

PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**Consejo Nacional de Zonas Francas  
de Exportación**

# ÍNDICE

FICHA TÉCNICA

3

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL CNZFE EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

6

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

9

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

16

SATISFACCIÓN GENERAL INNOVACIONES Y USO DE TICs

20

# FICHA TÉCNICA

# FICHA TÉCNICA

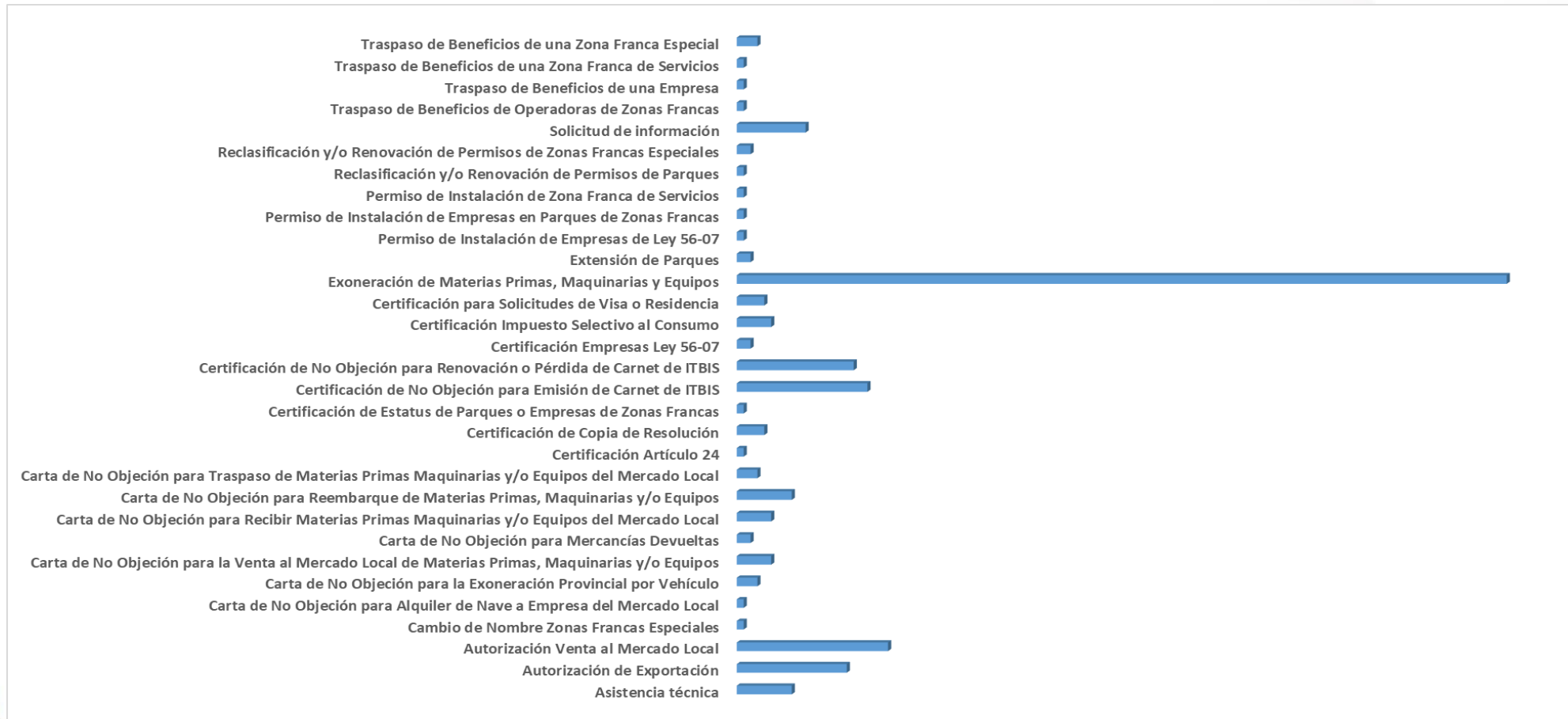
- UNIVERSO:** Empresas de Zonas Francas, Empresas Ley 56-07 y Público general.
- ÁMBITO:** Usuarios del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación.
- MUESTRA:** 263 respuestas, con un error general de  $\pm 5\%$ , para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- CUESTIONARIO:** Estructurado
- SELECCIÓN:** Aleatoria a los correos de los diferentes usuarios que reciben servicios del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación.
- ENTREVISTA:** vía googleform
- FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 5 de mayo hasta el 22 de julio



# Servicios encuestados

## Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación

Porcentaje de respuesta



Total de respuestas:  
263



**SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL  
CNZFE 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 clientes 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
- 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.

### 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





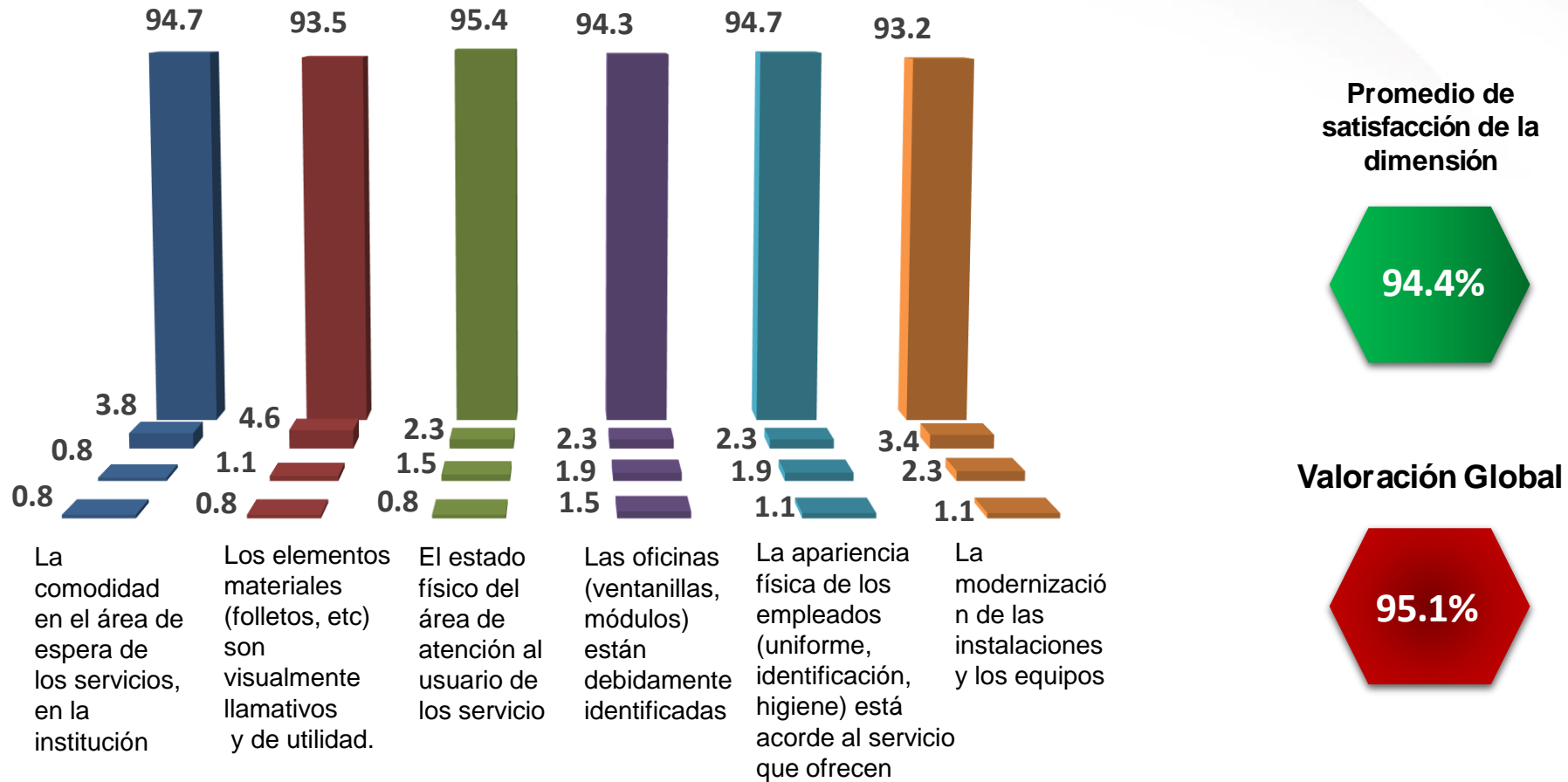
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL



# 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



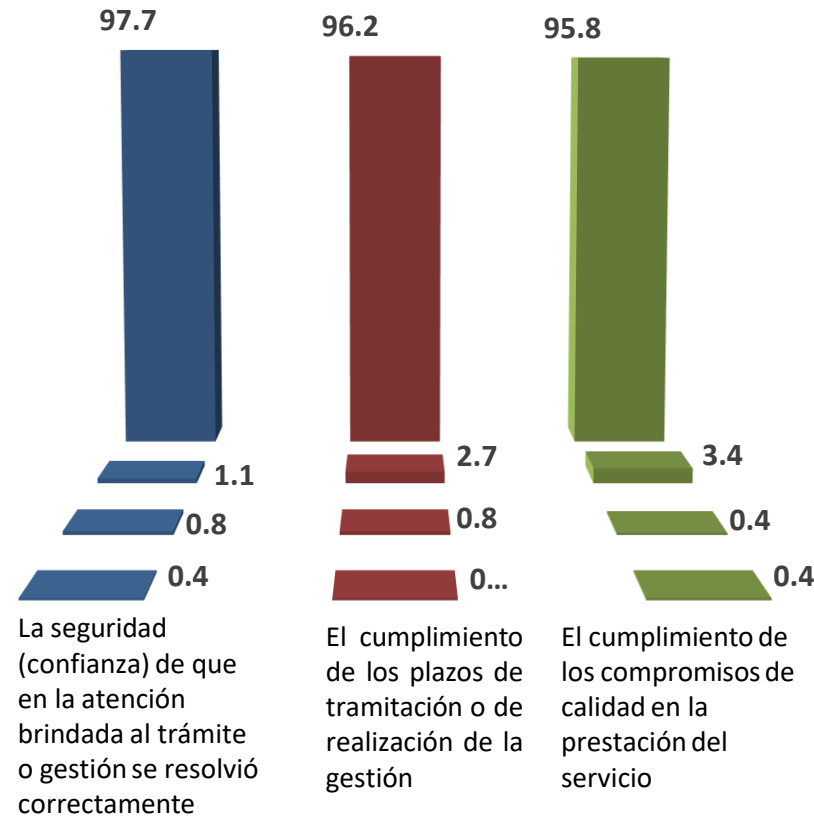
Base: 100% Total muestra



# 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: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

96.6%

Valoración Global

96.6%

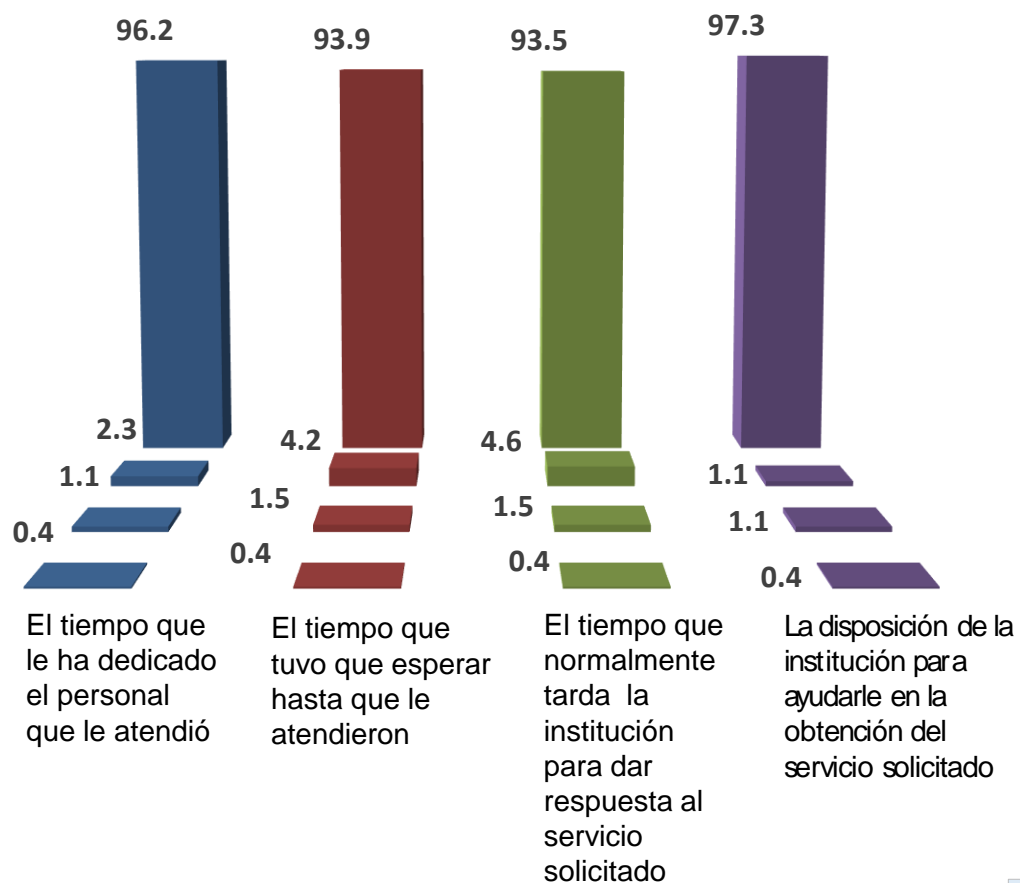
Base: 100% Total muestra



# 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

95.5%

Valoración Global

96.6%

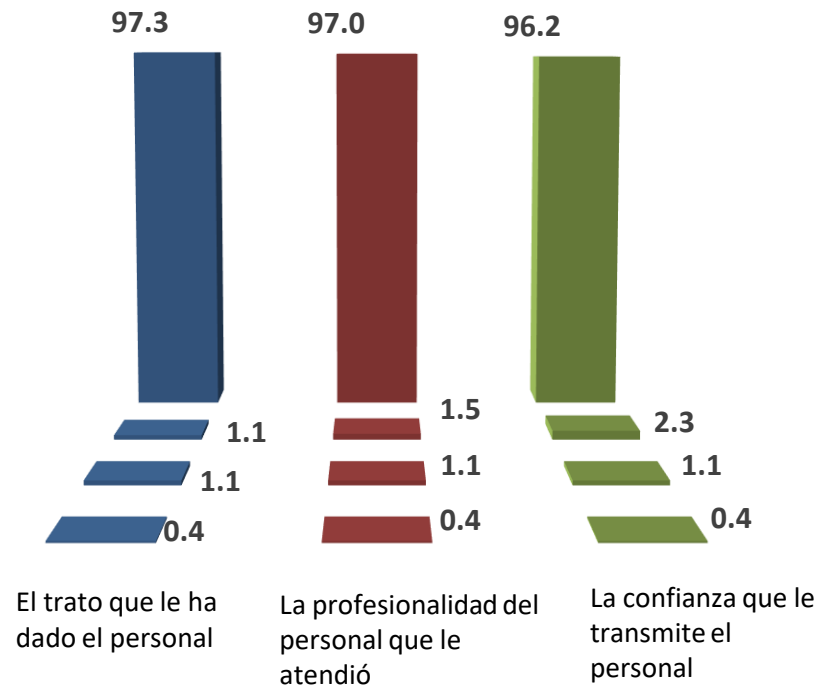
Base: 100% Total muestra



## 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



Valoración Global



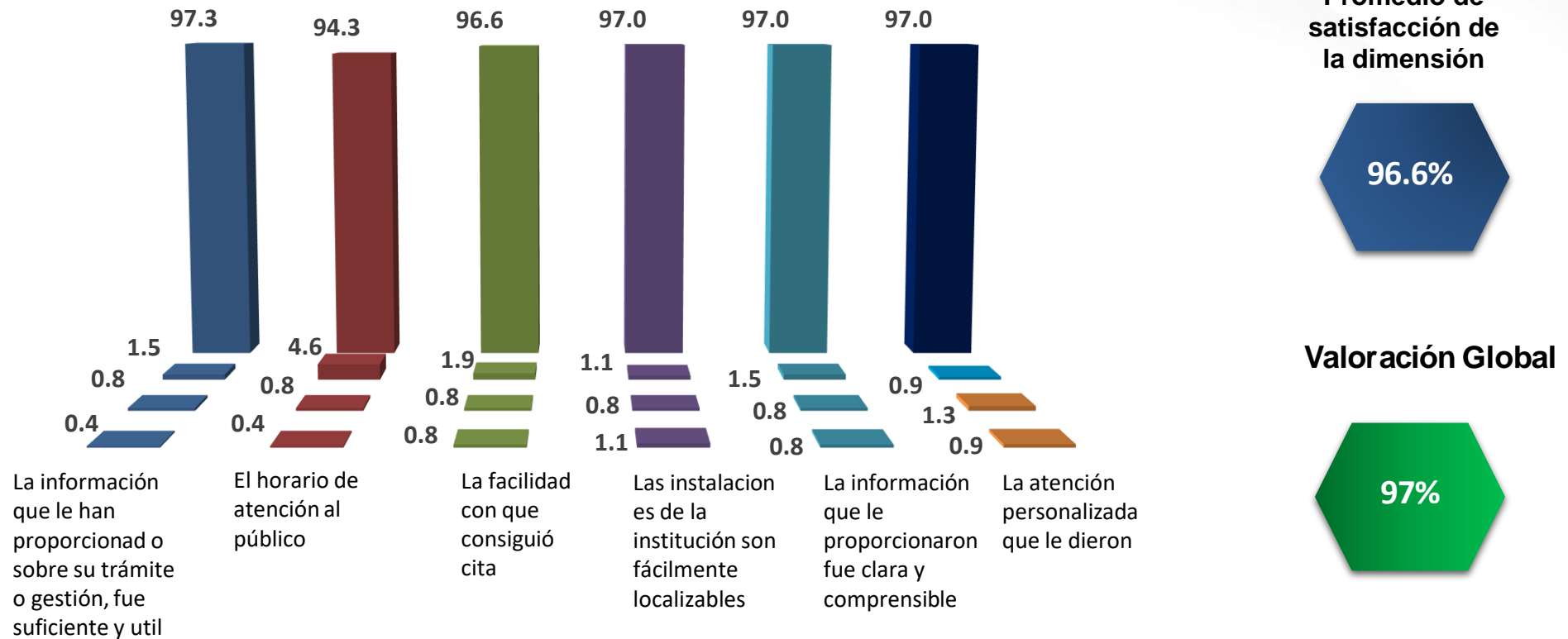
Base: 100% Total muestra



# 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...

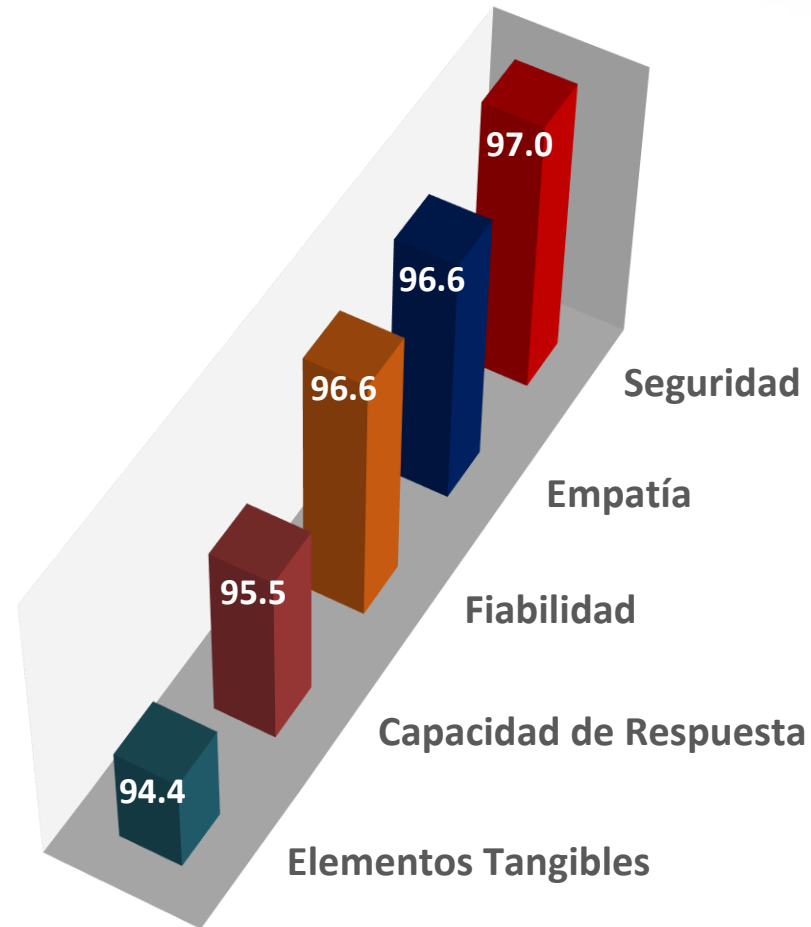
## DIMENSIÓN: EMPATIA



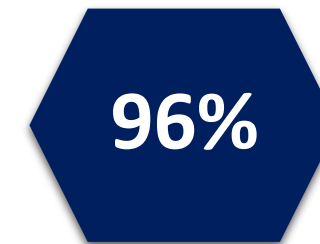
Base: 100% Total muestra

