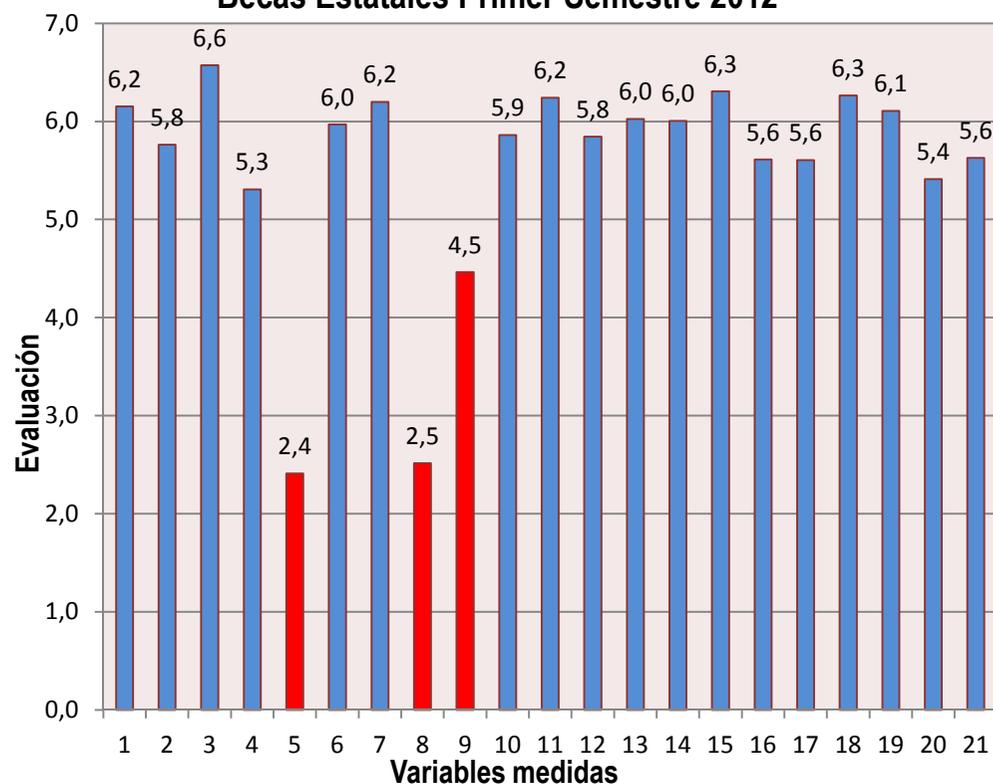


## Variables medidas

1	El servicio cuenta con instalaciones cómodas y espaciosas.
2	Las oficinas del servicio son visualmente atractivas y representan nuestra identidad comunal.
3	Los empleados del Servicio presentan una apariencia pulcra y bien vestidos.
4	Los folletos, trípticos, afiches y comunicados del servicio son visualmente atractivos.
5	Cuando el servicio promete algo en cierto tiempo. ¿lo cumplen?
6	Cuando usted tiene un problema, en el servicio muestran un sincero interés en solucionarlo.
7	En el servicio realizan bien la atención la primera vez.
8	En el servicio cumplen con lo que prometen.
9	Los empleados del servicio con precisión le indican a los usuarios y usuarias el tiempo que tomará la prestación de cada servicio (tramite).
10	Los empleados del servicio atienden con rapidez y diligencia
11	Los empleados del servicio atienden con rapidez y diligencia.
12	Los empleados del servicio, siempre tienen tiempo para responder sus preguntas.
13	El comportamiento de los empleados del servicio transmite confianza a los ciudadanos usuarios.
14	Usted se siente seguro y confiado al realizar tramites y gestiones con el servicio.
15	En el servicio los empleados son siempre amables con usted.
16	Los empleados del servicio tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hacen.
17	En el servicio dan suficiente tiempo a su problema o requerimiento.
18	En el servicio tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios y usuarias.
19	Los empleados le dan una atención personalizada y privada.
20	En el servicio siempre buscan la mejor alternativa de solución a su problema.
21	Los empleados comprenden sus necesidades específicas.

## “Percepción Calidad Servicio Becas Estatales Primer Semestre 2012”



Métrica	
Totalmente desacuerdo	1
Bastante desacuerdo	2
Un poco en desacuerdo	3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	4
Un poco de acuerdo	5
Bastante de acuerdo	6
Totalmente de acuerdo	7

Estándares de calidad	
1 a 3,9	Insatisfecho
4	Indiferente
4,1 a 5	Medianamente satisfecho
5,1 a 6	Satisfecho
6,1 a 7	Muy satisfecho