



Primer Entregable:

**Consultoría para la Realización del Estudio de Satisfacción de Usuarios
(Transportistas y Turistas), para los Pasos de Frontera Terrestres de
Nicaragua en Peñas Blancas y El Guasaule**

Consultores:

**Carolina Blanco Arguedas
Emmanuel Hess Araya
Randall Vargas León**

15 abril del 2015

15 de abril del 2015

Banco Interamericano de Desarrollo
San José, Costa Rica

Atención
Sr. Jaime Granados
Especialista líder en Comercio e Integración

Estimado Señor Granados

Nos complace en presentar a su consideración, el primer informe de la Consultoría para la realización del estudio de satisfacción de usuarios (transportistas y turistas), para los pasos de frontera terrestres de Nicaragua, ubicados en Peñas Blancas y El Guasaule.

Quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional

Atentamente

Ing. Carolina Blanco A., MGP
Consultora

Agradecimientos

Se extiende nuestro agradecimiento a todos los Delegados Presidenciales y Funcionarios de los diferentes departamentos de los pasos fronterizos de Peñas Blancas y El Guasaule, donde desarrollamos los estudios, tanto los nombrados seguidamente, como aquellos que no lo están, quienes nos recibieron amablemente y nos ofrecieron siempre su colaboración y apoyo para el buen desarrollo de nuestros trabajos.

Álvaro Peralta Zamora
Juan José Obando Robleto
Sergio Rostrán Zamora
Enrique Salazar Alemán
José Félix Jarquín S.
Eddy A. Artola García
Mileydi Obregón Tijerino
Jairo Flores Miranda
Roberto Antonio López
Miguel Ángel Ortiz González
Enrique Acuña
Fernando Navarro Bonilla
Leorgina Centeno Martínez
Augusto García Castro
Javier Aníbal Guzmán
Melissa Amador

Además de los compañeros de equipo con los cuales compartimos durante el tiempo de desarrollo y siempre contamos con su apoyo y amistad.

David Parra Solís
María Fernanda Zamora Ch.
Yalissa Villalobos Rodríguez
Gustavo Fallas Mejía
Wilberth Méndez Corrales
Manrique Montealegre Gallegos

Muchas Gracias, este informe se construyó con el esfuerzo de todos nosotros.

Índice

1. OBJETIVO DEL ESTUDIO	5
2. METODOLOGÍA EMPLEADA	6
<i>PASO 1: IDENTIFICAR LOS INCIDENTES CRÍTICOS DE CADA POBLACIÓN.</i>	6
<i>PASO 2: PLANTEAR MEJORAS AL DISEÑO PROPUESTO DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</i>	7
<i>PASO 3: VALIDAR EL INSTRUMENTO</i>	8
<i>PASO 4: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA.</i>	8
<i>PASO 5: APLICAR EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: ENCUESTA.</i>	13
<i>PASO 6: TABULAR Y PROCESAR LOS DATOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS.</i>	14
<i>PASO 7: ANALIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS</i>	14
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA: TRANSPORTISTAS DE CARGA.	15
<i>3.1 INFORMACIÓN BÁSICA Y CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS</i>	15
<i>3.2 PERCEPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA</i>	17
<i>3.3 VÍAS DE ACCESO.</i>	19
<i>3.4 ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS Y AMBIENTALES</i>	20
<i>3.5 PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD</i>	23
<i>3.6 CALIDAD DEL SERVICIO</i>	25
<i>3.8 EVALUACIÓN GENERAL DE USUARIOS DEL PUESTO</i>	35
4. RESULTADOS: CRUCE DE PERSONAS- ENCUESTA A TURISTAS	39
<i>4.1 INFORMACIÓN BÁSICA Y CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS</i>	39
<i>4.2 PERCEPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA</i>	41
<i>4.3 ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS, TECNOLÓGICOS Y AMBIENTALES</i>	44
<i>4.4 SEGURIDAD</i>	47
<i>4.5 CALIDAD DEL SERVICIO</i>	50
<i>4.6 PERCEPCIÓN DE LOS COSTOS</i>	53
<i>4.7 EVALUACIÓN GENERAL DE USUARIOS DEL PUESTO.</i>	54
5. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN:	56
6. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	59
7. OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES	61
8. ANEXOS:	63

Nivel de satisfacción de usuarios de los puestos fronterizos de Nicaragua

1. Objetivo del Estudio

El objetivo principal de las encuestas realizadas, es medir la satisfacción global de los usuarios de los pasos fronterizos de Peñas Blancas y El Guasaule con los servicios recibidos en la actualidad, para detectar las principales oportunidades de mejora que permitan mantener o alcanzar los niveles mínimos de confort, eficiencia y seguridad.

Para este fin, se diseñaron y validaron dos instrumentos de medición, uno para cada tipo de población que utiliza los servicios de la frontera: turistas y transportistas de carga terrestre, (camioneros). Las encuestas fueron diseñadas considerando los incidentes críticos y conocimientos previos de los consultores sobre principales quejas de los usuarios en los pasos de frontera.

Con la aplicación de estos instrumentos antes de la implementación del proyecto de modernización de los pasos de frontera, se pretende establecer una línea base del índice de satisfacción, identificar áreas prioritarias a atender y con esto guiar la intervención del BID en los pasos fronterizos en cuestión, según los términos de referencia del presente estudio. Esta línea base se complementa con los estudios sobre los procesos actuales del cruce de frontera, indicadores de eficiencia, estimación de ahorros en tiempo y costo, evaluación económica del proyecto de acuerdo a los estándares del BID.

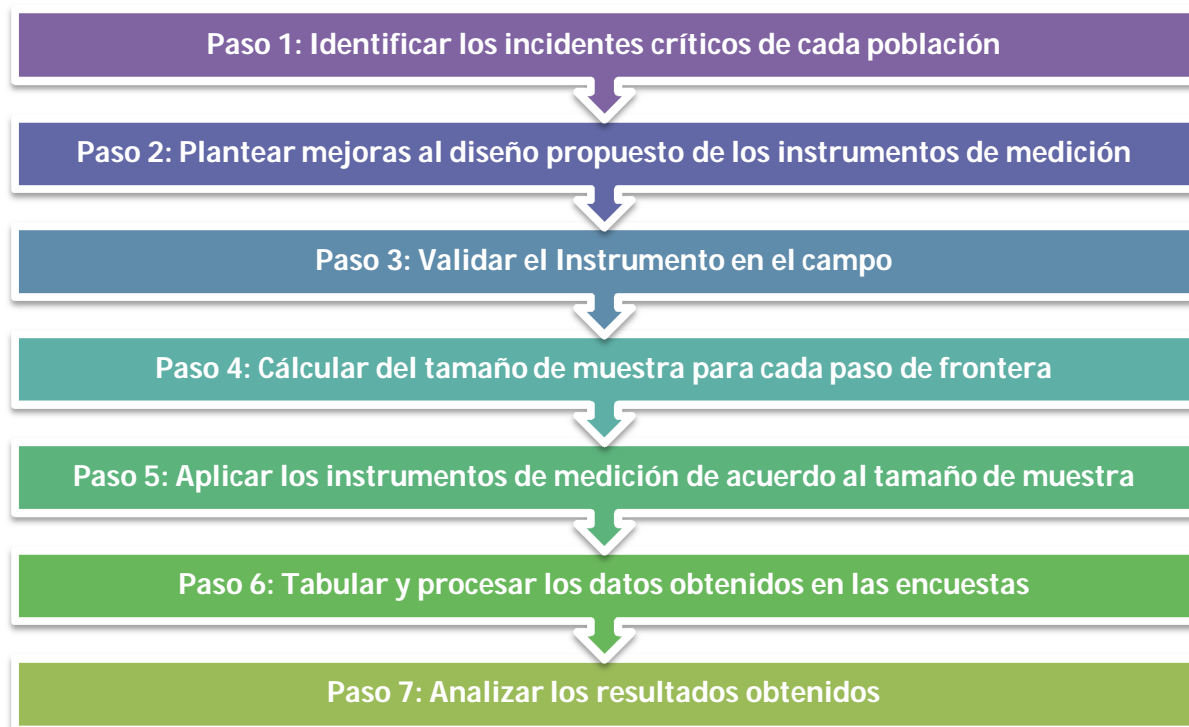
Es recomendable efectuar el mismo estudio nuevamente un año después, para determinar si existen cambios en la percepción de los usuarios una vez implementado el estudio de modernización.

Se aclara que para este estudio, no se consideró los otros puestos fronterizos de Nicaragua, como lo son El Espino, Las Manos y Las Tablillas. En este último a la fecha no se encuentra aún definido como un paso regular de turistas y transportistas, sin embargo se recomienda que una vez que se habilite el paso se realice un estudio similar.

2. Metodología empleada

A continuación se presenta la metodología utilizada para conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos en los puestos y su descripción:

Figura 1. Metodología Utilizada



A continuación se detallan las actividades realizadas en cada uno de los pasos indicados:

Paso 1: Identificar los incidentes críticos de cada población.

Se efectuó un análisis de las encuestas realizadas en los puestos de frontera costarricense en julio del 2014, para poder comparar los principales problemas encontrados en Peñas Blancas, además se realizó una visita previa a la frontera Nicaragüense, utilizando la metodología de cliente misterios, con el objeto de poder experimentar como usuario, todo el proceso a realizar y poder definir aspectos a agregar o modificar al instrumento.

Además se efectuaron interacciones con los funcionarios destacados en la zona y algunos transportistas, con la finalidad de determinar los principales inconvenientes que se presentan, áreas de mejora y quejas que cada población tenía con respecto al uso de los pasos de frontera, y así adecuar lo máximo posible el instrumento establecido.

Paso 2: Plantear mejoras al diseño propuesto de los instrumentos de medición

Luego de analizar la información obtenida en el paso anterior, se procede a complementar el instrumento de evaluación proporcionado por el BID en los términos de referencia y a establecer las encuestas que se utilizarán para el estudio.

Durante este análisis se determinaron algunas preguntas que no son pertinentes pues no aplican, no existen o simplemente no son conocidas por los usuarios por lo que se eliminaron de la encuesta original.

Se elaboró la encuesta con los resultados del paso anterior y se agregaron nuevas preguntas que se consideran importantes para evaluar.

Posteriormente, todas las preguntas se catalogaron o distribuyeron dentro de siete aspectos o módulos a medir que se detallan a continuación:

- Módulo 1: Información básica
- Módulo 2: Infraestructura
- Módulo 3: Aspectos Socioeconómicos, tecnológicos y ambientales
- Módulo 4: Seguridad
- Módulo 5: Calidad de servicio
- Módulo 6: Costos
- Módulo 7: Evaluación General

Para mayor facilidad y entendimiento de los usuarios, en las respuestas se plantearon dos tipos de escalas, la binomial con respuesta afirmativa o negativa (Si o No) y la Likert que se describe a continuación:

- 0: No se/ No respondo
- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: Desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Estas escalas permiten conocer la satisfacción de los usuarios a las preguntas planteadas. En la escala Likert se consideran positivas los números 4 y 5 y negativas el resto (1,2 y 3), esto con el fin de obtener una nota para cada pregunta. La respuesta No se/No respondo se implementó para aquellas preguntas en las que los entrevistados no conocían las respuestas.

Cada módulo o categoría cuenta con una ponderación asignada, que permite calcular un índice de satisfacción para cada uno de los pasos de frontera.

Paso 3: Validar el instrumento

Se realizó una validación de la encuesta de medición de ambas poblaciones con el fin de determinar su interpretación por parte de los usuarios y garantizar si el instrumento es eficaz y cumple con los objetivos planteados para el estudio de satisfacción. Para validar la encuesta, se realizó una muestra durante tres días, donde se encuestó a varios usuarios para corroborar que el lenguaje utilizado y el planteamiento de las preguntas fuera claro y se obtuvieran los resultados deseados. Una vez analizadas las encuestas e identificando oportunidades de mejora dentro del instrumento de medición, se replantearon algunas preguntas y se utilizó un mejor lenguaje para su aplicación.

Con esta muestra se obtuvo el valor de p y q que se utilizarán en el siguiente paso para calcular el tamaño de muestra de cada puesto de frontera por tipo de encuesta.

Además, se plantean algunas preguntas claves para conocer la verdadera satisfacción a lo largo de la encuesta y corroborar que la información brindada es congruente y los entrevistados no se están dejando llevar por apreciaciones contra una persona específica o un solo momento de insatisfacción.

Se determinó además, realizar la encuesta de turistas en el área de migración donde llegan o salen los buses y la de transportistas en la salida o entrada de camiones mientras los choferes esperan por los servicios de los diferentes actores de la frontera.

Paso 4: Cálculo del tamaño de muestra.

La muestra debe ser representativa de la población tanto de los transportistas como de las personas que circulan en ambos sentidos por la frontera, por lo que se desarrollaría un muestreo no probabilístico, siguiendo el criterio experto del entrevistador.

En este caso se realizará un muestreo accidental o casual: donde el criterio de selección depende de las posibilidades de acceder a la población. Es frecuente con este tipo de muestreo, acceder a todos los sujetos que las condiciones permiten en el caso de transportistas y turistas para obtener la mayor cantidad de muestras.

Se solicitó al personal de cada una de las fronteras en estudio (Peñas Blancas y El Guasaule) que brindaran la cantidad de población que circula por estas fronteras para turistas y transportista, y se obtuvieron los siguientes resultados:

Peñas Blancas:

Movimiento de Personas:

Figura 2. Turistas 2014 en Peñas Blancas

TURISTAS 2014			
MES	Salida	Entrada	TOTAL
ENERO	122,497	65,745	188,242
FEBRERO	63,680	54,723	118,403
MARZO	57,968	55,779	113,747
ABRIL	70,199	74,376	144,575
MAYO	51,564	57,086	108,650
JUNIO	53,554	46,341	99,895
JULIO	63,213	59,043	122,256
AGOSTO	53,485	53,629	107,114
SEPTIEMBRE	47,775	46,547	94,322
OCTUBRE	45,174	43,370	88,544
NOVIEMBRE	48,291	48,324	96,615
DICIEMBRE	65,680	119,580	185,260
TOTAL	743,080	724,543	1,467,623

Transporte de Camiones:

Figura 3. Camiones 2014 en Peñas Blancas

CAMIONES 2014									
	NI - CR				CR - NI				Gran Total
	Total	Exportación	Transito	Vacios	Total	Importación	Transito	Vacios	
Enero	7,268	1,966	3,563	1,739	6,945	1,845	3,583	1,517	14,213
Febrero	7,711	1,666	4,083	1,962	7,398	2,067	3,670	1,661	15,109
Marzo	8,895	2,075	4,523	2,297	8,721	2,702	3,804	2,215	17,616
Abril	7,115	1,790	3,282	2,043	7,781	2,607	3,392	1,782	14,896
Mayo	9,364	1,919	3,953	3,492	9,622	3,815	4,299	1,508	18,986
Junio	8,511	1,788	4,009	2,714	8,355	3,084	3,849	1,422	16,866
Julio	8,725	1,859	3,745	3,121	8,407	3,245	3,750	1,412	17,132
Agosto	8,318	1,809	3,767	2,742	8,365	2,772	4,183	1,410	16,683
Septiembre	7,815	1,515	3,786	2,514	7,337	2,533	3,548	1,256	15,152
Octubre	8,011	1,607	3,970	2,434	7,904	2,557	3,970	1,377	15,915
Noviembre	8,208	1,466	3,916	2,826	8,441	2,960	4,108	1,373	16,649
Diciembre	7,677	1,733	3,469	2,475	7,803	2,601	3,375	1,827	15,480
Total	97,618	21,193	46,066	30,359	97,079	32,788	45,531	18,760	194,697

El Guasaule:

Movimiento de Personas:

Figura 4. Turistas 2014 en El Guasaule

Dirección General de Servicios Aduaneros. Administración de Aduana Guasaule Cantidad de Buses Internacionales, Automóviles y Personas. Entrando de el País Comprendido de los meses de Enero a Diciembre 2014. De Ho – Ni.							
MESES	BUS INTERNACIONAL	PERSONAS	AUTOMOVIL	PERSONAS	TOTAL VEHICULOS	TOTAL PERSONAS	PEATONES
ENERO	140	5600	2287	6861	2427	12461	
FEBRERO	140	5600	1660	4980	1800	10580	
MARZO	140	5600	1438	4314	1578	9914	
ABRIL	160	6400	1785	5355	1945	11755	
MAYO	140	5600	1492	4476	1632	10076	
JUNIO	140	5600	1433	4299	1573	9899	
JULIO	140	5600	1719	5157	1859	10757	
AGOSTO	160	6400	1903	5718	2063	12118	
SEPTIEMBRE	140	5600	1716	5148	1856	10748	
OCTUBRE	140	5600	1628	4884	1768	10484	
NOVIEMBRE	140	5600	1756	5268	1896	10868	
DICIEMBRE	160	6400	2249	6747	2409	13147	
TOTAL	1740	69600	21066	63207	22806	132807	

Cantidad de Buses Internacionales, Automóviles y Personas. Saliendo de el País Comprendido de los meses de Enero a Diciembre 2014. De Ni - Ho.							
MESES	BUS INTERNACIONAL	PERSONAS	AUTOMOVILES	PERSONAS	TOTAL VEHICULOS	TOTAL PERSONAS	PEATONES
ENERO	140	5600	1803	5409	1943	11009	
FEBRERO	140	5600	1287	3861	1427	9461	
MARZO	140	5600	1284	3852	1424	9452	
ABRIL	160	6400	1478	4434	1638	10834	
MAYO	140	5600	1136	3408	1276	9008	
JUNIO	140	5600	1252	3756	1392	9356	
JULIO	140	5600	1423	4269	1563	9869	
AGOSTO	160	6400	1866	5598	2026	11998	
SEPTIEMBRE	140	5600	1438	4314	1578	9914	
OCTUBRE	140	5600	1457	4371	1597	9971	
NOVIEMBRE	140	5600	1269	3807	1409	9407	
DICIEMBRE	160	6400	1805	5415	1965	11815	
TOTAL	1740	69600	17498	52494	19238	122094	

Transporte de Camiones:

Figura 5. Camiones 2014 en El Guasaule

vehículo turismo

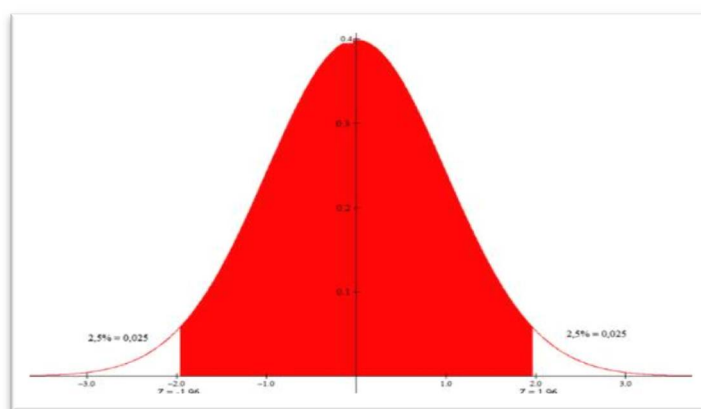
**INDICADORES DE MOVIMIENTO TERRESTRES
COMPRENDIDOS AL AÑO 2014
ADMINISTRACION DE ADUANA EL GUASAULE**

MESES	ENTRANDO						MESES	SALIENDO					
	PESADO					TURISMO		PESADO					TURISMO
	<i>Trans. interno</i> Internac. TRANSITO	ALMACENE S/ ZFRANCAS	IMPORT.	<i>vacío</i> LASTRE	TOTAL	TURISMO		TRANSITO	ALMACY Z FCAS	EXPOT.	<i>vacío</i> LASTRE	TOTAL	TURISMO
Enero	2845	1194	3041	959	8039	2427	Enero	1972	706	1804	2838	7320	1943
Febrero	3270	1350	3182	959	8761	1800	Febrero	2175	627	1703	3537	8042	1427
Marzo	3700	1583	3507	1155	9945	1578	Marzo	2375	730	1863	4218	9186	1424
Abril	2657	1326	3337	782	8102	1945	Abril	2005	613	1490	3862	7970	1638
Mayo	3154	1405	3575	870	9004	1632	Mayo	2510	646	1579	3877	8612	1276
Junio	3111	1505	3293	957	8866	1573	Junio	2541	632	1597	3664	8434	1392
Julio	3048	1521	3462	1023	9054	1859	Julio	2,443	646	1470	3615	8,174	1563
Agosto	3088	1507	3259	758	8612	2063	Agosto	2,539	552	1352	3475	7,918	2026
Septiembre	2626	1317	3396	808	8147	1856	Septiembre	2,204	580	1220	3832	7,836	1578
Octubre	3029	1637	3561	898	9125	1768	Octubre	2,381	626	1399	4201	8,607	1597
Noviembre	3083	1587	3881	835	9386	1896	Noviembre	2,369	595	1578	4245	8,787	1409
Diciembre	2571	1278	4035	885	8769	2409	Diciembre	2,011	537	1383	4369	8,300	1965
TOTAL	36182	17210	41529	10889	105810	22806	TOTAL	27525	7490	18438	45733	99186	19238
	36182	58739	10889		105810	22806		27525	25928	45733		99186	19238
		105810							99186				

Elaborado por :Denis Jose Sanchez Castro
Departamento de transito El Guasaule.

Se solicita en los términos de referencia utilizar una confianza de un 95% y un error del 5% para el cálculo de la muestra. Se parte del supuesto que la población tiene un comportamiento normal como el aquí representado:

Figura 6. Curva normal



Y se utiliza la siguiente fórmula para el cálculo del tamaño de muestra:

$$n = \frac{Z^2_{\alpha} * N * p * q}{i^2(N-1) + Z^2_{\alpha} * p * q}$$

Donde,

- n = el tamaño de la muestra.
- N = tamaño de la población.
- Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante = 95% de confianza equivale a 1,96, indica la confianza de tener el error
- i o e = Límite aceptable de error muestral (5%= 0.05)
- p=prevalencia esperada del parámetro a evaluar
- q= (1-p)

La estimación del tamaño de muestra se obtiene mediante la realización de un pre-muestreo. El pre-muestreo consiste en la aplicación de las encuestas en los puestos de frontera de forma preliminar con el fin de obtener resultados que sirven como base para la estimación del tamaño de muestra para cada una de las poblaciones en los puestos. El pre-muestreo consistió en la aplicación de 50 encuestas para cada una de las poblaciones de interés turistas y transportistas de cada uno de los puestos en estudio

Las proporciones de p y q se obtienen de la pregunta #32 en el caso de los turistas y en la # 35 en caso de los transportistas donde se consulta de acuerdo a un criterio binomial si está o no satisfecho con los servicios que se suministran en la frontera y se determinan en el paso 3, de acuerdo a los incidentes críticos considerando que la satisfacción esta parcializada y se comprueba con los primeros resultados de la validación.

El valor del tamaño de la población se determina con los datos suministrados sobre el flujo de personas y camiones en los puestos de frontera. Se utiliza como parámetro la cantidad de usuarios que utilizaron los servicios de los puestos en un periodo de una semana. Estos valores se obtuvieron aproximando los valores de demanda anual y mensual en cada uno de los puestos según el tipo de usuario, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 1. Estimación de Tamaños de Muestra.

Puesto	Peñas Blancas		El Guasaule	
Población	Transportistas	Turistas	Transportistas	Turistas
Pre-Muestreo (# de encuestas)	50	50	50	50
P	0.6	0.72	0.8	0.8
Q	0.4	0.28	0.2	0.2
Error	0.05	0.05	0.05	0.05
Confianza	95%	95%	95%	95%
Z	1.96	1.96	1.96	1.96
N	3747	26861	4792	4418
Tamaño de muestra	336	306	234	233

Como se observa en la tabla anterior para el puesto de Peñas Blancas se tiene que con los parámetros de 95% de confianza y 5% de error se deben realizar un total de 336 muestras a transportistas y 306 muestras a turistas. Para el Puesto de El Guasaule se deben realizar un total de 234 muestras a transportistas y 233 muestras a turistas.

Paso 5: Aplicar el Instrumento de Medición: Encuesta.

La aplicación del instrumento de medición se realiza a los transportistas mientras esperan sus trámites para pasar por los puestos de frontera, mientras que a los turistas se les ubicó en las inmediaciones de las diferentes oficinas de migración.

La encuesta es aplicada por consultores capacitados en la misma, quienes son los encargados de explicarle al usuario cada una de la preguntas y completar el formulario.

Para la aplicación de este estudio, se solicitó autorización a cada uno de los gerentes de las aduanas para realizar las encuestas en las salidas y entradas de la frontera para el caso de los transportistas y en el área de migración y descarga de los buses para los turistas.

El primer puesto que se aplicara el estudio es Peñas Blancas, posteriormente El Guasaule, presentando diferencias notables que se describirán en el análisis.

Paso 6: Tabular y procesar los datos obtenidos en las encuestas.

Una vez aplicadas las encuestas se procede a la tabulación de las mismas por medio de la herramienta Google Forms, dicha herramienta recopila la información tabulada en hojas electrónicas de Excel, además de realizar un resumen de resultados para cada pregunta de forma gráfica, facilitando el análisis de las respuestas obtenidas.

Adicionalmente, la información dentro de las hojas electrónicas de Excel se le practica una serie de análisis inferenciales y descriptivos con el fin de obtener mayor profundidad y entendimiento de los resultados obtenidos y para poder realizar la comparación de los puestos de Nicaragua en estudio.

Paso 7: Analizar los resultados obtenidos.

El análisis de los datos, se basa en la comparación grafica de los resultados obtenidos, clasificándolos por población y puesto. Se realizará un análisis por cada una de las preguntas elaboradas y se efectuarán cruces de variables para determinar la verdadera satisfacción de los usuarios en cada uno de los módulos evaluados.

Posteriormente, se aplicarán las ponderaciones establecidas para cada categoría y se determinará el índice de satisfacción general por paso de frontera.

Los porcentajes de ponderación para las variables de la encuesta fueron definidos de acuerdo al criterio experto del consultor, el cual proviene de su experiencia con respecto a los puestos fronterizos, de su participación en consultas grupales realizados a los diferentes actores (transportistas y turistas), de las visitas realizadas y del conocimiento de los temas de interés del BID que se expresaron en los términos de referencia y de los temas a los que hay que prestar mayor atención de acuerdo al tipo de población que se estuviera estudiando (transportistas o turistas).

Estos porcentajes pueden ser variados dependiendo del criterio que el Banco quiera utilizar.

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

3. Resultados de la Encuesta: Transportistas de Carga.

3.1 Información Básica y Características Demográficas

Los siguientes gráficos muestran los resultados obtenidos con respecto a las características demográficas de la muestra de transportistas.

Gráfico 1. Género:

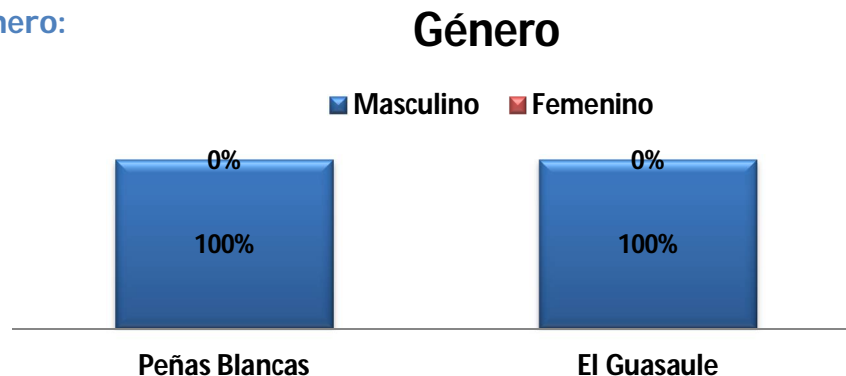


Gráfico 2. Edad:

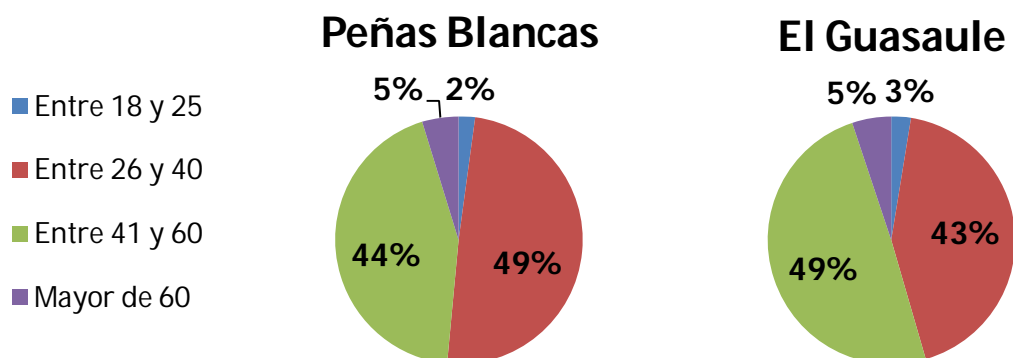


Gráfico 3. Nacionalidad:

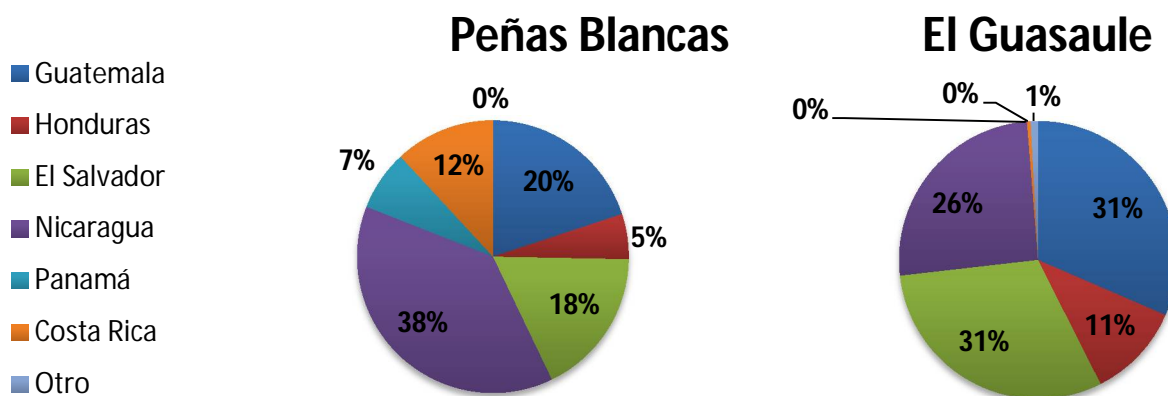
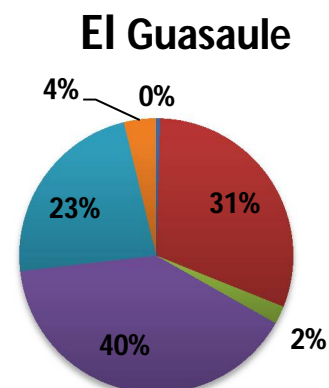
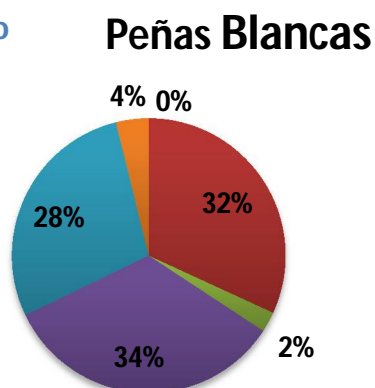


Gráfico 4. Nivel Académico

- Sin Educación
- Primaria Completa
- Primaria Incompleta
- Secundaria Completa
- Secundaria Incompleta
- Estudios Universitarios



Conforme a lo obtenido en las encuestas, en lo referente a características demográficas e información básica, se indica que la totalidad de la muestra de transportistas se compone de personas del género masculino, siendo que en los dos puestos fronterizos se encontró que el total de la población masculina es del 100%.

Se denota que en ambos puestos, sobresalen dos rangos de mayor población, de esta forma encontramos que, en Peñas Blancas el rango de mayor población es, entre 26 y 40 años con un 49%, seguido del rango entre 41 y 60 años con un 44%, por otra parte en El Guasaule es a la inversa, donde el rango de mayor población es, entre 41 y 60 años con un 49%, seguido del rango entre 26 y 40 años con un 43%.

Un porcentaje del 5% del total de los transportistas encuestados es mayor de 60 años en ambos puestos fronterizos y un remanente que no supera el 3% en ambos puestos también tiene entre 18 y 25 años de edad.

Se encontró que transportistas de todos los países centroamericanos (excepto Belice) cruzaron ambos puestos de fronteras, con mayor concentración de nicaragüenses, salvadoreños y guatemaltecos.

De esta forma, Peñas Blancas la mayor concentración es de nicaragüenses con un 38%, seguido de un 20% de guatemaltecos y un 18% de salvadoreños, y un restante de 12% de costarricenses, 7% de panameños y un 5% de hondureños.

Para el puesto fronterizo de El Guasaule, la mayor concentración es de salvadoreños y guatemaltecos, ambos con un 31%, seguido de nicaragüenses con un 26% y hondureños con un 11%, para el caso de los costarricenses en este puesto no alcanzó el 1%, con un 2% de otras nacionalidades.

Con respecto a la formación académica, los resultados obtenidos indican que hasta un 94% de los transportistas encuestados superaron la educación primaria y al menos cursaron la educación secundaria. Entre un 34% y un 40% cuenta con educación secundaria completa y entre un 31% y un 32% cuenta con educación primaria completa. Por otra parte entre el 23% y el 28% no terminaron la educación secundaria y apenas un 2% no terminaron la primaria.

Por otra parte hay un 0% para la población que no cuenta con educación académica y en contra parte los transportistas que cuentan con estudios universitarios se encuentran en un 4% para ambos puestos fronterizos.

Gráfico 5. Ruta

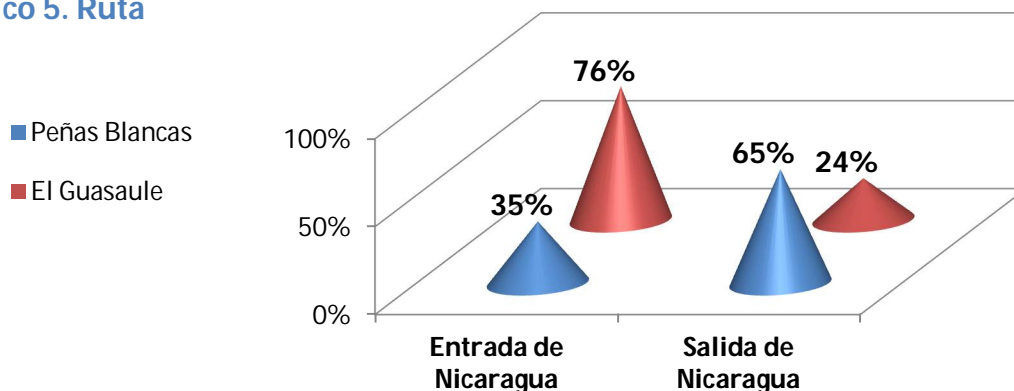
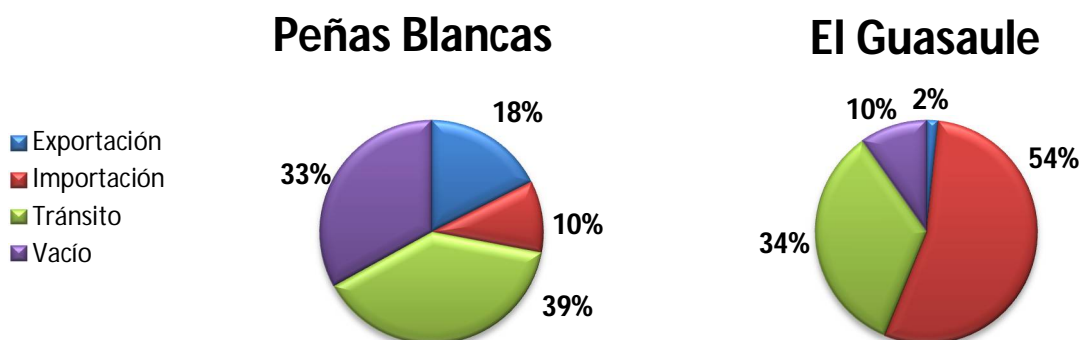


Gráfico 6. Tipo de Transporte



Los datos muestran que un 65% de los transportistas encuestados en el puesto de Peñas Blancas iban de salida de Nicaragua, mientras que un 35% de ingreso al país, por su parte en el puesto de El Guasaule el 76% iban ingresando a Nicaragua y el 24% de salida.

En Peñas Blancas del total encuestado 39% transportaban carga en la modalidad de Tránsito, un 33% transitaron vacíos, el 18% con carga de exportación y un 10% de importación.

Por su parte en El Guasaule, el 54% transportaban carga de importación, el 34% con carga de tránsito, un 10% transitaban vacíos y apenas el 2% con carga de exportación.

3.2 Percepción de la infraestructura

Los resultados obtenidos del instrumento de medición que evalúa la percepción de los transportistas con respecto a la infraestructura en los puestos de frontera se presenta en los siguientes gráficos.

Gráfico 7: Servicios Percibidos por los Usuarios en los Puestos de Frontera.

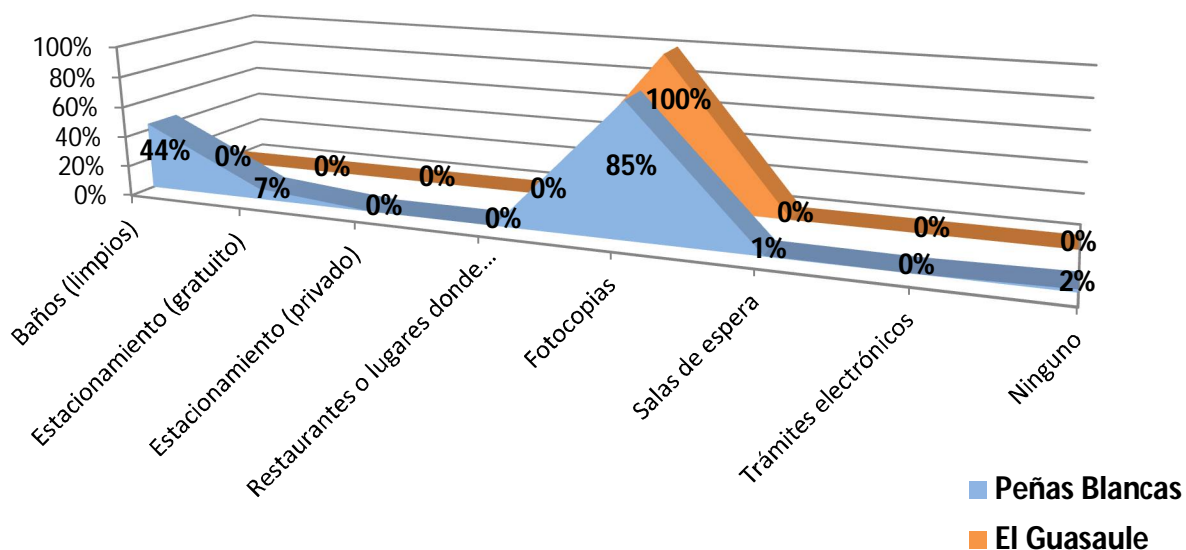
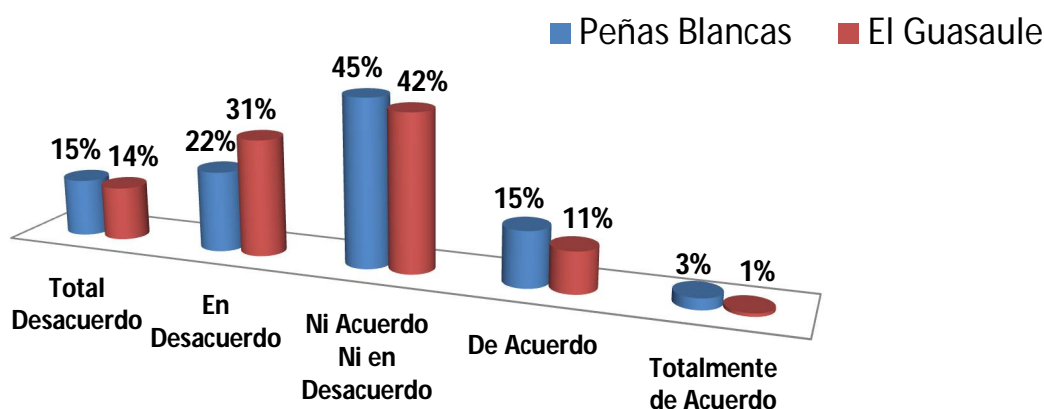


Gráfico 8. ¿Considera que los servicios brindados en la frontera son adecuados para sus necesidades?



En este módulo se evalúa los servicios básicos con los que cuenta la infraestructura de los puestos de Peñas Blancas y El Guasaule.

Entre los resultados obtenidos cabe destacar que según los entrevistados ambos puestos no cuentan con una buena disposición de servicios para el usuario, siendo El Guasaule el puesto fronterizo con más mala calificación según la percepción de los transportistas.

En Peñas Blancas, según los transportistas, los principales servicios son: fotocopias con una alta percepción del 85%, seguido baños "limpios" con una percepción positiva del 44%, sin embargo se indica que estos se administran de manera privada por lo cual hay que pagar por su uso y no siempre se cuenta con la higiene adecuada y durante las noches permanecen fuera de servicio, lo que implica

que los transportistas que deben pasar la noche en el puesto, no cuentan con este servicio y tiene que ingeniárselas para hacer sus necesidades fisiológicas en las afueras de sus medios de transporte o en zonas cercanas.

El 7% de los encuestados indican que hay parqueos gratuitos en la zona, ya que los transportistas consideran que cuando deben aparcar sus camiones son para efectos de revisiones propias de la zona fronteriza. Por otro lado, el estado de los predios es deficiente, y carece de iluminación por las noches y falta vigilancia.

En el caso del puesto de El Guasaule, los transportistas dicen contar únicamente con el servicio de fotocopiado con un 100% de los encuestados, por otra parte aunque el puesto cuenta con servicios sanitarios alquilados, presentan un estado de deterioro importante, lo cual repercute de forma negativa en la percepción de los usuarios a tal grado que ninguno de ellos considere contar con este servicio.

Por otra parte, en el caso de los parqueos al igual que Peñas Blancas, no cuentan con iluminación y aunque están en mejores condiciones de rodaje, hay una altísima incidencia de robos de pertenencias y partes de los camiones, lo que implica que los transportistas deben estar incurriendo en gastos de “vigilancia” o de pasar en vela toda la noche para evitar ser víctima de los ladrones, lo que incide en una percepción altamente negativa por parte de los usuarios.

Considerando la consulta de que si los servicios brindados son adecuados, en Peñas Blancas el 82% de los encuestados dicen estar insatisfechos con esta pregunta mientras que en El Guasaule este alcanza un 88% de insatisfacción.

3.3 Vías de Acceso.

Siguiendo en el tema de infraestructura, a continuación se presenta la percepción de los transportistas con respecto al estado de las vías de acceso hacia los puestos de frontera y la señalización vial, los resultados se muestran en los siguientes gráficos.

Gráfico 9. ¿Los Caminos de Acceso a la Frontera están en Buenas Condiciones?

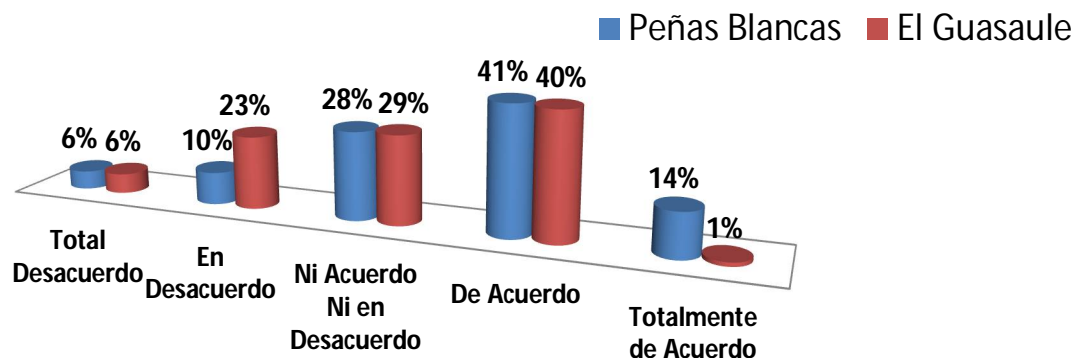
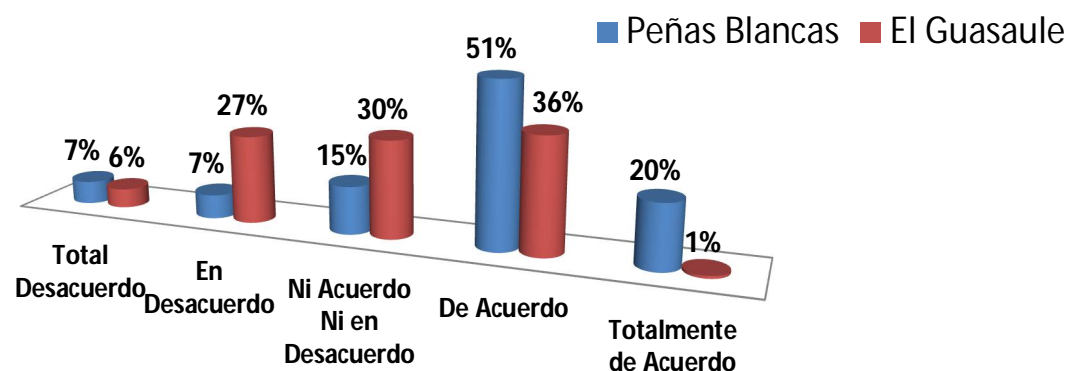


Gráfico 10. ¿La Señalización Vial para Acceder a la Frontera es Clara y Correcta?



En base a los resultados anteriores, se puede observar que existe una relación entre el estado de la carretera y la señalización, sin embargo en lo referente a la señalización vial Peñas Blancas mantiene una mejor calificación que El Guasaule, también así en el estado de los caminos.

En el estado de los caminos, los resultados obtenidos para los puestos de Peñas Blancas y El Guasaule, presentan comportamientos parecidos, donde un 45% y 59% de los transportistas indican estar insatisfechos. Durante las entrevistas los transportistas en El Guasaule comentaron sobre el pésimo estado del camino entre Zomotillo y Chinandega, principalmente en el tramo entre "Zomotillo" y "Colonia Israel" donde se presentan abundantes agrietamientos y hundimientos en la carretera en ambas vías, tan pronunciados a veces que deben *"forzar a los conductores a casi detenerse y zigzaguear para evitar los grandes huecos y no destruir sus vehículos"*.

En lo referente a la señalización vial, los usuarios que aprueban el buen estado y existencia de la señalización suma un 71% en Peñas Blancas, mientras que en El Guasaule, solo llega al 37%.

Una de las quejas más reiteradas de los transportistas encuestados en El Guasaule, es la ausencia total de señalización horizontal en varios tramos de carretera, principalmente de tachas reflectoras, (gatos) tanto en las márgenes de las carreteras como en la separación de las vías, así como la falta de pintura vial adecuada.

3.4 Aspectos Socioeconómicos y Ambientales

A continuación se presentan los resultados sobre la percepción de los transportistas con respecto a aspectos socioeconómicos y ambientales en los puestos de frontera.

Gráfico 11. ¿Las Actividades de los Vecinos Dificultan el Flujo de Vehículos y Personas por las Instalaciones y Zona de Frontera? (Ventas ambulantes, taxis, tramitadores).

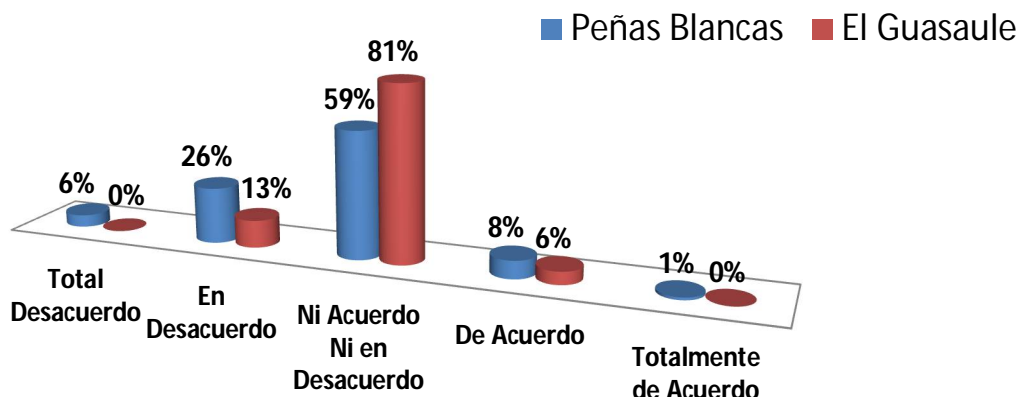
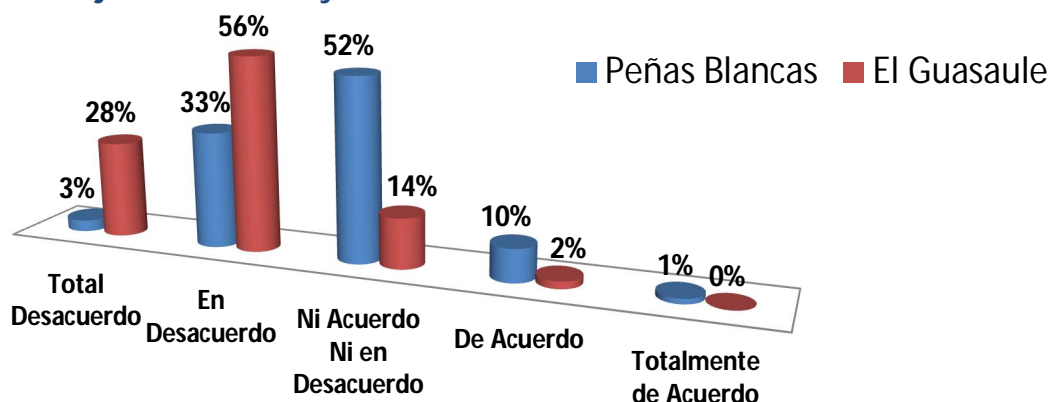


Gráfico 12. ¿El Manejo de la Basura y Otros Desechos en la Frontera es Adecuado?



De los resultados anteriores sobresale la percepción de los usuarios en ambos puestos fronterizos referente a que las actividades de los vecinos de la zona no afectan o dificultan el paso por estas fronteras según los gráficos presentados en Peñas Blancas esta aseveración asciende al 91% y en El Guasaule al 94%. En el caso de estas actividades en Peñas Blancas corresponde principalmente a las ventas ambulantes de comidas, refrescos, artículos de cuero, manualidades, chips telefónicos y cambistas de efectivo.

Cabe indicar que en este puesto fronterizo dichos vendedores están debidamente identificados y avalados por la administración, lo cual implica un respaldo a la operación de los vendedores.

Por su parte, en El Guasaule, además de las actividades mencionadas, se debe adicionar el servicio de transporte en Triciclo, el cual es sumamente utilizado en la zona por los vecinos y visitantes.

En lo concerniente al manejo de la basura en Peñas Blancas apenas un 11% considera que si se le da un manejo adecuado a la basura, a diferencia del puesto El Guasaule, donde sobresale una alta inconformidad con un 98% de personas insatisfechas con manejo de la basura y la higiene general de las instalaciones.



En esta foto se muestra la acumulación de basura que es tirada al suelo y pasan los días sin ser recogida, en Peñas Blancas.



En esta foto se muestra la acumulación de basura que es tirada al suelo y pasan los días sin ser recogida, en El Guasaule.

3.5 Percepción de la Seguridad

Gráfico 13. ¿Cómo Califica la Seguridad en las Siguietes Zonas? Estacionamientos, Instalaciones y Zonas Aledañas.

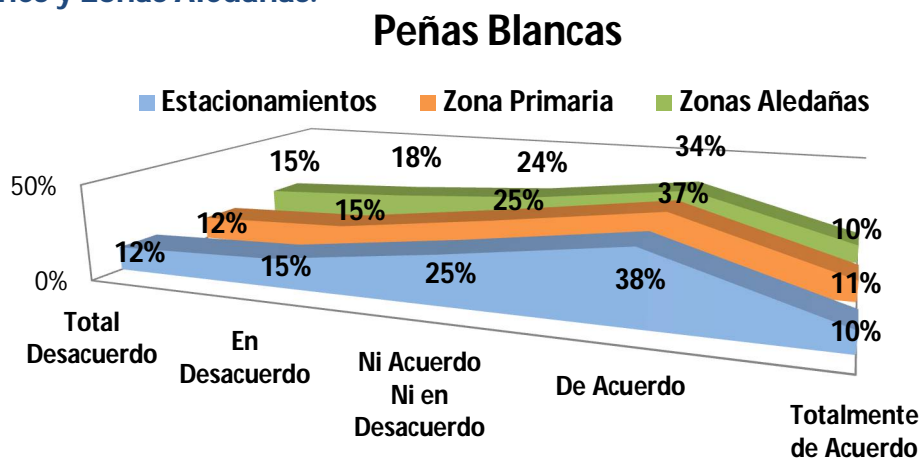
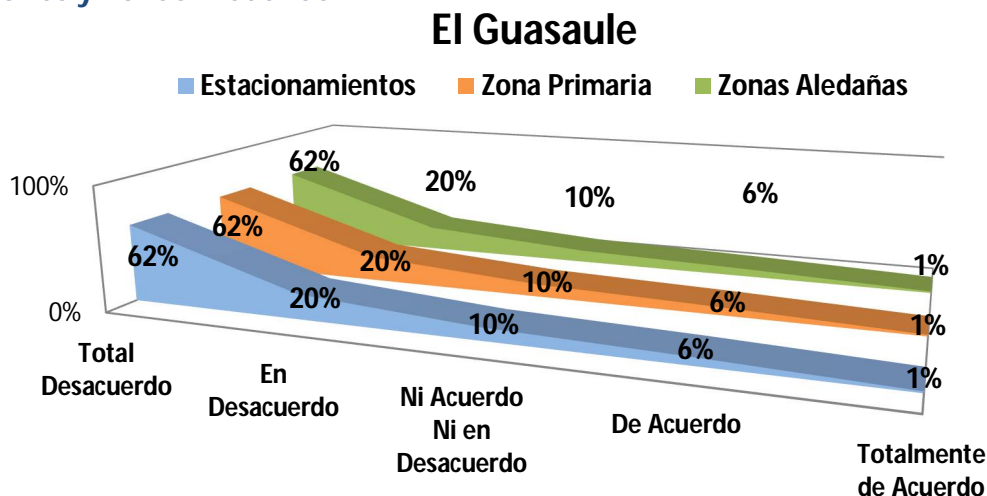


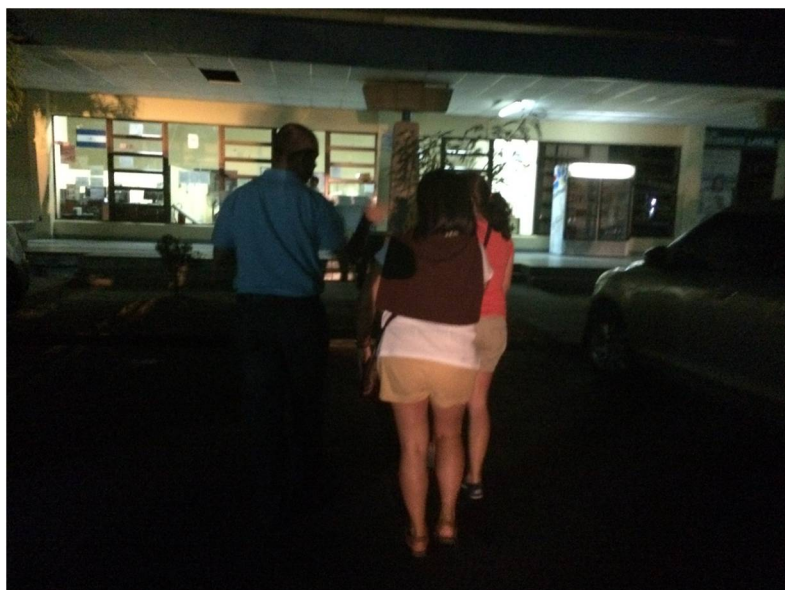
Gráfico 14. ¿Cómo Califica la Seguridad en las Siguietes Zonas? Estacionamientos, Instalaciones y Zonas Aledañas.



Con respecto a la seguridad, en el gráfico 13 del puesto de Peñas Blancas se presenta una percepción dividida donde, más del 50% en todos los casos indica que las zonas son inseguras.

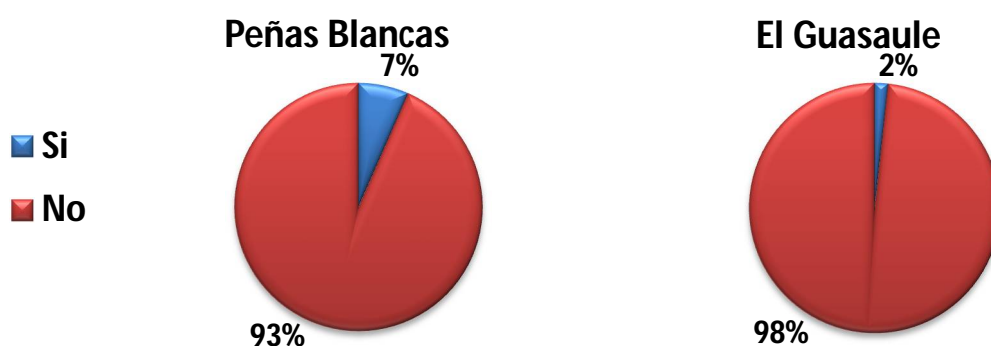
Los resultados indican que la seguridad esta percibida en cada uno de los puntos evaluados de la siguiente manera: un 48% indica que los estacionamientos son seguros, un 39% indica que la zona primaria es segura y un 44% indica que las zonas aledañas son seguras.

Por su parte en el puesto de El Guasaule, hay una clara percepción de Inseguridad y todos los usuarios encuestados definen una tendencia homogénea entre las áreas de estacionamientos (predios), instalaciones o zona primaria y zonas aledañas, por tanto un 93% opina totalmente Inseguro y un restante 7% considera que es seguro.



En esta foto se muestra la falta de iluminación que hay en los alrededores de las instalaciones y/o zonas primarias de Peñas Blancas y en El Guasaule no es la excepción.

Gráfico 15. ¿Ha Experimentado Alguna Clase de Robo Durante su Visita a este Paso Fronterizo?



A pesar de la percepción de que ambos puestos son inseguros, en esta pregunta el 93% y 98% respectivamente indican no haber sufrido un robo durante su visita.

Durante las entrevistas, los transportistas indicaron que consideran al puesto de El Guasaule, muy inseguro por lo que siempre permanecen vigilantes a sus medios de transporte y a la mercadería y hasta deben incurrir en gastos de vigilancia, tanto de día como de noche para evitar ser robados.

Los transportistas indicaron que en ocasiones anteriores, muchos han sido testigos y víctimas de repetidos eventos de robos, tanto de pertenencias personales, como de la sustracción de partes de los vehículos.

3.6 Calidad del Servicio

A continuación se presentan los resultados sobre la percepción de los transportistas con respecto a la calidad de los servicios recibidos en los puestos de frontera.

Gráfico 16. ¿El Servicio Brindado por los Funcionarios de la Oficina de MIGRACIÓN, ADUANAS e IPSA es Amable y Cordial?

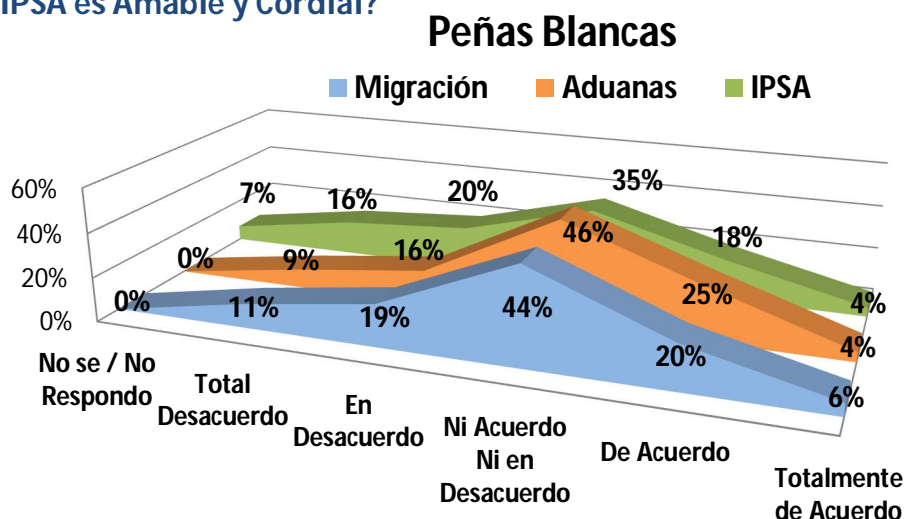
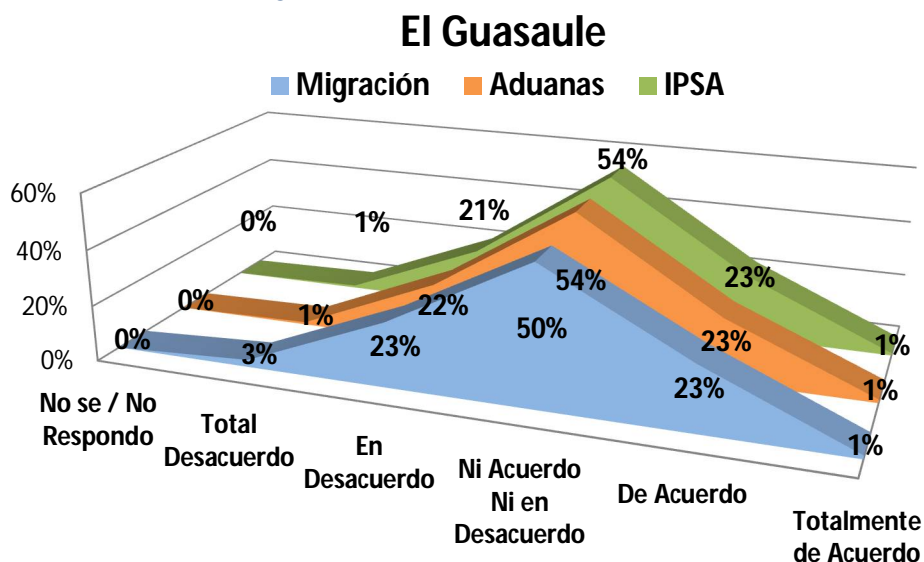


Gráfico 17. ¿El Servicio Brindado por los Funcionarios de la Oficina de MIGRACION, ADUANAS e IPSA es Amable y Cordial?



Los resultados correspondientes a la amabilidad del servicio prestado en las oficinas de Migración, Aduanas e IPSA, muestra tendencias similares para cada una de las oficinas, en ambos puestos fronterizos, lo que indica que dentro de los puestos de frontera hay una percepción generalizada del servicio al cliente. Es importante mencionar que todos los transportistas deben realizar los trámites de migración y aduanas, sin embargo este no es el caso con los de IPSA, es por esto que para esas oficinas solo se tomó la opinión de aquellos transportistas que han hecho uso de las mismas.

En lo que se refiere a la percepción sobre la amabilidad de los funcionarios en el servicio que prestan en la oficina de migración, ambos puestos ostentan una baja calificación de satisfacción ya que solo alcanzan el 26% en el puesto de Peñas Blancas y un 24% en El Guasaule.

La principal queja de los transportistas en Peñas Blancas con respecto al trato en la oficina de migración, es que no existe una constancia en la atención dentro del módulo denominado TIM ya que se supone que en este módulo debe haber un funcionario de cada área para atender al usuario tanto al ingreso como a la salida del puesto (TIM de Entrada y TIM de Salida), sin embargo en el caso del funcionario de migración en repetidas ocasiones solo hay uno en alguno de los dos módulos, lo que implica que el transportista debe andar buscando al funcionario en el módulo que se encuentre para poder sellar su pasaporte, acarreando disgustos de los transportistas y retrasos en la atención, con un sentimiento de indiferencia hacia el requerimiento del usuario.

En lo referente a El Guasaule, esto se agrava más ya que el módulo de TIM de entrada y TIM de salida existe, pero sin funcionario de migración, lo que implica que el transportista debe pasar a buscar algún espacio para parquear su camión, asegurarse de dejarlo bien vigilado o pagar por ello e ir hasta las instalaciones de migración y hacer cola con todos los demás usuarios, ya que no hay ventanillas exclusivas para transportistas, generando retrasos considerables, sobre todo cuando se encuentran con varios buses de turismo realizando gestiones al mismo tiempo.

Una queja generalizada de los transportistas en el caso del uso de los módulos TIM en Peñas Blancas, es que los mismos fueron diseñados para que el transportista pase en su camión y desde su asiento de conductor pueda tramitar sus documentos y una vez realizados pueda seguir su camino, pero lo que ocurre en la realidad es que los funcionarios permiten que cualquier usuario de la fila llegue caminando al módulo, se cole al que está siendo atendido y tramite al mismo tiempo sus documentos, lo que hace que las filas de camiones sean muy largas y de muy lenta atención. De esta forma se puede observar grupos de hasta 25 personas acumuladas en cada uno de los TIM a la vez que están atendiendo al camión que está de primero en la fila incluso con el riesgo de ser atropellados cuando estos parten hacia su destino o llegan al módulo.

