

## 5. Resumen de la Satisfacción por Dimensión

Dimensión	Nivel de Satisfacción
Elementos Tangibles	97.27%
Eficacia / Confiabilidad	97.43%
Capacidad de Respuesta	91.46%
Profesionalidad / Confianza en el Personal	98.70%
Empatía / Accesibilidad	97.52%

## 6. Satisfacción General con el Servicio Recibido Vs el Esperado

Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
(7 – 10)	(4 – 6)	(0 – 3)

¿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?

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?

