



Cartagena de Indias, D. T y C; 20 de diciembre 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 segundo 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 **855** de la población estudiantil matriculada en los diferentes programas profesionales existentes en Unibac que representan **60.42%**, 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



www.unibac.edu.co
info@unibac.edu.co
PBX. +605 6724603
Cra. 9 No. 39-12
Centro Histórico
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 segundo 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 - II 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 II 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 II 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 noviembre a diciembre 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 Universitario, directores de programas y el personal docente de 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 segundo 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 segundo período académico del 2022 en los diferentes programas profesionales, es decir, un porcentaje del **60.42%** lo que quiere decir que un total de **855** estudiantes realizaron la encuesta.

3. MUESTRA

De la población total se tomó como muestra representativa el **60.42%**, por lo tanto, la muestra seleccionada corresponde a **855** estudiantes de los seis programas universitarios. La distribución de la muestra se realizó de la siguiente manera:



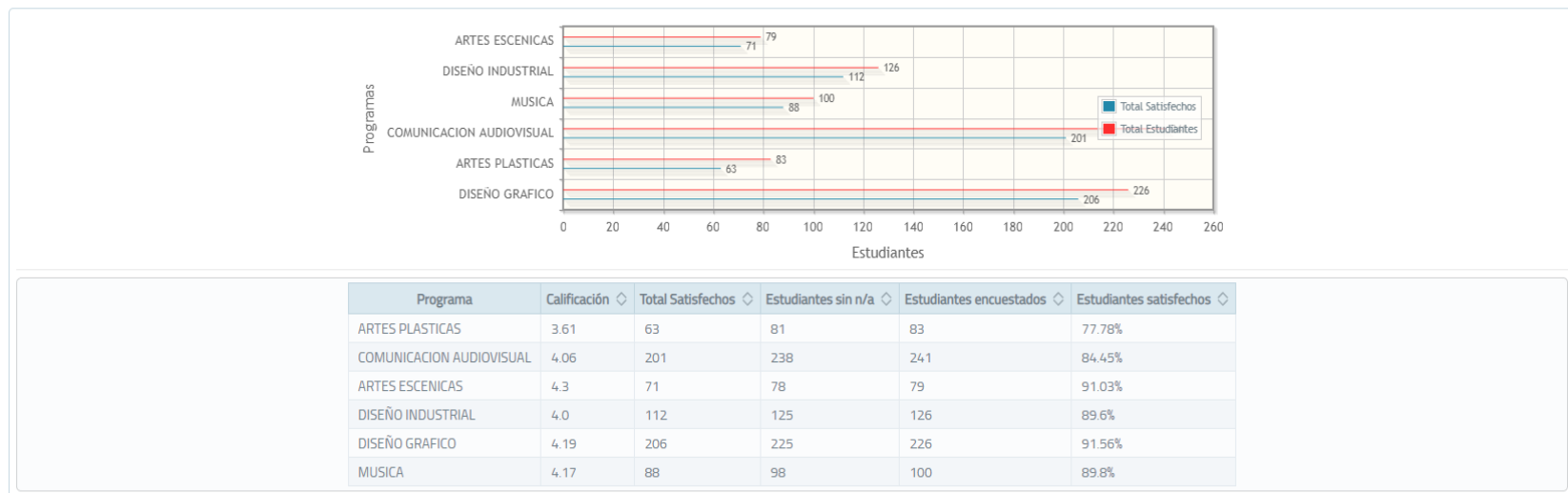
www.unibac.edu.co
info@unibac.edu.co
PBX. +605 6724603
Cra. 9 No. 39-12
Centro Histórico
Cartagena de Indias
Bolívar, Colombia
Síguenos como Unibac:





3.1 TABLA ESTADÍSTICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMAS PROFESIONALES.

Resultado cuantitativo general encuesta de satisfacción, Periodo actual desde 2022-11-16 hasta 2022-12-13



Programa	Calificación	Total Satisfechos	Estudiantes sin n/a	Estudiantes encuestados	Estudiantes satisfechos
ARTES PLASTICAS	3.61	63	81	83	77.78%
COMUNICACION AUDIOVISUAL	4.06	201	238	241	84.45%
ARTES ESCENICAS	4.3	71	78	79	91.03%
DISEÑO INDUSTRIAL	4.0	112	125	126	89.6%
DISEÑO GRAFICO	4.19	206	225	226	91.56%
MUSICA	4.17	88	98	100	89.8%

¿Necesita ayuda?
jfreyra@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 II PERIODO ACADÉMICO DE 2022-2

