalezca y no socave su aprendizaje, autonomía y éxito a largo plazo.

## A continuación, se presenta cómo las instituciones pueden fortalecer su preparación para una integración responsable de la IA...



### Desarrollar la alfabetización organizacional en IA a través de la práctica estructurada, no solo mediante políticas formales

Asigne a los miembros del equipo el uso semanal de herramientas de IA aprobadas para proyectos específicos y, posteriormente, destine tiempo en las reuniones para comparar prompts, resultados y consideraciones éticas. Este enfoque capacita a las personas en aplicaciones reales mientras mantiene las salvaguardas institucionales. No se trata de imponer la adopción, sino de crear las condiciones para una experimentación segura y con confianza.



### Comenzar con casos de uso de sentido común y bajo riesgo

Identifique casos de uso de bajo riesgo y alto impacto en los que la IA pueda aportar valor inmediato: optimización de flujos de trabajo administrativos, mejora de la comunicación con los estudiantes y aceleración de la creación de contenidos. Los logros iniciales fortalecen la confianza institucional y estimulan la creatividad para implementaciones de mayor alcance. La transformación estratégica no comienza con una revisión integral de la IA a nivel institucional, sino con resultados concretos que transforman la mentalidad.



### Crear espacios seguros para la exploración de herramientas antes de comprometer recursos

Los líderes no pueden imaginar casos de uso para herramientas que nunca han conocido. Establezca entornos de prueba controlados donde el profesorado y el personal puedan experimentar con plataformas emergentes de IA sin generar riesgos institucionales. La exposición impulsa la innovación, pero solo cuando la experimentación no se percibe como un riesgo profesional. Las instituciones que lideren la integración de la IA no serán necesariamente las que cuenten con las mejores políticas, sino aquellas donde se recompense la curiosidad y los errores se traten como oportunidades de aprendizaje.

## A continuación, fortalecer la estructura y la gobernanza...

### Ofrecer capacitación en IA basada en roles

Las instituciones deben implementar programas de capacitación estructurados y diferenciados por rol que fomenten la confianza, la fluidez y una comprensión compartida del valor de la integración de la IA. Adaptadas para líderes ejecutivos, profesorado, personal y áreas de servicios estudiantiles, estas sesiones deben enfatizar los objetivos institucionales, los casos de uso aprobados, el uso responsable y ético, y la competencia práctica en el manejo de herramientas.

Al dotar a cada rol del conocimiento y la confianza necesarios para aplicar la IA de manera efectiva, las instituciones crean una base más sólida para una innovación sostenible.

### Socializar y operacionalizar la estrategia de IA

A medida que la adopción institucional se acelera, es fundamental comunicar con claridad e integrar la estrategia de IA en todos los departamentos. Esto implica definir el “por qué”, delinear los casos de uso prioritarios y establecer estructuras de gobernanza y mecanismos de retroalimentación que mantengan la alineación.

Una estrategia transparente y ampliamente difundida garantiza una adopción coherente, respalda la gestión del cambio y fortalece la preparación organizacional para la integración continua de la IA.

### Alinear el presupuesto con los casos de uso prioritarios y el ROI esperado

La financiación estratégica es fundamental para sostener el impulso de la IA. Las instituciones deben enfocar sus inversiones en tres a cinco casos de uso de alto impacto, como la automatización de la ciberseguridad, la analítica predictiva o las iniciativas de éxito estudiantil, donde los resultados puedan medirse y escalarse. Vincular las asignaciones presupuestarias con el ROI esperado garantiza que las iniciativas de IA generen un valor institucional claro, al tiempo que promueven la rendición de cuentas y la sostenibilidad. Las inversiones también deben alinearse con la misión y el plan estratégico de la institución, fortaleciendo el respaldo de las partes interesadas y facilitando la gestión del cambio.

### Implementar salvaguardas con intervención humana y una gobernanza transparente

En áreas de alto impacto y centradas en las personas, como admisiones, ayuda financiera y aprendizaje estudiantil, las instituciones deben construir sistemas que promuevan un uso ético, transparente y responsable de la IA. Esto incluye mantener la supervisión humana, implementar marcos de gobernanza claramente definidos y desarrollar protocolos para la detección de errores, la auditabilidad y la revisión ética. Estas salvaguardas fortalecen la confianza y demuestran integridad en la manera en que la IA respalda la toma de decisiones que afectan a los estudiantes y a las comunidades.

## Conclusión

La integración de la IA no es solo un proyecto tecnológico, sino un cambio cultural que requiere aprendizaje estructurado, adopción gradual y seguridad psicológica. Las instituciones que combinen práctica aplicada, casos de éxito de bajo riesgo, capacitación estructurada, alineación estratégica y una gobernanza sólida estarán mejor posicionadas para una integración responsable y de alto impacto de la IA.

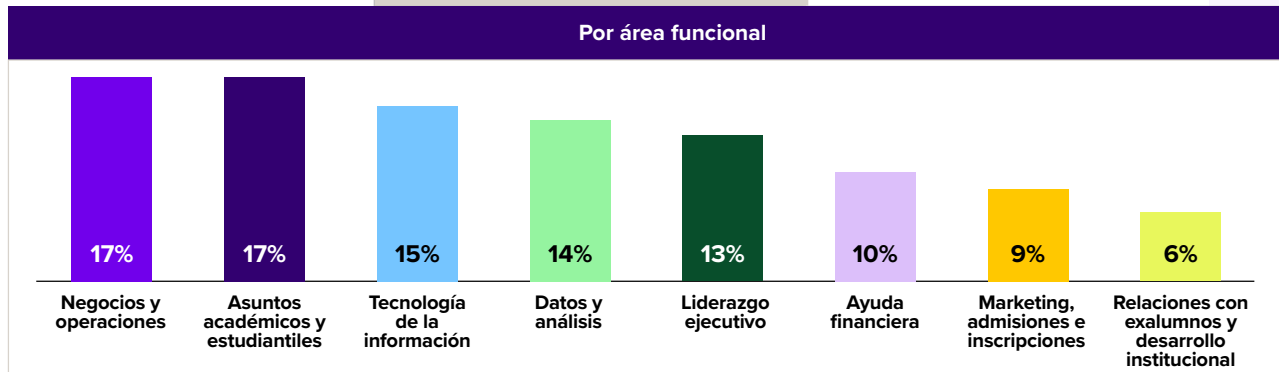
### Apéndice A: Sobre la metodología de la encuesta

La tercera encuesta anual de Ellucian sobre IA en la educación superior es la continuación de un proyecto de investigación que comenzó en 2023 con el objetivo de comprender mejor cómo los líderes de educación superior perciben y utilizan las tecnologías de inteligencia artificial y el valor que estas aportan a sus instituciones. Los datos de la encuesta de este año se recopilieron entre el 15 de septiembre y el 15 de noviembre de 2025, lo que dio como resultado una muestra representativa de 779 administradores de educación superior de más de 300 instituciones. La muestra fue equilibrada para garantizar una amplia representación de distintos tipos de instituciones, tamaños y funciones laborales.

### Apéndice B: Perfil general de los administradores encuestados

**779**  
administradores de educación superior de más de 300 instituciones completaron la encuesta.

País	n	%	Role	n	%
Estados Unidos	725	93%	Manager / director	276	35%
Canadá	47	6%	Colaborador individual / staff	274	35%
Otros*	7	1%	Líder ejecutivo	128	16%
*Otros países incluidos: Ecuador, Hong Kong, España y Togo			Miembro del cuerpo docente	55	7%
			Decano / otro líder académico	46	6%



**Por tamaño y tipo de institución**

País	Tipo de institución	FTE							TOTAL
		Menos de 500 estudiantes	500–999 estudiantes	1000–1999 estudiantes	2000–4999 estudiantes	5000–9999 estudiantes	10,000–19,999 estudiantes	20,000 estudiantes o más	
Estados Unidos	Privado con fines de lucro	5	2	4	13	5	6	5	40
	Privado sin fines de lucro	16	22	40	58	29	19	15	199
	Pública 2 años	9	11	27	43	34	23	17	164
	Pública 4 años	12	28	27	39	59	62	95	322
	<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>63</b>	<b>98</b>	<b>153</b>	<b>127</b>	<b>110</b>	<b>132</b>	<b>725</b>
Canadá	Universidad privada	0	0	3	3	0	0	1	7
	Universidad pública	0	1	1	6	3	5	11	27
	Instituto Técnico	1	0	3	4	0	2	3	13
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>47</b>
Otros	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>
<b>GRAN TOTAL</b>		<b>43</b>	<b>64</b>	<b>105</b>	<b>167</b>	<b>132</b>	<b>119</b>	<b>149</b>	<b>779</b>