

Los retos de la modalidad virtual en la enseñanza en tiempo de covid-19, en los estudiantes de licenciatura de mercadotecnia, de la facultad de ciencia económicas y administrativas, extensión, Sinaloa de Leyva

Dra. María Oralia Urías Rivas

[maría.urias@uas.edu.mx](mailto:maría.urias@uas.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0001-6634-3100>

Universidad Autónoma de Sinaloa  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Extensión Sinaloa de Leyva.

#### RESUMEN

El artículo tiene como objetivo conocer los retos de la modalidad virtual en la enseñanza en tiempo de Covid-19 en los estudiantes de Licenciatura de Mercadotecnia, de la Facultad de Ciencia Económicas y Administrativas, Extensión, Sinaloa de Leyva, Por lo tanto los resultados encontrados fue el desconocimiento que tuvieron que enfrentar los estudiantes en las clases virtuales en relación al uso de la tecnología de las plataformas Moodle, Zoom, Google Classroom, Google Meet, y redes sociales como el WhatsApp y correos electrónicos, Así como la situación económica para adquirir los dispositivos utilizados para recibir la enseñanza en línea como; laptop, computadora de escritorio, tabletas, teléfonos inteligentes, dificultad con la señal de internet y carga excesiva de tareas, mala comunicación, poca empatía y flexibilidad con algunos docentes, provocando dificultades en los estudios. Otros desafíos fueron la necesidad de desarrollar el autoaprendizaje, la autonomía y las emociones en relación al aprendizaje a distancia. La metodología utilizada es el enfoque mixto, donde el estudio fueron exploratorio, descriptivo y fenomenológico, aplicando muestras no probabilísticas por conveniencia, empleando la técnicas cualitativa y cuantitativa e instrumentos de investigación como la observación, la entrevista y el cuestionario que ayudaron a obtener información.

**Palabras clave:** retos de la modalidad virtual; internet; tecnología; dispositivos y plataformas digitales.

Correspondencia: [maría.urias@uas.edu.mx](mailto:maría.urias@uas.edu.mx)

Artículo recibido 25 enero 2023 Aceptado para publicación: 25 febrero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Urías Rivas, M. O. (2023). Los retos de la modalidad virtual en la enseñanza en tiempo de covid-19, en los estudiantes de licenciatura de mercadotecnia, de la facultad de ciencia económicas y administrativas, extensión, Sinaloa de Leyva. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 11445-11470. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.5547](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5547)

## The challenges of the virtual modality in teaching in times of covid-19, in marketing undergraduate students, of the faculty of economic and administrative sciences, extension, Sinaloa de Leyva

### ABSTRACT

The article aims to know the challenges of the virtual modality in teaching in Covid-19 time in students of Bachelor of Marketing, Faculty of Economic and Administrative Science, Extension, Sinaloa de Leyva, Therefore the results found was the lack of knowledge that students had to face in virtual classes in relation to the use of technology platforms Moodle, Zoom, Google Classroom, Google Meet, and social networks such as WhatsApp and emails, As well as the economic situation to acquire the devices used to receive online teaching as; laptop, desktop computer, tablets, smartphones, difficulty with internet signal and excessive homework load, poor communication, little empathy and flexibility with some teachers, causing difficulties in studies. Other challenges were the need to develop self-learning, autonomy and emotions in relation to distance learning. The methodology used is the mixed approach, where the study was exploratory, descriptive and phenomenological, applying non-probabilistic samples by convenience, using qualitative and quantitative techniques and research instruments such as observation, interview and questionnaire that helped to obtain information.

*Key words:* challenges of the virtual modality; internet; technology; devices and digital platforms.

## INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se analiza los retos que enfrentaron los estudiantes en la enseñanza mediante la modalidad virtual en la Universidad autónoma de Sinaloa (UAS), de la Facultad de Ciencias Económicas y Administración Extensión Sinaloa de Leyva en la Licenciatura de Mercadotecnia en tiempos de pandemia del COVID-19, en este contexto este fenómeno nace el primer caso de coronavirus a causa de neumonía encontrándose en diciembre 2019, en lo cual se relaciona con el mercado de mariscos que se encuentran en Wuhan (China) en el que la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo llamó 2019 - nCoV, determinando secuenciación del genoma viral de ARN, en el que muchas personas estuvieron expuestas al mercado de varios animales salvajes como aves de corral, serpientes y murciélagos entre otros animales, como resultado del análisis se encontró que este virus es procedente del coronavirus del murciélago y de otros animales no conocidos, siendo este un virus que provoca infecciones graves del tracto respiratorio causando enfermedades graves y de muerte en los humanos, transmitidas de animales a personas en el que se contagian unos a los otros. (Ena, J. & Wenzel, R. P, 2020)

De lo anterior expuesto la OMS, notificado el brote de la enfermedad por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019 del coronavirus (COVID-19), en el que colaboró con expertos mundiales para evitar la prolongación con otros países para proteger a las personas sobre las medidas de salud con la finalidad de prevenir la expansión del virus. (Organización Mundial de la Salud, 2019), además, según la UNESCO, (2020), pública la interrupción masiva de las actividades presenciales en las instituciones educativas en 190 países, con el propósito de evitar el contagio del COVID-19, en el que, en mayo del 2020, a nivel mundial 1.200 millones de estudiantes dejaron de tener clases presenciales, en cuál 160 eran alumnos de América Latina y el Caribe.

En este contexto en México la Secretaría de Gobierno a través de un comunicado en el Diario Oficial de la Federación, establece un periodo del 23 de marzo al 17 de abril de 2020, que se suspenden clases presenciales en las escuelas de educación de enseñanza de todo los niveles dependiente de la Secretaría de Educación Pública, así como la interrupción de actividades de asistentes en centros de trabajo, aeropuerto, eventos masivos, restricción de entrada y salida del territorio, entre otros, acordando filtro de limpieza y medidas de higiene sanitarias para evitar el contagio. (Diario Oficial de la Federación, 2020)

Es por ello que este fenómeno provocó la suspensión de clases en el sistema educativo y cierre de empresas en todo el mundo de manera presencial para llevarlo de forma digital a distancia y aplicar el uso de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) obligando a la sociedad permanecer en confinamiento en sus casas para evitar el contagio. (Sandoval Obando, 2020), por lo tanto, los retos de la modalidad virtual en la enseñanza en tiempo de Covid-19, por parte del gobierno de México, implementó estrategias en tiempo de pandemia como aprendiendo desde casa en formato de educación virtual o a distancia exteriorizando los desafío tecnológico de educarse mediante televisión, plataforma digitales y página web, de igual forma el docente se enfrenta el cambio de espacio en el aula, así como la forma de desenvolverse y buscar la forma de contactarse con el estudiante, ya sea por WhatsApp, correo electrónico o llamada telefónica. (Fundación Wiese, 2018)

Nieves Martín , (2020) , expresa en el estudio realizado en la Universidad Complutense en Madrid en la Facultad de veterinaria, en relación a la educación de aprendizaje a distancia, señalando que implementaron estrategias de planificación en la realización de las actividades entre los estudiantes y los profesores, mediante la impartición de clases online, siendo una experiencia nueva en el que se tenían que adaptarse y ayudarse con sesiones virtuales desde casa para evitar el contagio, a través de presentaciones de PowerPoint, utilizando plataformas digitales como Moodle y Microsoft Teams, en donde la práctica de los alumnos con este medio sirvió para aprender a utilizar las herramientas web e interactuar entre ambos, por otra parte los maestros lograron reforzar el razonamiento, el conocimiento y la capacidad de diálogo entre los alumnos en la área de su profesión, logrando las expectativas de la universidad.

En otro estudio realizado en la Universidad autónoma de Sinaloa la Facultad de Ciencias Económicas y Administración Extensión Sinaloa de Leyva, en la Licenciatura de Administración, Lugo Hernández , (2022), señala que de acuerdo a la suspensión de clases en todos los niveles también implementó estrategias para facilitar el proceso de enseñanza mediante la clases en línea utilizando la plataforma Moodle conocida como aula virtual UAS, así como también utilizando el Zoom, Google Classroom, Google Meet, WhatsApp y correos electrónicos, respondiendo de manera eficiente a los retos de la pandemia del Covid-19, mediante la educación virtual, sin embargo, por las condiciones socioeconómicas del estudiante la percepción de las clases en línea fue desfavorable, ya

que viven en zonas rurales y carecían de servicio de internet y de equipos tecnológicos. No obstante, expresa, Cáceres Piñaloza, (2020), que la educación en línea permite el uso de programas o aplicaciones a través de videoconferencias con la ayuda de Zoom, Skype, WhatsApp Y Facebook entre otras que sirven para compartir ideas, experiencias, sugerencias, dudas y conocimiento

Por otra parte, tanto el gobierno, como las universidades, los estudiantes y los maestros se enfrentaron al desafío del aprendizaje y enseñanza a distancia, ya que era romper paradigmas y prepararse, tal es el caso de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia en Colombia a acusas del Covid-19 se interrumpieron los procesos académicos presenciales, enfrentándose a los retos tecnológico, ya que los alumnos contaban con un acceso limitado a consecuencia de la falta de recursos económicos así como la resistencia a nuevo modelo de conocimiento, por otra parte los docentes las técnicas de enseñanza de intervención tecnológicas provocaba pérdida de estabilidad emocional en el alumnado, dados a los nuevos métodos de estudio, en el que también indujo la deserción estudiantil entre otras dificultades (Darío Cañola, Díaz Giraldo, Betancur Marín, & Granda Ramírez, 2021)

### **Métodos y técnicas de la investigación**

La metodología de investigación determina la manera en que el investigador recaba, ordena y analiza los datos obtenidos mediante estudio de casos, sociales y experimental de fenómenos de investigación de la ciencia a través de muestras probabilísticas y no probabilísticas. (Grupo de Investigación de Ingeniería Tisular, s.f.), en el que los tipos de investigación establece la forma de cómo abordará el estudio según el enfoque cualitativo, cuantitativo o mixto, en relación a los estudios exploratorios, descriptivos y correlacionales en base a la observaciones, entrevistas, cuestionario en el que describe los datos en cuanto a las variables (Rus Arias, 2020)

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, ( 2014) indica que la investigación con enfoque mixto es la combinación entre los método cuantitativos y cualitativos en lo cual la información es más confiable, en el que las técnicas e instrumentos de investigación es la observación, la entrevista y el cuestionario en lo cual indica que la primera permite obtener información directa del contexto en el que se hace la investigación y la segunda, es una técnica de información mediante una conversación profesional estructurada con preguntas abiertas y cerradas, por otra parte la tercera, es

un instrumento que su propósito es recopilar datos de los encuestado a través de interrogantes cerradas, abiertas o mixtas.

Es por ello, que enfoque de la investigación de este estudio es el método mixto, en el que la herramientas aplicadas son las técnica cualitativa y cuantitativas como es la entrevista estructurada dirigida personalmente al interrogado y el cuestionarios se elaboró con preguntas abiertas y cerradas, así como también se observó el comportamiento del fenómeno, realizando apuntes en notas documental, con la finalidad de que los datos recolectados sean más confiables, ya que es un estudio de caso descriptivo, exploratorio con muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que el total son 328 estudiantes que simboliza el 100% de la población, en el que el tamaño de la muestra representativa para el estudio fue de 37 alumnos.

El cuestionario se formuló mediante el formulario Google, integrado con 18 preguntas cerradas y abierta, aplicada a 37 estudiante de la Licenciatura de Mercadotecnia de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas, Extensión, Sinaloa de Leyva, encuestando en un periodo de noviembre 2021 a febrero del 2022, de igual forma se entrevistó a la encargada del control escolar, y al coordinador en enero del 2023. A continuación, se presentan las interrogantes de la investigación que se elaboraron para conocer los retos de la modalidad virtual en la enseñanza en tiempo de Covid-19.

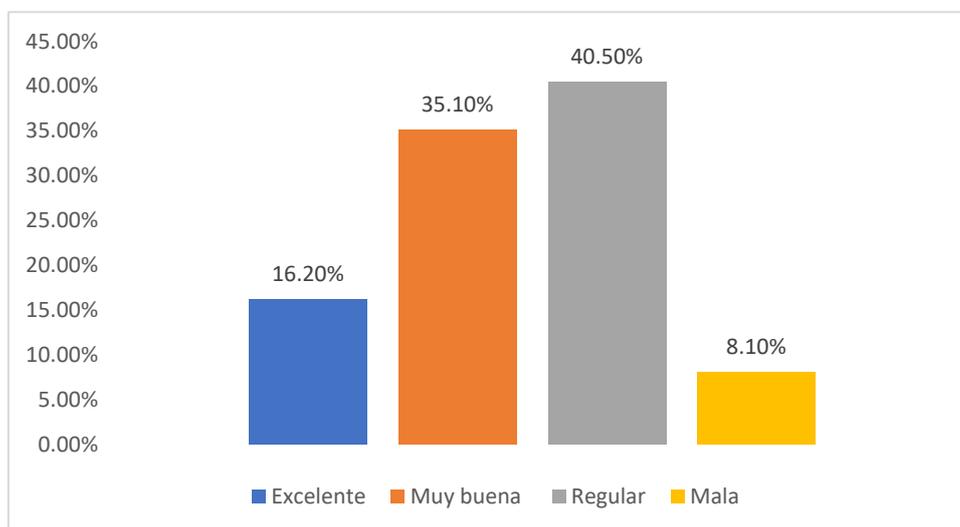
1. ¿Qué percepción tienen respecto a la modalidad virtual de la enseñanza?
2. ¿Cómo consideras que te ayudaron los recursos educativos proporcionados por el docente? ¿Qué apoyo recibiste por parte del docente? ¿Entendiste los temas?
3. Durante el semestre tomaste clases virtuales de las 5 materias
4. ¿Cuántos maestros impartieron clases virtuales?
5. ¿Qué te parecieron el número de actividades realizadas por semana?
6. ¿Ejecutaron búsquedas en sitios web para la realización de actividades?
7. ¿Consideras que las clases virtuales son un medio de aprendizaje eficiente?
8. ¿Consideras que el WhatsApp fue una herramienta eficiente para el aprendizaje?
9. ¿Qué plataforma educativa o recursos didácticos utilizaron?
10. ¿Estaban preparados para utilizar los medios tecnológicos para recibir las clases virtuales?
11. ¿El docente demostró su preparación para el uso de las tecnologías al impartir las clases virtuales?

12. ¿Qué dispositivos tecnológicos utilizaste para recibir las clases virtuales?
13. ¿Qué consideraste que podía suceder con la suspensión de clases en aula presencial?
14. ¿Cuál fue tu experiencia en general respecto a las clases virtuales?

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este estudio realizado enfocado a los retos de la modalidad virtual en la enseñanza en tiempo de Covid-19, en los estudiantes de Licenciatura de Mercadotecnia, en la Facultad de Ciencia Económicas y Administrativas Extensión Sinaloa de Leyva, se encontró que la educación virtual fue percibida por los universitarios de manera regular y muy buena para alguno alumnos como lo muestra la figura 1 arrojando 40.5% y 35.10%, que fue nuevo las clases en líneas a través de plataformas virtuales por tal razón aprendieron a usar nuevas herramientas que con anterioridad no lo habían utilizado de igual forma e investigar más en las páginas web, sin embargo, para otros un 8.10% su experiencia fue mala por el hecho de no tener los medios necesarios para tomar las clases en línea o subir las tareas así como investigarlas por falta Internet o por no contar con un teléfonos inteligentes o computadora, debido a que son de bajos recursos económicos o simplemente porque no les gusto este modelo educativo a distancia.

**Figura 1.** De la percepción de los estudiantes de la enseñanza virtual



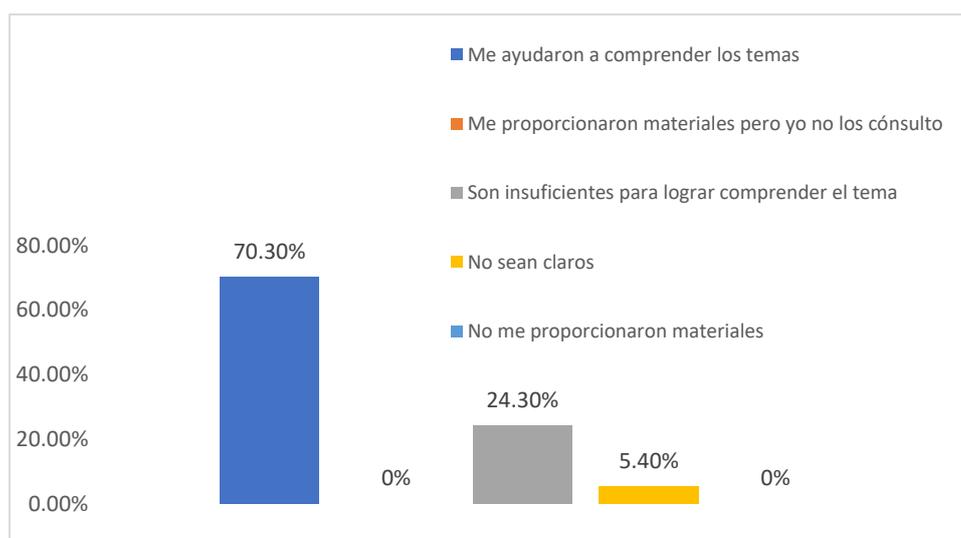
Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas.

Según Redondo Pérez & Alfonso, (2020), la percepción de los estudiantes y de los docentes de la enseñanza presencial a la on-line ha creado un deterioro en la calidad de la educación por los el cambio brusco y no planificado, Sin embargo, la formación en línea aporta instrumentos que pueden ser importantes para complementar las clases presencial, pero no se puede sustituir por el aprendizaje a distancia por medio de

plataforma virtual y redes sociales.

En los datos recolectados en relación a los recursos educativos proporcionados por el docente, como los Videos, los materiales en PowerPoint y PDF etc. Menciona que fueron de gran ayuda para poder comprender los temas y además realizar búsquedas propias de información arrojando un 70.3% como muestra la figura 2. Aunque para otros, un 24.30% lo consideraron insuficiente para lograr comprender y entender la temática del programa de la materia. En donde expone, Rizo Rodríguez, (2020) que el rol de estudiante en las clases virtuales es tener la capacidad para distribuir su tiempo, permite libertad y flexibilidad para el aprovechamiento del aprendizaje mediado por las TIC, orientado aprender de manera autónoma, activa y participativa, adquiriendo conocimiento y habilidades, mediante los recursos facilitados por parte del docente y exploraciones propias a fuente de información con el uso del internet.

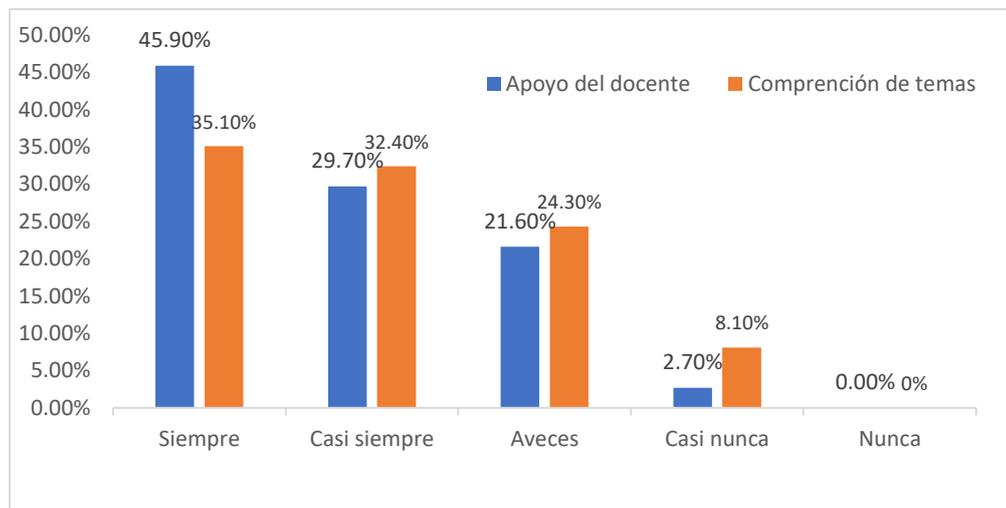
**Figura 2.** De los recursos educativos que proporcionó el docente en las clases virtuales



Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas.

En relación a la figura 3 indica un 45.9% que el alumno recibió apoyo del docente en todo momento facilitando los materiales explicando las actividades a realizar. De igual forma muestra la figura 4 que durante las clases virtuales 35.10% siempre hubo una buena explicación de los temas por parte del maestro y un 32.4% casi siempre entendieron el contenido de las unidades, así como también un 24.3% a veces lograron comprender los textos y realización de actividades. De igual forma muestra que si se entendieron los temas impartidos por el docente en el que un 35.10% expresa que siempre fue entendida la explicación.

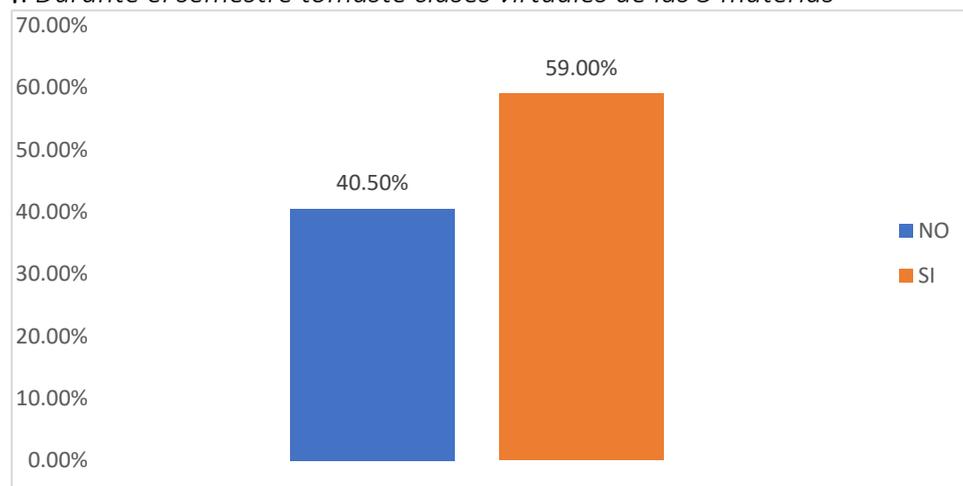
**Figura 3.** Del apoyo recibido por el docente en las clases en línea y entendimiento de los temas.



Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas.

Por otra parte, también en la figura 4 muestra que un 40.5% no recibieron clases virtuales de las cinco materias que llevaban en el semestre, por lo que no cumplieron con la función de docente, sin embargo, arroja en el análisis de los datos un 59.5% expresaron que sí cursaron todos los programas de la licenciatura en mercadotecnia, es decir, que más de la mitad de los maestros en esta área si cumplieron con las indicación propuestas por la universidad además demuestra la responsabilidad y los principios éticos en su profesión.

**Figura 4.** Durante el semestre tomaste clases virtuales de las 5 materias

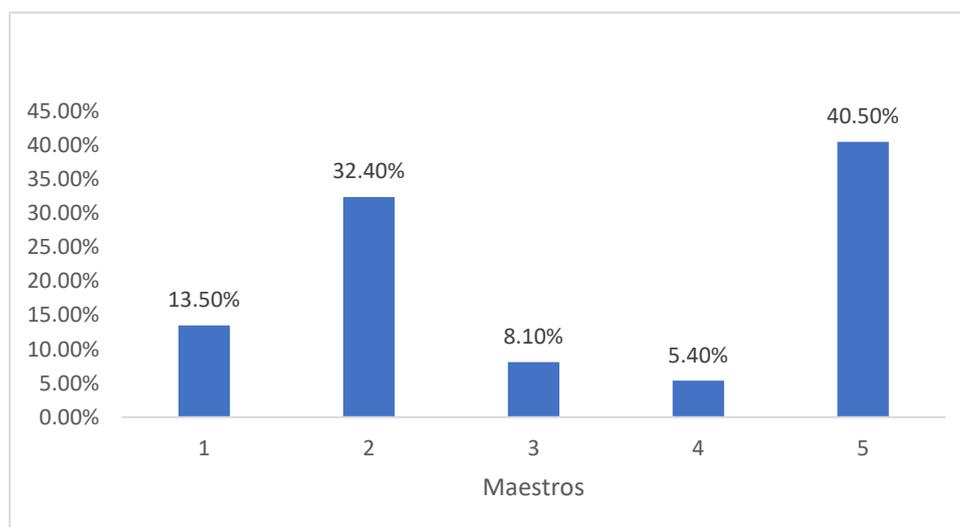


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

La figura 5 revela el número de maestro que impartieron clases virtuales arrojando un 40.50 % de los estudiantes señalaron haber recibido educación web por los cinco docente de las materias que cursan en el semestre, esto indica que la estrategia de la educación

a distancia mediante plataformas virtuales creada y diseñada por Universidad Autónoma de Sinaloa fue certera, además solicitó a la planta docente la flexibilidad con otras plataformas, puesto que esta planeación inmediata evitó que muchos alumnos perdieron sus estudios o desertaran, en lo cual un 32.4% revela que el docente no cumplió con la impartición de clases correspondiente en el semestre.

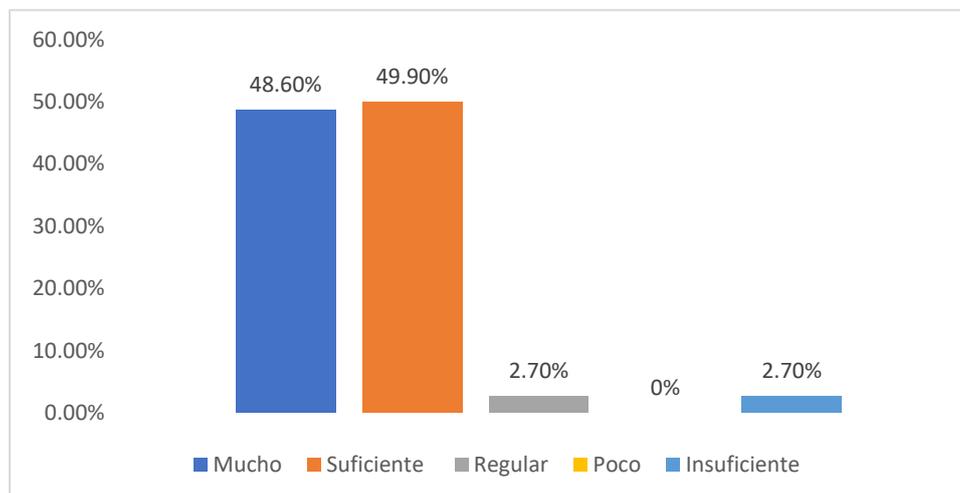
**Figura 5.** Del número de maestros que si impartieron clases virtuales



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

De igual forma se cuestionó al alumnado en cuanto que les pareció el número de actividades realizadas por semana, expresaron un 48.60% que era mucho las tareas como lo explica la figura 6, ya que no tenían el conocimiento ni la capacitación para utilizar las plataformas virtuales fueron una de las dificultades que tuvieron los estudiantes por no contar con las herramientas necesarias y la solvencia económica para poder enfrentar este desafío de la modalidad de la educación en línea.

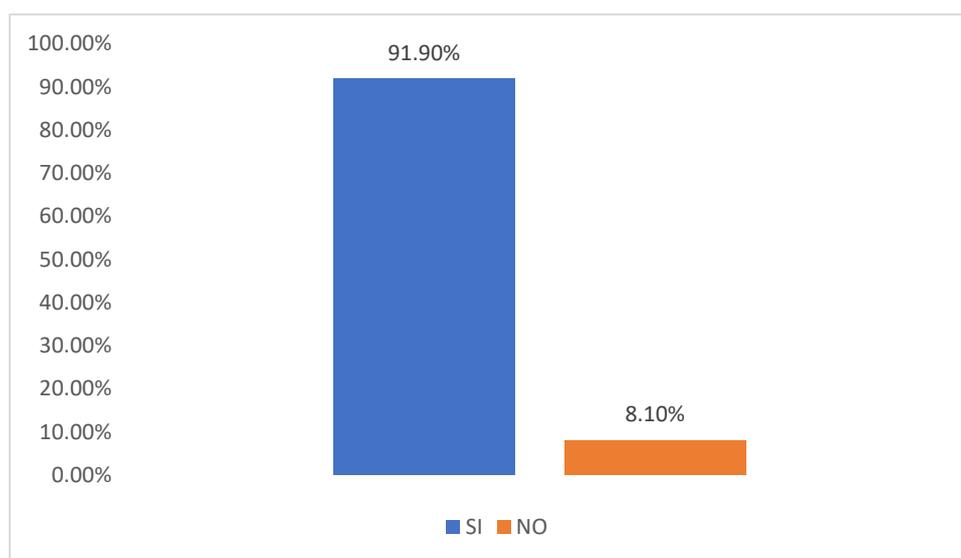
**Figura 6.** Del número de actividades realizadas por semana



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

La figura 7 revela un 91.9% que los estudiantes tuvieron la necesidad de buscar información en sitio web, a causa que los materiales proporcionados por el docente no eran suficientes para realizar las actividades, en cambio, esto fue de gran ayuda porque aprendieron a desarrollar el uso de la tecnología de la información y conocer el fácil acceso, así como interactuar y aprender en diversas plataformas con el objetivo de unificar datos de distintas fuentes.

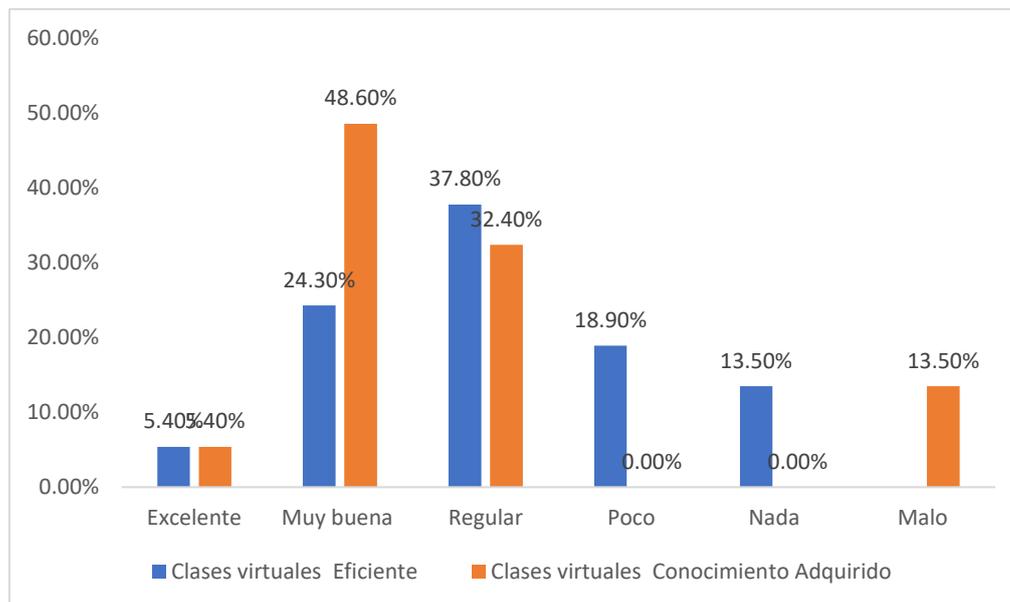
**Figura 7.** De las búsquedas en sitio web para realizar las actividades



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Se les cuestionó a los estudiantes que si las clases virtuales es un medio aprendizaje eficiente en lo cual, la figura 8 refleja un 37.8% del total del 100% dijeron que era regular puesto que estaban acostumbrados a la educación tradicional, aunque el 24.3% menciona que es muy bueno porque es una forma de lograr continuar con los estudios con estilo diferente de enseñanza adquiriendo mayor conocimiento. Además la formación en el espacio virtual señalan que las ventajas que poseen es que no tienen que desplazarse de su casa a la infraestructura de la universidad y que de esa manera evitaron el contagio del virus. Además en este contexto se preguntó que si ¿Consideras que el conocimiento adquirido para tu aprendizaje cómo fue mediante estos medios virtuales? En donde 18 alumnos de los 37 expresaron ser muy buenos, representando un 48.6%.

**Figura 8.** De las clases virtuales, medio eficiente de aprendizaje para adquirir conocimiento

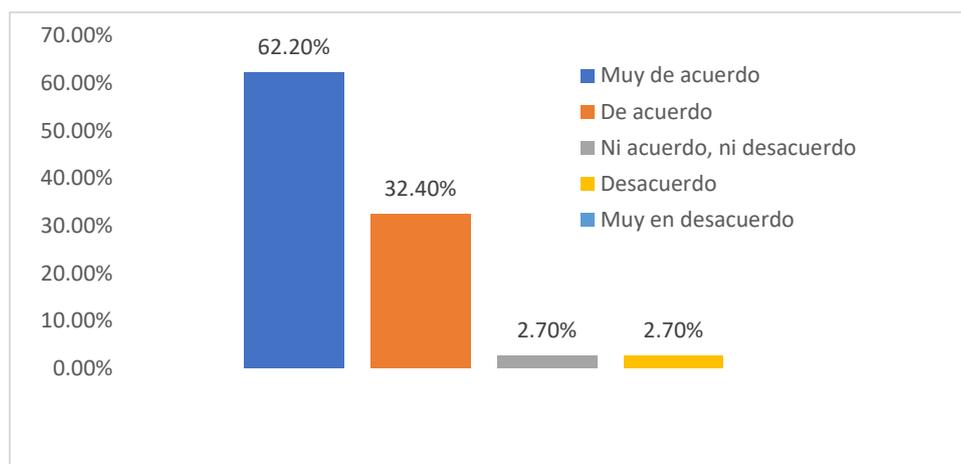


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

La figura 9 muestra los resultados obtenidos en porcentaje en cuanto a la eficiencia del uso del WhatsApp lo cual se encontró un 62.2% de 100% de los encuestados estar muy de acuerdo que es un medio deficiente de comunicación, dado a que algunos alumnos se les complicó acceder a las sesiones virtuales aunque cumplieron con las actividades encomendadas debido a la atención recibida a través del WhatsApp, en el que también un 32.4% expresa estar de acuerdo con este medio, ya que la comunicación se dio por llamada, vídeo llamada y mensaje de texto.

El WhatsApp es una herramienta útil importante en el acceso a la información en el que su uso permite establecer la comunicación entre el docente y el estudiante de manera sencilla y rápida, de hecho los utilizan por el bajo costo a el internet, por la rapidez de respuesta, por la facilidad de descargar documentos, por la capacidad ilimitada de envío de mensajes y videollamadas, además la facilidad de instalarlo en el teléfono, en el que este medio de comunicación es un aprendizaje efectivo a distancia más personalizada cómodo y discreto, es por ello que es utilizado a nivel mundial en el que permite expedir textos, imágenes, música, Videos, archivo en formatos en pdf,word, excel y powerpoint entre otros, llamada de voz en tiempo real, permitiendo enviar y recibir mensajes de forma instantánea, grabaciones de audio y crear grupos entre los usuarios. (Weepiu Samekash & Collazos Alarcón, 2020)

**Figura 9.** Del uso del WhatsApp como herramienta eficiente para el aprendizaje

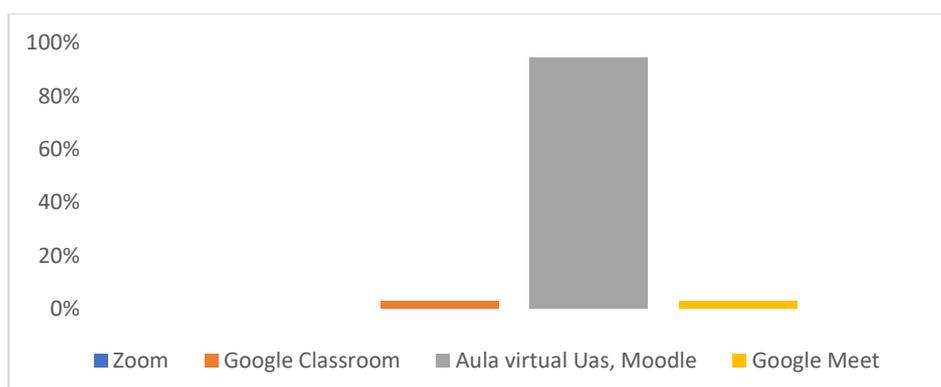


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Durante la pandemia COVID-19 los maestros por indicaciones de la universidad utilizaron diversos medios de comunicación para estar en contacto con los estudiantes a través de las clases en línea lo cual la figura 10 muestra un 94.6% que se utilizó la plataforma educativa moodle, con el nombre aula virtual Uas, así como también manejaron el Zoom, Google Classroom, Google Meet, y redes sociales como el WhatsApp y correos electrónicos, estas dos últimas tecnologías de la información fueron de gran ayuda para los alumnos que estaban limitados en internet.

Por otra parte, se les cuestionó con la siguiente interrogante ¿Qué plataforma educativa consideran que fue la más fácil de usar? Indicaron que fue la plataforma moodle, en donde los datos encuestados arrojaron que del 100% un 89.2% señalaron que fue la que más manejaron para tomar las clases en línea, debido que era la estrategia formulada por la universidad, además el uso diario de la herramienta generó adiestramiento en los estudiantes facilitando tomar las clases, subir actividades, comentar en foro de dudas, así como también descargar los materiales.

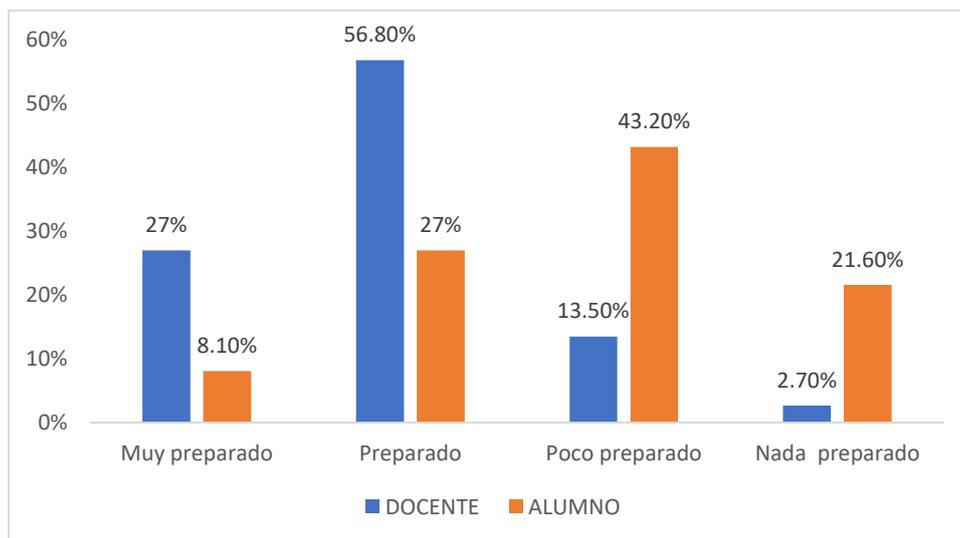
**Figura 10.** De la plataforma educativa que más utilizaron



Además se les cuestiono a los estudiantes si estaban preparados para utilizar los medios tecnológicos para recibir las clases virtuales así como también al docente para impartirlas, en donde la figura 11 muestra ambas situación en donde dijeron que los maestros contaba con una preparación del 56.80% en el uso de las plataformas virtuales y el alumno con un 27%, del 100% aunque se observa en el gráfico un 43.20% estar muy poco preparado. En donde el análisis a otra teoría los alumnos expresan que las “herramientas virtuales facilitan la realización de las actividades y el acceso a la información”, estableciendo que la educación virtual es de “calidad porque los estudiantes aprenden de la mejor manera, ya que las clases son más didácticas gracias a la tecnología” (Molina Gutiérrez, Lizcano Chapeta, Álvarez Hernández, & Camargo Martínez, 2021).

Adicionalmente expresa el alumnado que es importante mencionar que la Facultad de Ciencia Económicas y Administrativas Extensión Sinaloa de Leyva, proporcionó capacitación a la planta docente sobre la plataforma Moodle para conocer el funcionamiento y los beneficios que brinda esta herramienta, con el propósito de fortalecer el conocimiento y las habilidades del desempeño del profesor para que dirija el proceso de enseñanza.

**Figura 11.** De la preparación del docente y alumnos en la tecnología para las clases virtuales

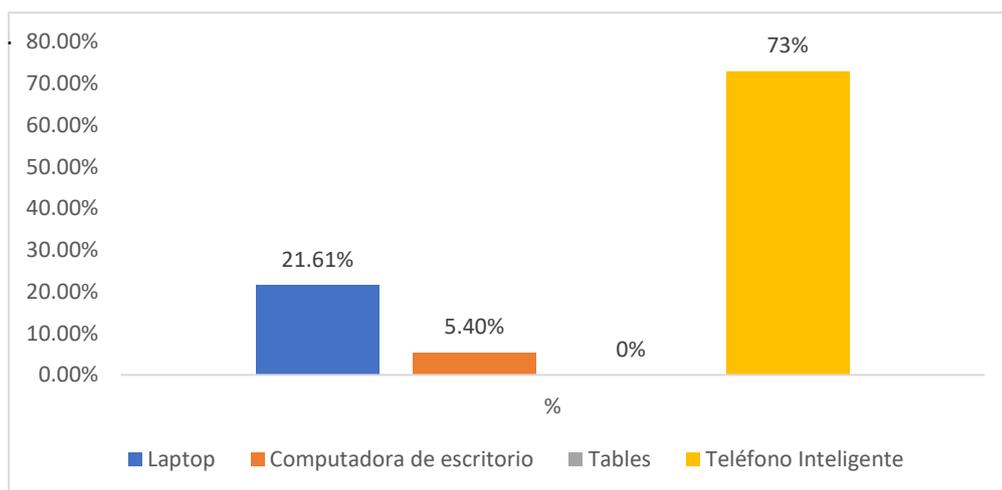


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

En relación a las herramientas que los estudiantes utilizaron para recibir las clases virtuales, muestra la figura 12 que un 73% de los estudiantes utilizaron el teléfono inteligente para acceder a las clases en línea, puesto que les favoreció debido a que aprendieron a usar las plataformas que nunca habían usado, en lo cual la consideraron

como herramienta inteligente, pero sin embargo, señalaron que no estaban adquiriendo el conocimiento adecuado al 100%. Por otra parte algunos universitarios la consideraron muy mala puesto que no tenían la forma de tomar las secciones a la distancia por no contar con celular o computadora por ser de bajos recursos económicos, en donde también indica que 21.61% utilizaron laptop.

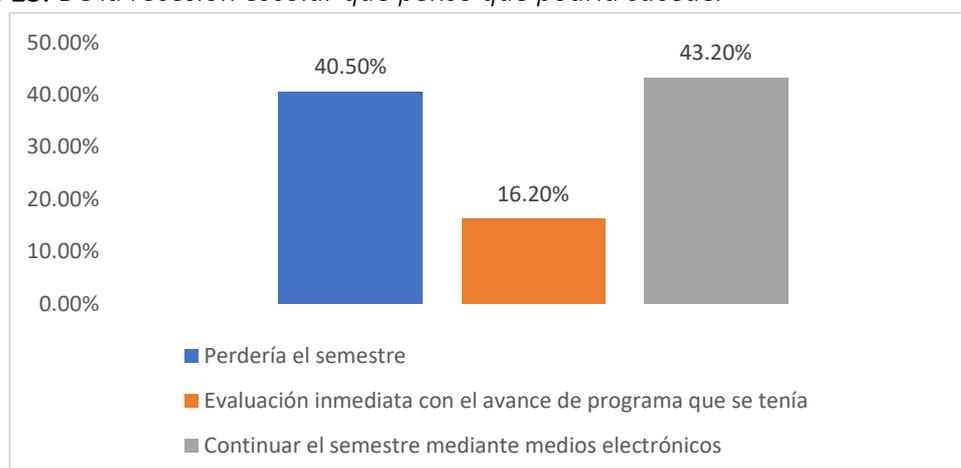
**Figura 12.** De los dispositivos tecnológicos que utilizas para recibir las clases virtuales.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

A partir de la recesión escolar, los estudiantes se expresan en la gráfica 13 que sintieron incertidumbre, miedo y estrés de perder el semestre, por lo que un 40.50% expresó tener temor a no seguir con sus estudios, sin embargo, el 43.20% decidieron continuar con sus aprendizaje mediante plataforma electrónicas y afrontar los retos de utilizar los medios tecnológicos para recibir clases virtuales, debido al confinamiento que provocó el COVID-19 en donde se vieron obligados a retirarse de las aulas.

**Figura 13.** De la recesión escolar que pensó que podría suceder



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

En relación a este contexto se cuestionó con un interrogante a los alumnos de la facultad para que se expresaran, la cual fue ¿Cuál fue tu experiencia en general respecto a las clases virtuales? En donde señalan que fue una experiencia nueva por lo que tendrían un conocimiento más sobre los temas además aprenderían a usar nuevas herramientas como las plataformas virtuales que no habían utilizado antes en la enseñanza considerando las inteligentes, Puesto que aprendieron a ser más estratégicos en tratar de hacer las cosas mejor conforme a la situación presentada en el entorno. Además, también expresaron que les pareció práctica la experiencia fue buena debido a que aprendió rápido a usar la plataforma de la universidad y consideraron que era más fácil que estar presente en el aula, aunque este modelo de enseñanza tiene ventajas y desventajas, ya que hay temas que no son fácil de comprender en sesiones en línea.

También, comenta algunos estudiantes que fue buena su vivencia, ya que a través de la educación a distancia pudieron salir adelante con el semestre. Expresando que era interesante la forma en que adquirieron conocimiento, señalando estar sumamente agradecido con cada docente en general. Sin embargo, para otros estudiantes lo consideraron un mal método enseñanza debido a que no tenían Internet, ni señal en el que se le dificulta cumplir con los trabajos en tiempo y forma y algunos maestros no comprenden la situación sólo los saturaron de trabajo y estrés por querer cumplir con las actividades, aunque la plataforma universitaria tenía un problema no se podían subir archivos que pensaran más de 2 MB y los trabajos eran extensos y pesados en formato PDF, incluso hasta videos solicitaba el profesor como actividad.

Asimismo, explican que no tenían la manera de tomar las clases en línea por no contar con un celular, una computadora u otra herramienta, dado a que son de bajos recursos económicos, a pesar de ello, algunos profesores fueron accesibles y comprendieron la situación de la problemática. Por otra parte, fue un poco difícil, ya que muchas de los temas no se lograban comprender o entender bien durante las secciones web, debido a la dificultad de la red de Internet y de la carencia de los medios tecnológicos, evitó emprender este nuevo reto en el aprendizaje de manera eficiente.

No obstante, el escenario muestra diversas situaciones donde algunos estudiantes de la Licenciatura en Mercadotecnia argumentaron que este método de aprendizaje brinda oportunidades de obtener conocimiento sobre las herramientas tecnológicas, puesto que al inicio se dificultó pero con el paso de tiempo se logró adquirir adiestramiento y

facilidad para manejar la plataforma virtual y así conseguir planear las actividades para aprobar las materias por ende el semestre, también expusieron que los maestros que dieron las clases virtuales explicaban correctamente los temas mostrando que estaban preparados, además al finalizar la sesión preguntaba si tenían dudas o pregunta.

A pesar de todo este contexto exteriorizan que les gustan más las clases presenciales porque adquieren mayor conocimiento, pero consideran importante implementar en la docencia estas dos formas de enseñanza la presencial y la a distancia. Como lo explica Sanabria & Hernández, (2011), que la modalidad “blended-learning” o aprendizaje mixto se ha convertido en un modelo de enseñanza más general en relación a las clases presenciales y en cuanto a la utilización e integración de la tecnología digital en la enseñanza universitaria ya que hoy en día el uso de las aulas virtuales ofrece herramientas de la web, (Moodle Zoom, Google Classroom, Google Meet,) y el empleo de las redes como; WhatsApp, Twitter y Facebook entre otros.

Además, otros comentan que fue mala experiencia por no tener los recursos económicos para poder acceder a las sesiones de las clases virtuales, si bien, algunos docentes eran flexibles a la situación, pero otros no tenían empatía, ni solidaridad con el alumno cuándo le informaba al profesor que no tenía Internet, teléfono inteligente o computadora para realizar las actividades de cada semana, aunado a esto, la carga de trabajo era excesiva con muy poca explicación esta situación provocó estrés y desaliento de los estudiantes y fue ahí donde se dio algunas deserciones escolares. Según, Román, (2020), menciona que el desconocimiento del uso de la tecnología y los medios para adquirir los dispositivos para recibir las clases virtuales, fue lo que originó que creyeran como una difícil práctica, de igual forma otro de los retos a lo que se han sometido los estudiantes es en desarrollar el autoaprendizaje, la autonomía y las competencias socioemocionales en relación al aprendizaje a distancia.

Asimismo, se entrevistó al Lic. Rafael Soto López coordinador académico de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Extensión, Sinaloa, Leyva, en donde expresa que durante el período de aislamiento, las autoridades del país suspendieron las clases presenciales con la finalidad de evitar la expansión y contagio del virus del COVID-19, reaccionando rápidamente con medidas sanitarias y retiro de las aulas, cambiando la educación a distancia con la ayuda del uso de herramientas digitales, en lo cual la universidad inmediatamente formulo estrategias adecuadas para continuar con la

educación desde casa, diseñando la plataforma Moodle, en donde la capacitación a los docentes fue a través de reuniones virtuales en Zoom por medio de video llamadas, en teléfono inteligente, computadora de escritorio o portátil y tableta.

Con el objetivo de que el profesor entrara en comunicación con los estudiantes utilizando diferentes medios de contacto como el correo electrónico, WhatsApp y llamada telefónicas entre otras, para reforzar el proceso de aprendizaje y el conocimiento del uso de la plataforma digital, también comenta que la comunicación entre la planta docente y el personal académica fue excelente mediante estos medios, ya que se recibía instrucciones y recomendaciones para el buen funcionamiento de la enseñanza en línea, Sin embargo, relata con información del departamento del control escolar de la facultad, que la deserción del alumnado fue muy marcado debido al cambio del proceso de enseñanza de una modalidad tradicional a la online.

Por tal razón las dificultades y retos se hicieron eminente, es decir; no contaban con señal de Internet, para la conectividad para tomar las clases en página web, de igual forma no tenían los dispositivos necesarios como computadoras y en algunos casos teléfono inteligente, así como tampoco recursos económicos para solventar esos gastos. Además, expuso que la pandemia provocó abandono de los estudiantes en el ciclo escolar 2019 – 2020, afectando también la matrícula de nuevo ingreso fue por ello que se implementaron estrategias para rescatar a los estudiantes que no entraban a clases virtuales.

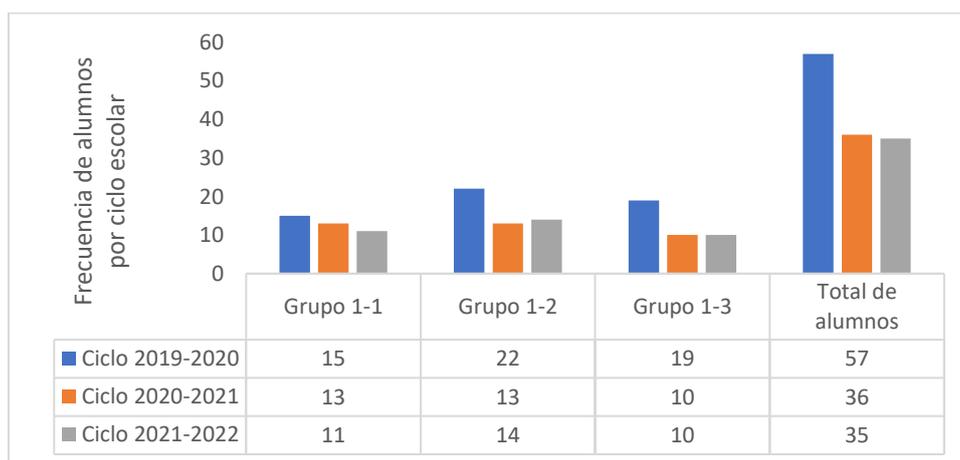
Las estrategias utilizadas fueron; flexibilidad y empatía por parte del personal docente y administrativo, llamadas telefónicas, visitas domiciliarias utilizando la sana distancia, así como también implementó programas para rescatar alumnos mediante la exoneración de colegiaturas, para aquellos estudiantes de bajos recursos, ya que la conectividad a Internet y las cuestiones económicas fueron motivos de la deserción estudiantil por no contar con las herramientas tecnológicas, fue por ello que muchos estudiantes decidieron trabajar para hacerle frente al fenómeno del COVID-19 y regresar a clase de manera presencial y perder los semestres que fueron en línea.

Además, también comentó que mientras los estudiantes se familiarizaban con la plataforma Moodle proporcionada por la universidad, los docentes tenían instrucciones de ser flexible con el alumno en cuanto recibir trabajos o actividades por otros medios como el WhatsApp y correos electrónicos con margen de entrega, puestos que estos

medios de comunicación son económicos y fácil de usarse. Sin embargo, estos retos que enfrentaron los que no desertaron sirvieron para que se prepararan más de forma autónoma debido a que muchos de ellos no conocían como usar las plataformas digitales o como buscar información en las páginas web.

Otra de las entrevistas se le aplicó a la Lic. Anayanzi Sepúlveda Aguilar encargada de control escolar de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Extensión, Sinaloa de Leyva, revelando el número de alumno de tronco común por ciclo escolar, así como también el total de estudiante de la Licenciatura de Mercadotecnia y de los datos reales que acuden a clases virtuales, con la finalidad de conocer los retos que tuvieron que enfrentar para no desertar de sus estudios con la modalidad de la enseñanza virtual. Cómo se puede observar la figura 14 muestra el número de jóvenes de tronco común en el que muestra claramente que en el 2019 - 2020 se contaba con un total de 57 alumnos de nuevo ingresos, para el ciclo 2020 - 2021 ya había 36 alumnos, para el ciclo 2021- 2022 se tenía 35, esto fue causa de los desafíos que enfrentaron por la pandemia del COVID-19, ya que no tenían los medios económicos y las condiciones para tomar las clases virtuales, debido a que viven en zonas rurales donde la comunicación satelital (Internet) es muy deficiente o bien no hay acceso.

Figura 14. Número de alumnos de tronco común por ciclo escolar 2019-2020, 2020-2021 y 2021-2022

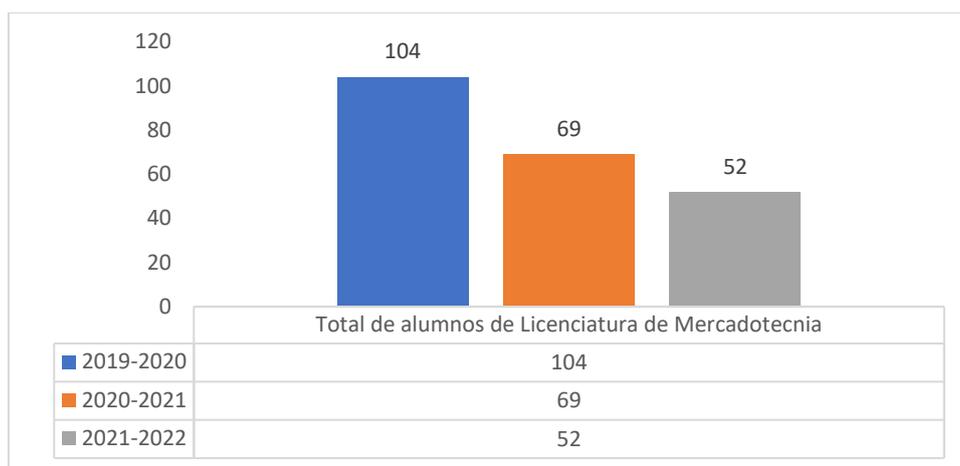


Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la encargada de control escolar.

De acuerdo a los datos obtenidos proporcionados por la encargada de controlar escolar detalla en la figura 15 la deserción de los estudiantes de la Licenciatura de mercadotecnia por el hecho de que no hubo adaptación en la plataforma digital, así como también el no tener los recursos económicos para adquirir los dispositivo para tomar las clases virtuales,

en donde revela que en el 2019- 2020, se tenía 104 alumnos, en el 2020 -2021, 69 y para 2021- 2022 había 52 universitario de esa área, aunque, los jóvenes se enfrentaron a la dificultad del uso de la tecnología, la conexión a Internet, no estaban preparados, ni capacitado para tomar las clases a distancia, por otra parte, los de bajos recursos, entro en pánico por no poder acceder a la secciones en línea entrando en estrés o ansiedad por temor a perder el semestre a causa de la suspensión ocasionada por el covid-19.

**Figura 15.** Número de alumnos por ciclo escolar de la Licenciatura en Mercadotecnia



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la encargada de control escolar.

Sin embargo, la tabla 1 muestra por ciclo los alumnos inscritos y los que realmente asistían a clase virtuales, reflejando en el periodo 2019-2020 un total de 104 estudiante anotadas en la matrícula de la carrera de mercadotecnia, de los cuales sólo asistía 65 a las clases digitales marcando la negatividad, resistiéndose al cambio y participar e interactuar con recursos tecnológicos mediante computadoras, teléfonos inteligentes y tablets, así como el uso de la red de Internet, desertando 35 jóvenes equivalente a un 34% y descendiendo el registro de 66%. De igual forma en ciclo 2020 -2021, específica que eran 69 matriculado y sólo 47 se conectaba a la plataforma web de la universidad, con abandono del 25%, y un 75% en el padrón de la escuela, como se puede observar la baja descendió más del 50% en esa modalidad de la educación en línea,

Por otra parte, también expone la gráfica 1, que en el ciclo 2021-2022 se dio el regreso a las aulas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Extensión Sinaloa de Leyva, la licenciatura de mercadotecnia, contaba con 52 alumnos inscritos y acudieron a las clases presenciales 41 estudiantes en total de todos los grupos de esa carrera, con una deserción total del 61% en los tres ciclos escolares y un 39% se presentó a las clases en ese periodo, es evidente que la pandemia del Covid-19 generó mucho impacto en la

educación superior y de todos los niveles, provocando el abandono de los universitarios a sus estudios profesionales.

**Tabla: 1 Datos por grados y ciclos escolares, de alumnos inscrito y los que asisten a clases**

Grado escolar	Alumnos inscritos al ciclo escolar 2019-2020	Alumnos que asistían a clases virtuales
1	19	7
2	32	20
3	23	16
4	19	13
5	11	9
<b>Total, de alumno por carrera</b>	<b>104</b>	<b>65</b>

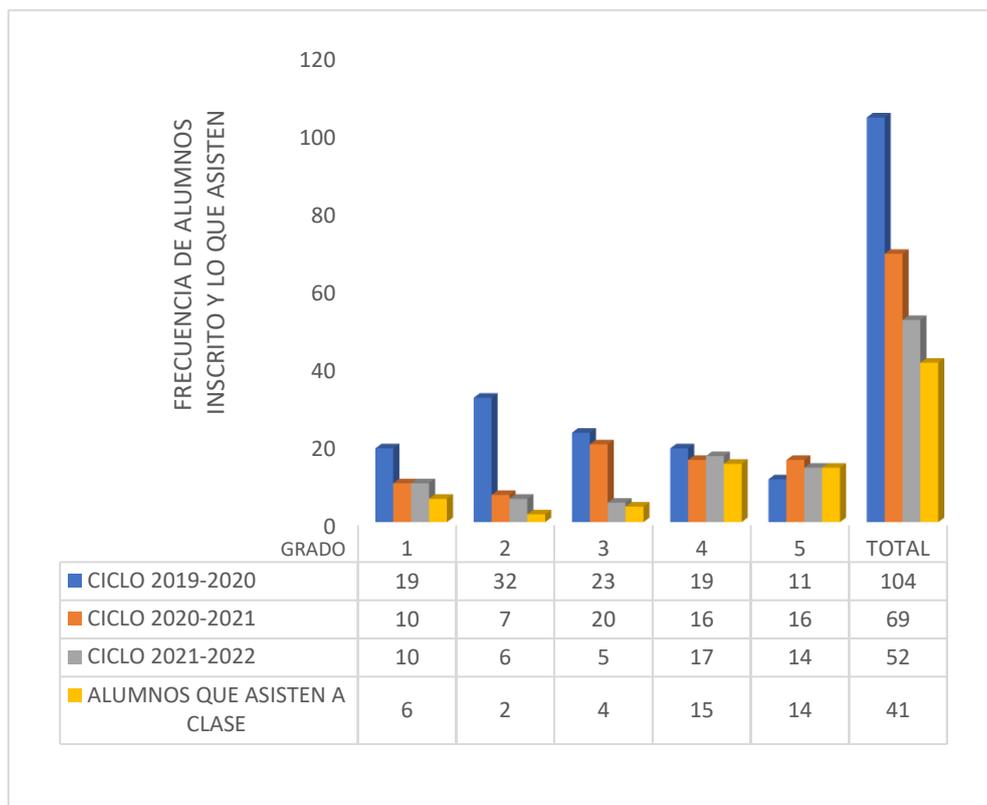
Grado escolar	Alumnos inscritos al ciclo escolar 2020-2021	Alumnos que asistían a clases virtuales
1	10	6
2	7	5
3	20	17
4	16	6
5	16	13
<b>Total, de alumno por carrera</b>	<b>69</b>	<b>47</b>

Grado escolar	Alumnos inscritos al ciclo escolar 2021-2022	Alumnos que asistían a clases presenciales
1	10	6
2	6	2
3	5	4
4	17	15
5	14	14
<b>Total, de alumno por carrera</b>	<b>52</b>	<b>41</b>

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la encargada de control escolar.

De acuerdo a la información anterior tabulada en la tabla 1, se gráfica y se muestra en la figura 16, el total de alumnos matriculados y los que asisten a clases de la carrera de la Licenciatura en Mercadotecnia por ciclo escolar, mostrando el ciclo 2019-2020, 2020-2021 y 2021-2022, en donde se observa el comportamiento de la frecuencia de disminución de alumnos renuentes a romper paradigmas y enfrentarse a estos nuevos retos de la educación con modalidad a distancia para no perder el semestre.

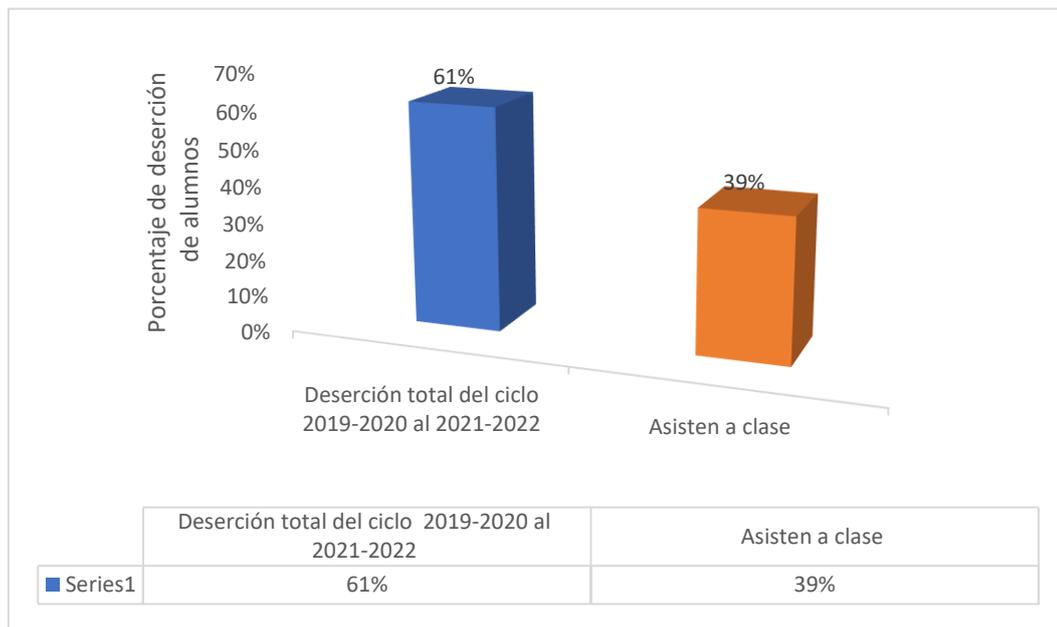
**Figura 16.** Datos de alumnos que asisten a clases de la carrera de la Licenciatura en Mercadotecnia



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la encargada de control escolar.

