

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.375>

Cambios en la percepción de la imagen organizacional universitaria luego de la pandemia del COVID-19

Changes in the perception of university organizational image after the COVID-19 pandemic

Edwin Suquillo Guijarro

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
esuquillo@puce.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-8646-7511>
Quito - Ecuador

Paulina Cadena Vinuesa

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
pcadena@puce.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-7964-2174>
Quito – Ecuador

Erika Velásquez Chalco

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
evelasquez248@puce.edu.ec
Quito - Ecuador

Artículo recibido: día 20 de enero de 2023. Aceptado para publicación: 9 de febrero de 2023.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La imagen organizacional percibida por los miembros de una empresa o institución influye directamente en el funcionamiento correcto y el cumplimiento de sus objetivos. La pandemia generada por el COVID-19 ha provocado cambios en la educación y ha forzado una adaptación a la situación asumiendo formas particulares y específicas para el desarrollo de actividades de docencia e investigación en las instituciones de educación superior. En este estudio empírico, se realizó una comparación de la percepción de la imagen organizacional antes y después de la pandemia COVID-19. Se aplicó una encuesta dirigida a estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en dos períodos de tiempo, en el año 2019 y en el año 2021. Se adaptó el cuestionario IMAGEing para recopilar información de la imagen organizacional en las siguientes dimensiones: calidad académica, aspectos sociales, elementos tangibles, calidad del servicio, y accesibilidad; según el rol del encuestado y la carrera a la cual pertenece. Mediante un análisis estadístico de diferencia de medias, se identificaron las variables de diferenciación según las respuestas de las personas encuestadas, las principales diferencias encontradas tienen relación con la respuesta del plan de estudios al contexto, la experiencia profesional de los docentes, la suficiente publicidad y la utilidad de la producción intelectual generada.

Palabras clave: imagen organizacional, educación superior, COVID-19

Abstract

The organizational image perceived by the members of a company or institution directly influences the correct functioning and fulfillment of its objectives. The pandemic generated by COVID-19 has caused changes in education and has forced an adaptation to the situation, assuming particular and specific forms for the development of teaching and research activities in higher education institutions. In this empirical study, a comparison was made of the perception of the organizational image before and after the COVID-19 pandemic. A survey was applied to students and teachers of the Faculty of Administrative and Accounting Sciences of the Pontificia Universidad Católica del Ecuador, in two time periods, in 2019 and 2021. The IMAGEing questionnaire was adapted to collect information on the organizational image in the following dimensions: academic quality, social aspects, tangible elements, service quality, and accessibility; according to the role of the respondent and the career to which he/she belongs. Using a statistical analysis of average difference, the variables of differentiation were identified according to the answers of the respondents; the main differences found are related to the response of the curriculum to the context, the professional experience of the teachers, sufficient publicity and the usefulness of the intellectual production generated.

Keywords: organizational image, higher education, COVID-19

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Como citar: Suquillo Guijarro, E. Cadena Vinueza, P., & Velásquez Chalco, E. (2023). Cambios en la percepción de la imagen organizacional universitaria luego de la pandemia del COVID-19. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(1), 1746–1764. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.375>

INTRODUCCIÓN

La imagen organizacional abarca múltiples alcances, según Günalan & Ceylan (2014) la imagen organizacional es un constructo complejo de percepciones que tiene el personal de una organización y se compone de creencias, ideas, comportamientos, actitudes, estereotipos. Patlán Pérez & Martínez Torres (2016) indican que la imagen organizacional se construye de forma natural y espontánea a partir de las experiencias e información que poseen las personas y la organización. Blázquez & Peretti (2012) y Duque & Carvajal (2015) la definen como un conjunto de percepciones individuales de los miembros de la organización, según los intereses de cada uno y los roles que desempeñan. Por tanto, la imagen organizacional es relevante para todas las organizaciones y de manera especial para las instituciones de educación superior, puesto que la misma influye en la demanda y retención de estudiantes, constituyéndose en un elemento primordial de dirección estratégica, aglutinando y cohesionando a los miembros de la organización (Traverso Cortés & Román Onsaló, 2007). Para Chien & Chi (2019) la percepción de la imagen organizacional por parte de los miembros de una organizacional, es una medida de la calidad del servicio que ofrece una organización y la satisfacción del cliente.

Blázquez & Peretti (2012) proponen una herramienta denominada hexágono de imagen que consolida los conceptos teóricos de la imagen organizacional como determinante de la sustentabilidad. El modelo presenta seis dimensiones: la identidad de los miembros de una organización, una gestión transparente, la defensa de los consumidores y otros grupos de interés, sus relaciones con el contexto externo, la protección del medio ambiente y la producción responsable con el ambiente. Los autores concluyen que la sociedad en su especificidad cultural genera una imagen organizacional que condiciona sus comportamientos, hábitos y costumbres tanto de forma grupal como individual.

La pandemia del COVID-19 originó cambios sociales debido al distanciamiento social (Mejía et al., 2021; Sáenz & Cira, 2020), evidenciados en el empleo, la productividad, la participación cívica, social y política, y la educación (Sáenz & Cira, 2020). Las tecnologías de la información facilitaron la gestión de las organizaciones durante y después de la pandemia, viéndose obligadas a utilizar tecnologías nuevas como almacenamiento en la nube y cambiar la modalidad a teletrabajo (Martí-Noguera, 2020).

Según Francesc (2020) el Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe IESALC, identificó los impactos inmediatos en la educación universitaria producto de la pandemia; destacando la incertidumbre generada en los estudiantes para dar continuidad a sus estudios; y, las afectaciones en lo laboral y en lo profesional en los docentes. El impacto de la pandemia en la educación fue a nivel global, Cabrera (2020, pp. 129-130) establece que más de diez millones de estudiantes, casi un millón de profesores y siete millones de familias en España se enfrentaron al cierre escolar con confinamiento en los hogares, con una enseñanza telemática desigual donde el 86% de estudiantes disponían de ordenador con conexión a internet; aumentando la desigualdad de oportunidades educativas en España. Sin embargo, las experiencias de la pandemia permitieron a las instituciones educativas y a los gobiernos establecer acciones y políticas para crear sistemas educativos resilientes, considerando la percepción de los docentes y estudiantes (Reyes et al., 2020).

Traverso Cortés & Román Onsaló (2007) proponen un estudio para la obtención de ventajas competitivas a través de la gestión de la imagen organizacional de una institución universitaria, desde la percepción de varios colectivos de estudiantes. El estudio propone un modelo con diecisiete atributos, siendo los más relevantes la calidad del profesorado, las instalaciones, los medios materiales, la ubicación geográfica del centro de estudios, prestigio, realización de prácticas; los menos relevantes son la estructura de horarios, los sistemas de evaluación y los sistemas de información al estudiante. Los autores concluyen que cada colectivo construye la

imagen de la organización según sus intereses y relaciones que mantengan con la institución, corroborando el planteamiento teórico.

Guerra & de Arends (2009) midieron la imagen organizacional percibida por los estudiantes de postgrado de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo de Venezuela. A través de un análisis estadístico factorial, agruparon veinte variables en cinco criterios: calidad académica, aspectos sociales, elementos tangibles, calidad del servicio y accesibilidad. Los autores denominaron al instrumento de medición de la imagen propuesto como IMAGEing; el cual, a través de un análisis de fiabilidad, contenido, criterio y constructo, confirmó su validez.

Caraballo et al. (2012) toman el modelo IMAGEing propuesto por Guerra & de Arends (2009) para medir la imagen organizacional percibida por los estudiantes de los posgrados de la Universidad Experimental Politécnica UNEXPO de Venezuela. El análisis factorial identificó variables de interés: Satisfacción de la calidad académica, fidelidad de los servicios prestados, aspectos sociales, elementos tangibles y accesibilidad.

Guédez & Osta (2012) realizaron un estudio para medir la imagen organizacional que percibe el personal administrativo de la Universidad de Carabobo de Venezuela. Se obtuvieron en total nueve factores: 1. Aspectos laborales, 2. Aspectos sociales, 3. Aspectos culturales, 4. Calidad académica, 5. Calidad de servicio, 6. Accesibilidad, 7. Respuesta de la Universidad a los requerimientos de la industria, 8. Aspectos administrativos, y 9. Seguridad. Además, el estudio permitió detectar debilidades y fortalezas, lo que contribuyó a la definición de estrategias de gestión que permitan mejorar la percepción de la imagen institucional.

Patlán Pérez & Martínez Torres (2016) evaluaron la imagen organizacional percibida por docentes y estudiantes de varias unidades académicas de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo de México, mediante la adaptación de la escala de medición propuesta por Beerli et al. (2002) y Russel y Pratt (1980). Las respuestas de los encuestados validaron el instrumento de medición, identificando cuatro factores: orientación y preparación universitaria, reputación de la institución, madurez institucional e imagen afectiva. El estudio concluye que se identificaron diferencias estadísticamente significativas de la imagen organizacional percibida según la unidad académica evaluada.

D'Armas Regnault et al. (2018) identificaron la imagen organizacional de los posgrados en la Universidad Estatal de Milagro de Ecuador, bajo la percepción de los estudiantes. Aplicaron la escala IMAGEFACES propuesta por Guédez y Mejías (2010), y el cuestionario IMAGEing propuesto por D'Armas et al. (2017). El análisis descriptivo identificó las variables con mayor valoración por parte de los estudiantes siendo éstos la ubicación geográfica de la universidad, el paisajismo y el clima laboral; y, las variables con baja percepción son los servicios deportivos, la página WEB y los servicios de la biblioteca. El análisis de factores identificó cuatro grupos de interés: Imagen institucional, calidad académica, aspectos sociales, elementos tangibles y accesibilidad.

En este contexto y con el aporte de los estudios realizados, se establece que la pandemia del COVID-19, ha inducido a la innovación en todo aspecto y la educación no fue la excepción, creando una nueva normalidad y generando cambios, pero al mismo tiempo la pandemia se ha constituido en el motor para una nueva forma de reinventarse socialmente. En este sentido la presente investigación propone identificar cambios de percepción de la de la imagen organizacional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables (FCAC) de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) causados por la pandemia del COVID-19, según el rol dentro de la organización (estudiantes o docentes) y la carrera a la cual pertenecen (Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Negocios Internacionales, Finanzas, y Mercadotecnia).

MÉTODO

La investigación realizada es tipo ex-post facto, descriptiva no experimental.

Para la medición de la imagen organizacional se siguieron las siguientes etapas: a) Adaptación de la escala de medición IMAGEing propuesto por D'Armas & otros (2017) (Ver Anexo 1), b) Aplicación de la encuesta a una muestra de estudiantes y docentes de la FCAC a finales del año 2019 c) Aplicación de la encuesta a una muestra del mismo grupo objetivo a finales del año 2021, y d) Identificación de diferencias estadísticamente significativas entre la información obtenida el año 2019 y la obtenida el año 2021, mediante el análisis de varianza ANOVA en el programa SPSS V.25. Las variables de clasificación fueron el rol del encuestado y la carrera a la que pertenece.

La muestra tomada el año 2019 estaba integrada por 41 (53,2%) estudiantes y 36 (46,8%) docentes, con una edad promedio de 34 años, 40% mujeres y 60% hombres. La muestra tomada el año 2021 estaba integrada por 85 (80,2%) estudiantes y 21 (19,8%) docentes, con edad promedio de 26 años, 51% mujeres y 49% hombres.

La confiabilidad de la escala de medición aplicada se estableció con el cálculo del alfa de Cronbach de 0,928.

RESULTADOS

A continuación, se identifican los factores en los cuales existen diferencias significativas según la percepción de los encuestados antes y después del COVID-19, para las cinco dimensiones de imagen organizacional analizadas: calidad académica, aspectos sociales, elementos tangibles, calidad del servicio y accesibilidad.

En la Tabla 1 se presentan los resultados de la dimensión Calidad Académica, donde se evidencia diferencias significativas en la respuesta del plan de estudio respecto al contexto actual de la sociedad, y en la experiencia profesional de los docentes. Estas diferencias en la calidad académica se mantienen en los resultados según el rol del encuestado y según la carrera a la cual pertenece.

Tabla 1

Calidad Académica

PREGUNTA / VARIABLES	ANTES	DESPUÉS	SIG
1. El plan de estudios de la Carrera responde al contexto actual de la sociedad	3,82	4,35	***
2. Las clases que imparten los docentes de la Carrera tienen relación con la práctica profesional	3,92	4,16	*
3. Los docentes de la Carrera tienen experiencia profesional	4,21	4,53	***
4. Los docentes de la Carrera tienen experiencia como profesor	4,39	4,34	-
5. Los eventos académicos complementarios que organiza la Carrera cumplen sus expectativas	3,75	3,58	-
6. El plan de estudios de la Carrera involucra suficientes actividades de prácticas pre profesionales y pasantías	3,66	3,94	-

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***): $p < 0,01$.

