



Cartagena de Indias, D. T y C; 20 de julio de 2023.

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 Universitario se realizó La Encuesta de Satisfacción del Cliente de Unibac para el primer período académico del 2023, 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 **940** de la población estudiantil matriculada en los diferentes programas profesionales existentes en Unibac que representan **64,78%**, 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
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 2023, 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 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 2023 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 2023
- 8.** Anexos.





1. METODOLOGIA

Para la aplicación de la encuesta de satisfacción del Cliente del I período académico del 2023, 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 primer periodo del año 2023.





2. POBLACIÓN

Para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del cliente, se tomó como población a los estudiantes que se encuentran matriculados en el primer período académico del 2023 en los diferentes programas profesionales, De la población matriculada **940** estudiantes realizaron la encuesta, pero **817** de los mismos que representan un porcentaje del **86.91%** se encuentra satisfechos.

3. MUESTRA

De la población total se tomó como muestra representativa el **86.91%**, por lo tanto, la muestra seleccionada corresponde a **817** estudiantes de los seis programas universitarios. La distribución de la muestra se realizó de la siguiente manera:

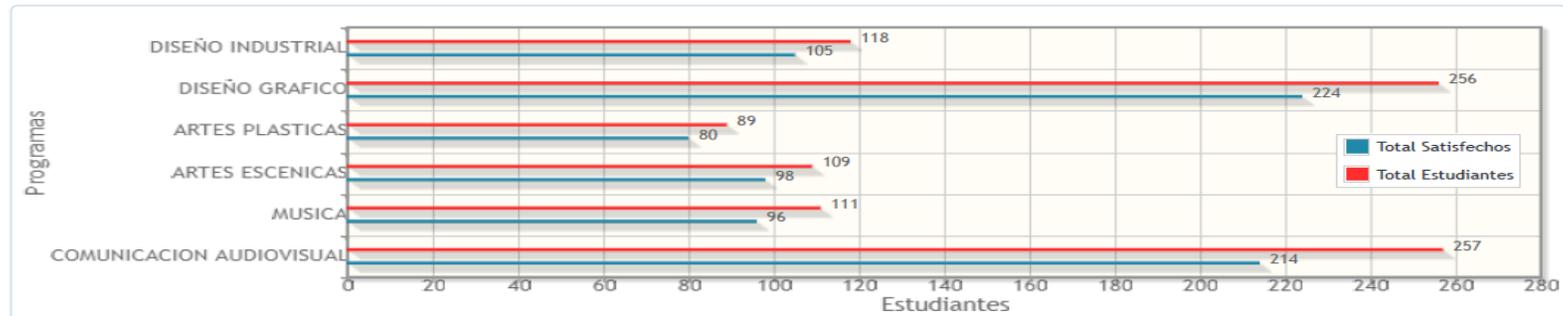
3.1 TABLA ESTADÍSTICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMAS PROFESIONALES.

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:





Resultado cuantitativo general encuesta de satisfacción, Periodo actual desde 2023-05-23 hasta 2023-07-03



Programa	Calificación	Total Satisfechos	Estudiantes sin n/a	Estudiantes encuestados	Estudiantes satisfechos
COMUNICACION AUDIOVISUAL	4.02	214	254	257	84.25%
MUSICA	3.99	96	108	111	88.89%
DISEÑO GRAFICO	4.16	224	255	256	87.84%
ARTES PLASTICAS	3.93	80	89	89	89.89%
ARTES ESCENICAS	4.11	98	108	109	90.74%
DISEÑO INDUSTRIAL	4.2	105	117	118	89.74%

¿Necesita ayuda?
jfreyle@unibac.edu.co

Fuente: Registro UNIBAC y Base de datos Software de Encuestas UNIBAC 2023-1

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



5. ANALISIS CUALITATIVO, CUANTITATIVO Y GRÁFICO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE I PERIODO ACADÉMICO DE 2023-1

