

**PERCEPCIÓN DEL GRADO DE  
SATISFACCIÓN CON LAS CLASES  
ONLINE DEL AÑO 2020 DE LOS  
ESTUDIANTES DE CONTADOR  
PÚBLICO Y AUDITOR DE LA  
GENERACIÓN 2016 DE LA  
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE  
CHILE<sup>1</sup>**

*Perception of the degree of satisfaction with  
online classes in 2020 of the students of Public  
Accountant and Auditor of the generation 2016  
at the University of Santiago de Chile*

*Jaime Caiceo Escudero  
Francisca Fernández Cerda  
Nicolás Vera Henríquez*

**RESUMEN:** *Durante el año 2020, una de las principales consecuencias de la pandemia por COVID-19, en el área educacional, ha sido la implementación de emergencia de clases en línea, para todos los niveles de estudio. Las universidades no han*

---

<sup>1</sup> El presente artículo es fruto de una investigación realizada durante el año 2021 en la Carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad de Santiago de Chile.

*sido la excepción en la modificación repentina de la modalidad de enseñanza, y debido a ello, la presente investigación busca analizar el grado de satisfacción frente a las clases recibidas en línea, durante el año 2020, de los estudiantes de la Universidad de Santiago de Chile -USACH- en el marco de la pandemia. Para ello, se recoge la percepción de una muestra de estudiantes de la carrera de Contador Público y Auditor de la Facultad de Administración y Economía, con relación a su experiencia con las clases no presenciales recibidas en su quinto y último año de la carrera. Los resultados muestran que el grado de satisfacción interiorizado en los estudiantes se vio influenciado no solo por la calidad de las clases recibidas, sino que también, se hayan reconocido las necesidades tecnológicas que tenían y se implementaran las ayudas necesarias para satisfacerlas y el apoyo psicológico a los estudiantes que lo requirieran.*

**Palabras clave:** Covid-19, Clases en línea, Satisfacción, Estudiante Universitario, Universidad de Santiago de Chile.

**ABSTRACT:** *In 2020, one of the main consequences of the COVID-19 pandemic, in the educational area, has been the emergency implementation of online classes, for all levels of study. Universities have not been the exception in the sudden modification of the teaching practice, and because of this, this research seeks to analyze the degree of satisfaction with the classes received online, in 2020, by the students of the University of Santiago de Chile -USACH- in the framework of the pandemic. To do this, the perception of a sample of students of the career of Public Accountant and Auditor of the Faculty of Administration and Economics is collected, in relation to their experience with the non-face-to-face classes received in their fifth and last year of the career. The results show that the degree of satisfaction internalized in the students was influenced not only by the quality of the classes received, but also by the technological needs they had and the necessary aids that were implemented to satisfy them and the psychological support to the students who required it.*

**Keywords:** Covid-19, Online classes, Satisfaction, University Student, University of Santiago de Chile.

## 1. INTRODUCCIÓN

La situación que ha tenido que afrontar el país, las comunidades, universidades y establecimientos educativos en general frente a la pandemia ha influido y conmocionado la vida de los individuos, por lo que se han tenido que tomar diferentes decisiones respecto a cómo lograr equilibrar la vida normal sin contacto social, y es ahí donde los centros educativos, en especial las universidades han implemen-

tado las clases online como medida de reemplazo a las clases presenciales, con la intención de afectar lo menos posible la continuidad de los estudios de los estudiantes mientras dure la pandemia.

Es por ello, que la Universidad de Santiago de Chile<sup>2</sup> -USACH- recurrió a diferentes formas de apoyo para la comunidad estudiantil a medida que se conocían las distintas situaciones del alumnado, que se vieron afectados de múltiples formas al tener que retomar las clases desde el hogar de forma virtual en los dos semestres académicos del año 2020 y 2021.

Esta situación nunca vivida en la USACH conlleva a desarrollar la presente investigación que tiene como propósito analizar la percepción del grado de satisfacción con las clases online del año 2020 de los estudiantes de contador público y auditor de la generación 2016 de la USACH -que en el 2020 cursaban su quinto y último año de su carrera-, basado en las variables de satisfacción a las diferentes situaciones propias de una actividad docente en situación especial.

El trabajo presenta los resultados de una encuesta realizada a alumnos de la promoción 2016-2020, en la cual se tratan aspectos académicos, laborales, personales, psicológicos, y se considera la opinión respecto a diferentes aspectos del desarrollo de las clases en línea y la administración de la universidad sobre la situación de los estudiantes para concretar este método de estudio, no propio para una enseñanza presencial.

## 2. METODOLOGÍA

A partir del cambio en la modalidad educativa de forma presencial a virtual la Universidad de Santiago de Chile recurrió a diferentes formas de apoyo para la comunidad estudiantil a medida que se conocían las distintas situaciones del alumnado, que se vieron afecta-

---

2 Acreditada por 7 años, el máximo, por la Comisión Nacional de Acreditación -CNA- del estado de Chile. Su misión, su visión y demás antecedentes en Universidad de Santiago de Chile, 2021.

dos de múltiples formas al tener que retomar las clases desde el hogar. Esta situación nunca vivida en la USACH llevó a plantearse preguntas como si los estudiantes ¿contaban con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus clases online?, ¿cómo afectaron las medidas implementadas por la universidad en la satisfacción de los estudiantes con las clases online? Los cuestionamientos anteriores condujeron al siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Contador Auditor de la generación 2016 de la USACH con las clases online impartidas durante el año 2020?

Para responder a la pregunta anterior, la presente investigación se circunscribe a un paradigma cuantitativo, pues se recurrirá a una encuesta que luego deberá ser procesada estadísticamente (Caiceo & Mardones, 1998). En ella están presentes dos tipos de pesquisa: la descriptiva y la explicativa, puesto que el propósito de esta es, en primer lugar, describir la situación actual de los estudiantes de la carrera de Contador Público y Auditor de la USACH que se encontraban en clases con modalidad online y en cómo estos las han percibido, desde una percepción de satisfacción con estas; en segundo lugar, es explicativa, debido a que en este tipo de investigación explica el porqué de las cosas mediante una relación causa-efecto y, en este caso, se busca evidenciar que fue lo que llevó o motivó a los estudiantes para tomar la decisión de valorar como fueron las clases virtuales que les fueron impartidas (Hurtado, 2010).