Calidad Académica según el rol (estudiante o docente)

PREGUNTA / VARIABLES	ESTUDIANTE		DOCENTE		SIG
	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	
1. El plan de estudios de la Carrera responde al contexto actual de la sociedad	4,0	4,4	3,6	4,0	***
2. Las clases que imparten los docentes de la Carrera tienen relación con la práctica profesional	4,0	4,1	3,8	4,3	-
3. Los docentes de la Carrera tienen experiencia profesional	4,6	4,6	3,8	4,0	***
4. Los docentes de la Carrera tienen experiencia como profesor	4,3	4,3	4,5	4,6	**
5. Los eventos académicos complementarios que organiza la Carrera cumplen sus expectativas	3,7	3,5	3,8	3,7	-
6. El plan de estudios de la Carrera involucra suficientes actividades de prácticas pre profesionales y pasantías	3,7	3,9	N/A	N/A	N/A

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***): $p < 0,01$.

Calidad Académica según la carrera

PREGUNTA / VARIABLES	NEGOCIOS INTERNACIONALES		MERCADOTECNIA		FINANZAS		CONTABILIDAD Y AUDITORÍA		ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		SIG
	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	
1. El plan de estudios de la Carrera responde al contexto actual de la sociedad	4,1	4,6	4,0	4,6	3,3	4,1	4,1	4,3	3,6	4,0	***
2. Las clases que imparten los docentes de la Carrera tienen relación con la práctica profesional	4,0	4,3	3,5	4,1	3,7	4,0	4,4	4,7	3,8	4,0	**
3. Los docentes de la Carrera tienen experiencia profesional	4,5	4,7	3,8	4,6	3,7	4,4	4,6	4,3	4,0	4,2	***
4. Los docentes de la Carrera tienen experiencia como profesor	4,4	4,3	4,7	4,4	3,7	4,6	4,6	4,3	4,3	4,3	-
5. Los eventos académicos complementarios que organiza la Carrera cumplen sus expectativas	3,3	3,5	4,0	4,0	2,7	3,6	4,0	4,3	3,9	3,6	*
1. El plan de estudios de la Carrera involucra suficientes actividades de prácticas pre profesionales y pasantías	3,6	4,0	4,3	3,4	3,3	4,3	4,3	N/A	3,0	3,8	-

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***) : $p < 0,01$.

Respecto a la dimensión Aspectos Sociales, los resultados muestran que existe diferencia en la percepción de la influencia del entorno social en el desarrollo de las actividades universitarias, y en la adecuada publicidad que se realiza de la carrera (Ver Tabla 2).

Tabla 2

Aspectos sociales

PREGUNTA / VARIABLES	ANTES	DESPUÉS	SIG
1. El entorno social de la comunidad universitaria influye en el desarrollo de sus actividades	3,80	4,20	***
2. Los eventos culturales (ramas del arte, música, teatro) organizados por la Carrera, cumplen sus expectativas	3,09	3,29	-
3. El plan de estudios de la Carrera involucra suficientes actividades de vinculación con la sociedad	3,71	4,02	*
4. La publicidad que realiza la PUCE o la Unidad Académica, de las Carreras, es suficiente y adecuada	2,91	3,57	***
5. Los eventos científicos organizados por la carrera cumplen sus expectativas	3,56	3,55	-

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***): $p < 0,01$.

Aspecto Social según el rol (estudiante o docente)

PREGUNTA / VARIABLES	ESTUDIANTE		DOCENTE		SIG
	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	
1. El entorno social de la comunidad universitaria influye en el desarrollo de sus actividades	3,8	4,3	3,9	4,0	-
2. Los eventos culturales (ramas del arte, música, teatro) organizados por la Carrera, cumplen sus expectativas	3,3	3,3	2,9	3,1	*
3. El plan de estudios de la Carrera involucra suficientes actividades de vinculación con la sociedad	3,7	4,0	N/A	N/A	N/A
4. La publicidad que realiza la PUCE o la Unidad Académica, de las Carreras, es suficiente y adecuada	3,3	3,8	2,5	2,6	***
5. Los eventos científicos organizados por la Carrera cumplen sus expectativas	3,6	3,6	3,5	3,5	-

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***): $p < 0,01$.

Aspectos Sociales según la carrera

PREGUNTA / VARIABLES	NEGOCIOS INTERNACIONALES		MERCADOTECNIA		FINANZAS		CONTABILIDAD Y AUDITORÍA		ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		SIG
	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	
1. El entorno social de la comunidad universitaria influye en el desarrollo de sus actividades	3,9	4,4	3,7	4,1	3,0	3,7	3,8	4,7	3,9	3,9	**
2. Los eventos culturales (ramas del arte, música, teatro) organizados por la Carrera, cumplen sus expectativas	3,4	3,4	3,3	3,1	2,7	3,1	3,0	3,3	3,0	3,2	-
3. El plan de estudios de la Carrera involucra suficientes actividades de vinculación con la sociedad	3,8	4,0	4,3	4,0	3,3	4,5	4,2	N/A	3,0	3,9	-
4. La publicidad que realiza la PUCE o la Unidad Académica, de las Carreras, es suficiente y adecuada	3,1	3,8	2,8	4,3	2,7	3,3	3,1	3,3	2,8	3,1	***
5. Los eventos científicos organizados por la Carrera cumplen sus expectativas	3,3	3,4	3,5	4,4	3,3	3,7	3,6	4,0	3,6	3,5	-

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***): $p < 0,01$.

Respecto a la dimensión Elementos Tangibles, los resultados muestran diferencias significativas en la percepción en todas las variables analizadas en esta dimensión, es decir: Confortabilidad de las instalaciones, suficiente infraestructura, suficientes equipos tecnológicos y utilidad de la producción intelectual. Sin embargo, los resultados según el rol del encuestado solo muestran diferencia significativa en la utilidad de la producción intelectual evidenciando una mayor diferencia en las carreras de Mercadotecnia y Finanzas (Ver Tabla 3).

Tabla 3

Elementos tangibles

PREGUNTA / VARIABLES	ANTES	DESPUÉS	SIG
1. Las instalaciones de la Unidad Académica donde desarrolla sus actividades son confortables	3,75	4,05	**
2. La infraestructura que ofrece la PUCE para el desarrollo de sus actividades, es suficiente y adecuada	3,68	4,08	***
3. Los equipos tecnológicos (computadoras, pizarras electrónicas, proyectores) que dispone la Unidad Académica son suficientes y adecuados	3,42	3,77	**
4. La producción intelectual (investigaciones, libros, artículos, ponencias, trabajos de titulación) que elaboran los docentes y estudiantes de la Carrera, es útil a la sociedad	3,58	4,03	***

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***): $p < 0,01$.

Elementos Tangibles según el rol (estudiante o docente)

PREGUNTA / VARIABLES	ESTUDIANTE		DOCENTE		SIG
	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	
1. Las instalaciones de la Unidad Académica donde desarrolla sus actividades son confortables	3,7	4,1	3,8	3,7	-
2. La infraestructura que ofrece la PUCE para el desarrollo de sus actividades, es suficiente y adecuada	3,5	4,2	3,9	3,6	-
3. Los equipos tecnológicos (computadoras, pizarras electrónicas, proyectores) que dispone la Unidad Académica son suficientes y adecuados	3,5	3,8	3,4	3,5	*
4. La producción intelectual (investigaciones, libros, artículos, ponencias, trabajos de titulación) que elaboran los docentes y estudiantes de la Carrera, es útil a la sociedad	3,8	4,2	3,3	3,2	***

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***): $p < 0,01$.

Elementos Tangibles según la carrera

PREGUNTA / VARIABLES	NEGOCIOS INTERNACIONALES		MERCADOTECNIA		FINANZAS		CONTABILIDAD Y AUDITORÍA		ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		SIG
	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	
1. Las instalaciones de la Unidad Académica donde desarrolla sus actividades son confortables	4,3	4,2	3,5	4,0	3,0	4,1	3,6	4,3	3,7	3,8	**
2. La infraestructura que ofrece la PUCE para el desarrollo de sus actividades, es suficiente y adecuada	3,9	4,2	3,3	3,9	3,0	4,1	3,5	4,0	3,8	3,9	-
3. Los equipos tecnológicos (computadoras, pizarras electrónicas, proyectores) que dispone la Unidad Académica son suficientes y adecuados	3,9	3,8	3,5	4,1	3,0	4,3	3,6	4,0	3,2	3,5	-
4. La producción intelectual (investigaciones, libros, artículos, ponencias, trabajos de titulación) que elaboran los docentes y estudiantes de la Carrera, es útil a la sociedad	3,9	4,3	3,2	4,4	2,7	3,6	3,8	4,3	3,5	3,6	***

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***): $p < 0,01$.

