

Artículo científico

9 de abril del 2023

## Efectos de la pandemia en la gestión administrativa universitaria y el impacto de la brecha digital.

### Effects of the pandemic on university administrative management and the impact of the digital divide.

Dhyana Angélica Montano González<sup>1</sup>, William Jesús Aguilar Díaz<sup>2</sup>

**Resumen.** El presente estudio tiene como objetivo principal analizar la manera en que la gestión administrativa implementada durante el confinamiento por pandemia, repercutió tanto en actividades docentes como de estudiantes. La investigación que se aborda tiene un enfoque cuantitativo y de acuerdo a su alcance es considerada como descriptiva-transversal, ya que se pretenden definir los efectos ocurridos en un momento contextual específico, en este caso durante el confinamiento por pandemia. La técnica para recopilar la información fue la encuesta y como instrumento de recopilación se utilizaron dos cuestionarios, uno para docentes y otro para estudiantes. Como parte de los resultados que se obtuvieron, destacan las afectaciones principales que se generaron por el uso de las tecnologías durante el confinamiento, siendo para docentes la falta de conocimiento tecnológico y en lo que se refiere a estudiantes, sobresalieron aspectos socioemocionales. De igual forma, se obtuvo un impacto favorable en la brecha digital ante el uso de las estrategias administrativas implementadas, en mayor proporción en estudiantes. Por lo que, se concluye que la gestión administrativa implementada durante el confinamiento por pandemia, permitió el uso eficiente de los recursos tecnológicos, la optimización del desempeño tanto de labores docentes como de estudiantes y la oportuna atención a las necesidades requeridas por su comunidad universitaria.

**Palabras Clave:** Pandemia, Gestión Administrativa, Instituciones de Educación Superior, Tecnologías de Información y Comunicación, Brecha Digital.

**Abstrac.** The main objective of this study is to analyze the way in which the administrative management implemented during the pandemic confinement had an impact on both teaching and student activities. The research that is addressed has a quantitative approach and according to its scope it is considered descriptive-transversal, since it is intended to define the effects that occurred in a specific contextual moment, in this case during the confinement due to the pandemic. The technique to collect the information was the survey and as a collection instrument two questionnaires were used, one for teachers and the other for students. As part of the results that were obtained, the main affectations that were generated by the use of technologies during confinement stand out, being for teachers the lack of technological knowledge and in regard to students, socio-emotional aspects stood out. In the same way, a favorable impact was obtained in the digital gap due to the use of the administrative strategies implemented, in a greater proportion in students. Therefore, it is concluded that the administrative management implemented during the confinement due to the pandemic, allowed the efficient use of technological resources, the optimization of the performance of both teaching and student work, and the timely attention to the needs required by its university community.

**Keywords:** Pandemic, Administrative Management, Higher Education Institutions, Information and Communication Technologies, Digital Divide.

<sup>1</sup>Profesora interina de tiempo completo, Facultad de Contaduría y Administración, región Xalapa, Universidad Veracruzana. Correo electrónico: dhymontano@uv.mx

<sup>2</sup>Docente del Instituto Universitario Veracruzano Universidad Virtual. Correo electrónico: william.aguilar@iuuv.edu.mx

## 1 Introducción

La temática de la presente investigación, está referida a los efectos de la pandemia COVID-19 en la gestión administrativa de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, región Xalapa y el impacto de la brecha digital, debido a que en atención a las regulaciones establecidas por el gobierno federal en el que sugería el distanciamiento social para evitar posibles contagios masivos, intensificó el uso de las tecnologías para dar cumplimiento a sus actividades. Esta situación derivó, entre otras situaciones, la transición inmediata de la educación tradicional a la educación en línea, la adecuación de los contenidos digitales por parte de docentes y las medidas administrativas adoptadas por la Facultad para atender a su comunidad, y que sin duda, repercutieron tanto en académicos como en estudiantes.

Plasencia (2017) infiere, en cuanto a la gestión administrativa, que es toda acción o ejecución de procesos de una organización ya sea pública o privada. Además, está orientada a intervenir tanto en factores internos (ordena procesos para lograr propósitos) y factores externos (conocimiento del entorno para dirigir los procesos internos de la organización). Por lo que, se puede definir que la gestión administrativa universitaria está referida a aquellas actividades encaminadas a dirigir las funciones propias de las instituciones del sector educativo a nivel superior.

Por su parte, el uso intensivo de las tecnologías que detonó la pandemia, evidenció el fenómeno de la llamada brecha digital, la cual es concebida como la desigualdad que existe en el acceso a los recursos digitales tales como el internet, equipos de cómputo, tecnologías de información y comunicación (TIC) y que puede ser adjudicada a factores socioeconómicos, generacionales, actitudinales, entre otros. (Tablado, 2021). Es en ese sentido, que se pretende analizar la manera en que la gestión administrativa implementada durante el confinamiento por pandemia, repercutió tanto en actividades docentes como de estudiantes y cómo es que impactó en la mencionada brecha digital.

## 2 Objetivos

### 2.1 Objetivo general

Analizar la manera en que la gestión administrativa implementada por la Facultad de Contaduría y Administración durante el confinamiento por pandemia, repercutió en actividades de docentes y estudiantes.

### 2.2 Objetivos específicos

- Conocer el proceso de gestión administrativa implementado a partir de la pandemia.
- Describir la manera en que la gestión administrativa implementada por la FCA durante la pandemia, afectó a docentes y estudiantes.
- Determinar si existe una relación entre gestión administrativa y brecha digital en el contexto de la pandemia.
- Delimitar el impacto de la gestión administrativa en la brecha digital.

### 3 Metodología

La investigación que se presenta tiene un enfoque cuantitativo, ya que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, et al., 2010, p.4.). En este sentido, la forma en cómo se aplicó, fue mediante la obtención de información recabada directamente del sujeto de estudio respecto a la manera en que la gestión administrativa implementada por la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) durante el confinamiento por pandemia, repercutió en su comunidad universitaria, con el propósito de medir los resultados de las acciones realizadas y analizarlos.

Ante los efectos derivados de la pandemia por COVID-19, las instituciones educativas se vieron en la necesidad de adoptar nuevas modalidades innovando con ello sus procesos administrativos. Por innovación se entiende “el acto de introducir novedades, explorar, inventar, reformar, renovar” (Salinas, 2008, p.32), en ese sentido, la contingencia provocó cambios en la forma de percibir el aprendizaje con el uso de las tecnologías, así como en la búsqueda de herramientas para facilitar la gestión administrativa.

Por su parte, la concepción del uso de las TIC que se visualizaba como una futura alternativa dentro de la FCA para innovar la educación, se convirtió en una medida inmediata para poder continuar con las labores administrativas y docentes, teniendo que impulsar los medios tecnológicos como principales herramientas de trabajo. Aunque en un principio se evidenció la resistencia al cambio, poco a poco se fueron sumando docentes y estudiantes al aprovechamiento de los recursos virtuales, logrando con ello la obtención de competencias digitales.

La transición de la educación presencial a la virtual, despuntó hacia una innovación educativa mediada por las tecnologías, pues implicó renovar estructuras didácticas, favorecer la creatividad digital y aprovechar los recursos disponibles en beneficio de los estudiantes. Los procesos continuaron renovándose a través del tiempo, pues a medida que se sumaban los días de confinamiento por la pandemia, las estrategias de igual manera se iban adaptando a las necesidades de su comunidad, logrando detectar áreas de oportunidad y con ello realizar las mejoras pertinentes.

De acuerdo con Hattie (citado en Cobo, 2016) “cuando las TICs son adoptadas en un contexto que estimula y reconoce la creación individual y colectiva, dentro y fuera del aula, pueden contribuir de manera mucho más consistente a enriquecer los procesos de aprendizaje” (p.22), de manera que el uso de las tecnologías aunque favorecieron crear ambientes educativos, el docente fue el responsable directo en lograr que se cumpliera un aprendizaje significativo en los estudiantes, lograr su autonomía y mantener una comunicación constante durante el periodo del confinamiento por pandemia.

Referente al tipo de investigación, es no experimental, ya que está referida a “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, et al., 2010, p.149). Es decir, las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

En el presente caso de estudio, no se sometió a experimentación ninguna de las variables identificadas para medir sus efectos, sino que por la situación de pandemia que en ese momento se vivía, se adaptó el proceso para dar seguimiento a las actividades propias de la facultad. En este sentido se pretenden analizar los efectos derivados específicamente de la gestión administrativa implementada por la Facultad de Contaduría y Administración durante la pandemia suscitada por el COVID-19, en su comunidad universitaria.

Atendiendo al tipo de diseño no experimental, la investigación puede referirse bajo una perspectiva transeccional o transversal, ya que recolecta datos en un momento específico y su propósito es describir y analizar su incidencia (Hernández, et al., 2010). En la presente investigación, se pretende describir y analizar el efecto generado por la gestión administrativa implementada durante el periodo de confinamiento por pandemia que se suscitó entre los años 2020 y 2022 por el COVID-19.

A su vez, dentro del diseño transeccional se tiene un alcance descriptivo, es decir, se pretende indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. “El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción” (Hernández, et al., 2010, p. 153).

Una vez identificado lo anterior, se delimita que el diseño de la investigación por lo tanto es no experimental transversal descriptivo, es decir, está referida a hechos que ya ocurrieron en un momento específico y cuyo propósito es indagar la manera en que una situación en concreto se manifestó a un grupo de personas. En este sentido, su importancia radica en conocer y describir los efectos que la gestión administrativa, implementada durante el confinamiento por pandemia, generó en la comunidad universitaria, así como la manera en que se innovó a través del uso de las tecnologías.

### **3.1 Material y métodos**

Para efectos de la operacionalización, la variable independiente está referida a la gestión administrativa implementada durante la pandemia. En tanto que la variable dependiente está representada por las afectaciones en las actividades propias de la comunidad universitaria, entre estas el impacto que pudo generar la brecha digital, entendida como la desigualdad en el uso y acceso de las tecnologías. A continuación, se describen y explican brevemente las fases del desarrollo metodológico utilizado:

Se inicia con la contextualiza y delimitación de la población referente de la investigación, siendo la fuente primaria para la recopilación de información. Una vez identificada, se procede a definir y calcular la muestra sobre la cual se aplicará el instrumento de investigación. En este estudio, el tipo de muestreo es probabilístico estratificado, representado por personal docente y estudiantes.

La técnica a emplear para recopilar la información fue la encuesta y como instrumento de medición se recurrió al cuestionario, el cual es definido como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández, et al, 2010, p. 217). En este sentido, se aplicó a partir de la herramienta formulario de Google, por su practicidad y bajo costo que representa, sin denostar la calidad en la obtención de información. Se realizaron dos instrumentos, uno para docentes (ver anexo A) y otro para estudiantes (ver anexo B), integrados por 20 ítems cada uno, los cuales están orientados a recabar información respecto a la manera en que afectó la implementación de la gestión administrativa durante el confinamiento por pandemia. Para la elaboración de las preguntas, se recurrió al empleo de escala de Likert, así como preguntas cerradas con el objeto de hacer más objetiva su medición.

Una vez recabada la información, se procedió al análisis de la misma, con el fin de generar conclusiones que contesten a cada una de las preguntas de investigación y por ende a dar cumplimiento a los objetivos planteados, así como a la comprobación de la hipótesis. Para tal efecto se utilizaron tablas y gráficas con los resultados obtenidos y para la correlación entre gestión administrativa universitaria y brecha digital se expresó a través del coeficiente de Pearson.

### **3.2 Población y muestra**

La población está referida a la comunidad de la Facultad de Contaduría y Administración, región Xalapa, de la Universidad Veracruzana, integrada por docentes y estudiantes de los cuatro programas educativos a nivel licenciatura que se imparten dentro de misma, como son Contaduría, Administración, Sistemas Administrativos Computacionales y Gestión y Dirección de Negocios. Así como de los cuatro posgrados que se ofertan, conformados por la especialización en Administración de Comercio Exterior, la maestría en Auditoría y la maestría en Gestión de las Tecnologías de la Información en las Organizaciones y finalmente el Doctorado en Ciencias Administrativas y Gestión para el Desarrollo.

Por su parte, el muestreo es probabilístico estratificado, ya que en primer lugar “implica que cada uno de los sujetos que componen la población-objeto de estudio tiene una probabilidad conocida de salir en la muestra (...) en función de los resultados podemos hacer inferencias o generalizaciones sobre el estado población objetivo” (Blanco, 2011, p.55). En segundo lugar “este tipo de muestreo se caracteriza por la división de la población en subgrupos o estratos debido a que las variables que deben someterse a estudio en la población presentan cierta variabilidad o distribución conocida que es necesario tomar en cuenta para extraer la muestra” (Castellanos, 2018, p. 17). En este caso los estratos se dividen en personal docente y estudiantes.

Además, para efectos de la selección de la unidad de muestreo, se aplica la fórmula para poblaciones finitas debido a que “incluye un número limitado de observaciones y/o medidas” (Berenson y Levine, 1996, como se citó en Blanco, 2011, p. 52). En este caso se conoce el dato del número de alumnos por programa educativo tanto de nivel licenciatura como de posgrado, así como de personal docente a partir del 3er Informe de Actividades 2021 emitido por la Dirección de la Facultad de Contaduría y Administración. A continuación, se procede la identificación, delimitación y cálculo de la muestra:

De acuerdo con el 3er Informe de Actividades 2021 (Facultad de Contaduría y Administración, 2022), se mantiene el 100% de la matrícula de calidad para los cuatro programas educativos de licenciatura. Se tiene el 100% de calidad en posgrados evaluables y la maestría en Gestión de las Tecnologías de la Información en las Organizaciones está por ser evaluable.

La oferta educativa que en este caso corresponde a la matriculada por control escolar debido a la alta demanda, es como sigue:

- 894 alumnos de Contaduría.
- 1,130 alumnos de Administración.
- 579 alumnos de Sistemas Computacionales Administrativos.
- 244 alumnos de Gestión y Dirección de Negocios.
- 11 alumnos de la Especialización en Administración de Comercio Exterior.
- 24 alumnos de la Maestría en Auditoría.
- 12 alumnos de la Maestría en Gestión de las Tecnologías de la Información en las Organizaciones.
- 25 alumnos del Doctorado en Ciencias Administrativas y Gestión para el Desarrollo.

En el mismo informe de Actividades referido, la planta académica de la Facultad de Contaduría y Administración actualmente está conformada por 150 profesores distribuidos de la siguiente forma:

- 52 profesores de tiempo completo.
- 82 profesores de asignatura.
- 5 investigadores.
- 11 técnicos académicos.

Una vez definida la población sujeta de estudio, se procede a la determinación del tamaño de la muestra, para lo cual se empleó la fórmula para poblaciones finitas debido a que “incluye un número limitado de observaciones y/o medidas” (Berenson y Levine, 1996, como se citó en Blanco, 2011, p. 52). En este caso los integrantes de la comunidad universitaria de la Facultad de Contaduría y Administración. Para tal efecto la fórmula aplicada fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

n = Número de elementos de la muestra.

N = Número de elementos del universo.

