



Cartagena de Indias, D. T y C; 26 de abril de 2024.

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 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 **837** de la población estudiantil matriculada en los diferentes programas profesionales existentes en Unibac y un total de **706** estudiantes se encuentran satisfecho lo que representan un **84.35%**, 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:



TR-C022/962872



## 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 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 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:



TR-C022/962872



## 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 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 II periodo Académico de 2023
- 8.** Anexos.





## 1. METODOLOGIA

Para la aplicación de la encuesta de satisfacción del Cliente del II período académico del 2023, se contó con el apoyo de los directores de programas y docentes de los diferentes programas 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 octubre 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 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 segundo 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 hasta el segundo período académico del 2023 en los diferentes programas profesionales fueron en total 837 quienes la realizaron. Sin embargo, un porcentaje del **84.35%** lo que quiere decir que un total de **706** estudiantes realizaron la encuesta se encuentran satisfechos.

## 3. MUESTRA

De la población total que realizaron la encuesta fue de **837**, y de esta muestra **706** estudiantes que corresponden a un **84.35 %**, se encuentran satisfechos.

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

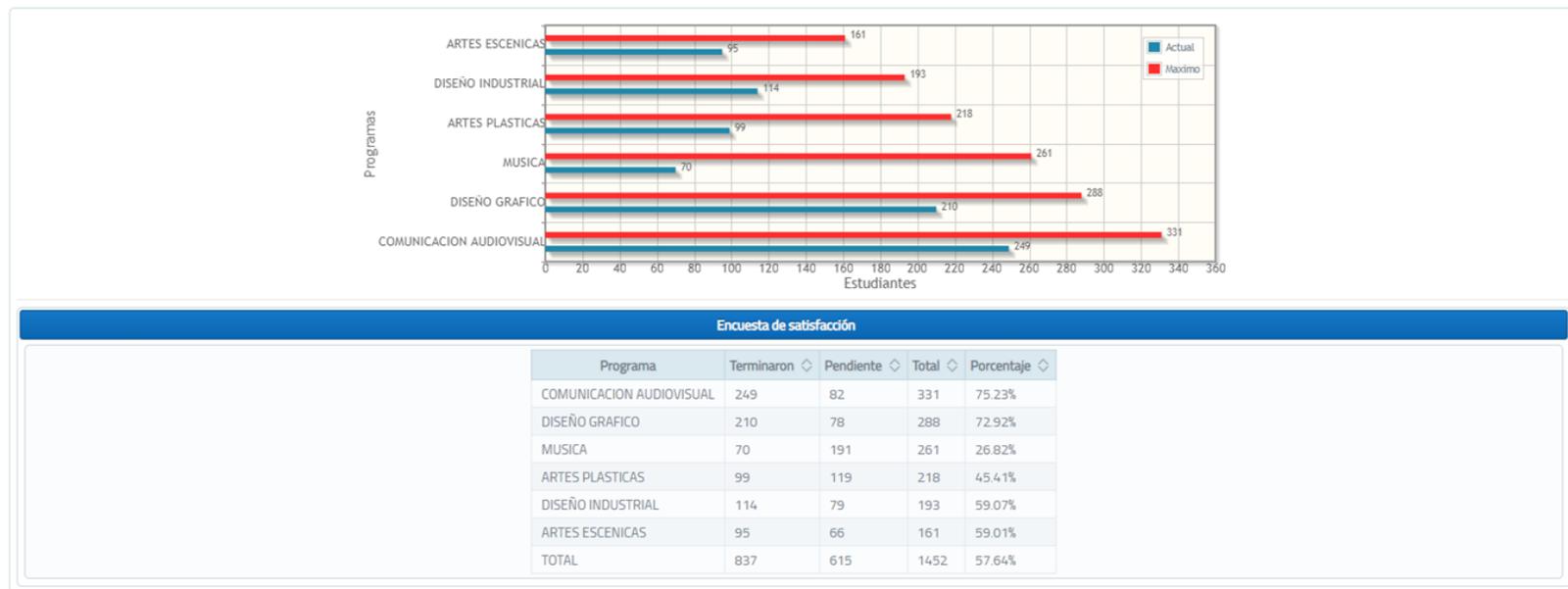
Síguenos como Unibac:



TR-C022/962872

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

Estadística por programa encuesta de satisfacción, Periodo actual desde 2023-10-27 hasta 2023-12-05



¿Necesita ayuda?  
jfreyle@unibac.edu.co



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



TR-C022/962872



#### 4. TÉCNICA 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





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 2021**

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 2021, en cada uno de los programas académicos profesionales

En cada programa se presentarán los siguientes resultados:

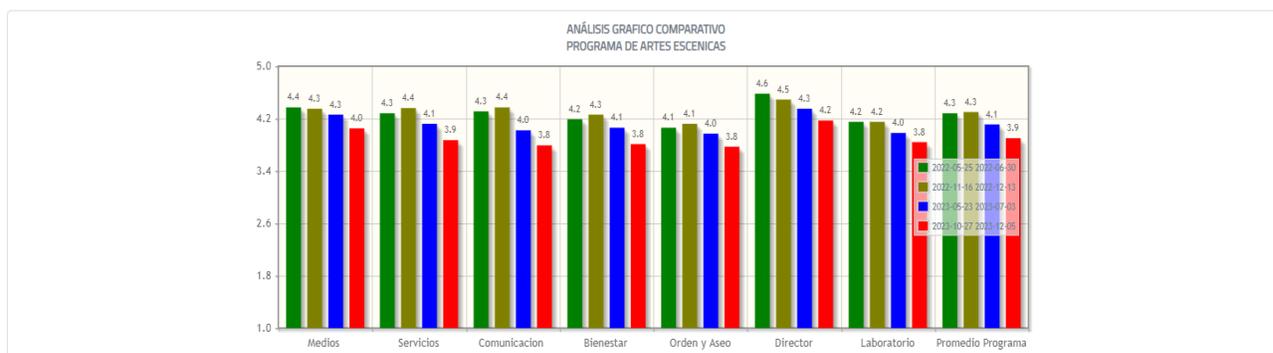
- 1.** Análisis Gráfico del por categorías
- 2.** Total de la Muestra
- 3.** Número y Porcentaje de estudiantes satisfechos
- 4.** Promedio de Satisfacción
- 5.** Resultado Cuantitativo y Cualitativo por Ítem y Categoría Evaluada

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



## 1. Programa de Artes Escénicas

Analisis grafico comparativo satisfacción, Periodo actual desde 2023-10-27 hasta 2023-12-05



¿Necesita ayuda?  
frey@unibac.edu.co

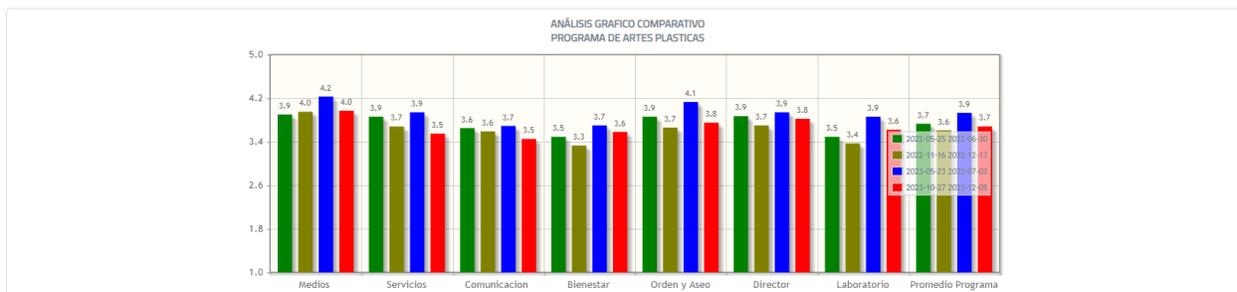


Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Artes Escénicas, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción. Cuantitativamente es una calificación de **3.9** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **95** estudiantes y **75** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **80.65%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.



## 2. Programa de Artes Plásticas

Analisis grafico comparativo satisfacción, Periodo actual desde 2023-10-27 hasta 2023-12-05



¿Necesita ayuda?  
jfrey@unibac.edu.co

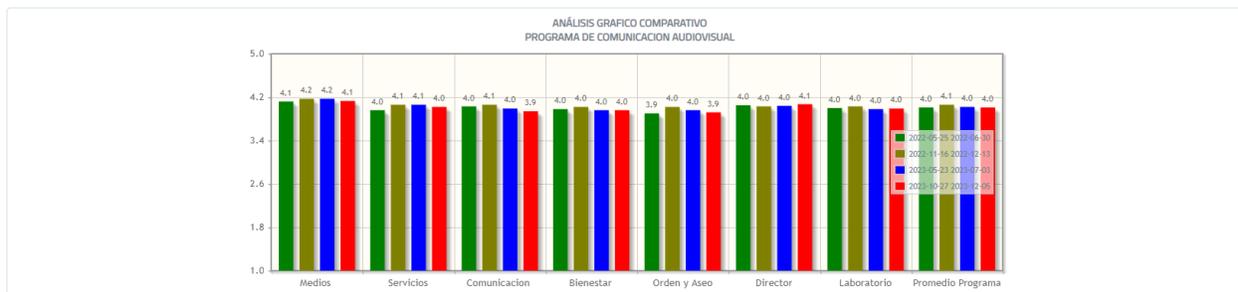


Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Artes Plásticas, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción. Cuantitativamente es una calificación de **3.68** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **99** estudiantes y **73** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **75.26%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.



### 3. Programa de Comunicación Audiovisuales

Analisis grafico comparativo satisfacción, Periodo actual desde 2023-10-27 hasta 2023-12-05



¿Necesita ayuda?  
jfreyja@unibac.edu.co

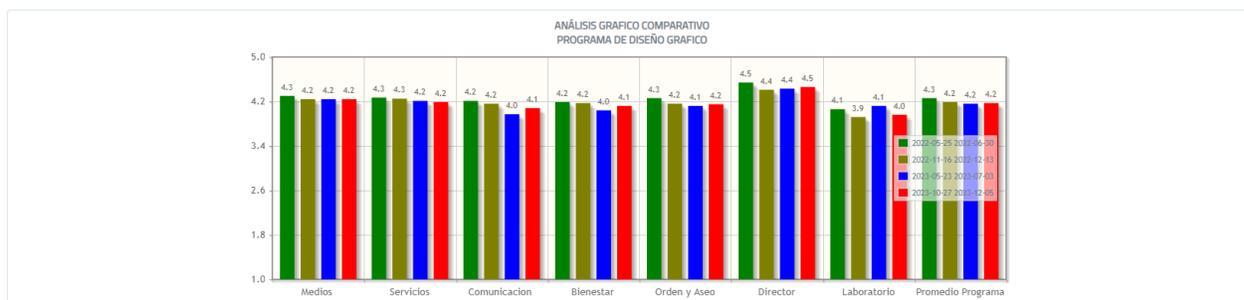


Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Comunicación Audiovisuales, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción. Cuantitativamente es una calificación de **4.01** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **249** estudiantes y **203** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **82.52%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.



## 4. Programa de Diseño Grafico

Analisis grafico comparativo satisfacción, Periodo actual desde 2023-10-27 hasta 2023-12-05



¿Necesita ayuda?  
jfreyie@unibac.edu.co

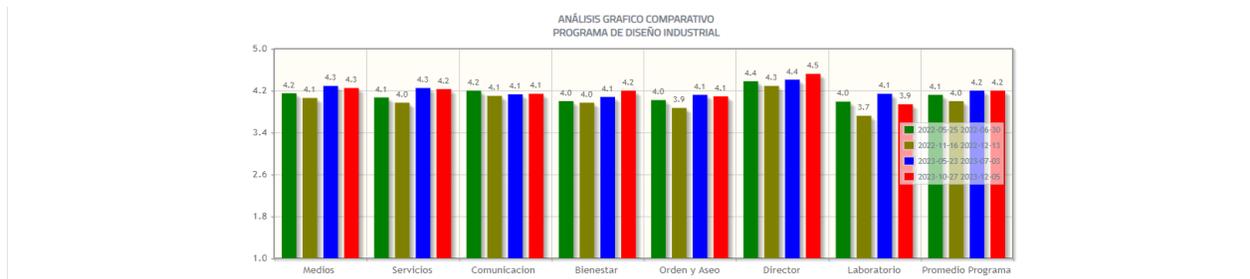


Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Diseño Gráfico, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción. Cuantitativamente es una calificación de **4.17** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **210** estudiantes y **190** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **90.48%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.



## 5. Programa de Diseño Industrial

Analisis grafico comparativo satisfacción, Periodo actual desde 2023-10-27 hasta 2023-12-05



¿Necesita ayuda?  
f/freyre@unibac.edu.co

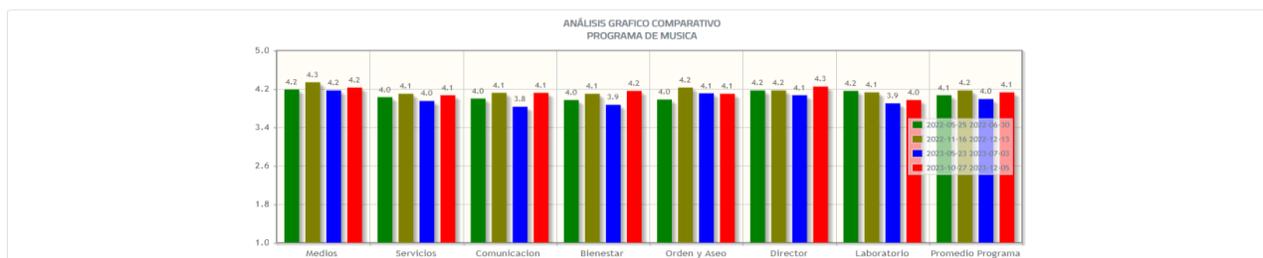


Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Diseño Industrial, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción. Cuantitativamente es una calificación de **4.2** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **114** estudiantes y **101** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **91.82%** de los estudiantes satisfechos. Ver anexos de la Encuesta.



## 6. Programa de Música

Analisis grafico comparativo satisfacción, Periodo actual desde 2023-10-27 hasta 2023-12-05



¿Necesita ayuda?  
freyie@unibac.edu.co

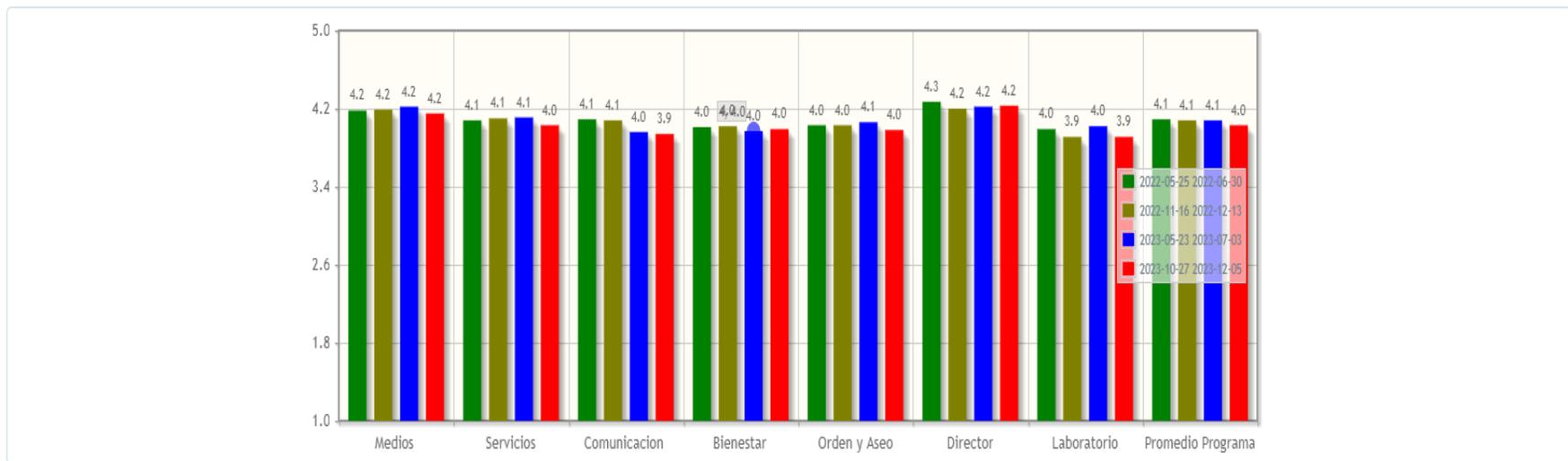


Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción en el programa de Música, se puede observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes se puede observar por la calificación cualitativa y cuantitativa que tiene un buen nivel de satisfacción. Cuantitativamente es una calificación de **4.13** que dentro de la tabla de calificación cualitativa se interpreta como **BUENO (ALTO)** Esta encuesta la realizaron **70** estudiantes y **64** de estos estuvieron satisfechos representando esto un **91.43%** 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 2023-10-27 hasta 2023-12-05



¿Necesita ayuda?  
jfrey@unibac.edu.co



## 6. CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente, realizada por 837 estudiantes matriculados en los diferentes programas, un total de 706 de estos se encontraron satisfechos con los diferentes servicios ofrecidos por Unibac. Esta población de 706 representa un **84.35%**, este resultado 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 semestre académico del 2023, el cual arroja un porcentaje de estudiantes satisfechos de **84.35%** y un promedio de satisfacción de **4.03** 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, Música, Comunicación Audiovisuales, Artes Escénicas, y por ultimo Artes Plásticas.

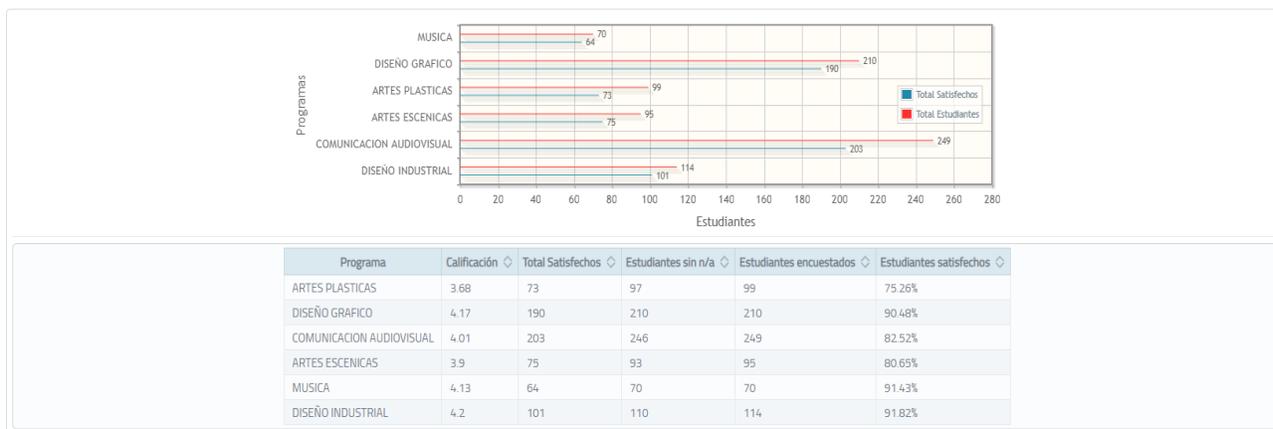
www.unibac.edu.co  
info@unibac.edu.co  
PBX. +605 6724603  
Cra. 9 No. 39-12  
Centro Histórico  
Cartagena de Indias  
Bolívar, Colombia

Síguenos como Unibac:



TR-C022/962872

Resultado cuantitativo general encuesta de satisfacción, Periodo actual desde 2023-10-27 hasta 2023-12-05



Programa	Calificación	Total Satisfechos	Estudiantes sin n/a	Estudiantes encuestados	Estudiantes satisfechos
ARTES PLASTICAS	3.68	73	97	99	75.26%
DISEÑO GRAFICO	4.17	190	210	210	90.48%
COMUNICACION AUDIOVISUAL	4.01	203	246	249	82.52%
ARTES ESCENICAS	3.9	75	93	95	80.65%
MUSICA	4.13	64	70	70	91.43%
DISEÑO INDUSTRIAL	4.2	101	110	114	91.82%

¿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 **4.23**
- MEDIOS EDUCATIVOS **4.15**
- SERVICIOS INSTITUCIONALES **4.03**
- BIENESTAR INSTITUCIONAL **3.99**
- ORDEN Y ASEO **3.98**
- COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL **3.94**
- 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 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:**

- Dotación para artes plásticas
- Colocar Video beam en el salón 2
- Cambiar el baffle del salón 2 que no le sirve la conexión del bluetooth
- Hay mucho ruido en la sala de lectura
- Mas ventilación para el salón de dibujo
- Arreglar y/o cambiar el TV del salón 28
- Mantenimiento a los MAC
- Los estudiantes de comunicación casi nunca podemos usar la biblioteca
- Actualizar los programas de Adobe

### **Servicios Institucionales:**

- Mejorar el trato por parte del personal administrativo hacia los estudiantes, especialmente en el área de admisiones.
- Mayor cumplimiento con el horario de atención al público
- Que se haga entrega de los contenidos programáticos junto con las guías.
- Mejorar la plataforma para las matriculas ya que son demoradas o en su defecto presentan inconvenientes





### **Comunicación Institucional:**

- Mejorar la comunicación, nunca publican nada a tiempo esperan el mismo día o el día anterior
- Los estudiantes de comunicación nos enteramos de las actividades el mismo día.

### **Bienestar Institucional:**

- Realizar más campañas de Promoción y Prevención en Salud
- Apoyar más los eventos deportivos y culturales

### **Orden y Aseo:**

- Colocar papel higiénico.
- Arreglar los uriniales en los baños de los hombres
- Arreglar los caballetes que están desajustados o en mal estado
- El baño de los hombres del segundo piso casi siempre está sucio
- Colocar jabón en los baños
- Colocar un dispensador de toallas higiénicas

### **Director del Programa**

- Que el Director este más pendiente del programa (Artes Plásticas)

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

- Se necesitan más salones de tablas, ya que nos quedamos cortos con solo dos salones para VIII semestres.
- El salón de escultura es pequeño y tiene poca ventilación
- Actualizar el software de los MAC
- Deberían hacer inversiones en los laboratorios de radio y TV
- Arreglar los ventiladores del taller de industrial