Respecto a la dimensión Calidad del Servicio, se evidencia diferencias significativas en la disponibilidad de suficientes recursos en la biblioteca, la asignación adecuada de becas, la calidad del servicio que ofrece el personal administrativo y la oportunidad de la información a través de portales digitales. Los resultados muestran que la percepción después del COVID-19 respecto de que la planificación de las actividades académicas permite cumplir con los programas micro curriculares es mayor en los docentes que en los estudiantes. Según el rol de los encuestados, se evidencia diferencias en la oportunidad de la información a través de portales digitales y el cumplimiento de los programas micro curriculares a través de la planificación de las actividades académicas por parte de los docentes. Finalmente, según la carrera de los encuestados, solo existen diferencias en la disponibilidad de suficientes recursos en la biblioteca (Ver Tabla 4).

Tabla 4

Calidad del servicio

PREGUNTA / VARIABLES	ANTES	DESPUÉS	SIG
1. La biblioteca de la PUCE cuenta con los suficientes recursos (físicos o virtuales) para cubrir los requerimientos de la Carrera	3,90	4,26	***
2. La planificación de las actividades académicas de los docentes, permiten cumplir con los programas micro curriculares	4,31	4,35	-
3. La asignación de becas socio económicas y créditos educativos, otorgados por la PUCE, son suficientes y adecuados	3,17	3,68	**
4. El servicio (trámites, atención al cliente, requerimientos de información) que ofrece el personal administrativo de su Unidad Académica es de calidad	3,33	3,71	**
5. La información que maneja la Unidad Académica a través de portales digitales (páginas web, redes sociales) es oportuna	3,38	3,93	***

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***): $p < 0,01$.

Calidad del servicio según el rol (estudiante o docente)

PREGUNTA / VARIABLES	ESTUDIANTE		DOCENTE		SIG
	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	
1. La biblioteca de la PUCE cuenta con los suficientes recursos (físicos o virtuales) para cubrir los requerimientos de la Carrera	3,9	4,3	3,9	4,0	-
2. La planificación de las actividades académicas de los docentes, permiten cumplir con los programas micro curriculares	4,1	4,3	4,6	4,6	***
3. La asignación de becas socio económicas y créditos educativos, otorgados por la PUCE, son suficientes	3,2	3,7	N/A	N/A	N/A
4. El servicio (trámites, atención al cliente, requerimientos de información) que ofrece el personal administrativo de su Unidad Académica es de calidad	3,3	3,8	3,4	3,4	-
5. La información que maneja la Unidad Académica a través de portales digitales es oportuna	3,5	4,1	3,3	3,3	***

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***): $p < 0,01$.

Calidad de servicio según la carrera

Pregunta / variables	Negocios Internacionales		Mercadotecnia		Finanzas		Contabilidad y Auditoría		Administración de Empresas		SIG
	Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después	
1. La biblioteca de la PUCE cuenta con los suficientes recursos* (físicos o virtuales) para cubrir los requerimientos de la Carrera	4,1	4,4	4,0	3,6	3,3	3,7	3,8	4,3	3,9	4,2	**
2. La planificación de las actividades académicas de los docentes, permiten cumplir con los programas micro curriculares	4,1	4,4	4,0	4,7	3,3	4,0	4,5	5,0	4,4	4,2	*
3. La asignación de becas socio económicas y créditos educativos, otorgados por la PUCE, son suficientes y adecuados	3,3	3,7	4,3	3,2	2,0	3,3	3,3	N/A	2,9	3,9	-
4. El servicio (trámites, atención al cliente, requerimientos de información) que ofrece el personal administrativo de su Unidad Académica es de calidad	3,2	3,8	3,2	3,9	2,0	3,3	3,7	4,3	3,4	3,5	-
5. La información que maneja la Unidad Académica a través de portales digitales (páginas web, redes sociales) es oportuna	3,4	4,0	4,0	4,4	3,3	3,6	3,4	4,3	3,3	3,7	*

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***): $p < 0,01$.

Para la dimensión sobre Accesibilidad, se evidencia diferencia significativa en la percepción de la relación del costo de la carrera con la calidad del servicio, y en la eficiencia del proceso de admisión. No se evidencia ninguna diferencia según el rol del encuestado ni la carrera a la cual pertenece (Ver Tabla 5).

Tabla 5

Accesibilidad

Pregunta / variables	Antes	Después	Sig
1. La ubicación geográfica de la PUCE dentro del Distrito Metropolitano de Quito facilita el desarrollo de sus actividades	4,35	4,28	-
2. El costo de la Carrera (matricula y aranceles semestrales) está acorde a la calidad del servicio educativo	3,05	3,66	***
3. El proceso de admisión de la PUCE es eficiente	3,61	4,06	**

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***) : $p < 0,01$.

Accesibilidad según el rol (estudiante o docente)

PREGUNTA / VARIABLES	ESTUDIANTE		DOCENTE		SIG
	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	
1. La ubicación geográfica de la PUCE dentro del Distrito Metropolitano de Quito facilita el desarrollo de sus actividades	4,3	4,2	4,4	4,5	*
2. El costo de la Carrera (matricula y aranceles semestrales) está acorde a la calidad del servicio	3,1	3,7	N/A	N/A	N/A
3. El proceso de admisión de la PUCE es eficiente	3,6	4,1	N/A	N/A	N/A

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***) : $p < 0,01$

Accesibilidad según la Carrera

PREGUNTA / VARIABLES	NEGOCIOS INTERNACIONALES		MERCADOTECNIA		FINANZAS		CONTABILIDAD Y AUDITORÍA		ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		SIG
	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	
1. La ubicación geográfica de la PUCE dentro del Distrito Metropolitano de Quito facilita el desarrollo de sus actividades	4,3	4,2	4,5	4,4	3,7	4,7	4,1	4,7	4,5	4,2	-
2. El costo de la Carrera (matricula y aranceles semestrales) está acorde a la calidad del servicio educativo	3,8	3,8	2,7	3,4	2,0	3,2	2,8	N/A	2,8	3,6	*
3. El proceso de admisión de la PUCE es eficiente	3,4	4,1	5,0	4,0	2,7	4,0	3,6	N/A	3,7	3,9	-

En una escala de 1 = Nada de acuerdo, a 5 = Totalmente de acuerdo.

Diferencias estadísticamente significativas (*): $p < 0,1$; (**): $p < 0,05$; (***): $p < 0,01$

DISCUSIÓN

Comparando los resultados de la presente investigación con los presentados por otros autores, en la dimensión Calidad Académica, se encontraron diferencias significativas en la percepción después del COVID-19 respecto a si el plan de estudios de la carrera responde al contexto actual de la sociedad tanto a nivel general como por rol del encuestado (Caraballo et al., 2012; Patlán Pérez & Martínez Torres, 2016), y de la experiencia profesional de los docentes (Traverso Cortés & Román Onsalo, 2007). En lo referente a la dimensión Elementos Tangibles, se aprecia que existe una diferencia significativa en la percepción de la confortabilidad de las instalaciones donde se desarrollan las actividades académicas (Traverso Cortés & Román Onsalo, 2007). En lo que respecta a la dimensión Accesibilidad, existen diferencias significativas en la percepción de la facilidad que representa la ubicación geográfica de la PUCE para el desarrollo de las actividades (Caraballo et al., 2012; D'Armas et al., 2018; Traverso Cortés & Román Onsalo, 2007), y en la eficiencia del proceso de admisión (Caraballo et al., 2012).

REFERENCIAS

Blázquez, M., & Peretti, M. F. (2012). Modelo para gestionar la sustentabilidad de las organizaciones a través de la rentabilidad, adaptabilidad e imagen. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 40–50. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(12\)70006-2](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(12)70006-2)

Cabrera, L. (2020). Efectos del coronavirus en el sistema de enseñanza: aumenta la desigualdad de oportunidades educativas en España. *Revista de Sociología de La Educación-RASE*, 13(2), 114–139. <https://doi.org/10.7203/rase.13.2.17125>

Caraballo, R., D'Armas, M., & Arzola, M. (2012). Dimensiones de la imagen institucional de los Postgrados de una universidad Venezolana. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 16(65), 230–237.

Chien, L., & Chi, S. (2019). Corporate image as a mediator between service quality and customer satisfaction: difference across categorized exhibitors. *Heliyon*, 5, e01307. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019>

D'Armas, M., Robles, R., Cedillo, M., Vinueza, J., Correa, M., Mejías, A., & Acosta, G. (2018). Imagen institucional universitaria: Un estudio de caso en el contexto del Ecuador. *Revista Espacios*, 39(5), 14.