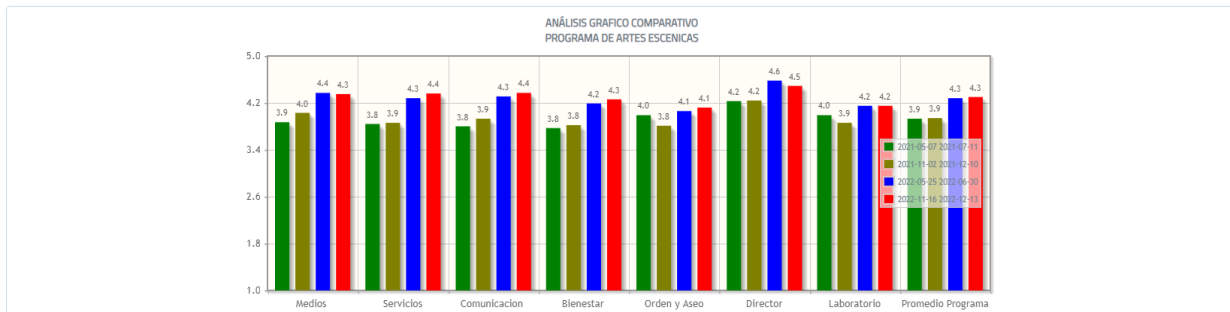
En las siguientes páginas se recopila de manera cuantitativa, cualitativa y gráfica los resultados que arrojó la Encuesta de Satisfacción del Cliente para el segundo periodo académico de 2022-2, en cada uno de los programas académicos profesionales

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?
frey@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:

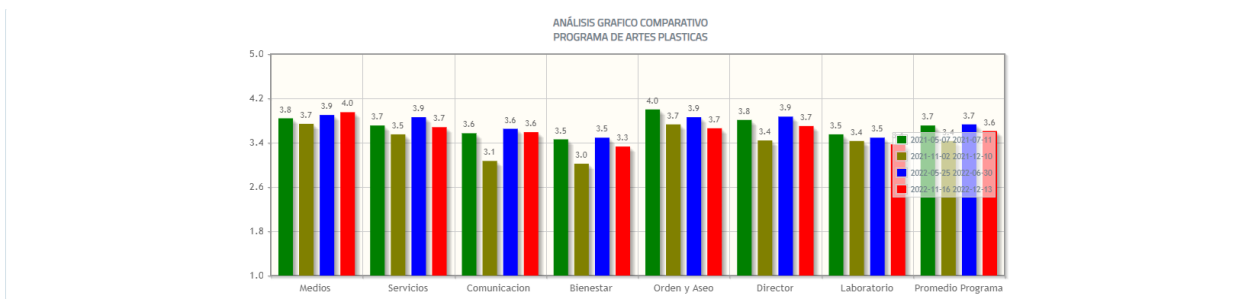




Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Artes Escénicas, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción.

Cuantitativamente es una calificación de **4.3** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **MUY BUENO** Esta encuesta la realizaron **79** estudiantes y **71** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **91.03%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.

2. Programa de Artes Plásticas



¿Necesita ayuda?
jfreije@unibac.edu.co



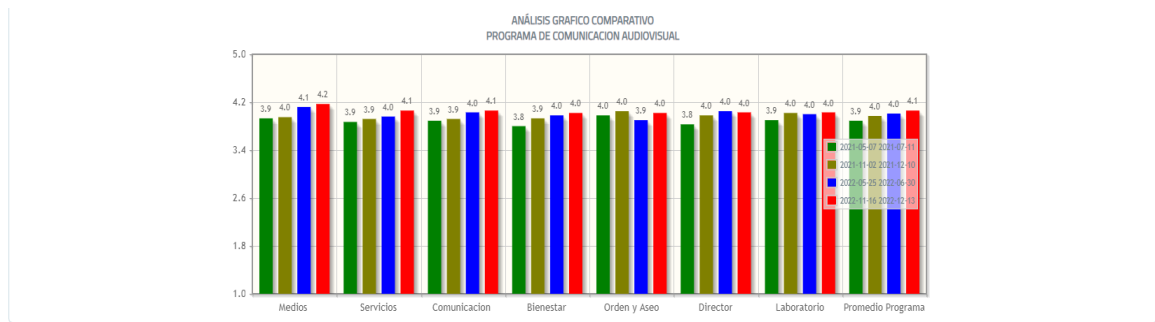
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Artes Plásticas, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción. Cuantitativamente es una calificación de **3.61** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO** Esta encuesta la realizaron **83** estudiantes y **63** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **77.78%** 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:



3. Programa de Comunicación Audiovisuales



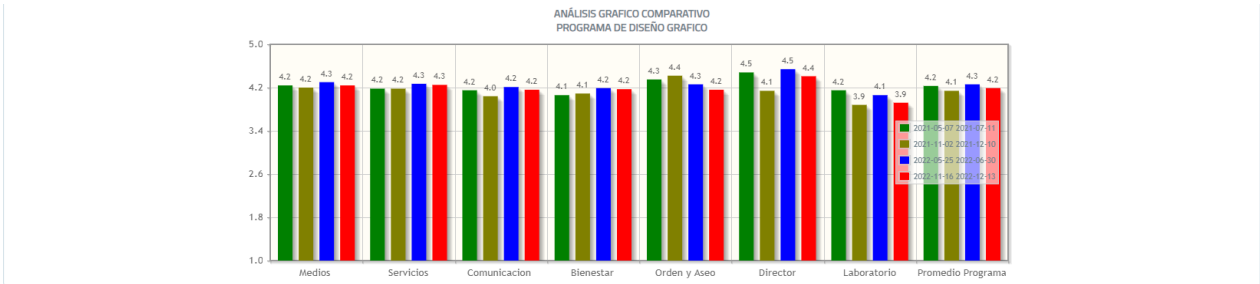
¿Necesita ayuda?
#freyle@unibac.edu.co



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 **4.06** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **241** estudiantes y **201** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **84.45%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.



4. Programa de Diseño Grafico

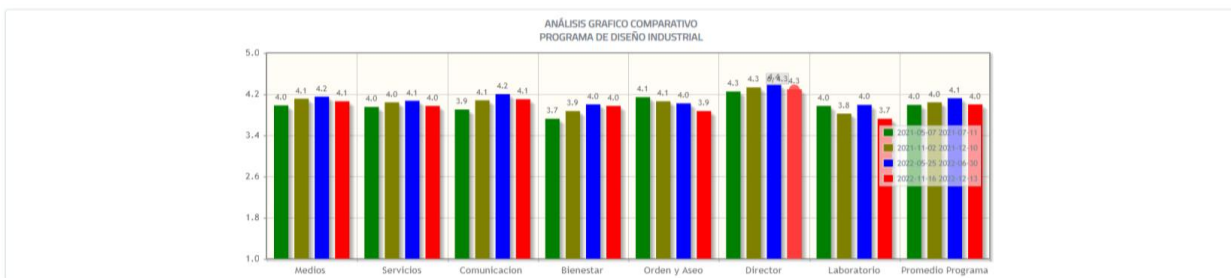


¿Necesita ayuda?
jfreyle@unibac.edu.co



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 **4.19** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **226** estudiantes y **206** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **91.56%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta

5. Programa de Diseño Industrial



¿Necesita ayuda?
jfreyle@unibac.edu.co



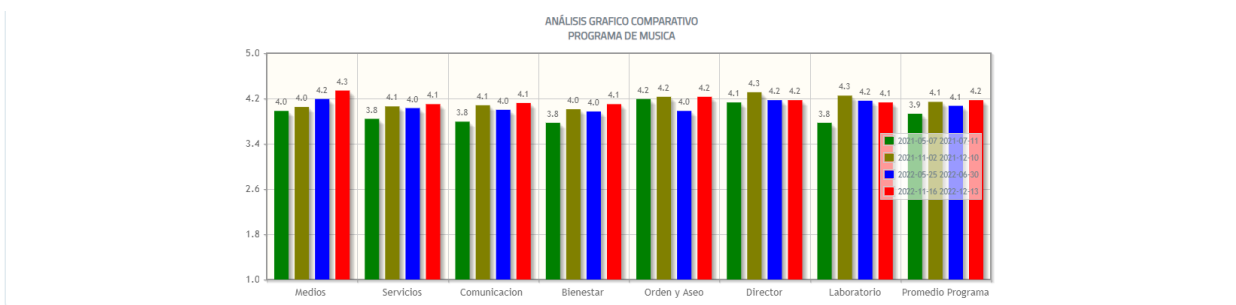
www.unibac.edu.co
info@unibac.edu.co
PBX. +605 6724603
Cra. 9 No. 39-12
Centro Histórico
Cartagena de Indias
Bolívar, Colombia
Síguenos como Unibac:





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 **4.0** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)**. Esta encuesta la realizaron **126** estudiantes y **112** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **89.6%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.

6. Programa de Música



¿Necesita ayuda?
jfreyle@unibac.edu.co



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 **4.17** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)**. Esta encuesta la realizaron **100** estudiantes y **28** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **89.8%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.