Los conceptos necesarios para establecer y formular las variables de la presente investigación fueron (i) la carrera de Contador Público y Auditor, que corresponde a una de las carreras más destacadas de la USACH<sup>3</sup>, impartida, tanto en régimen diurno como vespertino y se ha caracterizado por ser de modalidad presencial desde su creación; y (ii) la satisfacción que alude al cumplimiento del deseo, necesidades y expectativas sobre algo, sea esto mediante algo físico como un producto, intangible como un servicio o bien algo psicológico, como el bienestar o placer, donde los indicadores a utilizar son:

---

3 Es considerada una de las mejores dentro de las universidades chilenas.

(i) Percepción positiva, negativa o indiferente respecto a las medidas adoptadas por la universidad respecto a las clases durante la pandemia. (ii) Nivel de satisfacción que tienen los estudiantes frente a la modalidad adoptada para realizar las clases durante el año 2020. (iii) Porcentaje correspondiente a cada respuesta emitida por los estudiantes para justificar el porqué de su satisfacción con las clases online.

Se utilizó la encuesta<sup>4</sup> como técnica investigativa, dirigida a los estudiantes, de la generación ingresada en el 2016 y que cursan su quinto y último año, matriculados en el año 2020 en la carrera de Contador Público y Auditor de la USACH; el total fue de 167 estudiantes, compuesto por 146 de régimen diurno y 21 de régimen vespertino; por lo tanto, el N de la población a estudiar corresponde a 167 personas y el n de la muestra utilizada es de 51, correspondiente al 30% del total. Se consideraron estos estudiantes debido a que habían cursado sus primeros 4 años de carrera en forma presencial y cursaron su último año en forma online y, a su vez, con la probabilidad de que se encontraban realizando su práctica profesional o ya se encontraban en el mundo laboral, por lo tanto, se vieron afectados en múltiples aspectos por la pandemia y el cambio en la modalidad educativa.

Con este artículo se espera dar respuesta al problema planteado y evidenciar qué tan satisfechos y en qué medida se cumplieron las expectativas de los estudiantes de la carrera de contador público y auditor de la generación 2016, si se cumplieron las condiciones entregadas por la universidad y qué errores, enseñanzas y experiencias dejaron en ellos el haber realizado un año de clases virtuales, tomando en cuenta el delicado momento por el que ha pasado el estudiantado en su vida universitaria frente a una pandemia que afecta la vida privada, familiar, académica y profesional.

---

4 Un ejemplar de la misma se ubica en Anexo N° 1.

### 3. ANTECEDENTES DEL CASO EN ESTUDIO

Es importante señalar que el método de enseñanza que ha impartido la universidad desde que se fundó es de forma presencial, la cual requiere que el estudiante asista a una sala de clases, donde el aprendizaje es impartido por un profesor, el cual le entregará, comentará y explicará sus conocimientos sobre un tema en particular, que si bien comparte lo esencial con la enseñanza online o virtual se diferencia que en esta no existe la presencia de ambos en el mismo lugar o espacio físico; más aún, la modalidad virtual presenta más complicaciones, requiere que el estudiante disponga de algún dispositivo electrónico, ya sea computador de escritorio, notebook, smartphone o Tablet para poder conectarse a la clase o reunión con el profesor mediante una conexión a internet, resultando que no se genere la misma interacción entre ambos al estar frente a frente, pues en esta modalidad se le habla a una pantalla; además, existen mayores problemas para la clase, tales como una caída o inestabilidad en la conexión de internet, no contar los aparatos necesarios como micrófono y audífonos para conversar o una cámara para poder verse, no contar con un espacio adecuado viéndose perjudicado por ruidos molestos o posibles cortes de energía, afectando así la calidad de la clase.

Para el desarrollo de la investigación es necesario entender qué es la percepción; el origen griego del término indica que es “*el de ‘recogida’ como acción y efecto de recoger algo*” (Ferrater Mora, 2017, p. 664). Sin embargo, Abbagnano, precisa que este concepto tiene diversas acepciones, entre las que se destacan dos en función de este artículo: (i) “*La percepción es el acto mediante el cual la conciencia ‘aprehende’ o ‘coloca’ un objeto y este acto utiliza un determinado número de datos elementales, o sea de sensaciones*” (Abbagnano, 1966, p. 904) (ii) “*La percepción no es más que la interpretación de los estímulos, esto es el reencuentro o la construcción de sus significados*” (Idem).

A su vez, desde la perspectiva psicológica, se pueden agregar las dos visiones siguientes:

*El concepto de percepción encontró en la teoría de la Gestalt uno de los más importantes esfuerzos de explicación (...) propuso estructurar un nuevo modelo de abordaje conceptual asumiendo la percepción como un proceso de formación de representaciones mentales. Planteó igualmente que es función de la percepción realizar abstracciones a través de las cualidades que definen lo esencial de la realidad externa. El principal producto de su trabajo experimental son las leyes de la percepción, las cuales se encargan de describir los criterios con base en los cuales el aparato perceptual selecciona información relevante, la agrupa dentro de la mayor armonía posible (pregnancia) y genera representaciones mentales (Oviedo, 2004, s/p).*

*La percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto pasivo, sino que, por el contrario, están de por medio una serie de procesos en constante interacción y donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de percepciones particulares a cada grupo social (Vargas, 1994, p. 48).*

Por su parte, la satisfacción se explica como “(...) cumplimiento del deseo o del gusto” (RAE, 2001, p. 2031), que otro autor, profundiza como “la acción de satisfacer. Gusto, placer. Realización del deseo o gusto. Razón o acción con que se responde enteramente a una queja” (Encarta 97, citado por Zas, 2002, s/p). Mientras que otros autores definen “Satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio” (Garza et al., 2008, p. 24). Por otro lado, “la satisfacción está relacionada con lo psicológico, que implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio” (Morillo & Morillo, 2016, p. 114). También, se concibe que

*En la perspectiva asociada con la sensación de contento, la satisfacción corresponde a una visión utilitarista del comportamiento, la cual asume que la reacción del sujeto es el resultado del procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado producto (Velandia et al., 2007, s/p).*

A su vez, los mismos autores anteriores señalan que la satisfacción precede a la calidad que, en un contexto de formación universitaria, es muy relevante, especialmente en las últimas décadas en Chile, en que se insiste en que es necesario mejorar la calidad de los procesos educativos. En el fondo, si existe satisfacción es porque hay cierto grado de calidad, puesto que un sistema de educación bueno y equitativo, a nivel macro, y una atención pedagógica buena y suficiente, a nivel micro, son tales, si responden a estándares de calidad establecidos, a la manera de requerimientos por parte de la sociedad y de los individuos, en el marco de sus perspectivas, valores y principios, lo cual se refleja en la misión y visión de la universidad y en el perfil de salida de una carrera de educación superior.

En el contexto de alarma mundial, producto de la pandemia del COVID-19, el Ministerio de Educación -MINEDUC- emitió el 13 de marzo de 2020 el Protocolo N° 2 Coronavirus COVID-19 para instituciones de educación superior, el cual indicaba que era necesario tomar medidas sanitarias para evitar los contagios por el virus circulando; al mismo tiempo, días después, el 20 de marzo, envió un comunicado para asegurar la continuidad del proceso formativo de sus estudiantes, tales como el uso de plataformas virtuales; en él se señala:

*La Subsecretaría de Educación Superior ha acordado una alianza con diversas casas de estudio, con trayectoria y experiencia en el desarrollo de modalidades alternativas de enseñanza, para que puedan compartir sus buenas prácticas y entregar capacitación a los docentes de aquellos planteles que requieran apoyo en el marco de la emergencia. Este acuerdo permitirá fortalecer al sistema en su conjunto, potenciando el trabajo colaborativo.*

*En esta sección ponemos a disposición de quienes requieran materiales, recursos y tutoriales cedidos gratuitamente por estas instituciones, que permitan apoyar el desarrollo de la formación a distancia de todo el sistema de Educación Superior en el marco de la emergencia por el COVID-19 (MINEDUC, 2020: s/p).*



En este sentido, la USACH adoptó como primera medida en marzo postergar el inicio de clases del primer semestre lectivo 2020 para el mes de abril, luego del protocolo emitido por el Ministerio de Educación, ante el anuncio oficial del Presidente de la República el 15 de marzo, el cual establecía la suspensión de clases en jardines infantiles, colegios municipales, particulares subvencionados y particulares pagados por dos semanas, situación que con los hechos se mantuvo hasta julio del 2021. En la Rectoría de la USACH se llevó a efecto una reunión con la Federación de Estudiantes -FEUSACH- en la cual se discutieron diferentes temas sobre la situación existente. Producto de ella, se informó que el semestre se impartiría de forma online donde se estableció un programa a seguir para los profesores sobre cómo realizar las clases mediante las plataformas internas de la universidad, como intranet, LOA y MOODLE e implementó cuentas en la plataforma de videoconferencias de ZOOM para estudiantes y profesores de planta; a su vez, se comunicó que habría apoyo a los estudiantes que no tuvieran los medios necesarios para dichas clases, como la entrega de notebooks y becas de conectividad, además de medidas económicas sobre matrículas, aranceles, entre otras (Universidad de Santiago de Chile, 2021). Todo esto, informado a través del correo institucional en comunicados desde rectoría hacia la comunidad estudiantil. Textualmente se indica:

*En concordancia con los protocolos emanados del Ministerio de Salud y de Educación, y en la búsqueda del cuidado de nuestra comunidad y del aseguramiento de los procesos críticos institucionales, el Rector de la Usach informó que se postergó el inicio de clases del primer semestre lectivo 2020 para el 6 de abril en estudiantes nuevos/as, y para el 13 de abril en el caso de los estudiantes antiguos/as (Universidad de Santiago de Chile, 2021. s/p).*

Cabe destacar que en el mes de junio se realizó un llamado a paro virtual desde el estudiantado, el cual se vota de forma online y se aprueba, teniendo una duración desde el día 10 de junio hasta el día 27 de julio (carrera de CPA), en donde rectoría debió negociar con los representantes estudiantiles sobre obtener nuevos protocolos y

becas, tanto virtuales como económicas y sanitarias para el alumnado, debido a las deficiencias que los estudiantes de toda la universidad reconocían en el desarrollo del primer semestre online en sus diferentes carreras.

Para tener una idea más específica de cómo ven los estudiantes las clases virtuales se pueden observar los resultados de la encuesta 'Educación en tiempos de COVID' realizada por el Centro Tecnológico U-campus de la Universidad de Chile y Fundación para la Confianza, publicada el 15 de junio de 2020 en el cual participaron 2.650 estudiantes de más de 100 carreras en 15 regiones del país (Pulso Estudiantil, 2020). Esta encuesta arroja que el 80% de los estudiantes de educación superior nunca había tomado un curso virtual antes de esta pandemia, el 60% dijo estar insatisfecho con las medidas tomadas por sus instituciones educacionales frente a la crisis sanitaria, un 47% declaró que su casa de estudios se ha preocupado por asegurar que los alumnos tengan los recursos mínimos para conectarse y, es importante señalar, que el 81% de los estudiantes de educación superior chilenos considera que están recibiendo una educación de peor calidad (Pulso Estudiantil, 2020). A su vez, respecto a los hábitos de estudio

*(...) también reflejaron un cambio y varían los porcentajes según ciertos criterios. Por ejemplo, en las Universidades Estatales el porcentaje de aumento en las actividades individuales como tareas y trabajos es mayor que en Universidades Privadas e IP<sup>5</sup> y CFT<sup>6</sup>. Las actividades grupales como estudiar en grupos tiene un mayor descenso en regiones y la asistencia a clases ha sido más baja en el género masculino. Además se refleja que las mayores dificultades para su aprendizaje no son técnicas, ya que el 74 por ciento declara una mayor dificultad para mantener el ritmo de estudio y un 66 por ciento tiene problemas con administrar el tiempo de forma personal (Pulso Estudiantil, 2020, s/p).*

---

5 Institutos Profesionales creados por el DFL N° 5 de 1981. Entregan carreras profesionales de 4 años de duración.

6 Centro de Formación Técnica creados por el DFL N° 24 de 1981. Entregan carreras profesionales de 2 o 3 años de duración.