Duque, O., & Carvajal, L. (2015). La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica. *Suma de Negocios*, 6(13), 114–123. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.011>

Francesc, P. (2020). COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones.

Guédez, C., & Osta, K. (2012). Factores de la Imagen Institucional Universitaria: perspectiva desde un sector del público interno, personal administrativo. *Revista Ingeniería Industrial*, 11, 71–84. <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/28>

Guerra, V., & de Arends, P. (2009). Medición de la imagen institucional de un postgrado universitario. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 1(1), 10–20. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215016873003>

Günalan, M., & Ceylan, A. (2014). The mediator role of organizational image on the relationship between jealousy and turnover intention: a study on health workers. *Balikesir University The Journal of Social Sciences Institute*, 17(31), 133–156.

Martí-Noguera, J. (2020). Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 393–399. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559021>

Mejía, C., Rodríguez-Alarcon, F., Ponce-Lopez, V., Perez-Espinoza, P., Ccasa-Valero, L., Duran-Castro, H., Infante Rivera, L. de J., Mamani-Benito, O., Carranza-Esteban, R., & Quiñones-Laveriano, D. (2021). Percepción de los efectos covid-19 en la educación presencial y a distancia en estudiantes universitarios del Perú. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 61(2), 352–359. <https://doi.org/10.52808/bmsa.7e5.612.026>

Patlán Pérez, J., & Martínez Torres, E. (2016). Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior. *Contaduría y Administración*, 62(1), 105–122. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.002>

Reyes, D. M., León, M., & Rosas, R. (2020). Educación en línea y desigualdad a partir de la contingencia de COVID-19: percepción de estudiantes de la licenciatura en desarrollo regional. In *Universidad Nacional Autónoma de México & y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional A.C (Eds.), Factores críticos y estratégicos en la interacción territorial desafíos actuales y escenarios futuros: Vol. III (pp. 33–48).*

Sáenz, M., & Cira, J. (2020). La educación superior en los tiempos del COVID-19; impactos inmediatos, acciones, experiencias y recomendaciones.

Traverso Cortés, J., & Román Onsalo, M. L. (2007). Análisis de la imagen interna de la institución universitaria. Construcción de un modelo para la obtención de la imagen bajo la perspectiva del alumno. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 13(1), 231–246. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120260013>

ANEXO 1.

Dimensiones y preguntas aplicadas en el cuestionario

DIMENSIÓN	PREGUNTA / VARIABLES
Calidad Académica	<ul style="list-style-type: none"> • El plan de estudios responde al contexto actual de la sociedad • Las clases que imparten los docentes tienen relación con la práctica profesional • Los docentes tienen experiencia profesional • Los docentes tienen experiencia como profesor • Los eventos académicos complementarios cumplen sus expectativas • El plan de estudios involucra suficientes actividades de prácticas pre profesionales y pasantías
Aspectos sociales	<ul style="list-style-type: none"> • El entorno social de la comunidad universitaria influye en el desarrollo de sus actividades • Los eventos culturales cumplen sus expectativas • El plan de estudios involucra suficientes actividades de vinculación con la sociedad • La publicidad que realiza la PUCE o la Unidad Académica, es suficiente y adecuada • Los eventos científicos cumplen sus expectativas
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Las instalaciones de la Unidad Académica donde desarrolla sus actividades son confortables • La infraestructura que ofrece la PUCE para el desarrollo de sus actividades, es suficiente y adecuada • Los equipos tecnológicos son suficientes y adecuados • La producción intelectual que elaboran los docentes y estudiantes es útil a la sociedad
Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • La biblioteca de la PUCE cuenta con los suficientes recursos para cubrir los requerimientos de la Carrera • La planificación de las actividades académicas de los docentes, permiten cumplir con los programas micro curriculares • La asignación de becas socio económicas y créditos educativos, otorgados por la PUCE, son suficientes y adecuados • El servicio que ofrece el personal administrativo de su Unidad Académica es de calidad • La información que maneja la Unidad Académica a través de portales digitales es oportuna
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • La ubicación geográfica de la PUCE dentro del Distrito Metropolitano de Quito facilita el desarrollo de sus actividades • El costo de la carrera está acorde a la calidad del servicio educativo • El proceso de admisión de la PUCE es eficiente

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 