

ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN ÉTICA E INTEGRIDAD



Unitrópico
Universidad Internacional
del Trópico Americano



**RUTA DEL
CONOCIMIENTO PARA
LA VIDA Y LA PAZ**

PLAN DE DESARROLLO
INSTITUCIONAL 2024 - 2028

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. EVALUAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	4
1.1 ¿Considera que Unitrópico brinda información suficiente y clara sobre su gestión y resultado?.....	4
1.2 ¿Considera que existen mecanismos efectivos para que los ciudadanos participen o hagan control a la gestión de la entidad?	5
1.3 ¿En qué medida confía en que los profesores y directivos actúan de forma justa y responsable?	6
1.4 ¿Cree que la universidad actúa de manera correcta en el manejo de sus recursos y procesos internos?	8
1.5 ¿Cómo valora la atención y el trato que recibe de parte de la universidad? .	9
1.6 ¿Cómo valora la atención y el trato que recibe de parte de la universidad?10	
1.7 ¿Qué debería mejorar la universidad para fortalecer la transparencia y la confianza?.....	11
1.8 ¿A qué estamento perteneces?	11
CONCLUSIÓN	13

Lista de figuras

Figura 1 Resultados pregunta 1.....	5
Figura 2 Resultados pregunta 2.	6
Figura 3 Resultados pregunta 3.....	7
Figura 4 Resultados pregunta 4	8
Figura 5 Resultados pregunta 5	9
Figura 6 Resultados pregunta 6.....	10
Figura 7 Resultados pregunta 8	12



INTRODUCCIÓN

La Universidad Internacional del Trópico Americano, comprometida con el fortalecimiento de la integridad, la transparencia y la ética pública, avanza en la construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y del Mapa Integral de Riesgos Institucional, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Ley 1474 de 2011, la Ley 2195 de 2022 y el Decreto 1122 de 2024. En este marco, la Fase 1 Diagnóstico, de la Metodología para la formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública, constituye el insumo técnico y estratégico del proceso, al proporcionar el estado actual de la institución en los ámbitos de ética, integridad, transparencia y gestión del riesgo.

El diagnóstico recoge, revisa y analiza información procedente de la normativa interna, los documentos estratégicos, los mecanismos de denuncia, así como de las percepciones y prácticas institucionales relacionadas con la cultura ética. Este ejercicio permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora, las cuales servirán como recurso para la formulación del componente transversal y programático del PTEP, garantizando que las decisiones y acciones se basen en evidencia y respondan al contexto real de la Universidad.

Esta fase no solo caracteriza la situación actual, sino que orienta la toma de decisiones institucionales, asegurando una implementación del PTEP más pertinente, articulada y alineada con los objetivos misionales de Unitrópico, favoreciendo la consolidación de una cultura organizacional íntegra, transparente y orientada al servicio público.



1. EVALUAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Para este apartado se aplicó una encuesta de percepción dirigida a los diferentes grupos de valor de la Universidad: estudiantes, administrativos, profesores, egresados y la ciudadanía en general, con el propósito de identificar cómo perciben la ética, la transparencia y la integridad en la gestión universitaria por medio de un formulario google forms cuyo enlace es: https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?subpage=design&FormId=j8vC59FtiUGXyCjLlyX2eF99Ws85jv1DoI6tKJ_Fw2xUOTdDR004Q1NQUjJYWlpSRTQ4MUVLVIVUWC4u&Token=f6c01b87317a41d4adc2d0a4d9490a1b, este estuvo vigente durante dos semanas calendario para su diligenciamiento. La socialización de la encuesta se realizó de manera amplia y estratégica para garantizar una participación masiva y representativa. Para ello, se publicó en el banner principal de la página institucional, se difundió a través del correo institucional, se dispuso en el micrositio de Participación Ciudadana y, adicionalmente, se promovió de forma presencial en aulas de clase, lo que permitió llegar a un mayor número de personas y facilitar el acceso a la información. A continuación, se presentan los resultados obtenidos y el análisis correspondiente a cada una de las preguntas formuladas.