Respecto al bienestar estudiantil, se concluye que *“El 83% de los estudiantes declara que su bienestar ha sido impactado negativamente por COVID-19; en este mismo punto, la mayor preocupación es, para un 67%, contagiarse del virus; asimismo, existe mayor preocupación por reprobado y atrasarse (58%) que por ser una fuente de contagio (54%)”* (Pulso Estudiantil, 2020, s/p.).

Por otra parte, al consultar el estado de ánimo de los participantes,

*(...) las respuestas negativas que destacan se pueden categorizar en: “individualismo”, “desigualdad”, “enojo por no priorizar salud mental” y “temor”. En contraposición las respuestas positivas se relacionan con “valorar la familia y relaciones”, “oportunidad para volvernos más humanos” y “resiliencia”. Sin embargo, pese a que el ánimo prevalente es negativo, un 37% de los estudiantes ven posibilidades para ellos a partir de la crisis* (Pulso Estudiantil, 2020, s/p.).

Se han colocado los resultados de esta investigación porque contrastan con los resultados obtenidos en la Carrera de Contador Público y Auditor de la USACH, a la luz de los resultados del estudio realizado y que se exponen en el punto siguiente.

#### **4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR SOBRE LAS CLASES ONLINE RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2020**

Los resultados de la encuesta aplicada a la muestra indicada precedentemente, se dividen en cinco partes resumidas a continuación:

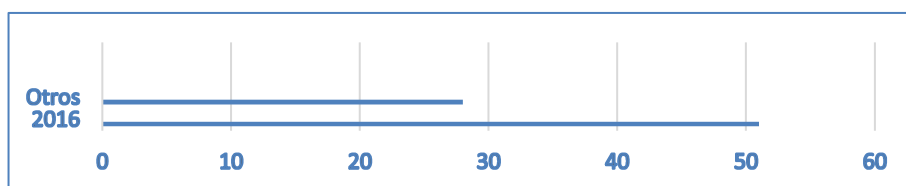
- a) Características generales de la muestra.
- b) Contexto laboral y académico del año 2020 de la muestra.
- c) Situación sobre la pandemia y psicológica de la muestra.

- d) Situación de la muestra frente a las clases online.
- e) Percepción del grado de satisfacción del estudiante sobre la administración de la universidad y las clases online recibidas.

### a) Características generales de la muestra

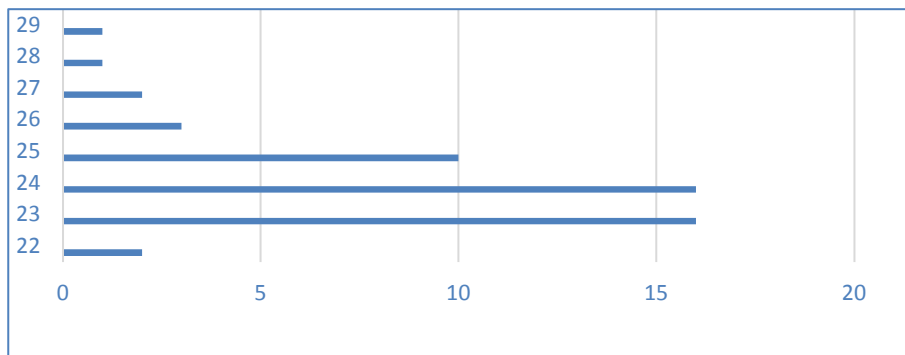
En el gráfico N° 1 se indica la cantidad de estudiantes que estuvieron dispuestos a participar en la investigación y que en el año 2020 se encontraban cursando el último año de su carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad de Santiago de Chile; de ellos, solo 51 corresponden a la generación 2016 y serán la base o muestra de la investigación; el resto ingresó con anterioridad a esa fecha y no se consideró para las fases siguientes. Por lo tanto, la muestra (n) corresponde a 51 alumnos de la generación 2016 de la carrera de CPA que respondieron esta encuesta.

Gráfico 1: *Año de Ingreso de estudiantes*



En el gráfico N° 2 se señala la edad de los estudiantes, los cuales, como puede apreciarse, en su gran mayoría oscilan entre 23 y 25 años.

Gráfico 2: *Edad de los estudiantes*



### **b) Contexto académico y laboral de la muestra durante el año 2020**

En relación a la carga académica de los estudiantes de la muestra, se concluye que hubo una leve diferencia en la carga académica realizada durante los dos semestres del año 2020. En efecto, en el gráfico N° 3 se constata que durante el primer semestre 40 alumnos realizaron entre 4 y 6 ramos; 8, entre 7 o más asignaturas y solo 3 entre 0 y 3. En cambio, como puede apreciarse en el gráfico N° 4, sube a 41 alumnos que tomaron entre 4 y 6 ramos, aumentó a 6, quienes realizaron entre 0 y 3 asignaturas y disminuyó a 4 los que siguieron 7 o más ramos. El cansancio o el stress de algunos produjo estas últimas variaciones, no tan significativas.

Gráfico 3: *Ramos cursados durante el I Semestre 2020*

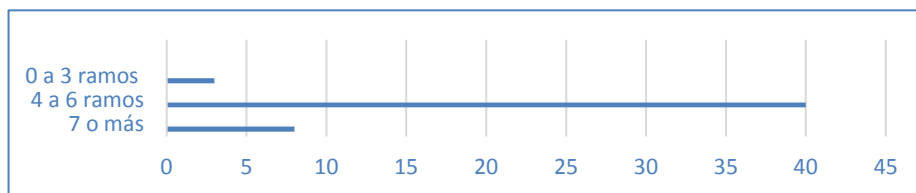
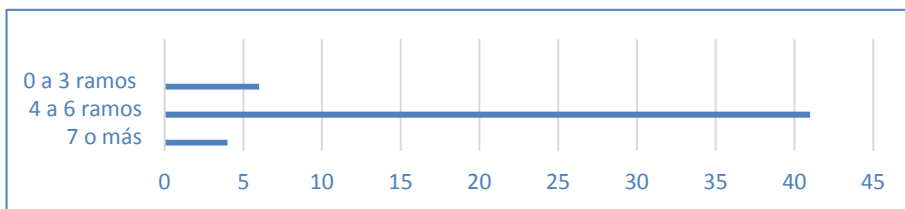
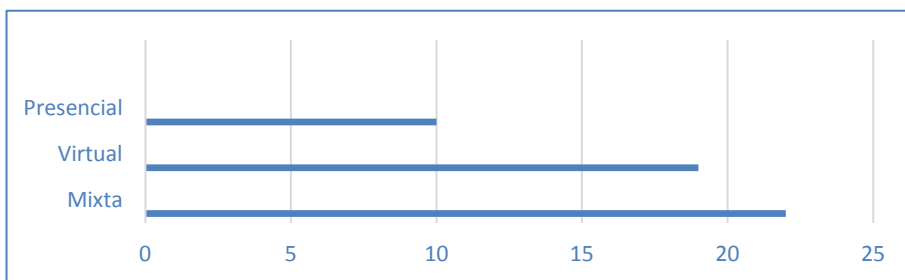


Gráfico 4: *Ramos cursados durante el II Semestre 2020*



Por otra parte, se quiso saber también la situación laboral de los estudiantes y se consultó si el mismo lo realizaron en forma presencial, virtual o mixta. Al respecto en el gráfico N° 5 se muestra que 10 alumnos respondieron estar trabajando 100% presencialmente, 18 en forma virtual y 22 de manera mixta.

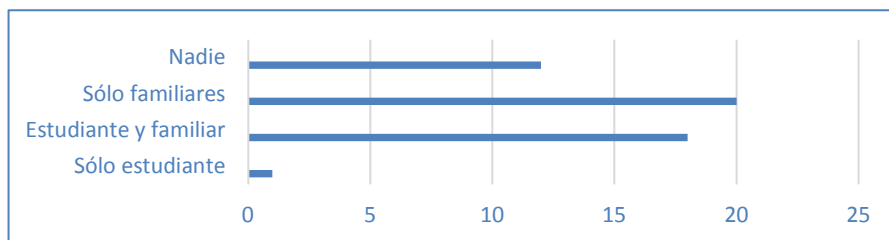
Gráfico 5: *Estudiantes que trabajan en forma virtual, presencial o mixta*



### c) **Situación sobre contagio durante la pandemia y situación psicológica de la muestra**

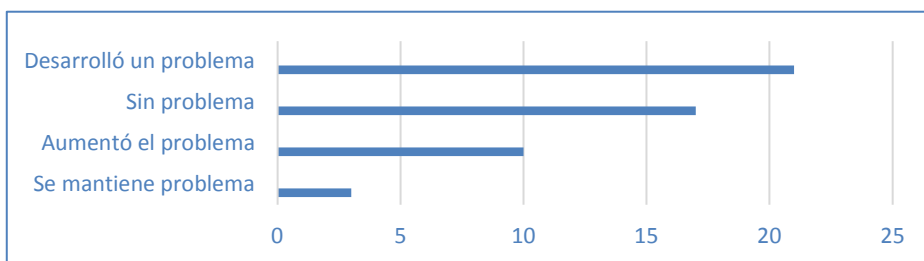
En el gráfico N° 6 se indican los resultados de los contagios del estudiante o su núcleo familiar. Sobre ello, se concluye que hubo 20 alumnos que solo tuvieron familiares contagiados, 18 ambos, solo 1 en que el afectado fue el propio estudiante y 12 que no se contagiaron ni ellos ni sus familiares.

Gráfico 6: *Estudiante y/o familiar con contagio COVID*



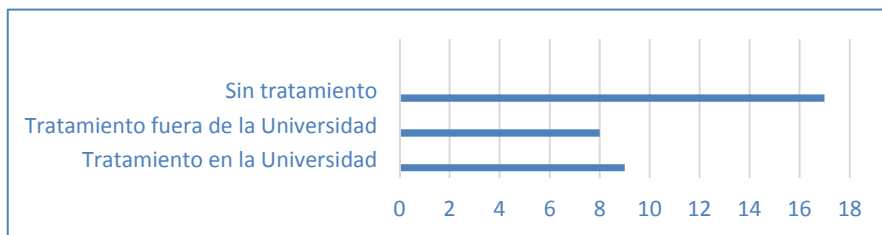
A su vez, se consultó sobre la salud mental, ya sea estrés, crisis de ansiedad, cuadros depresivos u otro trastorno psicológico por parte de los estudiantes de la muestra durante el año 2020. En el gráfico N° 7 se indica que 21 alumnos desarrollaron un problema, a 10 les aumentó un problema que tenían desde antes, a 3 se les mantuvo igual su situación psicológica y 17 no tuvieron ninguno.

Gráfico 7: *Situación psicológica del estudiante durante la Pandemia*



A quienes respondieron que tenían o adquirieron algún problema psicológico durante el año 2020 a raíz de la pandemia, que fueron 34, se les consultó de parte de quién obtuvieron apoyo mental. En gráfico N° 8 se encuentran los resultados: 17 no tuvieron ningún tratamiento, 9 de la universidad y 8 en forma externa por su propio sistema de salud.

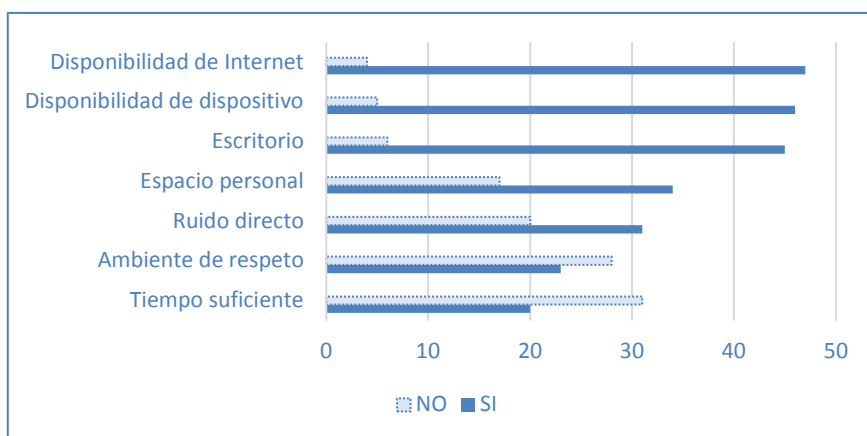
Gráfico 8: *Atención de la situación psicológica del estudiante*



#### d) Situación de la muestra frente a las clases online

En el gráfico N° 9 se indican los resultados frente al ambiente y conectividad de los estudiantes durante el año 2020 en su desarrollo educacional. Como puede apreciarse, una gran mayoría dispone de internet, de un dispositivo de un escritorio y espacio personal para su participación en las clases virtuales; sin embargo, existía un ambiente poco favorable para realizar la conexión, como ruido, ambiente de respeto y tiempo suficiente.

Gráfico 9: *Ambiente y conectividad del estudiante*

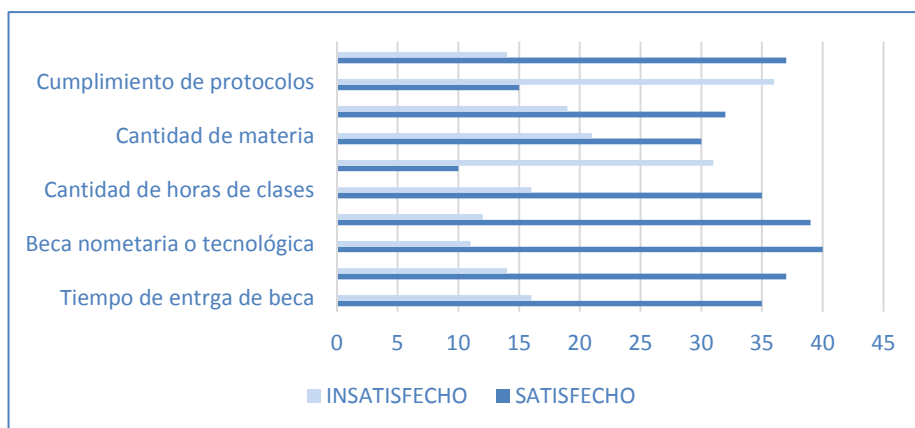




### e) Percepción del grado de satisfacción del estudiante sobre la administración de la universidad y las clases online recibidas

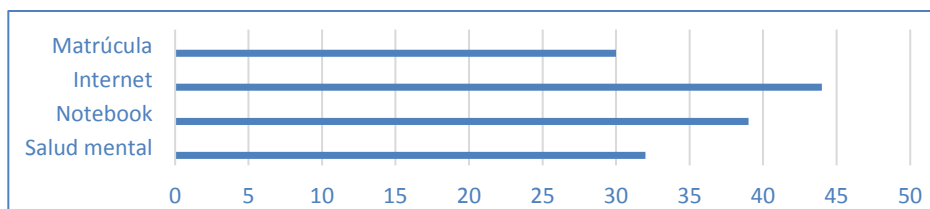
Importante resulta saber el grado de satisfacción de los alumnos frente a la gestión administrativa de la universidad en el desarrollo de la educación virtual. Al respecto, en el gráfico N° 10 se puede apreciar que los estudiantes se mostraron satisfechos con la mayoría de los enunciados, tales como el acceso y uso de las plataformas virtuales, las becas ofrecidas y recibidas y la ayuda psicológica o psiquiátrica; un poco menos de satisfacción en la cantidad de horas de clases y la metodología de la enseñanza virtual; sin embargo, mostraron insatisfacción con los protocolos de evaluaciones y el cumplimiento de los mismos por parte del profesorado.

Gráfico 10: *Grado de satisfacción de los estudiantes*



Se consultó además sobre el conocimiento de las diferentes medidas de apoyo que tomó la Universidad y que el estudiante se benefició; al respecto, en el gráfico N° 11 se constata que la gran mayoría las supo y pudo hacer uso de ellas.

Gráfico 11: *Becas o ayudas recibidas o conocidas, otorgadas por la Universidad*



Con la finalidad de conocer una opinión más personal o con mayor profundidad de los estudiantes, se realizó la siguiente pregunta abierta: Comente su apreciación personal del proceso en general de las clases online impartidas en el año 2020 y la administración de la Universidad respecto a las gestiones realizadas.

- N°38: “(...) dentro de las gestiones administrativas como las plataformas, ayudas que entregó la universidad de conectividad y similares 50 estuvo excelente, pero la calidad de enseñanza este año por la pandemia fue baja en comparación a presencial, hay varios profesores ya de edad que les costaba manejar las herramientas para realizar la clase, además, que no subían las clases ya que no entendían cómo, así que faltó ahí quizás enseñarles más a los profesores para realizar una mejor clase”.
- N°29: “(...) en lo personal recibí bastante ayuda por parte de la universidad cuando pase un mal momento y encuentro que hicieron buenas gestiones”.
- N°32: “(...) con el teletrabajo se me complicó cuando empezaron las clases en esta modalidad ya que no lograba conectarme a tiempo o tenía demasiado que hacer, lograba estudiar con suerte los ppt o pdf que subían como 3 semanas tarde y para que hablar de las grabaciones”.

- N°37: *“(...) me complicaron las clases online este año, topaba varios ramos con los horarios de clases de mis hermanos pequeños así que tenía que ver las grabaciones de la clase y no lograba entender del todo algunas cosas.”*

## 5. CONCLUSIONES

Frente al problema de la investigación: ¿Están satisfechos los estudiantes de la carrera de Contador Auditor de la generación 2016 con las clases online impartidas durante el año 2020?, la respuesta es que los estudiantes se sintieron mayormente satisfechos con las clases online del año 2020 respecto al:

- Acceso y uso de las plataformas virtuales de la USACH,
- La cantidad de horas de duración establecidas para cada clase,
- Las ayudas entregadas por la universidad para el acceso a las clases en línea.

Los estudiantes se sintieron medianamente satisfechos con:

- Metodologías de enseñanza durante las clases virtuales, y
- Cantidad de materia pasada durante las clases virtuales.

Y, los estudiantes se sintieron mayormente insatisfechos con:

- Protocolos de evaluaciones, controles, PEP's<sup>7</sup>, presentaciones, etc.
- Cumplimiento de los protocolos para las clases y evaluaciones por parte de los profesores.

Respecto a precisar la situación de los estudiantes respecto a las herramientas e implementos necesarios para el desarrollo de las clases:

---

<sup>7</sup> Se refiere a las pruebas programadas para todos los cursos simultáneamente dos veces al semestre.

Si bien al comienzo de las clases en línea, no todos los estudiantes contaban con la totalidad de los implementos necesarios (internet, plan de datos, notebook, smartphone, Tablet) la mayoría sí contaba con alguna de estas herramientas o pudo conseguirlas.

En cuanto al ambiente en el cual se conectaban a las clases virtuales, los resultados muestran que los encuestados en su mayoría contaban con un espacio personal y un escritorio o mesa propia para sus clases en línea; sin embargo, la mayoría no tenía el tiempo disponible para conectarse las horas totales de clases, ruidos directos e interrupciones.

Sobre detallar las variables adecuadas para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes:

- Implementos y herramientas mínimas y necesarias para poder conectarse a clases: Internet, Celular, Notebook, PC, Tablet, escritorio o mesa.
- Carga académica y estado laboral: Tener el tiempo suficiente de conexión en las horas de clases virtuales.
- Ambiente familiar del estudiante: Ambiente sin interrupciones o ruidos y respeto al estudiante durante las horas de clases.
- Situación del estudiante frente al COVID-19: Presencia de la enfermedad en el estudiante y su familia durante el periodo de clases online.
- Salud mental y estado psicológico: Desarrollo o aumento de problemas psicológicos durante el periodo de clases y la obtención o no, de algún tratamiento para lidiar con ello.

Finalmente, respecto a determinar cómo afectan las medidas implementadas por la USACH en la satisfacción del alumnado:

Se concluye que la administración realizada por la universidad respecto a las ayudas otorgadas para el desarrollo de las clases online fue imprescindible para la satisfacción del estudiantado, ya que fueron estas medidas las mejores evaluadas en la encuesta y, además,

fueron las ayudas otorgadas las responsables de permitir que los estudiantes lograran completar el año 2020 y, por primera vez en la historia, dos semestres continuos de clases en línea<sup>8</sup>.

Resultan relevantes las conclusiones de esta investigación, puesto que contrastan con las entregadas por Pulso Estudiantil (2020), respecto a una percepción más bien negativa que arrojaban la encuesta realizada a una muestra de estudiantes de diversas instituciones de educación superior, tanto estatales como privadas. Reconfortante, por tanto, para la carrera de Contador Público y Auditor de la USACH.

Las principales sugerencias que se pueden entregar son:

- Mantener y potenciar los beneficios de ayuda psicológica y herramientas tecnológicas, aún después de que finalice la pandemia,
- Implementar cursos de manejo de herramientas virtuales a los profesores,
- Supervisar el cumplimiento de protocolos por los profesores, y
- Tener una modalidad mixta de clases en caso de emergencias que impidan la presencialidad.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABBAGNANO, Nicola (1966). *Diccionario de Filosofía*. México: Fondo de Cultura Económica.

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL (1981). DFL N° 5: Fija normas sobre Institutos Profesionales. Publicado en el *Diario Oficial* el 16 de febrero. Disponible en: <http://bcn.cl/2zml2>. Consultado el 15 de junio de 2022.

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL (1981). DFL N° 24: Fija normas sobre Centros de Formación Técnica. Publicado en el *Diario Oficial* el 16 de abril. Disponible en: <http://bcn.cl/2fd5y>. Consultado el 15 de junio de 2022.

---

<sup>8</sup> Cabe señalar que al año siguiente continuó la misma situación, normalizándose la presencialidad solo este año 2022.

- CAICEO, Jaime & MARDONES, Luis (1998). *Elaboración de Tesis e Informes Técnico-Profesionales*. Santiago de Chile: Editorial Jurídica ConoSur Ltda.
- FERRATER MORA, José (2017). *Diccionario de Filosofía bolsillo*. Madrid: Alianza Editorial.
- GARZA, Efraín; ABREU, José Luis & BADI, Mohammad (2008). Mejora-  
miento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias  
entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa en  
*Daena: International Journal of Good Conscience* 3(1): 1-64. Disponible  
en: [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%201-64.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%201-64.pdf). Recuperado el  
12 de agosto de 2021.
- HURTADO, Jacqueline (2010). *Metodología de la Investigación. Guía para  
la Comprensión Holística de la Ciencia*. 4ª Edición, Bogotá-Caracas: Edi-  
ciones Quirón.
- MORILLO, Marysela & MORILLO, Milángela (2016). Satisfacción del usuario  
y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela  
en *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), vol. XXII, núm. 2, pp. 111-131,  
Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>.  
Recuperado el 8 de agosto de 2021
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN (13 de Marzo de 2020). *Protocolo N°2: Co-  
ronavirus COVID-19 en instituciones de educación superior*. Disponible  
en: [https://www.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/19/2020/03/Protocolo  
loCoronavirus\\_IES.pdf](https://www.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/19/2020/03/ProtocoloCoronavirus_IES.pdf). Recuperado el 15 de enero de 2021.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN (20 de marzo de 2020). *Educación Superior  
- MINEDUC: Recursos para enseñanza a distancia*, Disponible en:  
[https://educacionsuperior.mineduc.cl/protocolo-provisorio-covid-19/recur-  
sos-para-ensenanza-a-distancia/](https://educacionsuperior.mineduc.cl/protocolo-provisorio-covid-19/recursos-para-ensenanza-a-distancia/). Recuperado el 15 de enero de 2021.
- OVIDO, Gilberto (2004). La definición del concepto de percepción en psi-  
cología con base en la Teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales* N°  
18, Bogotá, May./Aug., s/p. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/sciel-  
o.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-885X2004000200010](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200010). Recuperado  
el 15 de enero de 2021.
- PULSO ESTUDIANTIL (2020). Resultados del estudio #PulsoEstudiantil.  
Disponible en: <https://ucampus.cl/n/Lanzamiento-Pulso-Estudiantil>. Recu-  
perado el 10 de agosto de 2021.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA -RAE- (2001). *Diccionario de la Lengua  
Española, Tomo II*. España: Editorial Espasa Calpe S.A.

- UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE. (2021). *Nuestra Universidad*. Disponible en: <https://www.usach.cl/universidad-inicio>. Recuperado el 7 de agosto de 2021.
- UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE. (2021). *Universidad de Santiago suspende todas sus actividades académicas hasta el 30 de marzo por avance del COVID -19*. Disponible en: <https://www.usach.cl/news/universidad-santiago-suspende-todas-sus-actividades-academicas-hasta-30-marzo-avance-del-covid>. Recuperado el 6 de agosto de 2021.
- VARGAS, Luz María (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, vol. 4, núm. 8, pp. 47-53. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>. Recuperado el 6 de agosto de 2021.
- VELANDIA, Freddy; ARDÓN, Nelson; JARA, María Inés (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, vol. 6, N° 13, Bogotá, July/Dec., s/p. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272007000200008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008). Recuperado el 15 de septiembre de 2021.
- ZAS, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología- Científica.com*. Agosto 26. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html>. Recuperado el 15 de septiembre de 2021.

## Anexo N°1: Encuesta

Estimad@s estudiantes:

La presente encuesta es parte de la investigación académica “Percepción del grado de satisfacción con las clases online del año 2020 de los estudiantes de Contador Público y Auditor de la generación 2016 de la USACH”, que tiene por objeto conocer la situación personal del estudiante, tomando en consideración las siguientes variables: estado psicológico, económico, carga académica, situación familiar respecto al COVID-19 y la existencia de herramientas y medios necesarios cuando comenzaron a impartirse las clases en esta modalidad, si contaba con un equipo o dispositivo para ello, como así también conexión a internet para poder ser parte de las clases. La encuesta está dirigida principalmente para los alumnos de la carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad de Santiago de Chile de la generación de ingreso 2016 y que hayan recibido clases online/virtuales durante el año 2020. De esta manera se obtendrá información para poder concluir que tan satisfactorias fueron las clases en esta modalidad y si cumplieron las expectativas de los estudiantes encuestados. Las respuestas e información obtenida serán utilizadas de manera anónima y únicamente para fines académicos y para el desarrollo de la presente investigación. La encuesta no toma más de 4 minutos en realizarla, por lo que agradecemos que sea respondida de manera honesta.

1. Indique su año de ingreso: \_\_\_\_\_

2. Indique su edad: \_\_\_\_\_

3. Indique su región de residencia: \_\_\_\_\_

3.1. Si la respuesta a la pregunta anterior fue Región Metropolitana,  
¿Cuál es su comuna de residencia?: \_\_\_\_\_



## Percepción del grado de satisfacción con las clases online del año 2020...

4. ¿Cuál era su carga académica mientras cursó el año 2020? Situación 1er semestre

	0 - 3	4 - 6	7 o más
Cursando asignaturas de distintos niveles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cursando las asignaturas de mi nivel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.1. ¿Cuál era su carga académica mientras cursó el año 2020? Situación 2do semestre

	0 - 3	4 - 6	7 o más
Cursando asignaturas de distintos niveles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cursando las asignaturas de mi nivel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ¿Cuál era su situación laboral durante el año 2020?

- Sin trabajo
- Trabajo part-time
- Trabajo full-time
- Trabajo de manera independiente o informal

5.1. Si la respuesta a la pregunta anterior fue que estaba con algún tipo de trabajo, ¿de qué manera lo realizó?

- Presencial
- Teletrabajo
- Mixta

6. Durante el año 2020, ¿usted o alguna persona de su núcleo familiar se enfermó/contagió con el virus COVID-19?

- Uno de los integrantes de mi núcleo familiar se enfermó/contagió con el virus, pero yo no
- Uno de los integrantes de mi núcleo familiar y yo nos enfermamos/contagiamos con el virus
- Yo me contagié/enfermé con el virus, pero mi familia no
- Nadie de mi núcleo familiar ni yo se contagió/enfermó

7. ¿Durante el año 2020 usted tuvo algún cuadro que afectara su salud mental, ya sea estrés, crisis de ansiedad, cuadros depresivos u otro trastorno psicológico?

- No tenía y tampoco desarrollé algún tipo de cuadro
- Tenía un cuadro de salud mental y se me intensificó
- Tenía, pero se mantuvo igual o disminuyó
- No tenía y desarrollé algún tipo de cuadro de salud mental

7.1. Considerando la respuesta anterior, ¿usted recibió algún tipo de apoyo o tratamiento psicológico/psiquiátrico?

- Sí
- No

7.2. Si la respuesta anterior fue SÍ, ¿de quién obtuvo la ayuda psicológica?}

- Con las ayudas entregadas por la Universidad
- Por mis propios medios
- Ambos

8. ¿De cuál de todas estas ayudas y/o medidas que tomó la Universidad usted supo o recibió?

- Conectividad
- Salud mental
- Instrumento tecnológico
- Becas para matrícula
- Ninguna

Percepción del grado de satisfacción con las clases online del año 2020...

9. Durante el año 2020, ¿disponía usted de los siguientes elementos para participar de las clases en línea?

	Plan de datos/Wifi	PC	Notebook	Tablet	Smartphone
Si tenía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No tenía y tuve que comprarme o conseguirme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No tenía y no pude obtenerlo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si tenía, pero debía compartirlo con otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Considerando su ambientes y entorno para desarrollar las clases durante el año 2020, usted:

	SI	NO
Disponía de un espacio solo para mi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenía acceso a un escritorio/mesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponía de un lugar sin ruidos directos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponía del tiempo suficiente para conectarme a las clases online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponía de un ambiente que respeta mis tiempos de conexión a las clases online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Según su situación vivida en el año 2020, marque con un "X" los conceptos que se exponen a continuación, considerando los grados entre muy insatisfecho y muy satisfecho, según sea el caso:

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
Accesos y uso de plataformas virtuales de la Universidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplimiento de los protocolos para las clases y evaluaciones por parte de los profesores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metodologías de enseñanza durante las clases virtuales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad de materia pasada durante las clases virtuales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Protocolos de evaluaciones, controles, PEP's, presentaciones, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad de horas establecidas para cada clase	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información entregada por la Universidad sobre la postulación a las ayudas a entregar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recursos monetarios o herramientas tecnológicas entregadas por la Universidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recursos de apoyo psicológico/psiquiátrico entregado por la Universidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempos de implementación y entrega de los recursos entregados por la Universidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Comente su apreciación personal del proceso en general de las clases online impartidas en el año 2020 y la administración de la Universidad respecto a las gestiones realizadas.