P= Variabilidad positiva

Q = Variabilidad negativa

Z<sup>2</sup> = Nivel de confianza

e = Margen de error permitido

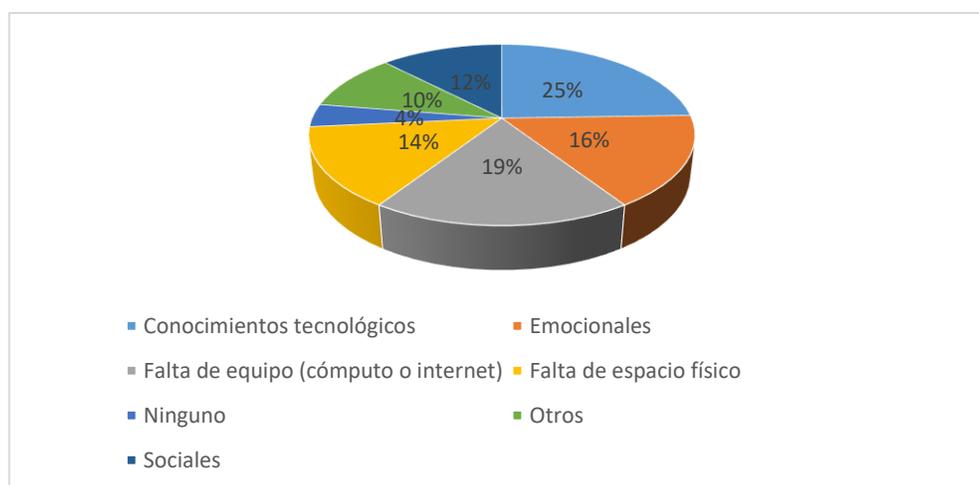
Para el cálculo de la muestra se consideró un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90%. Considerando un total de 2,919 alumnos y 150 docentes, se obtiene como resultado que se requiere encuestar a 67 estudiantes y 47 docentes para que los resultados sean significativos (calculadora muestral, netquest, 2022).

## 4 Resultados

*Resultados obtenidos en instrumento de docentes:*

Los retos principales que enfrentaron los docentes para realizar sus actividades de manera virtual durante el confinamiento fueron, entre los más representativos, la falta de conocimientos tecnológicos (25%), falta de equipo (19%), factores emocionales (16%), falta de espacio físico (14%) y sociales (12%). Así como hubo docentes para los que no representó ningún reto (4%) y otros aspectos como exceso de actividades y situaciones familiares (10%). Los docentes para los cuales no representó ningún reto, comentaron que ya tenían experiencia en educación en línea.

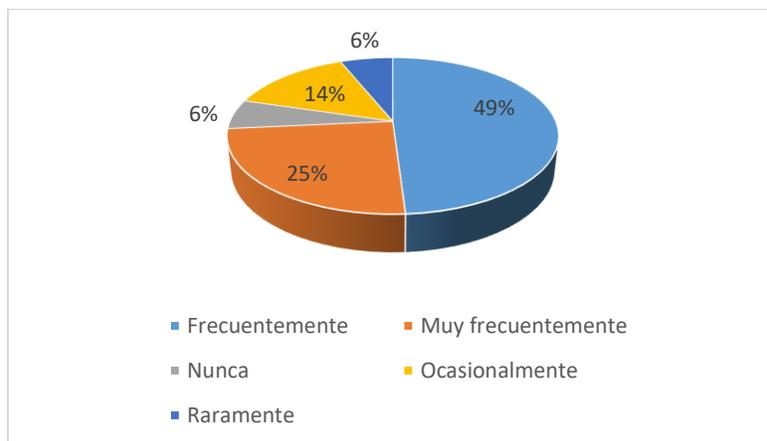
**Fig. 1.** Retos a los que se enfrentaron los docentes al realizar sus actividades de manera virtual



Fuente: Elaboración propia (2022)

La atención a las solicitudes de carácter administrativo dentro de la Facultad, realizadas por docentes; 24 (49%) consideraron que fueron atendidas de manera frecuente, 12 (25%) muy frecuentemente, 7 (14%) ocasionalmente, 3 (6%) raramente y 3 (6%) nunca. Lo cual refleja que la mayoría si fueron atendidas durante el confinamiento por pandemia tanto por parte de jefes de carrera, secretaria académica, coordinaciones de tutorías y experiencia recepcional y en general por la Dirección de la Facultad de Contaduría y Administración.

**Fig. 2.** Atención de solicitudes de carácter administrativo

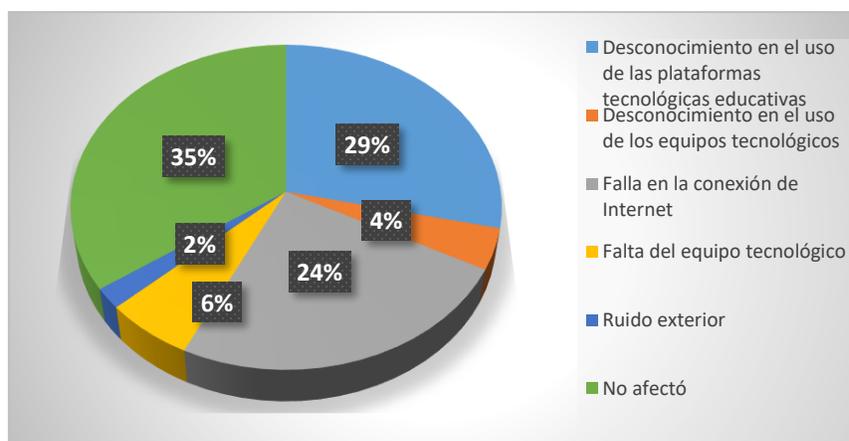


Fuente: Elaboración propia (2022)

Referente a la calidad de respuesta a las solicitudes de carácter administrativo, 31 docentes (63%) contestaron que fue buena, 13 (27%) ni buena ni mala y 5 (10%) mala calidad. Lo anterior refleja el compromiso de la Facultad por atender de manera oportuna y adecuada a su plantilla docente, tanto por parte de jefes de carrera, secretaria académica, coordinaciones de tutorías y experiencia recepcional y en general por la Dirección de la Facultad de Contaduría y Administración.

Por su parte, se les preguntó a los docentes la manera en que la brecha digital, entendida como la desigualdad en el uso y acceso de las tecnologías, repercutió en su labor docente y aunque el 35% de los encuestados contestó que no les afectó, el otro 65% señaló la manera en que se vieron afectados, siendo las más representativas, el desconocimiento en el uso de las plataformas tecnológicas educativas y las fallas en la conexión de internet. De igual manera, manifestaron la minoría de los docentes encuestados, no contar con el equipo tecnológico ni tener conocimiento en el uso de los equipos.

**Fig. 3.** Afectaciones por la brecha digital en la realización de actividades docentes



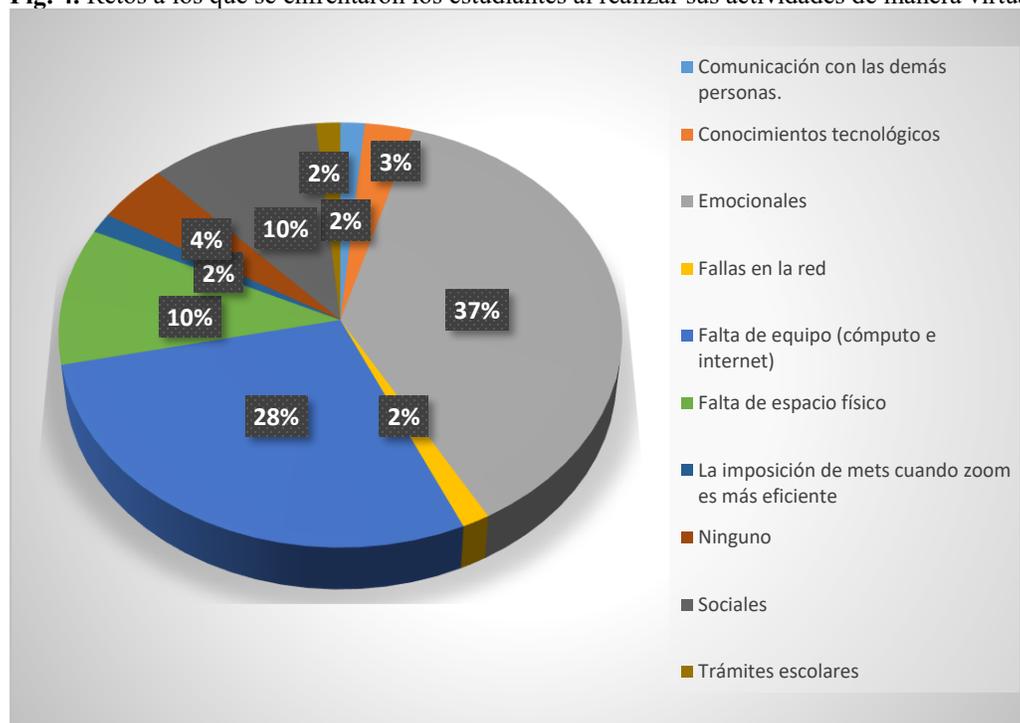
Fuente: Elaboración propia (2022)

*Resultados obtenidos en instrumento de estudiantes:*

De los retos más representativos a los cuales se enfrentaron los estudiantes al realizar sus actividades escolares, durante el confinamiento por pandemia, sobresale la parte emocional con un 37%, seguido de falta

de equipo de cómputo e internet 28%, los sociales con un 10% y la falta de espacio físico con un 10%, respectivamente, el resto contestaron otros aspectos que se muestran en la figura 5. Ante esta situación, manifestaron tener problemas de concentración y exceso de estrés por las actividades que debían desarrollar de manera independiente.

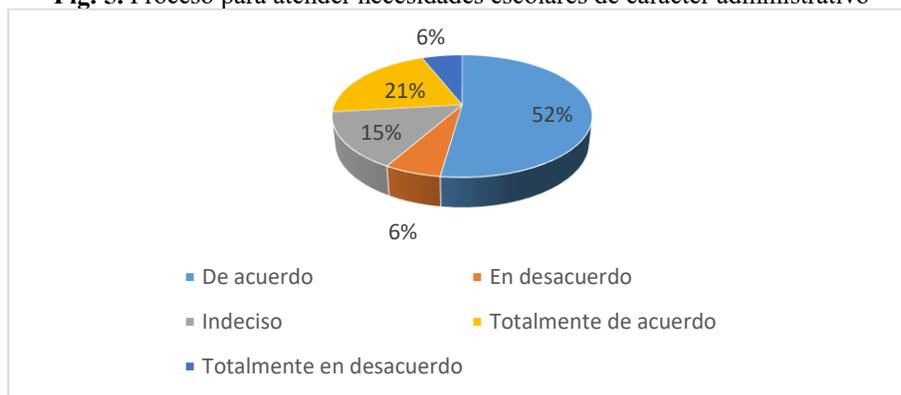
**Fig. 4.** Retos a los que se enfrentaron los estudiantes al realizar sus actividades de manera virtual



Fuente: Elaboración propia (2022)

En cuanto al proceso para atender necesidades escolares de índole administrativo, como trámites, solicitudes, consulta de calificaciones, emisión de constancias, entre otros, durante el confinamiento, la mayoría de los estudiantes (52%) estuvieron de acuerdo en que fue el adecuado. Pese al distanciamiento, la Facultad de Contaduría y Administración, adaptó los medios necesarios para apoyar tanto a estudiantes como docentes, en la atención oportuna de sus requerimientos.

**Fig. 5.** Proceso para atender necesidades escolares de carácter administrativo



Fuente: Elaboración propia (2022)

Por su parte, el acompañamiento por parte de los docentes referente a tutorías y resolución de dudas, el 54% de los estudiantes encuestados contestaron que fue de manera frecuente y el 30% muy frecuentemente, por lo que se puede observar, que en su mayoría estuvieron atendidos en sus actividades escolares de manera remota. Cabe destacar, que tanto docentes como tutores, buscaron los medios adecuados para continuar en comunicación con sus estudiantes y tutorados, respectivamente.

Cabe señalar que el 37% de los estudiantes encuestados no se vieron afectados por la brecha digital, sin embargo, la mayoría representada por el 63% restantes, si se vieron en dificultades por la falta de acceso de internet (31%), la falta de equipo tecnológico (18%), desconocimiento en el uso de plataformas tecnológicas educativas (12%) y en menor proporción el desconocimiento en el uso de los equipos tecnológicos (2%). De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta a docentes y a diferencia de los estudiantes, su principal dificultad fue el desconocimiento en el uso de plataformas tecnológicas educativas.

Una vez expuestos los resultados obtenidos tanto de la encuesta de docentes como de estudiantes, es importante destacar la influencia que las TIC representaron durante el proceso implementado para dar seguimiento a las actividades en línea, tanto académicas como administrativas. En este sentido, la innovación educativa que se generó dentro de la Facultad, trascendió los paradigmas de la educación tradicional, dando inicio a una nueva modalidad que permite optimizar espacios, aprovechar tiempos y economizar recursos, como el caso de las aulas híbridas, aulas invertidas y aprendizaje en línea (e-learning).

## 5 Discusión

Con base a la teoría de la contingencia, que resalta la importancia de la influencia del ambiente externo en la estructura organizacional y la manera en que cada entidad adecúa las técnicas administrativas que mejor se adapten a sus necesidades para hacer frente a los cambios del entorno, se puede deducir que, el proceso de gestión administrativa implementado durante el confinamiento por pandemia COVID-19, dentro de la Facultad de Contaduría y Administración de la ciudad de Xalapa, permitió brindar el debido seguimiento a estudiantes y docentes, continuando con sus actividades de manera remota.

Kast y Rosenzweig (como se cita en Torres, 2014) utilizando las perspectivas de sistemas, describen el punto de vista de la teoría de la contingencia en las organizaciones. Entonces, la perspectiva de sistemas se orienta a proporcionar un modelo amplio para entender todas las organizaciones. La perspectiva de contingencia reconoce que el medio ambiente y los sistemas internos son la base para diseñar y administrar organizaciones específicas, es decir, representa un punto intermedio. Como se pudo demostrar a través de esta investigación, los efectos de la pandemia provocaron que se innovara el proceso administrativo para dar atención a las necesidades de su comunidad.

Por su parte, la teoría del desarrollo organizacional, hizo énfasis en el diagnóstico de la cultura empresarial, con la finalidad de resolver los problemas existentes en las empresas a raíz de cambios ocurridos, promoviendo una gerencia participativa (Polanco, Santos y Cruz, 2020). Por lo que, este estudio arrojó aspectos relevantes tanto en docentes como en estudiantes que imperaron en la cultura organizacional durante el confinamiento por pandemia, y los cuales se mencionan a continuación:

En el caso de docentes, sus actividades se vieron afectadas principalmente por falta de conocimientos tecnológicos, mismos que debieron atenderse de manera inmediata para continuar impartiendo sus clases bajo una modalidad distinta a la habitual. Por otro lado, se refieren a factores de tipo emocional generados por la falta de contacto físico con sus estudiantes, como el hecho de hablar frente a un aparato electrónico, sin saber si se recibía de manera eficiente el mensaje transmitido.