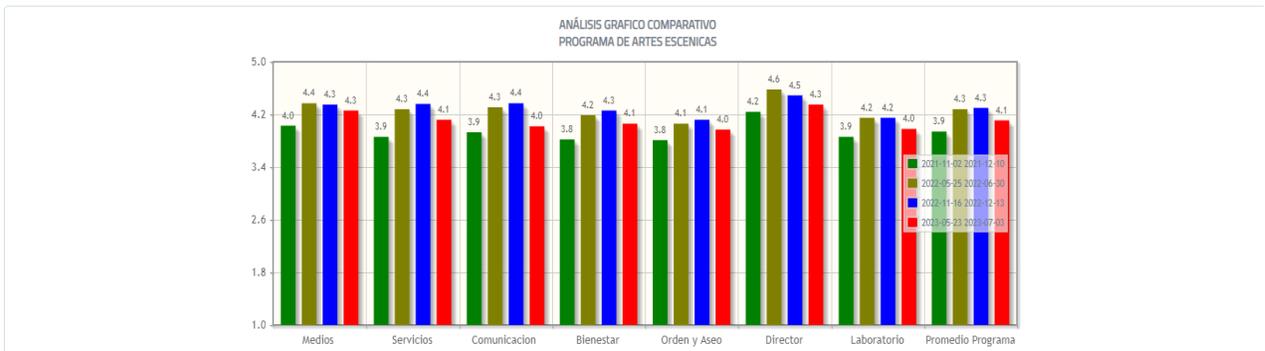
En las siguientes páginas se recopila de manera cuantitativa, cualitativa y gráfica los resultados que arrojó la Encuesta de Satisfacción del Cliente para el primer periodo académico de 2023, en cada uno de los programas académicos profesionales

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:

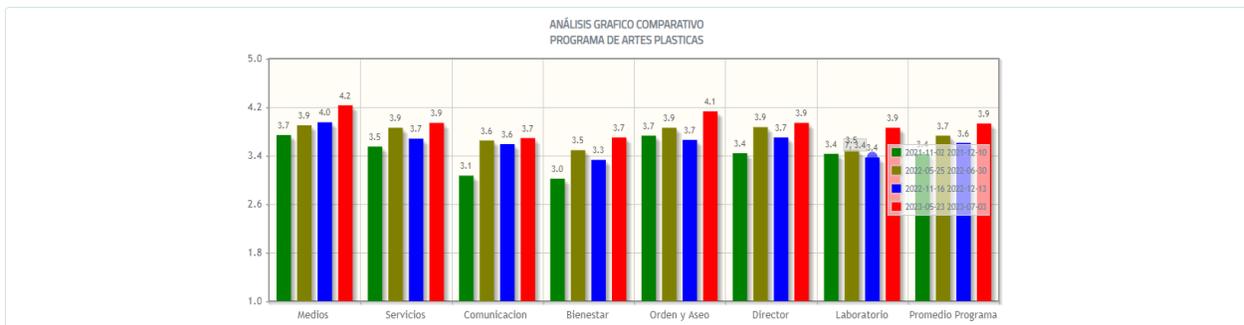
1. Programa de Artes Escénicas



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 **4.11** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **109** estudiantes y **98** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **90.74%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.

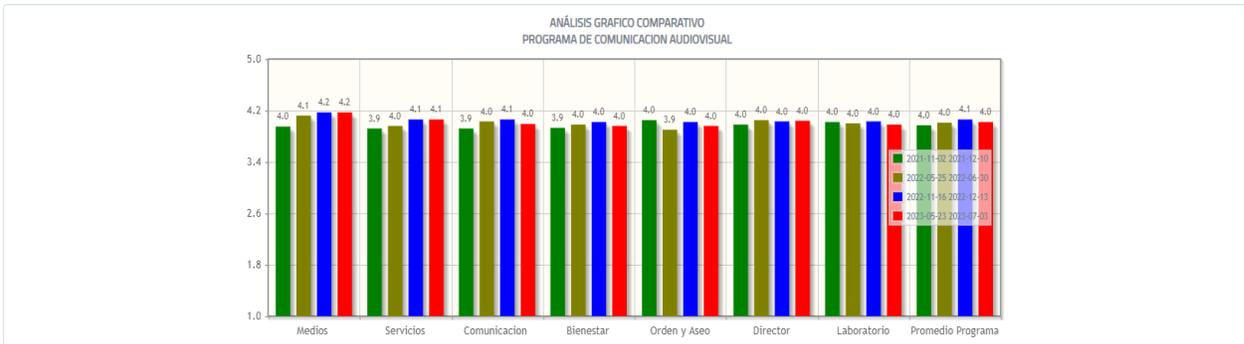
2. Programa de Artes Plásticas



¿Necesita ayuda?
ifrey@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 **3.93** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **89** estudiantes y **80** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **89.89%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.

