



Cartagena de Indias, D. T y C; 29 de septiembre de 2022.

Doctora

**SACRA NADER DAVID**

Rectora

UNIBAC

Cordial Saludo,

A través del ejercicio que se realiza desde el del área de Desarrollo Humano que hace parte de la oficina de Bienestar Institucional se realizó La Encuesta De Satisfacción Del Cliente de UNIBAC para el primer período académico del 2022, con el objeto de contribuir al mejoramiento y a la calidad del servicio que se ofrece en nuestra Institución.

La Encuesta De Satisfacción Del Cliente la realizaron 916 de la población estudiantil matriculada en los diferentes programas profesionales existentes en Unibac que representan 65.01%, con el objetivo de conocer las percepciones reflejadas en calificación que los estudiantes tienen sobre los servicios que presta la Institución Universitaria.

Presentamos a usted los resultados de la aplicación de la Encuesta De Satisfacción Del Cliente, los cuales ofrecen una visión clara del nivel de conformidad, esperando que a partir de estos se puedan elaborar y aplicar acciones correctivas y planes de mejoramiento que permitan a nuestra Institución la prestación de servicios de excelente calidad para la satisfacción de nuestra comunidad estudiantil.

Atentamente,

---

**Maritza García Marrugo**

P.U Desarrollo Humano con funciones asignadas  
de Bienestar Universitario



www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:





## INTRODUCCIÓN

En Unibac la población universitaria es el que hacer y motor de la institución, por ello es importante conocer las percepciones y nivel de satisfacción que se tiene en relación al servicio prestado por cada una de sus áreas a nivel administrativo, académico y servicios generales.

La Encuesta de Satisfacción del Cliente para el primer período académico del 2022, su resultado tendrá como objetivo generar cambios positivos en la calidad del servicio que se brinda en la Unibac en sus áreas anteriormente mencionadas, que por medio de los resultados obtenidos con encuesta se fortalecerá la gestión en lo que se refiere a los planes de mejoramiento continuo de nuestra Institución y los funcionarios.

Con esto resultados obtenidos de la encuestas se espera que estos sean una guía que permita que contribuir a una formación integral con excelente calidad y servicio que ratifique día a día el compromiso que los directivos, docentes y funcionarios en general tienen con el quehacer institucional. Todo esto es debido a que nuestra Institución 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 Unibac.



www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:





## TABLA DE CONTENIDO

1. Metodología.
2. Población.
3. Muestra.
  - 3.1 Tabla y Grafica Estadística Encuesta de Satisfacción Programas Profesionales.
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 del Cliente - I período académico 2022 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, cuantitativo y gráfico Programa de Comunicación Audiovisual
  - 5.4 Análisis Cualitativo, cuantitativo y gráfico Programa de Diseño Grafico
  - 5.5 Análisis Cualitativo, cuantitativo y gráfico Programa de 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 2022
8. Anexos.



www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:





## 1. METODOLOGIA

Para la aplicación de la encuesta de satisfacción del Cliente del I período académico del 2022, se contó con el apoyo de los directores de programas, docentes de los diferentes programas, publicidad en las redes de la institución, además de abordar a los estudiantes en los pasillos de las instalaciones 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 meses de mayo a julio del presente año.

Organización de los recursos y personal necesario para la divulgación de la encuesta de satisfacción, se estableció un grupo de apoyo conformado por Bienestar Institucional y el personal docente de la Unibac.

Se desarrolló el anterior procedimiento con el objeto de conocer el grado de satisfacción al servicio que le atribuyen los estudiantes a los servicios prestados por la Unibac durante el primer periodo del año 2022.



www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:





## 2. POBLACIÓN

Para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del cliente, se tomó como población a los estudiantes que se encuentran matriculados hasta el primer período académico del 2022 en los diferentes programas profesionales, es decir, un porcentaje del **65.01%** lo que quiere decir que un total de **916** estudiantes realizaron la encuesta.

## 3. MUESTRA

De la población total se tomó como muestra representativa el **65.01%**, por lo tanto la muestra seleccionada corresponde a **916** estudiantes de los seis programas universitarios. La distribución de la muestra se realizó de la siguiente manera:

### 3.1 TABLA ESTADÍSTICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMAS PROFESIONALES.

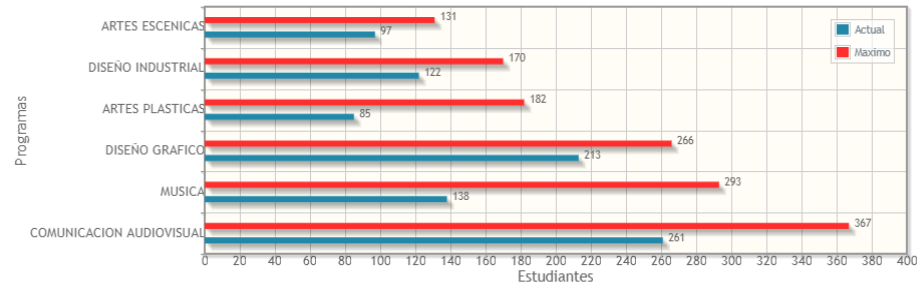


www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:





Estadística por programa encuesta de satisfacción, Periodo actual desde 2022-05-25 hasta 2022-06-30



Encuesta de satisfacción				
Programa	Terminaron	Pendiente	Total	Porcentaje
COMUNICACION AUDIOVISUAL	261	106	367	71.12%
MUSICA	138	155	293	47.1%
DISEÑO GRAFICO	213	53	266	80.08%
ARTES PLASTICAS	85	97	182	46.7%
DISEÑO INDUSTRIAL	122	48	170	71.76%
ARTES ESCENICAS	97	34	131	74.05%
TOTAL	916	493	1409	65.01%

¿Necesita ayuda?  
freyle@unibac.edu.co



Fuente: Registro UNIBAC y Base de datos Software de Encuestas UNIBAC 2022-1



www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:





#### 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 les 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



www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:





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



www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:







## 5. ANALISIS CUALITATIVO, CUANTITATIVO Y GRÁFICO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE I PERIODO ACADÉMICO DE 2022-1

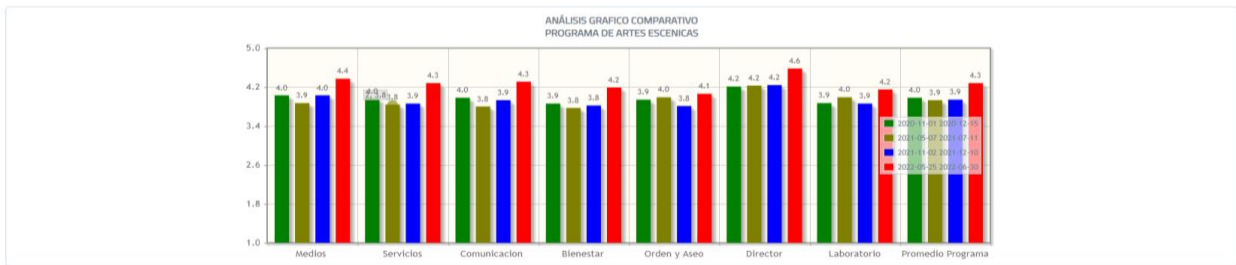
En las siguientes páginas se recopila de manera cuantitativa, cualitativa y gráfica los resultados que arrojó la Encuesta de Satisfacción del Cliente para el primer periodo académico de 2022-1, en cada uno de los programas académicos profesionales

En cada programa se presentarán los siguientes resultados:

1. Análisis Gráfico del por programa y categorías
2. Total de la Muestra por programa
3. Número y Porcentaje de estudiantes satisfechos por programa
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



¿Necesita ayuda?  
ifrey@unibac.edu.co



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Artes Escénicas, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción.



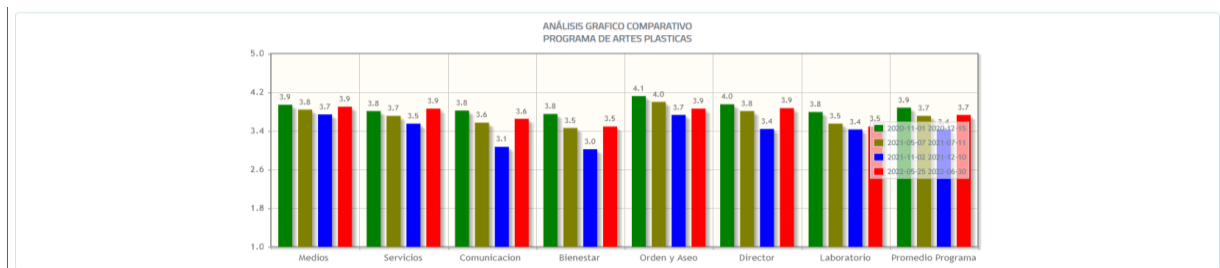
www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:





Cuantitativamente es una calificación de **4.28** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **MUY BUENO** Esta encuesta la realizaron **97** estudiantes y **90** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **92.78%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.

## 2. Programa de Artes Plásticas



¿Necesita ayuda?  
freyta@unibac.edu.co



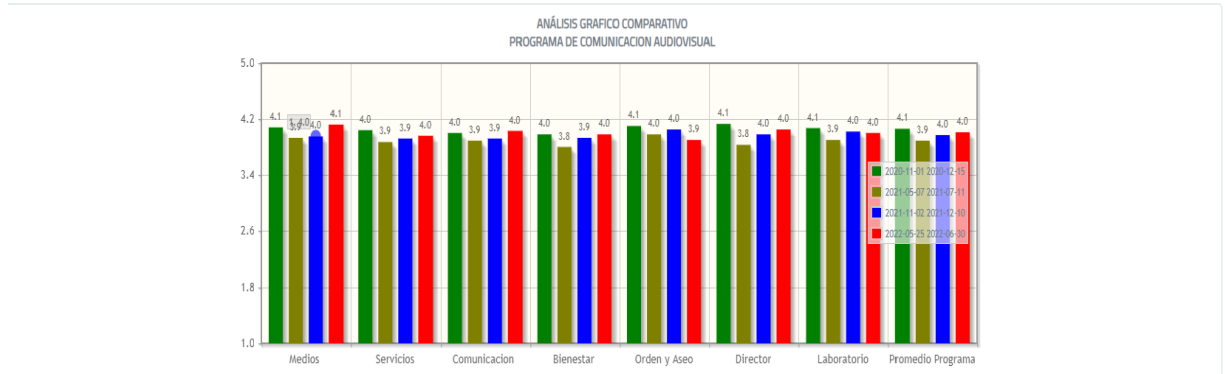
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Artes Plásticas, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción. Cuantitativamente es una calificación de **3.73** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **85** estudiantes y **71** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **83.53%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.



www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:



### 3. Programa de Comunicación Audiovisuales



¿Necesita ayuda?  
reyla@unibac.edu.co



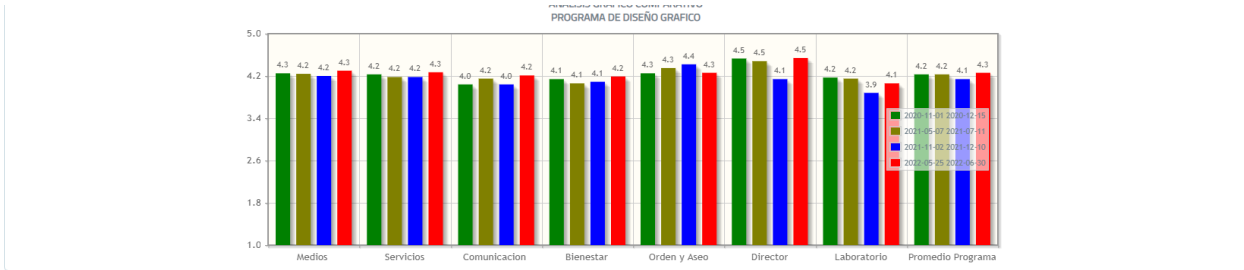
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Comunicación Audiovisuales, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción. Cuantitativamente es una calificación de **4.01** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **261** estudiantes y **221** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **85.0%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.



www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:



#### 4. Programa de Diseño Grafico

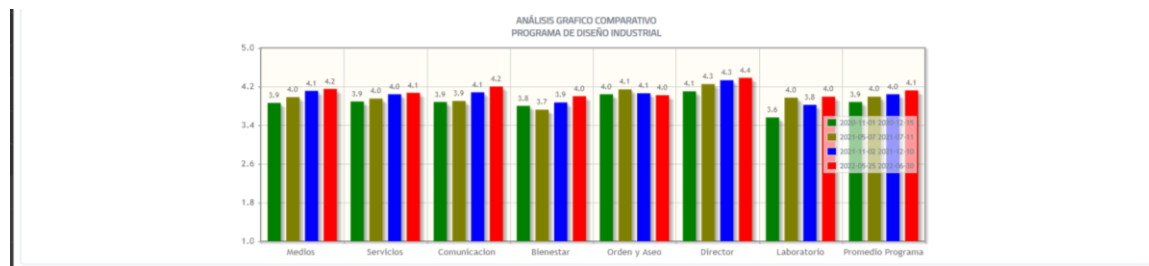


¿Necesita ayuda?  
fhey@unibac.edu.co



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Diseño Gráfico, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción. Cuantitativamente es una calificación de **4.26** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **MUY BUENO** Esta encuesta la realizaron **213** estudiantes y **195** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **91.55%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta

#### 5. Programa de Diseño Industrial



¿Necesita ayuda?  
fhey@unibac.edu.co



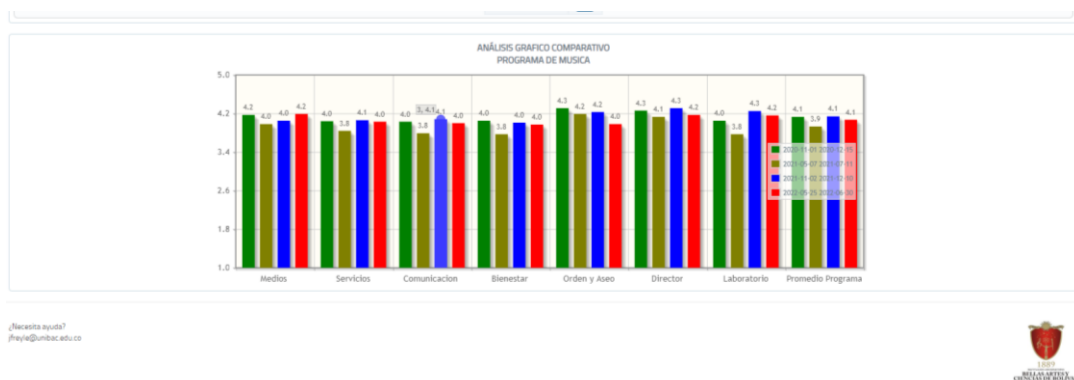
www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:





Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Diseño Industrial, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción. Cuantitativamente es una calificación de **4.12** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **122** estudiantes y **110** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **90.91%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.

## 6. Programa de Música



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Música, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción. Cuantitativamente es una calificación de **4.07** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **138** estudiantes y **118** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **88.72%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.

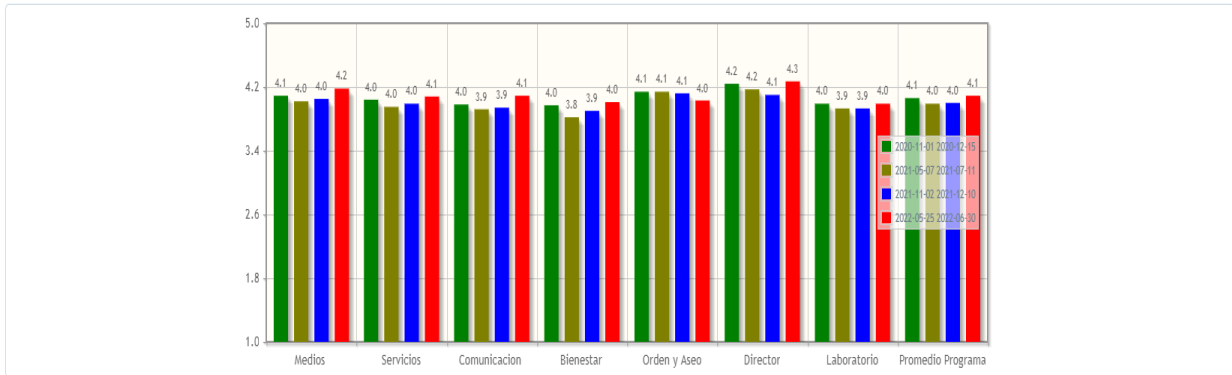


www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:



## 7. Resultado Grafico de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Consolidado

Promedio satisfacción unibac, Periodo actual desde 2022-05-25 hasta 2022-06-30



¿Necesita ayuda?  
fray@unibac.edu.co

## 6. CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente, realizada por **916** estudiantes matriculados en los diferentes programas, un total de **805** de estos se encontraron satisfechos con los diferentes servicios ofrecidos por Unibac.

Esta población de **805** representa un **87.88%**, estos resultados se tomarán en cuenta las diferentes sugerencias, recomendaciones y/o inconformidades por parte de la población estudiantil para que las directivas y personal administrativo de Unibac para implementar un plan de mejoramiento frente los diferentes servicios prestados.

Realizado el análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción del cliente para el primer período académico del 2022, el cual arroja un porcentaje de estudiantes satisfechos de **87.88%** y un promedio de satisfacción de **4.09** puede concluirse que en su gran mayoría los estudiantes de los programas profesionales 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 ESCENICAS, DISEÑO GRAFICO, DISEÑO INDUSTRIAL, MUSICA, COMUNICACIÓN AUDIOVISUALES, Y POR ULTIMO ARTES PLASTICAS.

Encuesta de satisfacción del cliente por parte de los estudiantes, Periodo actual desde 2022-05-25 hasta 2022-06-30

Escala de valoración: 3.1 o mayor esta satisfecho

Nombre programa	Calificación	Info	Basico
MUSICA	4.07		
DISEÑO INDUSTRIAL	4.12		
ARTES ESCENICAS	4.28		
ARTES PLASTICAS	3.73		
COMUNICACION AUDIOVISUAL	4.01		
DISEÑO GRAFICO	4.26		

¿Necesita ayuda?  
jfrey@unibac.edu.co



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 **4.27**
- MEDIOS EDUCATIVOS **4.18**
- COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL **4.09**
- SERVICIOS INSTITUCIONALES **4.08**
- ORDEN Y ASEO **4.03**
- BIENESTAR INSTITUCIONAL **3.01**
- LABORATORIOS, TALLERES Y SALAS **3.99**



www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:





## **7. RECOMENDACIONES PARA PLAN DE MEJORAMIENTO CON BASE EN LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN I PERIODO ACADÉMICO DE 2022**

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:**

- Video Beams y televisores
- Mejorar las aulas de actuación
- Mejorar el Wifi
- Manejar el espacio de lectura solo para ello
- Hacer mantenimiento a los computadores, están muy lentos
- Extender el horario de biblioteca los viernes
- Espacios para estudiar el instrumentos (música)

### **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.
- Par los estudiantes de comunicación no es fácil acceder a los servicios administrativos.
- Mejorar el ingresos y salidas de los funcionarios
- Mejorar la actitud de algunas funcionarias

### **Comunicación Institucional:**

- Mejorar la comunicación



www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:







### **Bienestar Institucional:**

- Promover más jornadas de salud
- Fomentar las actividades deportivas
- Hacer actividades que involucren a los estudiantes de comunicación, ya que la mayoría las realizan en la mañana
- Realizar más actividades culturales
- Horarios para los deportes para los estudiantes de comunicación

### **Director del Programa**

- No atiende de manera oportuna, ni da solución a los problemas siempre remite a otras personas (artes plásticas)
- No brinda soluciones ni responde a tiempo (comunicación)

### **Orden y Aseo:**

- Mejorar el trato de las personas de servicios generales hacia los estudiantes, a veces son muy groseras
- Colocar papel higiénico y jabón en los baños.
- Mejor aseo en el baño de mujeres
- Mantener los baños libres de objetos que no hagan parte de los mismos.

### **Laboratorios, Talleres y Salas:**

- Mejorar los salones de actuación 2 y 3
- Mejorar el salón de grabado
- El salón de escultura es muy pequeño
- Sala Mac hacen falta mouse



www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:





- Actualizar los programas en los equipos para el desarrollo de las actividades.
- Revisar más seguido el funcionamiento de los videos beams

## **8. ANEXOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE I PERIODO ACADÉMICO 2022**



www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia  
Síguenos como Unibac:

