



## **ESTUDIO DE CASO SOBRE EL VALOR DE LA PROPUESTA DE MAGÍSTER *ONLINE* UC 2021-2025**

Shakti Feuerhake González, Pontificia Universidad Católica de Chile, shakti@uc.cl  
Claudia Halabí Kanacri, Pontificia Universidad Católica de Chile, claudia.halabi@uc.cl  
Camila Lagunas Moncada, Pontificia Universidad Católica de Chile, camila.lagunas@uc.cl

### **RESUMEN**

Los primeros magísteres 100% *online* de la Pontificia Universidad Católica de Chile representaron un proyecto pionero a nivel nacional. Con cinco años de trayectoria, hoy es posible evaluar su impacto, tanto académico, como institucional. Esta experiencia, desarrollada en alianza con la plataforma de aprendizaje *online* Coursera y cuatro Unidades Académicas, ha sido clave para ampliar oportunidades formativas, promover la inclusión territorial e internacional, e innovar en el diseño y gestión de programas de postgrado. El presente estudio de caso analiza los principales resultados del proyecto, abordando indicadores como satisfacción estudiantil (NPS), tasas de retención y titulación, evaluación docente, sostenibilidad institucional y expansión de la matrícula. Los hallazgos confirman la viabilidad de un modelo asincrónico de alta calidad para la educación en ingeniería, adaptable a públicos profesionales y sostenido por una estructura interdisciplinaria, colaborativa y escalable, que hoy constituye un referente para nuevos desarrollos en educación de postgrado *online*.

### **PALABRAS CLAVE**

Magíster *online*, educación *online*, postgrado, innovación docente, docencia asincrónica, internacionalización, educación continua, aprendizaje en línea.

### **INTRODUCCIÓN**

Este artículo analiza la experiencia de los primeros programas de magísteres completamente *online* de la Pontificia Universidad Católica de Chile (UC), una iniciativa pionera en el ámbito de la educación de postgrado en modalidad virtual, aplicada al área científica y tecnológica. Su revisión aporta información y reflexiones relevantes para el diseño y desarrollo futuro de este tipo de programas.

La propuesta fue impulsada por Dirección Superior de la UC y se materializó mediante un contrato con la plataforma de aprendizaje *online* Coursera, con vigencia hasta 2028. El proyecto fue liderado por la Dirección de Educación Continua (DEC), y contó con el trabajo conjunto de la Vicerrectoría Académica (VRA), el Instituto de Ingeniería Matemática y Computacional, y las Facultades de Ingeniería, Medicina, y Economía y Administración. En el marco de esta colaboración institucional, durante 2021 la UC desarrolló cuatro programas de magísteres en modalidad 100% *online*: el Magíster en Analítica para los Negocios (MANE) y el Magíster en Inversiones y Finanzas Aplicadas (MIFA), ambos desarrollados y ofrecidos en conjunto por la Escuela de Ingeniería y la Escuela de Administración; el Magíster en Ciencia de Datos (MCD), del Instituto de Ingeniería Matemática y Computacional; y el Magíster en Salud Pública Global



(MSPG), de la Escuela de Salud Pública. Adicionalmente, se desarrollaron siete diplomados articulados, que en conjunto a los magísteres suman más de 80 cursos de postgrado, con una impartición anual que supera las 150 secciones de cursos ejecutados. A la fecha, más de 1.500 estudiantes han ingresado a estos programas, destacándose especialmente el MCD, que se ha consolidado como uno de los más grandes y demandados de la UC, solo superado por el MBA.

El modelo desarrollado para llevar adelante esta iniciativa (inédito en la institución) ha permitido optimizar recursos y procesos en los ámbitos pedagógicos y de gestión, manteniendo un enfoque estratégico centrado en la calidad educativa y la vivencia del estudiante. Esta experiencia demuestra la viabilidad de un modelo de enseñanza asincrónico, flexible y de alta calidad, capaz de adaptarse a públicos profesionales diversos. El modelo puede ser evaluado hoy, a cinco años de su implementación, a partir de los ejes que guiaron su diseño e implementación, entre los que destacan la ampliación de oportunidades y el avance en inclusión, el fortalecimiento de la internacionalización, la innovación docente y la optimización de la gestión institucional, todo ello sin comprometer la excelencia académica. Este estudio de caso analiza los resultados académicos, institucionales y de gestión del proyecto, con énfasis en indicadores clave, como la satisfacción estudiantil (medida a través del *Net Promoter Score*), la tasa de retención y titulación, las calificaciones, la evaluación docente y la competitividad y sostenibilidad del proyecto. En su conjunto, estos elementos permiten identificar las decisiones estratégicas adoptadas y los factores determinantes del éxito de iniciativas de esta naturaleza, constituyendo un valioso insumo para orientar y fortalecer futuros proyectos de educación *online*.

## LOS EJES QUE FUNDAMENTARON EL PROYECTO

El desarrollo de los magísteres *online* de la Pontificia Universidad Católica de Chile se diseñó como una iniciativa estratégica institucional, enmarcada en el Plan de Desarrollo UC 2020-2025. El proyecto integró de forma explícita un eje transversal y tres ejes específicos del plan, los que orientaron su concepción y actualmente se sustentan como pilares de la propuesta:

- Eje 1 “Ampliar oportunidades e inclusión”: A través de una oferta flexible y a distancia, el modelo ha logrado atraer a públicos diversos, tanto en términos geográficos, como profesionales, manteniendo un precio competitivo y accesible, lo que ha contribuido a ampliar el acceso a la formación de postgrado.
- Eje 2 “Profundizar la internacionalización”: Se proyecta la formación de postgrado de la UC hacia un alcance global, fortaleciendo al mismo tiempo su posicionamiento regional y abriendo nuevas oportunidades de colaboración e impacto en contextos internacionales.
- Eje 3 “Desafíos e innovaciones académicas”: La iniciativa ha impulsado transformaciones relevantes en las prácticas docentes, promoviendo el desarrollo de competencias digitales y avanzando en el diseño de experiencias de aprendizaje *online* de alta calidad.
- Eje 4 “Gestión institucional” (transversal): Se han desarrollado capacidades organizacionales innovadoras que permiten sostener el modelo de manera eficiente, escalable y sustentable, por medio de la articulación de los ámbitos académico, tecnológico y administrativo.

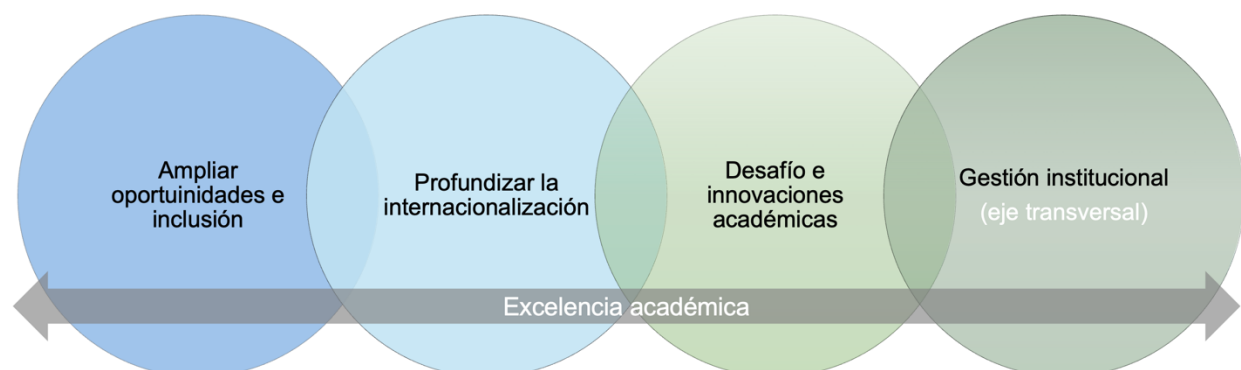


Figura 1. Ejes institucionales que fundamentaron el proyecto de magíster *online* UC  
Fuente: Elaboración de las autoras

Estos ejes, orientados por la búsqueda constante de la excelencia académica, se tradujeron en objetivos concretos, declarados desde el inicio del proyecto e informados a las Unidades Académicas convocadas a participar, lo que permitió alinear visiones, capacidades, criterios y compromisos institucionales para su implementación. Uno de los principales desafíos fue garantizar que esta nueva modalidad de formación asincrónica mantuviera los estándares de calidad académica que distingue a la UC. Esto implicó articular coherencia curricular, exigencia pedagógica y pertinencia profesional en un entorno digital de alcance global. Para ello, se definieron procesos específicos de diseño instruccional, coordinación académica y soporte docente, orientados a asegurar una experiencia formativa de alta calidad, flexible y escalable. Con 3 cohortes finalizadas, hoy es posible analizar cómo estos ejes se han materializado en la práctica y qué aprendizajes se han generado a partir de su implementación.

## DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN ONLINE

Cómo diseñar de forma exitosa postgrados *online* no fue una tarea evidente en las etapas iniciales del proyecto, ya que hasta entonces la UC no había desarrollado cursos de este nivel académico completamente *online*. Si bien contaba con una amplia trayectoria en educación continua *online* (de más de 20 años), lo que constituyó una ventaja relevante, no existían referentes previos ni lineamientos institucionales respecto a la estructura, diseño curricular y operación específica para programas de postgrado en esta modalidad, con lo que el proyecto tuvo altos niveles de incertidumbre y muchas de las decisiones adoptadas en ese momento encuentran recién hoy sus fundamentos, validaciones y oportunidades de mejora.

En este contexto, a inicios del 2021 se comenzó un trabajo de diseño curricular sin precedentes, en que, por una parte, cada Unidad Académica definió el perfil de egreso, la malla curricular y los resultados de aprendizaje; mientras que una mesa de trabajo intersectorial de la UC, compuesta por la VRA, la DEC y las mismas Unidades Académicas, que contó también con la participación de Coursera, trabajó en la estructura instruccional de los magísteres y sus cursos, asegurando coherencia pedagógica y tecnológica.



Una decisión fundamental fue estructurar los programas con una carga académica de 100 créditos UC, en contraste con los 120 créditos tradicionales a la fecha para magísteres de la UC, incluyendo la Actividad Final de Grado (AFG). Esta excepción respondió a la necesidad de ofrecer un programa competitivo a nivel internacional, viable para profesionales con agendas complejas.

Al desarrollar los cursos se enfrentaron diversos desafíos, entre ellos, asegurar el cumplimiento efectivo de las horas directas e indirectas exigidas por un programa de nivel de magíster, fomentar el compromiso estudiantil a través de la motivación y participación activa, alcanzar los resultados de aprendizaje definidos y mantener un estándar homogéneo de calidad pedagógica y audiovisual. Para abordar estos desafíos, se implementaron diversos recursos didácticos, que incluyeron contenidos multimedia, actividades colaborativas, espacios de interacción asincrónica y sincrónica, así como ayudantías especializadas, con el objetivo de generar una experiencia educativa integral y efectiva.



Figura 2. Componentes de cada curso diferenciados en horas directas e indirectas  
Fuente: Elaboración de las autoras

Por otra parte, uno de los principales desafíos fue la incorporación de los docentes a esta nueva modalidad de enseñanza-aprendizaje. Aunque algunos de ellos contaban con experiencia previa en educación continua *online*, la gran mayoría no era consciente del alto nivel de trabajo que implica esta modalidad: desde la elaboración de guiones de contenidos (*scripts*), la estructuración de una secuencia instruccional coherente y equilibrada, hasta la participación en procesos iterativos de revisiones de los materiales audiovisuales, y la formulación de instrumentos de evaluación asincrónicos válidos y confiables. Así, fue fundamental el apoyo institucional, que permitió reducir la carga académica de los cerca de 50 profesores UC involucrados durante el periodo de desarrollo, asignar ayudantes de soporte y mantener un alto nivel de compromiso y entusiasmo con el proyecto.



## CRECIMIENTO E INTERNACIONALIZACIÓN

Según el Informe del estado de situación de los programas de Magíster Pontificia Universidad Católica de Chile 2015-2024 (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2025) al año 2024 el 51% de magísteres son de orientación profesional<sup>1</sup> en la UC, concentrando el 74% del total de estudiantes matriculados. El promedio de estudiantes por programa ha fluctuado entre 17 y 21, manteniéndose relativamente estable durante el periodo. Sin embargo, se observa una notable variabilidad en los matriculados de primer año. En 2024, el 77% de los programas registró menos de 30 estudiantes, mientras que solo un 7% superó los 100 matriculados.

A la luz de estas cifras, la incorporación de los magísteres *online* a la oferta de la UC en 2022 ha representado un cambio trascendental para la universidad, modificando los órdenes de magnitud de la matrícula y revertiendo una tendencia a la baja observada en la matrícula presencial entre 2021 y 2024. Para 2025 las proyecciones indican una recuperación positiva en los niveles de matrícula.

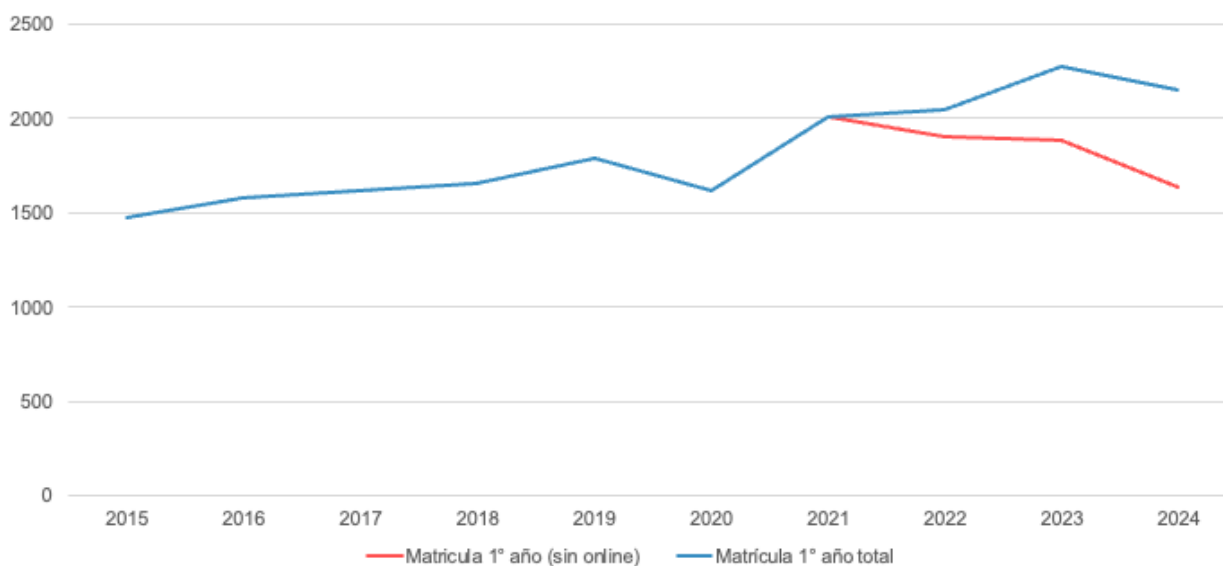


Figura 3. Matrícula de primer año en magíster UC total

Fuente: Elaboración de las autoras en base a Informe del estado de situación programas de Magíster UC 2015-2024 (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2025).