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACION

## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



### Índice de Satisfacción General



Expresado en %

Base: 100% Total muestra



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



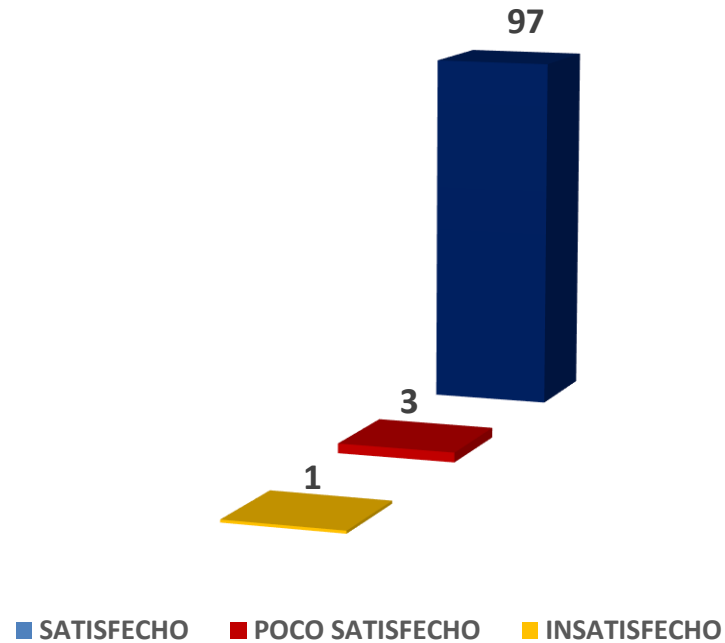


## SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

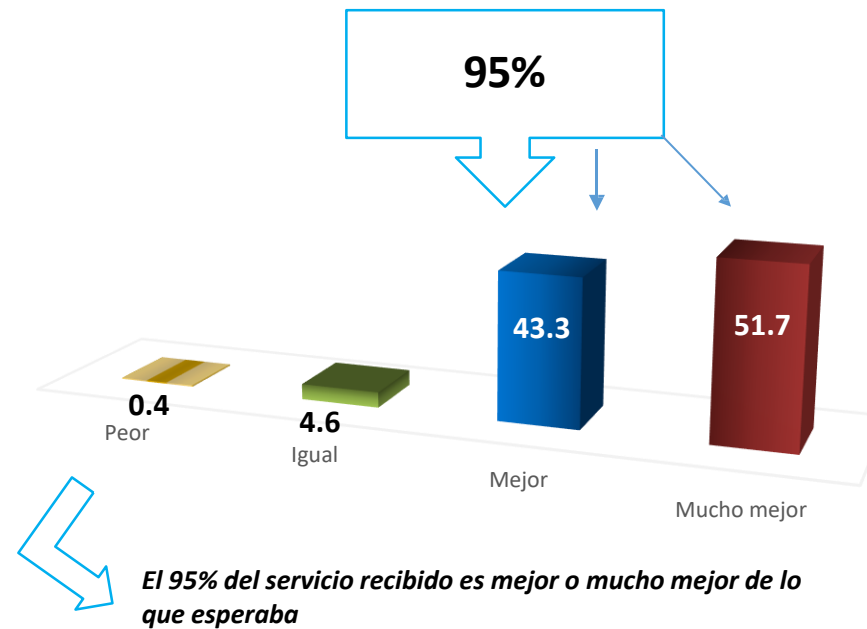
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

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

### SERVICIO RECIBIDO



### SERVICIO ESPERADO

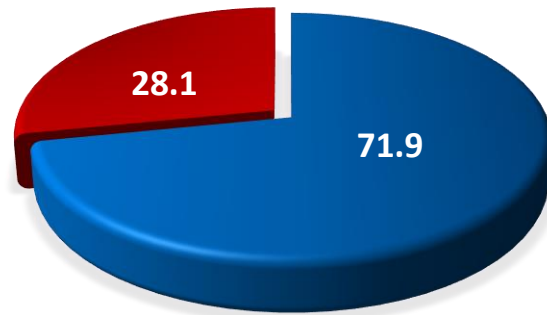


Base: 100% Total muestra

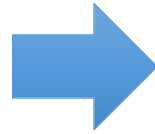


## CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

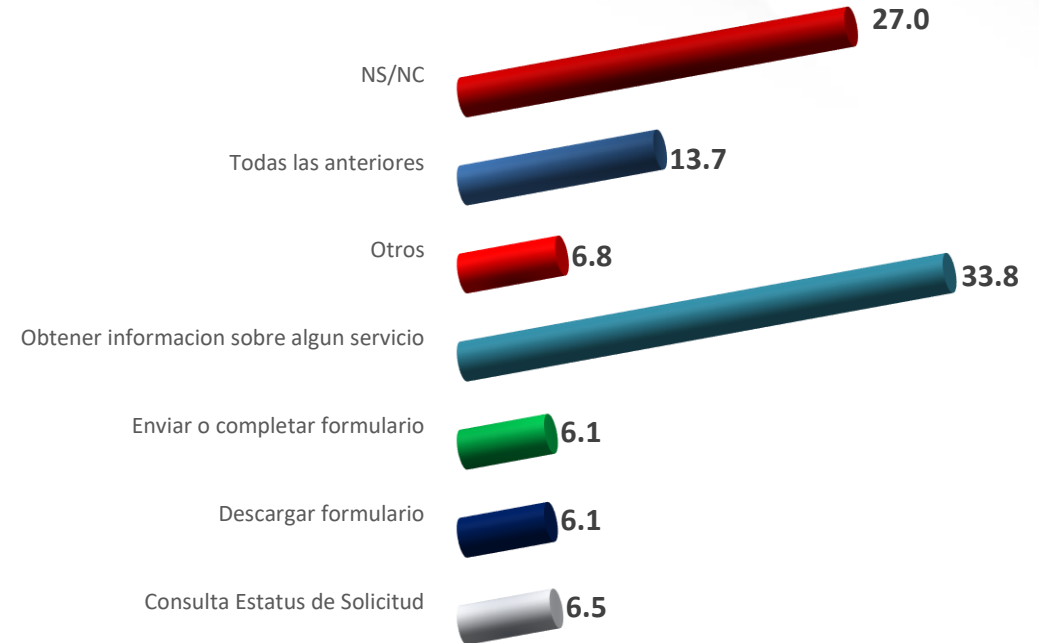
¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



■ SI ■ NO



Motivo del contacto



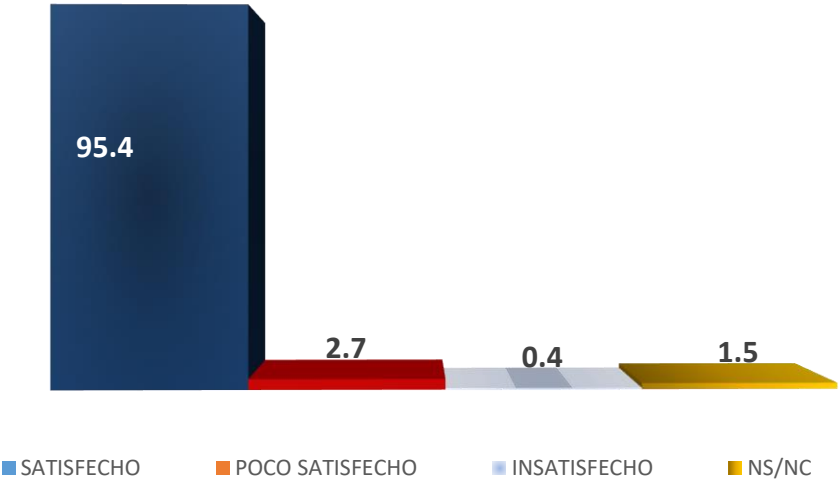
Base: 100% Total muestra



# CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

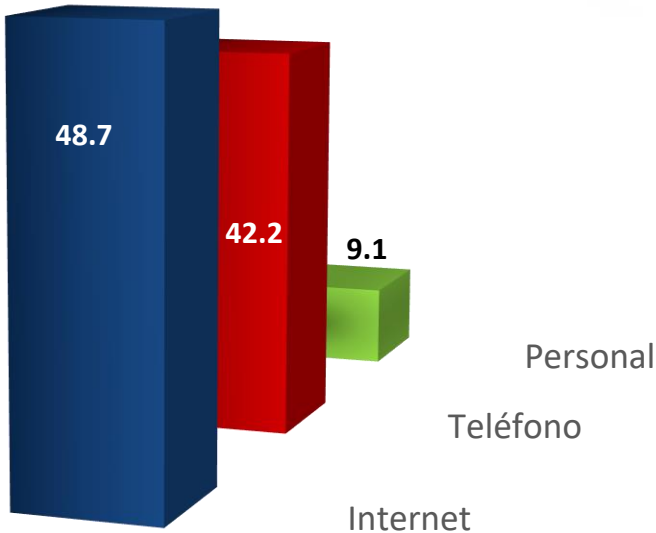
*Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?*

SATISFACCION CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



*Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla?*

MEDIO DE CONTACTO



Base: 100% Total muestra

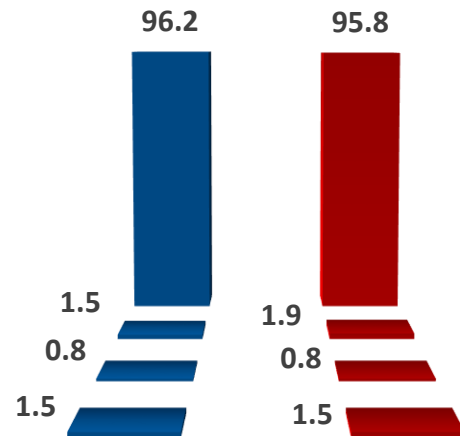


# **SATISFACCIÓN DE LAS INNOVACIONES Y USO DE LAS TENONOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACON**



## INNOVACIONES EN LA MODALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO

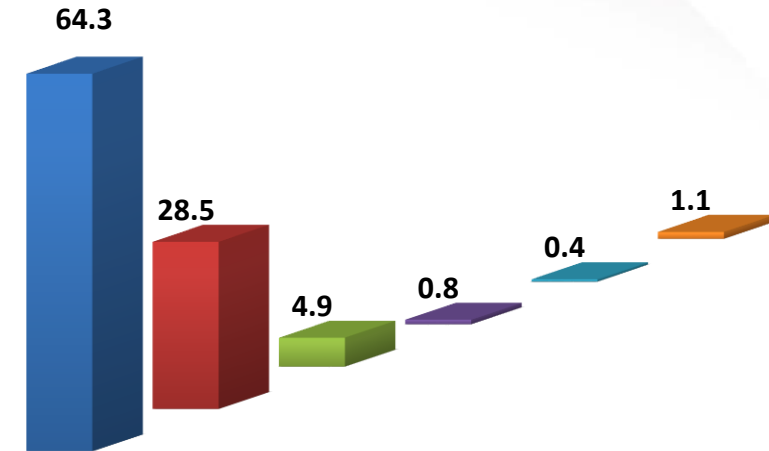
¿Cuál es su grado de satisfacción, con las innovaciones en el procesamiento de los servicios que ofrece el CNZFE (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



¿Cuál es su valoración sobre la incorporación de servicios del CNZFE a Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)?

¿Cuál es su valoración del tiempo de respuesta del CNZFE en la autorizaciones de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)?

En comparación con la recepción y entrega de servicios vía presencial o física a la recepción y entrega de servicios vía electrónica; Considera usted que el tiempo de respuesta ha mejorado con la recepción y entrega de servicios vía electrónica?



■ Mucho mejor ■ Mejor ■ Igual ■ Peor ■ Mucho peor ■ N/A

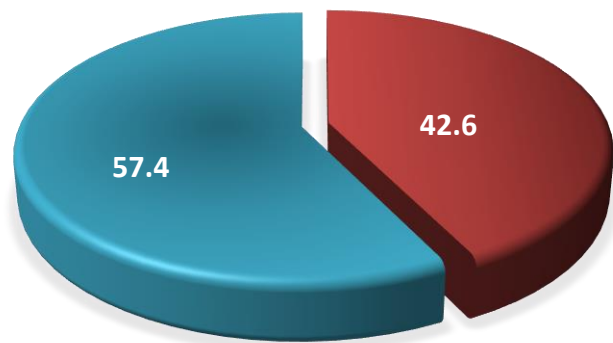
El 92% de considera que el tiempo de respuesta es mucho mejor o mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra



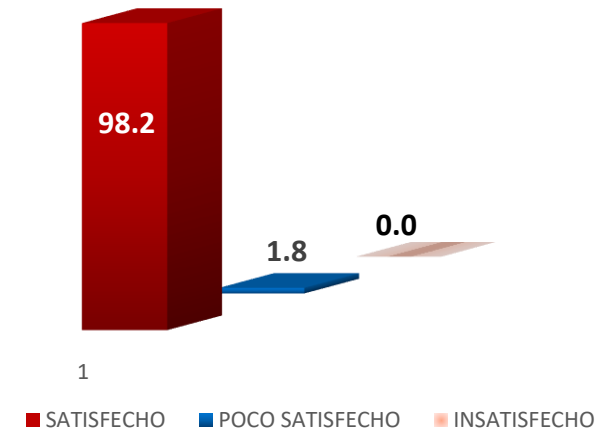
## CONTACTO CON LAS REDES SOCIALES DE LA INSTITUCIÓN

*¿Sigue usted o ha tenido contacto con las redes sociales del CNZFE?*



■ SI ■ NO

*¿Cuál es su valoración del contenido difundido en la redes sociales del CNZFE?*

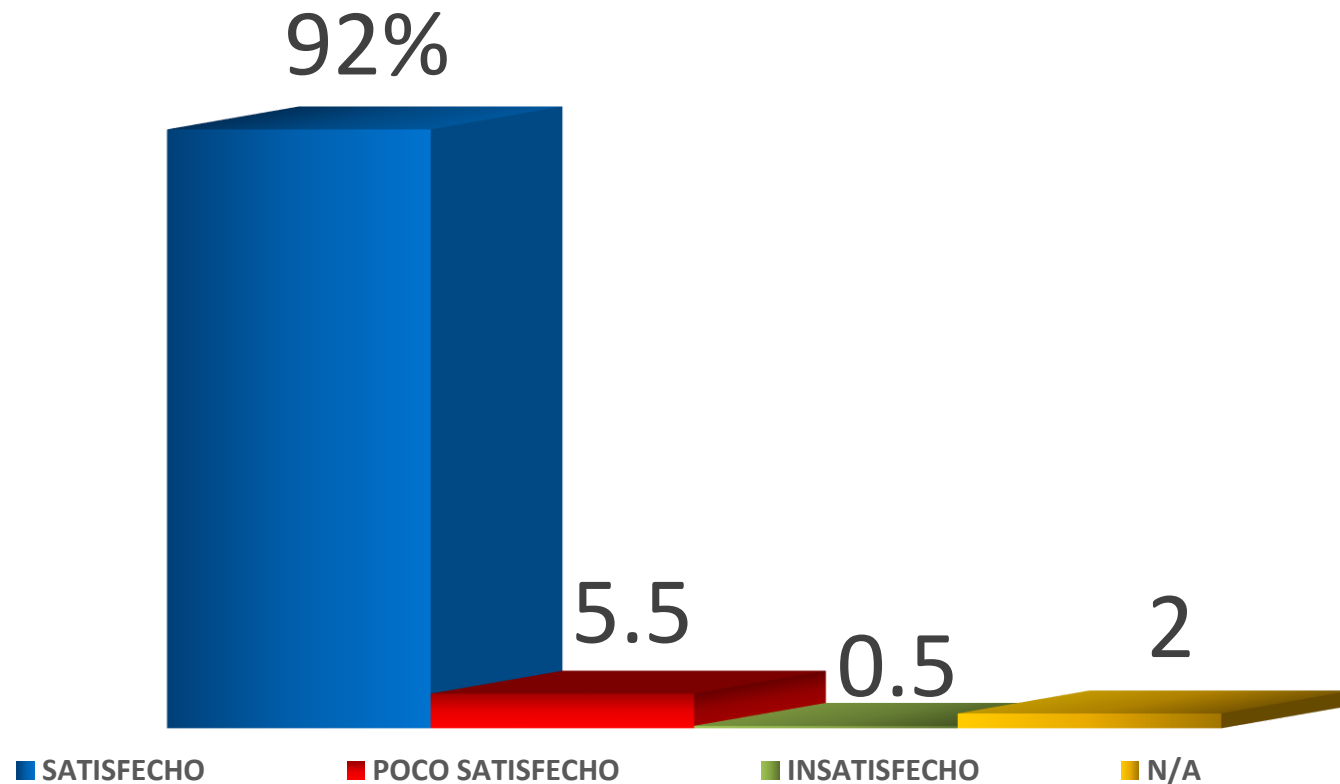


Base: 100% Total muestra



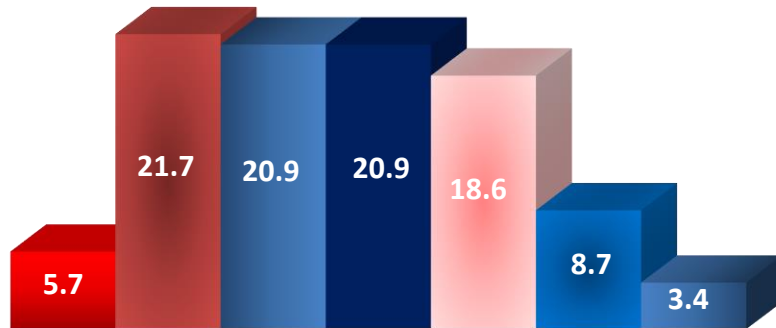
# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL CNZFE

## INNOVACIONES Y USO DE LAS TENONLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION



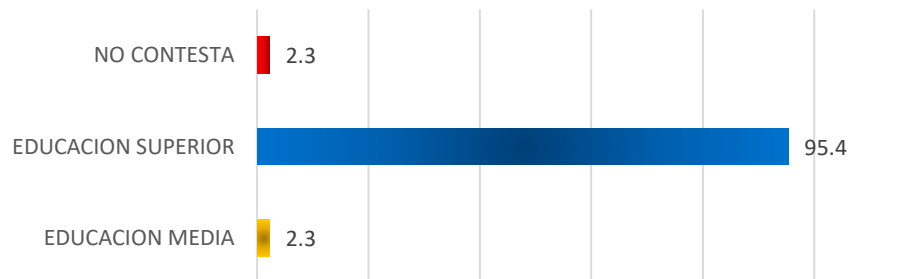
# PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

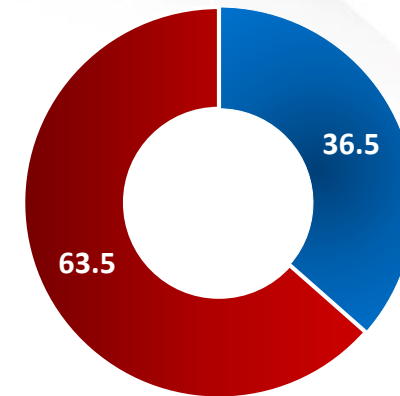


■ De 18 a 24 ■ 25 A 31 ■ 32 A 38 ■ 39 A 45 ■ 46 A 52 ■ 53 A 59 ■ Más de 60

Último grado de estudio alcanzado



Sexo



■ Femenino ■ Masculino

En cuál situación se encuentra actualmente...?



■ Trabaja

