

Cartagena de Indias, D. T y C; 16 de Julio de 2018.

Doctora

SACRA NADER DAVID

Rectora

UNIBAC

Cordial Saludo,

Dentro de las diferentes funciones que ejerce la profesional del área de Psicología, se encuentra la realización de la Encuesta De Satisfacción, la cual deben realizar los estudiantes matriculados en los diferentes existentes en Unibac.

La Encuesta De Satisfacción la realizaron **685** estudiantes matriculados, de estos que la realizaron **577** manifestaron su satisfacción con los servicios ofrecidos en Unibac. Esta encuesta tiene como objetivo conocer como el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a servicios que ofrece Unibac en lo que respecta a: medios educativos, servicios institucionales, comunicación institucional, bienestar institucional, orden y aseo, director de programa y laboratorios, talleres y salas.

Presentamos a usted los resultados obtenidos luego de que los estudiantes realizaran la Encuesta De Satisfacción. Este resultado permite tener una visión clara del nivel de satisfacción de los estudiantes como a su vez el nivel de insatisfacción. Lo ideal sería, que teniendo en cuenta estos resultados se realicen acciones correctivas y planes de mejoramiento que nos permitan como Institución la prestación de servicios de excelente calidad para la satisfacción de nuestra comunidad estudiantil.

Atentamente,

ALEXA CASTRO DURANGO
Bienestar Institucional

MARITZA GARCIA MARRUGO
Psicóloga Bienestar Institucional

INTRODUCCIÓN

En Unibac la población estudiantil es el quehacer y motor de la institución, por esta razón es de suma importancia conocer las percepciones, los comentarios, sugerencias u observaciones que estos tengan. Por esta razón, en este primer semestre del 2018 se le agrego a la encuesta un espacio para que estos pudieran expresar como se están sintiendo en cuanto a los servicios ofrecidos en las áreas de: administrativa, académica y servicios generales.

El resultado que se obtuvo de la encuesta de satisfacción en el primer semestre del 2018, se tomara como una guía que permita contribuir a una formación integral en búsqueda de ofrecer una excelente calidad de servicio a toda la población estudiantil. También en esta se les dio la oportunidad a que los estudiantes realizaran de manera autónoma la encuesta sin necesidad de llevarlos a grupo por grupo a las diferentes salas dotadas con equipos para la realización de esta.

Unibac continuamente trabaja por el mejoramiento de cada uno de sus procesos con el fin de brindar un servicio de excelente calidad, buscando siempre el mayor grado de satisfacción posible por parte de los estudiantes, quienes indiscutiblemente son los pilares fundamentales de la misma.

TABLA DE CONTENIDO

- 1.** Metodología.
- 2.** Población.
- 3.** Muestra.
 - 3.1** Tabla Estadística Encuesta de Satisfacción Programas superiores
 - 3.2** Gráfica Estadística por programa
- 4.** Instrumento de recolección de la información.
 - 4.1** Tabla de Valores Cualitativos y Cuantitativos
- 5.** Análisis cualitativo y cuantitativo de la encuesta de satisfacción - I período académico 2018 por programas Académicos.
 - 5.1** Análisis Cualitativo, cuantitativo y gráfico Programa de Artes Escénicas
 - 5.2** Análisis Cualitativo, cuantitativo y gráfico Programa de Artes Plásticas
 - 5.3** Análisis Cualitativo y cuantitativo Programa Comunicación Audiovisual
 - 5.4** Análisis Cualitativo, cuantitativo y gráfico Programa de Diseño Gráfico
 - 5.5** Análisis Cualitativo y cuantitativo Programa Diseño Industrial.
 - 5.6** Análisis Cualitativo, cuantitativo y gráfico Programa de MÚSICA
- 6.** Conclusiones
- 7.** Recomendaciones para Plan de Mejoramiento con base en los resultados de la encuesta de Satisfacción del Cliente I periodo Académico de 2018
- 8.** Anexos.

1. METODOLOGIA

Para la aplicación de la encuesta de satisfacción del Cliente del I período académico del 2018, se contó con el apoyo de los docentes de los diferentes programas y visitas permanentes a los salones de clases con el fin de incentivar y motivar a los estudiantes a realizar la encuesta.