El total de encuestas diligenciadas fueron: 1155 votantes

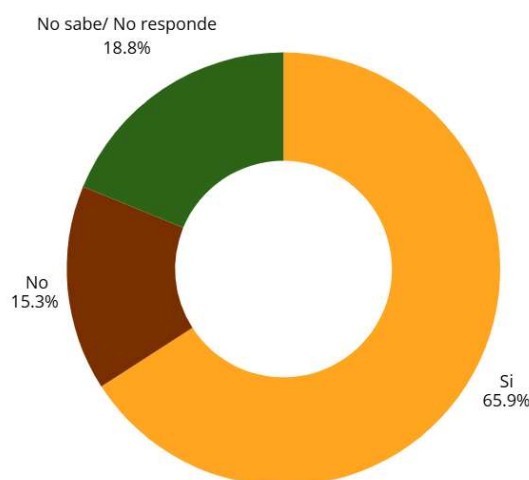
1.1 ¿Considera que Unitrónico brinda información suficiente y clara sobre su gestión y resultado?

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva por parte de la comunidad universitaria. Del total de 1.154 votantes, el 65,9 % (761 personas) considera que la Universidad sí proporciona información suficiente y comprensible, lo cual evidencia avances en las prácticas de transparencia activa y en los mecanismos institucionales de divulgación. No obstante, el 15,3 % (177 personas) manifestó que la información no es suficiente o no es clara, lo que sugiere la existencia de brechas en la forma, oportunidad, acceso o comprensibilidad de los contenidos publicados.



Adicionalmente, un 18,8 % (217 personas) seleccionó la opción “No sabe/No responde”, porcentaje que indica un segmento de la comunidad que no identifica con claridad los canales o espacios donde se publica dicha información o que no interactúa con ellos regularmente. Estos resultados permiten identificar una fortaleza en la percepción general de transparencia, pero también revelan oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la difusión, accesibilidad y pedagogía institucional sobre la gestión universitaria y sus resultados.

Figura 1 Resultados pregunta 1.



Fuente: Elaboración propia

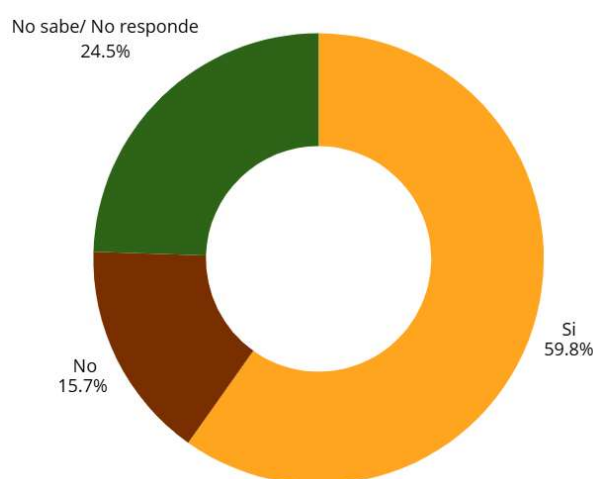
1.2 ¿Considera que existen mecanismos efectivos para que los ciudadanos participen o hagan control a la gestión de la entidad?

Los resultados evidencian una percepción favorable, aunque con áreas claras de fortalecimiento. Del total de participantes, el 59,9 % (691 personas) considera que sí existen mecanismos efectivos de participación y control social, lo que indica que una parte importante de la comunidad reconoce los canales institucionales disponibles, tales como el micrositio de Participación Ciudadana, las rendiciones de cuentas, las encuestas, los buzones de opinión y los espacios de diálogo.



Sin embargo, un 15,7 % (181 personas) expresó que dichos mecanismos no son efectivos, percepción que sugiere posibles debilidades en términos de accesibilidad, seguimiento, retroalimentación o impacto visible de la participación ciudadana. Por su parte, el 24,5 % (283 personas) seleccionó “No sabe/No responde”, lo que representa un grupo significativo que desconoce los mecanismos existentes o no ha interactuado con ellos. Este resultado evidencia la necesidad de fortalecer la divulgación, pedagogía y apropiación de los canales de participación, así como de mejorar la trazabilidad y visibilidad de las acciones derivadas del control social.

Figura 2 Resultados pregunta 2.



Fuente: Elaboración propia

1.3 ¿En qué medida confía en que los profesores y directivos actúan de forma justa y responsable?

Los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva respecto a la conducta ética y el desempeño de las autoridades directivas y académicas. La suma de las valoraciones altas: Nivel 5 (312 respuestas) y Nivel 4 (506 respuestas), alcanza un total de 818 personas, lo que representa el 70.9 % de los encuestados, evidenciando un nivel de confianza en la actuación justa, responsable y transparente del personal profesoral y directivo.

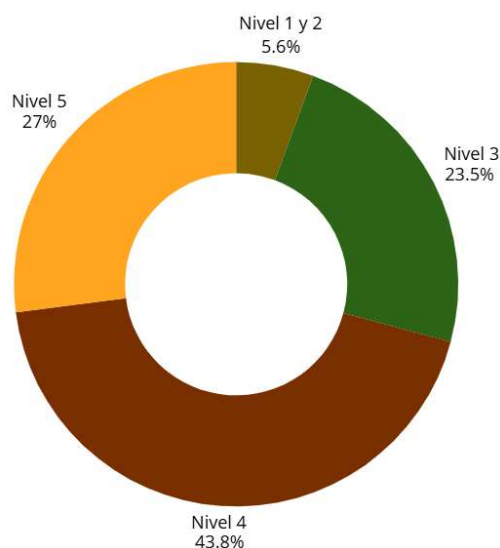


Por otro lado, (272 personas), el 23.5 % otorgaron una calificación media: Nivel 3, lo que indica percepciones neutrales o situaciones en las que la comunidad no identifica de forma comportamientos plenamente alineados con los principios de integridad. Finalmente, los niveles más bajos: Nivel 2 (46 respuestas) y Nivel 1 (19 respuestas), representan el 5.6 %, lo cual evidencia un segmento bajo que manifiesta desconfianza respecto a la justicia y responsabilidad en la toma de decisiones institucionales.

En conjunto, estos resultados evidencian que Unitrópico cuenta con una base de confianza significativa hacia sus profesores y directivos; sin embargo, también señala oportunidades de mejora relacionadas las prácticas éticas, la comunicación asertiva y la visibilidad de las actuaciones institucionales para fortalecer la percepción de justicia y responsabilidad en todos los niveles.

Responde de 1 a 5 donde 1 es el puntaje más bajo.

Figura 3 Resultados pregunta 3.



Fuente: Elaboración propia



1.4 ¿Cree que la universidad actúa de manera correcta en el manejo de sus recursos y procesos internos?

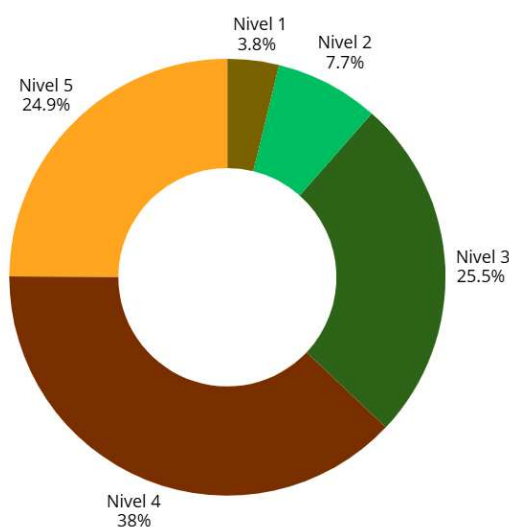
Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable, aunque con una dispersión que revela aspectos importantes a fortalecer. Las valoraciones más altas: Nivel 5 (288 respuestas) y Nivel 4 (439 respuestas) suman 727 personas, lo que representa 62,9 % de los encuestados. Este comportamiento indica que más de la mitad de la comunidad universitaria encuestada percibe que la institución administra adecuadamente sus recursos, cumple las normas internas y opera bajo criterios de eficiencia y transparencia.

Por su parte, 295 personas asignaron una calificación intermedia (Nivel 3), correspondiente a un 25.5 %, lo cual evidencia un grupo con una percepción neutra o con dudas respecto a la consistencia de los procesos internos y al uso de los recursos institucionales. Finalmente, los niveles más bajos: Nivel 2 (89 respuestas) y Nivel 1 (44 respuestas), representan cerca del 11.5 %, reflejando un segmento que percibe deficiencias o falta de claridad en la gestión interna.

Estos resultados sugieren que, si bien existe una confianza en la forma en que la universidad gestiona sus recursos, existen oportunidades de mejoras asociadas a la comunicación institucional y la visibilización de los procesos de gestión. Fortalecer estos elementos contribuirá a incrementar la percepción positiva y a consolidar una cultura organizacional más transparente y confiable.

Responde de 1 a 5 donde 1 es el puntaje más bajo

Figura 4 Resultados pregunta 4



Fuente: Elaboración propia

1.5 ¿Cómo valora la atención y el trato que recibe de parte de la universidad?

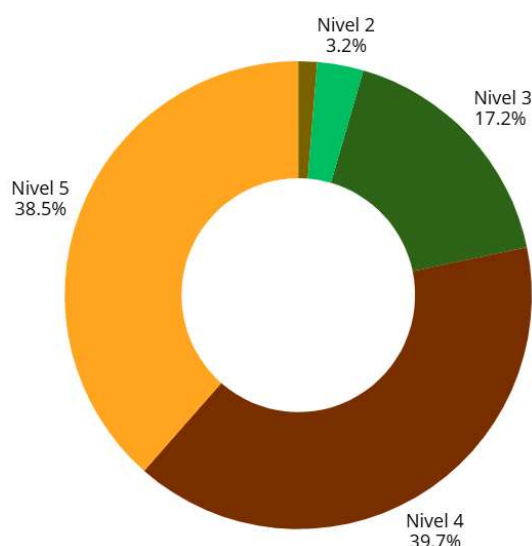
Los resultados muestran una percepción positiva por parte de la comunidad universitaria. Las valoraciones más altas: Nivel 5 (445 respuestas) y Nivel 4 (459 respuestas) suman 904 personas, lo que corresponde aproximadamente al 78 % del total de participantes. Este resultado evidencia un alto grado de satisfacción con la calidad de la atención recibida, el acompañamiento institucional y el trato ofrecido por las diferentes dependencias de la Universidad.

Un 17 % de los encuestados (199 personas) otorgó una calificación media (Nivel 3), lo que indica una percepción neutral o experiencias que, si bien no son negativas, requieren fortalecerse para convertirlas en valoraciones positivas. Finalmente, los niveles más bajos: Nivel 2 (37 respuestas) y Nivel 1 (15 respuestas), representan un porcentaje menor cercano al 3 %, reflejando casos puntuales de inconformidad o experiencias que no alcanzaron las expectativas del usuario.

En conjunto, los resultados muestran que la Universidad tiene relaciones institucionales positivas con la mayoría de sus grupos de valor; sin embargo, también evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo la atención al ciudadano, la oportunidad en las respuestas y la estandarización de los canales de atención para reducir las percepciones intermedias y las calificaciones más bajas.

Responde de 1 a 5 donde 1 es el puntaje más bajo

Figura 5 Resultados pregunta 5



Fuente: Elaboración propia

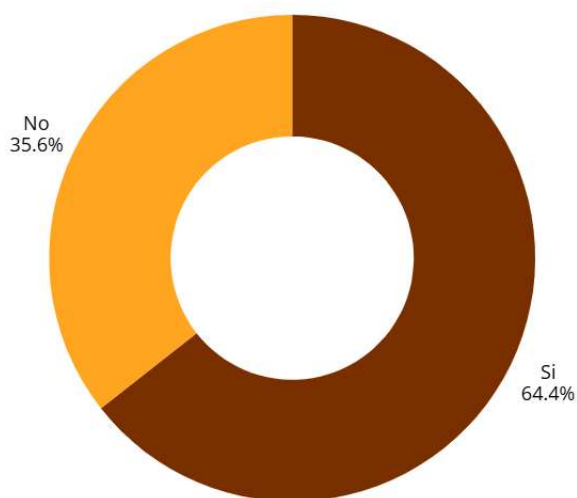


1.6 ¿Cómo valora la atención y el trato que recibe de parte de la universidad?

Los resultados evidencian una percepción positiva. Del total de votantes, (744 personas) equivalente al 64,4 % respondieron que sí valoran positivamente la atención y el trato recibido por parte de la Universidad, lo que refleja un nivel de satisfacción con los servicios institucionales, la disponibilidad del personal y la calidad de las interacciones en los diferentes canales de atención.

Por otro lado, 411 personas (alrededor del 35,5 %) manifestaron que no se sienten conformes con la atención o el trato recibido. Este porcentaje es considerable y señala oportunidades de mejora en aspectos como la atención oportuna, la claridad en las respuestas, la amabilidad, la gestión de solicitudes y el trato en los puntos presenciales. Esta proporción indica la necesidad de fortalecer los procesos institucionales relacionados con la Política de Atención al Ciudadano.

Figura 6 Resultados pregunta 6



Fuente: Elaboración propia



1.7 ¿Qué debería mejorar la universidad para fortalecer la transparencia y la confianza?

Se evidencia que la comunidad universitaria considera fortalecer la comunicación institucional, tanto en claridad como en oportunidad y difusión de la información. De igual manera, se identifica la necesidad de incrementar la transparencia en los procesos, la visibilidad de decisiones y la rendición de cuentas, así como mejorar la atención al ciudadano: en la respuesta a solicitudes. También se destacan aportes relacionados con la calidad y trato del cuerpo profesoral, la idoneidad profesional, y la integridad en el aula. Finalmente, solicitudes de mejoras en infraestructura, bienestar y seguridad, que aunque no son temas directamente administrativos, influyen en la percepción de confianza institucional. En conjunto, las respuestas reflejan que la transparencia y la confianza se fortalecen mediante una comunicación efectiva, procesos claros, una cultura ética y una experiencia universitaria coherente y cercana a las necesidades de los estudiantes.

1.8 ¿A qué estamento perteneces?

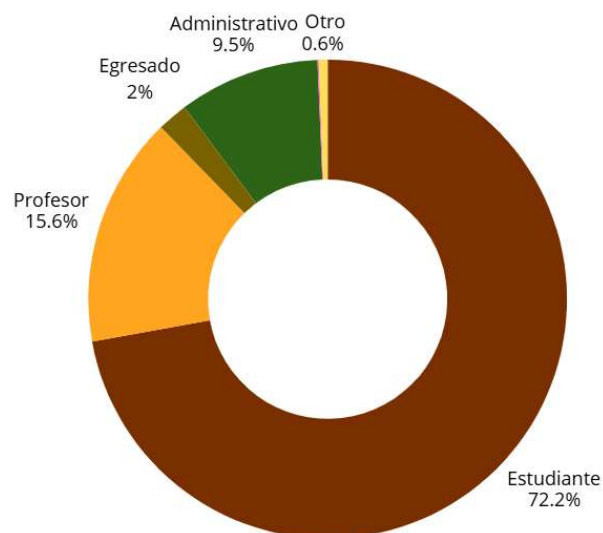
Los resultados permiten identificar la composición de la población participante en la encuesta. Del total de respuestas, se evidencia una participación mayoritaria del estamento estudiantil, con 848 personas, equivalente a aproximadamente el 73 % del total de encuestados. Esto confirma que los estudiantes constituyen el principal grupo de valor involucrado en la consulta y tiene un peso significativo en los resultados generales.

El estamento profesoral registró 183 respuestas (alrededor del 16 %), seguido por el personal administrativo con 112 participantes (aproximadamente el 10 %). Estos dos grupos, aunque representan un porcentaje menor en comparación con los estudiantes, aportan una perspectiva sobre el funcionamiento institucional, dado su rol en la gestión, atención y procesos internos.

Por su parte, el estamento de egresados tuvo una participación de 24 personas, lo que equivale a un 2 %, mientras que el grupo de jubilados registró 1 respuesta y la categoría “Otro” obtuvo 7 respuestas. Aunque estas cifras son menores, permiten incorporar de forma general la percepción de los distintos actores vinculados a la Universidad.



Figura 7 Resultados pregunta 8



Fuente: Elaboración propia



CONCLUSIÓN

La encuesta aplicada a 1.154 personas muestra una percepción mayoritariamente positiva sobre la gestión institucional. El 65,9% considera que Unitrópico brinda información clara y suficiente, y el 59,8% reconoce mecanismos de participación, aunque cerca de una cuarta parte los desconoce, evidenciando necesidad de mayor socialización. La confianza en profesores y directivos es alta, con un 71,1% calificando entre 4 y 5, y el manejo de recursos recibe también valoración favorable (63,1% en niveles altos). La atención y el trato se destacan con un 78,1% de calificaciones positivas. Finalmente, el 65% considera que la universidad actúa de manera correcta, aunque un 35% señala oportunidades de mejora. La participación fue liderada por estudiantes (73,5%), garantizando una representación amplia de la comunidad.

