

**PERCEPCIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN TIEMPOS DE COVID 19,  
DE LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS EXTENSIÓN SINALOA DE LEYVA**

**PERCEPTION OF VIRTUAL EDUCATION IN TIMES OF COVID 19, OF THE  
STUDENTS OF THE BACHELOR'S DEGREE IN BUSINESS  
ADMINISTRATION OF THE FACULTY OF ECONOMIC AND  
ADMINISTRATIVE SCIENCES, SINALOA DE LEYVA EXTENSION**

Lourdes Teresa **Lugo-Hernández**<sup>1</sup>

**Resumen**

La pandemia afectó el sector de la educación a nivel mundial causando la suspensión de las clases en todos los niveles, por lo cual las escuelas implementaron diversas estrategias para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje con el objetivo de continuar con las clases, pero al mismo tiempo salvaguardar la salud de todos; al iniciar la educación en línea los docentes utilizaron diversos medios de comunicación para estar en contacto con los educandos e impartir las sesiones virtuales, entre ellos se encuentra la plataforma Moodle que la universidad puso a disposición con el nombre de Aula Virtual UAS, también usaron Zoom, Google

Classroom, Google Meet, WhatsApp y Correo electrónico. El objetivo de este artículo es analizar la percepción de la educación virtual en tiempos de COVID 19, de los estudiantes de la Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Extensión Sinaloa de Leyva de la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS). El método utilizado fue el mixto que involucra un proceso cuantitativo y cualitativo. El enfoque del estudio es descriptivo ya que busca recabar la información de lo ocurrido durante la pandemia en el tema de la educación virtual para detallar lo sucedido, se utilizaron la entrevista estructurada y el cuestionario para recabar la información. Los resultados del

---

<sup>1</sup> Maestra de la Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Extensión Sinaloa de Leyva, de la Universidad Autónoma de Sinaloa. Correo electrónico: lourdeslugo@uas.edu.mx

Recibido: 19 de abril de 2022. Aceptado: 12 de junio de 2022.

Publicado como ARTÍCULO CIENTÍFICO en Ra Ximhai 18(2): 15-36.

doi.org/10.35197/rx.18.02.2022.01.11

estudio demuestran que el 100% de los estudiantes no habían recibido anteriormente clases virtuales, su sentir fue desconcierto ante esta modalidad, además; se expone la desigualdad en las condiciones de los estudiantes de bajos recursos, siendo estos los más afectados. Este estudio, presenta el impacto que causó en dicha institución, demostrando que uno de los inconvenientes fue la deserción escolar, así como también, esta situación de la pandemia impactó en el número de alumnos de nuevo ingreso ya que los números bajaron notablemente a partir de la fecha de inicio del confinamiento. En cuanto a la gestión realizada por parte de la escuela ante la crisis, esta realizó diversas acciones para mejorar la comunicación entre el personal académico y administrativo durante la pandemia, además implementó estrategias para detectar los alumnos que no entraban a la plataforma virtual, dando seguimiento y atención para reducir el índice de deserción escolar.

**Palabras clave:** educación virtual, pandemia, COVID -19.

### Abstract

The pandemic affected the education sector worldwide causing the suspension of classes at all levels, so schools implemented various strategies to facilitate the teaching and learning process to continue with classes, while at the same time safeguarding the health of all; at the beginning of online education, teachers used various means of communication to be in contact with students and deliver virtual sessions, among them the Moodle platform that the university made

available under the name of Aula Virtual UAS, also used Zoom, Google Classroom, Google Meet, WhatsApp and email. This article aims to analyze the perception of virtual education in times of COVID 19, of the students of the Bachelor's Degree in Business Administration of the Faculty of Economics and Administrative Sciences Sinaloa de Leyva Extension of the Autonomous University of Sinaloa (UAS). The method used in the research was the mixed method that involves a quantitative and qualitative process. The approach of the study is descriptive as it seeks to collect information on what happened during the pandemic in the field of virtual education to detail what happened, the structured interview and the questionnaire were used to collect the information. The results of the study show that 100% of the students had not previously received virtual classes, and their feelings were disconcerted by this modality, as well as exposed the inequality in the conditions of low-income students, who were the most affected. This study presents the impact it had on the institution, demonstrating that one of the drawbacks was the dropout rate and the number of new students since the number of new students dropped significantly from the start date of the confinement. As for the school's management of the crisis, it took various actions to improve communication between academic and administrative staff during the pandemic and also implemented strategies to detect students who did not enter the virtual platform, providing follow-up and attention to reduce the dropout rate.

**Key words:** virtual education, pandemic, COVID-19.

## INTRODUCCIÓN

Las épocas de crisis quizá sean el principal aliento para influir a los hombres hacia la innovación. De las cíclicas depresiones del petróleo, de los conflictos armados de todo tipo en el mundo hasta las pandemias del ébola, del cólera o del

coronavirus, nacen las oportunidades de cambiar los modelos establecidos, productivos, comunicativos y pedagógicos. Empujados por la circunstancia del aislamiento obligatorio las instituciones educativas activaron mecanismos para facilitar y mantener los procesos de aprendizaje vigentes en medio de la dificultad (Henríquez & Villegas, 2020).

Con la declaración de la pandemia el sector educativo se vio afectado, tanto en las escuelas privadas como en las públicas, obligándolos a cambiar la forma de trabajo para enfrentar la crisis. Cada una desde su contexto llevó a cabo las acciones necesarias para contrarrestar los problemas generados, la suspensión de las actividades generó un avance importante en la utilización de las tecnologías de la comunicación como medio para seguir con las clases en modalidad virtual y facilitar el proceso de enseñanza.

Las clases se suspendieron en un inicio del periodo comprendido del 23 de marzo al 17 de abril de 2020 en las escuelas de preescolar, primaria, secundaria, normal y demás para la formación de maestros de educación básica del Sistema Educativo Nacional, así como aquellas de los tipos medio superior y superior dependientes de la Secretaría de Educación Pública, a excepción del Instituto Politécnico Nacional, como una medida preventiva para disminuir el impacto de propagación de la COVID-19 en el territorio mexicano (Diario Oficial de la Federación, 2020).

Esta suspensión general creó grandes retos ante la educación, viéndose obligados a enfrentar una serie de cambios en sus procesos para continuar con el ciclo escolar, la respuesta fue de manera inesperada pero fundamental para mantener el resguardo de todos los educandos, se propuso seguir en línea. Por tal motivo las instituciones educativas transformaron su modelo tradicional a virtual, esa decisión fue la forma más acertada de responder ante la crisis ocasionada por la pandemia.

Desde su inicio hace dos años, la pandemia de COVID-19 ha detenido los sistemas educativos en todo el mundo, afectando más a los estudiantes más vulnerables. Ha elevado las desigualdades y ha provocado una crisis educativa. El detener las funciones en las escuelas se prolongó hasta más de un ciclo escolar completo, impactado fuertemente a los alumnos de escasos recursos, por falta de conectividad y dispositivos, incluso excluyó al menos a un tercio de los jóvenes de seguir aprendiendo de forma remota (UNESCO, 2021).

La educación virtual en tiempos de COVID - 19, se ha caracterizado por una serie cambios inesperados, en donde los más afectados han sido los estudiantes de bajos recursos, el cierre de las escuelas obligó los directivos a implementar estrategias para continuar con las clases, de inmediato analizaron la situación y tomaron la decisión de utilizar dispositivos tecnológicos a través de plataformas en línea para garantizar con el cumplimiento de los objetivos de formación. Sin

embargo, los alumnos se enfrentaron con grandes desafíos al no contar con las herramientas.

El objetivo de esta investigación fue analizar la percepción de la educación virtual en tiempos de COVID 19, se realizó un análisis al contexto para comprender el sentir de los alumnos sobre la nueva forma de aprender. El resultado muestra las limitaciones de este modelo, que fue impulsado por la crisis en la enseñanza causada por la pandemia Covid-19, exigiendo el cierre de las escuelas y continuar con las clases en línea.

“Más allá de las diferencias en infraestructura, en términos de acceso, tanto a computadores como a internet en familias y escuelas, existen problemas de usabilidad en métodos del conocimiento que manejan los usuarios, con la llamada alfabetización digital” (UNESCO, 2020, pág. 10). En el caso de la facultad de extensión de Sinaloa de Leyva los estudiantes no habían recibido anteriormente clases en línea, existió desde un inicio una gran confusión al no saber manejar la plataforma virtual.

## MÉTODOS Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

En este estudio se aplicó el método mixto, de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista, (2014) exponen “que implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema”. (p. 532). Considerado como el más adecuado para conocer la percepción de los estudiantes acerca de la educación virtual en la enseñanza en tiempos de COVID 19, se emplearon la entrevista estructurada y el cuestionario para recolectar la información.

El estudio es descriptivo “se centra en describir situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones en este tipo de investigación, además examina minuciosamente lo que está sucediendo en un momento dado y lo interpreta.” (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018, pág. 68) La indagación busca recabar la información de lo ocurrido durante la pandemia en el tema de la educación virtual para detallar lo sucedido. A continuación, se presentan las principales variables de la investigación, que se elaboraron para conocer la percepción de los estudiantes sobre la educación virtual en tiempos de COVID 19.

1. ¿Qué percepción tienes respecto a la modalidad virtual de la enseñanza?
2. Durante la clase virtual; ¿entendiste los temas?

3. ¿Consideras que las clases virtuales fueron un medio de aprendizaje eficiente?
4. ¿Estabas preparado para utilizar los medios tecnológicos para recibir las clases virtuales?
5. ¿Cuál fue tu experiencia en general respecto a las clases virtuales?

Como se menciona anteriormente, una de las técnicas de recolección de datos fue el cuestionario en el cual, (Ángeles & Munch, 1996, pág. 55), “indican que es un formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar.” Puede ser aplicado personalmente o por correo y en manera individual o colectiva. El diseño habrá de fundamentarse para obtener las referencias a indagar y cada pregunta que incluya deberá estar relacionada con el estudio.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 2017), exponen que el cuestionario es un instrumento de medición que se utiliza como recurso para registrar la información sobre las variables que se tienen en mente dependiendo desde punto de vista ya sea empírico o teórico, señalando que consiste en un conjunto de preguntas respecto a uno o más indicadores para medir el fenómeno de estudio en el que esto se utilizan en encuesta de todo tipo de problemas utilizando diversas interrogantes como las cerradas y las abiertas.

El cuestionario se diseñó a través del medio electrónico llamado formulario de Google, en el que se realizaron diecinueve preguntas, esta plataforma fue gran ayuda porque en ese momento no se tenía el contacto directo con los alumnos, esta técnica sirvió de base para obtener información sobre el fenómeno y conocer la opinión de los estudiantes mediante a la modalidad virtual de estudio. Además, este recurso tecnológico graficó los resultados de manera automática logrando obtener una mejor comprensión de los datos recabados.

El instrumento se elaboró redactando preguntas abiertas y cerradas o de elección múltiple explicando que toda la información será de carácter confidencial, así como también destacando la importancia de la veracidad de las respuestas, los datos que proporcionaron fueron la parte central del estudio para conocer la percepción de la educación virtual. Esto permitió tabular los resultados en graficas por cada una de las interrogantes.

Ángeles & Munch, (1996), señalan que las preguntas abiertas son aquellas en las cuales el interrogador contesta libremente con sus propias palabras, la ventaja es que proporciona mucha información y la desventaja es que en ocasiones puede ser muy extensa y difícil de tabular. Las cerradas son las que solo se contestan con sí o no, sin opinión, estas son fáciles de cuadrar y su análisis es sencillo, pero su argumento en contra es que no ofrece otra opción de respuesta, necesitando complementarse con otras cuestiones.

Además, indican también que existen las preguntas de opción múltiple que son una variante cerrada, pero ofrecen una serie de escalas fijadas de antemano

para contrastarla, asumen la ventaja de ser fácilmente tabuladas y ofrecen una gama de alternativas de distintas respuestas, por lo cual deja opciones abiertas para otra elección. Es por ello que el cuestionario utilizado en la presente investigación utilizó la escala Likert, siendo de gran utilidad por que se logró recolectar información sobre la percepción de los estudiantes ante la educación virtual en tiempos de COVID 19.

El cuestionario que se utilizó en la indagación, fue elaborado con preguntas abiertas y de opción múltiple, se aplicó a los estudiantes de diciembre de 2021 a marzo 2022, arrojando información confiable. Las entrevistas se realizaron en marzo del 2022 al coordinador y a la encargada de control escolar de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas para conocer el impacto que tuvo sobre la deserción de alumnos de la Licenciatura en Administración de Empresas, así mismo averiguar las estrategias implementadas para reducir el porcentaje que se obtuvo del sistema de automatizado de control escolar.

La entrevista se utiliza para recabar la información en contacto directo con las personas, con el objetivo de captar tanto las opiniones como los juicios personales, las formas de pensar y emociones de los entrevistados. Mediante este instrumento se puede profundizar sobre lo sucedido, además el investigador desarrolla las interpretaciones pertinentes de acuerdo a la indagación. Además, se elaboró una guía de preguntas para mejorar el proceso de recolección de datos (Muñoz, 2011).

El tipo de entrevista utilizada fue la estructurada, que consiste en elaborar una guía que describa exactamente cuáles son las interrogaciones a realizar, así como el orden y la forma en la que se preguntarán. Tiene similitud con el cuestionario por lo que en su preparación pueden utilizar tanto preguntas abiertas como cerradas. Además, debe estar previsto todo lo que el entrevistador debe decir, es mejor formular por escrito las cuestiones, pero también el prólogo, las definiciones y las instrucciones necesarias (Arnau, Anguera, & Gómez, 1990).

Para Arias (2012), “la entrevista es la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado” (p. 73) el autor expone que para utilizar este instrumento debe prepararse una redacción que se use para orientar el proceso y puede servir también para registrar las respuestas, aunque en ocasiones es recomendable emplear un grabador o la cámara de video. En este caso se utilizó un celular para grabar la información durante la conversación para no dejar escapar ni un solo dato.

Las dos entrevistas, se llevaron a cabo en las instalaciones de la escuela, debido a que ya se contaba con la asistencia del personal administrativo en sus labores, se efectuaron de forma individual a la responsable del departamento de control escolar y al coordinador de la extensión de Sinaloa de Leyva, con el

propósito de conocer el impacto que provocó la pandemia en la educación, con la finalidad de analizar el contexto que presentaron los estudiantes y los retos que enfrentó la coordinación para mantener al alumnado en las clases virtuales.

Es importante mencionar que la población total de estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas extensión Sinaloa de Leyva son 328, el tamaño de la muestra representativa para la investigación fue de 63 alumnos que pertenecen a la Licenciatura en Administración de Empresas, se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia, se explicó la importancia de sus respuestas, considerando que sus opiniones podrán mejorar las estrategias que la escuela decida implementar para optimizar el proceso de enseñanza aprendizaje en la modalidad virtual, además mostraron disposición para contestar el instrumento.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se cuestionó a los estudiantes, si habían recibido anteriormente clases virtuales, el 100% expresaron que no habían tomado clases virtuales, de los que pudieron entrar a esta modalidad comentaron que obtuvieron conocimientos nuevos relacionados con la licenciatura que estaban cursando, pero además aprendieron del uso de las tecnologías de la comunicación en la educación, les pareció muy bien porque les ayudó a comprender diversas formas de trabajar, desconocían este tipo de plataforma virtual, pero se les hizo fácil utilizarla.

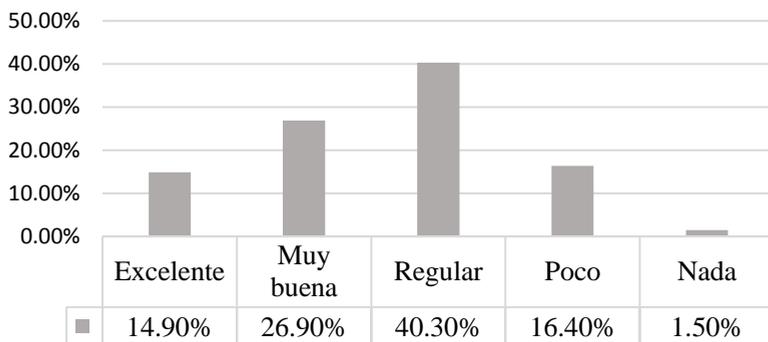
Los resultados arrojaron que el 31.4% mencionan que fue una mala experiencia para ellos ya que no tenían las herramientas necesarias para poder entrar a las clases en línea, el 28.4% expone desde su percepción que fue una forma excelente de continuar con sus estudios, de la misma manera el 28.4% describieron el proceso como regular y el 11.8% de los estudiantes de la Licenciatura de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas extensión Sinaloa de Leyva, consideran que la educación virtual en tiempos de COVID 19 fue muy buena.

En cuanto a los recursos educativos (vídeos, power point, pdf, etc.), proporcionados por el docente, el 89% considera que le ayudaron a comprender los temas vistos en cada materia, mientras que el 6% explican que fueron insuficientes para aclarar las dudas referentes a las clases. El 5% restante que los materiales no son claros para lograr la comprensión de las actividades, pero además se contó con la retroalimentación por parte del profesor, en donde el 91% comentan que si la recibieron y solo el 9% exponen que no.

En relación al número de actividades realizadas por semana, el 52% de los estudiantes manifestaron que eran suficientes para respaldar las clases y lograr el aprendizaje requerido para aprobar las materias, el 9% expresaron que no era tan

conveniente dejar tantas, por lo cual consideraron como regular la cantidad de trabajos que dejaban, y el 9% expuso que era demasiado el trabajo que tenían que realizar debido a que llevaban cinco asignaturas y cada maestro dejaba tres, dando un total de quince tareas por semana.

Por otro lado, se investigó si además de los materiales que proporciono el docente, lo estudiantes ¿tuvieron la necesidad de realizar búsquedas en sitios web para la realización de actividades? el 100% de los estudiantes explicó que además de los materiales que le proporcionó el docente, tuvo la necesidad de realizar búsquedas en sitios web para la realización de las actividades. Se cuestionó a los alumnos que, si las clases virtuales durante la pandemia fueron un medio de aprendizaje eficiente, como lo explica la Figura 1, el resultado es muy variado y después de analizar la información recabada, es notorio que dependía de la situación de cada alumno ya que no todos contaban con las herramientas necesarias.



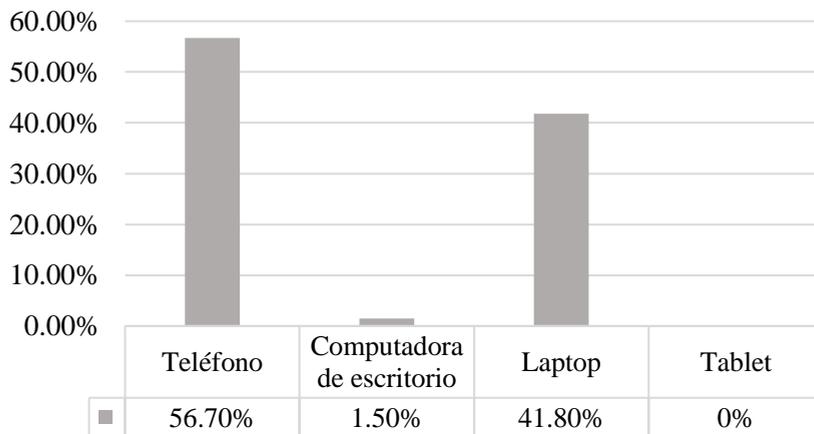
**Figura 1.** Las clases virtuales son un medio de aprendizaje eficiente.

**Fuente:** Construcción propia.

Durante la pandemia COVID 19, los docentes utilizaron diversos medios de comunicación para estar en contacto con los estudiantes y dar las clases virtuales, entre ellos la plataforma Moodle que fue la que puso a disposición la Universidad Autónoma de Sinaloa, también usaron Zoom, Google Classroom, Google Meet, WhatsApp y Correo electrónico. Se cuestionó a los estudiantes ¿Cuál fue la plataforma educativa que más utilizaste?, el resultado arrojó que el más utilizado fue la plataforma Moodle con un 96%, sin embargo, consideran que el WhatsApp y el Zoom fueron de gran apoyo para aquellos alumnos que no contaban con el internet necesario.

Asimismo, se preguntó a los alumnos si estaban preparados para utilizar los medios tecnológicos para recibir las clases virtuales, el 44.8% de los estudiantes no estaban capacitados para manejar los medios tecnológicos para la modalidad de enseñanza en línea, fue uno de los problemas principales ya que no disponían de las herramientas necesarias para enfrentar esta situación, de hecho, el 11.9% explicó no estar nada preparado, ni tenían las condiciones ya que en su localidad no cuentan con señal de internet, mientras que el 43.3% dijo estar dispuesto y contar con los recursos suficientes.

En relación a los docentes, se les preguntó a los estudiantes, si demostraron su preparación para el uso de las tecnologías al impartir las clases virtuales, el resultado arrojado fue que el 35.8% de los maestros estaban muy capacitados, el 53.7 demostró estar preparado, mientras que el 10.5% se puso en evidencia ya que no eran competentes para dar las asignaturas en línea, cabe resaltar que la Universidad Autónoma de Sinaloa impartió capacitación antes de iniciar la modalidad virtual.



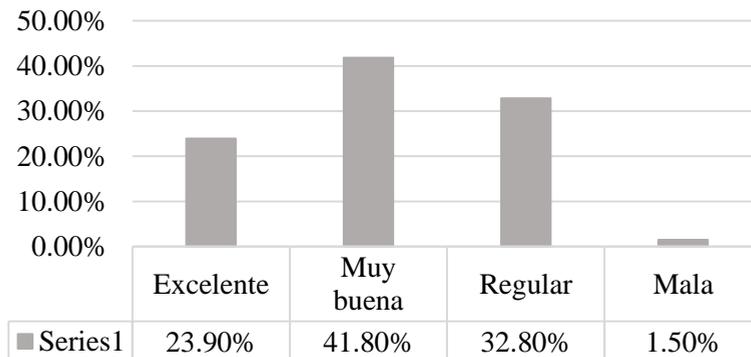
**Figura 2.** Herramientas utilizadas para tomar las clases virtuales durante la pandemia COVID 19.

**Fuente:** Construcción propia.

Las herramientas que utilizaron los estudiantes para poder recibir las clases virtuales y así lograr avanzar con el semestre dependieron de la solvencia económica, el plan que desarrollo cada alumno para contrarrestar esta situación estribó en el escenario de cada estudiante, ya que no todos contaban con los recursos necesarios y en algunos casos tuvieron que rentar una computadora por hora para entrar y hacer las tareas, este contexto exponía a los jóvenes al salir

de su casa en busca del material y equipo indispensable para las actividades escolares.

Se investigó el impacto del conocimiento que recibieron los estudiantes mediante los medios virtuales, la Figura 3 muestra la percepción de los alumnos de acuerdo a este indicador.



**Figura 3.** El conocimiento adquirido a través de los medios virtuales.

**Fuente:** Construcción propia.

A partir de la recesión escolar los estudiantes tuvieron miedo, cuando por parte de las autoridades decidieron continuar en modalidad virtual, el 34.3% percibieron temor de perder el semestre porque no contaban con los medios necesarios para entrar a las clases virtuales, además el 44.8% consideró que continuarían a través de dispositivos electrónicos, el 18% pensó que los evaluarían con el avance que llevaban, el 2.9% explicaron que sintieron preocupación de bajar su calificación debido a la falta de internet.

Se indagó sobre el número de maestros que impartieron clases, ya que durante el semestre cursan cinco materias, la mayoría de los docentes no cumplió con sus obligaciones, los resultados, demuestran que el esfuerzo de la universidad por no detener el ciclo escolar fue conveniente, pero no todos los docentes cumplieron, el 58.2% de los estudiantes comentó que no recibieron clases de las cinco materias que llevaban durante el semestre, mientras que el 41.8% de los alumnos recibieron clases de las cinco materias, además recibían atención personalizada ya sea por llamada o mensajes de WhatsApp, en caso de tener dudas.

Además, se cuestionó ¿cuál fue la experiencia en general respecto a las clases virtuales? de este reactivo mencionaron:

Que recibían tareas por vía WhatsApp, cada semana pero no recibían lecciones virtuales, ni apoyo, lo que provocó molestia porque no entendían los temas y no hubo empatía por parte de los profesores, expusieron que fue muy estresante y demasiadas tareas.

Asimismo, expusieron que los docentes que no trabajaron impartiendo clases virtuales mandaban tres tareas cada semana, sin explicación alguna, aun así cumplieron los estudiantes con las actividades, manifestaron que el docente tenía que efectuar sus obligaciones de brindar conocimientos, es difícil captar lo que explican en las aulas en modalidad presencial, con más razón sin apoyo por parte de ellos, además expusieron que su labor como estudiante fue cumplir en tiempo y forma con sus responsabilidades, para desarrollar su crecimiento intelectual.

En ese mismo contexto, exhibieron que algunos maestros no tuvieron empatía ni solidaridad con los estudiantes de la escuela, no fueron conscientes de que es difícil y complicado, en esta situación no contar con internet, computadora, teléfono o tablet para realizar las actividades de un estudiante, por lo cual no deberían dar tanta carga por semana respecto a las tareas que dejan y mucho menos sin dar una explicación. El escenario muestra que se presentaron dos situaciones ya que los docentes que cumplieron con la modalidad virtual, se dieron tiempo para brindar atención personalizada. Sin embargo, sólo los alumnos que contaban con todos los recursos mostraron aceptación ante esta modalidad.

Manifestaron también que la modalidad virtual les pareció una buena práctica, pero definitivamente no es un método de aprendizaje eficiente, porque no todos los estudiantes tenían los elementos necesarios, como acceso a internet o aparatos electrónicos para entrar a las sesiones en línea, otra de las dificultades que mostraron es que en las zonas rurales donde viven no hay señal, además no contaban con el dinero para poner datos en su celular y así poder subir las tareas.

En algunos casos los estudiantes tuvieron que pedir prestados celulares para poder desarrollar los trabajos y mandarlos, también se vieron en la necesidad de rentar computadoras por hora, fue una experiencia algo frustrante por qué se dejaban muchas tareas, y no contaban con lo necesario para hacerlas, sintieron temor al salir de casa en busca de las herramientas para hacer sus actividades, pero cumplieron con el objetivo de seguir con sus estudios de esta manera se pudo continuar con las clases.

Los alumnos explicaron que las clases virtuales fueron algo nuevo para ellos, fue fácil utilizar la plataforma que la universidad implementó para continuar con sus estudios, al principio no sabían utilizarlas y se sentían estresados, pero se les compartieron videos en donde se les explicaba el cómo entrar, exponían en donde podían tomar las lecciones en línea, como subir sus trabajos y dónde bajar materiales, gracias a esas estrategias que llevó a cabo la escuela pudieron seguir con sus asignaturas y no perder el año.

Además, expusieron que fue una experiencia diferente a las clases tradicionales, en donde se sienten muy satisfechos con la universidad por implementar la plataforma Moodle para continuar estudiando. La modalidad virtual fue buena, tomaron una gran decisión, para no perder el semestre, las tecnologías de comunicación son eficientes y ante este tipo de problema utilizarlas contribuyó a lograr con lo establecido, la interacción que se daba durante la clase los hacía sentir como si tuviera al docente enfrente.

De igual manera coincidieron que el implementar este tipo modalidad virtual para impartir las clases fue lo mejor que pudieron hacer, ya que expresaron tener miedo de perder el semestre a causa de la suspensión ocasionada por la pandemia, cada alumno de acuerdo a sus posibilidades continuó con sus estudios, por ejemplo hubo a quienes se les complicó entrar a las sesiones virtuales, pero si cumplieron con las actividades que los maestros solicitaron, esto gracias a la atención que recibieron por medio del WhatsApp y correo electrónico.

La modalidad virtual fue un medio para obtener conocimiento y poder enfrentar la problemática ocasionada por el COVID 19, es importante mencionar que los alumnos que contaban con los recursos necesarios para trabajar en entornos virtuales, expresaron que su experiencia fue conveniente ya que trabajaron desde casa, los profesores que trabajaron en línea siempre estuvieron apoyando en cualquier actividad, hubo disposición por parte de ellos para explicar cada una de las actividades que se solicitaban a la semana.

La educación a distancia cuenta con una historia de larga trayectoria. Tiene sus inicios en los programas de estudios por correspondencia y por radiodifusión, se fue desarrollando hasta ofrecer cursos por sistemas sostenidos en lo audiovisual a través de las vías satelitales (Begoña, 2004). Esta modalidad se convirtió en una necesidad para poder continuar con el ciclo escolar durante la pandemia; sin embargo, en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de Sinaloa de Leyva fue una forma nueva de trabajo para los alumnos.

Por otra parte, los estudiantes de Licenciatura en Administración de empresas la mayoría tuvo disposición para utilizar las plataformas virtuales, las alternativas que los maestros brindaron para mejorar el proceso de enseñanza, incluso fueron más atractivas, por lo que consideran que fue una experiencia grata, mientras los alumnos que podían entrar se sentían satisfechos de trabajar bajo estas circunstancias, los jóvenes de escasos recursos se estresaron por no poder cumplir con las sesiones en línea.

Comentaron los alumnos que las clases virtuales durante la pandemia COVID 19, surgieron de una manera inesperada para continuar con las actividades escolares, las cuales fueron de mucha utilidad para no perder el ciclo escolar, los

maestros que dieron las sesiones explicaban de forma correcta se notaban bien preparados para cada una de las lecciones que proporcionaban en línea, además preguntaban si habían quedado dudas o al final de cada tema daban tiempo para aclarar lo visto en la clase.

Por último, explicaron que al principio presentaron dificultades al no tener experiencia en plataformas virtuales, pero con el paso del tiempo lograron manejar bien el uso de esta herramienta, se organizaron para poder realizar todas las actividades de cada materia y llevar el control para conseguir aprobar y continuar con sus estudios, sin embargo, expusieron que sí necesitaban regresar a clases presenciales porque consideraban que aprendían más en esa modalidad.

Se entrevistó a la encargada del departamento de control escolar de la Universidad, la Lic. Anayatzin Sepúlveda Aguilar, para analizar el impacto de la pandemia en la deserción de estudiantes, se tomaron los ciclos 2019–2020, 2020–2021 y 2021–2022, los datos que muestra la Tabla 1, exponen los números de alumnos por cada ciclo de la Licenciatura de Administración de Empresas (LAE), en donde claramente se observa el alto índice de deserción, provocado por la COVID-19.

**Tabla 1. Número de alumnos por cada ciclo escolar de la Licenciatura en Administración de Empresas**

Ciclo escolar	2019- 2020	2020 - 2021	2021- 2022
<b>Total, de alumnos de LAE</b>	101	78	63

**Fuente:** Elaboración propia con información del departamento de control escolar de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Extensión Sinaloa de Leyva, (2022).

Además, explica la Lic. Anayatzin Sepúlveda que los números que proporcionó son los datos de los educandos inscritos formalmente, pero en realidad han desertado más ya que en aulas en clases presenciales no se encuentran el 100% de los jóvenes, esto fue consultado con los maestros de la Licenciatura en Administración de Empresas ya que son los que están directamente relacionados con los estudiantes y toman asistencia a diario, a continuación, se presenta la Tabla 2 con los alumnos que se presentan a la escuela.

**Tabla 2. Datos reales de alumnos de la que asisten a clases**

Grado Escolar	Alumnos inscritos al ciclo escolar	Alumnos que asisten a clases
	2021- 2022	
2do.	12	8
3ero.	21	18
4to.	9	8
5to.	21	18
<b>Total, de alumnos por carrera</b>	63	52

**Fuente:** Elaboración propia con información del departamento de control escolar y maestros de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Extensión Sinaloa de Leyva, (2022).

También expone la encargada de control escolar de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas extensión Sinaloa de Leyva, que los programas educativos tienen un año de tronco común, que son los estudiantes de primero, el número de alumnos de nuevo ingreso igualmente percibió el impacto de la pandemia ya que los números bajaron notablemente a partir de la fecha de inicio del confinamiento y las clases virtuales. A continuación, se muestra la Tabla 3, con la información al respecto.

**Tabla 3. Número de alumnos de tronco común por ciclos escolares**

Grupo	Ciclo escolar	Ciclo escolar	Ciclo escolar
	2019 - 2020	2020 - 2021	2021- 2022
1-1	19	12	11
1-2	23	13	14
1-3	23	10	9
<b>Total, de alumnos de tronco común</b>	65	35	34

**Fuente:** Elaboración propia con información del departamento de control escolar de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Extensión Sinaloa de Leyva, (2022).

El Lic. Rafael Soto López coordinador académico de la escuela durante el periodo del confinamiento, expuso, que la gestión de la universidad ante la crisis ocasionada por el COVID – 19 fue adecuada, se laboró en modalidad a distancia con el uso de la plataforma Moodle, con los programas de estudios actualizados, además de la utilización de diferentes medios de comunicación como WhatsApp, e-mail entre otros para reforzar el proceso de aprendizaje y atender al mayor número de alumnos.

En relación a la comunicación entre el personal académico y administrativo durante la pandemia comentó que fue muy buena, ya que se mantuvo relación constante con los maestros y auxiliares de los departamentos de la escuela con el uso de un grupo de WhatsApp dónde continuamente se giraban instrucciones o recomendaciones cuando fue necesario para asegurar el buen funcionamiento del trabajo. Los medios que utilizó para comunicarse con los estudiantes fueron teléfono, WhatsApp, correos electrónicos y telegram, principalmente.

Además, expuso que el personal docente de la escuela fue flexible con los estudiantes, los académicos a lo largo de la pandemia, se mostraron empáticos con los alumnos en general, y más aún con quienes no contaban con los recursos necesarios como conectividad y dispositivos para tomar sus clases a distancia, la mayoría de ellos recibió y entregó trabajos en físico, y en ocasiones a destiempo, otros los enviaban a través de la aplicación WhatsApp y o correos electrónicos pues no tenían dinero para contratar planes de celular que incluyeran internet.

Mencionó también que la pandemia causó un incremento en el abandono de los estudiantes en comparación con el ciclo escolar 2019 - 2020, así mismo género impacto en la matrícula de nuevo ingreso, por lo cual se implementaron algunas estrategias para rescatar a los alumnos que no entraban a las clases en línea, una de ellas fue contactarlos a través de llamadas telefónicas, para animarlos a permanecer en las aulas y no perder la oportunidad de acreditar su carrera y obtener su título.

El coordinador de la extensión implementó un programa de recuperación de alumnos para evitar la deserción escolar durante la pandemia, se exoneró a todos los alumnos que mostrarán que no tenían recursos para pagar sus colegiaturas y en varias ocasiones el coordinador académico, acompañado por maestros visitaron las comunidades dónde estos jóvenes vivían, para hablar con ellos y sus padres para brindarles apoyo e invitarles a no dejar sus estudios, además se les otorgó tiempo para entregar los trabajos en físico, dándoles validez, esto se realizó principalmente en zonas serranas dónde no había conectividad.

Debido a la amenaza de COVID-19, las instituciones educativas tomaron decisiones sobre cómo continuar con el proceso de enseñanza aprendizaje, pero manteniendo a sus profesores, personal y estudiantes a salvo de la emergencia de salud. Cambiar a la instrucción en línea permitió la flexibilidad de enseñar y aprender en cualquier lugar y momento. Aunque los docentes deben estar

disponibles para implementar las clases virtuales, en la situación actual, no podrán ofrecer el mismo nivel de apoyo en una ventana de preparación tan estrecha (Hodges, Moore, Lockee, Trust , & Bond, 2020).

La otra parte de la ecuación es, por supuesto, qué tan bien que las instituciones educativas cuenten con equipo y tengan experiencia en el aprendizaje en línea, depende en gran medida que los docentes están preparados y comprometidos con la enseñanza virtual. El estado de la tecnología en las escuelas proporciona alguna indicación del nivel de preparación del sistema educativo. Además, el éxito de muchos estudiantes dependerá fundamentalmente de que mantengan una estrecha relación con sus profesores (Reimers & Schleicher, 2020).

**Tabla 4. Resultados de investigación**

<b>Problemas detectados</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Docentes</b>
<b>Tecnología</b>	<p>La situación de cada alumno contemplaba un escenario distinto, ya que no todos contaban con los recursos tecnológicos necesarios.</p> <p>El celular fue el equipo más utilizado para entrar a las clases en línea.</p> <p>La conexión a internet fue una gran dificultad para los estudiantes que viven en la sierra, en donde aún no hay servicio de internet.</p>	<p>En un inicio los docentes utilizaron diversos medios tecnológicos para continuar con las clases, computadora, laptop y celular.</p> <p>Las plataformas que utilizaron son Classroom, Zoom, Google Meet, WhatsApp, Correo electrónico y aula virtual de la UAS en Moodle.</p> <p>El 90% de los docentes contaba con conexión a internet. Solo en algunas ocasiones se presentaban fallas.</p>
<b>Capacitación</b>	<p>El 100% de los estudiantes no estaban preparados para utilizar los medios tecnológicos para recibir las clases virtuales.</p>	<p>El 80% del personal docente había recibido capacitación para dar las asignaturas en línea.</p>
<b>Disposición</b>	<p>Mientras los alumnos que podían entrar tuvieron la disposición de trabajar bajo estas circunstancias, los jóvenes de escasos</p>	<p>El 47.2% de los docentes no impartieron clases en línea de manera regular.</p>

---

<b>Psicológicos</b>	<p>recursos no pudieron entrar a las clases en línea.</p> <p>Los estudiantes de escasos recursos se estresaron por no poder cumplir con las sesiones en línea.</p> <p>Los alumnos que si tenían conexión a internet al principio no sabían trabajar en las plataformas virtuales y sentían ansiedad.</p> <p>Expresaron tener miedo de perder el semestre a causa de la suspensión ocasionada por la pandemia.</p> <p>Los estudiantes en ocasiones sintieron temor de enfermarse al salir de casa en busca de las herramientas para hacer sus actividades escolares.</p> <p>El 59.8% consideran que la modalidad en línea fue de mala a regular lo que provocó angustia y además dejaban demasiadas tareas.</p>	<p>El 20% de los maestros que no estaban capacitados para dar las clases en línea sintieron desespero, angustia y estrés.</p>
<b>Deserción escolar</b>	<p>La deserción escolar fue agravante, la pandemia causó que los jóvenes abandonaran sus estudios, sin embargo, no un 51.48 % dejaron inconcluso sus estudios.</p>	<p>El 100% de los docentes realizaron estrategias para evitar la deserción escolar, sin embargo, no funcionaron.</p>

---

**Fuente:** Elaboración propia con información de los alumnos de la Licenciatura de Administración de Empresas, el coordinador y el departamento de control escolar de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Extensión Sinaloa de Leyva, (2022).

Los resultados coinciden con el Consejo Mexicano de Investigación Educativa A.C. (COMIE), que expone en el estudio de la educación superior en México en la voráGINE del COVID – 19, de Ramírez (2020), en donde se explica el escenario de diversas instituciones educativas durante la contingencia y muestra que para

mantener abiertas las escuelas, se vieron en la necesidad de realizar estrategias para enfrentar los problemas de carencias de acceso a medios tecnológicos, a la conectividad, al uso de programas y de plataformas. Además, menciona que se acentuaron las desigualdades y tuvieron que considerar el contexto de los alumnos en términos del acceso a las tecnologías y de las condiciones familiares.

De la misma forma, concuerdan con los resultados de la encuesta para la medición del impacto COVID -19 en la educación en México realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), explican que una de las principales desventajas de la educación virtual es que no se aprende o se aprende menos que de manera presencial, como lo expresaron también los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, extensión Sinaloa de Leyva (INEGI, 2021).

## CONCLUSIONES

Se detectó que debido a la ubicación de la escuela donde se llevó a cabo la indagación, fue uno de los principales inconvenientes ya que los jóvenes que asisten, particularmente son de áreas rurales cercanas al municipio de Sinaloa de Leyva, del estado de Sinaloa, México y estos carecen del servicio de internet, por lo que su entorno fue desfavorable, marcando gran desigualdad en los alumnos de escasos recursos.

En cuanto a la percepción de la educación virtual en tiempos de COVID 19 de los estudiantes se divide en dos contextos, por una parte, se encuentran el 59.8% de los alumnos, los cuales no pudieron entrar constantemente a las clases en línea por no contar con las herramientas necesarias, expresaron tener miedo de perder el semestre, cumplieron con las actividades, sin embargo, expusieron que se estresaron por no poder cumplir con todas las sesiones en línea. Consideran que la modalidad virtual fue de mala a regular porque no se tomó en cuenta que carecían del servicio de internet, lo que provocó angustia.

El segundo contexto se ubica en el 40.2% de los estudiantes, que, si contaban con las herramientas necesarias para las clases en línea, de acuerdo a su percepción expusieron que fue una experiencia diferente a las clases presenciales, se sienten satisfechos con la universidad por implementar la plataforma Moodle para continuar estudiando, fue una gran decisión para no perder el semestre. La modalidad virtual les pareció una práctica eficiente, pero definitivamente expresaron que si necesitaban regresar a la escuela porque consideraron que aprendían más en la modalidad presencial.

Por otra parte, el índice de alumnos de nuevo ingreso para el ciclo escolar 2021 – 2022 fue de 52.30%, mucho menor en comparación al ciclo escolar 2019 - 2020 este último periodo dio inicio cuando aún no se daba el confinamiento causado por la pandemia Covid -19.

En relación a los problemas detectados en la investigación coinciden con el estudio de los autores (Reimers & Schleicher, 2020), en donde explican que la eficiencia de la educación en línea depende de varios factores como; equipo, conexión a internet, capacitación y compromiso. El éxito de este proceso estriba en las características del contexto de cada escuela, de los recursos que tengan los estudiantes para enfrentar esta modalidad, de la responsabilidad de los docentes y experiencia para trabajar de forma virtual.

La principal herramienta para impartir las clases en línea fue la AULA Virtual, que es un programa de servicio de plataformas e-learning, de la Secretaría Académica Universitaria, en apoyo a la educación presencial que ofertan las diferentes Unidades Académicas y Dependencias de la Universidad Autónoma de Sinaloa, para contribuir en la mejora de la calidad del proceso enseñanza aprendizaje que la escuela brinda a sus estudiantes en todos sus niveles académicos (Aula virtual UAS, s.f.).

El aula virtual, funciona a través de la plataforma Moodle que es de las más utilizadas, el maestro en ciencias Gerardo Gálvez Gámez, director de la Facultad de informática Culiacán de la UAS comenta que es una de las que presenta mayores bondades desde su funcionamiento y acceso tanto al docente que la usa, como a los alumnos. Permite conocer a cada uno de los estudiantes inscritos en un módulo, identifica las oportunidades de mejora en el aprovechamiento del programa y diversifica tanto clases sincrónicas como asincrónicas (Dirección General de Comunicación Social de la UAS , 2020).

Es importante destacar la importancia de los medios que están al alcance para comunicar y organizar las actividades académicas diarias; entre las herramientas digitales de mayor uso son Classroom, Zoom, Meet, YouTube, Facebook y WhatsApp. Su aplicación se explica porque son aplicaciones que no requieren de un uso tan intensivo de datos como otras plataformas, ni de un equipo con herramientas especiales (PC/dispositivo móvil). Además, se viabiliza mecanismos de llegar a una mayor cantidad de estudiantes posible (Lizarro, 2020).

En el caso de la investigación presentada las herramientas que dieron soporte a las sesiones en línea fueron el Zoom y WhatsApp, ya que estas aplicaciones están al alcance de la mayoría de los estudiantes y como se menciona anteriormente no requieren de uso intensivo de datos, además que estos recursos pueden descargarse en computadoras o celulares, sus funciones son muy sencillas y fáciles de implementar para las cátedras a distancia. El WhatsApp se utilizó para compartir información con los alumnos y el Zoom para las clases.

Finalmente, puede decirse que la Universidad Autónoma de Sinaloa respondió de forma eficiente en la gestión realizada para enfrentar los retos de la pandemia en la educación virtual, sin embargo, cada unidad académica presenta un contexto diferente, las características y las condiciones socioeconómicas de los estudiantes marcan la diferencia para lograr que el proceso formativo sea de calidad, la falta de recursos provoca una percepción muy distinta sobre la modalidad en línea.

## LITERATURA CITADA

- Ángeles, E., & Munch, L. (1996). *Metodos y Tecnicas de Investigación para la Administración e Ingeniería*. México: Trilla.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Arnau, G. J., Anguera, A. M., & Gómez, B. J. (1990). *Metdología de la Investigación en Ciencias del Comportamiento*. España: COMPBELL, S.A. Murcia.
- Aula virtual UAS. (s.f.). <https://aula.uas.edu.mx/>. Obtenido de <https://aula.uas.edu.mx/>
- Begoña, T. M. (2004). Educación y nuevas tecnologías. Educación a Distancia y Educación Virtual. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales*, 209 - 222.
- Cabezas, M. D., Andrade, N., & Torres, S. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Diario Oficial de la Federación. (16 de 03 de 2020). *DOF - Diario Oficial de la Federación*. Recuperado el 11 de 04 de 2022, de [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5600871&fecha=21/09/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5600871&fecha=21/09/2020)
- Dirección General de Comunicación Social de la UAS . (16 de 10 de 2020). *Dirección General de Comunicación Social de la UAS* . Obtenido de <https://dcs.uas.edu.mx/noticias/2913/plataforma-moodle-ofrece-una-serie-de-beneficios-para-docentes-y-estudiantes>
- Henríquez, d., & Villegas, R. (31 de 03 de 2020). <https://www.elmundo.com>. Recuperado el 11 de 04 de 2022, de <https://www.elmundo.com/noticia/La-pandemia-un-reto-a-la-educacion/379264>

- Hernández, S., Fernández, C. C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust , T., & Bond, A. (27 de 03 de 2020). *Educause Review*. Recuperado el 11 de 04 de 2022, de <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- INEGI. (23 de 03 de 2021). <https://www.inegi.org.mx/>. Recuperado el 30 de 06 de 2022, de [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/ECOVID-ED\\_2021\\_03.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/ECOVID-ED_2021_03.pdf)
- Lizarro, G. (28 de 07 de 2020). <https://inmediaciones.org>. Recuperado el 11 de 04 de 2022, de <https://inmediaciones.org/la-educacion-virtual-una-necesidad/>
- Muñoz, R. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Ramírez, G. (25 de 06 de 2020). *Consejo Mexicano de Investigación Educativa A.C. (COMIE)*. Recuperado el 29 de 06 de 2022, de <https://www.comie.org.mx/v5/sitio/2020/06/25/la-educacion-superior-en-mexico-en-la-voragine-del-covid-19/>
- Reimers, F., & Schleicher, A. (30 de 03 de 2020). Recuperado el 10 de 04 de 2022, de [https://globaled.gse.harvard.edu/files/geii/files/un\\_marco\\_para\\_guiar\\_u\\_na\\_respuesta\\_educativa\\_a\\_la\\_pandemia\\_del\\_2020\\_del\\_covid-19\\_.pdf](https://globaled.gse.harvard.edu/files/geii/files/un_marco_para_guiar_u_na_respuesta_educativa_a_la_pandemia_del_2020_del_covid-19_.pdf)
- UNESCO. (2020). <https://unesdoc.unesco.org>. Recuperado el 07 de 04 de 2022, de [https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p:usmarcdef\\_0000373761&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach\\_import\\_684b037e-f9f1-4f7c-b839-5dde8a206bc9%3F\\_%3D373761spa.pdf&locale=es&multi=true&ark=/ark:/48223/p](https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p:usmarcdef_0000373761&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_684b037e-f9f1-4f7c-b839-5dde8a206bc9%3F_%3D373761spa.pdf&locale=es&multi=true&ark=/ark:/48223/p)
- UNESCO. (2021). <https://es.unesco.org>. Recuperado el 03 de 2022, de <https://es.unesco.org/covid19/educationresponse>

## **SÍNTESIS CURRICULAR**

### **Lourdes Teresa Lugo Hernández**

Licenciada en Administración de Recursos Humanos por la Universidad Autónoma de Sinaloa, Maestra en Ciencias en Administración por la Universidad de Occidente, doctoranda en Administración por el Centro Universitario de Ciencias e Investigación. Maestra de la Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Extensión Sinaloa de Leyva, de la Universidad Autónoma de Sinaloa. Correo electrónico: lourdeslugo@uas.edu.mx