Para esta aplicación se contó con el software que se viene implementando desde ya cierto tiempo para la realización de dicha encuesta, a través de la plataforma virtual, utilizando así los diferentes medios informáticos, entre los días comprendidos del 1 de junio al 22 de Junio del presente año.

Organización de los recursos y personal necesario para la divulgación de la encuesta de satisfacción, se les solicito a los directores de programa ya los docentes de los diferentes programas para que nos apoyaran.

Esta actividad se desarrolló con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los diferentes servicios que se les ofrecen a los estudiantes de Unibac durante el primer semestre del año 2018.

2. POBLACIÓN

Para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, se les informo a toda la población estudiantil que se encontraban matriculados en el primer semestre académico del 2018 en los diferentes programas que ofrece Unibac. Sin embargo, solo **685** estudiantes realizaron la encuesta y 577 manifestaron su satisfacción en cuanto a los servicios recibidos lo que representa un **84.36%** de la población estudiantil satisfecha.

3. MUESTRA

De la población total se tomó como muestra representativa el **58.81%**, por lo tanto la muestra seleccionada corresponde a **684** estudiantes de los diferentes programas existentes en Unibac quienes fueron los que desarrollaron la encuesta.

3.1 TABLA ESTADÍSTICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



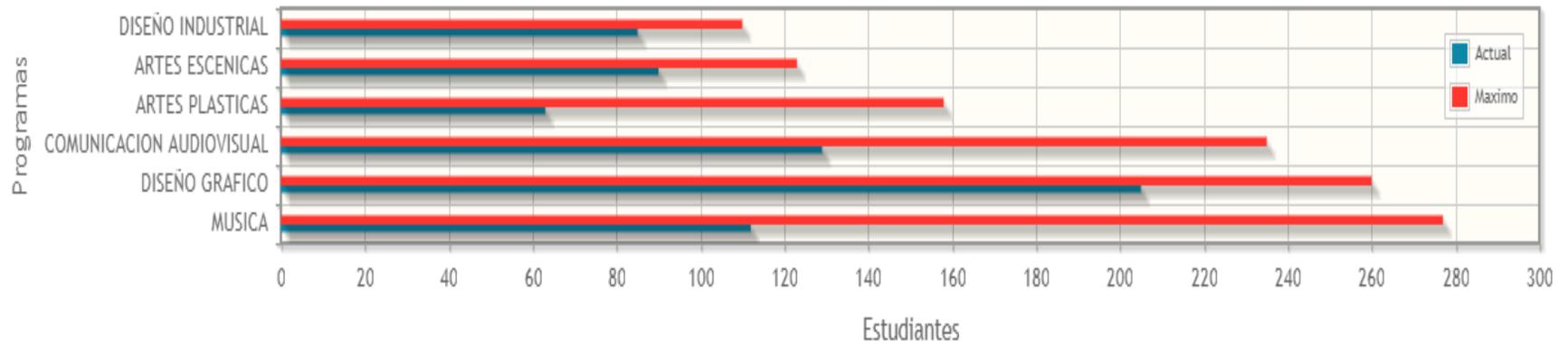
PROGRAMA	TERMINARON	PENDIENTE	TOTAL	PORCENTAJE
MUSICA	112	165	277	40.43%
DISEÑO GRAFICO	205	55	260	78.85%
COMUNICACION AUDIOVISUAL	129	106	235	54.89%
ARTES PLASTICAS	63	95	158	39.87%
ARTES ESCENICAS	90	33	123	73.17%
DISEÑO INDUSTRIAL	85	25	110	77.27%
TOTAL	684	479	1163	58.81%

Fuente: Registro UNIBAC y Base de datos Software de Encuestas UNIBAC 2018

3.2 GRÁFICA ESTADÍSTICA POR PROGRAMAS



ESTADÍSTICA POR PROGRAMA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



4. TECNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de información se utilizó la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, BU-FO-002, (Versión 2), instrumento que permite recolectar información objetiva sobre el grado de satisfacción al servicio que le atribuyen los estudiantes a los servicios prestados por la Unibac, la encuesta fue anónima y se realizó de manera virtual a través de la página de la institución.