Independiente de los resultados en matrícula general, el proyecto tuvo como uno de sus objetivos centrales la democratización del acceso a programas de postgrado de excelencia, superando las barreras geográficas, laborales y económicas que tradicionalmente han limitado la participación en este nivel formativo. En particular, se buscó responder a la necesidad de ofrecer alternativas más flexibles, accesibles y pertinentes para profesionales que residen en regiones, que trabajan a tiempo completo o por turnos, o que viven en el extranjero, y que hasta ahora no habían podido acceder a la oferta presencial de postgrado de la UC.

<sup>1</sup> Los programas de orientación investigación y mixto corresponden al 37% y 12% de la oferta respectivamente. (UC, 2025)



Los programas fueron diseñados con una estructura asincrónica, impartida completamente en línea, lo que ha permitido a los estudiantes organizar su tiempo de estudio de acuerdo con sus propias realidades personales y laborales. Este enfoque ha sido particularmente relevante para quienes compatibilizan estudios con trabajo o responsabilidades familiares, y ha favorecido la participación de perfiles diversos. Según datos del Reporte de estadísticas académicas y demográficas de los matriculados en los Magísteres *Online* UC 2022-2025 (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2025) el 21% del estudiantado de estos postgrados reside fuera de la Región Metropolitana y el 41% corresponde a estudiantes extranjeros, lo que comparado con el 16% de matrícula extranjera del total de magíster UC (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2025), demuestra un claro cambio de tendencia. Además, el promedio de edad se sitúa en los 33 años, lo que refleja la orientación profesional de los programas y su adecuación a trayectorias laborales en pleno desarrollo.

Otro elemento clave ha sido la política de precios y la diversidad de puertas de admisión. En cuanto a los aranceles, la UC optó por un modelo diferenciado, con valores ubicados en el rango económico más accesible dentro de su oferta de postgrados, y competitivos respecto del mercado regional de programas *online*. Este diseño buscó mantener la diferenciación institucional asociada a su prestigio, pero integrando alianzas de beneficios y posibilidades de acceso a través de programas de educación continua.

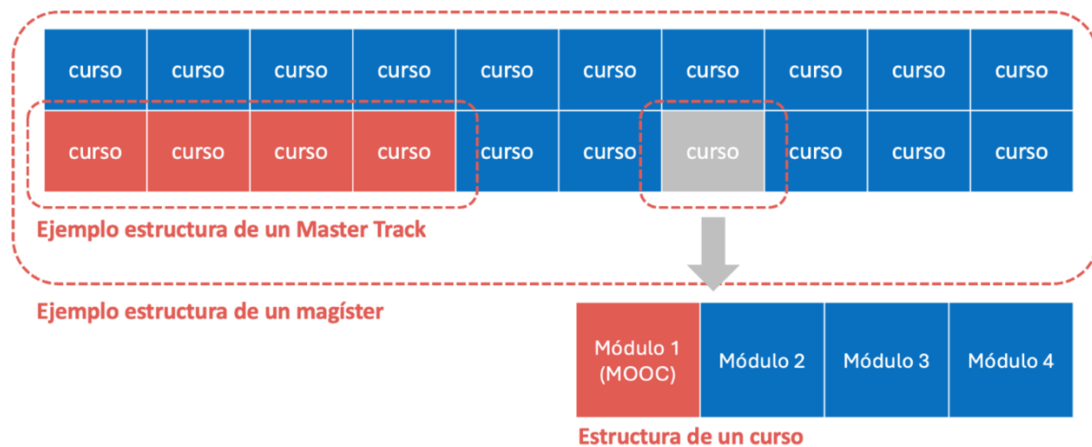


Figura 4. Esquema de la articulación entre MOOC, curso, *Master Track* y magíster  
Fuente: Experiencia en el diseño curricular y desarrollo instruccional para la modalidad *online* asincrónica en el marco de los programas MANE y MIFA (Feuerhake et al., 2025)

Así, en relación con las vías de admisión, se promovió un acceso articulado basado en el concepto de *stackability*<sup>2</sup>, que se refiere a la posibilidad de avanzar progresivamente desde programas de educación continua hacia estudios de postgrados. Los magísteres fueron diseñados con articulaciones curriculares que incluyen diplomados (*Master Tracks*) y MOOC<sup>3</sup>, los

<sup>2</sup> Término en idioma inglés que en español se traduce como "apilabilidad".

<sup>3</sup> Según sigla en inglés *Massive Open Online Course*, curso *online* abierto y masivo.



que permiten a los estudiantes conocer anticipadamente la experiencia académica antes de comprometerse con el programa completo o realizar solo una porción de su malla. Esta estrategia ha contribuido a diversificar los mecanismos de entrada y aumentar progresivamente la matrícula, sin comprometer la calidad académica del proyecto.

Todos estos factores han contribuido a ampliar significativamente la base de estudiantes de postgrado de la UC, facilitando trayectorias más flexibles y diversas, y reafirmando el compromiso institucional con la inclusión, la equidad y la internacionalización en el acceso a la formación avanzada.

## DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Con el objetivo de medir la satisfacción de los estudiantes, se utilizó el indicador *Net Promoter Score* (NPS), el cual evalúa la probabilidad de que los titulados recomienden el programa de magíster a un amigo o conocido. La evaluación se realizó a titulados de las cohortes agosto 2022 y marzo 2023, correspondientes a los cuatro magísteres impartidos, y los resultados mostraron una alta valoración de los estudiantes, con un NPS promedio de 55% y con algunos de los postgrados alcanzando índices de NPS sobre el 70%. Estos resultados agregados muestran un excelente nivel de satisfacción y recomendación por parte de los egresados<sup>4</sup>, confirmándose que hay más promotores que detractores, que estarían dispuestos a repetir o recomendar la experiencia.

