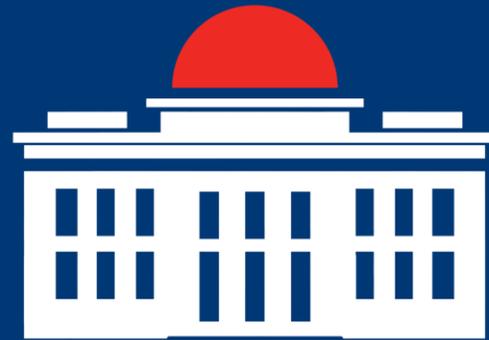


Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por las Escuelas Nacionales de Bellas Artes

INFORME ENCUESTAS



**DIRECCIÓN GENERAL
DE BELLAS ARTES**

**DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN &
FORMACIÓN ARTÍSTICA ESPECIALIZADA
(D.E.F.A.E.)**

ÍNDICE

FICHA TÉCNICA

3

**SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE LAS ESCUELAS NACIONALES EN LAS
DIMENSIONES SERVQUAL**

7

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

10

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

17



FICHA TÉCNICA



FICHA TÉCNICA

- UNIVERSO:** Usuarios de los servicios estudiantiles.
- ÁMBITO:** Usuarios Institucionales de las Escuelas Nacionales.
- MUESTRA:** 198 respuestas
- CUESTIONARIO:** Estructurado
- SELECCIÓN:** A los estudiantes y padres o personas que visitan las escuelas.
- ENTREVISTA:** Presencial
- FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Entre septiembre y octubre 2021

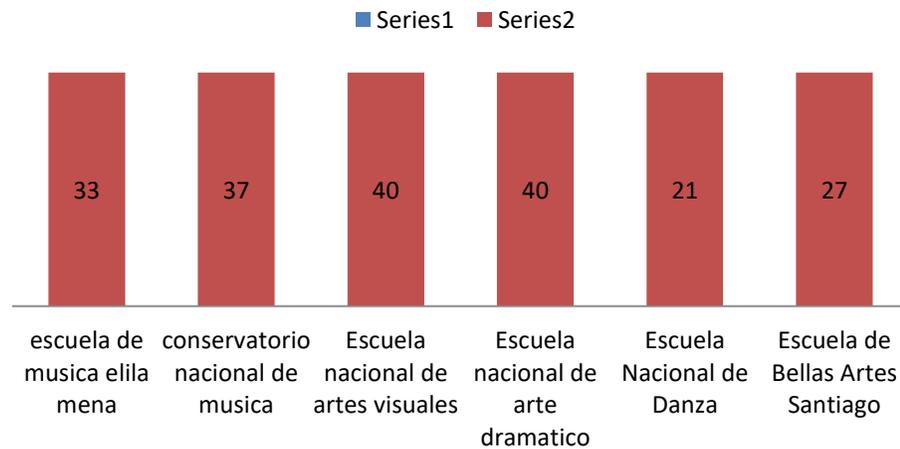


Servicios encuestados

Escuelas Nacional de Bellas Artes

Porcentaje de respuesta

Servicios encuestados



Total de respuestas:
198



SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS ESCUELAS DE BELLAS ARTES EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

El Modelo **SERVQUAL** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad en un servicio.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio



SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIONES

Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal

Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
- La Disposición de la institución para ayudar en la obtención del servicio solicitado.

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

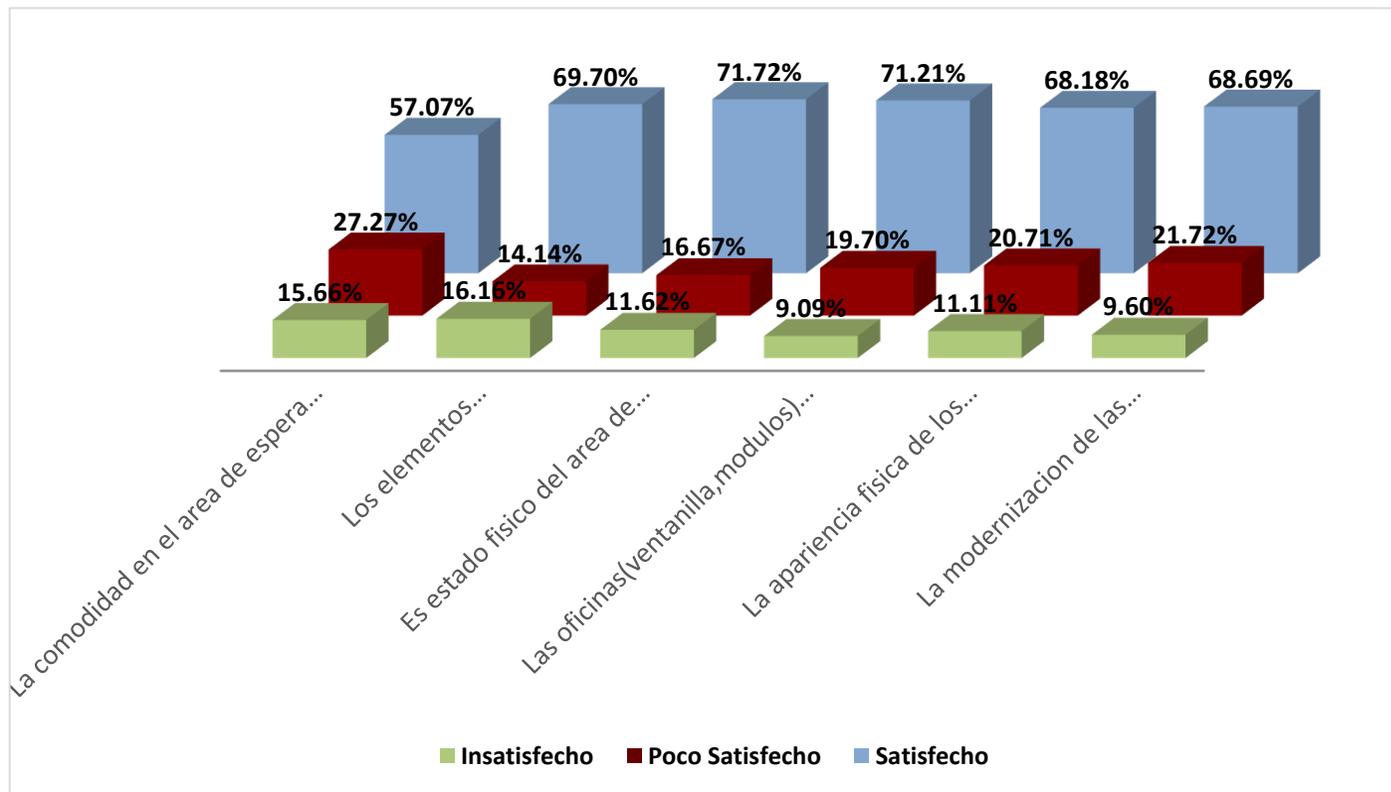


SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿Cómo valora ...

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



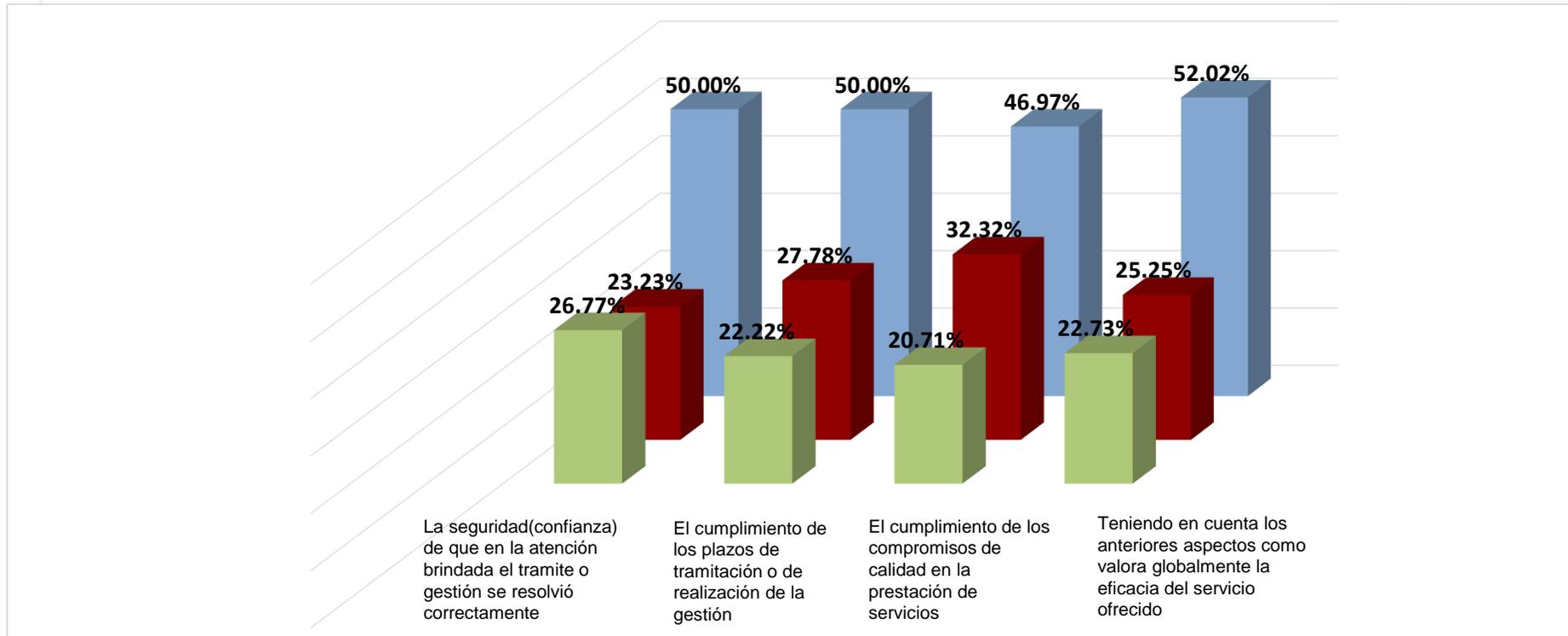
Base: 100% Total muestra



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

DIMENSIÓN: EFICACIA



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



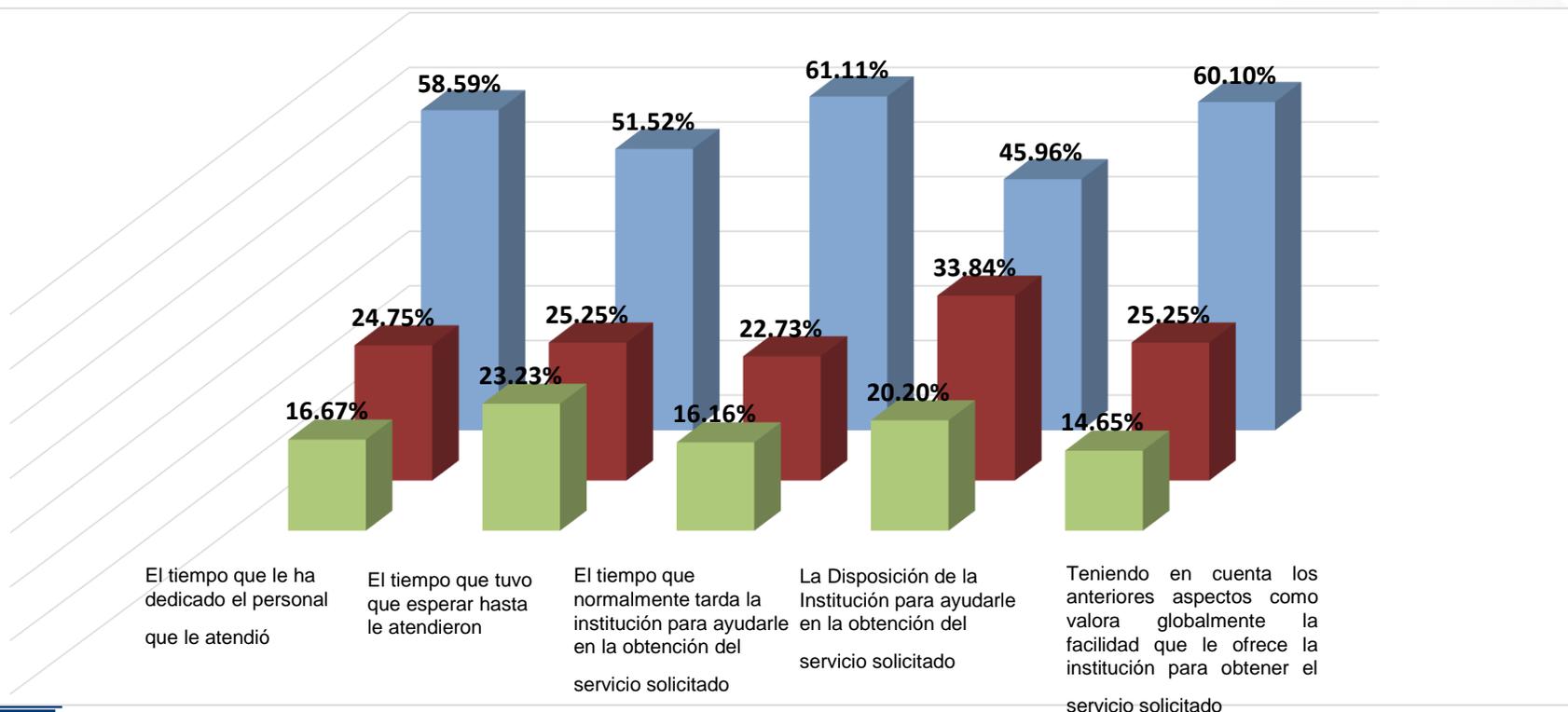
Base: 100% Total muestra



SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

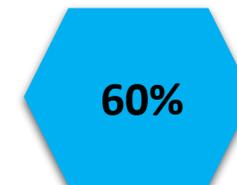
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



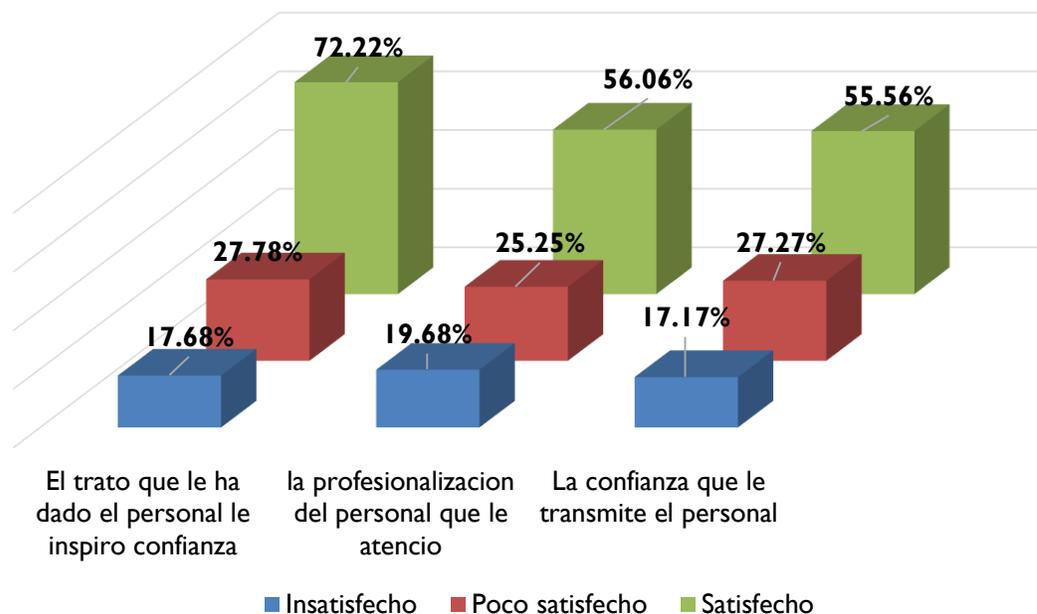
Base: 100% Total muestra



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

61.28%

Valoración Global

74%

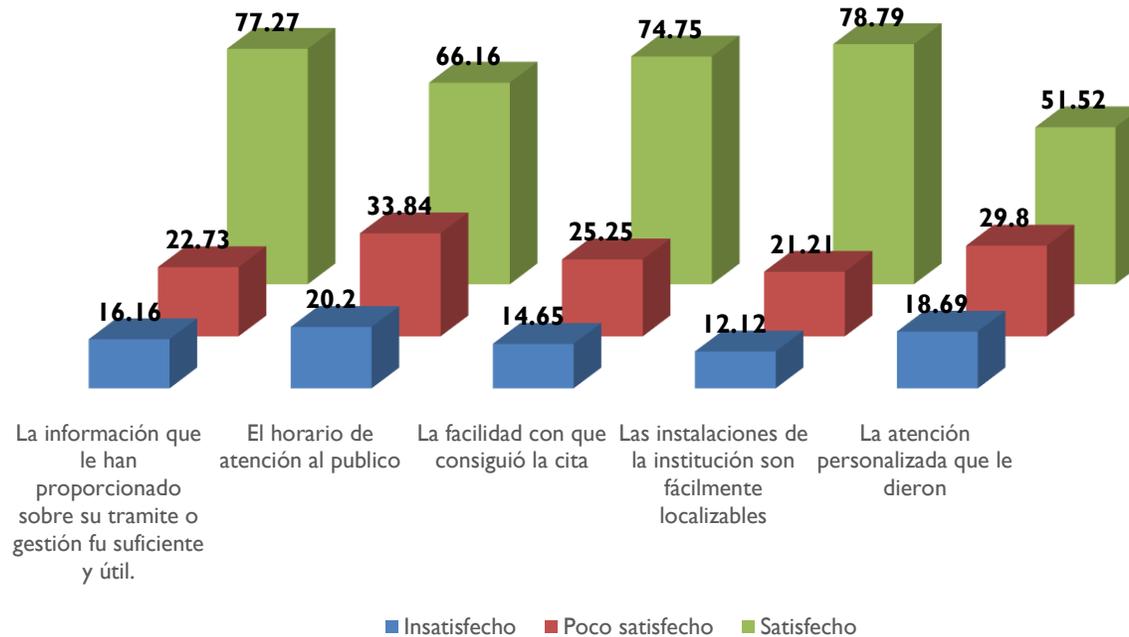
Base: 100% Total muestra



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL (ACCESIBILIDAD)

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSIÓN: EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global

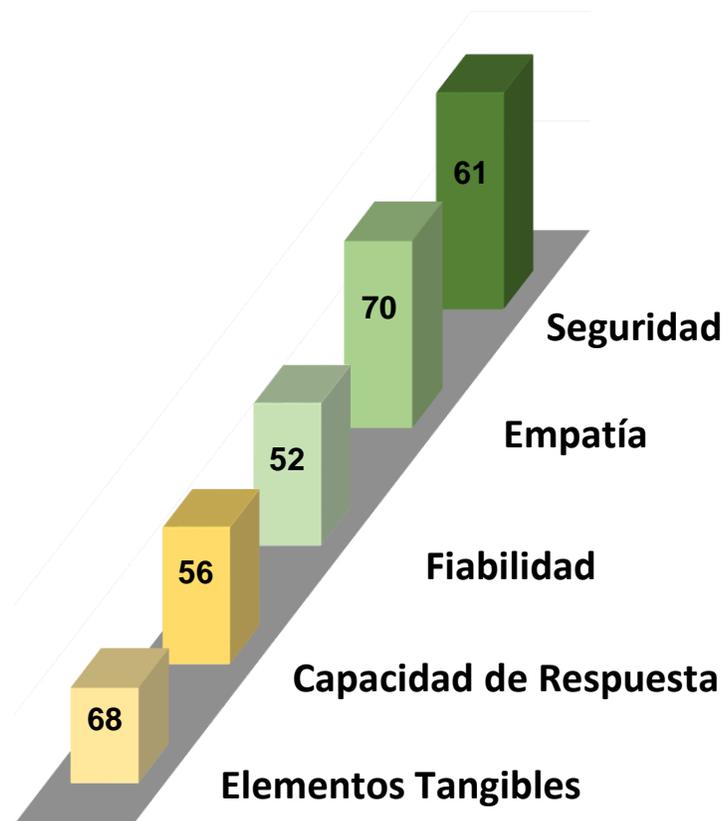


Base: 100% Total muestra



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LAS ESCUELAS NACIONALES DE BELLAS ARTES

