

**INFORME DE MEDICIÓN DEL
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS**

**(TRANSPORTISTAS Y
TURISTAS)**

**PUESTO DE CONTROL DE
FRONTERA**

GUASAULE, NICARAGUA



**MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO
COORDINACIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y
PROYECTOS
PROGRAMA DE INTEGRACIÓN FRONTERIZA**

**ELABORADO POR:
JUAN JOSÉ GUTIÉRREZ LARIOS**

**MANAGUA – NICARAGUA
ABRIL 2021**

I. ÍNDICE

II. Glosario	3
III. Antecedentes	4
IV. Objetivo	5
V. Metodología de trabajo	5
Paso 1: Metodología de trabajo	5
Paso 2: Procesamiento y análisis de datos	6
Paso 3: Índice de Satisfacción	7
Tabla 1. Ponderación por Módulo Transportistas.	7
Tabla 2. Ponderación por Módulo Turistas.	7
➤ Encuesta de satisfacción transportistas	7
➤ Encuesta de satisfacción a turistas	7
VI. Resultados de la aplicación de las encuestas	8
A. Análisis por aplicación de las encuestas de satisfacción transportistas y turistas:	8
1. Encuesta de satisfacción sobre los servicios recibidos en el Puesto de control frontera Guasaule: Transportistas de carga	8
2. Encuesta de satisfacción sobre los servicios recibidos en el Puesto de control frontera Guasaule: Turistas:	35
B. Índice de satisfacción:	59
C. Índice de satisfacción del Puesto de control de frontera Guasaule:	59
D. Conclusiones del estudio.	60
E. Oportunidades de Mejora y Recomendaciones	60
ANEXOS	61

II. GLOSARIO

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CGPP	Coordinación General de Programas y Proyectos
CNCRST	Comisión Nacional de Registro y Control de Sustancias Tóxicas
DGA	Dirección General de Servicios Aduaneros
DGME	Dirección General de Migración y Extranjería
EN	Ejército Nacional
GCF	Gestión Coordinada de Fronteras
INTUR	Instituto Nicaragüense de Turismo
IPSA	Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria
MHCP	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
MIGOB	Ministerio de Gobernación de Nicaragua
MINSA	Ministerio de Salud
MTI	Ministerio de Transporte e Infraestructura
PCF	Puesto de Control de Frontera
PIF	Programa de Integración Fronteriza
PN	Policía Nacional

III. ANTECEDENTES

La Región de Centroamérica implementa la Estrategia Centroamericana de Facilitación de Comercio con énfasis en Gestión Coordinada de Fronteras (GCF), por instrucción de los Presidentes en Punta Cana en julio de 2014. Con esto, se persigue facilitar el comercio mediante la modernización de la infraestructura y el equipamiento necesario, la modernización tecnológica e interoperabilidad de los sistemas de información, procesos de control adecuados y todo ello con un alto grado de transparencia en la administración fronteriza.

El modelo de GCF recomienda realizar intervenciones integrales que abarquen la infraestructura física, reingeniería de procesos y la aplicación de tecnologías no intrusivas para la inspección con el objeto de conseguir una gestión efectiva y eficiente de los controles fiscales y parafiscales fronterizos.

La modernización de un Paso Fronterizo Terrestre requiere amplios estudios basados en la demanda potencial que pueda tener la infraestructura en el futuro. Cuando se analiza cómo han sido históricamente las intervenciones en fronteras en la Región, se observa que, en promedio, cada 30 años se abre una ventana de oportunidad para modernizar tanto la infraestructura existente como la tecnología asociada.

En el caso de Nicaragua el Gobierno Central en aras de avanzar en las estrategias contempladas en el Plan Nacional de Desarrollo Humano, se encuentra abocado a implantar en el país un modelo de gestión fronteriza automatizado e integrado, con funciones de interoperabilidad e intercambio de información, que se ajuste al incremento de la demanda del flujo de personas y mercancías.

En ese contexto, el 13 de julio de 2015, el Gobierno de Nicaragua y el Banco Interamericano de Desarrollo firmaron el Contrato de Préstamo 3484/BL-NI Programa de Integración Fronteriza (PIF), el cual tiene como objetivo fortalecer la competitividad del comercio exterior de Nicaragua mediante la modernización de la infraestructura, el equipamiento y los sistemas fronterizos en los puestos de control frontera de Peña Blanca, Guasaule y San Pancho buscando garantizar la coordinación eficiente y eficaz de los controles por parte de las instituciones involucradas (DGA, IPSA, MINSA, DGME-MIGOB, PN, INTUR, EN, CNCRST y MTI).

Lo anterior bajo los principios del modelo de Gestión Coordinada de Fronteras (GCF) que comprenden: i) un solo espacio físico: donde interactúan todas las instituciones que operan en el puesto; ii) funciones indelegables: no hay delegación de funciones entre oficiales de uno u otro país, iii) un acto único: se ejecutan los controles al mismo tiempo en una secuencia de procesos y en el mismo espacio, pero con sus propios procedimientos bajo el principio de autonomía administrativa; y iv) parada única: los sujetos de control, migrantes, conductores, medios de transporte se detienen una sola vez, para realizar sus controles.

Con base en estas directrices se realizó un proceso de diseño más construcción en el Puesto de Control de Frontera Guasaule que inició operaciones en febrero 2020, para la atención de los Medios de Transporte (MT) de carga (mercancías) lo que ha tenido incidencia en la mejora de la percepción de la prestación de los servicios que se brindan, reducción de tiempos de permanencia y disminución de los costos de logística, incrementando la eficiencia del transporte internacional terrestre que transita por dicho Puesto.

En abril 2015 se realizó un estudio de satisfacción de usuarios (transportistas y turistas), para los puestos de control de fronteras terrestres de Nicaragua, información que se utilizó para trazar la línea de base de El Guasaule.

Para el 2020 se debía realizar el ejercicio de medición del índice de satisfacción de usuarios (transportista y turista), sin embargo, dada la declaración de la pandemia del COVID-19 en marzo de ese año por la Organización Mundial de la Salud, el flujo de carga y pasajeros se vio seriamente alterado por el cierre de las fronteras terrestres en la mayoría de los países de la región como una medida de los Gobiernos para la contención de la enfermedad. Este factor no permitió que se contara con los elementos suficientes en ese momento y se valoró realizarlo en el primer trimestre del 2021, una vez que la situación permitiera obtener datos más objetivos y alcanzar una muestra sustantiva, actividad que se llevó a cabo del 9 al 29 de marzo 2021.

IV. OBJETIVO

Realizar la encuesta para la medición del Índice de satisfacción de usuarios (transportistas y turistas) en el Puesto de Control de Frontera Guasaule.

V. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El índice global de satisfacción se tomó como un promedio ponderado de las siguientes características críticas del servicio: vías de acceso, infraestructura, tecnología y equipos, calidad del servicio, aspectos socioeconómicos y ambientales, costos, seguridad y evaluación general. Con el objetivo de realizar la medición del índice global de satisfacción de los transportistas y turistas se efectuaron las siguientes actividades:

- Paso 1: Definición de la metodología de trabajo
- Paso 2: Procesamiento y análisis de datos
- Paso 3: Determinación del índice de satisfacción

PASO 1: METODOLOGÍA DE TRABAJO

Considerando el funcionamiento actual del PCF se realizó la medición del índice global de satisfacción de los transportistas y turistas, mediante la contratación de cuatros (4) encuestadores de conformidad con las siguientes pautas:

1. Transportistas (2)
2. Turistas en sentido Nicaragua – Honduras.

3. Turistas en sentido Honduras – Nicaragua.

Los encuestadores fueron los encargados de explicarle al transportista/turista cada una de las preguntas y completar el formato impreso correspondiente, incluidos en los anexos 1 y 2.

Diariamente al finalizar la jornada, entregaban los formularios relevados al coordinador, que a la vez contenía los datos de cada encuestador, incluyendo su firma.

Asimismo, se contrató un (1) registrador de datos, que se encargaba de recibir los formularios relevados en campo, los revisaba, digitaba y generaba el reporte en una hoja de cálculo de Google forms diseñada para tal efecto. De igual forma era su responsabilidad asegurar que el contenido de las encuestas en físico fuera consistente con la información registrada en los formularios.

La herramienta (Google forms) recopilaba y tabulaba la información en hojas de cálculo de Google, además de realizar un resumen de resultados para cada pregunta de forma gráfica.

De igual manera, se contrató 1 coordinador, que tomaba la información proporcionada por el registrador y realizaba una serie de análisis inferenciales y descriptivos (determinados en la línea de base), con el fin de obtener mayor profundidad y entendimiento de los resultados derivados.

La CGPP fue la responsable de la aplicación de las encuestas en coordinación con la Dirección General de Aduanas (DGA) y la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME). La ubicación exacta de cada encuestador se realizó en coordinación con estas entidades, quienes conocen con exactitud el funcionamiento del PCF, para lo cual se tomaron en cuenta los riesgos y la seguridad de las personas.

La aplicación de las encuestas se realizó por un período de veintiún (21) días y se proporcionó a todo el personal chalecos de seguridad, identificaciones y papelería para el ingreso de la información.

PASO 2: PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los datos se generó con la comparación gráfica de los resultados obtenidos. Se realizó un análisis por cada una de las preguntas elaboradas y se efectuaron cruces de variables para determinar la verdadera satisfacción de los usuarios, en cada uno de los módulos evaluados.

Posteriormente, se aplicaron ponderaciones establecidas para cada categoría y se determinó el índice de satisfacción general para el PCF Peña Blanca.

Los porcentajes de ponderación para las variables de las encuestas estaban definidos, mismos que provienen del estudio de línea de base “Nivel de satisfacción de usuarios” realizado en el 2015.

En términos de satisfacción general, se aclara que las respuestas de “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo” se consideraron como negativas, es decir que el encuestado no se siente satisfecho con respecto al tema específico que plantea la pregunta, mientras que las respuestas “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” se consideraron positivas.

PASO 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

Una vez aplicadas las encuestas, se procedió a calcular el índice de satisfacción de los usuarios tanto para transportistas como para turistas. Estos valores porcentuales provenían del estudio de línea de base “Nivel de satisfacción de usuarios” realizado en el 2015. La información básica no tiene ponderación; ya que es descriptiva y no se liga directamente a la satisfacción de los usuarios. A continuación, se muestran los valores porcentuales dados a cada módulo:

TABLA 1. PONDERACIÓN POR MÓDULO TRANSPORTISTAS.

Módulo	Porcentaje
1. Información Básica	0%
2. Infraestructura	10%
3. Aspectos socioeconómicos y ambientales	10%
4. Seguridad	13%
5. Calidad del servicio	22%
6. Costos	10%
7. Evaluación General	35%
Total	100%

TABLA 2. PONDERACIÓN POR MÓDULO TURISTAS.

Módulo	Porcentaje
1. Información Básica	0%
2. Infraestructura	16%
3. Aspectos socioeconómicos y ambientales	15%
4. Seguridad	18%
5. Calidad del servicio	20%
6. Costos	5%
7. Evaluación General	26%
Total	100%

Para el cálculo del índice general de satisfacción se toman las respuestas positivas de cada pregunta por módulo y se multiplican por el valor dado en las tablas anteriores de acuerdo con el tipo de población.

➤ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TRANSPORTISTAS

Se asignó a 2 encuestadores, uno permaneció en el andén de revisión física de mercancías (dársenas) y el otro se ubicó en la zona de revisión documental (donde los transportistas se acercan a regularizar algún trámite).

➤ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A TURISTAS

Se asignó a 2 de encuestadores, uno se encontraba en la entrada del edificio de la terminal de pasajeros en sentido NI-HN y el otro en la entrada del sentido HN-NI, procediendo a realizar la encuesta mientras el turista realizaba sus trámites migratorios.

VI. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

En el presente informe final se analizan los datos recolectados durante el ejercicio de encuestas en el PCF Guasaule, comprendido del 9 al 29 de marzo del 2021.

A. ANÁLISIS POR APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TRANSPORTISTAS Y TURISTAS:

1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN EL PUESTO DE CONTROL FRONTERA GUASAULE: TRANSPORTISTAS DE CARGA

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas correspondientes a transportistas, para las cuales se obtuvo un total de 575 encuestas.

Modulo 1. Información Básica

1. Frontera

Tabla de frecuencia		
	Total	Porcentaje
Guasaule	575	100%
Total	575	

Tabla No 1. Frontera

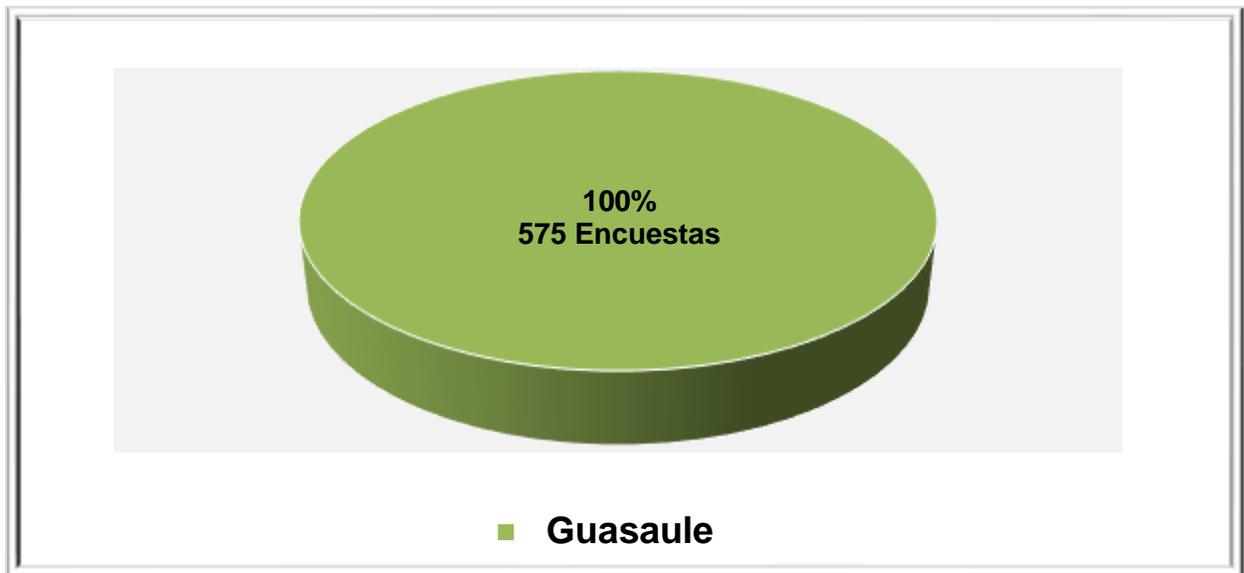


Gráfico No 1. Frontera

En el gráfico se puede observar el total de encuestas aplicadas a los transportistas en el puesto de control frontera Guasaule, en un número de 575 encuestas.

2. Género

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Masculino	575	100%
Femenino	0	0%
Total	575	100%

Tabla No 2 Género de Transportistas

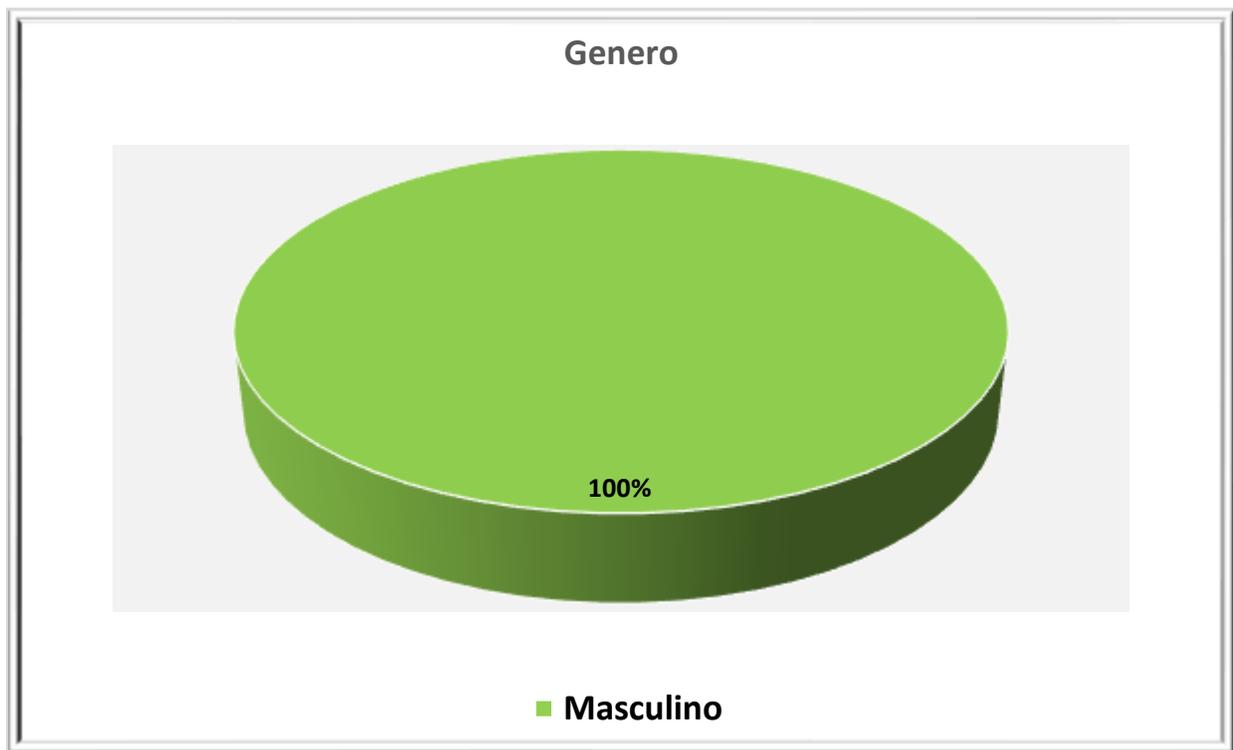


Gráfico No 2. Género

El 100% de las encuestas aplicadas fueron a transportistas de género Masculino por cual se totalizó 575 registros, no se registró ninguna Fémica en el transcurso de aplicación del instrumento.

3. Edad

Tabla de frecuencia		
	Cant.	Porcentajes
Entre 18 y 25	12	2%
Entre 26 y 40	242	42%
Entre 41 y 60	285	50%
Mayor de 60	36	6%
Total	575	100%

Tabla No 3. Edad de transportistas

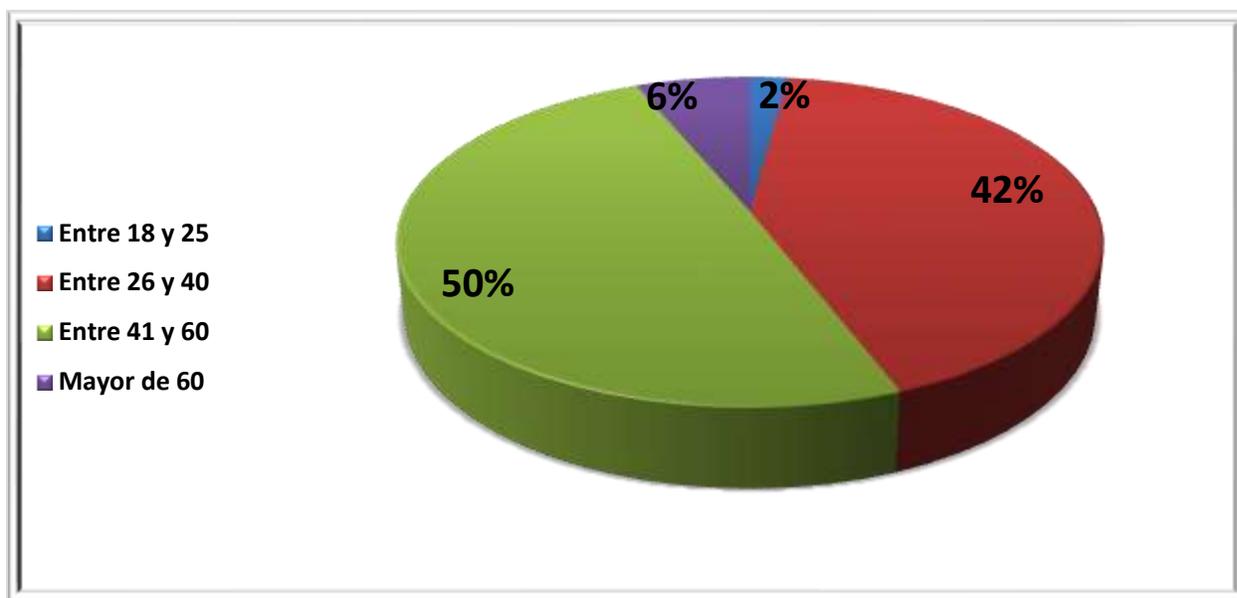


Gráfico No 3. Edad agrupada

En el presente gráfico se puede observar el comportamiento de las edades de los encuestados según los rangos de edades presentes. Se nota una mayor población en las edades entre 41 y 60 años en un 50% (285 personas) y por siguiente los de edades entre 26 y 40 años con 42% (242 personas), un 6% (36 personas) en transportistas mayores de 60 años y 2% (12 encuestados) en el rango entre 18 y 25 años, los cuales representa el comportamiento de las edades de los transportistas que ingresan al PCF.

4. Nacionalidad

Tablas de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Costa Rica	10	1.7%
El Salvador	130	22.6%
Guatemala	213	37.0%
Honduras	37	6.4%
México	2	0.3%
Nicaragua	170	29.6%
Panamá	11	1.9%
Otro	2	0.3%
Total	575	100%

Tabla No 4. Nacionalidad Transportistas

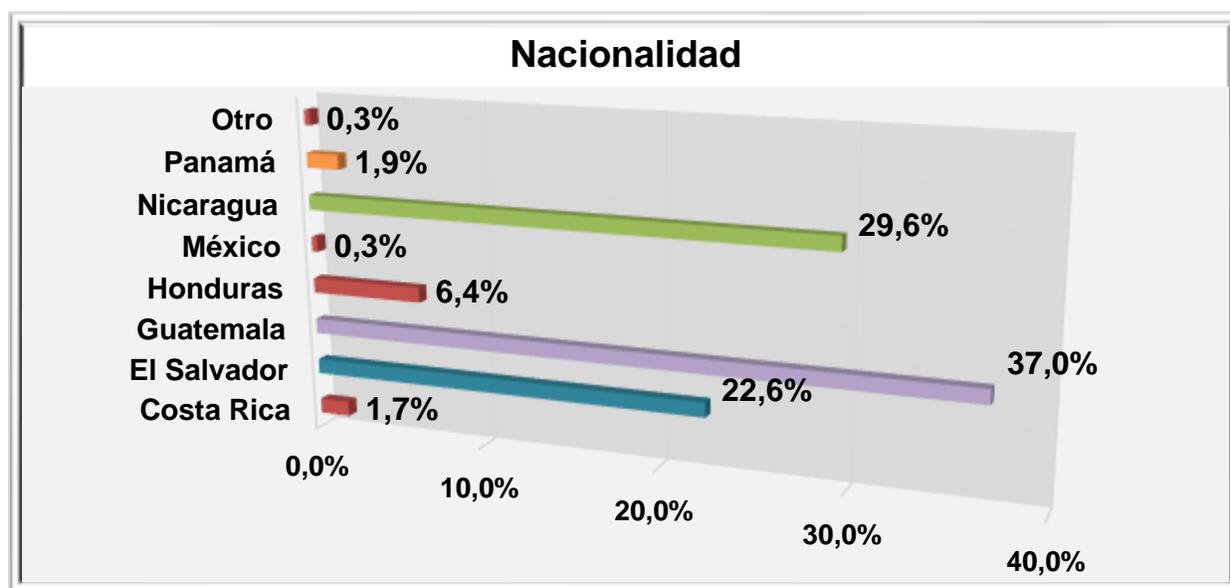


Gráfico No 4. Nacionalidad

En el presente gráfico se observa el comportamiento de los encuestados según sus nacionalidades, presentando que el 37% (213 personas) corresponde a Guatemala y es la mayor parte de la población, 29.6% (170 personas) son nicaragüenses, 22.6% a personas de El Salvador, 6.4% (37 personas) a Honduras, 1.9% (11 personas) a Panamá, 1.7% (10 personas) a Costa Rica, 0.3% (2 personas) a México y 0.3% (2 personas) a otros que corresponden a 1 de Estados Unidos y 1 de Colombia.

5. Ruta de dirección de viaje

Tabla de frecuencia		
Sentido de viaje	Totales	Porcentajes
Entrada al país (HN-NI)	431	75%
Salida del país (NI-HN)	144	25%
Total	575	100%

Tabla No 5. Ruta o dirección de viaje



Gráfico No 5. Ruta o dirección de viaje

En el presente gráfico se observa que el 75% de los transportistas viajaban en sentido Honduras – Nicaragua (431 Transportistas) y el 25% en dirección Nicaragua – Honduras (144 Transportistas).

6. Modalidad de transporte

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Exportación	45	8%
Importación	320	56%
Tránsito	137	24%
Vacío	73	13%
Total	575	100%

Tabla No 6. Modalidad de transporte

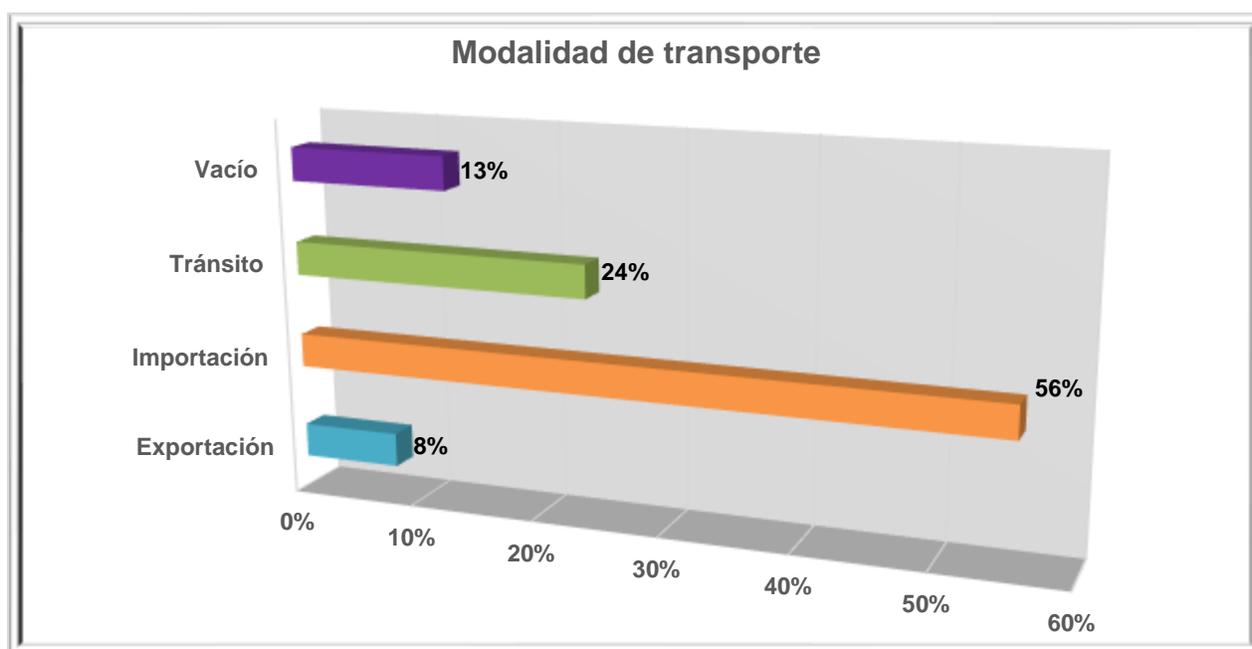


Gráfico No 6. Modalidad de transporte

Se logra observar que el 56% que corresponde a importación totalizando 320 Transportistas, de igual manera, representa al proceso que más se registró durante el estudio. El 24% a tránsito (137 Transportista), 13% refleja a vacío (73 Transportistas) y 8% que pertenece a exportación con 45 transportistas encuestados.

Módulo 2. Infraestructura

7. ¿Considera que los servicios brindados en la frontera son adecuados para sus necesidades?

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	181	31%
Desacuerdo	127	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	153	27%
De acuerdo	88	15%
Totalmente de acuerdo	26	5%
Total	575	100%

Tabla No 7. ¿Considera que los servicios brindados en la frontera son adecuados para sus necesidades?

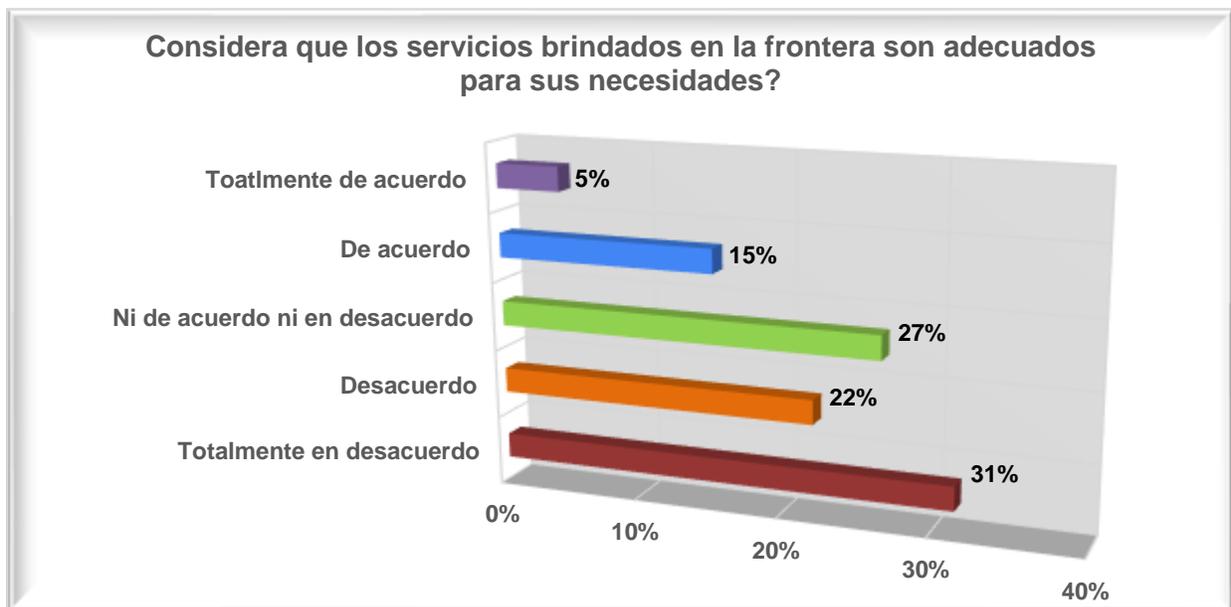


Gráfico No 7. ¿Considera que los servicios brindados en la frontera son adecuados para sus necesidades?

El 31% de la población encuestada expresó que están totalmente en desacuerdo con los servicios brindados en el PCF y no cubren sus necesidades, de igual manera se evidencia que el 22% están en desacuerdo y 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa la inconformidad de los usuarios del PCF.

En representación de un 20% de los transportistas encuestados, los cuales representan a 114 personas, reflejan tener una perspectiva positiva en cuanto a los servicios brindados, mientras 461 personas que representa el 80%, se muestran que no son adecuados para sus necesidades.

8. ¿La ruta de acceso inmediato al paso de frontera está en buenas condiciones?

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	69	12%
Desacuerdo	85	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	163	28%
De acuerdo	104	18%
Totalmente de acuerdo	154	27%
Total	575	100%

Tabla No 8. Ruta de acceso inmediato

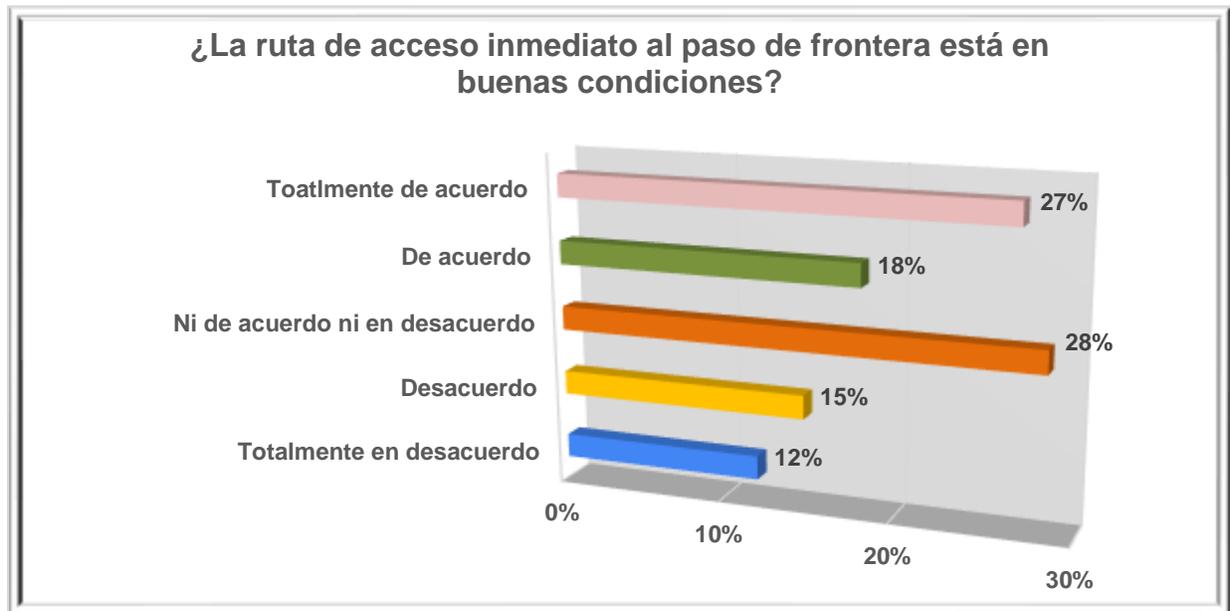


Gráfico No 8. La ruta de acceso inmediato al paso de frontera está en buenas condiciones

Se puede observar que 27% de los transportistas se muestran totalmente de acuerdo con la ruta de acceso inmediato al PCF y un 18% manifestó estar de acuerdo para un total de resultados positivos se totaliza que el 45% de los transportistas, en cambio un 28% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la ruta de acceso inmediato, 15% está en desacuerdo y 12% en total desacuerdo.

Se muestra que el 45% de los encuestados, que corresponden a 258 Transportistas, estos evidencian una perspectiva positiva en tanto a las condiciones de la ruta de acceso al puesto, mientras tanto el 55% que equivale a 317 transportistas, muestran una perspectiva negativa con respecto a las condiciones de la ruta de acceso inmediato

9. ¿Qué le parecen las nuevas instalaciones?

Tabla de frecuencia		
Escala	Totales	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	126	22%
Desacuerdo	102	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	150	26%
De acuerdo	93	16%
Totalmente de acuerdo	104	18%
Total	575	100%

Tabla No 9. Qué le parecen las nuevas instalaciones

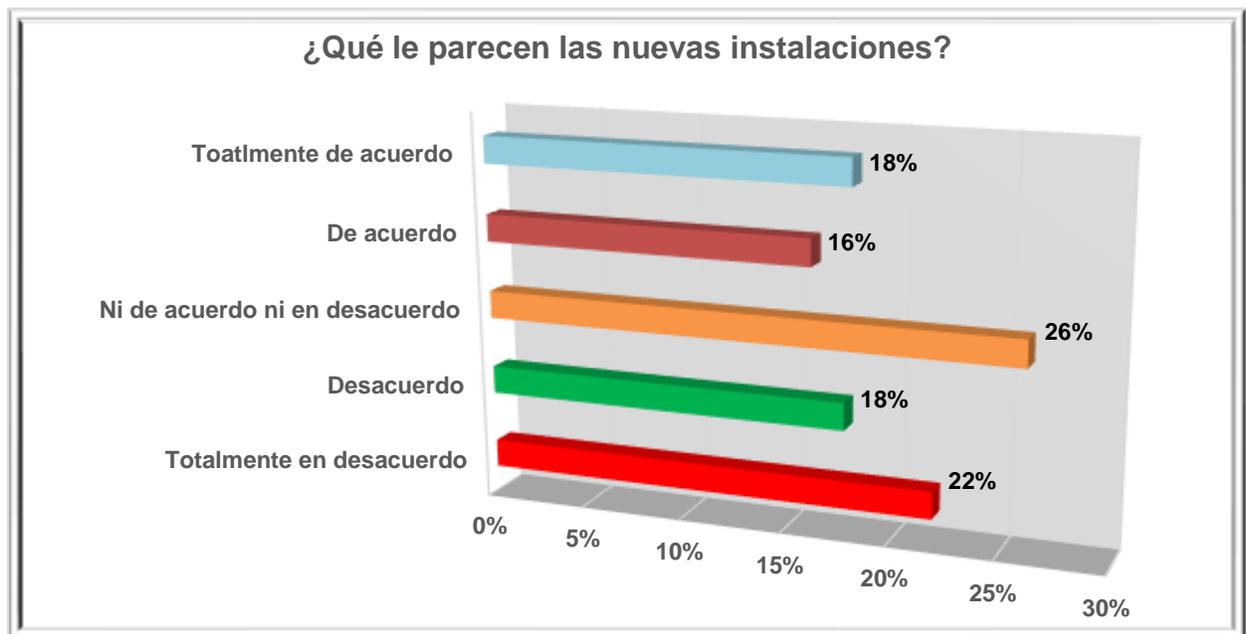


Gráfico No 9. ¿Qué le parecen las nuevas instalaciones?

En el gráfico No 9. se logra evidenciar que el 22% está totalmente en desacuerdo con las nuevas instalaciones del PCF, 18% en desacuerdo, 26% no se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo con las instalaciones, 16% de acuerdo y 18% totalmente de acuerdo.

El estudio muestra que el 34% de los transportistas encuestados que equivalen a 197 personas, poseen una perspectiva totalmente positiva con las nuevas instalaciones, mientras tanto 378 personas, que representan el 66%, reflejan una percepción negativa con respecto a las nuevas instalaciones.

10. ¿Considera que los lugares están bien ubicados/bien distribuidos? (Parqueos, Oficinas de trámites, zonas de inspección, etc.)

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	410	71%
Sí	165	29%
Total	575	100%

Tabla No 10. Distribución de los lugares.



Gráfico No 10. ¿Considera que los lugares están bien ubicados?

El 71% de los transportistas encuestados manifestaron una perspectiva negativa con respecto a las ubicaciones de los lugares estos equivalen a 410 personas y el 29% que representan 165 personas mantienen una percepción positiva según las ubicaciones de los lugares.

Módulo 3. Aspectos Socioeconómicos, tecnológicos y ambientales

11. Existen suficientes lugares para depositar la basura.

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	444	77%
Desacuerdo	73	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	6%
De acuerdo	14	2%
Totalmente de acuerdo	7	1%
Total	575	100%

Tabla No 11. Existen suficientes depósitos de basura

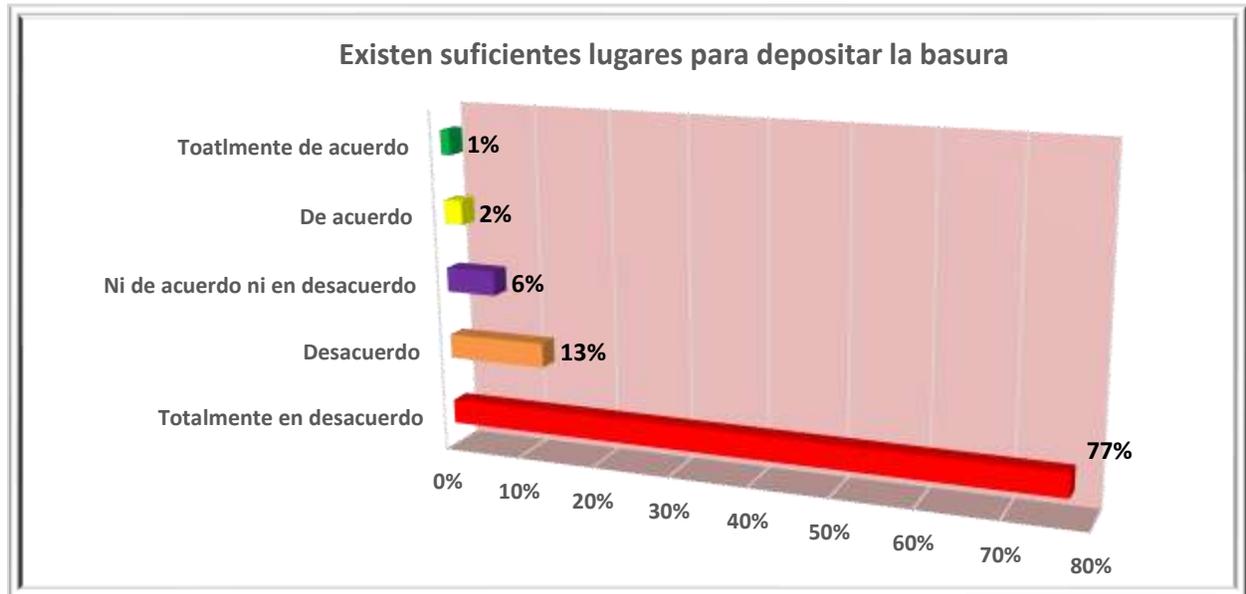


Gráfico No 11. ¿Existen suficientes depósitos de basuras?

Se puede apreciar que el 77% de los encuestados manifestaron estar totalmente en desacuerdo con respecto a si existen suficientes depósitos de basura en el PCF, 13% están en desacuerdo, 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2% están de acuerdo y 1% totalmente de acuerdo.

Se evidencia que solo un 3% de los encuestados que equivale a 21 personas, manifestaron una percepción positiva con respecto a la existencia de suficientes depósitos de basura; mientras tanto un 97% equivalente a 554 personas reflejan una total percepción negativa con la existencia de éstos.

12. ¿Recibió orientación sobre cómo realizar los trámites cumpliendo con los protocolos de bioseguridad?

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	356	62%
Sí	219	38%
Total	575	100%

Tabla No 12. Protocolos de bioseguridad.

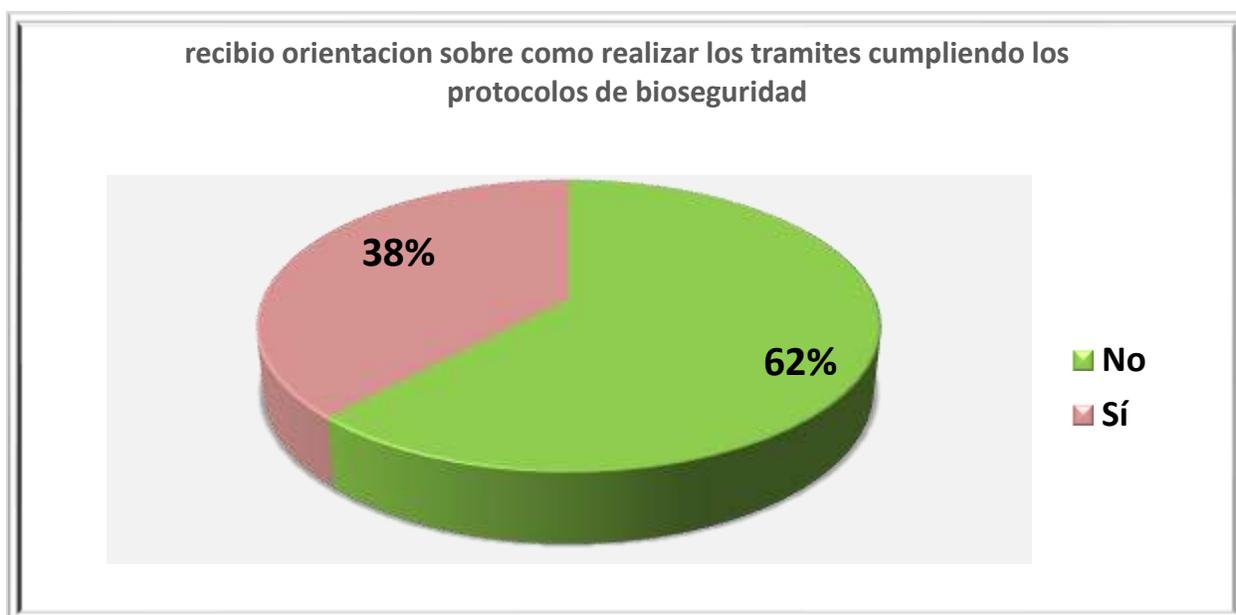


Gráfico No 12. Protocolos de bioseguridad.

El 62% (356 encuestados) de la población no recibieron ningún tipo de orientación con los protocolos de bioseguridad en su paso por el PCF, y un 38% (219 encuestados) respondieron que sí habían recibido recomendaciones para cumplir los protocolos de bioseguridad establecido por la administración del puesto.

13. ¿Considera que la utilización del escáner facilita el proceso?

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	391	68%
Sí	184	32%
Total	575	100%

Tabla No 13. Considera que la utilización del escáner....