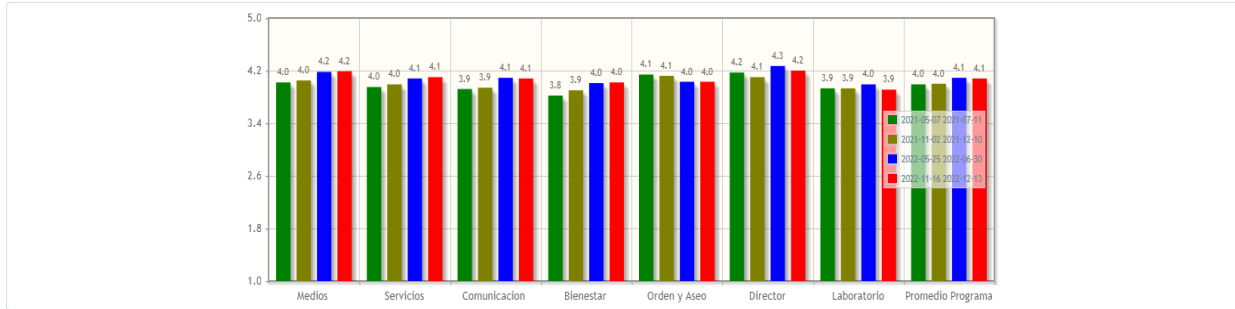
www.unibac.edu.co
info@unibac.edu.co
PBX. +605 6724603
Cra. 9 No. 39-12
Centro Histórico
Cartagena de Indias
Bolívar, Colombia
Síguenos como Unibac:





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

Promedio satisfacción unibac, Periodo actual desde 2022-11-16 hasta 2022-12-13



¿Necesita ayuda?
froye@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:



El análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente, realizada por **855** estudiantes matriculados en los diferentes programas, un total de **741** de estos se encontraron satisfechos con los diferentes servicios ofrecidos por Unibac.

Esta población de **741** representa un **86.67%**, 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 segundo período académico del 2022, el cual arroja un porcentaje de estudiantes satisfechos de **86.67%** y un promedio de satisfacción de **4.08** 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 Escénicas, Diseño Gráfico, Música, Comunicación Audiovisuales; Diseño Industrial y por ultimo Artes Plásticas.

Encuesta de satisfacción del cliente por parte de los estudiantes, Período actual desde 2022-11-16 hasta 2022-12-13

Escala de valoración: 3.1 o mayor esta satisfecho

Nombre programa	Calificación	Info	Básico
DISEÑO INDUSTRIAL	4.0	Info	Básico
DISEÑO GRÁFICO	4.19	Info	Básico
ARTES ESCÉNICAS	4.3	Info	Básico
ARTES PLÁSTICAS	3.61	Info	Básico
COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	4.06	Info	Básico
MÚSICA	4.17	Info	Básico

¿Necesita ayuda?
#ayuda@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 | 4.2 |
| • MEDIOS EDUCATIVOS | 4.19 |
| • SERVICIOS INSTITUCIONALES | 4.1 |
| • COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | 4.08 |
| • ORDEN Y ASEO | 4.03 |
| • BIENESTAR INSTITUCIONAL | 4.02 |
| • LABORATORIOS, TALLERES Y SALAS | 3.91 |

7. RECOMENDACIONES PARA PLAN DE MEJORAMIENTO CON BASE EN LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN II 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:

- Cables HDMI para el uso de los pc y televisores
- Dotación de mouse y teclados
- Licencias de los programas de los pc y la sala MAC
- Hacer mantenimiento a los computadores tanto de biblioteca y de sala de bilingüismo.

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.
- Para los estudiantes de comunicación no es fácil acceder a los servicios administrativos.



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:





- Mejorar el ingresos y salidas de los funcionarios
- Mejorar la actitud de algunas funcionarias
- Mejorar la calidad del carnet estudiantil
- Agilidad en la realización de certificados
- Mejorar los precios de los productos en la cafetería

Comunicación Institucional:

- Mejorar la comunicación, muchas veces avisan el mismo día de las actividades
- Publicar carteles que hagan alusión al sentido de pertenencia.
- Realizar publicaciones más pertinentes a la Universidad

Bienestar Institucional:

- Mejorar la atención en el área de Psicología
- La oficina de Bienestar debe estar atenta a las inquietudes y solicitudes de los estudiantes
- Mejorar el servicio de enfermería (medicamentos)
- Las actividades culturales nocturnas, en oportunidades no toda la población estudiantil la pueden disfrutar.

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.
- Mejorar el aseo en el baño de mujeres y las duchas
- Colocar un dispensador de toallas higiénicas
- Mantener los baños libres de objetos que no hagan parte de los mismos.

Director del Programa

- Más eficacia al momento de recibir las solicitudes de los estudiantes.



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:





Laboratorios, Talleres y Salas:

- Mejorar la ambientación del salón 3
- Mejorar el salón de grabado, colocar un secador

- El salón de escultura y grabado son muy pequeños, lo que hace que nos dividan en grupos y a veces se nos cruzan con otras asignaturas.
- Sala Mac hacer mantenimiento y actualizar el Adobe
- Los salones 7 y 8 sala Mac, deben estar más pendientes de estos.
- Actualizar los programas en los equipos para el desarrollo de las actividades.
- Los salones 31 y 33 acondicionarlos y espacio para realizar los trabajos



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:

