

# 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

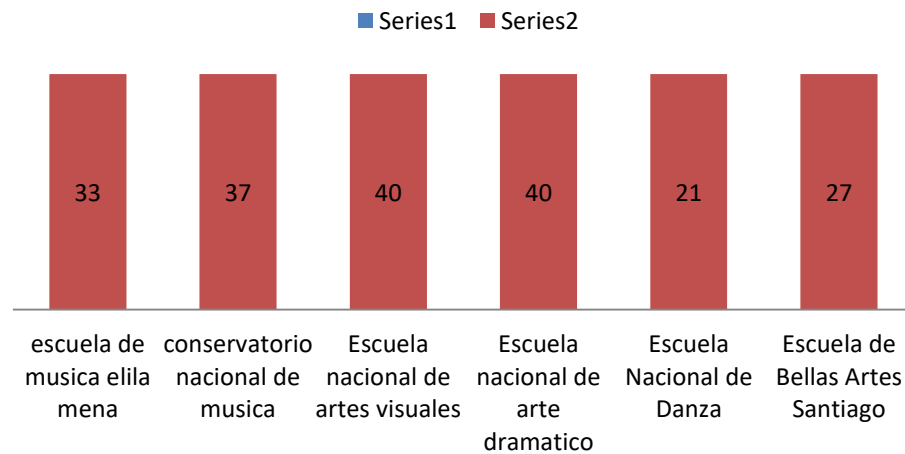


# Servicios encuestados

## 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

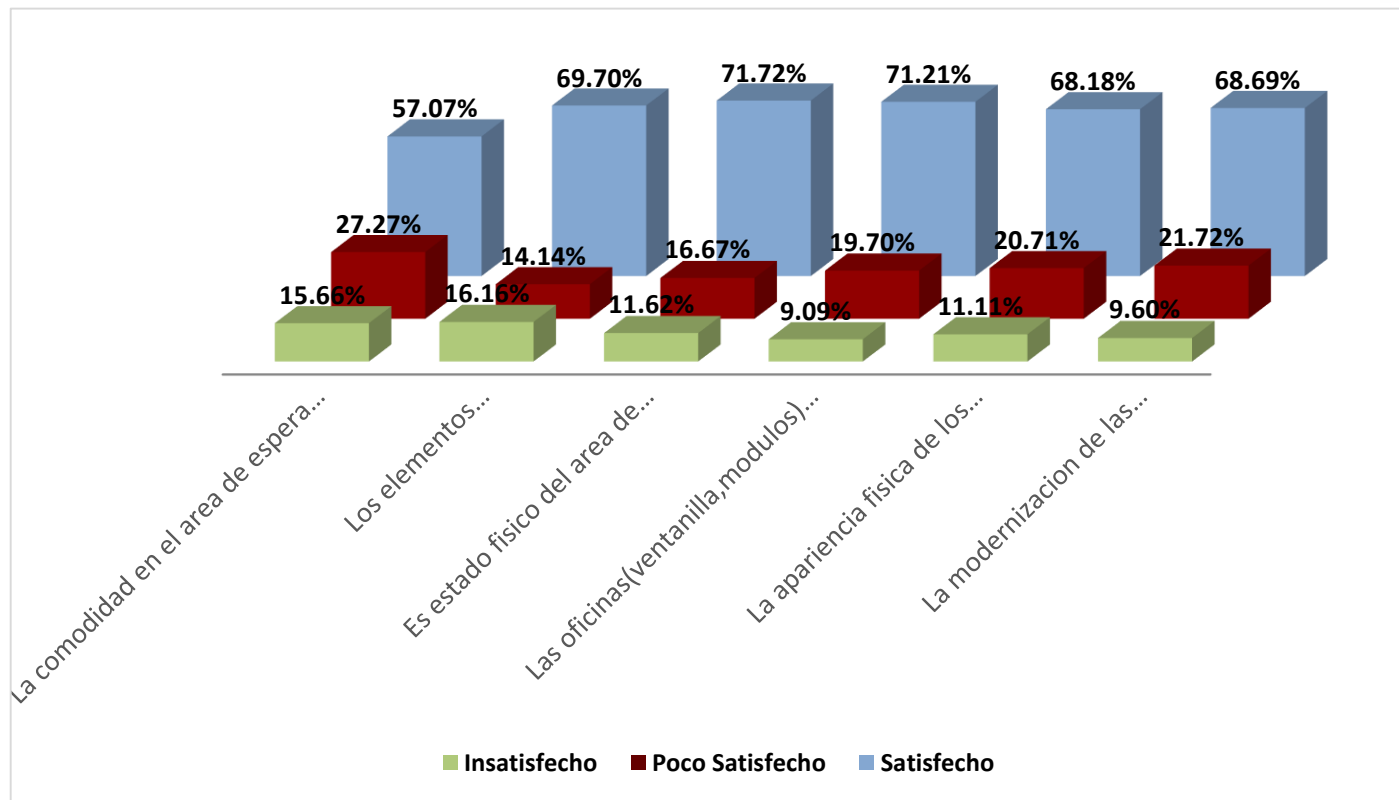


# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

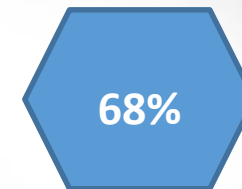
En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿Cómo valora ...

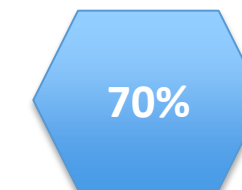
## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



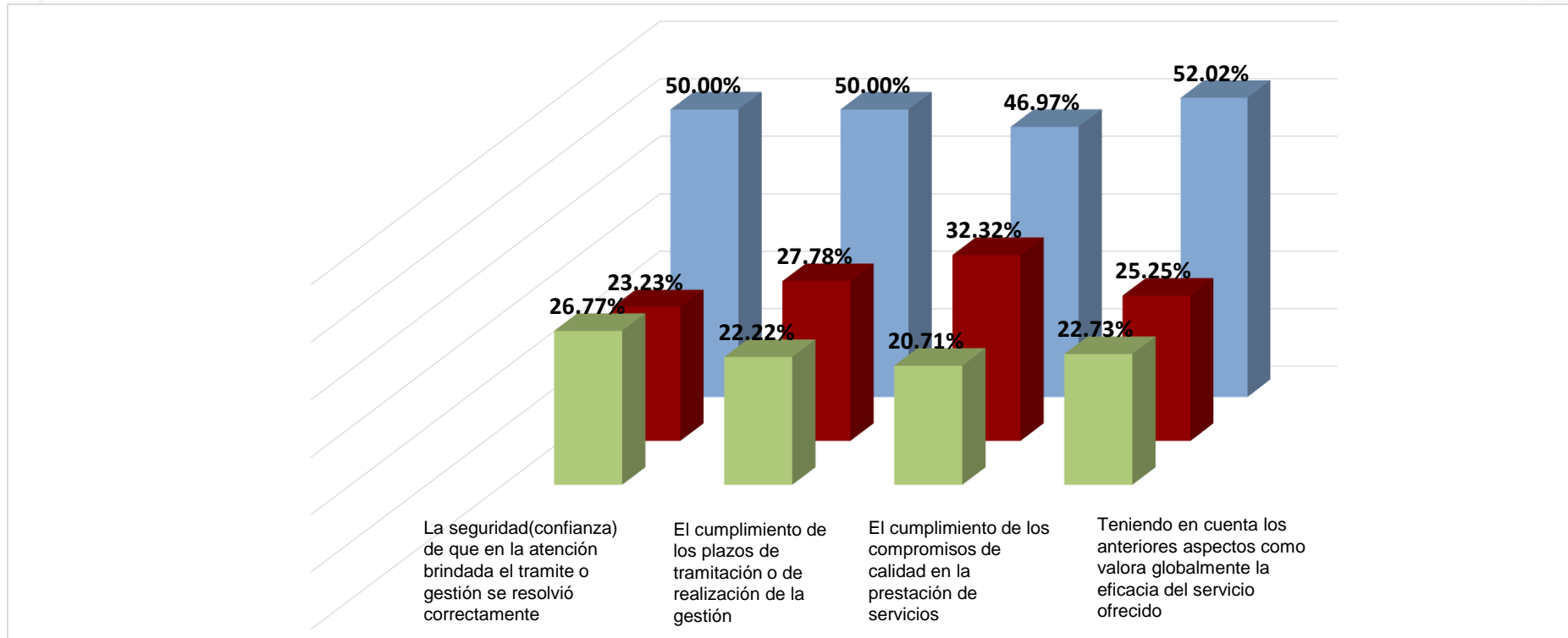
Base: 100% Total muestra



# 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



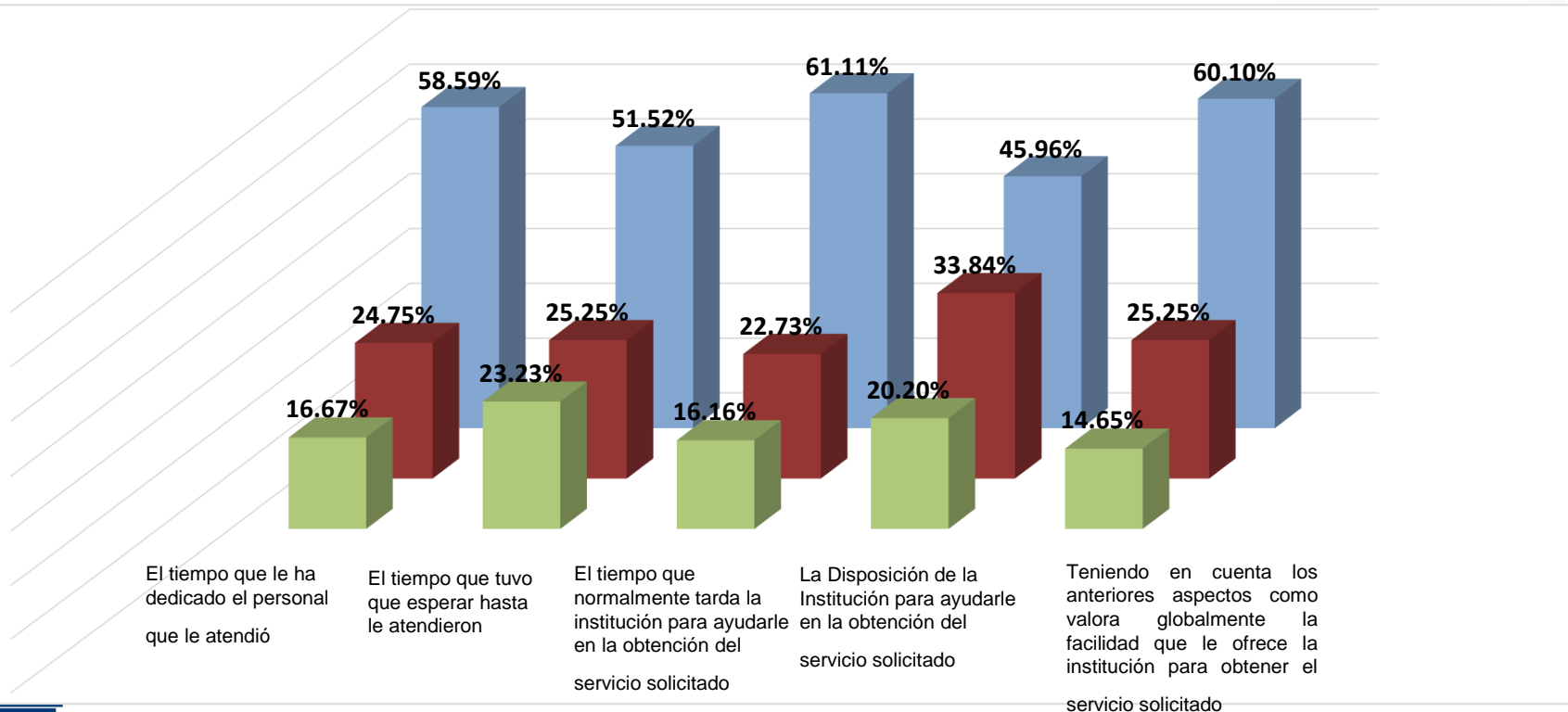
Base: 100% Total muestra



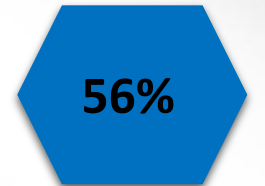
# SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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...

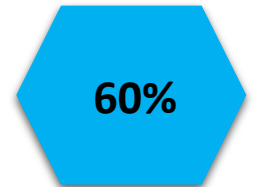
## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



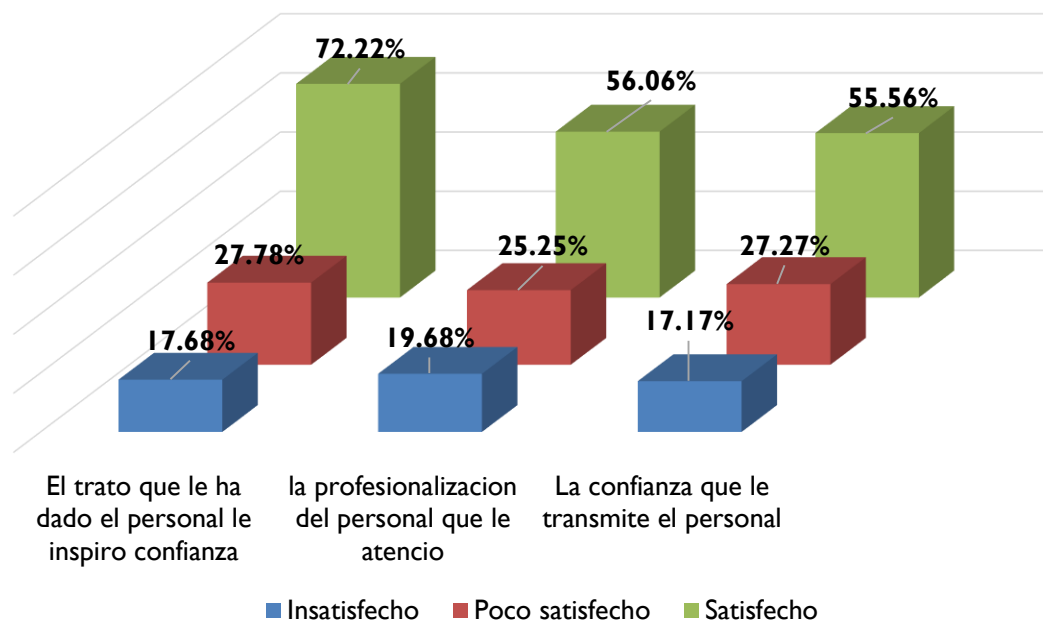
Base: 100% Total muestra



## 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%

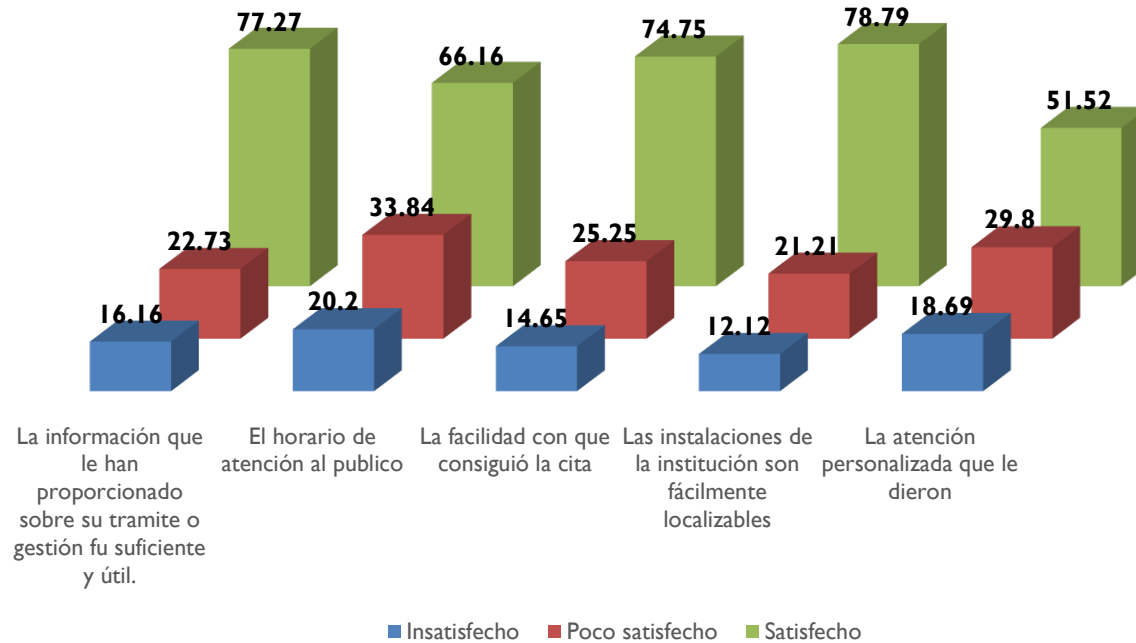
Base: 100% Total muestra



## 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

70%

Valoración Global

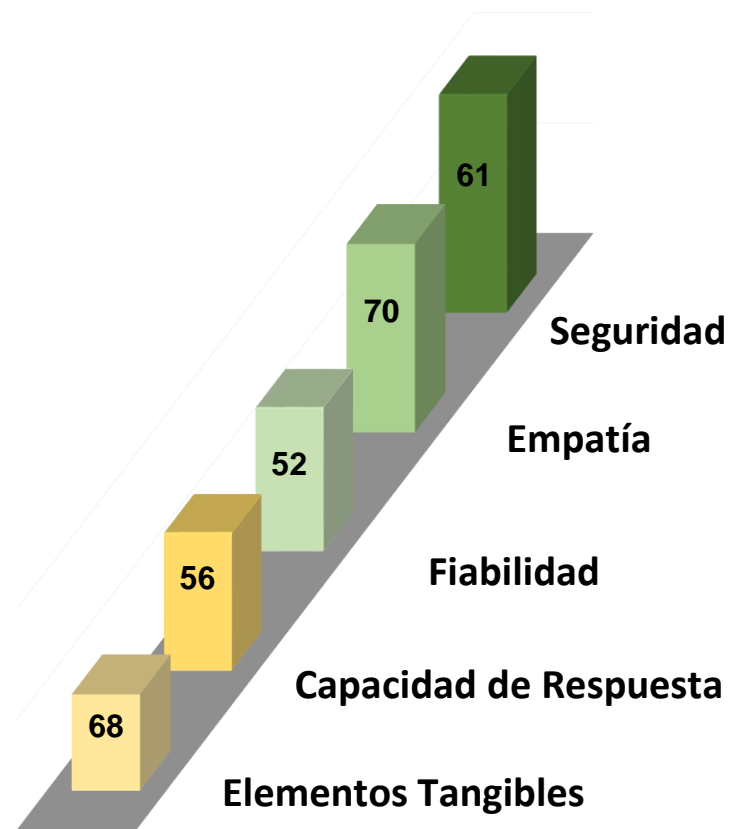
77%

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 %



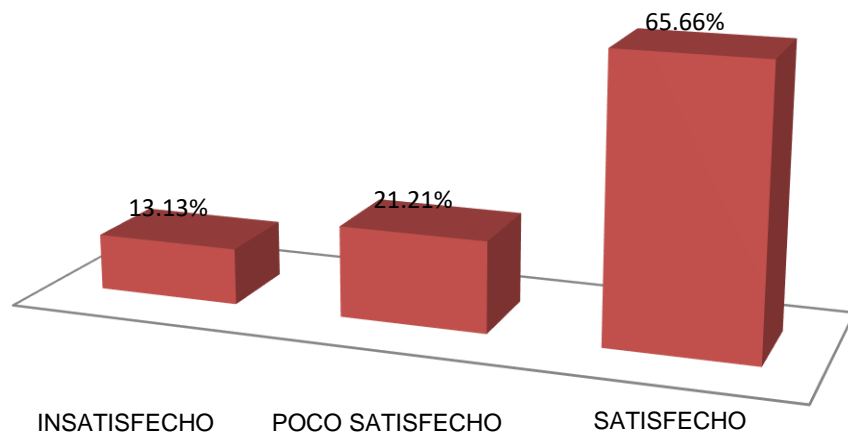
# COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO





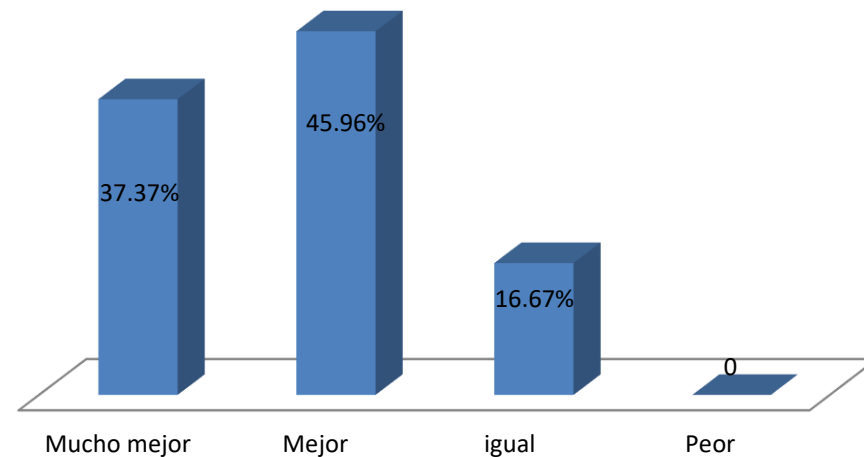
## SERVICIO RECIBIDO

¿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.

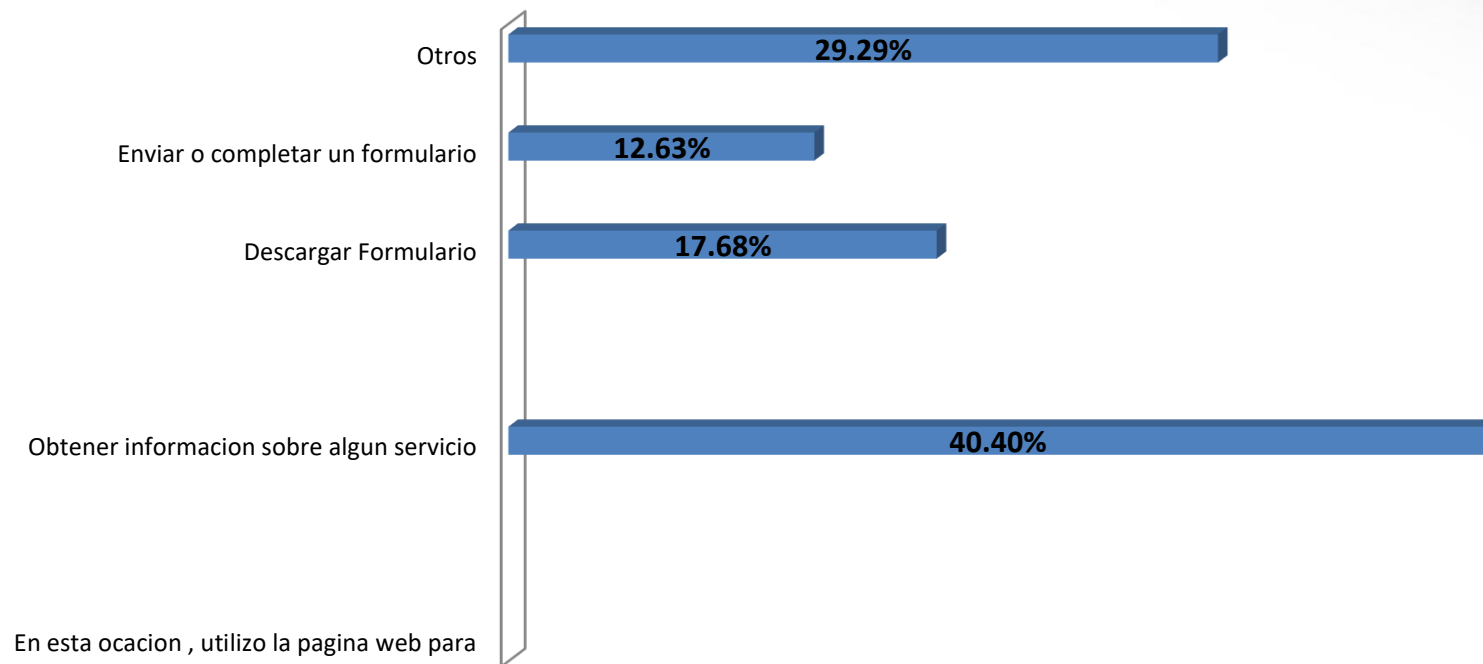


¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

### Y el servicio recibido, le ha parecido



## CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

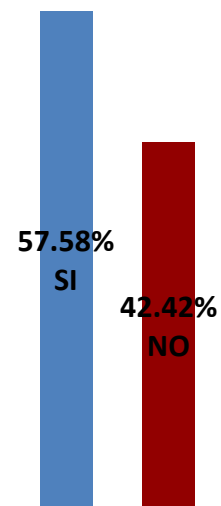


18

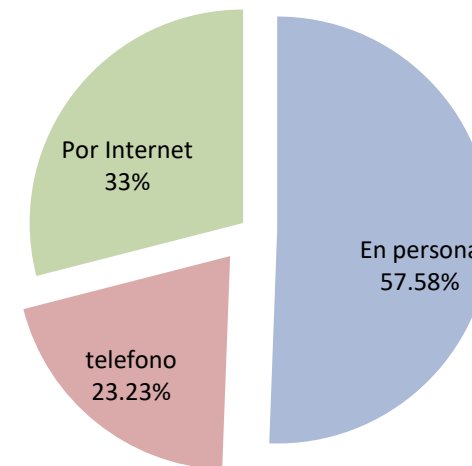
Base: 100% Total muestra

## 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



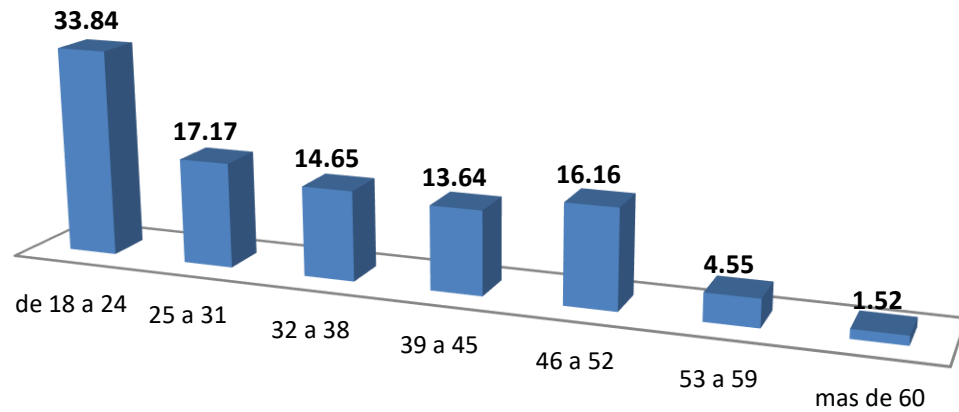
19

Base: 100% Total muestra

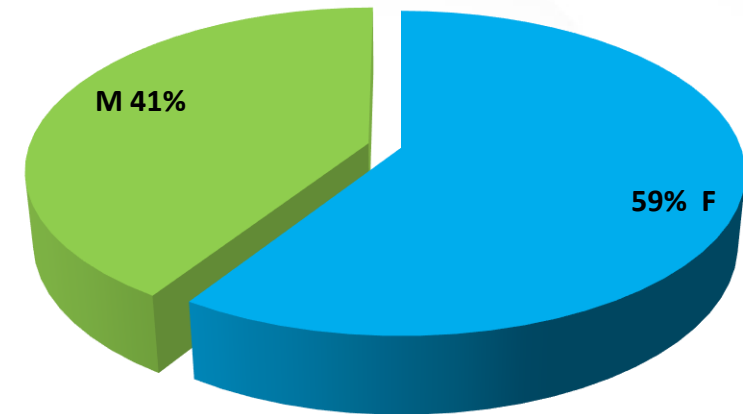


# PERFIL DEL ENCUESTADO

Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente

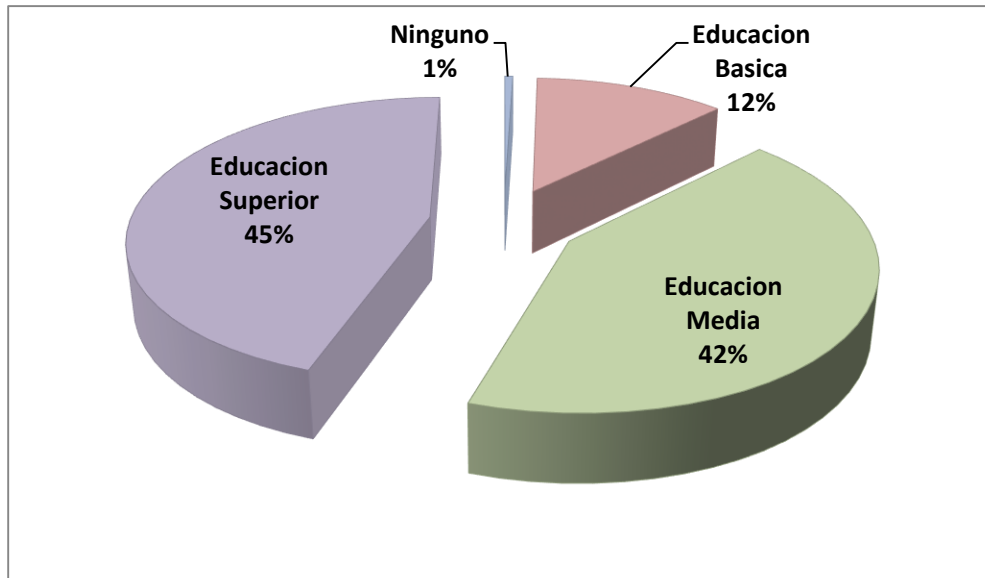


Sexo del entrevistado



# PERFIL DEL ENCUESTADO

## Último grado de estudio alcanzado



## En cual de las siguientes situaciones se encuentra usted