Al analizar los motivos que explican una menor satisfacción por parte de algunos de los estudiantes a partir de los comentarios recogidos en la encuesta, se identifica que estos se concentraron en uno de los postgrados y en su primera ejecución, el cual tuvo algunos problemas como la falta de claridad en los procesos administrativos de respuesta a alumnos, explicación suficiente sobre los plazos de evaluación, escasa interacción con algunos docentes, y una débil vinculación con la experiencia universitaria institucional; temas que fueron subsanados en su continuidad. Asimismo, se señalaron observaciones críticas respecto a la profundidad y coherencia de ciertos recursos, lo que en algunos casos generó una percepción de desalineación con los estándares académicos esperados para un programa de postgrado de la UC. Si bien estas situaciones no reflejan la mayoría de las experiencias, evidencian oportunidades de mejora relevantes que han permitido ir perfeccionando los cursos para fortalecer la calidad y consistencia del programa. Todos estos aspectos formaron parte de un periodo de aprendizaje y mejora continua propios de la etapa inicial del proyecto y hoy se encuentran principalmente corregidos.

Por otra parte, las calificaciones de los estudiantes durante el curso de cada magíster evidencian un desempeño académico destacado y luego, en la defensa de su Actividad Final de Graduación, este resultado se hace legítimo. En conjunto, estas calificaciones, que pueden revisarse en la Tabla N.1 para dos de las cohortes ya finalizadas de los magísteres, refuerzan el logro de los objetivos de aprendizaje y por tanto la calidad de la formación entregada por los programas.

---

<sup>4</sup> El NPS, índice creado por la empresa Bain & Company, considera los siguientes rangos para su interpretación: una puntuación superior a 0 es buena; por encima de 20% es favorable, por encima de 50% es excelente y cualquier puntuación por encima de 80% se considera de categoría mundial. (Salesforce, 2025). En la industria de la educación, un puntaje por sobre el 70% pone a la institución en un nivel sobresaliente. (European Business & Digital School, 2024).



Tabla 1. Tabla con las calificaciones de los 4 magísteres analizados. ND: No disponible.

Cohorte	AGOSTO 2025			Cohorte	ABRIL 2025		
Magíster	PPA (90%)	Defensa (10%)	Titulación	Magíster	PPA (90%)	Defensa (10%)	Titulación
MCD	6,43	6,32	6,42	MCD	6,4	6,49	6,41
MANE	6,14	6,00	6,11	MANE	6,31	6,55	6,33
MSPG	6,24	6,56	6,27	MSPG	6,26	6,61	6,29
MIFA	ND	ND	ND	MIFA	6,34	6,15	6,32

Fuente: Elaboración de las autoras

En materia de retención de estudiantes, las tasas de renuncias, eliminaciones y abandono durante el período 2022-2025 se mantuvieron en torno al 5% del total de matriculados. Este nivel es considerablemente inferior a los rangos usuales en programas profesionales en modalidad *online* para adultos trabajadores en Latinoamérica, que fluctúan entre el 10% y 30%<sup>5</sup>. Asimismo, esta cifra se posiciona favorablemente frente a las tasas históricas registradas en programas presenciales de magíster en la UC, que oscilan entre el 16% y 17% para las cohortes comprendidas entre 2012 y 2021 (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2025). Cabe destacar que hay evidencia respaldada que muestra que las modalidades remotas tienden a presentar tasas de deserción significativamente más altas en comparación con sus modalidades presenciales<sup>6</sup>. En este contexto, la baja tasa de abandono observada en los magísteres *online* UC refuerza la percepción de alta satisfacción y compromiso entre sus estudiantes.

Adicionalmente, estudios como el de Quintero-Guasca et al. (2021) señalan que la permanencia estudiantil en programas *e-learning* está influida por múltiples factores individuales, socioeconómicos, académicos, tecnológicos e institucionales. En este contexto, destacan la importancia de implementar estrategias integrales que contemplen, tanto el apoyo al estudiante, como el fortalecimiento institucional, promoviendo un compromiso compartido y responsable entre ambas partes. Este enfoque colaborativo integral se refleja en la alta tasa de retención a primer año de 91%, la cual se sitúa en niveles superiores a los observados en los magísteres profesionales presenciales, donde la retención promedio fluctúa entre 83% y 84% (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2025).

Los indicadores de titulación al término del cuarto semestre, con una tasa de un 80% promedio en los magísteres *online*, también reflejan un desempeño académico destacado, superando el promedio histórico de titulación en los magísteres UC, que se sitúa en torno al 72% y suele alcanzarse en cinco semestres (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2025). Estos resultados, que evidencian una finalización oportuna, ponen de manifiesto una gestión académica eficiente y un alto nivel de dedicación y compromiso por parte de los estudiantes.

<sup>5</sup> Salas-Pilco, Sdenka Zobeida & Yang, Yuqin & Zhang, Víctor. (2022).

<sup>6</sup> Rahmani, Amir Mohammad & Groot, Wim & Rahmani, Hamed. (2024).



Los testimonios de estudiantes confirman la valoración positiva de esta modalidad, destacando especialmente la flexibilidad para organizar el estudio a su ritmo, la calidad del cuerpo docente y la riqueza de los recursos disponibles, aspectos que han contribuido al reconocimiento y consolidación de estos programas; y que pueden ejemplificarse en las siguientes citas, correspondientes a testimonios de estudiantes:

*“Destaco la relevancia y actualidad de los conocimientos impartidos, respaldados por la excelencia académica de los docentes, cuya experiencia y claridad pedagógica enriquecieron cada sesión. Las ayudantías y ejercicios prácticos facilitaron la aplicación de conceptos teóricos a problemas reales y simulados. La interacción online con estudiantes de diversos países fomentó un enriquecedor intercambio cultural y profesional, y el trabajo en equipo fortaleció mis habilidades colaborativas y amplió mi red de contactos”. (Testimonios: “Yo hice un magíster online UC”, 2024)*

*“Temía que el formato completamente online se sintiera vacío comparado con la presencialidad, pero no fue así. Las clases sincrónicas y las ayudantías enriquecieron mucho mi desarrollo técnico. Además, el acompañamiento constante en cada etapa del proceso fue algo único; incluso tuvimos sesiones con los directivos del programa. La calidad de los profesores es excepcional. Ahora entiendo por qué la UC es la universidad número uno en Latinoamérica”. (Magíster online UC: Testimonios de “estudia estés donde estés”, 2025)*

Lo mismo se observa con las encuestas de evaluación docente aplicadas a las diferentes cohortes, donde se aprecia una valoración positiva sostenida respecto de la calidad de la enseñanza. En promedio, los cursos de los cuatro programas *online* obtuvieron una evaluación de 3,4 sobre 4<sup>7</sup>, mientras que el ítem específico “calidad de la docencia” alcanzó un promedio y una mediana de 3,5. Estos resultados reflejan una alta valoración del cuerpo docente y de la experiencia formativa entregada. Si revisamos los indicadores de satisfacción global de los programas de magíster en general de UA, de todas las modalidades, en el informe “Estado de Situación Programas de Magíster UC 2015-2024 (Documento para la difusión)” (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2025), vemos que el promedio general es una nota 5,9 sobre 7,0<sup>8</sup>, mientras que la evaluación de la “calidad académica” se mantiene sobre 6,0. Estos indicadores reflejan el compromiso sostenido de la universidad con la excelencia en sus procesos formativos, y con el hecho de que las nuevas modalidades de enseñanza no impliquen una disminución de estos estándares. Específicamente, se identifican oportunidades de mejora en aspectos como la oferta de cursos optativos, que se ha mantenido estable en 5,0 sobre 7,0, y en el apoyo académico a la Actividad Final de Grado, con puntajes cercanos a 5,3 sobre 7,0; lo que orienta nuestros esfuerzos hacia una experiencia estudiantil cada vez más integral y satisfactoria.

Por último, se observa un proceso de mejora continua en el tiempo para este indicador. Entre los cursos consolidados de los años 2022 a 2025 el número de asignaturas con una calificación

<sup>7</sup> La encuesta de evaluación docente de los magísteres *online* se califica en escala de 1 a 4, con lo que una nota 3,4 en una escala de 1 a 7 sería el equivalente a un 6,0; o un 3,5 equivaldría a un 6,1.

<sup>8</sup> Este informe entrega los resultados para el análisis conglomerado de magíster UC en una escala de 1 a 7, con lo que una nota 5,9 equivaldría en la escala previa (de 1 a 4) a un 3,4.



superior a 3,5 ha aumentado de manera progresiva en todos los programas. Durante el periodo B1-2022 a B2-2023, 26 cursos obtuvieron notas sobre 3,5; en el siguiente periodo, de B3-2023 a B2-2024, esta cifra aumentó a 41 cursos; y finalmente, entre B3-2024 y B1-2025, se alcanzaron 77 cursos con calificaciones superiores a 3,5. En total, al año 2025, 144 cursos (equivalente al 57% del total) fueron evaluados de forma sobresaliente. La tasa de respuesta de estas encuestas se sitúa en torno al 46,13%, lo cual indica un desafío pendiente en términos de participación estudiantil, pero a la vez refleja una base representativa con la que es posible trabajar (253 respuestas)<sup>9</sup>. La Tabla N°2 resume a continuación los principales indicadores de las encuestas evaluación docente obtenidos en los cursos impartidos por los cuatro programas.

Tabla 2. Indicadores generales de evaluación docente en programas de magíster online UC (2022–2025)

Indicador (Escala 1 a 4) para los 4 magísteres estudiados	Valor consolidado
Promedio general de evaluación docente	3,5
Mediana	3,5
Desviación estándar	0,33
Nota más alta registrada	3,9
Nota más baja registrada	2,0
Tasa promedio de respuestas	46,13%
Total de encuestas consideradas	253
Promedio de calidad docente (ítem específico)	3,5
Porcentaje de cursos con nota superior a 3,5	57%
Total de cursos con nota superior a 3,5	144
Evolución de cursos con nota >3,5 Consolidado 2022 –2023 / 2024-2024 /2025-2025 (Del total de 144 cursos)	26/41/77

Fuente: Elaboración de las autoras

En términos generales, los niveles de satisfacción y desempeño de los estudiantes durante estos años reflejan un planteamiento sólido del proyecto en términos académicos, que ha logrado cumplir con los tiempos y resultados de aprendizaje establecidos como objetivos.

## GESTIÓN INTERDISCIPLINARIA E INTERSECTORIAL

El carácter interdisciplinario e intersectorial del proyecto fue clave para su implementación exitosa. Desde una perspectiva académica, participaron distintas escuelas y disciplinas

<sup>9</sup> La tasa promedio de respuesta para encuestas en línea es del 44,1%. (Lergetporer et al., 2020).



profesionales; y desde lo institucional, se articularon diversos estamentos y unidades centrales de la UC. Este enfoque permitió integrar el trabajo conjunto de docentes, diseñadores instruccionales, analistas curriculares y profesionales de educación continua, junto con equipos de gestión universitaria y académicos, alineados en torno a objetivos comunes.

En coherencia con esta lógica colaborativa, el modelo de gestión fue diseñado para integrar de manera sólida distintas áreas del conocimiento y ámbitos institucionales, con foco en la calidad académica, la experiencia estudiantil y la sostenibilidad del proyecto. Para facilitar esta coordinación entre plataformas, sistemas de información y múltiples actores institucionales, en 2023 se creó la Subdirección de Magísteres *Online*, dependiente de la Dirección de Educación Continua UC. Esta unidad cumple un rol articulador que asegura una administración eficiente, estandarizada y alineada con los objetivos estratégicos de la UC.

Además de su función de articulación, esta subdirección lidera el crecimiento y eficiencia de la operación académica centralizada y los objetivos del área. Su labor implica relacionarse permanentemente con las Unidades Académicas, el equipo de Coursera, los equipos tecnológicos y diversas áreas de apoyo institucional centrales. Entre sus principales responsabilidades se incluyen la gestión de la experiencia estudiantil y el ciclo completo del estudiante (que abarca más de 1.800 alumnos-curso), la organización de procesos docentes, la programación anual de más de 150 cursos, la administración del ERP<sup>10</sup> académico y del LMS<sup>11</sup>, el apoyo en proyectos de integración de datos, soporte a la producción de contenidos, cumplimiento de los procesos de registro académico institucional y el control presupuestario, entre otros.

Las tecnologías que debieron integrarse y establecer mecanismos de traspaso de información incluyeron Salesforce, usado como sistema CRM<sup>12</sup> para la gestión de matrículas; un ERP académico interno, que hasta entonces la UC utilizaba exclusivamente en educación continua, y que fue adaptado para responder a la flexibilidad operativa que requería este proyecto; el sistema Banner, encargado del registro de notas, antecedentes académicos y credenciales institucionales de los estudiantes; y la plataforma Coursera, donde se visualiza y monitorea el avance y desempeño de los estudiantes en los distintos cursos y cohortes de los magísteres.

## CONCLUSIONES

El desarrollo de los magísteres *online* en la Universidad Católica de Chile ha sido el resultado de una articulación estratégica y de una colaboración transversal al interior de la universidad, que integró diversas áreas y procesos institucionales para dar forma e implementar una oferta de postgrado concebida desde su origen para la modalidad remota. Este modelo de desarrollo no solo garantizó altos estándares de calidad académica y de gestión, sino que también se tradujo en decisiones fundamentales, orientadas a situar al estudiante en el centro de la experiencia formativa, ofreciendo una modalidad compatible con sus horarios, desafíos profesionales y necesidades personales. Hoy, estos programas demuestran un importante paso en términos de

<sup>10</sup> ERP: *Enterprise Resource Planning*, por sus siglas en inglés, o "Planificación de Recursos Empresariales" en español.

<sup>11</sup> LMS: *Learning Management System*, por sus siglas en inglés, o "Sistema de Gestión del Aprendizaje" en español.

<sup>12</sup> CRM: *Customer Relationship Management*, por sus siglas en inglés, o "Gestión de Relaciones con Clientes" en español.



## XXXVII CONGRESO CHILENO DE EDUCACIÓN EN INGENIERÍA 2025

PROYECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LA FORMACIÓN EN INGENIERÍA:  
LA EDUCACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL, HÍBRIDA Y VIRTUAL

Concepción, 8 al 10 de octubre 2025

innovación académica y respaldan el hecho de que es posible ofrecer formación de postgrado de excelencia en modalidad *online*, con pertinencia, flexibilidad y compromiso.

Este estudio de caso sobre el valor de la propuesta de magíster *online* UC constituye una experiencia significativa de innovación metodológica en la enseñanza de disciplinas científicas y tecnológicas desde una modalidad digital. Su desarrollo ha tomado forma en el ámbito de la salud, a través del Magíster en Salud Pública Global (MSPG), y de manera especialmente intensa en el campo de la ingeniería, con los magísteres en Analítica para los Negocios (MANE), Inversiones y Finanzas Aplicadas (MIFA), y Ciencia de Datos (MCD). La experiencia ha permitido proponer y validar nuevas formas de enseñar ingeniería a nivel de postgrado, integrando aprendizajes clave: desde la descomposición de procesos de enseñanza complejos en secuencias instruccionales accesibles, hasta el uso de herramientas computacionales aplicadas en entornos asincrónicos. Asimismo, ha posibilitado la integración de prácticas transversales altamente valoradas en el entorno laboral de hoy, como el trabajo remoto, en equipo, interdisciplinario e internacional.

Si bien los sistemas de información y procesos han sido fundamentales, uno de los principales valores del modelo desarrollado ha sido la capacidad de reunir a equipos de diversas áreas en torno a una visión compartida. El proyecto no solo ha requerido experiencia y conocimiento, sino también disposición a escuchar, adaptarse y a construir colectivamente una propuesta educativa nueva y desafiante. En un contexto donde muchas veces se teme que la tecnología reemplace a las personas, esta experiencia ha demostrado que el éxito depende, precisamente, de lo contrario: de la sensibilidad humana, de la empatía para comprender qué buscan quienes estudian *online*, del compromiso por acompañar incluso sin presencia física, y de la creatividad colectiva para diseñar soluciones donde antes no existían. Luego de esta experiencia, tenemos la convicción de que la educación *online*, cuando se construye desde la colaboración y la confianza entre personas, no deshumaniza: transforma.

### AGRADECIMIENTOS

Este proyecto no habría sido posible sin el trabajo comprometido y generoso de múltiples personas y equipos que, desde distintos ámbitos, aportaron con su experiencia, visión y disposición a colaborar. Agradecemos a la Vicerrectoría Académica y su Dirección Académica de Docencia; a la Prorectoría de Gestión Institucional; a la Dirección de Educación Continua, especialmente a la dirección y a sus equipos de la Subdirección de Magísteres *Online* y de la Dirección de Desarrollo *e-Learning*; a las Unidades Académicas participantes, especialmente desde los equipos de cada magíster, con sus asistentes, coordinadoras, subdirectores y directores; y por supuesto a los y las estudiantes, quienes, con su participación activa, sus comentarios y su confianza nos han permitido aprender, mejorar y seguir construyendo una oferta académica de calidad para los desafíos del presente.

### REFERENCIAS

European Business & Digital School. (2024). ¿Qué es el NPS y por qué es tan importante para las instituciones educativas? LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-el-nps-y-por-tan-importante-para-las-instituciones-uwjcf/>



**XXXVII CONGRESO CHILENO DE EDUCACIÓN EN INGENIERÍA 2025**  
PROYECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LA FORMACIÓN EN INGENIERÍA:  
LA EDUCACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL, HÍBRIDA Y VIRTUAL  
Concepción, 8 al 10 de octubre 2025

Feuerhake, S., Lagunas, C., Fernández, M., & Pizarro, A. (2025). Experiencia en el diseño curricular y desarrollo instruccional para la modalidad online asincrónica en el marco de los programas de Magíster Profesional MANE y MIFA [Documento interno]. Escuela de Ingeniería UC, Escuela de Administración UC.

Lergetporer, P., Werner, K., & Woessmann, L. (2020). Educational inequality and public policy preferences: Evidence from representative survey experiments. *Journal of Public Economics*, 188, 104214. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2020.104214>

Pontificia Universidad Católica de Chile. (2024). Testimonios: “Yo hice un magíster online UC”. UC Online. <https://uconline.uc.cl/actividades/noticias/testimonios-yo-hice-un-magister-online-uc/>

Pontificia Universidad Católica de Chile. (2025a). Informe estado de situación programas de Magíster UC 2015-2024 [Documento interno]. Vicerrectoría Académica, Dirección Académica de Docencia.

Pontificia Universidad Católica de Chile. (2025b). Magíster online UC: Testimonios de “estudia estés donde estés”. UC Online. <https://uconline.uc.cl/actividades/noticias/magister-online-uc-testimonios/>

Pontificia Universidad Católica de Chile. (2025c). Rector de la UC encabeza graduación de los magísteres online UC. UC Online. <https://uconline.uc.cl/actividades/noticias/rector-uc-encabeza-graduacion-magister-online/>

Pontificia Universidad Católica de Chile. (2025d). Reporte de estadísticas académicas y demográficas de los matriculados en los Magísteres Online UC 2022-2025 [Documento interno]. Subdirección de Programas Online UC, Dirección de Educación Continua.

Quintero-Guasca, R. E., Avellaneda-Nieves, M., Cristancho-García, M., & Sánchez-Medina, I. I. (2021). Permanencia estudiantil en programas de posgrado e-learning: un caso de estudio. *Formación Universitaria*, 14(3), 17–24. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000300017>

Rahmani, A. M., Groot, W., & Rahmani, H. (2024). Dropout in online higher education: A systematic literature review. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 21, 10. <https://doi.org/10.1186/s41239-024-00450-9>

Salas-Pilco, S. Z., Yang, Y., & Zhang, V. (2022). Student engagement in online learning in Latin American higher education during the COVID-19 pandemic: A systematic review. *British Journal of Educational Technology*, 53(6), 1417–1438. <https://doi.org/10.1111/bjet.13190>

Salesforce. (2025, 24 de julio). ¿Qué es el Net Promoter Score (NPS)? Una guía completa. <https://www.salesforce.com/es/service/customer-service-incident-management/net-promoter-score/>