La Encuesta de Satisfacción del cliente se compone de 7 categorías que se subdividen en 34 enunciados calificables en una escala de evaluación definidas desde "1" hasta "5", siendo: 5-Siempre, 4-Casi siempre, 3-Algunas veces, 2-Pocas veces, 1-Nunca, N/A-No aplica. Las competencias evaluadas son:

- **Medios Educativos:** Se refiere a la obtención de un trato respetuoso y oportuno en la biblioteca, disponibilidad en los libros, que las instalaciones sean adecuadas para fomentar el estudio y el aprendizaje, y que las aulas cuentan están dotadas de equipos y medios audiovisuales para el desarrollo de las clases y consultas.
- **Servicios Institucionales:** Se refiere a los procesos de inscripción, entrega de constancias de estudios, credenciales estudiantiles, contenidos programáticos sean oportunos y eficientes, que se cumpla con el horario de atención y la programación semestral de manera puntual.
- **Comunicación Institucional:** Se refiere a que los medios utilizados para la difusión de información sean adecuados, que dicha información sea llamativa, suficiente, oportuna y promueva el sentido de pertenencia hacia la institución.
- **Bienestar Institucional:** Se refiere a que las relaciones con la psicóloga y la trabajadora social les permitan expresar libremente sus inquietudes o problemas personales que afectan su desempeño académico, que las actividades culturales deportivas, y de prevención de enfermedades planeadas por la institución son útiles y suficientes.

- **Orden y Aseo:** Se refiere a las instalaciones y salones de clase, que se mantengan limpios y ordenados, que los baños se encuentren limpios e higiénicos, y el trato del personal de aseo sea amable y respetuoso.

- **Director de Programa:** Se refiere a que el director de programa atienda las necesidades y solicitudes tanto de docentes como de estudiantes de manera rápida y amable; a su vez brindan soluciones oportunas y efectivas, aplican el reglamento estudiantil con justicia y equidad y proporcionan a tiempo después de cada evaluación los resultados obtenidos.

- **Laboratorios, Talleres y Salas:** Se refiere a la dotación de los diferentes laboratorios, talleres y salas, el grado en que cuenten con los equipos y herramientas necesarios para fomentar el aprendizaje. Los resultados por categoría fueron promediados de acuerdo con las notas asignadas de 1 a 5 y se establecieron los siguientes rangos y criterios:

4.1 TABLA DE VALORES CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS

CALIFICACIÓN	CUALIFICACIÓN
1,0 - 2,4	Malo
2,5 - 3,0	Regular
3,1 - 3,3	Bueno (Bajo)
3,4 - 3,6	Bueno
3,7 - 4,2	Bueno (Alto)
4,3 - 4,6	Muy Bueno
4,7 - 5,0	Excelente

5. ANALISIS CUALITATIVO, CUANTITATIVO Y GRÁFICO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE ACADÉMICO DE 2018

En las siguientes páginas se recopila de manera cuantitativa, cualitativa y gráfica los resultados que arrojó la Encuesta de Satisfacción del Cliente para el primer semestre académico de 2018..

En cada programa se presentarán los siguientes resultados:

- 1.** Análisis Gráfico del por categorías
- 2.** Total de la Muestra
- 3.** Número y Porcentaje de estudiantes satisfechos
- 4.** Promedio de Satisfacción
- 5.** Resultado Cuantitativo y Cualitativo por Ítem y Categoría Evaluada

El orden en que serán presentados los resultados es el siguiente:

1. Programa de Artes Escénicas
2. Programa de Artes Plásticas
3. Programa de Comunicación Audiovisuales
4. Programa de Diseño Gráfico Profesional
5. Programa de Diseño Industrial
6. Programa de Música Profesional
7. Resultado Satisfacción del Cliente Consolidado

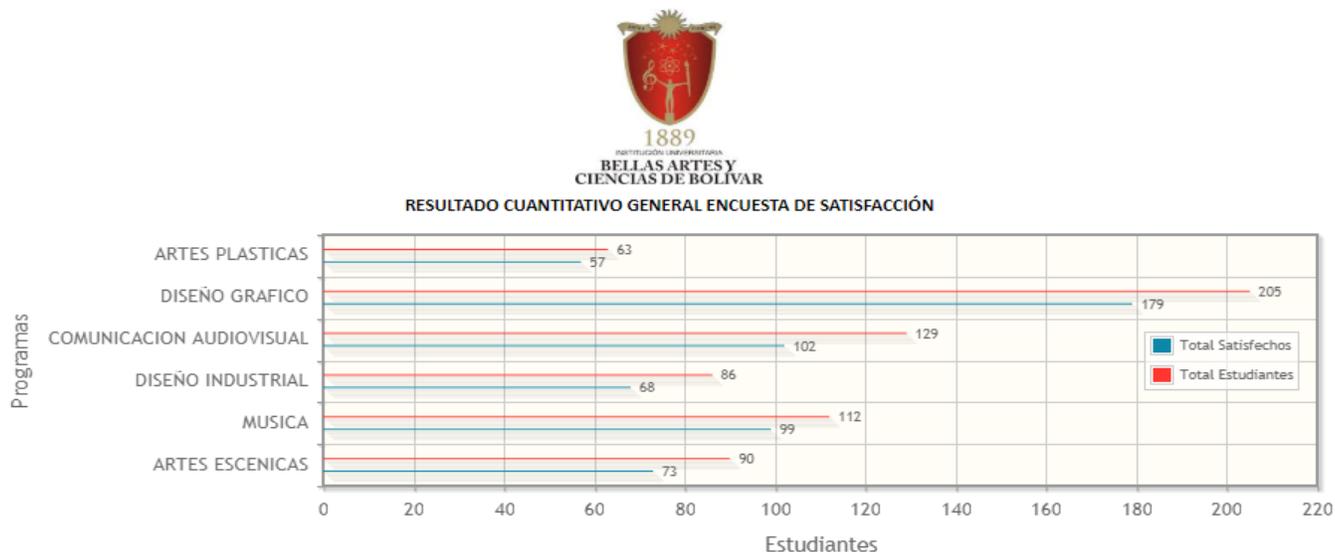
6. CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción, aplicada al **58.81%** de la población universitaria matriculada en el primer semestre académico del 2018 de los diferentes programas existentes en Unibac ayudara para que las áreas directivas, académicas y personal administrativo puedan conocer de primera fuente las percepciones que los estudiantes tienen acerca del servicio prestado.

Realizado el análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción del cliente para el primer semestre académico del 2018, el cual arroja un porcentaje de estudiantes satisfechos de **84.36%** y un promedio de satisfacción de **3,89** puede concluirse que en su gran mayoría los estudiantes de los programas de UNIBAC consideran como **BUENO** en nivel (**ALTO**) el servicio de la Institución; es decir, que las actitudes y/o comportamientos reflejan el compromiso de brindar un servicio de calidad.

La calificación arrojó los siguientes resultados por programas:

Los siguientes muestran nivel de satisfacción BUENO ALTO en escala de mayor a menor: ARTES PLASTICAS, MUSICA, DISEÑO GRAFICO, ARTES ESCENICAS, DISEÑO INDUSTRIAL y por ultimo COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.



PROGRAMA	CALIFICACIÓN	TOTAL SATISFECHOS	ESTUDIANTES SIN N/A	ESTUDIANTES ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE ESTUDIANTES SATISFECHOS
COMUNICACION AUDIOVISUAL	3.8	102	129	129	79.07%
DISEÑO INDUSTRIAL	3.78	68	85	86	80.0%
ARTES PLASTICAS	4.1	57	62	63	91.94%
ARTES ESCENICAS	3.83	73	90	90	81.11%
DISEÑO GRAFICO	3.91	179	205	205	87.32%
MUSICA	4.02	99	112	112	88.39%

De todos los criterios evaluados se destacan las siguientes categorías por su puntaje de satisfacción BUENA ALTA y en el siguiente orden de satisfacción:

- DIRECTOR DE PROGRAMA, los estudiantes muestran consideran que éstos aplican el reglamento de manera justa, equitativa, oportuna y respetuosa; así mismo atienden las necesidades de estudiantes y profesores de manera amable y proporcionan a tiempo los resultados obtenidos.
- ORDEN Y ASEO en la Institución, los encuestados muestran especial satisfacción con el trato amable y respetuoso del personal de aseo, así como con la limpieza y orden de las instalaciones de la Unibac. De esta categoría consideran que debe mejorar el mantenimiento de la higiene dentro de los baños.
- LABORATORIOS, TALLERES Y SALAS; Los encuestados muestran satisfacción con la dotación éstos, destacándose dentro de la categoría, por nivel de satisfacción las siguientes: Sala MAC, Laboratorio Producción de Radio, Laboratorio de Edición de Televisión. Pese al buen promedio con que fue evaluada la categoría los estudiantes consideran que puede mejorar la dotación de: Taller de Grabado y Salones de Artes Escénicas 1 y 2.
- BIENESTAR INSTITUCIONAL destacan la utilidad y suficiencia de las campañas de Promoción y Prevención en Salud y actividades culturales, programadas por la Institución, al igual que la relación que mantienen con Psicología y Trabajo Social. De ésta categoría consideran que debe mejorar la utilidad y suficiencia de actividades deportivas.
- SERVICIOS INSTITUCIONALES, los estudiantes presentan satisfacción, susceptible a mejoramiento en cuanto al cumplimiento de la programación académica semestral, entrega de guías y contenidos programáticos, oportunidad en la expedición de documentos solicitados, eficiencia del proceso de inscripción y consideran que pueden fortalecerse la oportunidad en la entrega de carnet estudiantil y la atención del personal administrativo dentro de horario asignado.

Las siguientes categorías fueron evaluadas en el primer semestre de 2018 como BUENO:

- MEDIOS EDUCATIVOS; sobresaliendo en ésta categoría especialmente la atención oportuna y respetuosa en biblioteca, disponibilidad de libros y dotación de equipos y medios audiovisuales para el desarrollo de las clases dentro de las aulas. De esta categoría consideran que puede mejorar la adecuación de la sala de lectura.
- COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL; Los estudiantes consideran que los avisos y carteleros promueven su sentido de pertenencia, se muestran conformes frente a los medios utilizados para la difusión de información, considerando que puede mejorar este proceso para logro de información más llamativa, suficiente y oportuna.

7. RECOMENDACIONES PARA PLAN DE MEJORAMIENTO CON BASE EN LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE ACADÉMICO DE 2018

Es importante que desde el análisis de los resultados obtenidos en ésta encuesta se estudie la posibilidad de llevar a cabo las siguientes recomendaciones, basadas en las observaciones encontradas dentro de la encuesta cuyo objeto es mejorar las condiciones y la calidad del servicio y la formación que se imparte en nuestra Institución:

Medios Educativos:

- Licencia en MICROSOFT (WORD, EXCEL, ETC)
- Mejorar la calidad del servicio de Wifi e Internet en computadores de la sala de lectura
- Fomentar respeto en la sala de lectura
- Mas servidores con acceso a internet para las investigaciones
- Colocar temporizador en los equipos
- Amplio el tiempo de préstamo de libros
- Mantenimiento de video-Beam para mejor funcionamiento.
- Horario de atención en la biblioteca se extienda para los estudiantes de Comunicación que sea mínimo hasta las 8 de la noche
- Servicio de fotocopidora

Servicios Institucionales:

- Mejorar el trato por parte del personal administrativo hacia los estudiantes, especialmente en el área de admisiones, matrículas y supervisor, basado en el respeto, amabilidad y actitud de servicio.
- Mejorar el proceso de pago para la matricula
- Entrega oportuna del carnet de seguro estudiantil.
- Mayor cumplimiento con el horario de atención al público estudiantil.

- **Comunicación Institucional:**

- Incentivar en los estudiantes el uso del correo institucional
- Colocar la información en lugares visibles para que de esta manera los estudiantes se mantengan enterado de las diferentes actividades que se realizan o van a realizar.

Bienestar Institucional:

- Mas acompañamiento en promoción y prevención y vincular a los estudiantes
- Promover más actividades deportivas
- Mejorar el horario de atención para los estudiantes.

Orden y Aseo:

- Colocar papel higiénico y jabón.
- Horario de hacer aseo en los baños que en la medida de posible no interfiera con los horarios de los estudiantes
- El baño de los hombres hacerle mejor limpieza ya que a veces presenta mal olor
- Estar pendiente al aseo de los baños sobre todo los del segundo piso

Laboratorios, Talleres y Salas:

- Dotar la institución de talleres y salones de Artes Plásticas con todos los implementos requeridos en buen estado.
- Mejorar el funcionamiento del aire acondicionado, computadores, software y herramientas de la Sala PC.
- Mejorar la ventilación en el salón 31
- Mantenimiento de las maquinas del salón 31
- Ampliar y dotar el salón de fotografía de acuerdo con el número de estudiantes que asisten a éste.
- Aseo del Taller de Procesos Industriales, evitar los residuos y sustancias tóxicas; al igual dotarlo de nueva maquinaria.
- Actualización de Software de Salas PC y MAC, Biblioteca y utilización de antivirus.
- Adquisición de nuevos equipos para Radio y Laboratorio de Televisión.

8. ANEXOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE I PERIODO ACADÉMICO 2018

ANEXO 1: TABLA RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS POR CATEGORÍAS Y PROGRAMAS

PROGRAMAS	Medios Educativo	Valoracion Cualitativa	servicio Institucional	Valoracion Cualitativa	comunicación Institucional	Valoracion Cualitativa	Bienestar Institucional	Valoracion Cualitativa	Orden Y Aseo	Valoracion Cualitativa	Director Programa	Valoracion Cualitativa	Laboratorios, Talleres y Salas	Valoracion Cualitativa
ARTES ESCENICAS	3,74	Bueno (Alto)	3,82	Bueno (Alto)	3,58	Bueno	3,77	Bueno (Alto)	3,89	Bueno (Alto)	4,22	Bueno (Alto)	3,78	Bueno (Alto)
ARTES PLASTICAS	4,12	Bueno (Alto)	4,19	Bueno (Alto)	3,96	Bueno (Alto)	4,09	Bueno (Alto)	4,25	Bueno (Alto)	4,11	Bueno (Alto)	4,12	Bueno (Alto)
COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	3,65	Bueno (Alto)	3,73	Bueno (Alto)	3,6	Bueno	3,86	Bueno (Alto)	3,78	Bueno (Alto)	4,05	Bueno (Alto)	3,93	Bueno (Alto)
DISEÑO GRAFICO	3,94	Bueno (Alto)	3,84	Bueno (Alto)	3,45	Bueno	3,84	Bueno (Alto)	3,96	Bueno (Alto)	4,32	Bueno (Alto)	4,01	Bueno (Alto)
DISEÑO INDUSTRIAL	3,59	Bueno	3,96	Bueno (Alto)	3,51	Bueno	3,85	Bueno (Alto)	3,74	Bueno (Alto)	4,19	Bueno (Alto)	3,73	Bueno (Alto)
MUSICA	4,06	Bueno (Alto)	3,93	Bueno (Alto)	3,6	Bueno	3,99	Bueno (Alto)	4,26	Bueno (Alto)	4,16	Bueno (Alto)	4,14	Bueno (Alto)
Promedio General Por Programas	3,85	Bueno (Alto)	3,91	Bueno (Alto)	3,62	Bueno	3,9	Bueno (Alto)	3,98	Bueno (Alto)	4,18	Bueno (Alto)	3,95	Bueno (Alto)

ANEXO 2: TABLA DE RESULTADOS POR CATEGORÍAS DE MAYOR A MENOR EVALUACIÓN

CATEGORIA	VALORACION CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	
DIRECTOR DE PROGRAMA	4,19	Bueno (Alto)
ORDEN Y ASEO	3,96	Bueno (Alto)
LABORATORIOS, TALLERES Y SALAS	3,93	Bueno (Alto)
BIENESTAR INSTITUCIONAL	3,88	Bueno (Alto)
SERVICIOS INSTITUCIONALES	3,86	Bueno (Alto)
MEDIOS EDUCATIVOS	3,85	Bueno (Alto)
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	3,56	Bueno
Total nivel de satisfaccion	3,89	Bueno (Alto)

ANEXO 4: TABLA DE RESULTADOS POR PROGRAMA DE MAYOR A MENOR EVALUACIÓN

PROGRAMAS	VALORACION CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	
ARTES PLASTICAS	4,1	Bueno (Alto)
MUSICA	4,02	Bueno (Alto)
DISEÑO GRAFICO	3,91	Bueno (Alto)
ARTES ESCENICAS	3,83	Bueno (Alto)
COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	3,8	Bueno (Alto)
DISEÑO INDUSTRIAL	3,78	Bueno (Alto)
Total nivel de satisfacción por programa	3,91	Bueno (Alto)