En cuanto a la satisfacción con los servicios en la oficina de aduanas tanto Peñas Blancas como El Guasaule, presentan resultados similares también con un 29% y un 24% respectivamente demostrando una oportunidad de mejora en este aspecto.

En cuanto al IPSA presenta en Peñas Blancas una diferencia negativa con respecto a los otros dos departamentos evaluados ya que alcanza solamente un 22% de satisfacción, donde las quejas principales se deben según los encuestados a una atención tajante y falta de cordialidad, el pésimo estado de los predios y los abusos en los cobros de cuadrillas de una tarifa de 300 córdobas, (Aproximadamente US\$11), donde en muchas ocasiones solamente abren el camión, sacan 2 cajas y vuelven a cerrar el mismo, indicando al usuario que debe comprar también el marchamo para cerrar el camión, por otros US\$6, a lo que deducen los transportistas, que es más el interés de cobrar costos y hacer negocio que la revisión responsable de la mercadería.

Esta misma circunstancia la perciben del área de Narcóticos, (Policía Nacional) lo que indigna a los transportistas porque esto implica tiempos perdidos de forma innecesaria y costos que deben cubrir de sus viáticos.

Por su parte en El Guasaule, el IPSA tiene un grado de satisfacción similar al resto de las oficinas de un 24%.

Adicional a esto, los gráficos demuestran en ambos puestos que la mayor calificación la ostenta la opinión dividida de Ni Acuerdo / Ni en Desacuerdo para todos los departamentos, de esta forma en Peñas Blancas obtienen los departamentos de migración, aduanas e IPSA un 44%, 46% y 35% respectivamente, por otra parte en El Guasaule, los porcentajes son 50% para migración, 54% para aduanas y 54% para IPSA. Cabe recalcar que la tendencia de los entrevistados en Peñas Blancas definían esta decisión basado principalmente en que a pesar de que la atención no es lo más ordenada y equitativa posible, la mayoría de los funcionarios son personas amables. En lo referente a El Guasaule la tendencia se dio principalmente que aunque los empleados si son amables en su mayoría y tratan de hacer bien su trabajo pero se nota la necesidad evidente de instalaciones más aptas y mayor cantidad de personal.

Gráfico 18 ¿Cuánto Tiempo Tuvo que Esperar en la Oficina de MIGRACIÓN, ADUANAS e IPSA?

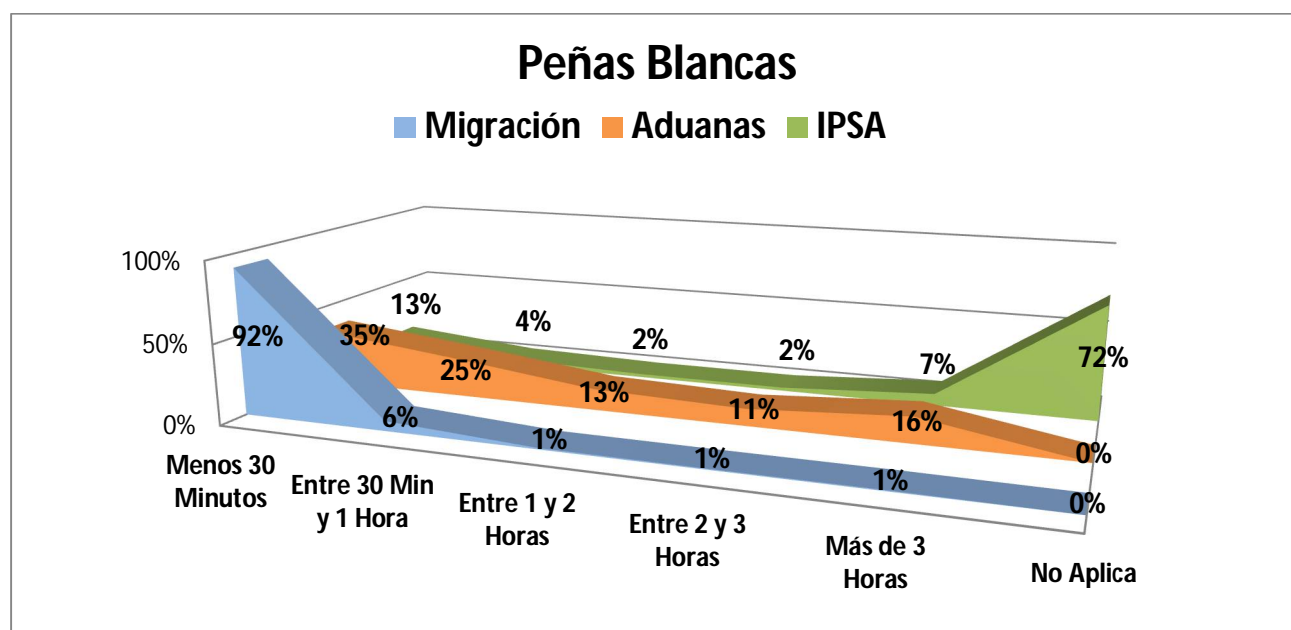
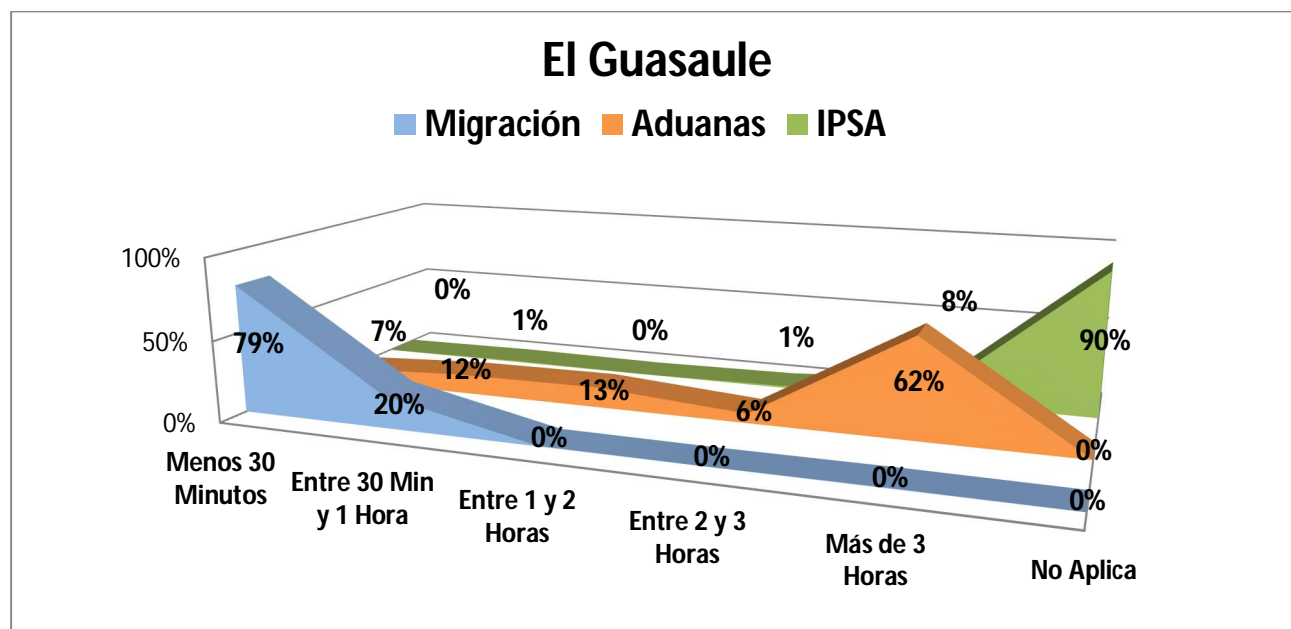


Gráfico 19. ¿Cuánto Tiempo Tuvo que Esperar en la Oficina de MIGRACIÓN, ADUANAS e IPSA?



Según los gráficos, la oficina de migración la mayoría de los tiempos de espera se condensan entre 0-30 min y 30 min-1 hora, esta tendencia se repite para los dos puestos fronterizos y se debe principalmente a la sencillez del trámite, debido a que este no involucra mayor papeleo ni entrevistas, por tratarse de transportistas los cuales tienen una razón lógica de entrar o salir del país en el desempeño de su trabajo.

En la oficina de aduanas el panorama cambia, en el puesto de Peñas Blancas un total del 60% de los usuarios esperaron entre menos de 30 minutos hasta una hora máximo, seguido de un 16% de quienes esperaron más de 3 horas y entre 1 y 3 horas un total del 24% de los encuestados. Lo que implica una muy buena atención en cuanto al tiempo de respuesta de este departamento. Mientras que en El Guasaule, el porcentaje más alto lo tiene el rango de más de 3 horas, con un 62%, mientras que los que esperaron entre menos de 30 minutos hasta una hora máximo solo suman un 19%, al igual que los que esperaron entre 1 y 3 horas un total del 19% también.

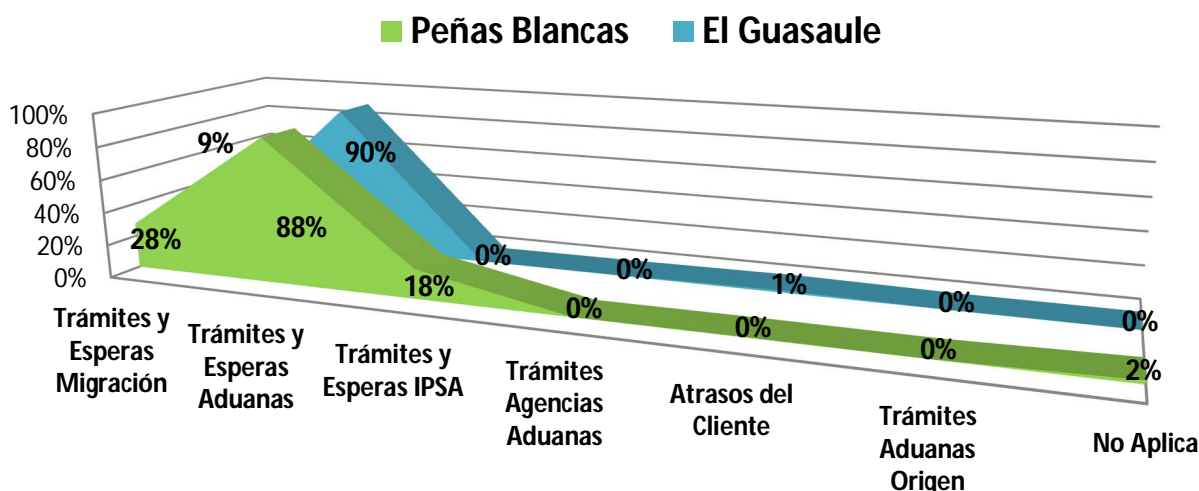
El puesto donde los usuarios se quejan más del tiempo, definitivamente es en El Guasaule, donde señalan una total inconformidad por la alta incidencia de "Rojos" en las importaciones, lo que implica que se tengan que realizar revisiones exhaustivas de la mercadería, con muy poco personal para atender la alta demanda y una infraestructura deficiente en espacios, condiciones higiénicas y de seguridad. Lo que conlleva a que muchos de los encuestados debían esperar hasta 3 o 4 días para una revisión, debido a la cola de pendientes.

En cuanto a los servicios de IPSA en el puesto de Peñas Blancas, solo el 28% de los encuestados utilizaron el servicio debido a que su mercadería aplica para pasar a este departamento, donde el

mayor porcentaje de atención se llevó entre los rangos de menos de 30 minutos hasta una hora máximo con un total del 17% de los usuarios encuestados, seguido del rango de más de 3 horas con un factor del 7% de los encuestados solamente.

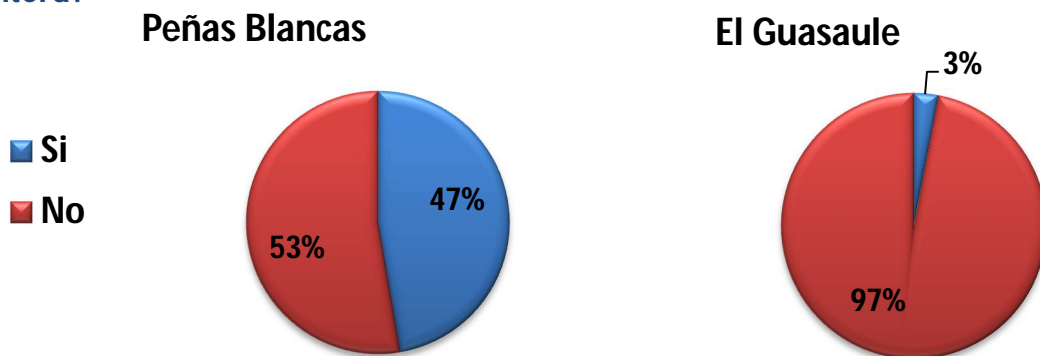
Por su parte en El Guasaule, solo el 10% de los encuestados aplicaron para el IPSA, de los cuales el porcentaje más amplio lo tiene el rango de más de 3 horas con un 8%, lo que implica un 80% de la muestra respectiva. Esto debido principalmente al poco personal y las pobres condiciones de la infraestructura para desarrollar esta función.

Gráfico 20. Durante su Estadía en el Paso Fronterizo, ¿Cuáles de las Siguietes Opciones le Toma la Mayoría de Su Tiempo de Espera?



La tabla anterior muestra opinión de los transportistas en cuanto a las situaciones que les consumen la mayoría de su tiempo en el puesto de frontera. De la tabla es evidente que el motivo de espera más común, son los tramites y esperas en la aduana, tanto en Peñas Blancas con un 88% y el Guasaule con un 90% de los encuestados, seguido de migración con un 28% en Peñas Blancas y un 9% en el Guasaule. Por otra parte en Peñas Blancas un 18% de los usuarios consideran que los trámites en el IPSA les consumen más tiempo, mientras que en el El Guasaule, un 1% indica que su retraso se debe principalmente a retrasos de los clientes en su gestión o pago de aranceles y seguros.

Gráfico 21 ¿Existe Señalización / Explicación de los Pasos y Trámites a Realizar en la Frontera?



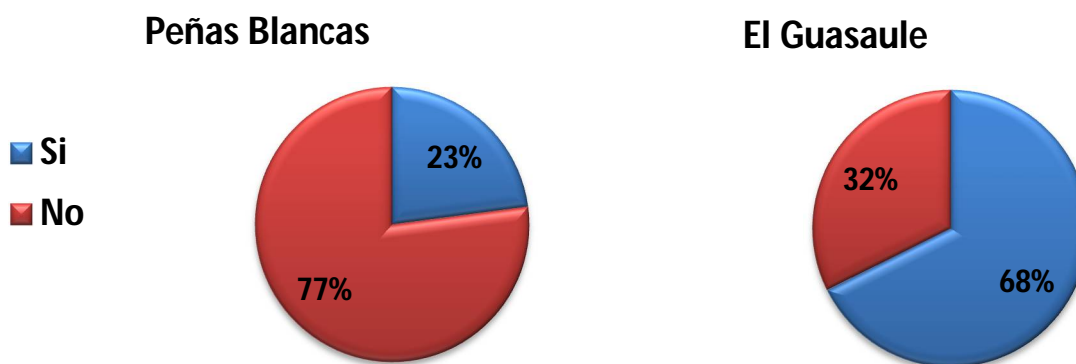
Con respecto a la existencia de señalización y explicación para realizar los trámites, en Peñas Blancas el 47% indica que si hay, sin embargo según comentaron esto se debe principalmente a que en este puesto hay una mejor definición de los espacios y de la infraestructura, donde cada departamento tiene su propio edificio de oficinas y se llega específicamente a realizar el trámite respectivo en la ventanilla que corresponda.

En el caso de El Guasaule, un 97% dice que no existe señalización ni explicación alguna, principalmente según comentaron, por el pésimo estado de la infraestructura y los espacios tan pequeños de atención lo que establece que en el mismo edificio de revisión de “Rojos” en aduanas, se realice la revisión de los pasajeros en medio de mercadería que han sacado de los contenedores y que ellos prefieren quedarse cuidando que no se pierda o se dañe la misma y deban acudir principalmente a los tramitadores.

Por otra parte según indican los transportistas, la alta incidencia de robos hace que los pocos letreros, viejos y sucios pasen desapercibidos mientras cuidan la mercadería, las pertenencias personales y los camiones, que quedan en los predios o andenes.

En general los transportistas consideran que no existe información idónea o explicación amplia y suficiente para realizar los trámites dentro de los puestos de frontera sobre los requisitos y pasos que deben seguir para realizar sus trámites y coinciden en que el poco o mucho conocimiento que tienen de este tema es porque lo han adquirido a lo largo de sus visitas al puesto de frontera o preguntándole a otros compañeros, o en el caso de El Guasaule prefieren dejárselo a los tramitadores.

Gráfico 22 ¿Sufrió Algún Atraso Durante los Trámites en el Paso de Frontera?



Conforme a lo descrito en los gráficos anteriores y al resultado de que solo el 23% de los entrevistados ha sufrido algún retraso en Peñas Blancas con tiempos de respuesta rápidos, donde la mayor tendencia la tiene los rangos entre menos de 30 minutos hasta un máximo de una hora.

Por su parte en El Guasaule, es a la inversa donde el 32% dice no haber tenido retrasos contra un 68% que dice si haber sufrido retrasos en sus trámites, principalmente lo establecido en el departamento de aduanas, conforme lo indicado en los apartados anteriores.

Tabla 1: ¿A qué Razón se Debió el Atraso?

Tipos de Atraso	Peñas Blancas	El Guasaule
Inconsistencia documental con lo transmitido en el sistema	3%	6%
Errores en las salidas del vehículo en el sistema TIM	0%	0%
Errores con el sello de salida de Migración	0%	0%
Errores en la clasificación de la mercadería transportada	0%	0%
Errores a la hora de llenar el DUA	0%	0%
Errores con el seguro del vehículo	0%	0%
Errores con el número de marchamo	0%	0%
El cliente no pago los impuesto a tiempo o de forma anticipada	1%	2%
Falta de algún permiso específico	0%	2%
Cierre de agencias aduanales	0%	0%
Atraso de la agencia aduanal	2%	6%
Análisis control vegetal y animal	0%	3%
Paro de servicios en las ventanillas de aduanas, migración o control vegetal y animal	0%	0%
Inconsistencia en los procesos (siempre se están cambiando)	2%	0%
Otros	16%	56%
No Aplica	76%	32%

En el puesto de Peñas Blancas únicamente un 24% de los usuarios sufrió algún tipo de atraso, ya sea por responsabilidad suya, del cliente o del funcionario del puesto, mientras que en El Guasaule un 75% presento atrasos en su paso por el puesto fronterizo.

Las razón más común de la que se quejan los usuarios en Peñas Blancas con un 16% se debe a las repetidas ocasiones en que se cae el sistema en aduanas principalmente, lo que implicaba parálisis del servicio generando unas filas interminables tanto en el área de dirección técnica como en el TIM de Entrada y TIM de Salida, seguido con apenas un 3% de los encuestados que dicen que lo que producen estos contratiempos se debe a la inconsistencia documental con lo trasmitido al sistema TICA en la aduana costarricense, esto quiere decir que la documentación que presenta el transportista en estos casos, cuando llega a la ventanilla tiene diferencias con la documentación mostrada en el sistema utilizado en Nicaragua.

Por otra parte en El Guasaule, también el motivo de mayor incidencia está definida como otros con un 56% de los encuestados, quienes indican en una inmensa mayoría que este retraso se debe a una Revisión muy Lenta en Aduanas, como ya se había donde en algunas ocasiones el transportista debe esperar hasta 4 días en los catalogados "Rojos" para que sean revisados y dados de alta para continuar su camino.



Área de trámite de aduanas en el puesto de El Guasaule, tanto para transportistas como para los turistas que deben tramitar su permiso de ingreso de vehículos y mercaderías.

3.7. Percepción de los Costos:

A continuación se presentan los resultados sobre la percepción de los transportistas con respecto a los costos que incurrieron al pasar por estos puestos de frontera.

Gráfico 23. ¿En cuál de los Sigüientes Gastos Incurrió como Parte del Trámite en el Paso Fronterizo? (Puede Marcar más de una Opción)

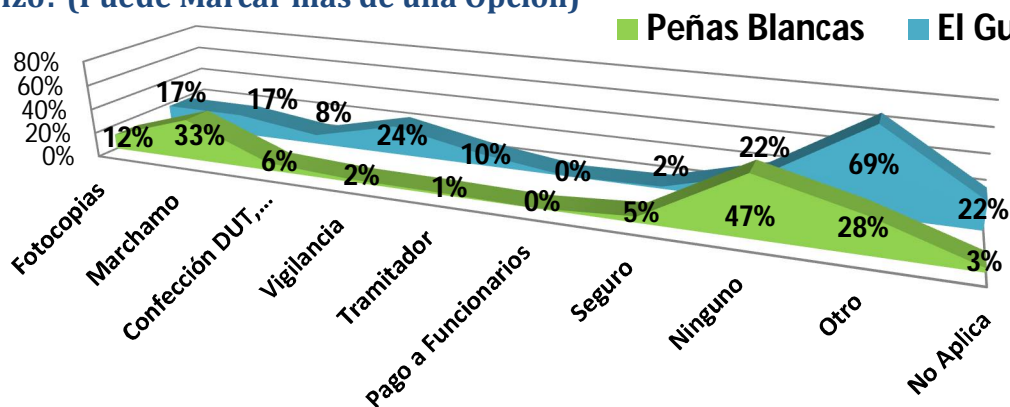


Gráfico 24. ¿Aproximadamente Cuanto Gastó en su Paso por la Frontera en Trámites y Otros Gastos?

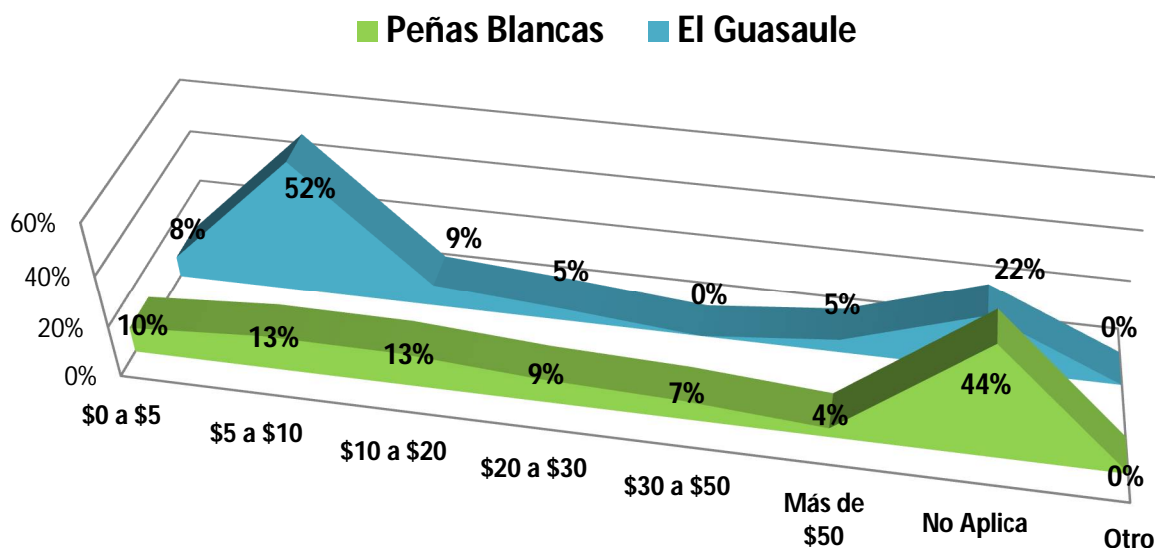
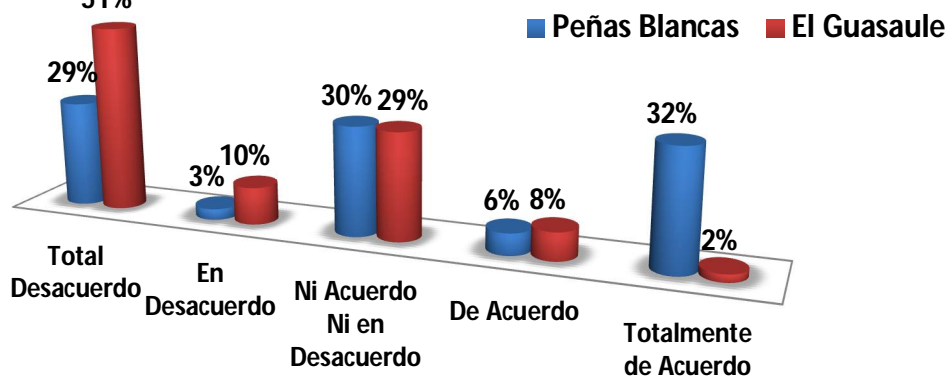


Gráfico 25. ¿El Costo Total del Trámite por el Paso de Frontera es Accesible?



En lo referente a los gastos en los que incurren los transportistas en los puestos de frontera, estos no son homogéneos entre los dos puestos. Por ejemplo, en el puesto de Peñas Blancas un porcentaje alto de la población afirma que el cliente es el que realiza todos los gastos, (50% afirma que no realizó ningún gasto y que todo corre por cuenta del cliente) y en los casos donde los transportistas deben incurrir en gastos, estos son realizados con los viáticos que reciben. El mayor porcentaje de gasto lo adquisición del marchamos con un 33% de los usuarios, seguido de otros costos con un 28%, en los cuales son los costos de fumigación y cuadrillas. Durante la entrevista, los transportistas presentaron su inconformidad sobre el cobro de estos rubros.

Seguidamente el otro costo en que más incurren son las fotocopias con un total del 12% de los usuarios encuestados.

En lo referente a El Guasaule, un porcentaje de la población afirma que el cliente es el que realiza todos los gastos, (22% afirma que no realizó ningún gasto y que todo corre por cuenta del cliente) reflejados en las encuestas como, Ninguno.

Por consiguiente en el factor restante que si incurren en gastos y al igual que en Peñas Blancas, con un 69%, son costos de fumigación y cuadrillas, posteriormente los costos con mayor incidencia y que más molestan a la población son los de vigilancia y marchamos, con un 24% y 17% respectivamente.

Los transportistas manifiestan que la falta de seguridad del puesto hace que cualquier persona entra a las zonas primarias y están allí el tiempo que desean facilitando los robos a los camiones y las pertenencias de los transportistas. Ellos indican que muchas veces los mismos que prestan los servicios de vigilancia son los mismos que realizan los robos y que al final ellos prefieren pagar para evitar que les roben. Un 17% incurre en gastos por concepto de fotocopias.

En referencia a la cantidad gastada, se respalda la información anterior donde en Peñas Blancas un 44% dice no realizar gastos debido a que son los dueños de la mercadería los que cubren los costos y en El Guasaule el porcentaje es del 22%.

Por otra parte en Peñas Blancas, es muy variado los rangos de costos incurridos, con 13% para el rango de \$5 y \$10, al igual que el rango de \$10 a \$20, seguido del rango de \$0 a \$5 con un 10% de la población, además un 9% dicen haber gastado de \$20 a \$30, seguidamente solo un 11% de los usuarios dicen haber gastado sumas superiores a los \$30 dólares.

Con respecto al puesto de El Guasaule, la tendencia es muy marcada ya que la mayoría con un 52% de la población gastó en el rango de \$5 y \$10, seguido del rango de \$10 a \$20 con un 9%, en el rango de \$0 a \$5 con un 8% de la población, además un 5% dicen haber gastado de \$20 a \$30, seguidamente solo un 5% de los usuarios dicen haber gastado sumas superiores a los \$50 dólares.

En referencia a la accesibilidad de los costos, en Peñas Blancas el 62% está en desacuerdo con esta afirmación mientras que en El Guasaule, la tendencia es mayor con un 90% de insatisfacción con referencia a esta pregunta.

Gráfico 26. ¿Utiliza los Servicios de un Tramitador?

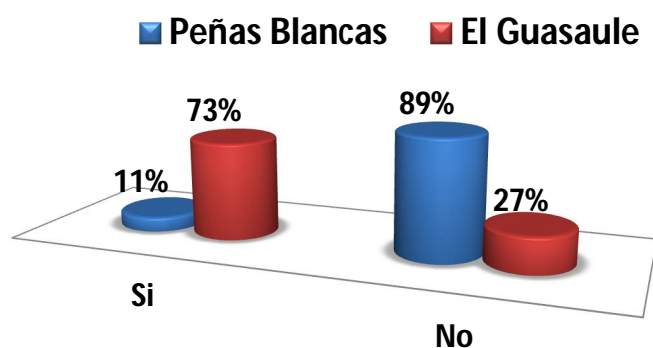
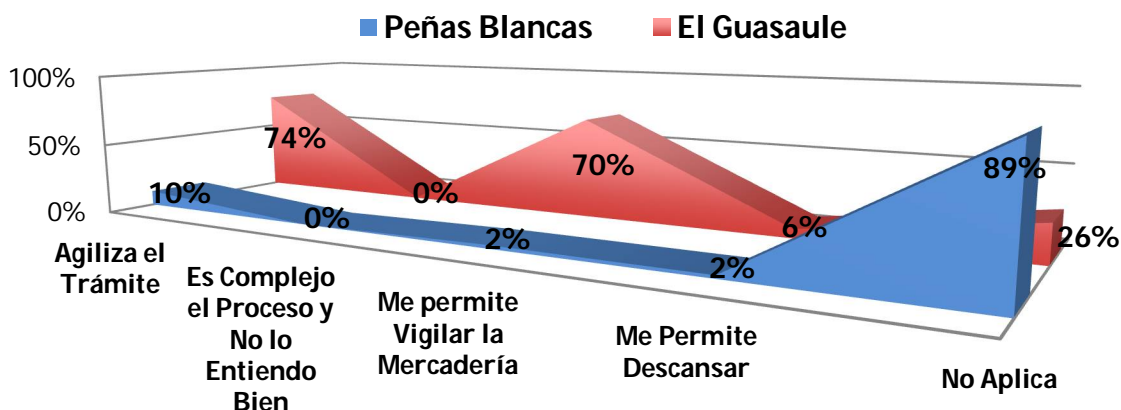


Gráfico 27. ¿Porque Utiliza Tramitador?



En lo que se refiere al uso del tramitador, hay una muy marcada diferencia entre los dos puestos fronterizos, donde en Peñas Blancas un 89% dice no utilizar tramitador contra un 73% de El Guasaule, donde los transportistas utilizan tramitador para hacer sus gestiones.

Las razones principales responde por un lado a que como ya se vio en un apartado anterior, el tiempo de trámite en Peñas Blancas es mucho menor, además de contar con mejor cantidad de instalaciones para el desarrollo de los mismos, mientras que en El Guasaule se logra observar que las dos razones principales son agilizar el trámite con un 74% y un 70% para poder cuidar la mercadería.

Estos resultados van muy de la mano con la alta inconformidad de los transportistas con la falta de seguridad del puesto y las instalaciones insuficientes y en muy malas condiciones.

3.8 Evaluación General de Usuarios del Puesto

A continuación se presentan los resultados sobre percepción y satisfacción general de los transportistas con respecto a los servicios recibidos en los puestos de frontera.

Gráfico 28. La infraestructura en el paso de frontera es adecuada y está en buenas condiciones.

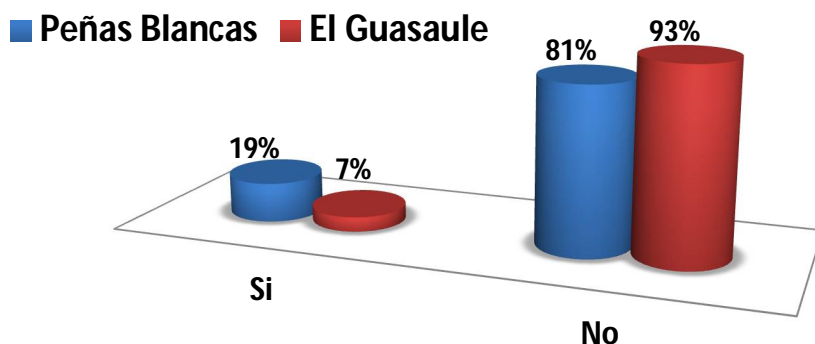


Gráfico 29. ¿La Atención del Personal en el Paso de Frontera es Amable?

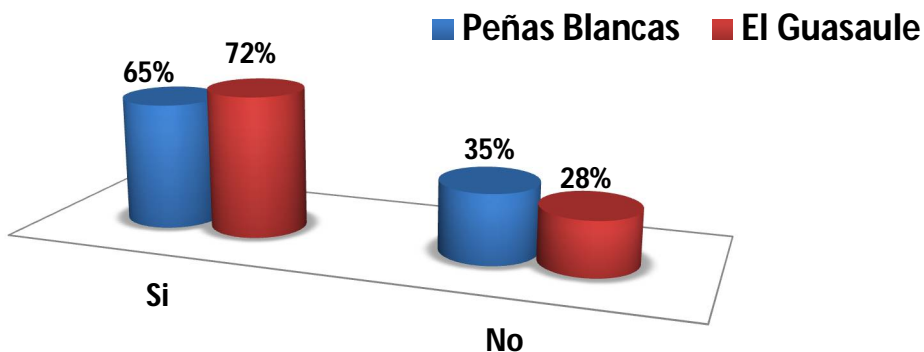


Gráfico 30. ¿El Servicio del Personal en el Puesto Fronterizo es Ágil y Eficiente?

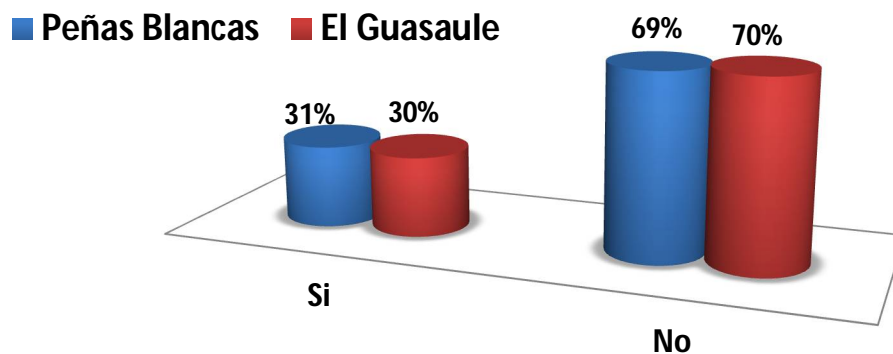


Gráfico 31. ¿El Tiempo que Tardó en Realizar los Trámites de la Frontera es el Razonable?

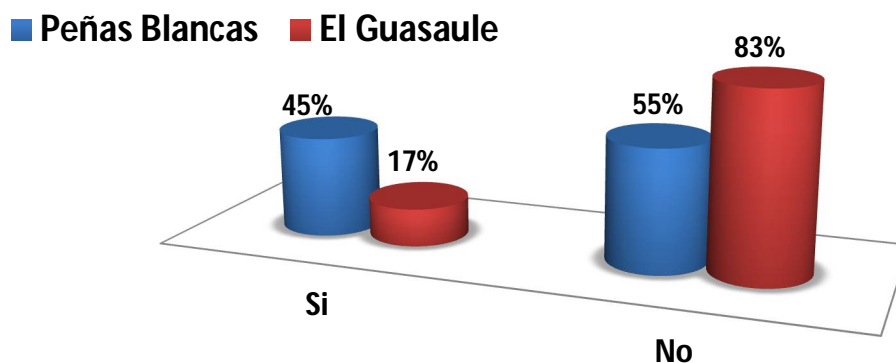
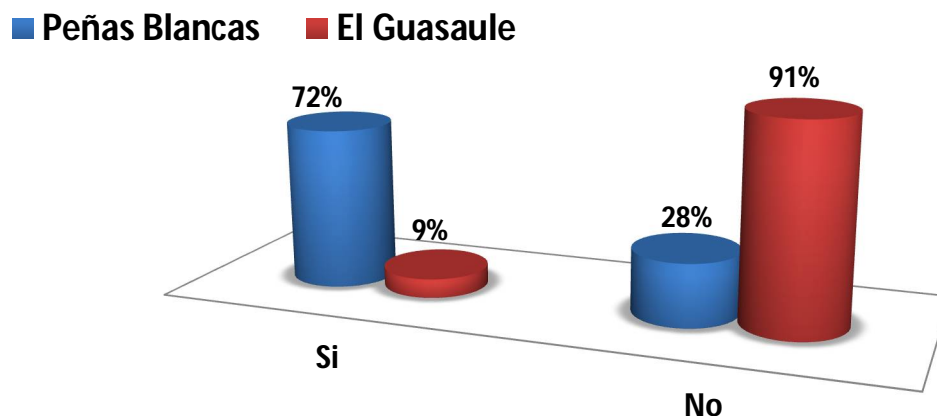


Gráfico 32. ¿Las Zona del Paso de Frontera es Segura? (estacionamientos, predios, e instalaciones).



El último módulo del instrumento de medición de satisfacción consistió en la evaluación general de 5 aspectos:

1. El estado e idoneidad de la infraestructura.
2. La amabilidad en el servicio
3. La eficiencia y agilidad en el servicio
4. La razonabilidad del tiempo en recibir los servicios.
5. La seguridad en el puesto fronterizo.

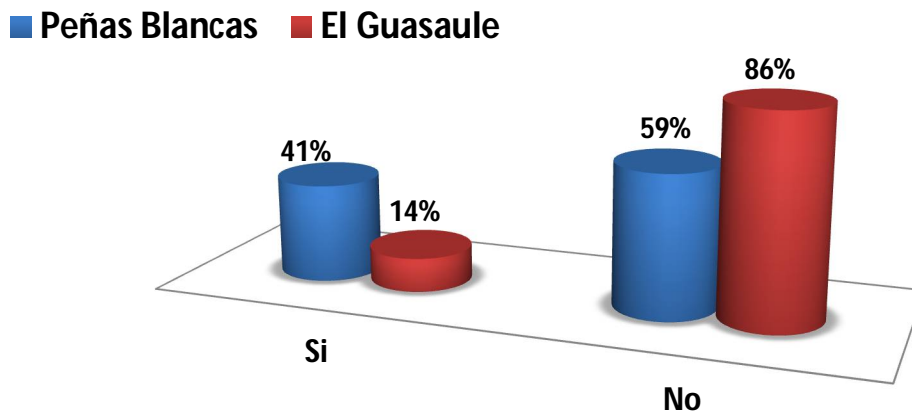
En Peñas Blancas un 81% de los usuarios indica que la infraestructura no es adecuada ni está en buenas condiciones, un 65% que el servicio es brindado de modo amable, un 69% considera que el servicio no es ni ágil, ni eficiente, un 45% considera que el tiempo de espera es razonable y un 72% perciben el puesto de frontera como un lugar seguro.

En El Guasaule un 93% de los usuarios considera que la infraestructura no es adecuada ni está en buenas condiciones, un 72% que el servicio brindado si es amable, en contra de un 70% de los encuestados considera que el servicio no es ni ágil, ni eficiente y tampoco consideran que el tiempo invertido en realizar todos los tramites de cruce de frontera es razonable, con un 83%, posteriormente el 91% perciben el puesto de frontera como un lugar totalmente inseguro.

En resumen, desde la perspectiva de los usuarios entrevistados, El Guasaule es el puesto de frontera que aunque goza de personal amable, cuenta con a una atención ineficiente y poco ágil, tiene la infraestructura más deficiente e inadecuada y además es inseguro.

En el caso de Peñas Blancas debemos indicar que aunque goza de instalaciones amplias, no son para nada adecuadas, lo que incide en la poca eficiencia de las mismas, aunque la percepción de amabilidad de sus funcionarios hace que tenga una mejor calificación en la razonabilidad del tiempo, pero no lo suficiente.

Gráfico 33. ¿Está Satisfecho(a) con los Servicios Recibidos en la Frontera?



En términos generales, un 59% de los transportistas entrevistados se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos en el Puesto de Peñas Blancas, mientras que en El Guasaule, el porcentaje de usuarios insatisfechos es mucho mayor con un 86% de la población encuestada. Estos valores fueron utilizados para el cálculo del tamaño de muestra de p y q.



Esta es una de las áreas de tramos de comidas ubicados en el puesto de El Guasaule.

4. Resultados: Cruce de Personas- Encuesta a Turistas

4.1 Información Básica y Características Demográficas

Los siguientes gráficos muestran los resultados obtenidos con respecto a las características demográficas de la muestra de turistas.

Gráfico 34. Género

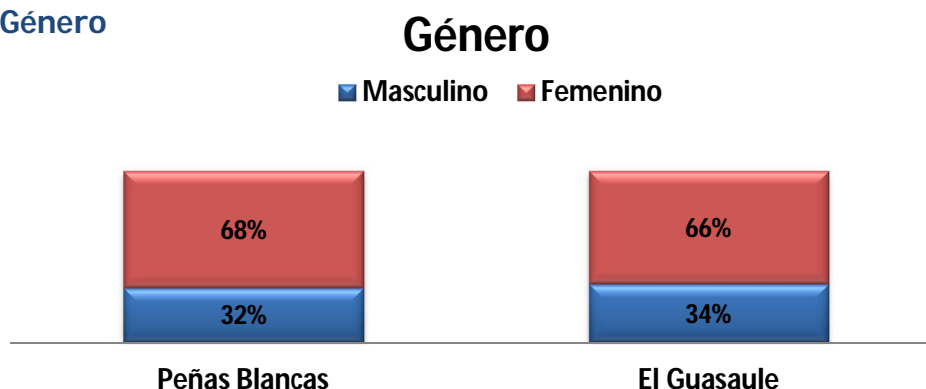


Gráfico 35. Rangos de Edad

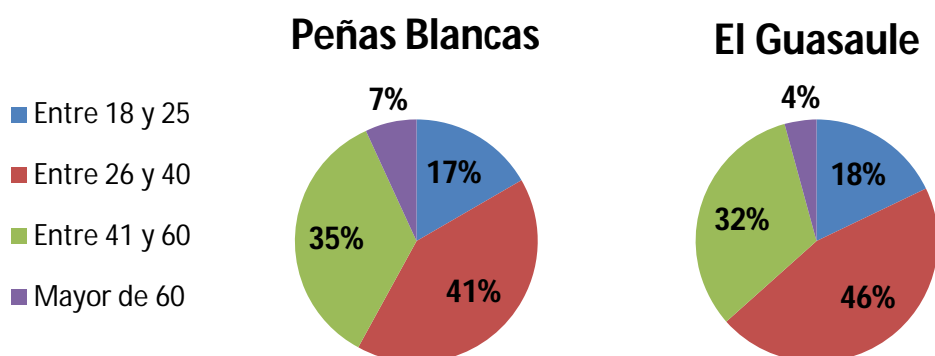
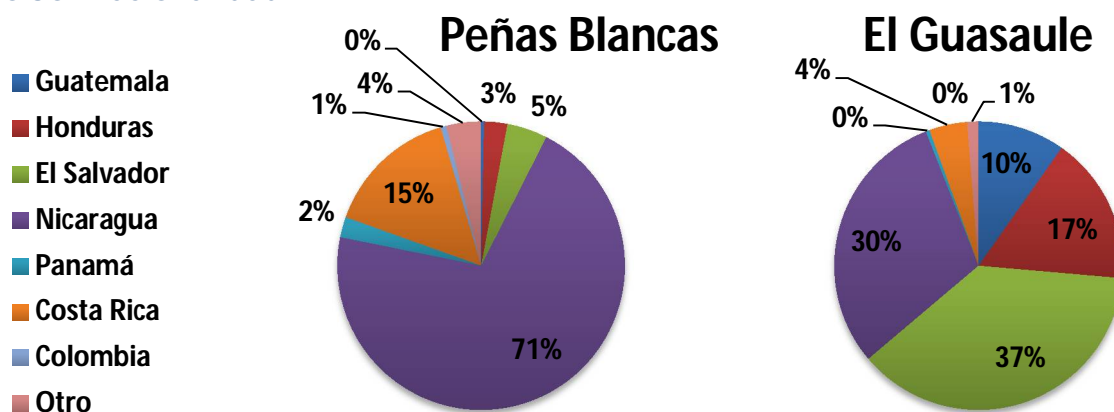


Gráfico 36. Nacionalidad.



Estas evaluaciones se componen de turistas entrevistados en los puestos de frontera de Peñas Blancas y El Guasaule, con un 68% de mujeres en Peñas Blancas y un 66% en El Guasaule, por tanto un 32% y 34% de hombres, respectivamente.

Los rangos de edad arrojaron cifras muy homogéneas entre los dos puestos fronterizos, donde los predominantes son entre 26 y 40 años y entre 41 y 60 años para ambos puestos. Las personas de entre 18 y 25 años representan un 17% de la muestra en Peñas Blancas y en El Guasaule, este grupo representa un 18%. Un porcentaje muy pequeño eran personas de la tercera edad o mayores de 60 años para ambos puestos.

Las nacionalidades varían considerablemente de un puesto a otro, por ejemplo en Peñas Blancas hay una clara mayoría de nicaragüenses con un 71%, seguido de un 15% de costarricenses, en cuanto a El Guasaule, la distribución se compone sobre todo de Nicaragüenses y Salvadoreños con un 30% y 37% respectivamente, seguido de un 17% de Hondureños y un 10% de Guatemaltecos.

Los siguientes gráficos describen los resultados obtenidos en cuanto a la ruta de viaje y los motivos del cruce de fronteras por parte de los turistas.

Gráfico 37. Ruta o Dirección de Viaje.

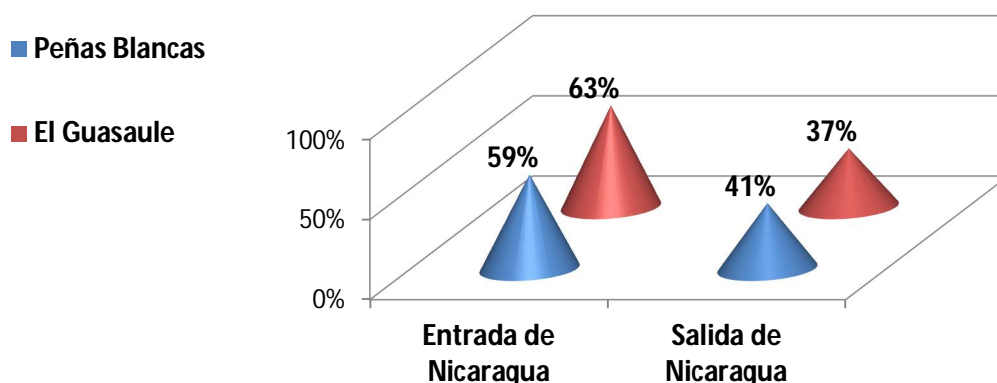


Gráfico 38. Motivo de Visita al Paso de Frontera.1

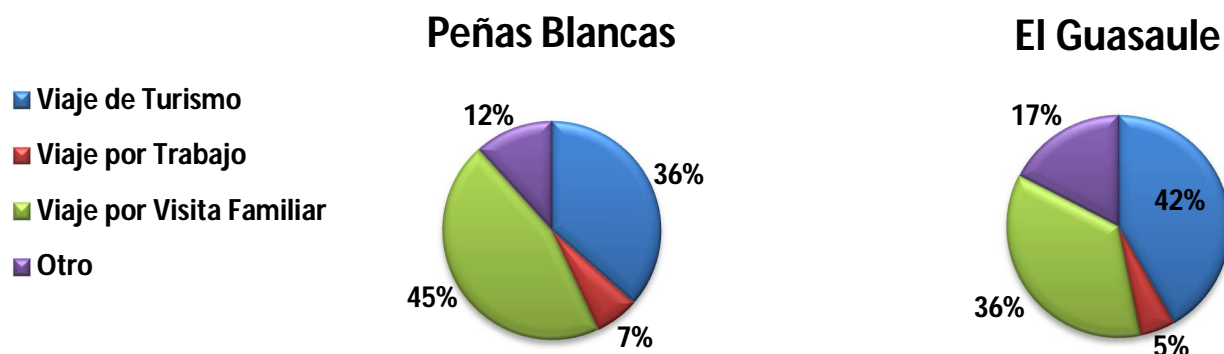
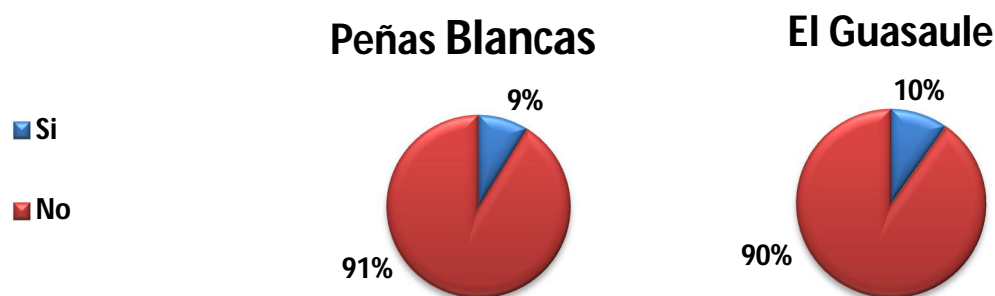


Gráfico 39. ¿Viaja en Vehículo Particular?



Con respecto a la ruta de viaje, se dio una tendencia muy similar en los dos puestos donde en Peñas Blancas un 59% iban entrando a Nicaragua y en El Guasaule un 63%, por ende un 41% de los usuarios iban de salida del país por Peñas Blancas y un 37% por El Guasaule.

También en lo que respecta al motivo de viaje, el comportamiento es similar en los dos puestos, por ejemplo, en Peñas Blancas un 36% de las personas pasaron por viaje de turismo y un 45% viajaba para visitar a sus familiares, un 7% viajaba por motivos laborales y un 12% por otros motivos, como estudio y por residencia. En El Guasaule un 42% de las personas pasaron por viaje de turismo, un 36% cruzaban la frontera por visita familiar, un 5% por motivos de trabajo mientras que un 17% estaban cruzando por otros motivos.

Del total de la muestra una cantidad relativamente pequeña viajaba en vehículo particular, de esta forma un 9% en Peñas Blancas y un 10% en El Guasaule.

4.2 Percepción de la Infraestructura

Los resultados obtenidos para el módulo de la encuesta correspondiente a la percepción de los turistas de la infraestructura son los siguientes.

Gráfico 40. ¿Con Cuáles de los Sigüientes Servicios Cuenta Usted en el Paso de Frontera?

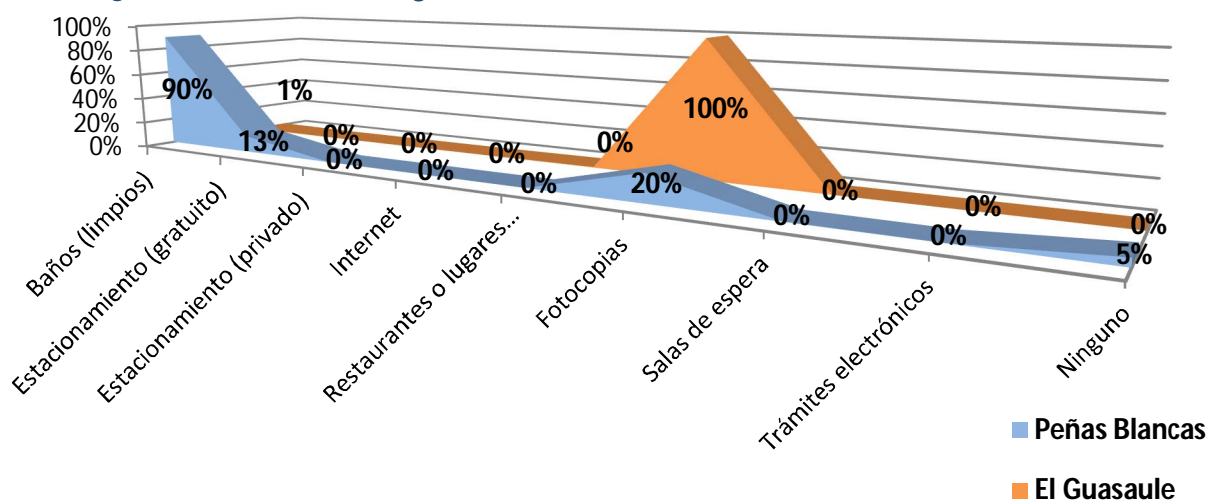
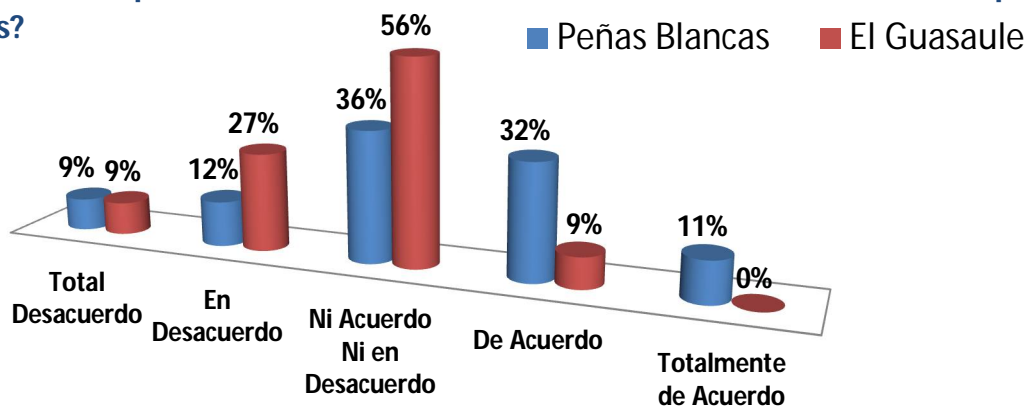


Gráfico 41. ¿Considera que los Servicios Brindados en la Frontera son Adecuados para sus Necesidades?



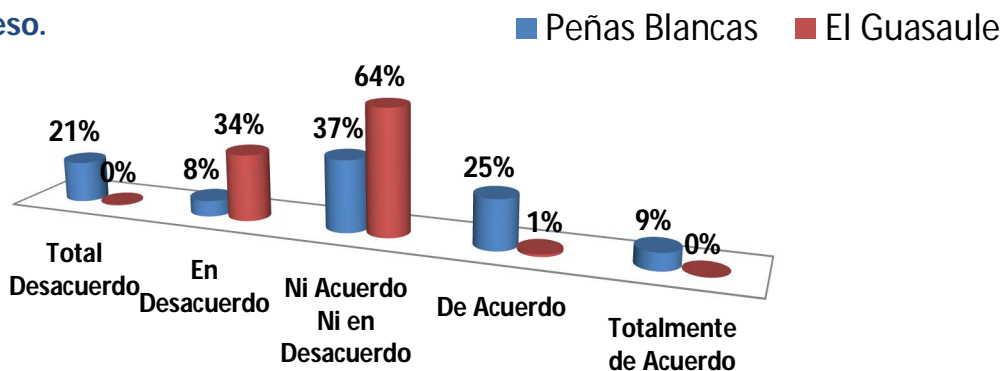
Con respecto a la percepción de servicios por parte de los turistas, hay una marcada diferencia entre los dos puestos fronterizos, donde en Peñas Blancas un 90% de los usuarios indican contar con baños limpios, un 20% dicen contar con servicios de fotocopiado y un 13% con estacionamientos gratuitos. Por su parte en El Guasaule los usuarios en un 99% dicen contar solamente con el servicio de fotocopiado y solo una minoría del 1% dicen contar con baños limpios.

Cabe indicar que aunque en El Guasaule, se cuenta con un servicio pagado de baños, el pésimo estado de los mismos, de la infraestructura y la falta de limpieza de las instalaciones, hacen que los usuarios desestimen la existencia de los mismos o su uso, de igual forma con las áreas de estacionamientos.

Como se muestra en estos resultados, ambos puestos fronterizos tienen resultados negativos en cuanto a la percepción de los servicios y el mantenimiento de los existentes, donde para el caso de Peñas Blancas los resultados son insatisfactorios con un total del 91% en Desacuerdo, con la afirmación de que los servicios brindados no son los adecuados para sus necesidades, que aunque el porcentaje que está de acuerdo es del 43% hay mucho que mejorar en los servicios.

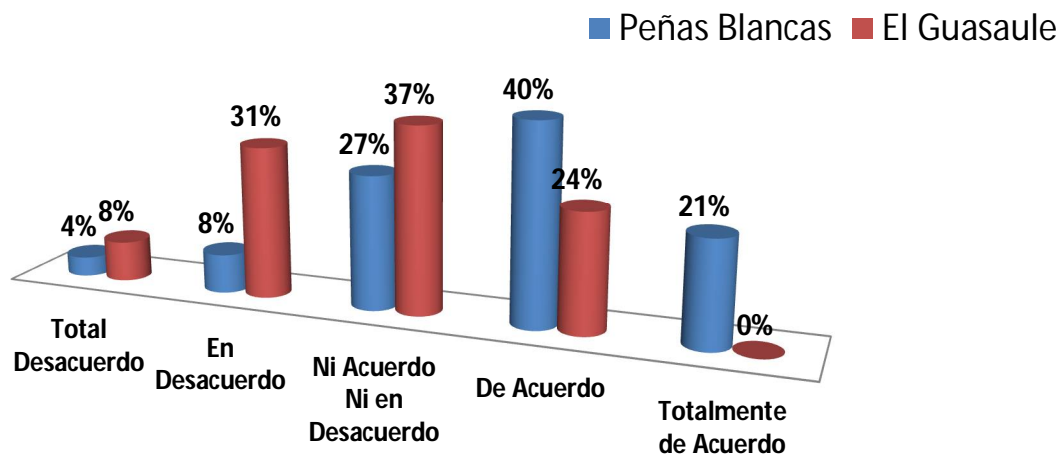
Por su parte en El Guasaule los porcentajes de insatisfacción son muchos más altos con un 91% esto debido principalmente al pésimo estado de la infraestructura la cual es considerada como en abandono y una ausencia total de mantenimientos y limpieza de las áreas de servicios.

Gráfico 42. Indique si el Área de Estacionamiento para Vehículos Particulares es Amplia y de Fácil Acceso.



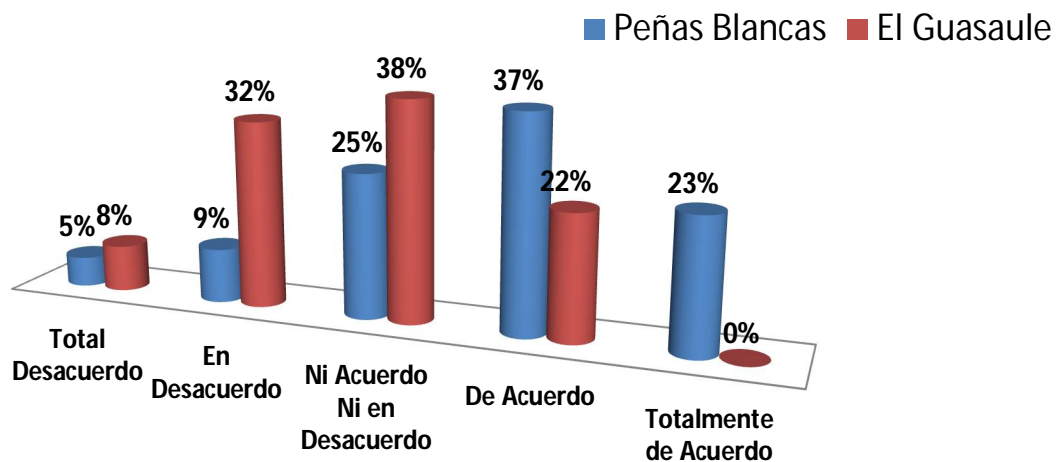
En lo referente a la amplitud del estacionamiento y sus facilidades de acceso, se puede observar que en Peñas Blancas existe una insatisfacción del 66%, mientras que en El Guasaule es mucho más alta con un 99%.

Gráfico 43. ¿Los Caminos de Acceso al Paso de Frontera están en Buenas Condiciones?



Ante la afirmación de que los caminos se encuentran en buenas condiciones, las repuestas de los visitantes presentan una percepción más satisfactoria para el puesto de Peñas Blancas, donde un total del 61% dicen estar De Acuerdo, mientras que en El Guasaule la balanza está en contra con un 76% de los encuestados, quienes principalmente se quejan de tramos de carretera en pésimas condiciones como el que se menciona entre Zomotillo y Chinandega.

Gráfico 44. ¿La Señalización Vial para Acceder a la Frontera es Clara y Correcta?



En cuanto a la percepción de la señalización vial para acceder a la frontera, en términos de si es clara y correcta, se tiene un comportamiento muy similar a la de los caminos, por lo que se observa nuevamente como El Guasaule es la que presenta mayor porcentaje, con un 78% de insatisfechos,

mientras que para el caso de Peñas Blancas los resultados de los visitantes que están de acuerdo con la afirmación alcanza un 72%.

Esta negativa percepción para El Guasaule, se podría explicar al visitar el puesto y observar su infraestructura, la cual en comparación con Peñas Blancas, es considerablemente pequeña, con capacidad limitada y no pueda afrontar grandes demandas de turistas.

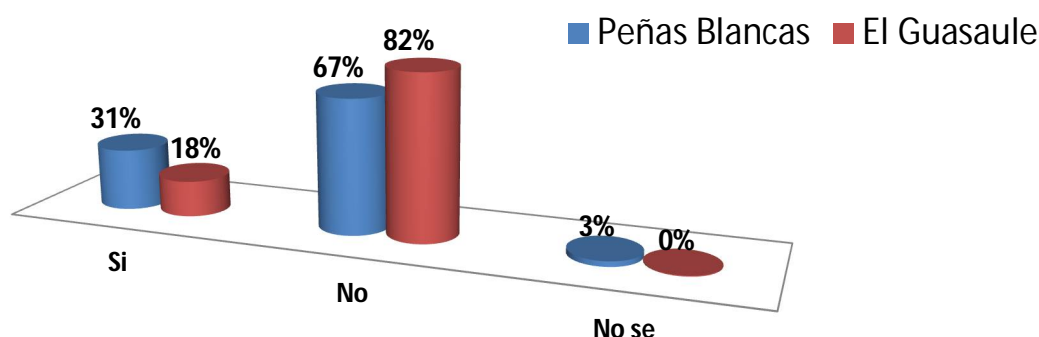
Para el área de trámite migratorio su capacidad es demasiado pequeña, provocando el amontonamiento de las personas, tal que en casos que estén más de 20 personas en la fila, las últimas estarían sin techo, afectadas por un sol sumamente intenso o la lluvia en la época de invierno.

En Peñas Blancas, la satisfacción con la infraestructura es mayor, esto debido principalmente a que hay un área exclusiva para el trámite de turistas, mucho más amplias que en El Guasaule y bajo techo, donde se separan los flujos de entrada y salida de las personas.

4.3 Aspectos Socioeconómicos, Tecnológicos y Ambientales

Los resultados obtenidos para el módulo de la encuesta correspondiente a la percepción de los turistas con respecto a aspectos socioeconómicos, tecnológicos y ambientales son los siguientes.

Gráfico 45. ¿Las Actividades de los Vecinos Dificultan el Flujo de Vehículos y Personas?



Con respecto al análisis de las variables socioeconómicas estudiadas, sobre la percepción de los turistas acerca de si las actividades de los vecinos dificultan el flujo de los vehículos y personas, se puede observar que tanto para Peñas Blancas como para El Guasaule, los porcentajes son favorables, donde los usuarios dicen que estas actividades no dificultan el flujo con un 67% y un 82% respectivamente.

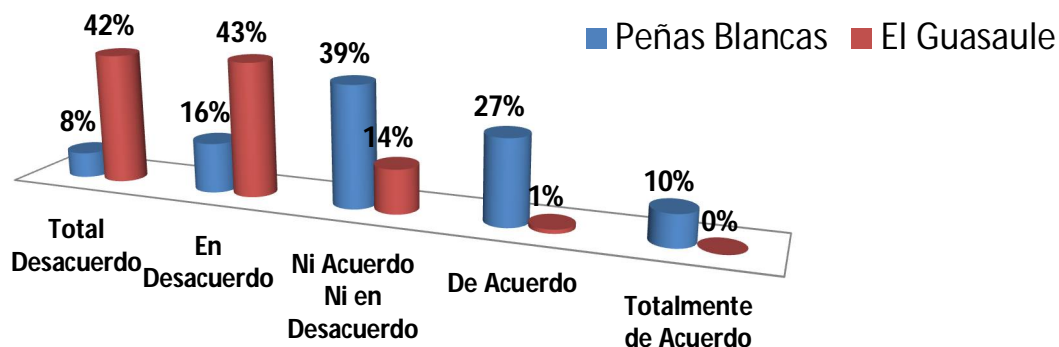
La frontera de Peñas Blancas tiene poco comercio alrededor, sin embargo está separado del puesto de frontera, donde los únicos comerciantes que hay son los que están dentro del puesto ofreciendo productos de cuero, refrescos, comidas y golosinas caseras, ventas de chips telefónicos y personas que cambian divisas, los cuales están debidamente identificados y con aprobación de la administración, lo cual da bastante confianza a los usuarios. Estos comerciantes están ubicados principalmente en la zona de revisión de maletas, la cual es amplia y no provoca mayor alteración a los viajantes.

También hay un servicio de personas llamados Triciclos, que se basa en una bicicleta a la cual se le agrega en su parte frontal una especie de banca cubierta con una sombrilla, la cual es muy utilizada por las personas que requieren trasladarse del puesto fronterizo al pequeño pueblo que está en las afueras.

En el caso de El Guasaule, hay poca concentración de vendedores ambulantes, los mismos están en zonas externas a las instalaciones donde no interfieren con los trámites de los usuarios y se basan principalmente en ventas de refrescos y semillas tostadas, luego hay un pequeño puesto de comidas, cuyas condiciones de higiene y manipulación parecen no ser las más aptas y en el sector contrario de las instalaciones hay una especie ranchos bastante precarios con puestos de comidas cocinados a la leña, cuyas condiciones no parecen nada higiénicas.

Por otra parte, en este lugar se da también la actividad de transporte en Triciclos, con la diferencia que la cantidad es mucho más que en Peñas Blancas, y es muy utilizado los viajeros que están constantemente entrando y saliendo de Nicaragua hacia Honduras y viceversa.

Gráfico 46. ¿El Manejo de la Basura y Otros Desechos es Adecuado?



En cuanto a esta afirmación, en Peñas Blancas aunque maneja una calificación de satisfacción negativa del 63%, se debe principalmente a que mucha de la basura se da por la inconciencia de las personas que visitan la zona y no utilizan los basureros instalados en la zona y la lanzan al suelo, además no existe un adecuado mantenimiento de la limpieza del lugar ya que se pudo observar que los funcionarios encargados, se limitan solo a recoger la basura de los botes, dejando todo lo depositado en el suelo que se acumula por varios días.

En El Guasaule se da una amplia opinión de insatisfacción con un total del 99%, debido a una condición verdaderamente de descuido en la recolección y depósito de la basura, con muy pocos basureros instalados y al igual que en Peñas Blancas, solo se da la recolección de la basura de los botes dejando toda la basura que se lanza al piso acumularse.

Uno de los factores que más impacto tiene en los usuarios entrevistados, es el pésimo y casi inexistente mantenimiento de la limpieza en general de El Guasaule, donde se dan altas acumulaciones de excremento de pájaros en casi todos los edificios y zonas de acceso a los mismos, principalmente en las zonas donde bajan los turistas que van entrando al país para su revisión de equipaje, emanando un olor nauseabundo que invade todo el entorno. Cabe destacar que en ambos puestos fronterizos no hay disponibilidad de agua potable.



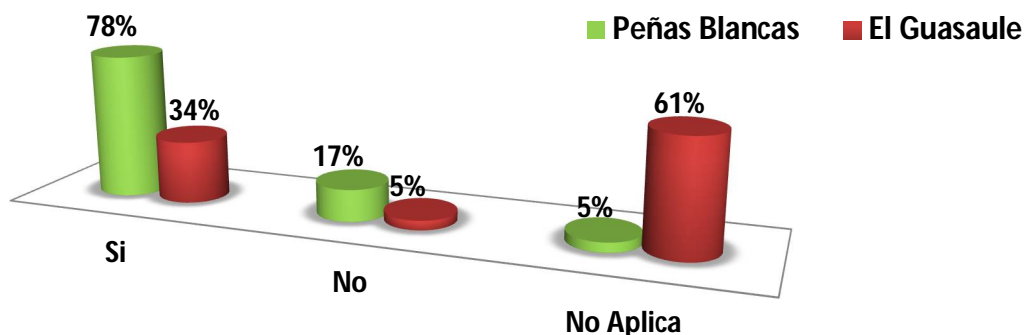
Fotos del puesto El Guasaule, donde se muestran el área de atención migratoria tanto para turistas como para transportistas. Al lado derecho se ven varios transportistas de triciclo llevando personas hacia Honduras.



En la foto de la izquierda se ve la acumulación de excrementos de pájaros en unos de los accesos, acumulados por semanas y hasta meses, los cuales emanan olores muy desagradables en todo el ambiente.

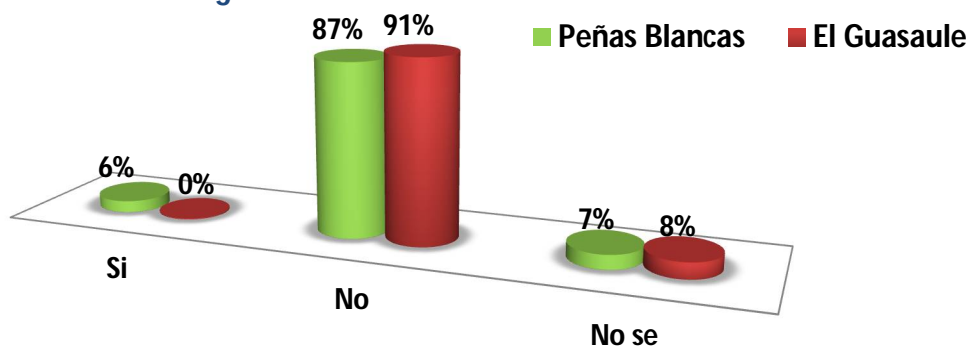
Hacia la derecha hay una foto donde se puede ver la única batería de baños que se alquilan al público en general.

Gráfico 46. ¿Pagó los Impuestos de Salida en el Puesto Fronterizo?



En cuanto al pago del impuesto de salida o de entrada dentro del mismo puesto fronterizo se observa que en Peñas Blancas un 78% si lo realiza allí, mientras que en El Guasaule solamente el 34%, esto debido a que la mayoría de los encuestados indican que el pago lo realizan a través de las empresas de autobuses sumando un total del 61% de los usuarios.

Gráfico 47. ¿Conoce Si en el Puesto Fronterizo Existen las Facilidades Electrónicas para Pagar el Impuesto de Salida / Ingreso?



Al evaluar si los turistas tienen conocimientos de las facilidades que existen en el puesto fronterizo para hacer el pago electrónico, se observa que tanto en Peñas Blancas como en El Guasaule, la mayoría dice desconocer estos servicios, con un porcentaje del 87% y 91%, respectivamente.

4.4 Seguridad

Los resultados obtenidos para el módulo de la encuesta correspondiente a la percepción de los turistas con respecto a la Seguridad son los siguientes.

Gráfico 48. ¿Cómo Califica la Seguridad en las Sigüientes Zonas? Estacionamientos, Instalaciones y Zonas Aledañas. Peñas Blancas

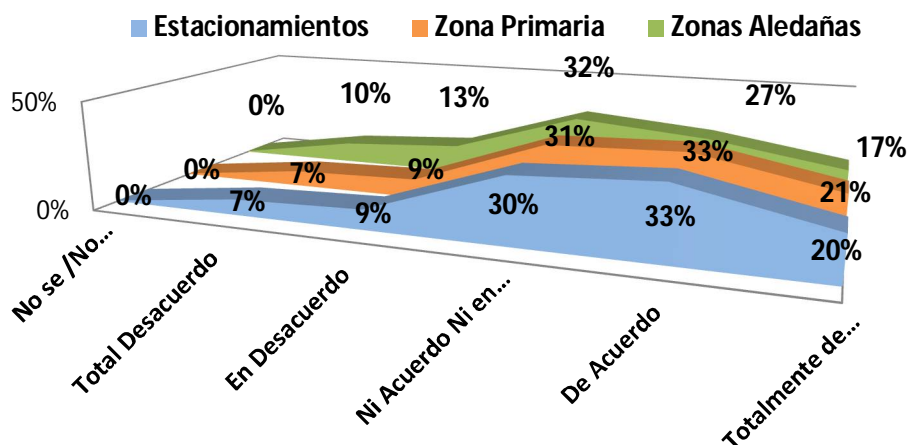


Gráfico 49. ¿Cómo Califica la Seguridad en las Sigüientes Zonas? Estacionamientos, Instalaciones y Zonas Aledañas. El Guasaule

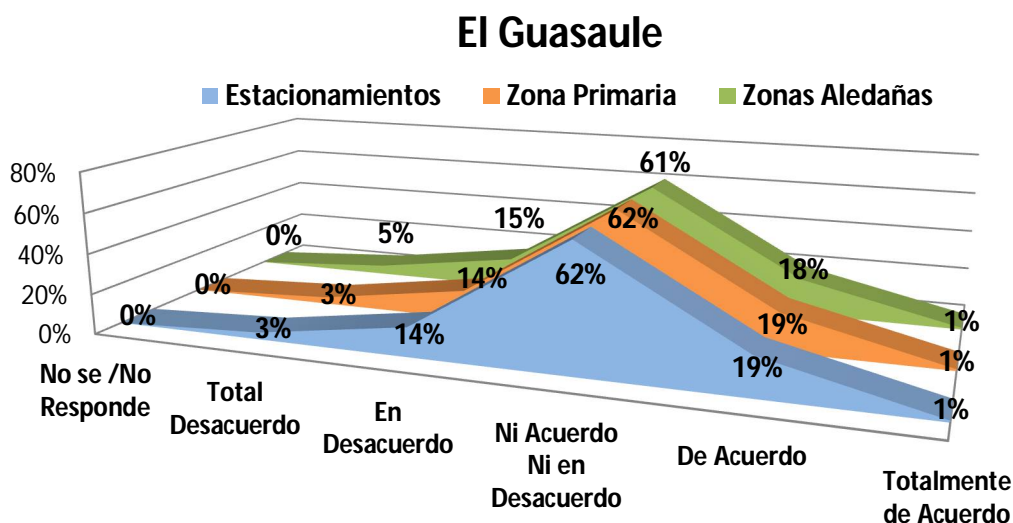
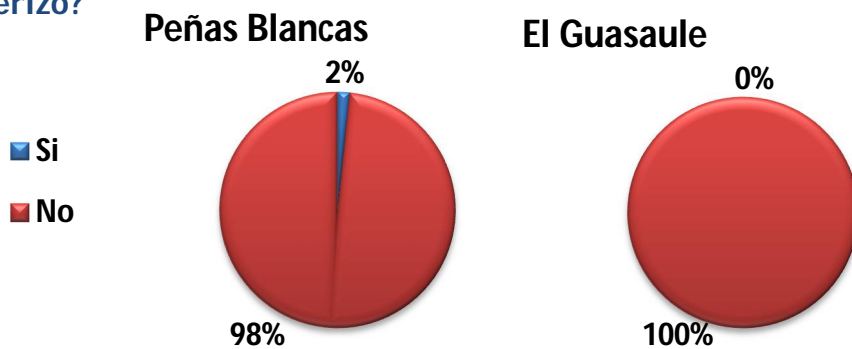


Gráfico 50. ¿Ha Experimentado Alguna Clase de Robo Durante su Visita a este Puesto Fronterizo?



Al analizar los resultados de la percepción de seguridad, se puede observar que en el caso de Peñas Blancas, hay una mayor percepción de seguridad en los estacionamientos y las instalaciones o zona primaria que en las zonas aledañas al puesto.

Por otra parte con respecto a la calificación, para los estacionamientos y las instalaciones tienen una misma calificación levemente positiva del 53% y 54% respectivamente, contra una leve percepción negativa de las zonas aledañas del 55%.

Por el contrario en El Guasaule, la percepción por zona es totalmente homogénea, donde hay una calificación negativa para las los estacionamientos y las instalaciones del 80% y un 81% para las zonas aledañas.

Este factor de inseguridad se da principalmente por el limitado espacio que hay en las zonas de abordaje de los autobuses, donde hay una presencia muy amplia de niños y adolescentes de la zona, los cuales casi que obligan a los viajeros a aceptar sus servicios de maleteros, generando en algunas ocasiones un sentimiento de desconfianza y celo de sus pertenencias por parte de los usuarios, además se quejan de la casi inexistente presencia policial dentro y alrededor de las instalaciones.

Ante la consulta de si habían experimentado alguna clase de robo durante su visita, en ambos puestos hubo una alta indicación de no haber sido víctimas de robo, con un 98% en Peñas Blancas y un 100% en El Guasaule.

A continuación se muestran algunas fotos que evidencian adolescentes y niños de la zona que llegan al puesto fronterizo a trabajar ofreciendo el servicio de maleteros a la llegada de los turistas. Se observa también uno de los pocos oficiales de la policía nacional que están de forma esporádica en las instalaciones o zona primaria.



A continuación un grupo de Turistas esperando el trámite de migración a las afueras de las instalaciones resguardándose de las altas temperaturas de la zona.



4.5 Calidad del Servicio

Gráfico 51. ¿El Servicio Brindado por los Funcionarios en el Puesto Fronterizo es Amable y Cordial?

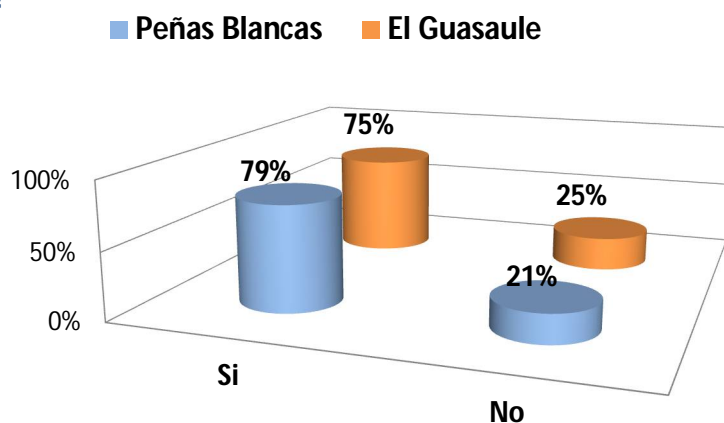


Gráfico 52. ¿El Servicio Brindado por los Funcionarios en el Puesto Fronterizo es Ágil y Eficiente?

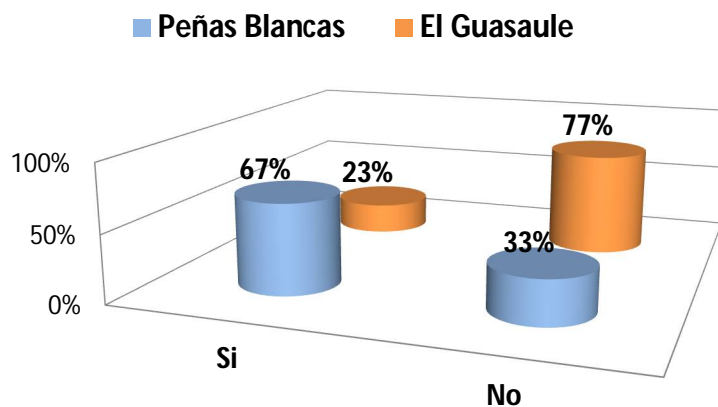
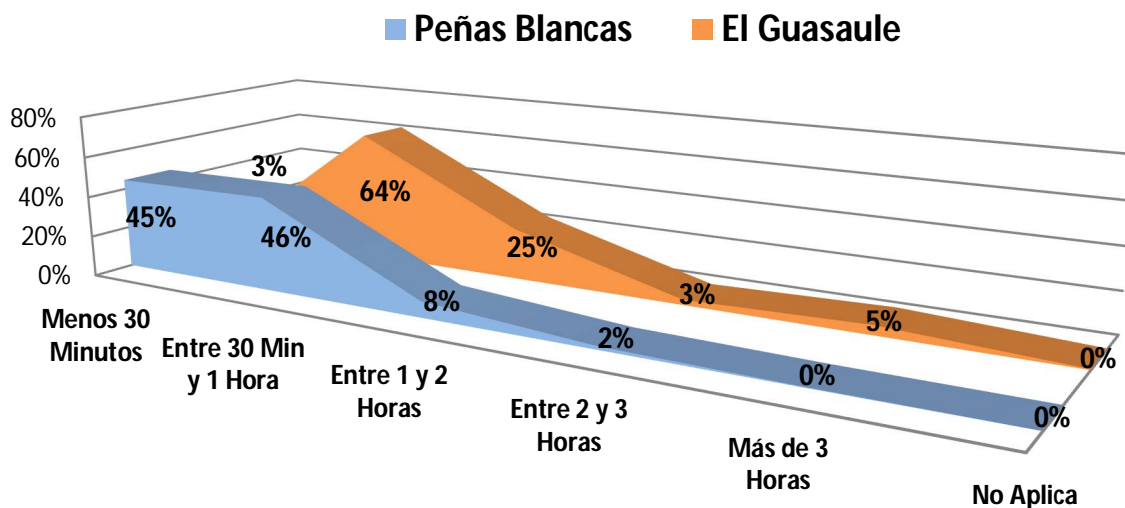


Gráfico 53. ¿Cuánto Tiempo Tuvo que Esperar en este Puesto Fronterizo?

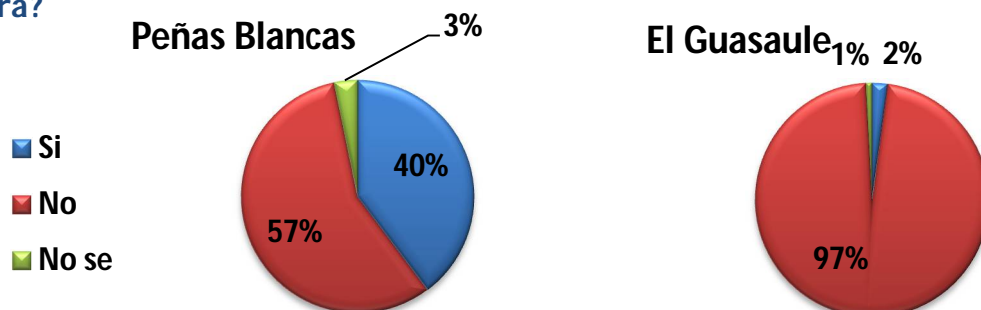


En cuanto a la calidad del servicio, se evidencia que en Peñas Blancas y El Guasaule, los entrevistados consideran que el servicio es amable y cordial con un 79% y 75% respectivamente, sin embargo en cuanto a la eficiencia y la agilidad el puesto que más se destaca es Peñas Blancas con un 67% contra una negativa calificación de El Guasaule con un 77%.

Esto se debe a que en El Guasaule la capacidad del puesto es muy limitada con una sola área de trámite migratorio tanto para los turistas que van entrando, como los que van saliendo e incluso las mismas ventanillas atienden a todos los transportistas que pasan por la zona, por lo contrario es el puesto de Peñas Blancas, donde se tienen separados los flujos para la entrada y salida de turistas y además una mayor capacidad de ventanillas, por otra parte los transportistas son atendidos totalmente aparte.

Conforme a lo anterior se observa una notable diferencia en los tiempos de atención, en donde el puesto de Peñas Blancas tiene un porcentaje de atención de menos de 30 minutos de un 45% de los usuarios y un 46% es atendido entre treinta minutos y una hora, mientras que en El Guasaule, el tiempo de atención con más incidencia es el rango que esta entre treinta minutos y una hora con un 64% y un 25% es atendido entre una y dos horas.

Gráfico 54. ¿Existe Señalización / Explicación de los Pasos y Trámites a Realizar en la Frontera?



La señalización de los pasos es otro de los factores que afectan notablemente la satisfacción del usuario.

En los dos puestos se logró comprobar que existe una mala calificación sobre el uso de infografía, a pesar de esto la infraestructura del puesto de Peñas Blancas en cierta manera permite a los usuarios acoplarse un poco mejor al proceso, por su parte el puesto de El Guasaule, no presenta las mismas condiciones lo que se refleja en una mayor insatisfacción con un 97% contra un 57% para Peñas Blancas.

Gráfico 55. ¿Sufrió Algún Atrazo en el Paso de Frontera?

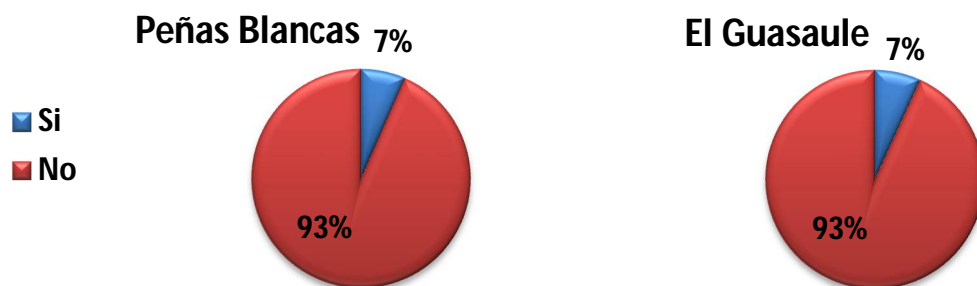


Gráfico 56. ¿Qué Tipo de Atrazo le Tomó la Mayoría de su Tiempo de Espera?

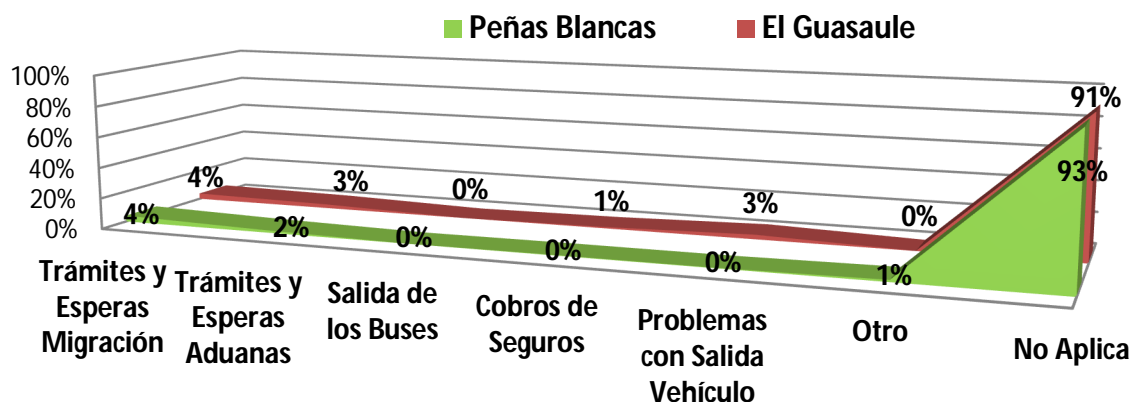
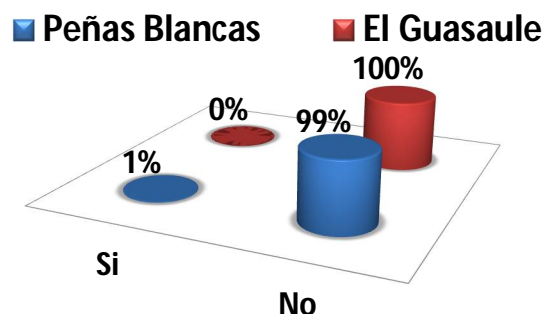


Gráfico 57. ¿Existió Algún Error (por parte suya o del personal) que Retraso Alguno de los Trámites?