3. Programa de Comunicación Audiovisuales



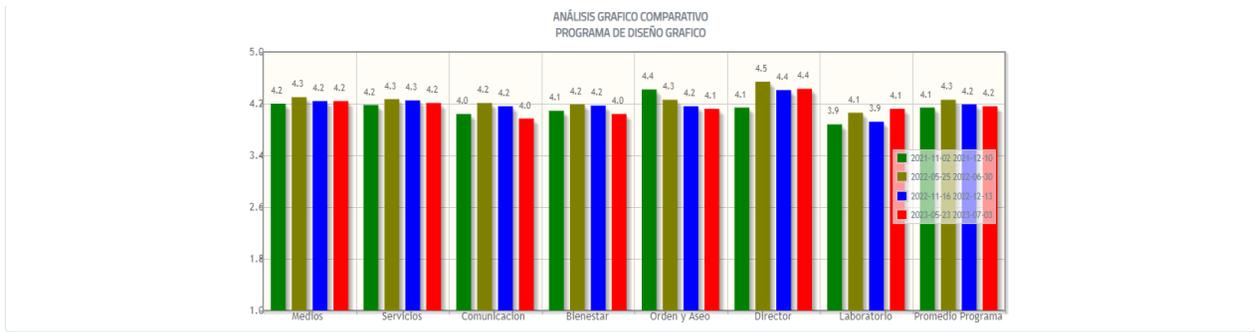
¿Necesita ayuda?
jfrey@unibac.edu.co



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 **4.02** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **257** estudiantes y **214** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **84.25%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.



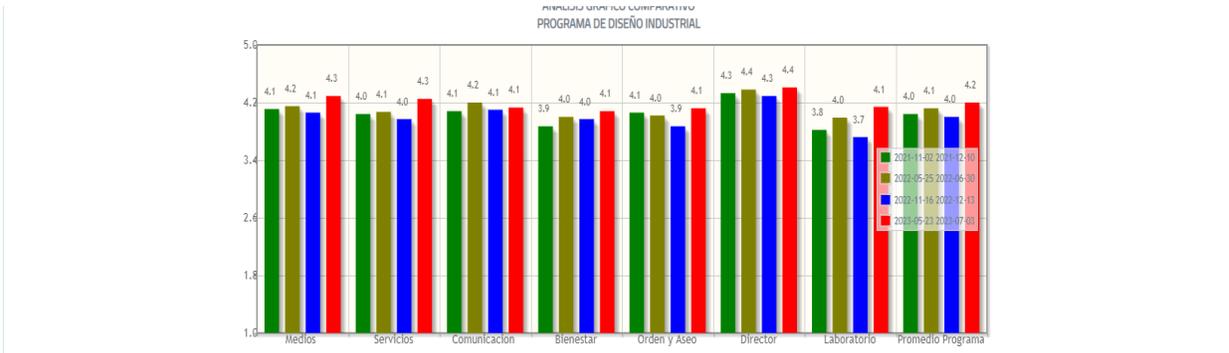
4. Programa de Diseño Grafico



¿Necesita ayuda?
jfrayle@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 **4.16** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **256** estudiantes y **224** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **87.84%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta

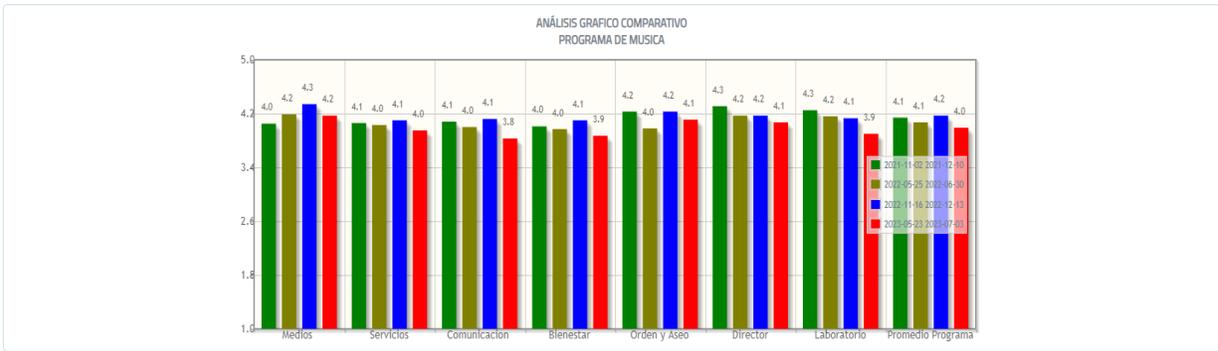
5. Programa de Diseño Industrial



¿Necesita ayuda?
jfrey@unibac.edu.co

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 **4.2** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)**. Esta encuesta la realizaron **118** estudiantes y **105** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **89.74%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.

6. Programa de Música

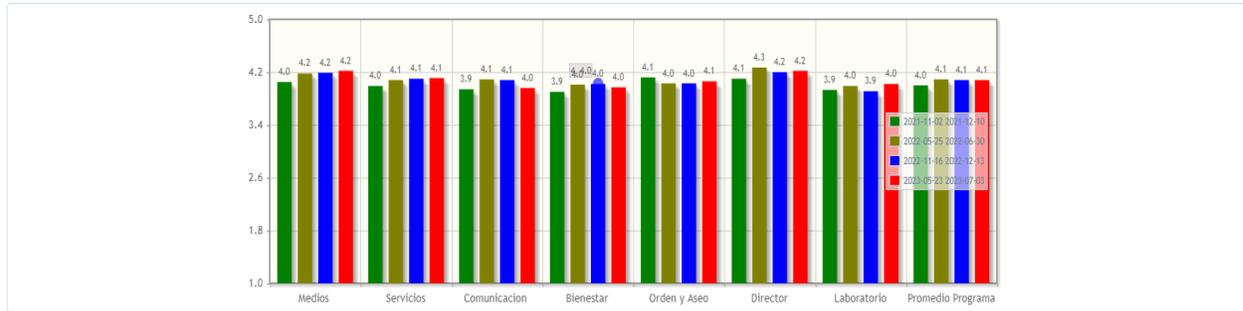


¿Necesita ayuda?
jfrayje@unibac.edu.co

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 **3.99** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)**. Esta encuesta la realizaron **111** estudiantes y **96** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **89.8%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.

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

Promedio satisfacción unibac, Periodo actual desde 2023-05-23 hasta 2023-07-03



¿Necesita ayuda?
jfrey@unibac.edu.co

6. CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente, realizada por **940** estudiantes matriculados en los diferentes programas, un total de **817** de estos se encontraron satisfechos con los diferentes servicios ofrecidos por Unibac.

Esta población de **817** representa un **86.91%**, 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 2023, el cual arroja un porcentaje de estudiantes satisfechos de **86.91%** 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: Diseño Industrial, Diseño Gráfico, Artes Escénicas, Comunicación Audiovisuales, Música y por ultimo Artes Plásticas.

Encuesta de satisfacción del cliente por parte de los estudiantes, Periodo actual desde 2023-05-23 hasta 2023-07-03

Escala de valoración: 3.1 o mayor esta satisfecho

Nombre programa	Calificación	Info	Basico
ARTES ESCENICAS	4.11		
COMUNICACION AUDIOVISUAL	4.02		
MUSICA	3.99		
DISEÑO INDUSTRIAL	4.2		
DISEÑO GRAFICO	4.16		
ARTES PLASTICAS	3.93		

¿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 **4.22 BUENO (ALTO)**
- MEDIOS EDUCATIVOS **4.22 BUENO (ALTO)**
- SERVICIOS INSTITUCIONALES **4.11 BUENO (ALTO)**
- ORDEN Y ASEO **4.06 BUENO (ALTO)**
- LABORATORIOS, TALLERES Y SALAS **4.02 BUENO (ALTO)**
- BIENESTAR INSTITUCIONAL **3.97 BUENO (ALTO)**
- COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL **3.96 BUENO (ALTO)**

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 2023

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
- Licencias de los programas de los pc y la sala MAC
- Extender los horarios de atención en la biblioteca
- Colocar una fotocopidora
- Licencias de ADOBE
- Hacer mantenimiento a los computadores tanto de biblioteca

Servicios Institucionales:

- Mejorar la forma o el proceso para hacer la corrección de notas, ya que el estudiante muchas veces se ve perjudicado.
- Deberían ampliar los horarios de las oficinas.
- Mejorar el trato de los funcionarios de admisiones hacia los estudiantes.

Comunicación Institucional:

- Mejorar la comunicación ya que muchas veces avisan el mismo día de las actividades.
- Los docentes (algunos) no usan las plataformas y medios para interactuar con 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:





Bienestar Institucional:

- Realizar actividades que integren más a la comunidad estudiantil.
- Tener en cuenta los horarios académicos para la realización de las actividades deportivas.
- Realizar actividades que involucren a los estudiantes del programa de Comunicación Audiovisual, ya que por lo general no podemos participar.

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.

Director del Programa

- Que organice mejor su agenda para que asista con frecuencia a ciertas actividades del programa (artes plásticas)
- Debe continuar mejorando el apoyo a los estudiantes (comunicación audiovisual)

Laboratorios, Talleres y Salas:

- Las sillas del salón 4 son incómodas y se termina con dolor en la espalda.
- El espacio del salón 4 es muy pequeño, que trabajar 20 estudiantes es incómodo y se presentan incidentes.
- Los salones 7 y 8 sala Mac, no permiten realizar bien los trabajos.
- No son suficientes los computadores en ocasiones para la cantidad de estudiantes.
- Se necesita otro parlante para los salones de tabla, ya que en ocasiones cuando se van a usar están ocupados.
- El salón 30 de grabado debería estar dotado para dicha labor.
- Sala Mac hacer mantenimiento y actualizar el Adobe.
- Actualizar los programas en los equipos para el desarrollo de las actividades.