Sin embargo, la figura 17 especifica los porcentajes del periodo 2021-2022, la disminución de estudiantes, ya ascendía a un total de 63 jóvenes en total de los tres periodos, en donde existía ya una deserción del 61% y sólo asistía un 39% a clase presenciales como lo expone la imagen, estos resultados muestran de cómo el alumno prefirió abandonar las clases por no enfrentar los retos de la tecnología en la educación virtual, debido que no contaban con el conocimiento del uso de las plataformas digitales así como los recursos para solventar la red de internet, ya que la carga de tareas era excesiva y todo esto les generó estrés y prefirieron no seguir con sus estudios.

**Figura 17.** Deserción total de alumnos de la Licenciatura en Mercadotecnia del 2019-2020 al 2021-2022



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la encargada de control escolar.

## CONCLUSIÓN

La pandemia del COVID-19, provocó cambios en las actividades que realiza la población, ya que, durante el aislamiento social de manera preventiva, además obligatorio para evitar el contagio y no expandir el virus se dejó de hacer acciones presenciales en relación a la aprendizaje y enseñanza, implementando estrategias en la educación en línea mediante las plataformas virtuales. Es por ello que el esfuerzo de la institución, de los docentes y de los estudiantes depende de las condiciones del entorno depende del acceso a la tecnología y de la conectividad en todas las viviendas de los estudiantes del país, radica en la desigualdad económica social, de la área geográfica o territorial y de los medios tecnológicos. (Macchiarola, et al. 2020)

Esta situación en el presente estudio se concluye que los cambios del entorno a la enseñanza digital en tiempos del COVID-19 de los estudiantes de la Licenciatura de Mercadotecnia de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas Extensión Sinaloa de Leyva, radica en cómo enfrentar este fenómeno los alumnos, mediante sus emociones y el uso de herramientas tecnológicas por conducto de videoconferencia virtuales, con el objetivo evitar el abandono de las clases, por otra parte, la institución debe hacer frente a estos escenarios no solo con las capacitaciones e innovaciones en la enseñanza virtual

a los docentes, sino que también transmitan la información de los contenidos temáticos de forma clara y correcta con empatía y flexibilidad, con la finalidad de continuar con el proceso educativo y evitar la deserción.

No obstante, los obstáculos más recurrentes de los estudiantes fue la mala comunicación con el maestro, la conexión a Internet por la zona donde viven o bien no hay servicio, el exceso de actividades o tareas sin explicaciones previa o retroalimentación, el uso de dispositivos, ya que no contaban con computadora o con teléfono inteligente por la situación económica puesto que algunos son de bajos recursos. Por otra parte, el desconocimiento de las herramientas tecnológicas como las plataformas virtuales en el que no estaban preparados para la modalidad distancia ni acostumbrado a este modelo educativo.

## BIBLIOGRAFÍA

Cáceres Piñalozza, K. (2020). Educación virtual: creando espacios efectivos de convivencia y aprendizaje en tiempos de COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 390-681. Recuperado el 18 de 01 de 2023, de <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/284/424>

Darío Cañola, H., Díaz Giraldo, V., Betancur Marín, Y., & Granda Ramírez, F. (2021). La Virtualidad como estrategia de educación en época de pandemia: caso de estudio Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. En *Los nuevos retos de la educación en tiempos de pandemia* (pág. 33). Colombia: Corporación Centro Internacional de Marketing Territorial para la Educación y el Desarrollo. Recuperado el 12 de 01 de 2023, de <https://editorialcimted.com/wp-content/uploads/2021/09/Los-retos-de-la-educaci%C3%B3n-en-tiempos-de-pandemia-.pdf>

Diario Oficial de la Federación. (16 de 03 de 2020). *Secretaría de Gobierno*. Recuperado el 12 de 01 de 2023, de [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5589479&fecha=16/03/2020#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5589479&fecha=16/03/2020#gsc.tab=0)

Ena, J., & Wenzel, R. P. (Marzo de 2020). Un nuevo coronavirus emerge. *Revista Clínica Española*, 220(2), 115-116.

Fundación Wiese. (2018). *El gran reto de la educación virtual en tiempos de pandemia*. Recuperado el 12 de 01 de 2023, de <https://www.fundacionwiese.org/blog/es/el->

- gran-reto-de-la-educacion-virtual-en-tiempos-de-pandemia/
- Grupo de Investigación de Ingeniería Tisular. (s.f.). *Introducción a la Investigación en la Ciencia de la Salud: Metodología de la Investigación*. Obtenido de [http://histologia.ugr.es/pdf/Metodologia\\_I.pdf](http://histologia.ugr.es/pdf/Metodologia_I.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Lugo Hernández , L. (2022). 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. *Ra Ximhai: revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible,, 18(2)*, 15. Recuperado el 12 de 01 de 2023
- Macchiarola, V., Pizzolitto, A., Pugliese Solivellas, V., & Muñoz, D. J. (2020). La enseñanza con modalidad virtual en tiempos del covid19. La mirada de los estudiantes de la Universidad Nacional de Río Cuarto. *Contextos de Educación, 20(28)*. Recuperado el 19 de 01 de 2023, de <http://www2.hum.unrc.edu.ar/ojs/index.php/contextos/article/view/1086/1148>
- Molina Gutiérrez, T., Lizcano Chapeta, C., Álvarez Hernández, S., & Camargo Martínez, T. (2021). Crisis estudiantil en pandemia. ¿Cómo valoran los estudiantes universitarios la educación virtual? *Revista Conrado, 17(80)*, 283-294. Recuperado el 18 de 01 de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000300283&script=sci\\_arttext&tIng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000300283&script=sci_arttext&tIng=en)
- Nieves Martín , A. (2020). *Nuevos recursos educativos para la adaptación de la enseñanza práctica de la anatomía veterinaria, a las nuevas necesidades de distanciamiento social y/o no presencialidad, generadas por la Covid19*. Recuperado el 12 de 01 de 2023, de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/66451/1/Memoria%20Proy.%20444.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Recuperado el 12 de 01 de 2023, de [https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=Cj0KCQiA\\_P6dBhD1ARIsAAGI7HC1Swd5vruKrAzO7xtKPu9s9wVkJNykPL7TVO5c0fwAZFkH4BbCXhPMaAnaDEALw\\_wcB](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=Cj0KCQiA_P6dBhD1ARIsAAGI7HC1Swd5vruKrAzO7xtKPu9s9wVkJNykPL7TVO5c0fwAZFkH4BbCXhPMaAnaDEALw_wcB)

- Redondo Pérez, M., & Alfonso, M. (noviembre de 2020). VIII Jornada Sobre Innovación Docente en Arquitectura JIDA20. *Aprendizaje confinado: Oportunidades y percepción de los estudiantes*. España: UMA. Recuperado el 15 de 01 de 2023, de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/331321/9380-10537-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rizo Rodríguez, M. (10 de Agosto de 2020). Rol del docente y estudiante en la educación virtual. *Multi-Ensayos, Ciencias de la Educación, Humanidades e Interdisciplinariedad*, 6(12), 28-37. Recuperado el 15 de 01 de 2023, de <https://www.camjol.info/index.php/multiensayos/article/view/10117/11795>
- Román, J. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, 50, 13- 40. doi:<https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.95>
- Rus Arias, E. (05 de 12 de 2020). *Tipos de investigación*. Recuperado el 06 de 12 de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-investigacion.html>
- Sanabria, A., & Hernández, C. (2011). Percepción de los estudiantes y profesores sobre el uso de las tic en los procesos de cambio e innovación en la enseñanza superior. *Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, 273-290. Recuperado el 15 de 01 de 2023, de <https://www.raco.cat/index.php/Aloma/article/download/248394/332518>
- Sandoval Obando, E. (2020). Teletrabajo y Salud Mental Positiva: Un Equilibrio Necesario en Contexto de Pandemia. *Araucanía Noticias*. Recuperado el 12 de 01 de 2023, de <https://araucanianoticias.cl/2020/teletrabajo-y-salud-mental-positiva-un-equilibrionecesario-en-contexto-de-pandemia/0323177493>
- UNESCO. (25 de Agosto de 2020). Recuperado el 08 de 01 de 2023, de <https://www.iesalc.unesco.org/2020/08/25/informe-cepal-y-unesco-la-educacion-en-tiempos-de-la-pandemia-de-covid-19/>
- Weepiu Samekash , M., & Collazos Alarcón, M. (2020). Uso de whatsapp para mejorar el aprendizaje autónomo en los jóvenes universitarios jóvenes universitarios. *Revista Científica de la Facultad de Humanidades*, 8(1), 78-87. Recuperado el 19 de 01 de 2023, de <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/396/1507>