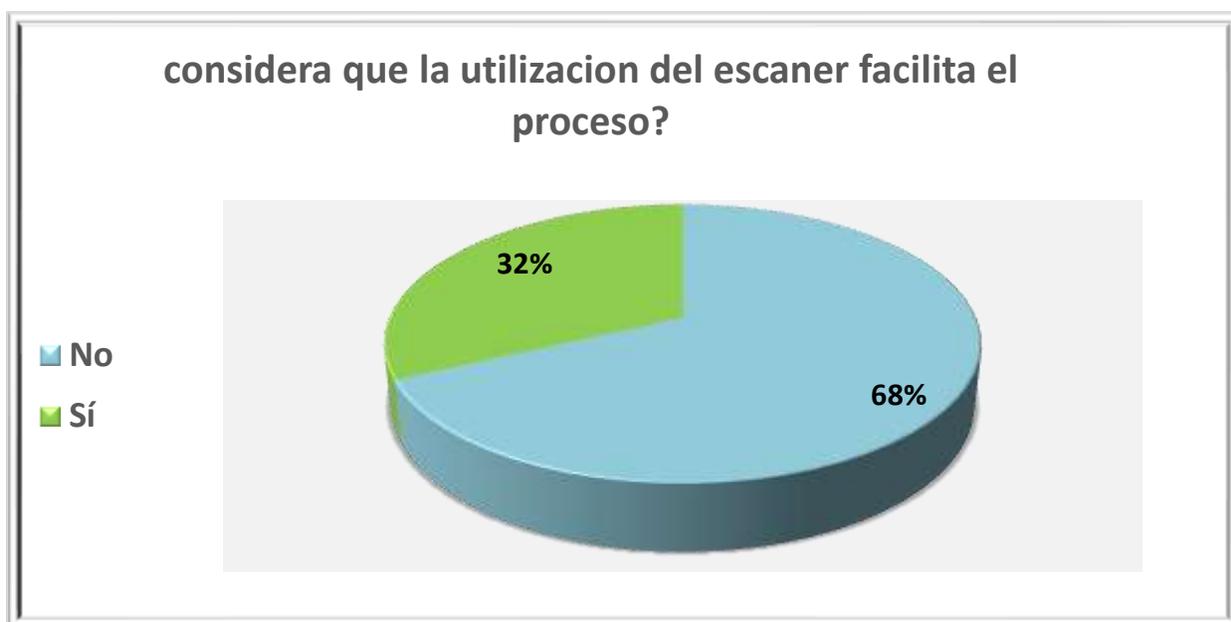


Gráfico No 13. Utilización del escáner

El 68% de los transportistas (391 personas) encuestados manifestaron una percepción negativa con respecto a la utilización del escáner, mientras 184 personas equivalentes al 32% reflejaron que la utilización del escáner facilita el proceso.

Módulo 4. Seguridad

14. ¿Ha experimentado alguna clase de robo durante su visita a este paso de frontera?

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	524	91%
Sí	51	9%
Total	575	100%

Tabla No 14. Ha experimentado alguna clase de robo.

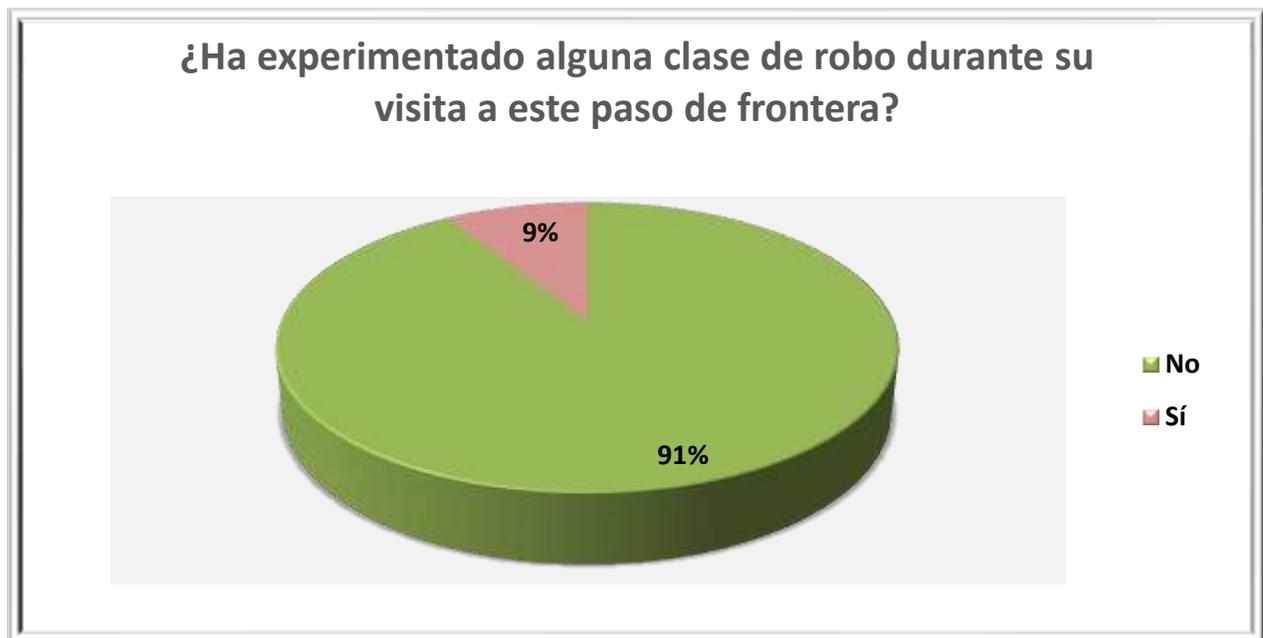


Gráfico No 14. ¿Ha experimentado alguna clase de robo durante su visita a este paso de frontera?

Se muestra que el 91% de la población encuestada no han sido víctimas de robo durante su estadía en el PCF,

Mientras tanto el 9% manifestaron que han sido víctimas de algún tipo de robo durante su estadía en el PCF, sin embargo, lo atribuyeron a algún tipo de cobro que se les hace en el PCF que exceden las tarifas por multas ya establecidas.

Módulo 5. Calidad de servicio

15. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en la oficina de Migración? (Ventanilla)

Tabla de frecuencia		
	Totales 2021	Porcentajes
Menos de 30min	507	88%
Entre 30min y 1hora	40	7%
Entre 1 y 2 horas	13	2%
Entre 2 y 3 horas	9	2%
Más de 3 horas	6	1%
Total	575	100%

Tabla No 15. Tiempo de espera Migración

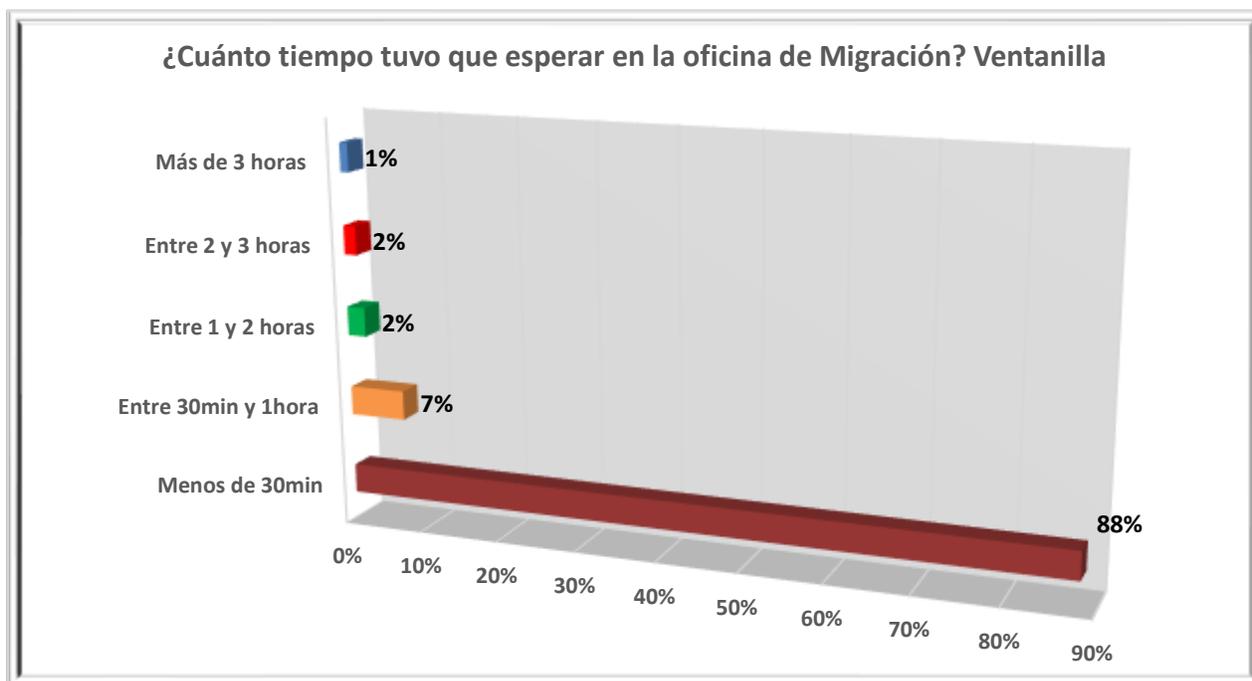


Gráfico No 15. Tiempo de espera oficina migración

En el gráfico No 14 se muestra el comportamiento de los tiempos en la ventanilla de migración, se evidencia que el 88% realiza los trámites migratorios en menos de 30 minutos (507 personas), 7% entre 30 minutos y 1 hora (40 personas), 2% entre 1 y 2 horas (13 personas), 2% entre 2 y 3 horas (9 personas) y 1% más de 3 horas (6 personas), todos estos porcentajes se obtuvieron con base en la cifra total de registros obtenidos, que fue de 575.

16. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en la oficina de Aduanas? (Ventanilla)

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Menos de 30min	410	71%
Entre 30min y 1hora	93	16%
Entre 1 y 2 horas	35	6%
Entre 2 y 3 horas	6	1%
Más de 3 horas	31	5%
Total	575	100%

Tabla No 17. Tiempo de espera Aduanas

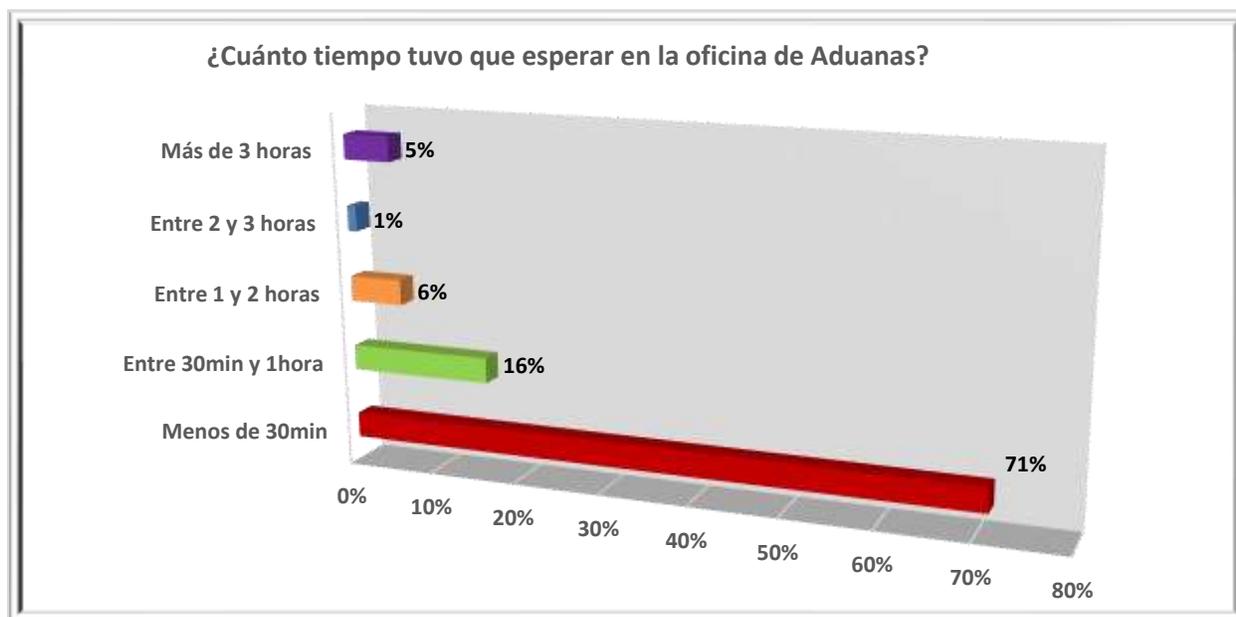


Gráfico No 17. Tiempo de espera en aduana (ventanilla)

En el presente gráfico se observa el comportamiento de los tiempos que esperan los transportistas en la ventanilla de aduanas, el 71% de transportistas duró menos de 30 minutos (410 personas), entre 30 minutos y 1 hora 16% equivalente a (93 personas), entre 1 y 2 horas 6% (35 personas), entre 2 y 3 horas 1% (6 personas). ver totales en tabla No 17.

17. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en los servicios del IPSA?

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Menos de 30 minutos	233	78%
Entre 30min y 1hora	53	18%
Entre 1 y 2 horas	4	1%
Entre 2 y 3 horas	6	2%
Más de 3 horas	4	1%
Total para análisis	300	100%
No aplica	275	
Total encuestas	575	

Tabla No 19. Tiempo de espera IPSA

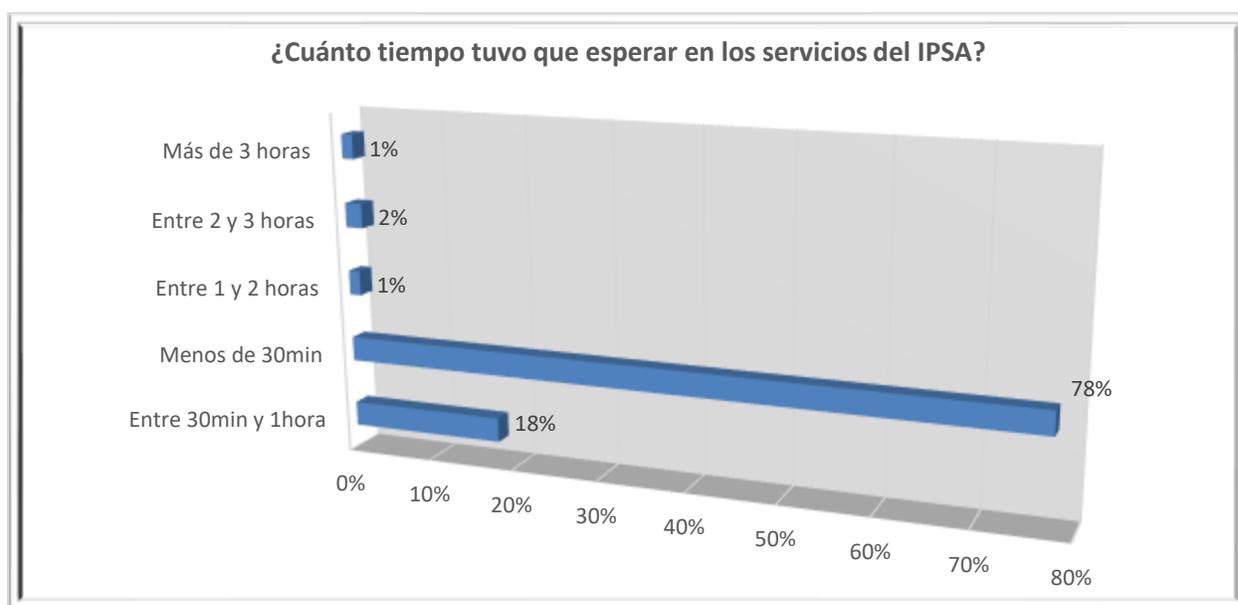


Gráfico No 19. Tiempo de espera ventanilla IPSA

En el presente gráfico se muestra que el 78% espera menos de 30 minutos (233 personas), 18% entre 30 minutos y 1 hora (53 personas), 1% entre 1 y 2 horas (4 personas), entre 2 y 3 horas 2% (6 personas), 1% más de 3 horas (4 personas) y un total de 275 turistas no realizaron este tipo de trámite. De esta manera se obtiene un total de 95% de percepción positiva respecto de los tiempos empleados.

18. Durante su estadía en el paso fronterizo, ¿cuáles de las siguientes opciones le toma la mayoría de su tiempo de espera? (puede marcar más de una opción)

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Trámites y esperas en migración	42	6.8%
Trámites y esperas en aduana	526	85.5%
Trámites y esperas en IPSA	16	2.6%
Trámites en la agencia aduanera	23	3.7%
Atrasos generados por el cliente (pago de impuestos, falta de permisos, etc.)	3	0.5%
Trámites en aduana, Honduras, Costa Rica (según el caso)	4	0.7%
Otro	1	0.2%
Total	615	100%

Tabla No 21. ¿cuáles de las siguientes opciones le toma la mayoría de su tiempo de espera?

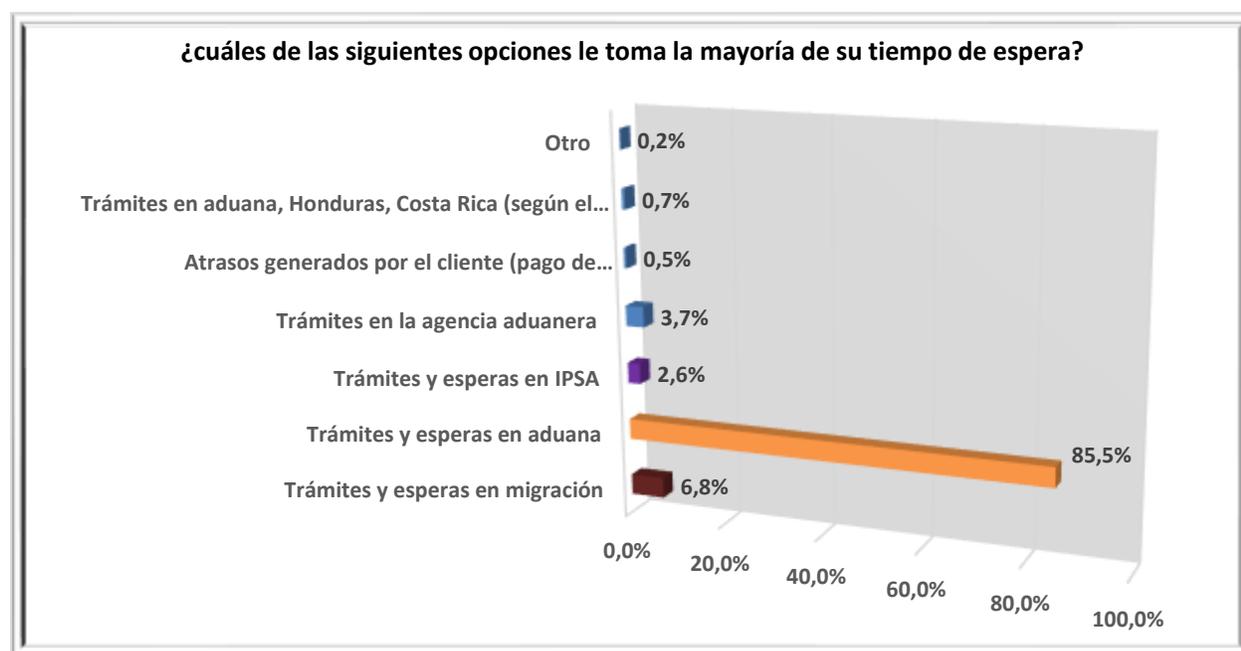


Gráfico No 21. ¿cuáles de las siguientes opciones le toma la mayoría de su tiempo de espera?

En el gráfico No 21 podemos observar que el 85% equivalente a 526 transportistas alegan que tardan más en los tramites y esperas efectuados por la aduana (DGA), 3.7% (23 transportistas) tardan más en los tramites de la agencia aduanera, 6.8% correspondientes a 42 personas, alegan tardar más en trámites y esperas en migración (DGME), 16 transportistas (2.6%) respondieron que tardan más tramites y esperas en IPSA (control fito y zoo sanitario), 0.5% (3 transportistas) tardan por atrasos generados por el cliente, 0.7% (4 personas) en trámites de aduana, Honduras, Costa Rica y un 0.2% (1 transportista) dijo haber otro caso.

Modulo 6. Costos

19. ¿Aproximadamente cuanto gastó en su paso por esta frontera en trámites y otros gastos? (gastos en trámites, como los de la pregunta anterior) La respuesta es en dólares

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
0-\$5	53	9%
\$5- \$10	79	14%
\$10- \$20	243	42%
\$20- \$30	96	17%
\$30- \$50	19	3%
Más de \$50	19	3%
N/A (0)	66	11%
Total	575	100%

Tabla No 22. Costos

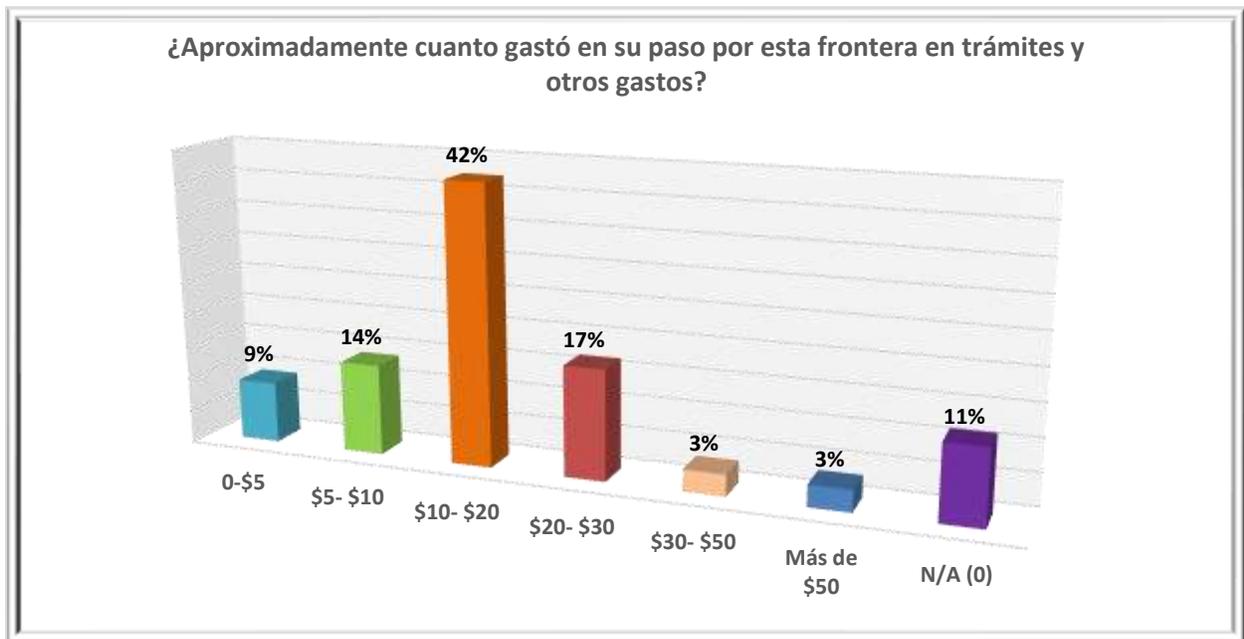


Gráfico No 22. Costos

Durante el periodo de encuesta se presentó que el 9% de los encuestados gastaron aproximadamente entre 0 – \$5 dólares durante su paso en el PCF, 14% entre \$5 – \$10 que correspondieron a 79 personas, 243 transportistas que corresponden al 42% manifestaron gastar entre \$10 - \$20, 17% que correspondieron a 96 transportistas manifestaron gastar entre \$20 - \$30 dólares, 3% gastaron aproximadamente entre \$30 - \$50 lo cual corresponde a 19 transportistas, otro 3% que gastaron más de \$50 dólares que representa a 19 transportistas y un 11% no recurrieron en ningún gasto durante su paso en el puesto, lo cual corresponde a 66 transportistas. Para este análisis, se tomaron como percepción negativa, los costos superiores a

veinte (\$20) dólares, y el valor inferior de este monto como un costo razonable, siendo para este PCF del 77%.

20. ¿Utiliza los servicios de un tramitador?

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	181	31%
Sí	394	69%
Total	575	100%

Tabla No 24. Servicios de tramitador

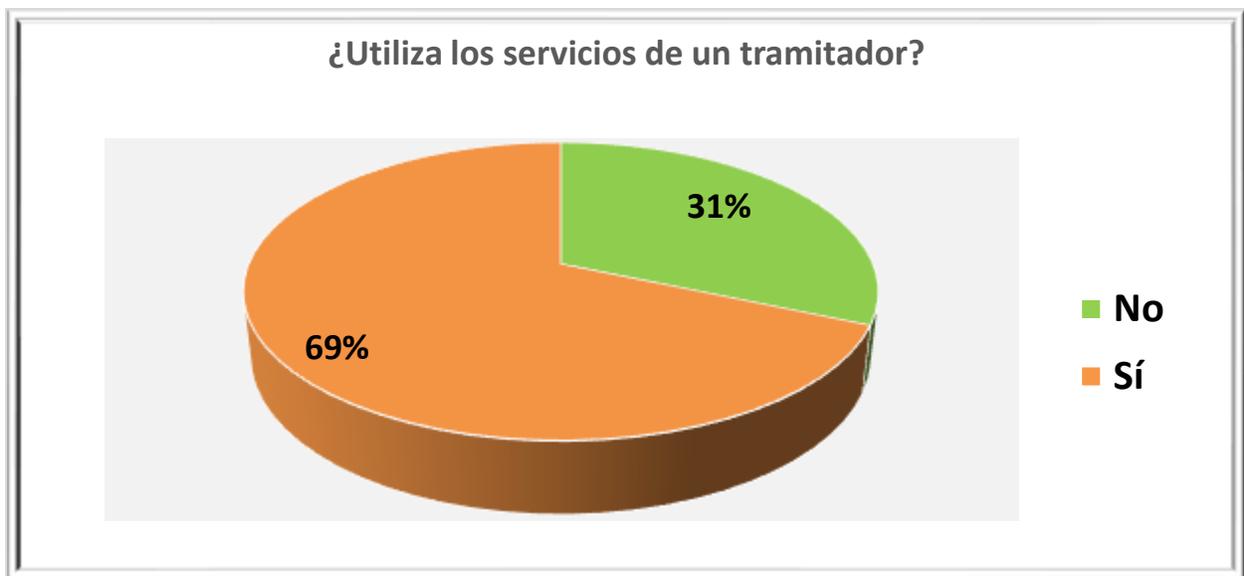


Gráfico No 24. Servicios de tramitador

El 69% de los encuestados si hace uso de tramitadores que equivale a 394 transportistas y 31% (181 transportistas) reflejan que no hacen uso de los tramitadores y realizan sus gestiones por sí mismo.

21. ¿Por qué utiliza los servicios de un tramitador?

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Agiliza el trámite	385	67%
Agiliza el trámite, Me permite descansar	1	0.2%
Es complejo el proceso y no lo entiendo bien	2	0.3%
Me permite descansar	1	0.2%
Me permite vigilar la mercadería	5	1%
No aplica	181	31%
Total	575	100%

Tabla No 25. Servicios tramitadores

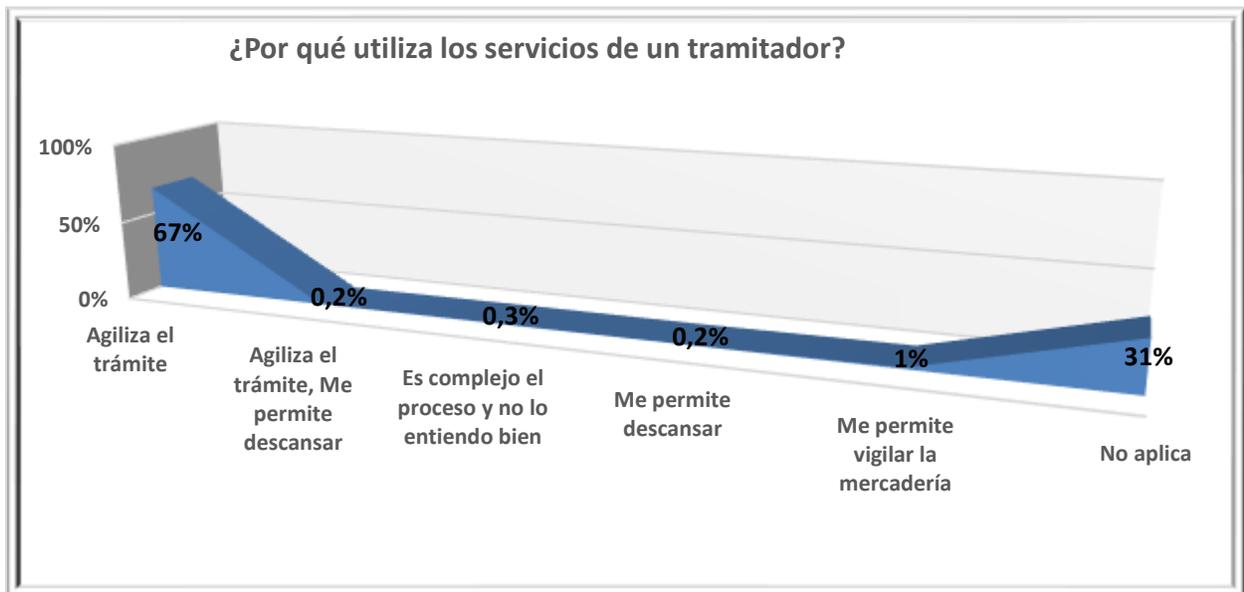


Gráfico No 25. Servicios de tramitador

El 67% de los transportistas encuestados manifestaron hacer uso de los tramitadores debido a que le permite agilizar sus trámites en algún tipo de gestión aduanera esto equivale 385 personas, 0.2% les permite descansar mientras el tramitador realiza todos los tramites (1 personas), 0.3% no sabe cómo realizar ciertos tramites debido a su complejidad por tal motivo prefieren hacer uso de los tramitadores (2 personas), 0.2% les permite descansar sin realizar algún tipo de trámite y permanecen en la medio de transporte de carga (1 personas), 1% refleja que utilizan tramitadores para que los transportistas vigilen sus mercadería (5 personas).

Módulo 7. Evaluación General

22. La atención del personal en las distintas oficinas del paso de frontera es amable

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	319	55%
Sí	256	45%
Total	575	100%

Tabla No 26. Atención del personal es amable

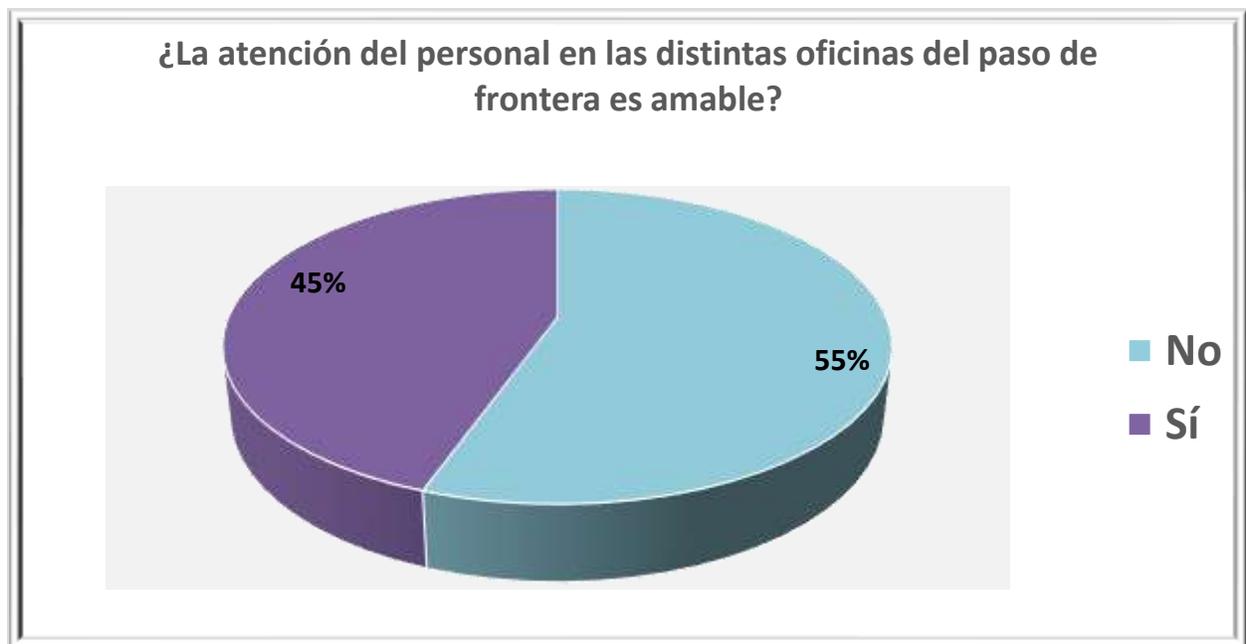


Gráfico No 26. Atención del personal es amable.

El 55% de los transportistas encuestados manifestaron que la atención del personal en este paso de frontera no es amable, lo cual equivale a 319 encuestados, mientras que 256 encuestados que representan al 45% reflejaron que la atención del personal es amable.

23. El servicio del personal en el puesto fronterizo es ágil y eficiente

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	459	80%
Sí	116	20%
Total	575	100%

Tabla No 27. Atención del personal

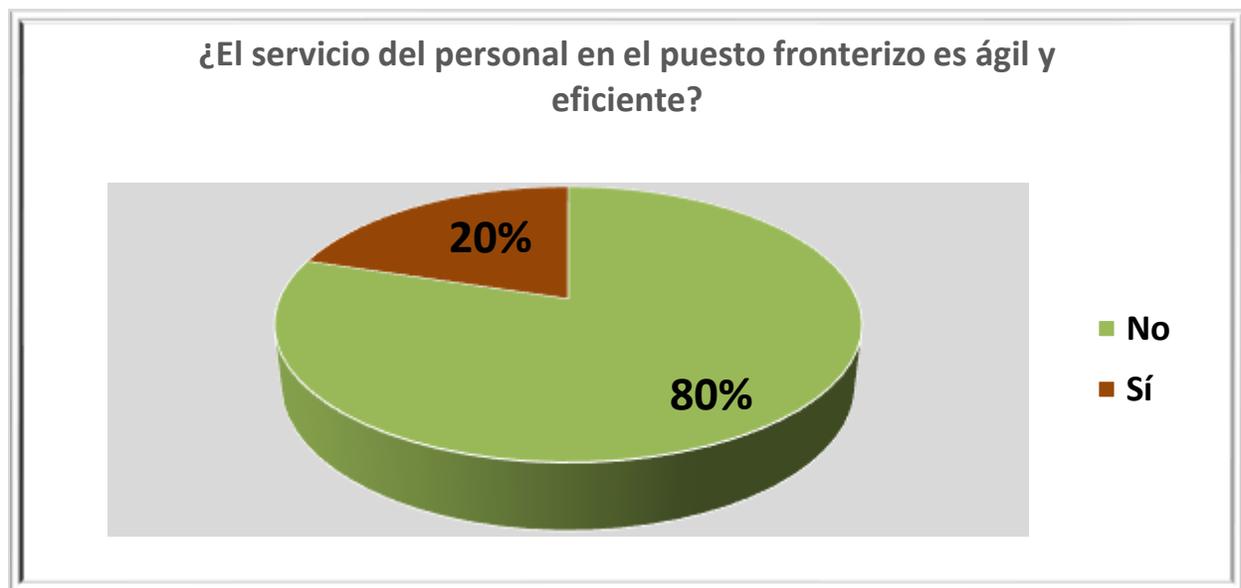


Gráfico No 27. Atención del personal

Un total de 459 transportistas encuestados que equivalen al 80% manifestaron que el servicio del personal en el puesto no es ágil ni eficiente, mientras que el 20% que equivale a 116 encuestados reflejaron una perspectiva positiva con respecto a la agilidad y eficiencia del personal en el puesto.

24. El tiempo que tardó en realizar los trámites de la frontera es el razonable.

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	467	81%
Sí	108	19%
Total	575	100%

Tabla No 28. Tiempo que tardo en realizar los tramites



Gráfico No 28. Tiempo que tardo en realizar los tramites

En el gráfico No 28 se evidencia que el 81% de los transportistas encuestados que corresponden a 467 encuestados manifestaron que los tiempos en que realizan los tramites no es un tiempo razonable y apenas un 19% manifestó que realizo sus trámites en un tiempo considerable (108 encuestados).

25. ¿La zona del paso de frontera es segura? (estacionamientos, predios, instalaciones)

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	29	5%
Sí	546	95%
Total	575	100%

Tabla No 29. ¿La zona del paso de frontera es segura?

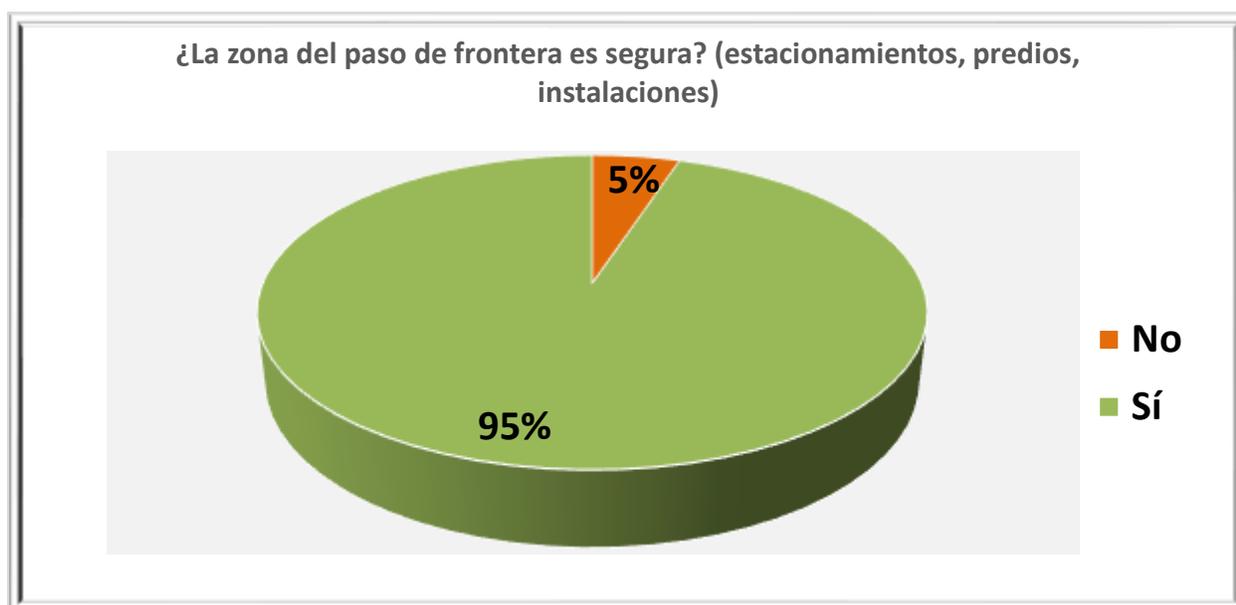


Gráfico No 29. ¿La zona del paso de frontera es segura?

El 95% de los transportistas manifestaron que la zona del paso de frontera es segura esto corresponde a 546 transportistas encuestados, mientras que un 5% (29 transportistas) se expresó de manera negativa con respecto a la seguridad del paso de frontera

26. ¿Está satisfecho(a) con los servicios recibidos en la frontera?

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	410	71%
Sí	165	29%
Total	575	100%

Tabla No 30. ¿Está satisfecho(a) con los servicios recibidos en la frontera?

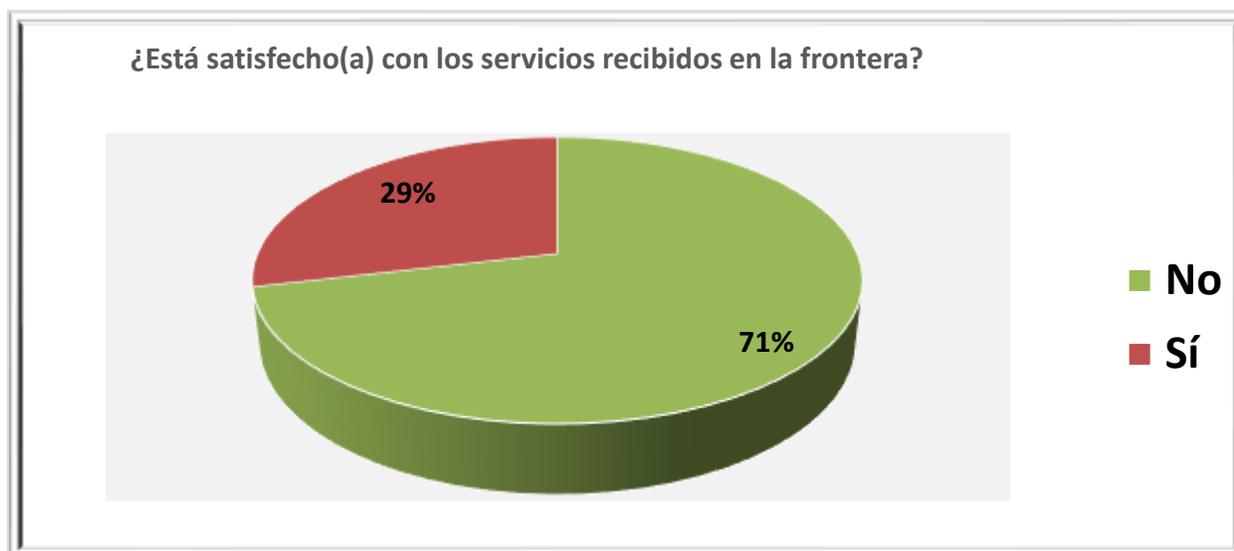


Gráfico No 30. ¿Está satisfecho(a) con los servicios recibidos en la frontera?

En el gráfico No 30 podemos observar que el 71% de la población encuestada que representa a un total 410 transportistas encuestados manifestaron una percepción negativa con respecto a la satisfacción de ellos por los servicios recibidos y 29% que equivale a 165 encuestados expresaron de forma afirmativa que si se muestran satisfecho con los servicios recibidos que recibieron durante su paso por el puesto de frontera.

27. ¿Tiene alguna queja y/o sugerencia específica sobre el paso de frontera?

En la encuesta de satisfacción aplicada a transportistas se recopiló información acerca de las quejas y sugerencias que estos presentaron al momento de su paso por el puesto fronterizo.

Los transportistas encuestados manifestaron que se deberían de implementar algunas mejoras en el puesto fronterizo tales como, la agilización de los trámites migratorios, agilización en el paso al escáner y aduana ya que muchos dicen tardar más tiempo del debido, mejorar el trato por parte del personal, mejoramiento de la infraestructura (calles angostas, rotondas, ventanillas, parqueos), baños que brinden las condiciones necesarias para higiene personal y la habilitación de módulos de salida en el sentido Nicaragua Honduras.

De igual manera, los entrevistados sugirieron mejorar las señalizaciones ya que algunos rótulos son muy pequeños y se dificulta su lectura, también hicieron énfasis en la falta de contenedores de basura en las distintas zonas del puesto.

¿Tiene alguna queja y/o sugerencia específica sobre el paso de frontera?	
Concepto	Total
Agilizar área de escáner	150
Agilizar trámites	107
Calles Angostas	43
Capacitación al personal	6
Duchas y baños para transportistas /Servicios higiénicos 24 horas	28
Habilitar más ventanillas	3
Habilitar módulo de salida	36
Mejorar calidad del servicio	47
Otros (Basureros, agua potable, seguridad, etc.)	22
N/A	133
Total	575

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN EL PUESTO DE CONTROL FRONTERA GUASAULE: TURISTAS:

Módulo 1. Información Básica

1. frontera:

Tabla de frecuencia		
	Totales	El Guasaule
Porcentajes	536	100%
Total	536	

Tabla No 1. frontera

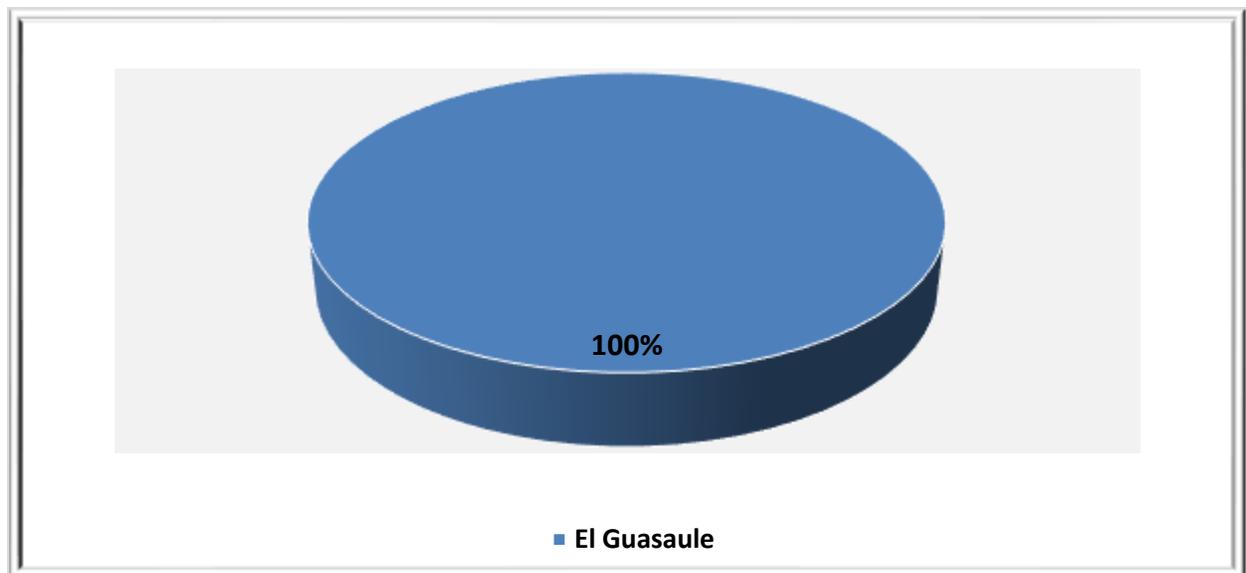


Gráfico No 1. Frontera

Todas las encuestas fueron aplicadas en el puesto de frontera Guasaule, en dicho puesto se totalizaron 536 encuestas.

2. Género:

Tabla de frecuencia		
Genero	Totales	Porcentajes
Femenino	216	40%
Masculino	320	60%
Total	536	100%

Tabla No 2. Género turistas

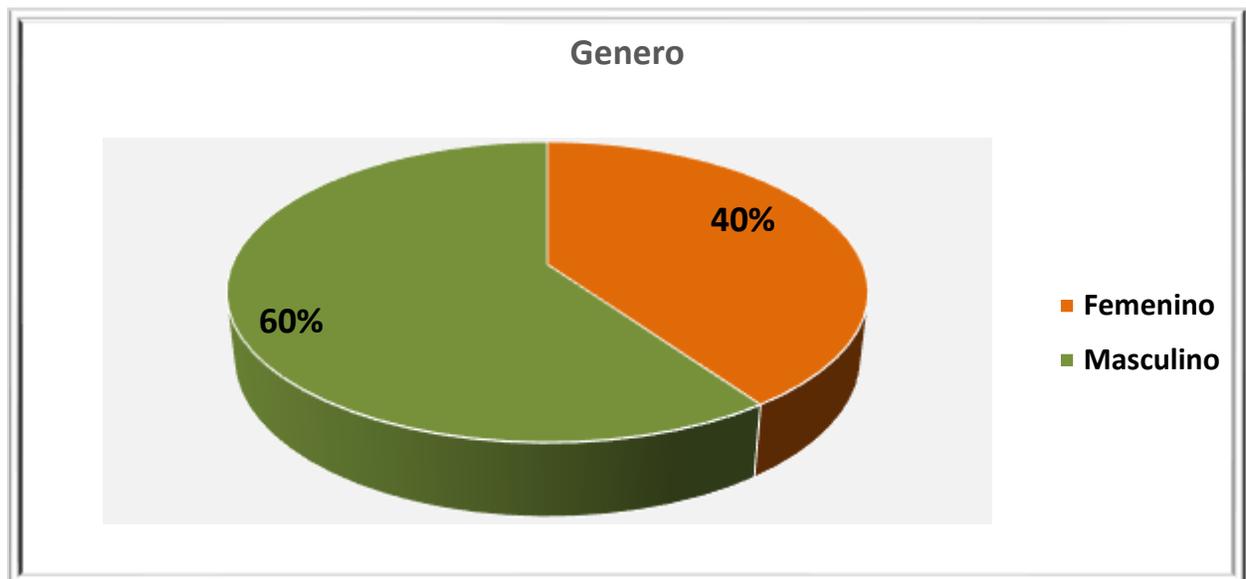


Gráfico No 2. Género turista

En el gráfico No 2 observamos que el 60% de los encuestados fueron del género masculino y representan a 320 personas encuestadas y 40% femenino (216 personas).

3. Ruta o dirección de viaje:

Tabla de frecuencia		
Ruta o dirección	Totales	Porcentajes
Entrada del país (HN-NI)	280	52%
Salida del país (NI-HN)	256	48%
Total	536	100%

Tabla No 3. Ruta o dirección de viaje

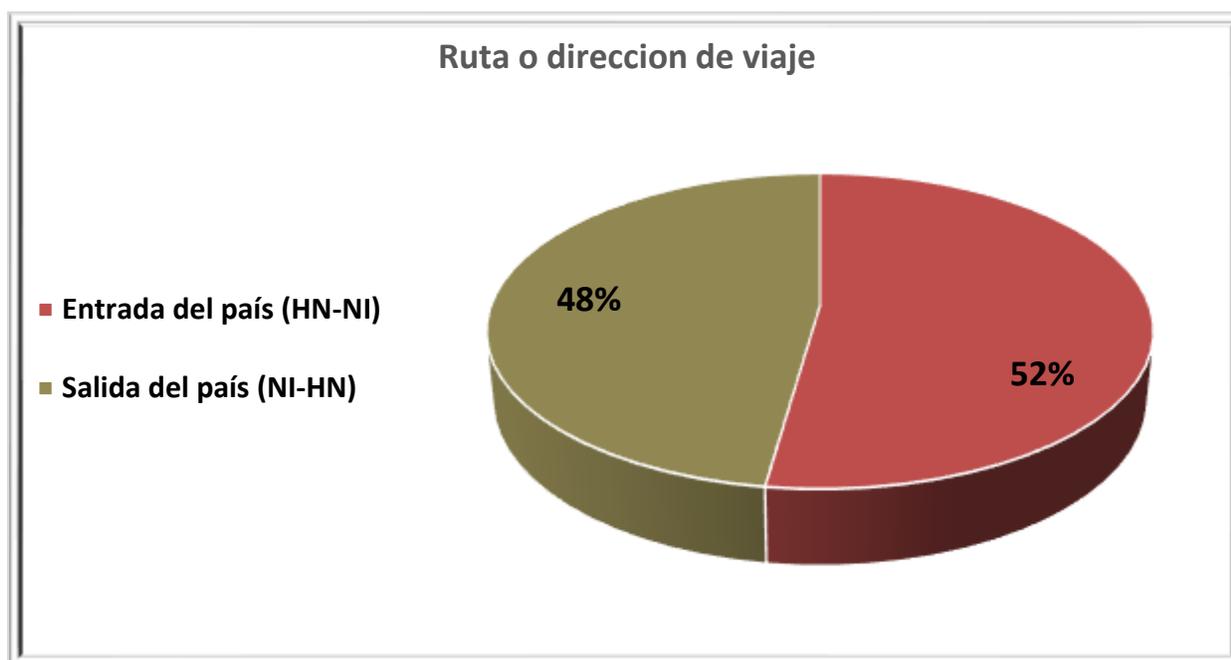


Gráfico No 3. Ruta o dirección de viaje

En el presente gráfico se observa que el 52% de los turistas viajaban en sentido Honduras – Nicaragua (280 Turistas) y el 48% en dirección Nicaragua – Honduras (256 Turistas).

4. Edad:

Tabla de frecuencia		
Rango	Cant.	Porcentajes
Entre 18 y 25	78	15%
Entre 26 y 40	243	45%
Entre 41 y 60	182	34%
Mayor de 60	33	6%
Total	536	100%

Tabla No 4. Edad

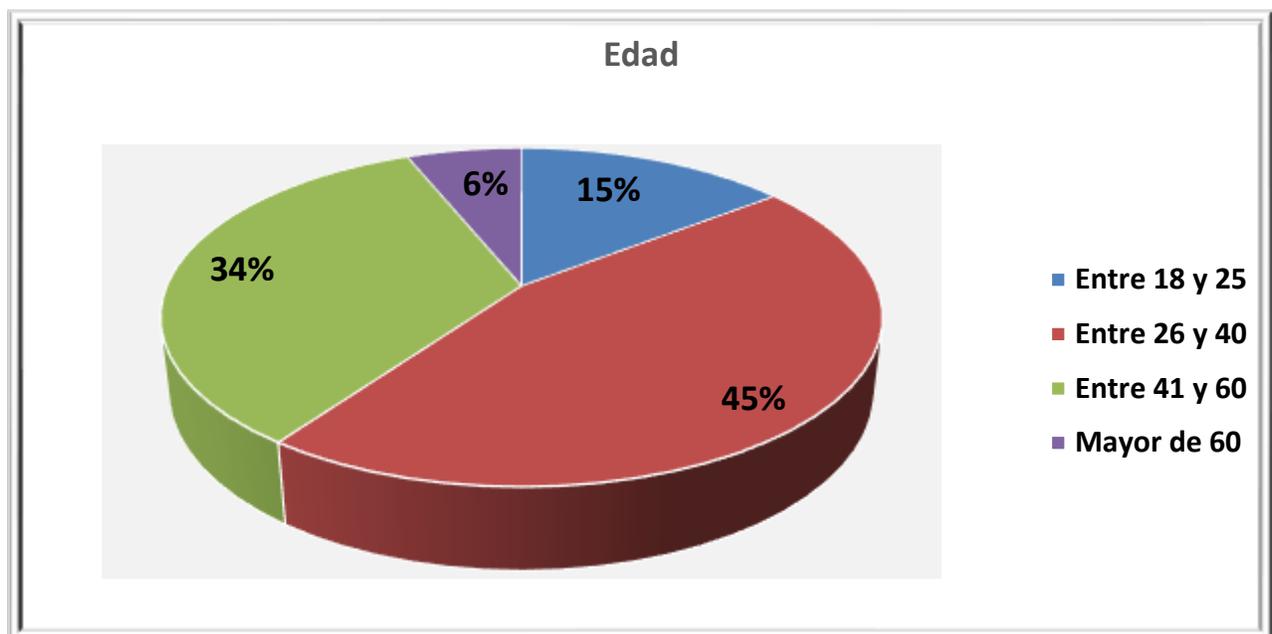


Gráfico No 4. Edad

En el gráfico No 4 se observa los rangos de edades de las personas encuestadas, el 45% corresponden a edades entre 26 o 40 años esto equivalente a 243 personas, entre las edades de 41 años a 60 observamos un 34% (182 personas), 15% tenían edades entre los 18 o 25 años (78 personas encuestadas) y solo un 6% tenían edades de 60 años o más (33 personas). los cuales representa el comportamiento de las edades de los turistas que ingresan al PCF.

5. Nacionalidad:

Tabla de frecuencia		
Países	Totales	Porcentajes
Guatemala	64	12%
Honduras	118	22%
El salvador	75	14%
Nicaragua	217	40%
Panamá	8	1%
Costa Rica	8	1%
México	14	3%
Otro	32	6%
Total	536	100%

Tabla No 5. Nacionalidad

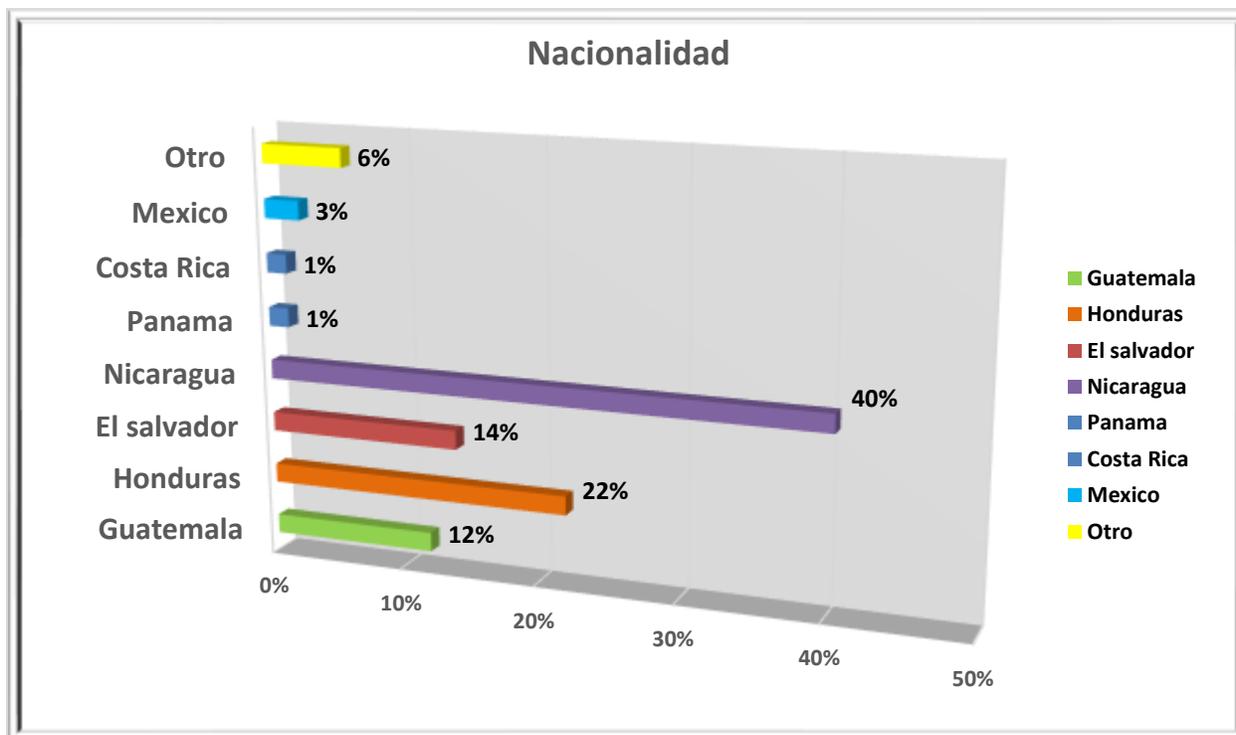


Gráfico No 5. Nacionalidad

En el presente gráfico se logra observar el comportamiento de los encuestados según sus nacionalidades, se evidencia que 40% corresponde a Nicaragua (217 personas) siendo este el de mayor peso poblacional, 22% (118 personas) es referente a Honduras, 14% a personas de El salvador (75 personas), 12% a Guatemala (64 encuestados), 3% (14 personas) a México, 1% a Costa Rica (8 personas), 1% equivalentes a 8 personas tienen nacionalidad en Panamá y 6%

(32 personas) refirieron tener nacionalidad otros países, entre estas 32 personas se encontraban turistas de los siguientes países: Alemania, Brasil, Canadá, Chile, China, Colombia, España, Francia, Cuba, Ecuador, Inglaterra, Uruguay y Estados Unidos.

6. Motivo de visita al paso de frontera:

Tabla de frecuencia		
Motivo de visita	Totales	Porcentajes
Viaje de turismo	160	30%
Viaje por trabajo	148	28%
Viaje para visitar familiares	184	34%
Transito	16	3%
Otro	28	5%
Total	536	100%

Tabla No 6. Motivo de visita

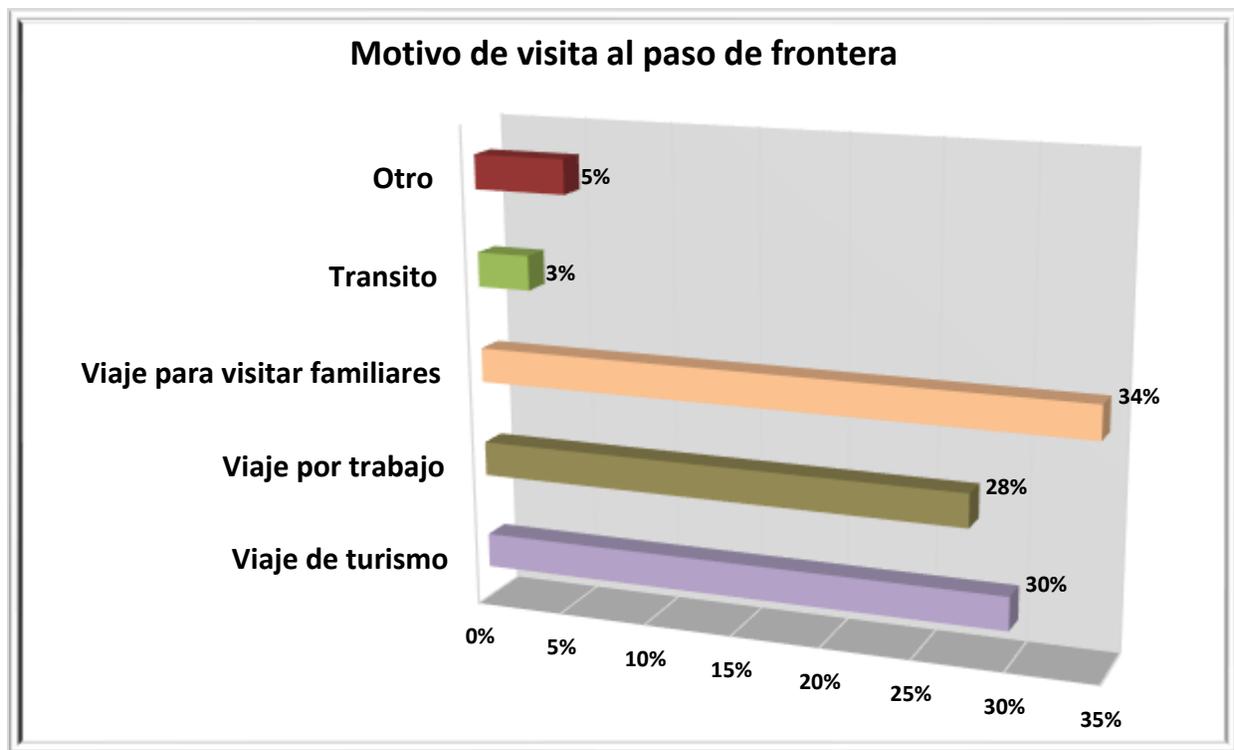


Gráfico No 6. Motivo de Visita

En el gráfico se puede observar el motivo de las visitas al paso fronterizo, en este tenemos que 34% indicaron que el motivo de su viaje es para visitar familiares (184 personas), 30% (160 personas) respondieron que su viaje era de motivo turístico, un 28% (148 personas) de la población viaja por trabajo, 3% transitos equivalentes a 16 personas encuestadas y 28 personas, equivalentes a 5% tenían otro motivo.

7. Medio en el cual se movilización:

Tabla de frecuencia		
Medio de movilización	Totales	Porcentajes
Vehículo particular	183	34%
Vehículo alquilado	2	0.4%
Transporte público (Autobuses)	23	4%
Transporte selectivo (Taxis/ Busetas)	36	7%
Transporte de Turismo (Ticabus/El Sol/Transnica)	226	42%
Otro	66	12%
Total, general	536	100%

Tabla No 7. Medio de Movilización.

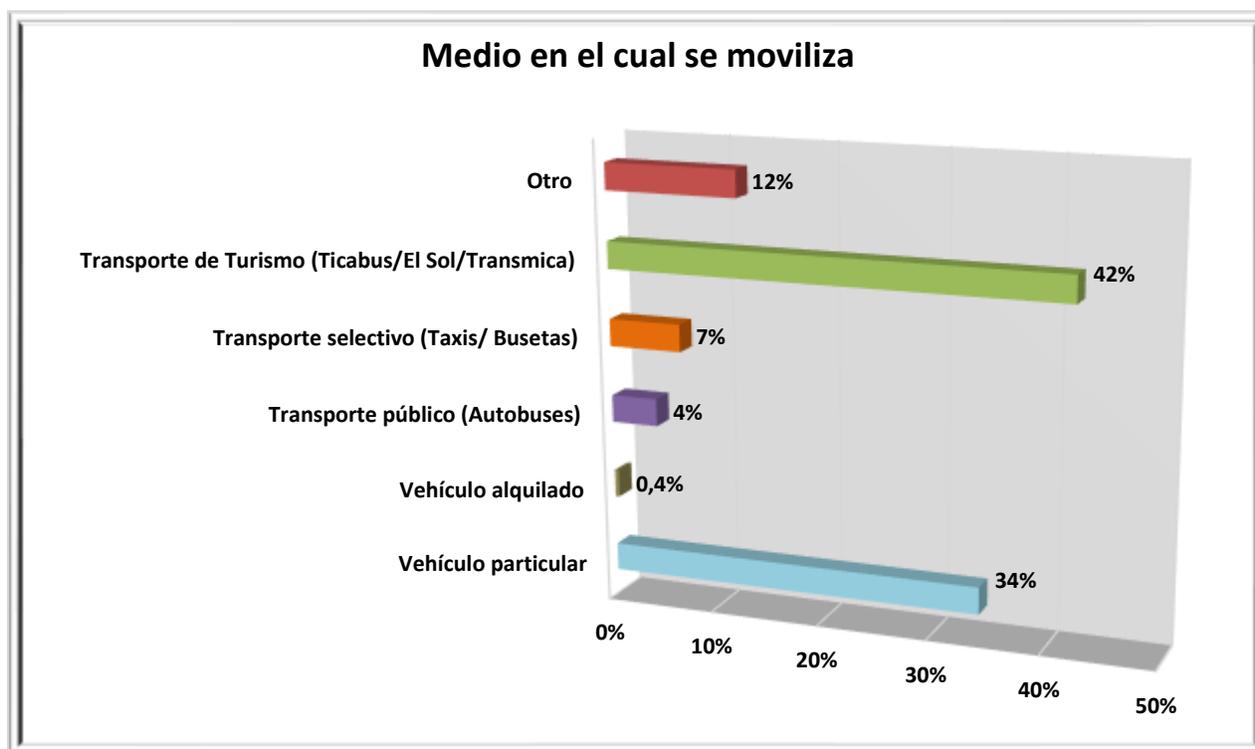


Gráfico No 7. Medio de movilización.

En el gráfico No 5, se refleja el medio de movilización que utilizaron los encuestados, tenemos que un 42% viajó en transporte de Turismo (Ticabus/El Sol/Transnica) esto equivalente a 226 personas, 183 personas participantes en la encuesta (34%) indicaron viajar en vehículo particular, 7% (36 personas) viajaron en vehículos selectivos tales como taxis o busetas, 4% (23

personas) se movilizaron en transportes públicos, 2 personas que equivalen a un 0.4% se transportaban en vehículos alquilados y 12% (66 encuestados) viajaron en otros tipos de vehículos.

Módulo 2. Infraestructura

8. Considera que los servicios brindados en la frontera son adecuados para sus necesidades

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	37	7%
Desacuerdo	29	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	15%
De acuerdo	172	32%
Totalmente de acuerdo	220	41%
Total, general	536	100%

Tabla No 8. Servicios brindados en la frontera.

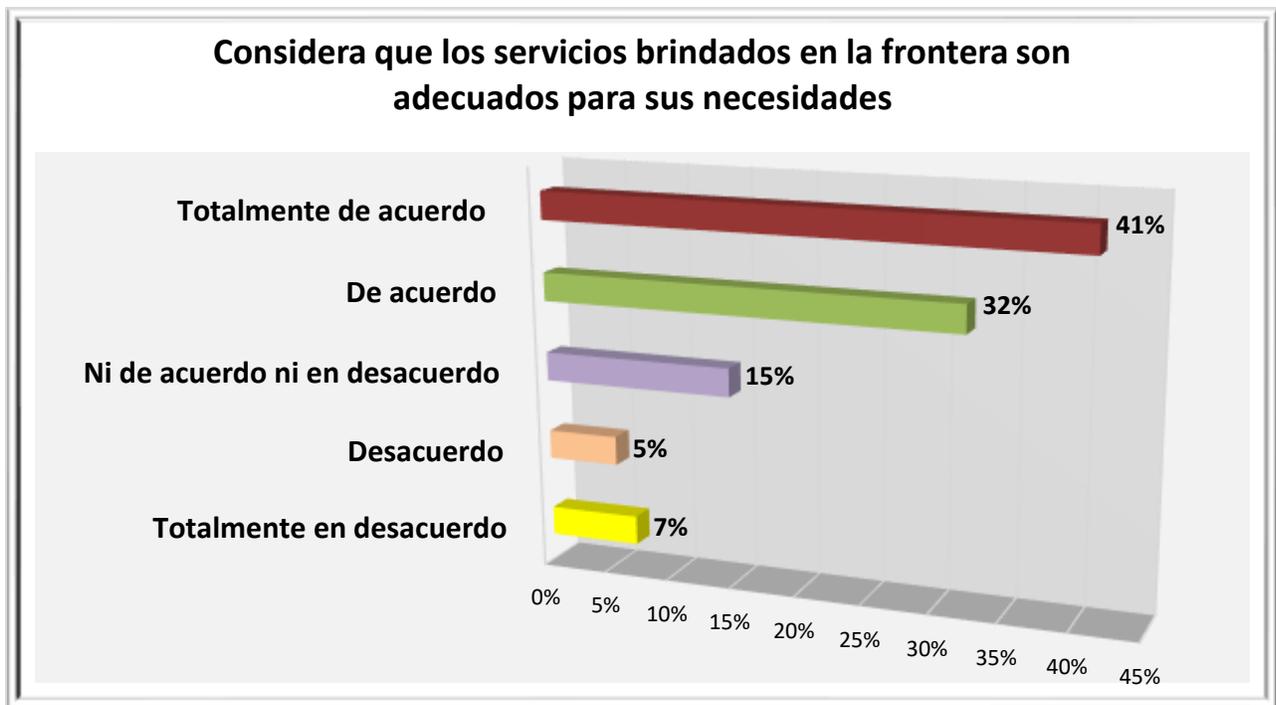


Gráfico No 8. Servicios brindados en la frontera.

En el gráfico se observa la percepción que tienen los encuestados con respecto a los servicios brindados en la frontera, claramente se puede apreciar que 41% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que los servicios son adecuados para sus necesidades (220 personas), 172 personas que equivalen a un 32% están de acuerdo, 15% (78 personas) refirieron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con dichos servicios, 7% (37 personas) están totalmente

en desacuerdo con los servicios que se les brindaron y un 5% equivalentes a 29 personas respondieron estar en desacuerdo.

9. ¿La ruta de acceso inmediato al paso de frontera está en buenas condiciones?

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	2%
Desacuerdo	11	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	11%
De acuerdo	139	26%
Totalmente de acuerdo	316	59%
Total	536	100%

Tabla No 9. Ruta de acceso.

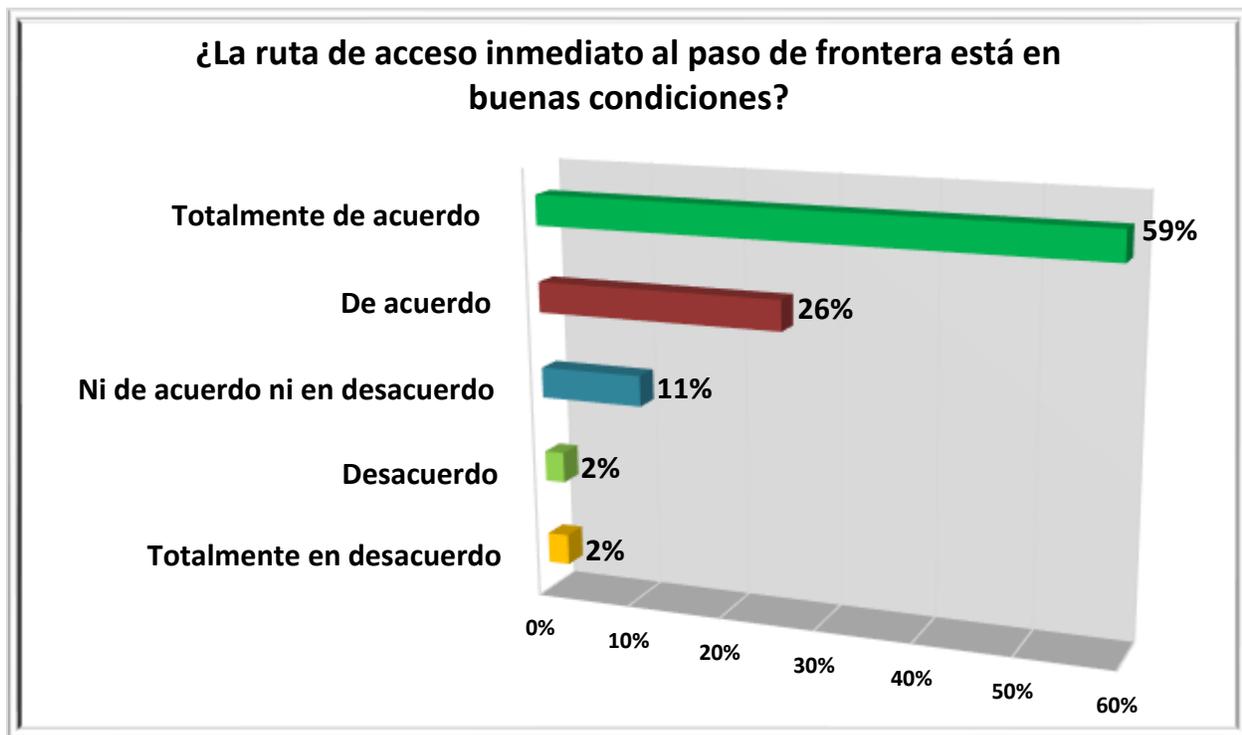


Gráfico No 9. Ruta de acceso.

Con respecto a si los encuestados consideran que la ruta de acceso inmediato está en buenas condiciones tenemos que 59% (316 personas) están totalmente de acuerdo con que dicha ruta está en buenas condiciones, 26% contestaron estar de acuerdo esto es equivalente a 139 personas, 11% (58 personas) indicaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo, 12 encuestados (2%) se encuentran en total desacuerdo con dicha ruta y un 2% (11 personas) están en desacuerdo.

10. ¿Qué le parecen las nuevas instalaciones?

Tabla de Frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	16	3%
Desacuerdo	6	1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	11%
De acuerdo	135	25%
Totalmente de acuerdo	319	60%
Total	536	100%

Tabla No 10. Nuevas instalaciones.

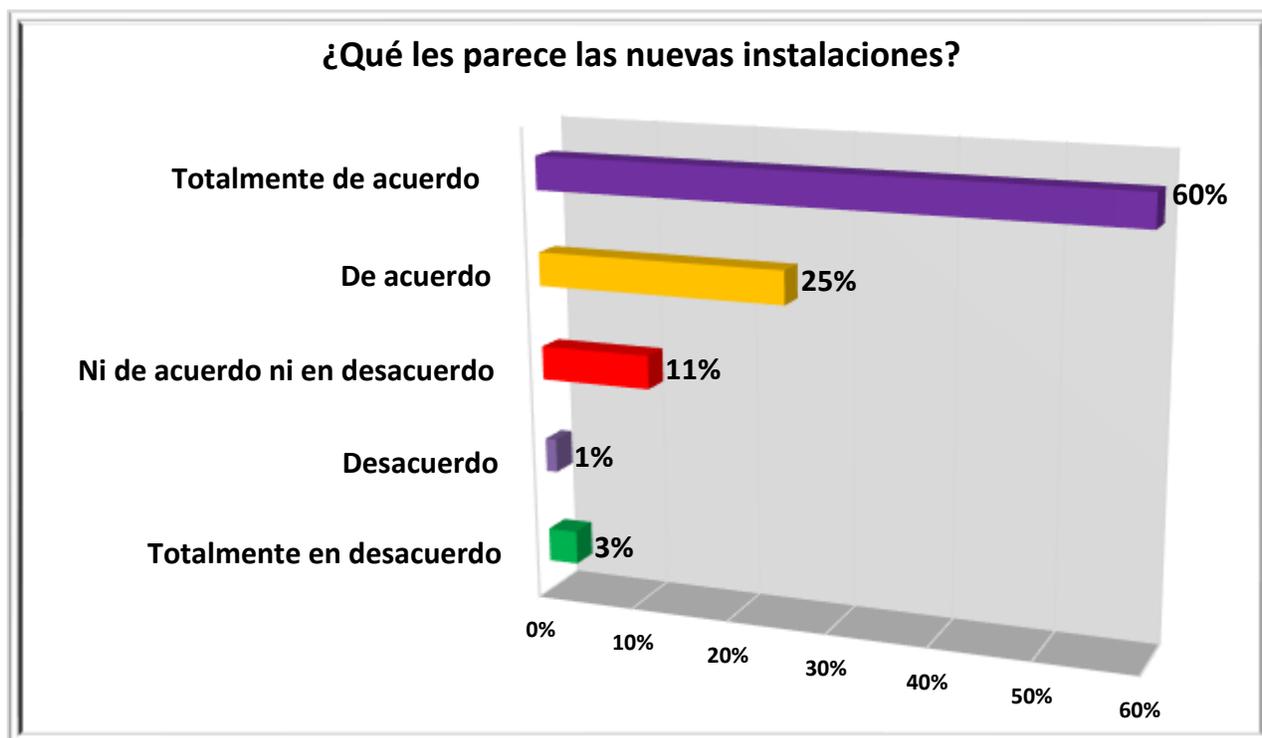


Gráfico No 10. Nuevas instalaciones.

En el gráfico podemos observar que la mayoría de las personas encuestadas calificaron de manera positivas las instalaciones con un 60% corresponde a totalmente de acuerdo (319 personas), 25% (135 personas) contestaron estar de acuerdo, 11% (60 personas encuestadas) refirieron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con las instalaciones, 1% 6 personas se mostraron en desacuerdo y 3% que corresponde a 16 personas mostraron verse en totalmente desacuerdo.

De igual manera podemos evidenciar que un 4% de la población calificó de manera negativa las instalaciones expresando estar en desacuerdo (6 personas) y totalmente en desacuerdo (16 personas).

11. ¿Considera que los lugares están bien ubicados/bien distribuidos? (Parqueos, oficinas de trámites, zonas de inspección, etc.)

Tabla de Frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	62	12%
Sí	474	88%
Total	536	100%

Tabla No 11. Ubicación de los lugares.

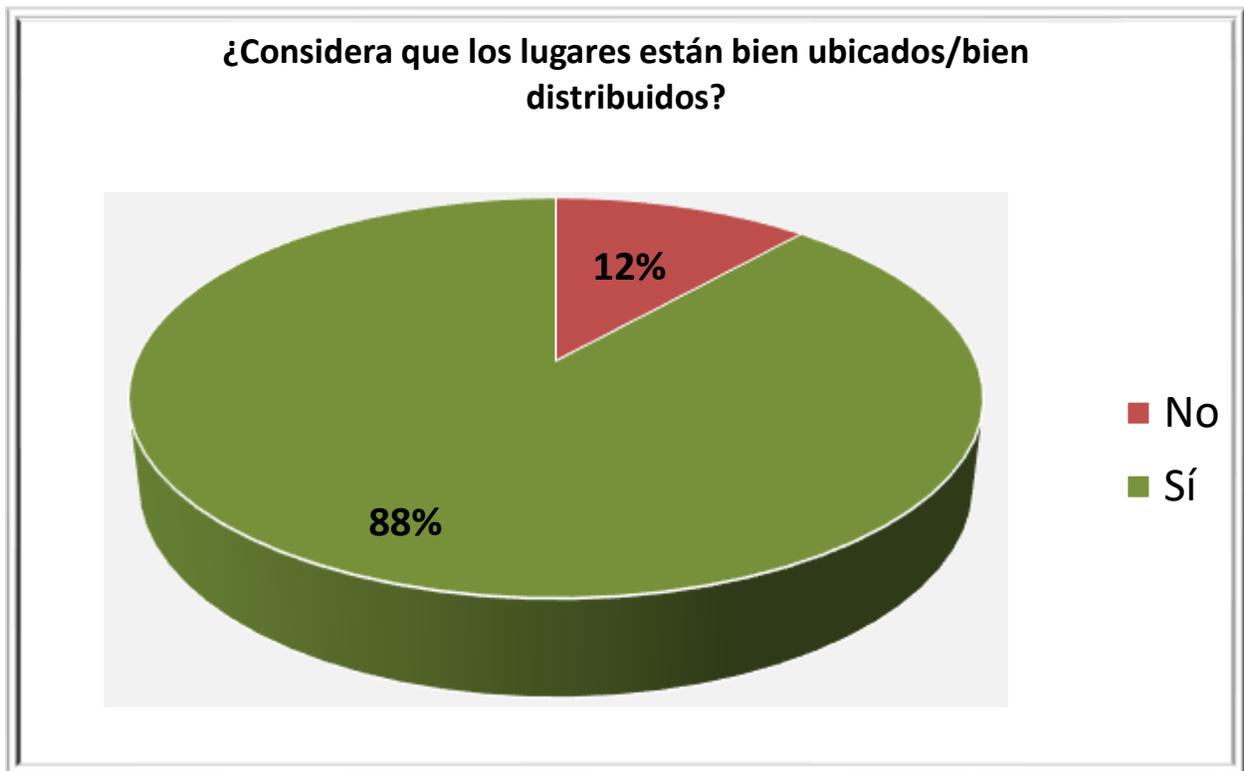


Gráfico No 11. Ubicación de los lugares.

En el gráfico podemos evidenciar que 88% de los encuestados (474 personas), consideran que la ubicación de Parqueos, oficinas de trámites, zonas de inspección y demás lugares están bien ubicados. De igual manera podemos observar que un 12% de la población (62 personas) consideran que los lugares no están bien distribuidos.

Módulo 3. Aspectos Socioeconómicos, tecnológicos y ambientales.

12. ¿Recibió orientación sobre cómo realizar los trámites cumpliendo con los protocolos de bioseguridad?

Tabla de Frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	184	34%
Sí	352	66%
Total	536	100%

Tabla No 12. Orientación

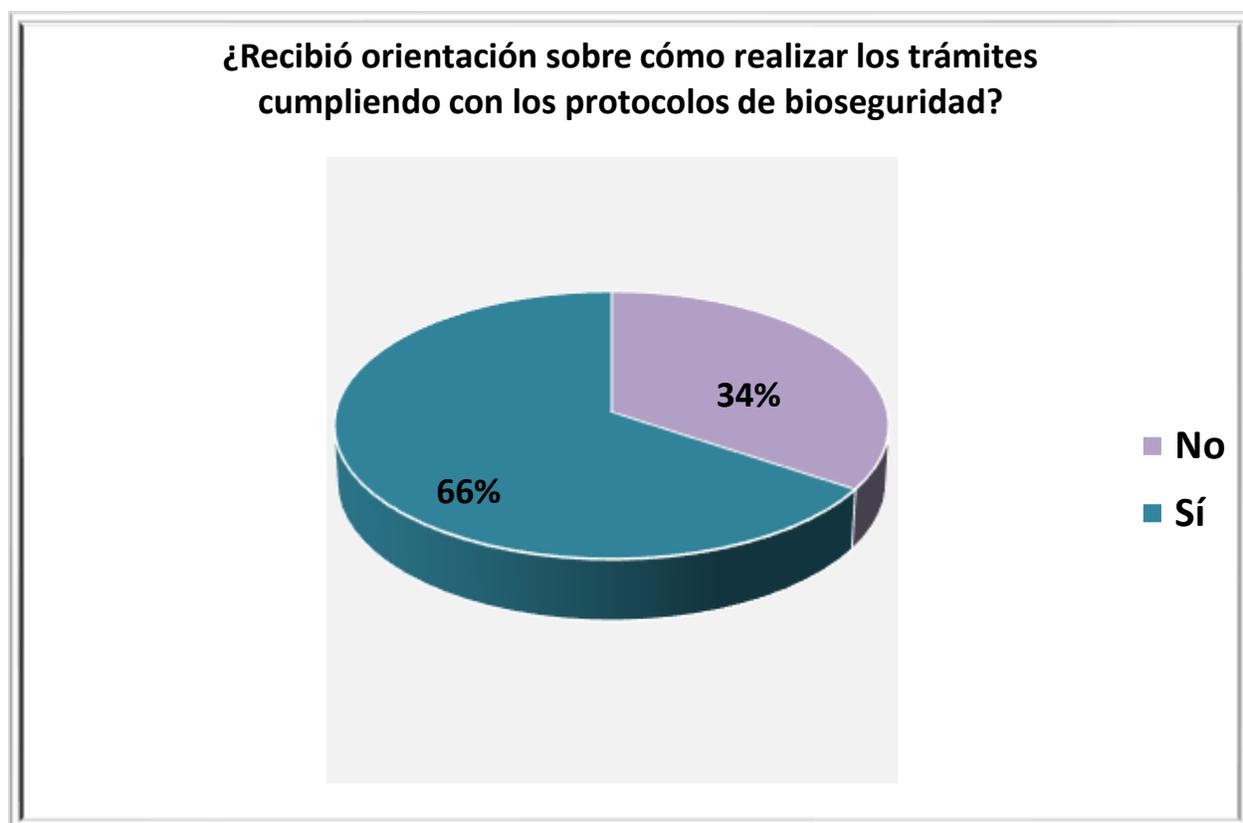


Gráfico No 12. Orientación.

En la tabla presentada, se observa que 352 personas, equivalentes a un 66% de la población encuestada si recibió orientación sobre cómo realizar sus trámites bajo los protocolos de bioseguridad establecidos en el paso fronterizo. De igual manera podemos evidenciar que 34% de los participantes en la encuesta (184 personas) no recibió orientación alguna sobre los protocolos de bioseguridad al momento de realizar papeleo.

13. ¿Existen suficientes lugares para depositar la basura?

Tabla de Frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	255	48%
Desacuerdo	44	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	19%
De acuerdo	98	18%
Totalmente de acuerdo	38	7%
Total, general	536	100%

Tabla No 13. Depósitos de basura.

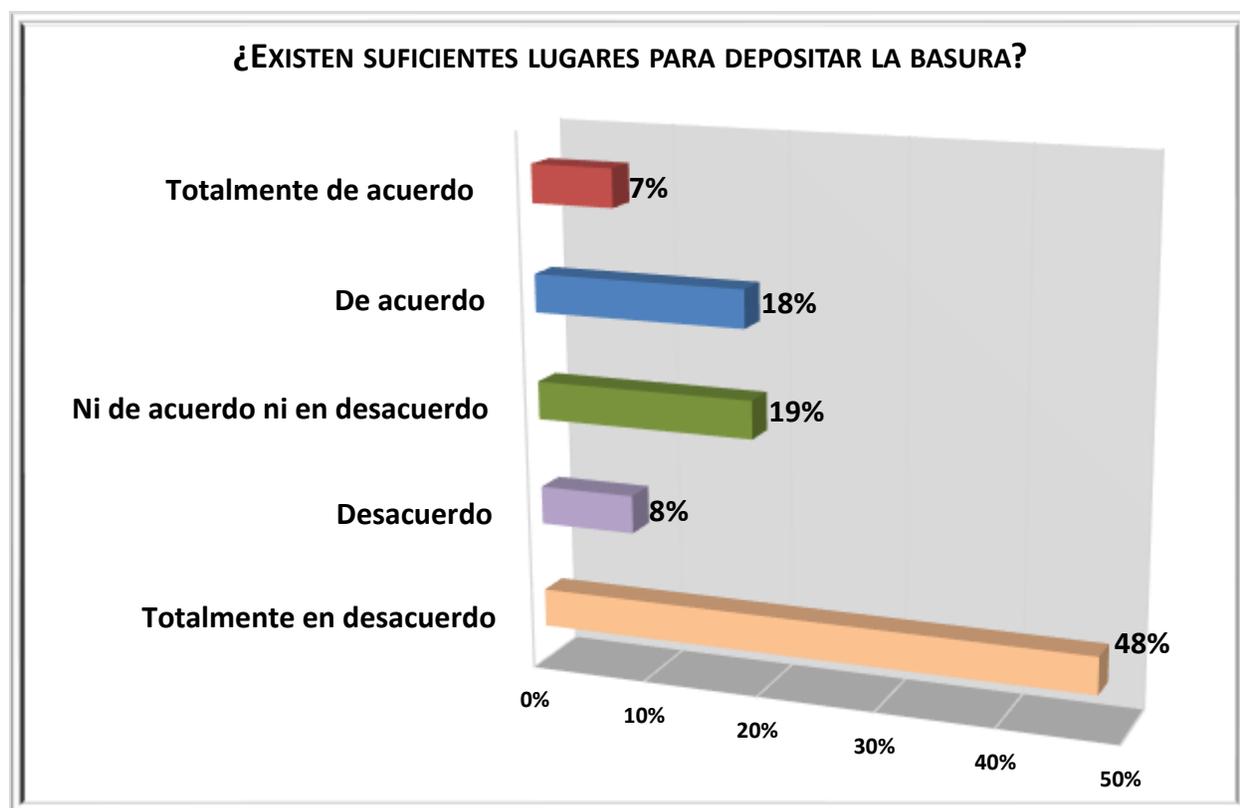


Gráfico No 13. Depósitos de basura.

En el gráfico podemos observar que el 48% (255 personas) consideran que no hay suficientes lugares para depositar basura y se muestran en totalmente desacuerdo, 8% (44 personas) contestaron estar en desacuerdo, 19% de los encuestados equivalentes a 101 personas indicaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo. 7% (38 personas) consideran que si hay suficientes depósitos de basuras lo cuales están totalmente de acuerdo y 18% (98 personas) dijeron estar de acuerdo.

Módulo 4. Seguridad

14. ¿Ha experimentado alguna clase de robo durante su visita a este paso de frontera?

Tabla de Frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	529	99%
Sí	7	1%
Total	536	100%

Tabla No 14. Experimento algún tipo de robo.

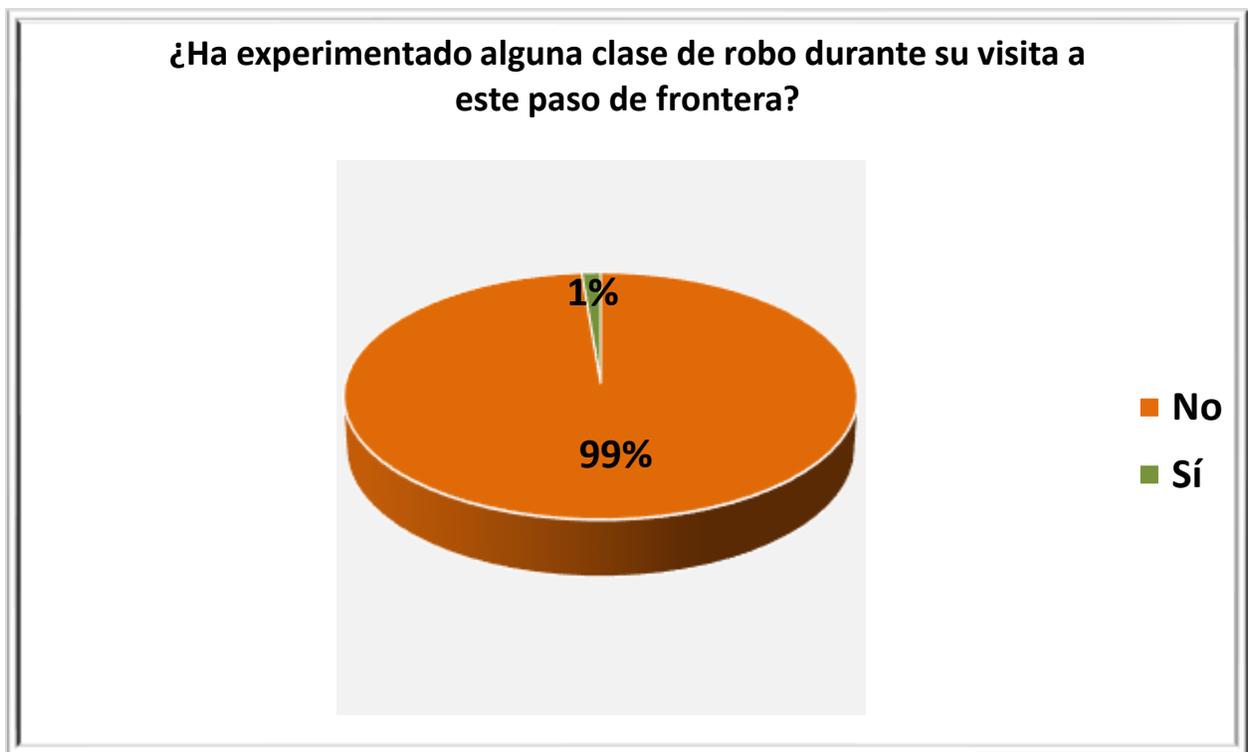


Gráfico No 14. Experimento algún tipo de robo.

En el gráfico presentado podemos apreciar que un 99% (529 personas) no han experimentado ninguna clase de robo durante su visita en el paso fronterizo, mientras que 7 personas equivalentes al 1% de la población si han sido víctimas de algún tipo de robo.

Módulo 5. Calidad de servicio

15. El servicio brindado por los funcionarios en el puesto fronterizo es amable y cordial

Tabla de frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	90	17%
Si	446	83%
Total	536	100%

Tabla No 15. Servicio amable y cordial

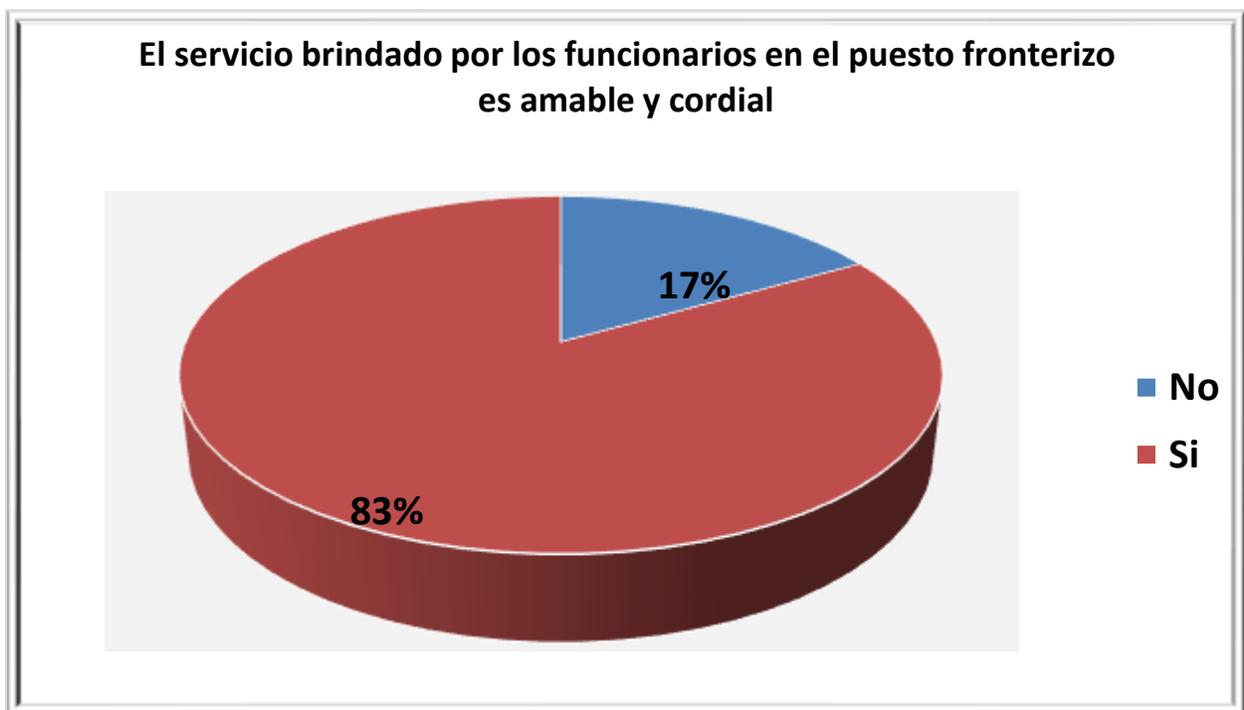


Gráfico No 15. Servicio amable y cordial

En el gráfico podemos observar que el 83% de los encuestados (446 personas) recibieron un trato amable y cordial por parte de los funcionarios del puesto fronterizo haciendo grata su estadía. También se observa que 17% (90 personas) no están nada satisfechos con el trato recibido por parte de los funcionarios del puesto fronterizo.

16. El servicio brindado por los funcionarios en el puesto fronterizo es ágil y eficiente

Tabla de Frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	204	38%
Si	332	62%
Total	536	100%

Tabla No 16. Servicio ágil y eficaz

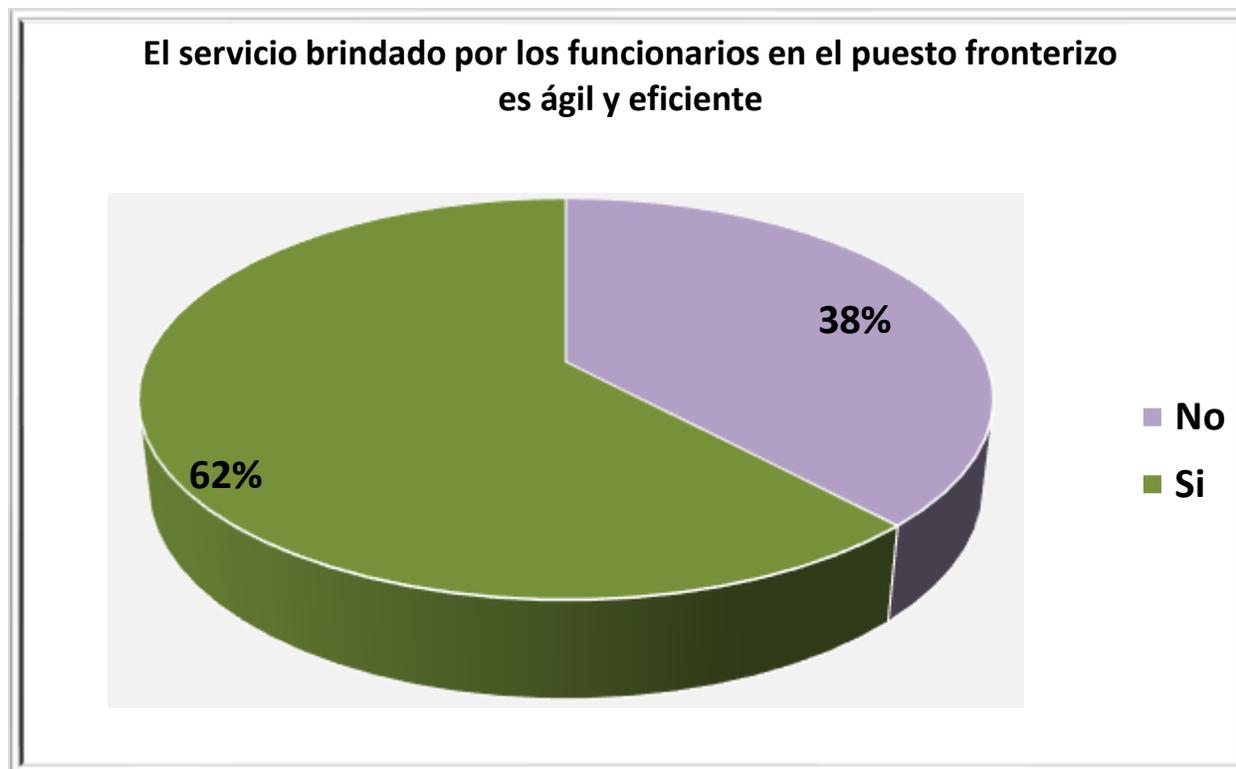


Gráfico No 16. Servicio ágil y eficaz

En el gráfico presentado se puede evidenciar que el 62% de la población (332 personas) aseguraron haber recibido un servicio ágil y eficiente por parte de los funcionarios en el puesto fronterizo y un 38% (204 personas) considera que el servicio no es ágil ni eficiente.

17. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en este puesto fronterizo?

Tabla de Frecuencia		
	Totales	Porcentajes
Menos de 30 min.	220	41%
Entre 30 min y 1 hora.	157	29%
Entre 1 y 2 horas.	91	17%
Entre 2 y 3 horas.	36	7%
Más de 3 horas.	32	6%
Total	536	100%

Tabla No 17. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en este puesto fronterizo?

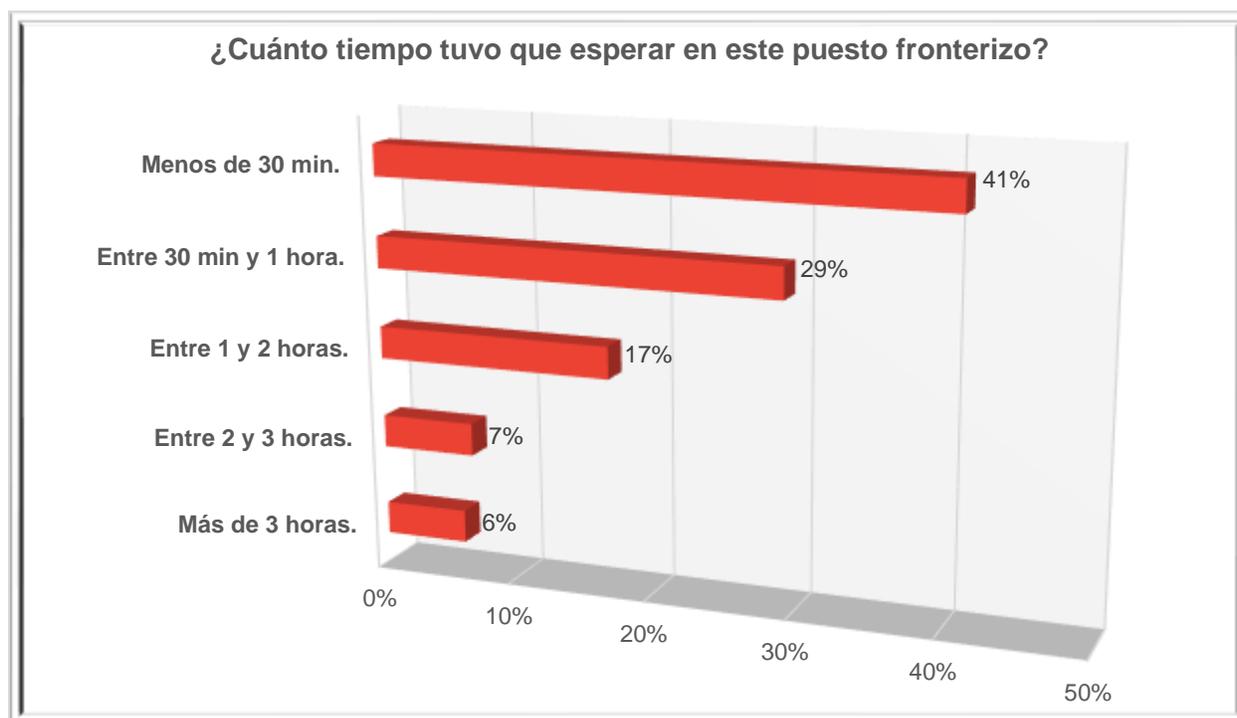


Gráfico No 17. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en este puesto fronterizo?

Con respecto al tiempo que tuvo que esperar en el puesto fronterizo, se observa que, el 41% de los encuestados (220 turistas) permanecen menos de 30 minutos, el 29% que corresponde a 157 turistas, demoraron entre 30 min y 1 hora, el 17% con un total de 91 turistas duraron entre 1 y 2 horas, el 7% utilizaron tiempos entre el rango entre 2 y 3 horas, y solo un 6% (32 turistas) utilizaron más de 3 horas de espera en el puesto de control de frontera. De esta manera, se tiene una percepción positiva del proceso en un 70%.

18. ¿Existe señalización/explicación de los pasos y trámites a realizar en la frontera?

Tabla de Frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	309	58%
No sé	34	6%
Si	193	36%
Total	536	100%

Tabla No 18. ¿Existe señalización para explicar los pasos y tramites a realizar en la frontera?

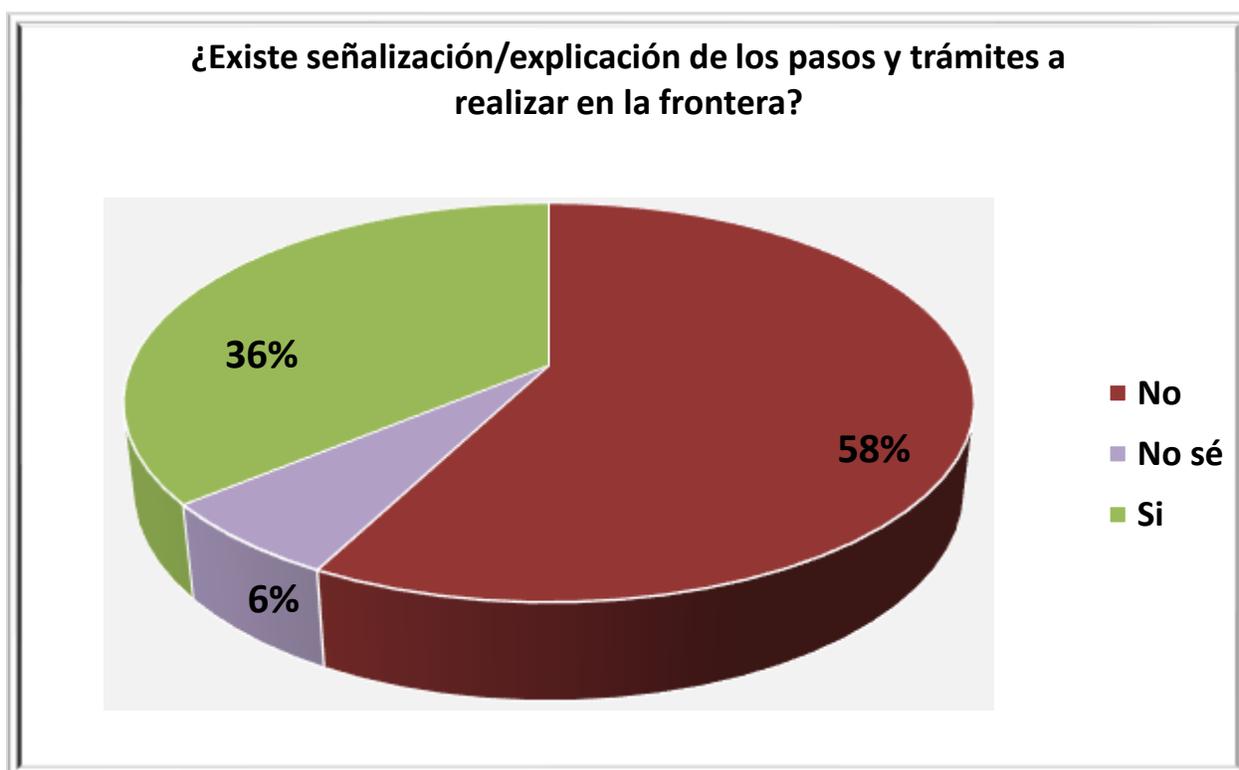


Gráfico No 18. ¿Existe señalización para explicar los pasos y tramites a realizar en la frontera?

En el gráfico se puede observar que el 58% de los encuestados (309 personas) indicaron que no existe señalización que los orienten acerca de los pasos o trámites que tienen que realizar en la frontera, 6% (34 personas) dijeron no saber de este tema y un 36% de la población (193 personas) participante en la encuesta respondieron que si existen las señalizaciones que indican los pasos a seguir en el proceso de documentación.

Módulo 6. Costos

19. ¿Aproximadamente cuánto gastó en su paso por esta frontera en trámites y otros gastos? (gastos en trámites, como los de la pregunta anterior) La respuesta es en dólares.

Tabla de Frecuencia		
	Totales	Porcentajes
0-\$5	148	28%
\$5- \$10	18	3%
\$10- \$20	18	3%
\$20- \$30	6	1%
\$30- \$50	9	2%
Más de \$50	12	2%
N/A (0)	325	61%
Total	536	100%

Tabla No 19. Costos

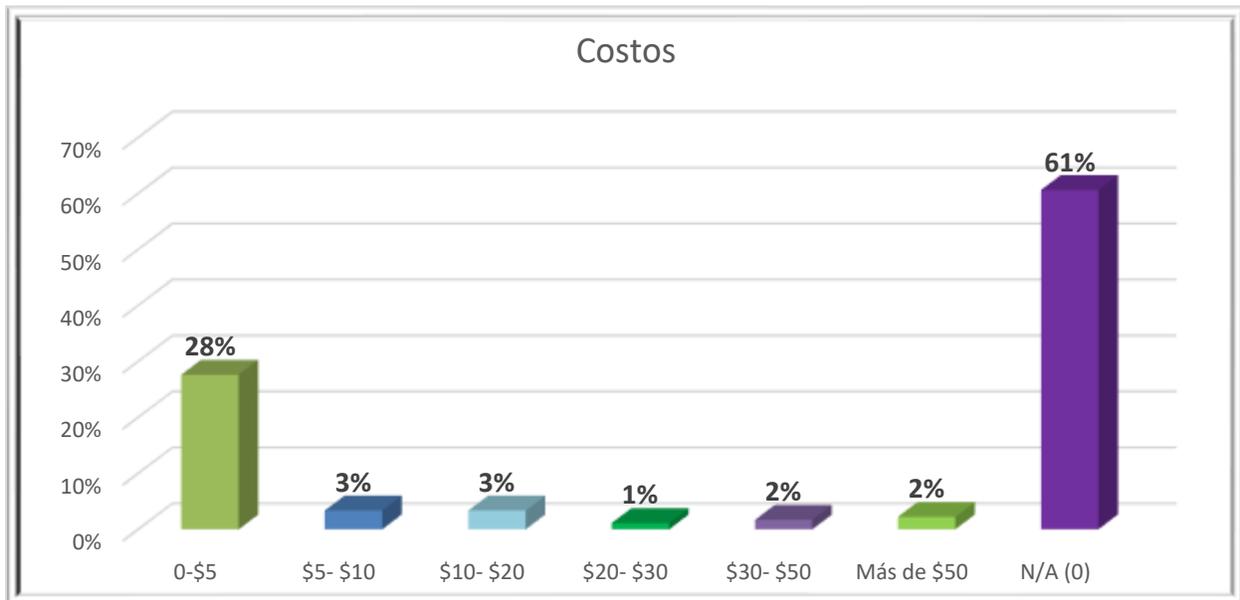


Gráfico No 19. Costos.

En el gráfico se logra identificar que el 61% de los turistas no aplicaron a ningún gasto durante su paso por el PCF lo cual equivale 325 turistas, 28% registró a gastos entre 0 – 5\$ 148 turistas, 3% gastaron entre \$5 - \$10 18 turistas, 3% entre \$10 - \$20 18 personas, 1% que equivale 6 turistas, 9 turistas que equivale al 2% gastaron entre \$30 - \$50 y 2% gastaron mas de \$50 que equivalen a 12 turistas. Se tomó como percepción negativa para este análisis los costos superiores a veinte (\$20) dólares, y el valor inferior de este monto como un costo razonable

Módulo 7. Evaluación General

20. La infraestructura en el paso de frontera es adecuada y está en buenas condiciones

Tabla de Frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	62	12%
Sí	474	88%
Total	536	100%

Tabla No 21. Infraestructura.

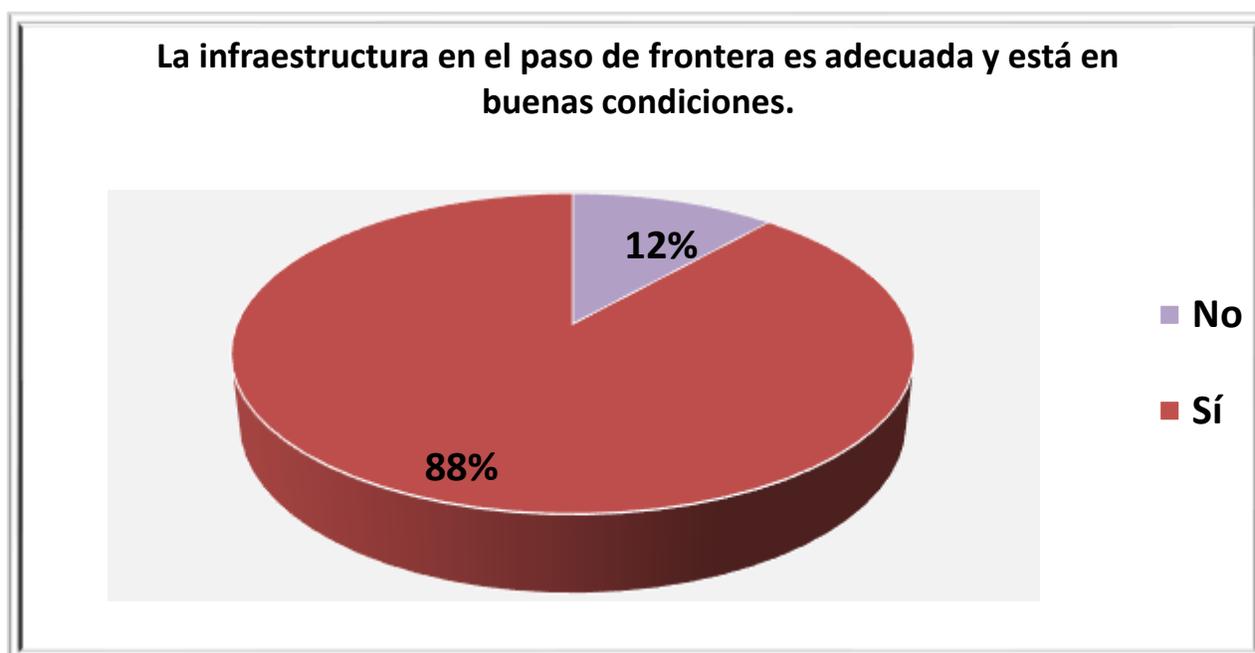


Gráfico No 21. Infraestructura.

En el gráfico se aprecia que el 88% de los encuestados (474 personas) consideran que la infraestructura en el paso fronterizo es adecuada y se encuentra en buenas condiciones y un 12% (62 personas) opinan que no presenta buenas condiciones.

21. ¿La zona del paso de frontera es segura? (estacionamientos, instalaciones, lugares aledaños)

Tabla de Frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	26	5%
Sí	510	95%
Total	536	100%

Tabla No 22. Zona de paso.

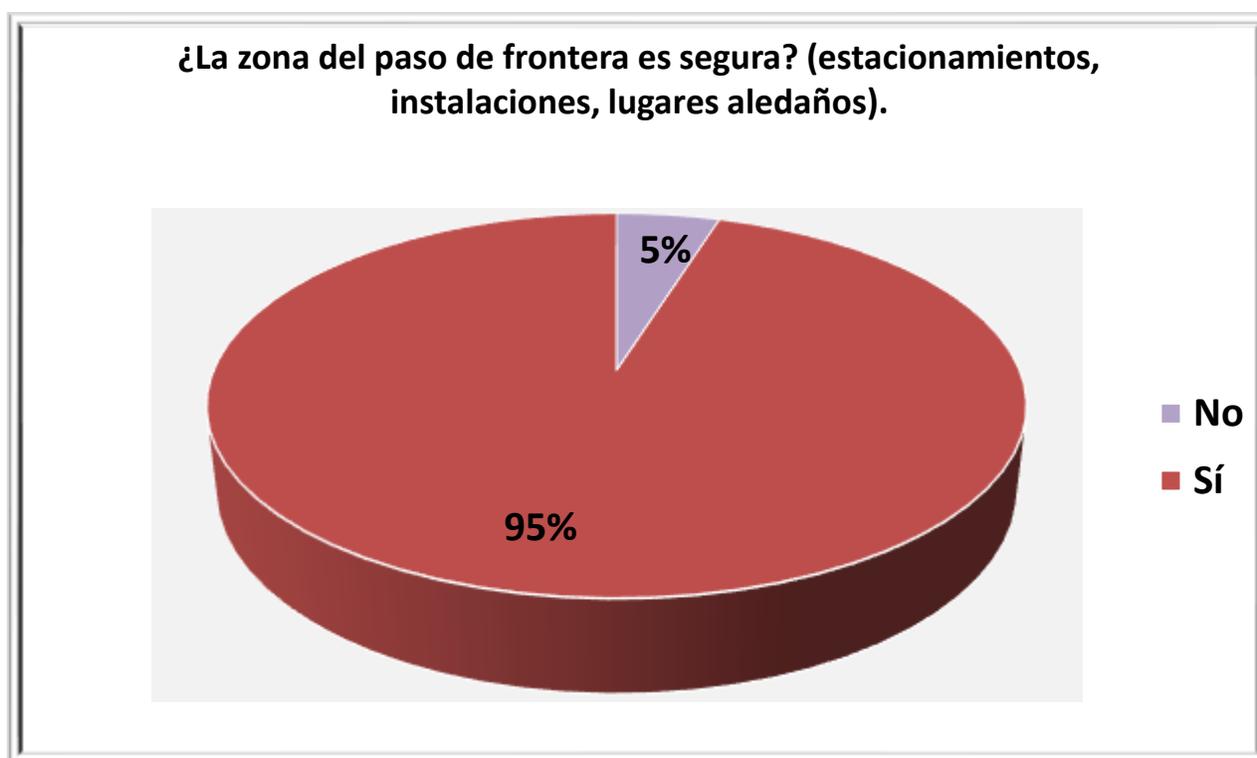


Gráfico No 22. Zona de paso.

El 5% (26 personas) encuestadas consideran que la zona del paso de frontera tales como estacionamientos, instalaciones, lugares aledaños entre otros no son seguros y el 95% (510 personas) indican de manera positiva que el paso fronterizo es seguro.

22. El tiempo que tardó en realizar los trámites de la frontera es el razonable.

Tabla de Frecuencia		
	Totales	Porcentaje
No	275	51%
Sí	261	49%
Total	536	100%

Tabla No 23. Tiempo en realizar trámites

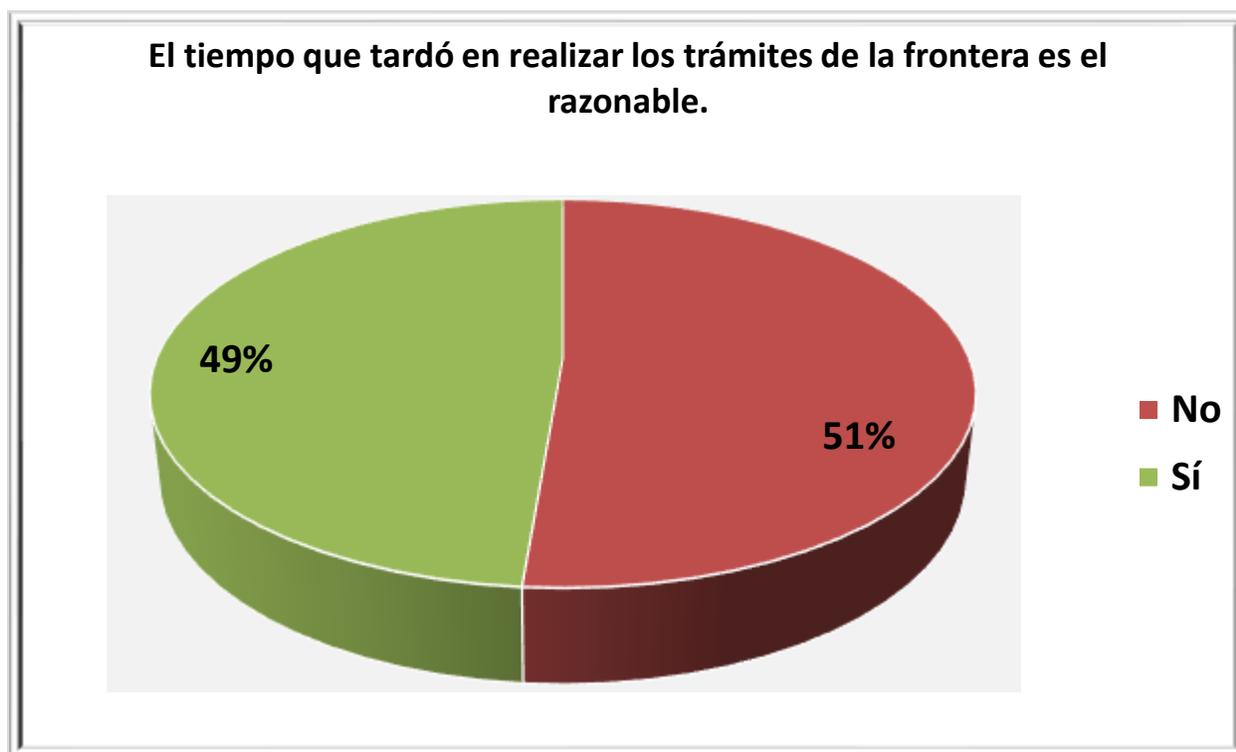


Gráfico No 23. Tiempo en realizar trámites.

En el gráfico, podemos observar que 261 personas equivalentes al 49%, consideran que el tiempo que tardan en realizar los trámites de la frontera es razonable y un 51% (275 personas) no están de acuerdo en que el tiempo que tardan sea el adecuado.

23. ¿Está satisfecho(a) con los servicios recibidos en la frontera?

Tabla de Frecuencia		
	Totales	Porcentajes
No	125	23%
Sí	411	77%
Total	536	100%

Tabla No 24. Servicios recibidos.

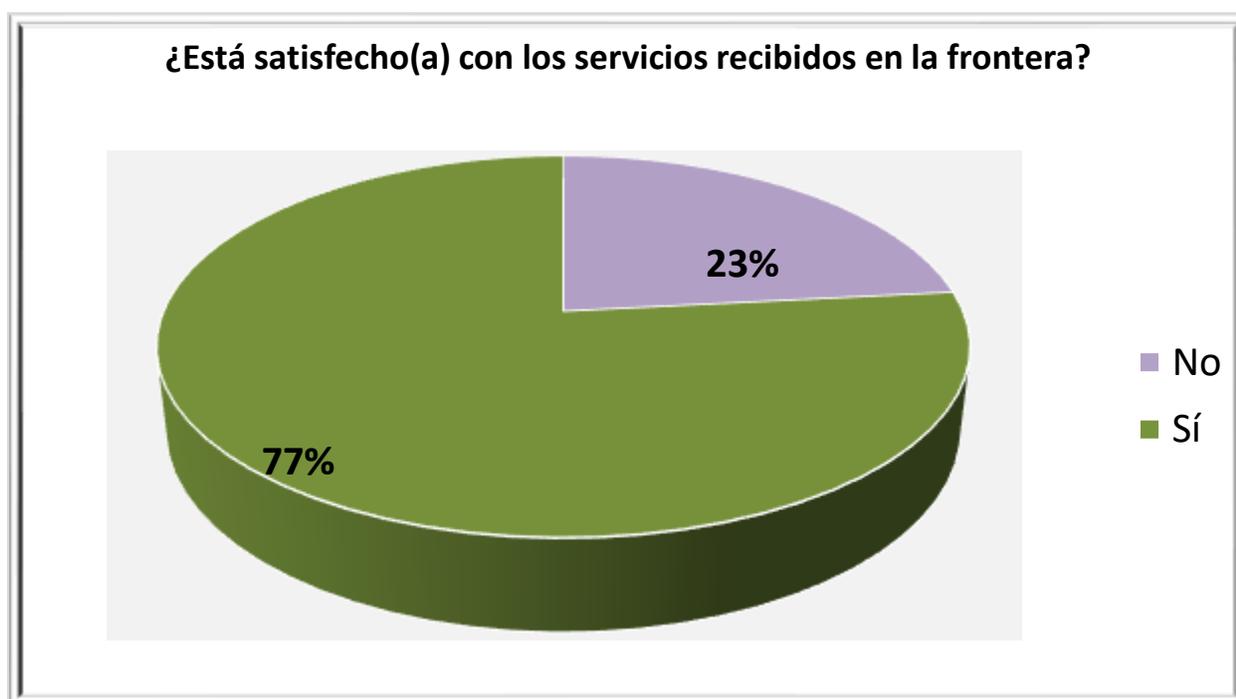


Gráfico No 24. Servicios recibidos.

El 77% (411 personas) reflejado en el gráfico, nos indica la cantidad de encuestados que están satisfechos con los servicios que recibieron durante su paso por la frontera. Y el 23% (125 personas) representa el porcentaje de personas insatisfechas con el servicio que se les brindó.

24. Tiene alguna queja y/o sugerencia específica sobre el paso de frontera

En la encuesta de satisfacción aplicada a los turistas recopiló información acerca de las quejas y sugerencias que estos presentaron al momento de su paso por el puesto fronterizo.

Los encuestados manifiestan que a pesar de que las instalaciones son nuevas aún carecen de algunas mejoras tales como la actualización de las páginas WEB, la agilización del proceso por parte de la DGA, falta de contenedores de basura dentro y fuera del edificio, consideran que debería haber cajeros automáticos, sala de espera porque algunos de los turistas tardan mucho tiempo para realizar sus trámites migratorios.

De igual manera, los entrevistados sugirieron que se le brinde al personal capacitaciones que ayuden a mejorar el trato hacia los turistas y agilicen el proceso de trámites migratorios y que en las instalaciones se encuentre personal que dominen otros idiomas.

¿Tiene alguna queja y/o sugerencia específica sobre el paso de frontera?	
Concepto	Total
Acceso separado de vehículos pesados y livianos	2
Actualizar Información página web	10
Agilizar procesos	62
Área de descanso	10
Calles angostas	3
Capacitación al personal	8
Habilitar más ventanillas	5
Limpieza del PCF	31
Más depósitos de basura	4
Mejorar calidad del servicio	34
Mejorar rotulación	16
Mejorar servicio de escáner	10
Otros (Terminales alejadas, agua potable, basureros, etc.)	28
Prueba Covid costosa	7
N/A	306
Total	536

B. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN:

Transportistas			
Módulos de la Encuesta de satisfacción sobre los servicios recibidos en el PCF	Ponderación	Porcentajes	Puesto de control de fronteras Guasaule
1. Información básica	0%	0%	0%
2. Infraestructura	32%	10%	3%
3. Aspectos Socioeconómicos, tecnológicos y ambientales	25%	10%	2%
4. Seguridad	91%	13%	12%
5. Calidad de servicio	94%	22%	21%
6. Costos	77%	10%	8%
7. Evaluación general	41%	35%	14%
Total		100%	60%

Turistas			
Módulos de la Encuesta de satisfacción sobre los servicios recibidos en el PCF	Ponderación	Porcentaje	Puesto de control de fronteras Guasaule
1. Información básica	0%	0%	0%
2. Infraestructura	83%	16%	13%
3. Aspectos Socioeconómicos, tecnológicos y ambientales	46%	15%	7%
4. Seguridad	99%	18%	18%
5. Calidad de servicio	63%	20%	13%
6. Costos	95%	5%	5%
7. Evaluación general	77%	26%	20%
Total		100%	75%

C. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL PUESTO DE CONTROL DE FRONTERA GUASAULE:

Tipo	Puesto de control de frontera Guasaule
Transportistas	60%
Turistas	75%

D. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO.

Durante el período del 9 de marzo del 2021 al 21 de marzo del 2021, se encuestaron a 575 transportistas, obteniendo un total de 4,650 respuestas positivas en la medición del índice de satisfacción. En el caso de los turistas, se registraron 536 usuarios, con un total de 6,305 respuestas positivas.

El índice de satisfacción de los transportistas alcanzó el 60% y para los turistas del 75%, obtenidos mediante la aplicación de los porcentajes establecidos en la línea de base del 2015.

Los transportistas usuarios de los servicios del PCF Guasaule, manifiestan que los servicios prestados deben ser evaluados en función de los tiempos empleados en los trámites, asimismo, ponen a consideración de la administración, analizar la ampliación de vías y estacionamientos para que exista mayor fluidez en la atención del transporte de carga, independiente del tipo de proceso o sentido por el cual sea su movilización o paso por este punto.

Por otro lado, la percepción de los turistas que utilizan el PCF Guasaule, es positiva en cuanto a los servicios brindados, sin embargo, sugieren fortalecer la capacidad institucional y recursos humanos de migración y aduanas a efectos de mejorar los tiempos requeridos, lo que tendrá incidencia en la mejora de la calidad del servicio.

En el aspecto socio ambiental, tanto los transportistas como los turistas manifiestan que la limpieza del PCF Guasaule debe mejorar y contar con más lugares para depositar la basura.

La sensación de seguridad en el PCF es positiva contando con un alto nivel de satisfacción para todos los usuarios, tanto turistas como transportistas.

Los análisis identifican un tiempo óptimo de atención en los procesos para turistas y transportistas, susceptibles de mejora en algunas áreas.

E. OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

Lo referente a la disposición, eficiencia y aptitud de servicio al cliente es un aspecto que según lo manifestado por los transportistas es carente, por lo que se requiere fortalecer a través de capacitaciones de servicio al cliente, a fin de generar conciencia del servicio que el funcionario público ejerce siendo la visión clara que se percibe al ingreso del país.

El mantenimiento de las instalaciones requiere de un gran esfuerzo y compromiso de todos los actores involucrados, sin embargo, se hace una marcada referencia a la falta de limpieza del PCF, para el que se recomienda prestar la atención adecuada y generar los mecanismos en pro del desarrollo de un ambiente social y ambiental apropiados, lo que además garantizará la vida útil de la infraestructura.

ANEXOS

Encuesta de Satisfacción sobre los servicios recibidos en el PCF Transportistas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LOS PASOS FRONTERIZOS (TRANSPORTISTAS)

Punto ubicación de medición	:	_____	Fecha de la medición	:	_____
Nombre del Encuestador	:	_____	Revisado coordinador	:	_____
Firma del Encuestador	:	_____	Validado CGPP	:	_____

Módulo 1. Información Básica

1) Frontera:

Peña Blanca	<input type="checkbox"/>
Guasaule	<input type="checkbox"/>
San Pancho	<input type="checkbox"/>

2) Género:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3) Edad:

4) Nacionalidad

Guatemala	<input type="checkbox"/>
Honduras	<input type="checkbox"/>
El Salvador	<input type="checkbox"/>
Nicaragua	<input type="checkbox"/>
Panamá	<input type="checkbox"/>
Costa Rica	<input type="checkbox"/>
México	<input type="checkbox"/>
Otro:	_____

5) Ruta o dirección de viaje:

Salida del país	<input type="checkbox"/>
Entrada al país	<input type="checkbox"/>

6) Modalidad del transporte:

Exportación	<input type="checkbox"/>
Importación	<input type="checkbox"/>
Tránsito	<input type="checkbox"/>
Vacio	<input type="checkbox"/>

Módulo 2. Infraestructura

7) Considera que los servicios brindados en la frontera son adecuados para sus necesidades

No cubren Cubren todas mis necesidades

8) ¿La ruta de acceso inmediato al paso de frontera está en buenas condiciones?

Malas Buenas Condiciones

9) ¿Qué le parecen las nuevas instalaciones?

Muy malas Muy Buenas

10) ¿Considera que los lugares están bien ubicados/bien distribuidos? (Parqueos, oficinas de trámites, zonas de inspección, etc.)

Si

No

Módulo 3. Aspectos Socioeconómicos, tecnológicos y ambientales

11) Existen suficientes lugares para depositar la basura.

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

12) ¿Recibió orientación sobre cómo realizar los trámites cumpliendo con los protocolos de bioseguridad?

Si

No

13) ¿Considera que la utilización del escaner facilita el proceso?

Si

No

Módulo 4. Seguridad

14) ¿Ha experimentado alguna clase de robo durante su visita a este paso de frontera?

Si

No

Módulo 5. Calidad de servicio

15) ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en la oficina de Migración? (Ventanilla)

Menos de 30min

Entre 30min y 1hora

Entre 1 y 2 horas

Entre 2 y 3 horas

Más de 3 horas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LOS PASOS FRONTERIZOS (TRANSPORTISTAS)

16) ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en la oficina de Aduanas? (Ventanilla)

Menos de 30min	<input type="checkbox"/>
Entre 30min y 1hora	<input type="checkbox"/>
Entre 1 y 2 horas	<input type="checkbox"/>
Entre 2 y 3 horas	<input type="checkbox"/>
Más de 3 horas	<input type="checkbox"/>

17) ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en los servicios del IPSA?

Menos de 30min	<input type="checkbox"/>
Entre 30min y 1hora	<input type="checkbox"/>
Entre 1 y 2 horas	<input type="checkbox"/>
Entre 2 y 3 horas	<input type="checkbox"/>
Más de 3 horas	<input type="checkbox"/>
No aplica	<input type="checkbox"/>

18) Durante su estadía en el paso fronterizo, ¿cuáles de las siguientes opciones le toma la mayoría de su tiempo de espera? (puede marcar más de una opción)

Trámites y esperas en migración	<input type="checkbox"/>
Trámites y esperas en aduana	<input type="checkbox"/>
Trámites y esperas en IPSA	<input type="checkbox"/>
Trámites en la agencia aduanera	<input type="checkbox"/>
Atrasos generados por el cliente (pago de impuestos, falta de permisos, etc.	<input type="checkbox"/>
Trámites en aduana, Honduras, Costa Rica (según el caso)	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

Módulo 6. Costos

19) ¿Aproximadamente cuanto gastó en su paso por esta frontera en trámites y otros gastos? (gastos en trámites, como los de la pregunta anterior) La respuesta es en dólares

0-\$5	<input type="checkbox"/>
\$5- \$10	<input type="checkbox"/>
\$10- \$20	<input type="checkbox"/>
\$20- \$30	<input type="checkbox"/>
\$30- \$50	<input type="checkbox"/>
Más de \$50	<input type="checkbox"/>
N/A (0)	<input type="checkbox"/>

20) ¿Utiliza los servicios de un tramitador?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

En caso de ser afirmativo:

21) ¿Por qué utiliza los servicios de un tramitador? (Seleccione más de una opción de ser necesario)

Agiliza el trámite	<input type="checkbox"/>
Es complejo el proceso y no lo entiendo bien	<input type="checkbox"/>
Me permite vigilar la mercadería	<input type="checkbox"/>
Me permite descansar	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

Módulo 7. Evaluación General

22) La atención del personal en las distintas oficinas del paso de frontera es amable

SI	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

23) El servicio del personal en el puesto fronterizo es ágil y eficiente

SI	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

24) El tiempo que tardó en realizar los trámites de la frontera es el razonable.

SI	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

25) ¿La zona del paso de frontera es segura? (estacionamientos, predios, instalaciones)

SI	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

26) ¿Está satisfecho(a) con los servicios recibidos en la frontera?

SI	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

27) ¿Tiene alguna queja y/o sugerencia específica sobre el paso de frontera?

Encuesta de Satisfacción sobre los servicios recibidos en el PCF Turistas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LOS PASOS FRONTERIZOS (TURISTAS)

Punto ubicación de medición : _____ Fecha de la medición : _____
 Nombre del Encuestador : _____ Revisado coordinador : _____
 Firma del Encuestador : _____ Validado CGPP : _____

Módulo 1. Información Básica

1) Frontera:

Peña Blanca
 Guasaule
 San Pancho

2) Género:

Masculino
 Femenino

3) Ruta o dirección de viaje:

Salida del país
 Entrada al país

4) Edad:

5) Nacionalidad

Guatemala
 Honduras
 El Salvador
 Nicaragua
 Panamá
 Costa Rica
 México
 Otro: _____

6) Motivo de visita al paso de frontera:

Viaje de turismo
 Viaje por trabajo
 Viaje para visitar familiares
 Tránsito
 Otro: _____

7) Medio en el cual se moviliza

Vehículo particular
 Vehículo alquilado
 Transporte público (Autobuses)
 Transporte selectivo (Taxis/ Busetas)
 Transporte de Turismo (Ticabus/El Sol/Transmica)
 otro _____

Módulo 2. Infraestructura

8) Considera que los servicios brindados en la frontera son adecuados para sus necesidades

1 2 3 4 5
 No adecuados Muy Adecuados

9) ¿La ruta de acceso inmediato al paso de frontera está en buenas condiciones?.

1 2 3 4 5
 Malas Buenas
 Condiciones Condiciones

10) ¿Qué le parecen las nuevas instalaciones?

1 2 3 4 5
 Muy malas Muy Buenas

11) ¿Considera que los lugares están bien ubicados/bien distribuidos? (Parqueos, oficinas de trámites, zonas de inspección, etc.)

Si
 No

Módulo 3. Aspectos Socioeconómicos, tecnológicos y ambientales

12) ¿Recibió orientación sobre cómo realizar los trámites cumpliendo con los protocolos de bioseguridad?

Si
 No

13) ¿Existen suficientes lugares para depositar la basura?.

Totalmente en 1 2 3 4 5 Totalmente de
 Desacuerdo Acuerdo

Módulo 4. Seguridad

14) ¿Ha experimentado alguna clase de robo durante su visita a este paso de frontera?

Si
 No

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LOS PASOS FRONTERIZOS (TURISTAS)

Módulo 5. Calidad de servicio

15) El servicio brindado por los funcionarios en el puesto fronterizo es amable y cordial

Si

No

16) El servicio brindado por los funcionarios en el puesto fronterizo es ágil y eficiente.

Si

No

17) ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en este puesto fronterizo?

Menos de 30min

Entre 30min y 1 hora

Entre 1 y 2 horas

Entre 2 y 3 horas

Más de 3 horas

No aplica

18) ¿Existe señalización/explicación de los pasos y trámites a realizar en la frontera?

Si

No

No se

Módulo 6. Costos

19) ¿Aproximadamente cuanto gastó en su paso por esta frontera en trámites y otros gastos? (gastos en trámites, como los de la pregunta anterior) La respuesta es en dólares

0-\$5

\$5- \$10

\$10- \$20

\$20- \$30

\$30- \$50

Más de \$50

N/A (0)

Módulo 7. Evaluación General

20) La infraestructura en el paso de frontera es adecuada y está en buenas condiciones.

Si

No

21) ¿La zona del paso de frontera es segura? (estacionamientos, instalaciones, lugares aledaños).

Si

No

22) El tiempo que tardó en realizar los trámites de la frontera es el razonable.

Si

No

23) ¿Está satisfecho(a) con los servicios recibidos en la frontera?

Si

No

24) ¿Tiene alguna queja y/o sugerencia específica sobre el paso de frontera?