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Índice de Satisfacción General

61%

15

Base: 100% Total muestra

Expresado en %

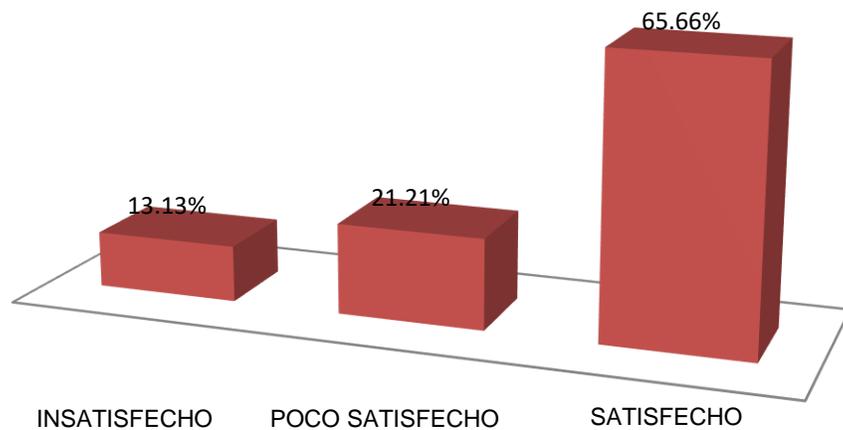


COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO



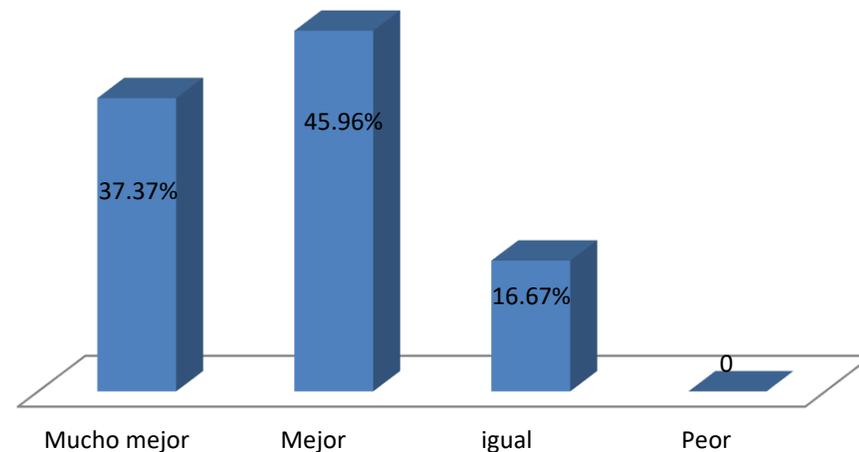
SERVICIO RECIBIDO

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

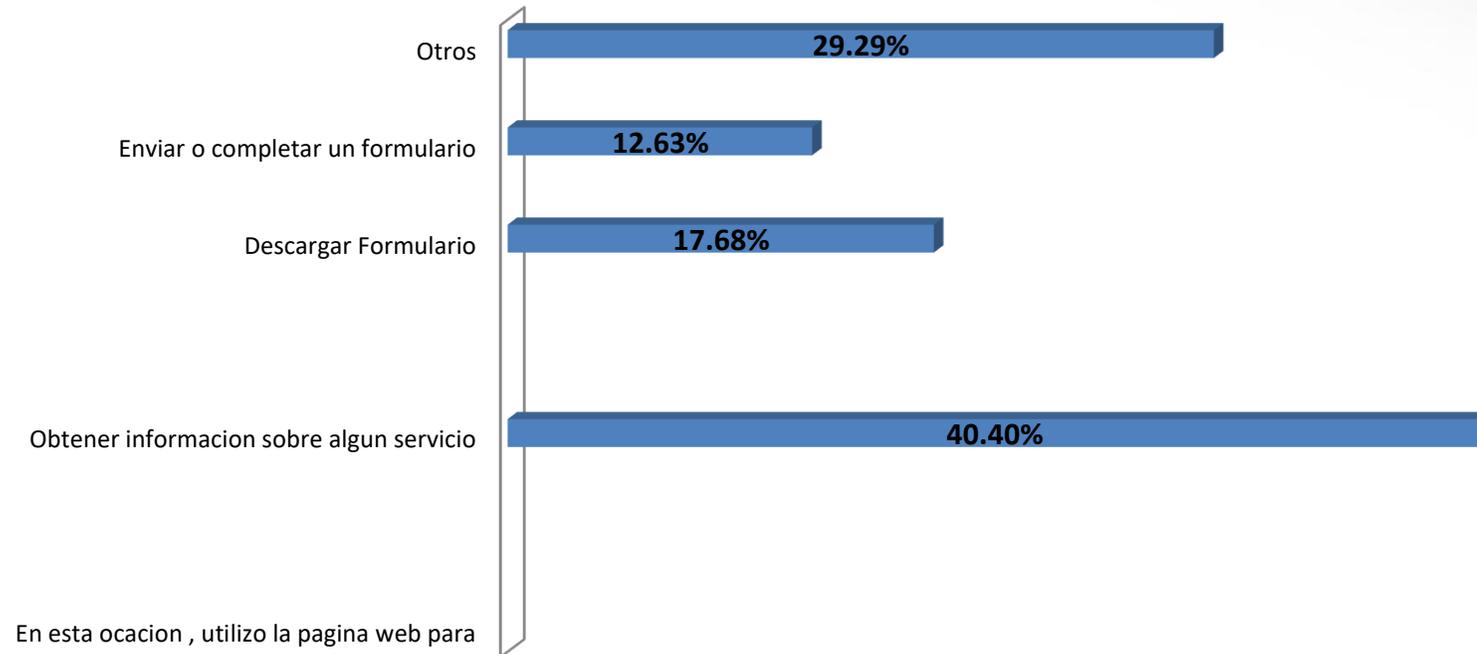


¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Y el servicio recibido, le ha parecido



CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

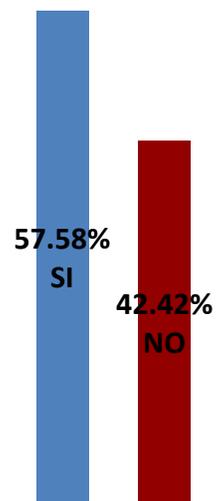


18

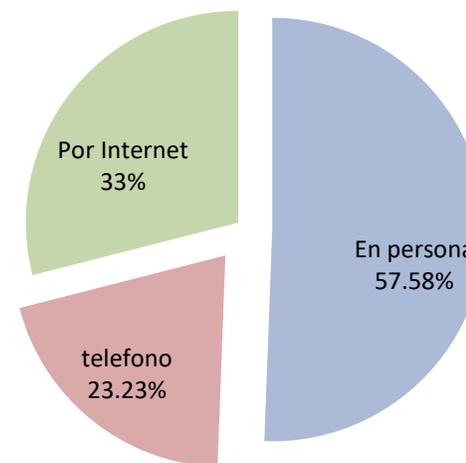
Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB Y CON LA INSTITUCIÓN

En los últimos 6 meses ha contactado usted a esta institución via internet



Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución, como lo haria



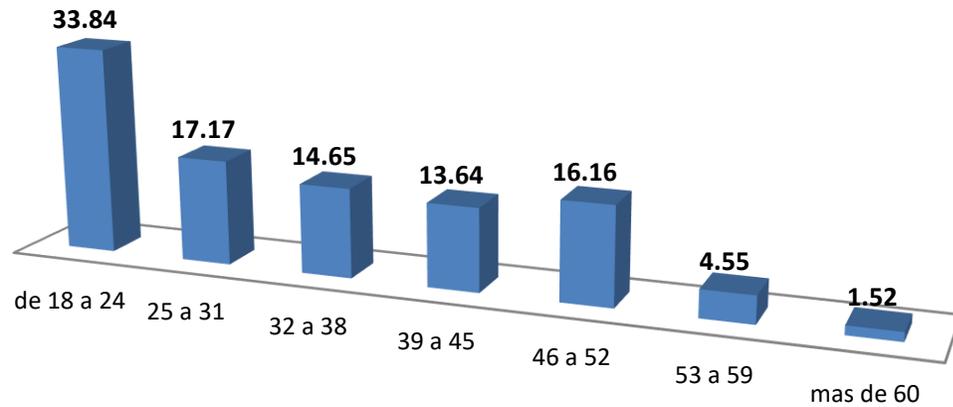
19

Base: 100% Total muestra

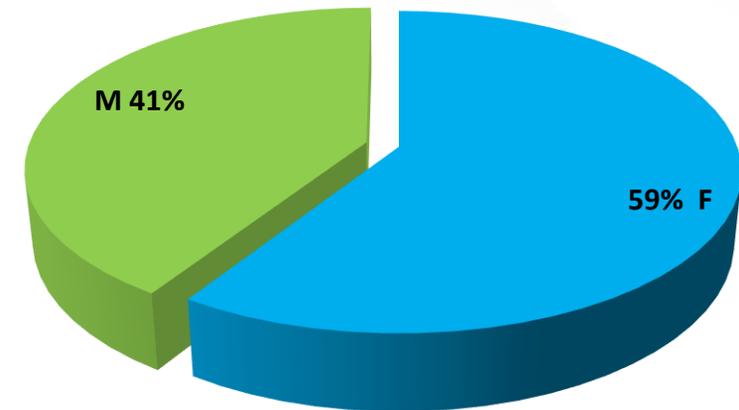


PERFIL DEL ENCUESTADO

Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente

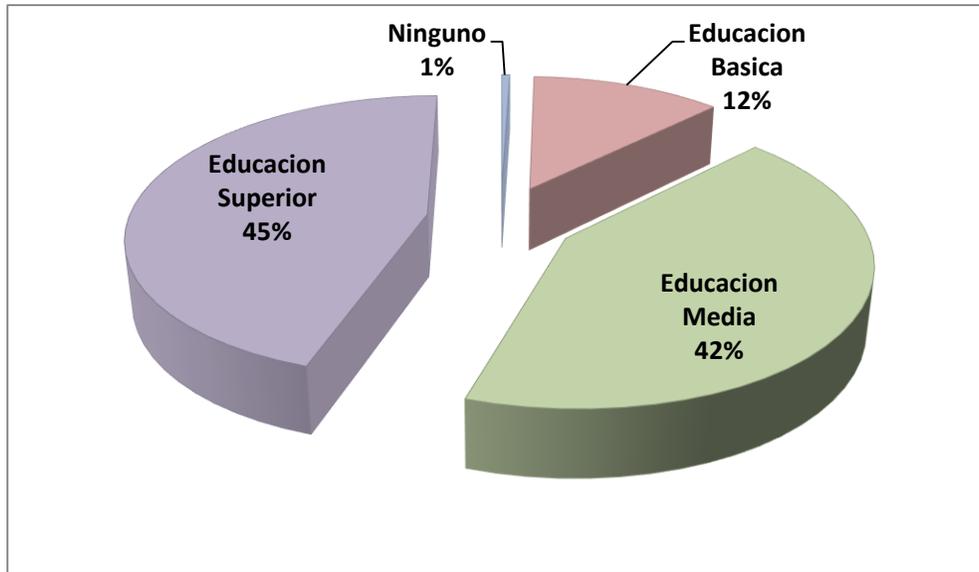


Sexo del entrevistado



PERFIL DEL ENCUESTADO

Último grado de estudio alcanzado



En cual de las siguientes situaciones se encuentra usted