En cuanto a la atención de las solicitudes de los docentes de carácter administrativo, consideraron que fueron contestadas de manera frecuente y que a pesar de que se detectaron áreas de mejora, la calidad de respuesta fue

bueno. Para ello, se dispuso del correo electrónico institucional para hacer las solicitudes y se contó con personal de apoyo que atendía de manera continua las necesidades de los docentes, tanto de carácter tecnológico como académico. Por otra parte, desde antes de pandemia, los docentes ya contaban con un portal denominado MIUV, en el cual aparece la distribución de carga académica, actas de examen remitidas por secretaría académica de la Facultad, y de la misma forma, se disponía de una firma electrónica, lo cual apoyó de manera importante este proceso durante el confinamiento por pandemia.

En el caso de estudiantes, los retos a los cuales se enfrentaron durante la realización de sus actividades en periodo de confinamiento por pandemia, fueron principalmente los emocionales, esto debido a la carencia de interacción con sus compañeros y docentes, algunos que ya se encontraban en últimos semestres culminaron de manera inédita sus estudios universitarios. En el caso de estudiantes de nuevo ingreso, no tuvieron la inducción física adecuada a esta nueva etapa de su vida estudiantil. Por otro lado, el efecto de las clases en línea requirió mayor autonomía de su parte, lo que a muchos les dificultó adaptarse a nuevas formas de aprendizaje, generando exceso de estrés y falta de concentración para comprender los temas abordados.

En cuanto al proceso para atender necesidades escolares de índole administrativo, como trámites, consulta de calificaciones, emisión de constancias, entre otros, durante el confinamiento, los estudiantes contestaron estar de acuerdo con que el proceso que innovó la Facultad de Contaduría y Administración fue el adecuado, ya que creó una ventanilla electrónica que dio seguimiento a todas sus solicitudes. En el caso de la atención recibida por parte de docentes, como resolución de dudas, asesorías y tutorías, califican los estudiantes como la adecuada, pues consideran fueron acompañados frecuentemente en la realización de sus actividades escolares.

El aporte de Ludwig von Bertalanffy a la teoría de sistemas, que entiende a la organización como un sistema abierto que tiene una relación con su entorno (Editorial Etecé, 2021), y a su vez, recibe o se alimenta de factores externos que a medida que afectan su estructura interna debe adaptarse a los cambios, tal como sucedió con la pandemia, que aceleró la innovación en los procesos tanto administrativos como educativos haciendo uso eficiente de las tecnologías y transformando la forma de concebir la educación tradicional a través de la diversificación de entornos educativos.

Sin duda, el uso de las tecnologías en el proceso de gestión administrativa, repercutió en la eficiencia tanto operativa como educativa, teniendo un impacto en la brecha digital, ello debido al uso continuo de las herramientas que dispuso la Facultad para dar continuidad a las actividades de su comunidad, considerando la optimización de recursos, así como el aprovechamiento y disponibilidad de los medios tecnológicos con que la institución dispuso para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Finalmente, en cuanto al aporte a la innovación educativa mediada por tecnologías, cabe destacar que la ventanilla electrónica para dar atención y seguimiento a trámites administrativos, fue creada por estudiantes del programa educativo de Sistemas Computacionales Administrativos, con el fin de agilizar su operación durante y aún después del confinamiento por pandemia. En el caso de las plataformas institucionales, éstas mejoraron su diseño y funcionalidad en apoyo a la educación en línea, logrando que aún en actividades presenciales, se sigan utilizando para el control docente.

## Referencias

- Blanco, C. (2011). *Encuesta y Estadística. Método de investigación cuantitativa en Ciencias Sociales y Comunicación*. Córdoba, Argentina: Edit. Brujas.
- Castellano Quintero, S. J. (2018). *Planteamiento de hipótesis, selección de la muestra y diseño de instrumentos*. IUUV Universidad Virtual.
- Cobo, Cristóbal (2016) *La Innovación Pendiente. Reflexiones (y Provocaciones) sobre educación, tecnología y conocimiento*. Colección Fundación Ceibal/ Debate: Montevideo.
- Facultad de Contaduría y Administración. Región Xalapa. *3er Informe de Actividades 2021*. Recuperado de [https://www.uv.mx/fca/files/2022/04/PD2\\_compressed.pdf](https://www.uv.mx/fca/files/2022/04/PD2_compressed.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M.P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- IUV Universidad. (2018). Plantilla Patrón Artículos Científicos: Cumpliendo las especificaciones del estilo APA-IUV. *Revista Electrónica INNOVA IUUV*, 1(1), pp. 1-4.
- Netquest. (2022). Recuperado de <https://www.netquest.com/es/gracias-calculadora-muestra>
- Plasencia, Alva. (2017). *Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016*. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8428/Plasencia\\_AMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8428/Plasencia_AMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Polanco, Y. J. Santos, P. y Cruz, G. A. D. L. (2020). *Teoría y estructura organizacional*. Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/iuv/175883?page=47>
- Salinas Ibañez, J. (2008). *Innovación educativa y uso de las TIC*. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía. ISBN: 978-84-7993-055-4
- Tablado, F. (2 de febrero de 2021). *Brecha digital. Definición, causas y consecuencias*. GrupoAtico34. Recuperado de <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/brecha-digital/>
- "Teoría de sistemas". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/teoria-de-sistemas/>. Última edición: 5 de agosto de 2021. Consultado: 31 de marzo de 2023 Fuente: <https://concepto.de/teoria-de-sistemas/#ixzz7xhLTqzYc>
- Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría general de la administración* (2a. ed.). México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/iuv/39390?page=148>.



- Dificultad en la planeación y organización de actividades docentes.
- Otros Especifique \_\_\_\_\_
8. ¿Qué plataformas tecnológicas educativas conocía antes de pandemia? Seleccione todas las que correspondan.
- Eminus
- Zoom
- Teams
- Google Meet
- Otras Especifique \_\_\_\_\_
9. ¿Recibió alguna capacitación referente al uso de las plataformas tecnológicas educativas durante el confinamiento?
- Si
- No
10. En caso de que la anterior sea una respuesta afirmativa. ¿La capacitación fue por parte de la Universidad Veracruzana? Si fue negativa no la conteste.
- Si
- No
11. De las siguientes plataformas educativas, seleccione la o las que más utilizó durante el confinamiento para la realización de sus actividades docentes.
- Eminus 3
- Eminus 4
- Zoom
- Teams
- Google Meet
- Otras Especifique \_\_\_\_\_
12. ¿Considera que realizó de manera eficiente sus actividades docentes en línea durante el confinamiento?
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
13. El acompañamiento por parte de la FCA para atender dudas en el seguimiento de sus actividades docentes durante la pandemia fue:
- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca
14. La calidad de la respuesta a las dudas por parte de la FCA en el seguimiento de sus actividades docentes fue:
- Buena calidad
- Ni buena, ni mala
- Mala calidad
15. ¿Disponía del recurso tecnológico (internet, dispositivo móvil, equipo de cómputo) durante el confinamiento por pandemia, para acceder a las plataformas tecnológicas en la realización de sus actividades docentes?

- Si
- No

16. ¿Considera que la brecha digital, entendida como la desigualdad en el uso y acceso de las tecnologías, afectó la realización de sus actividades docentes?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

17. Respecto al uso y acceso de tecnologías, especifique la manera en que se vieron afectadas sus actividades docentes. Seleccione la que causó mayor impacto.

- Falta de equipo tecnológico
- Desconocimiento en el uso de los equipos tecnológicos
- Falta de acceso de internet
- Desconocimiento en el uso de las plataformas tecnológicas educativas
- No afectó
- Otros

Especifique \_\_\_\_\_

18. ¿Fueron atendidas sus solicitudes de carácter administrativo dentro de la FCA durante el confinamiento por pandemia?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

19. La calidad de la respuesta a las solicitudes de carácter administrativo dentro de la FCA fue:

- Buena calidad
- Ni buena, ni mala
- Mala calidad

20. Considerando que actualmente las actividades docentes se realizan en modalidad de línea, presencial o híbrida ¿qué propuesta de mejora implementaría en la gestión administrativa de la FCA? Seleccione la que considere más adecuada.

- Aulas mejor equipadas
- Ventanilla electrónica para atender solicitudes de docentes
- Planeación eficiente en el uso de aulas híbridas
- Programas de seguridad y medidas de salud a la comunidad universitaria para un retorno responsable y seguro
- Distribución de horarios y espacios amplios
- Otros

Especifique \_\_\_\_\_

## Anexo B

**El siguiente cuestionario tiene como propósito recolectar información por parte de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Veracruzana, campus Xalapa, referente a la gestión administrativa implementada durante el confinamiento por pandemia, por lo cual se le solicita su colaboración para dar respuesta a las siguientes preguntas:**

1. ¿Es usted hombre o mujer?

- Hombre



8. ¿Considera que el proceso para atender sus necesidades escolares de carácter administrativo, como trámites, solicitudes, consulta de calificaciones, emisión de constancias, etc., fue el adecuado durante el confinamiento?
- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Indeciso
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
9. ¿Qué plataformas tecnológicas educativas conocía antes de pandemia? Seleccione todas las que correspondan.
- Eminus
  - Zoom
  - Teams
  - Google Meet
  - Otras \_\_\_\_\_ Especifique \_\_\_\_\_
10. ¿Recibió alguna capacitación referente al uso de las plataformas tecnológicas educativas durante el confinamiento por parte de la Universidad Veracruzana?
- Muy frecuentemente
  - Frecuentemente
  - Ocasionalmente
  - Raramente
  - Nunca
11. De las siguientes plataformas tecnológicas educativas, seleccione la o las que más utilizó durante el confinamiento para la realización de sus actividades escolares.
- Eminus 3
  - Eminus 4
  - Zoom
  - Teams
  - Google Meet
  - Otras \_\_\_\_\_ Especifique \_\_\_\_\_
12. ¿Considera que realizó de manera eficiente sus actividades escolares en línea durante el confinamiento?
- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Indeciso
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
13. El acompañamiento por parte del docente en cuanto a tutorías y resolución de dudas en el seguimiento de sus actividades escolares durante la pandemia fue:
- Muy frecuentemente
  - Frecuentemente
  - Ocasionalmente
  - Raramente
  - Nunca
14. La calidad de la respuesta a las dudas por parte del docente en el seguimiento de sus actividades escolares fue:
- Buena calidad