En ambos puestos se da un notable parecido de los resultados donde los usuarios indican no haber tenido retrasos en sus trámites en una inmensa mayoría del 93%, básicamente el tiempo de espera casi que se considera normal para la percepción de los viajantes.

En el gráfico 56, el No aplica indica que no existieron retrasos en ninguna de las actividades descritas y que el tiempo se consideró razonable.

4.6 Percepción de los Costos

Gráfico 58: ¿EnCuál de los Siguientes Gastos Incurrió como Parte del Trámite en el Paso Fronterizo?

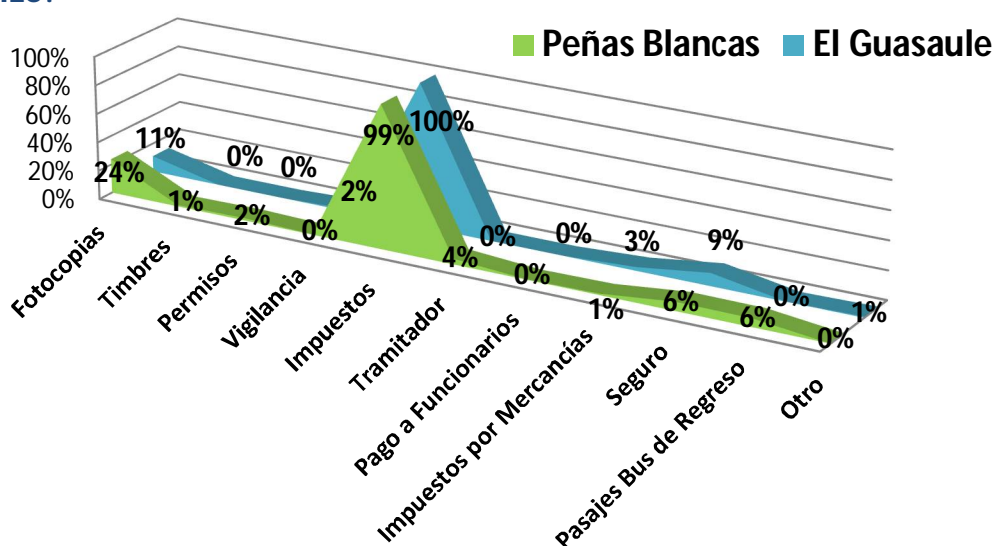


Gráfico 59. ¿Aproximadamente Cuanto Gasto en su Paso por esta Frontera en Trámites y Otros Gastos?

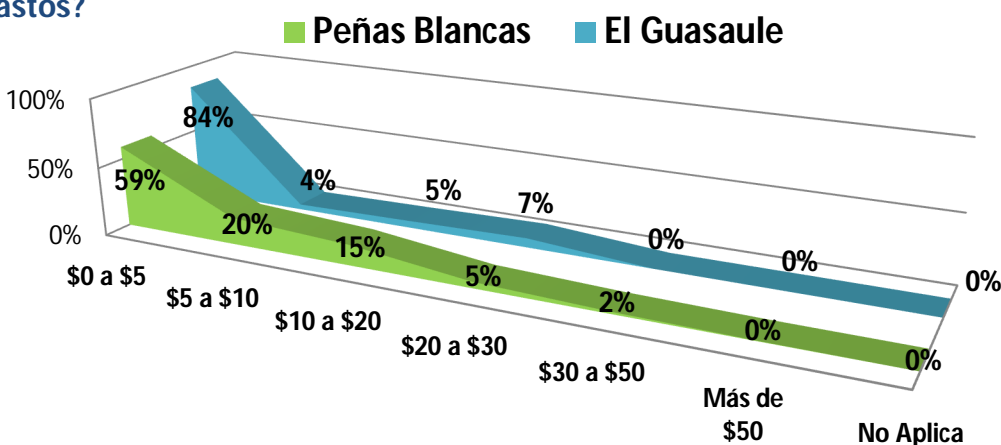
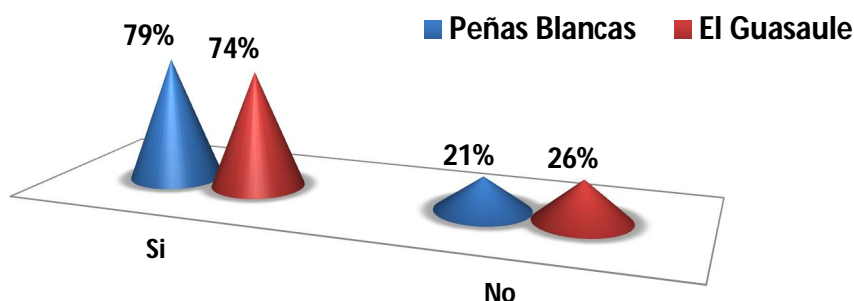


Gráfico 60. ¿El Costo Total del Trámite por el Paso de Frontera es Accesible?



En cuanto a esta percepción, se encontró que el principal costo en que incurren los usuarios son los impuestos de salida o entrada con un 99% en Peñas Blancas y un 100% para El Guasaule, además de las fotocopias con un 24% y 11% respectivamente, dichos costos en su mayoría no superan los US\$5, esto debido a que la gran mayoría de los encuestados pertenecen a las nacionalidades del C4, (Honduras, Guatemala, El Salvador y Nicaragua), cuyo costo de impuestos no superan los US\$2, por tanto se da una mayor afirmación de que dichos costos son accesibles con un 79% para Peñas Blancas y un 74% para El Guasaule.

4.7 Evaluación General de Usuarios del Puesto.

Gráfico 61. ¿La Infraestructura en el Paso de Frontera es Adecuada y está en Buenas Condiciones?

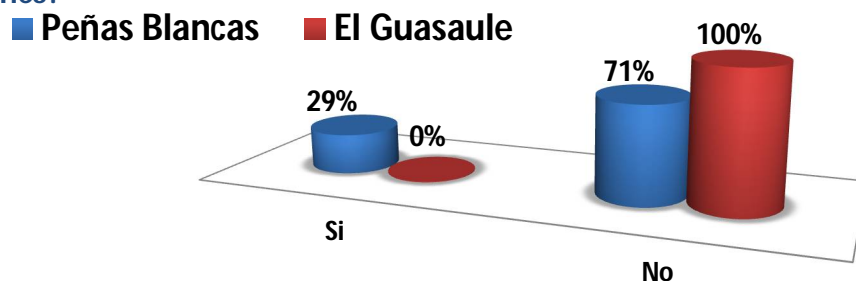


Gráfico 62. ¿Las Zona del Paso de Frontera es Segura? (estacionamientos, instalaciones, lugares aledaños)

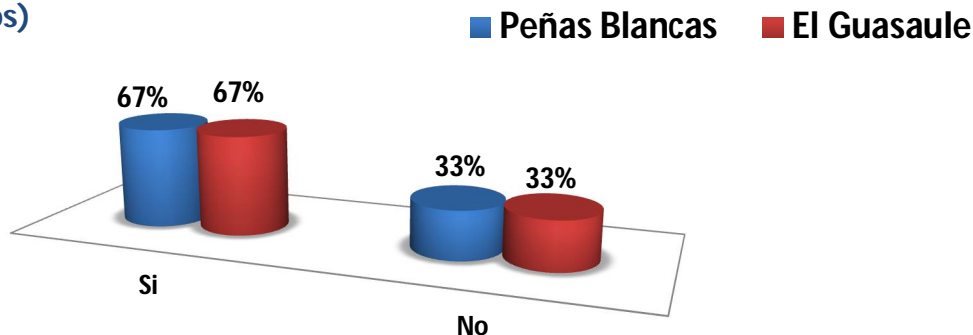


Gráfico 63. ¿El Tiempo que Tardó en Realizar los Trámites de la Frontera es el Razonable?

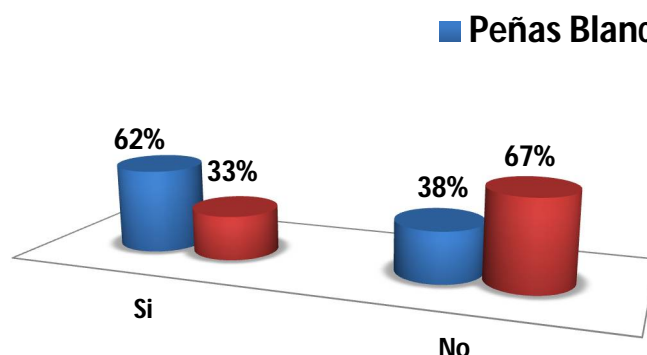
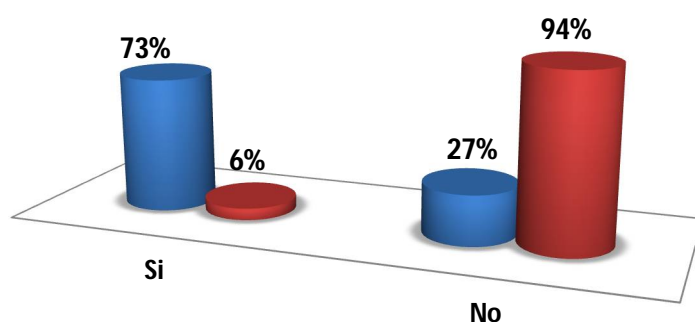


Gráfico 64. ¿Está Satisfecho(a) con los Servicios Recibidos en la Frontera?

■ Peñas Blancas ■ El Guasaule



En términos generales ambos puestos obtuvieron una percepción muy negativa con respecto a la adecuación y buen estado de su infraestructura, por tal motivo el puesto de Peñas Blancas presenta un nivel de calificación menos negativo pero no satisfactorio del 71%, por su parte El Guasaule obtiene una calificación muy negativa con un 100% de los encuestados.

Por otra parte se obtiene que en ambos puestos exista una alta percepción de seguridad, donde en Peñas Blancas y El Guasaule comparten el mismo porcentaje del 67%.

Ante la consulta sobre la razonabilidad del tiempo esperado en sus trámites, en Peñas Blancas se obtiene un 62% de los usuarios que opinan estar conformes con el tiempo esperado, sin embargo en El Guasaule si se da una calificación bastante negativa con un 67% de los encuestados, quienes dicen no estar conformes con el tiempo esperado, que a pesar de que el 64% de los usuarios no superan los 60 minutos de espera, ellos indican que al no contar con espacios de atención aptos, la falta de higiene descrita en apartados anteriores, el tener esperar en lugares externos a las instalaciones por el calor intenso y la incomodidad de esperar de pie, hace que la espera no sea nada grata.

Por tanto ante la consulta de si están satisfechos con los servicios, los usuarios del puesto de El Guasaule contestaron de forma negativa con un 94%, mientras que en Peñas Blancas hay una afirmación más favorable con un 73% de los encuestados que dicen estar satisfechos con los servicios.

5. Índice de Satisfacción:

Una vez aplicadas las encuestas para cada tipo de población, se procede a calcular el índice de satisfacción de los usuarios ponderando las respectivas preguntas en cada uno de los módulos para obtener una nota general de la satisfacción.

Estos valores son obtenidos de acuerdo a la experiencia del consultor y pueden ser modificados en un futuro por el Banco de así requerirse. 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 dados a cada módulo:

Tabla 2: Ponderación por Módulo Transportistas

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

Tabla 3: Ponderación por Módulo Turistas

Módulo	Porcentaje
1. Información Básica	0%
2. Infraestructura	16%
3. Aspectos Socioeconómicos y ambientales	15%
4. Seguridad	18%
5. Calidad de 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 al tipo de población.

A continuación se detallan los valores obtenidos para cada puesto estudiado por tipo de población:

Tabla 4: Índice de satisfacción

Tipo	Peñas Blancas	El Guasaule
Transportistas	43%	22%
Turistas	59%	36%

Como se muestra los índices de satisfacción de transportistas, los valores están por debajo del 50% en ambos puestos, esto debido principalmente a los siguientes temas:

Transportistas		Nota Obtenida	
Módulo	Ponderación	Peñas Blancas	El Guasaule
1. Información Básica	0%	0.0%	0%
2. Infraestructura	10%	4%	3%
3. Aspectos Socioeconómicos y ambientales	10%	2%	1%
4. Seguridad	13%	8%	5%
5. Calidad de servicio	22%	9%	5%
6. Costos	10%	4%	2%
7. Evaluación General	35%	16%	8%
Total	100%	43%	22%

La evaluación general consta de 6 preguntas que evalúan la confiabilidad de las respuestas y que obtienen la mayor distribución de los porcentajes, siendo este de un 35%. Estos aspectos que se evalúan son:

1. Infraestructura adecuada
2. Si la atención del personal es amable
3. Servicio ágil y eficiente
4. Tiempo razonable de atención
5. Seguridad en la zona
6. Satisfacción General

En el caso de los turistas, el puesto de Peñas Blancas obtiene una nota superior al Guasaule con un 59%, presentan muchas oportunidades de mejora en las siguientes áreas:

Turistas		Nota Obtenida	
Módulo	Ponderación	Peñas Blancas	El Guasaule
1. Información Básica	0%	0%	0%
2. Infraestructura	16%	7%	2%
3. Aspectos Socioeconómicos y ambientales	15%	6%	4%
4. Seguridad	18%	12%	8%
5. Calidad de servicio	20%	15%	12%
6. Costos	5%	4%	4%
7. Evaluación General	26%	16%	6%
Total	100%	59%	36%

Igual que en la encuesta de transportistas, las preguntas del módulo de evaluación general se dividen en las siguientes áreas y son la categoría con mayor porcentaje de evaluación:

1. Infraestructura en buenas condiciones
2. Seguridad en la zona
3. Tiempo de tramite
4. Satisfacción general

6. Conclusiones del Estudio

- En ambos puestos fronterizos, tanto en lo referente al cruce de turistas como el de transportistas, se presentan grandes deficiencias a nivel operativo y de infraestructura que inciden directamente en una insatisfacción generalizada de los usuarios, generando estadías prolongadas que aumentan los costos y dificultan el comercio y el turismo.
- En el caso de Peñas Blancas, la ubicación de los puestos de atención donde deben realizarse los trámites no presentan un flujo lógico que corresponda con el flujo de las personas hacia su destino, sobre todo para los turistas que viajan en vehículo propio, de tal forma que se presentan trámites consecutivos entre puestos alejados. Por parte en El Guasaule estos puestos de atención tienen una capacidad muy limitada, lo que genera incomodidad y stress al usuario. Todo esto combinado con una falta de infografía sobre los trámites del paso fronterizo genera errores y retrasos constantes en los usuarios, prolongado así el tiempo total que tardan en cruzar la frontera.
- Existe una percepción de inseguridad generalizada en todos los puestos, siendo mucho más evidente en los transportistas que en los turistas. Tanto en Peñas Blancas como en El Guasaule, los transportistas tienen que dejar sus pertenencias solas durante periodos prolongados en áreas donde no cuentan con vigilancia alguna y en las noches se agrava debido a la ausencia de iluminación en las zonas de los predios y alrededores de las instalaciones o zona primaria.
- Peñas Blancas ostenta una mayor calificación por su amplia infraestructura, ya que es el puesto con la mayor satisfacción por parte de los transportistas y turistas en estas características, sin embargo posee áreas con un mantenimiento deficiente y superficial, presentando muchas oportunidades de mejora.
- Por su parte en El Guasaule, tanto para la atención de transportistas como para turistas presenta muchas oportunidades de mejora en cuanto a su limitada infraestructura.
- Existe una deficiencia importante de información en los dos puestos fronterizos, con pocas indicaciones, señales o explicaciones de los pasos a seguir y los requisitos necesarios para llevar a cabo de los cruces de frontera, y los que existen tienen poca visibilidad, no llaman la atención del usuario, están mal ubicados y pasan desapercibidos.
- Cabe indicar que en ambos puestos no hay áreas adecuadas de información al turista, donde puedan orientarse mejor y adquirir valiosa información para el mejor aprovechamiento de su viaje y sus recursos.
- En ambos puestos no existen facilidades electrónicas para realizar los pagos de impuestos de salida u otros costos, lo cual beneficiaría mucho la agilidad de los trámites.

- Existe la queja frecuente de los usuarios sobre la falta de personal durante momentos de alta demanda, tanto para migración como para aduanas. Esto se debe en el caso de El Guasaule a limitaciones físicas de la infraestructura actual que no permiten más puestos de trabajo, pero sobre todo se atribuye también a procedimientos inadecuados que generan retrasos y lentitud en la gestión, por otra parte a la saturación de áreas como las ventanillas de migración, donde se atiende a turistas y transportistas en un solo lugar.
- Existen quejas reiteradas de los transportistas en la atención de sus trámites sobre todo en el módulo TIM donde en Peñas Blancas, por un lado los funcionarios permiten que varios usuarios lleguen a realizar sus trámites caminando mientras están atendiendo al primer camión de la fila, además de no ser constantes en la presencia de funcionarios de los tres departamentos, (migración, aduanas e IPSA), lo que implica que el transportista deba buscar al funcionario de un módulo a otro.
- También se quejan constantemente sobre el trato igualitario que se da a los camiones vacíos o en tránsito y a los camiones que vienen con mercancía para importación o los que salen con exportaciones, ya que estos otros deben realizar trámites mucho más prolongados lo que incide directamente en la cantidad de camiones en cola y los tiempos de espera.
- Con el tema de la seguridad hay una queja general y preocupación de los transportistas en el puesto de El Guasaule, donde no existe ninguna restricción de áreas para la protección de las mercaderías, lo que implica que los transportistas deban estar vigilando constantemente las mercaderías en revisión, ya que en esa zona de aduanas, cualquier persona puede pasar o permanecer dentro del área, generando un riesgo para las mercaderías, por otra parte no existe limitación de personas en los predios donde muchos jóvenes y adolescentes se pasean sin restricción alguna donde están los camiones, lo que genera una inseguridad en los usuarios con respecto a robos de pertenencias y partes de los vehículos.
- Con respecto a Peñas Blancas la principal queja responde al pésimo estado de los predios, sobre todo en el área de narcóticos e IPSA, donde los suelos llenos de huecos son un problema para los transportistas y un riesgo latente para los camiones, sobre todo en la época de invierno, además de la deficiente vigilancia en dichas zonas y la iluminación de estas áreas.
- Otra de las quejas generalizadas tanto para turistas como para los transportistas, son las carencias de zonas adecuadas de espera, lugares donde comer, agua potable, baterías de servicios sanitarios amplios, adecuados y gratuitos, predios para camiones cercados y seguros, con zonas de baños adecuados para el aseo personal y procesos de revisión de carga y equipaje más seguros y ágiles.

7. Oportunidades de Mejora y Recomendaciones

- La cordialidad en los servicios, la disposición y eficiencia en el trabajo y la aptitud de servicio al cliente en general son carencias comunes en los dos puestos de frontera. Resulta necesario realizar concientización y capacitación al personal sobre temas de servicio al cliente, de forma que se entienda la importancia de este tema, incluso generar en ellos una conciencia de que el funcionario está al servicio del usuario, ya que los puestos de frontera son la cara entrada y salida del país. Un buen servicio al cliente contribuye a la satisfacción en general de los usuarios y por ende a reducir los tiempos de proceso en los diferentes trámites.
- La infraestructura en ambos puestos, poseen deficiencias claras en sus zonas de estacionamientos de camiones, (predios), es urgente una inversión en pisos de predios que sean adecuados para el peso de los camiones y el alto tránsito de los mismos, también una iluminación adecuada por las noches para estas zonas y los alrededores de las instalaciones. Todo esto con el adecuado mantenimiento para garantizar la calidad y durabilidad de las mismas.
- Se requiere inversión en áreas adecuadas para el aseo personal de los transportistas, principalmente los que tienen que pasar la noche dentro del puesto, también una adecuada y constante vigilancia en los predios con cercados y/o muros a las colindancias que permitan la seguridad total de las personas y los camiones y sus mercaderías. Estos servicios podrán ser cobrados a los transportistas, los cuales estarán gustosos de pagar sin problemas.
- Es muy importante la inversión en baterías de baños amplios y suficientes para el uso general, con implementos de higiene constantes con un mantenimiento adecuado, tanto en las áreas de turistas como en las áreas de atención a transportistas. También se requiere invertir en la infraestructura y mantenimiento, especialmente en temas como, disponibilidad de agua potable, estacionamientos, seguridad, salas de espera acondicionadas, servicios bancarios, áreas de comercios y souvenirs, con restaurantes de comidas variadas y para fomentar las ventas de los diferentes productos que ofrecen los vecinos de la zona.
- Se recomienda también la integración de algunos costos a los transportistas, como por ejemplo, que el costo de marchamos, costos de cuarentenas y uso de cuadrillas, sean cobrados directamente al dueño de la mercadería o agencia de aduanas, evitando que los camioneros deban incurrir en costos externos a sus viáticos regulares, así como la implementación de sistemas de pagos en línea con convenios bancarios para facilidad de pago de los clientes.
- En los puestos debe existir infografía visible, entendible y funcional que detalle los pasos a seguir y los requisitos previos para realizar los trámites de cruce de frontera, con el fin de garantizar que la mayoría de usuarios van a llegar con todo listo a la ventanilla, en lugar de generarse reproceso que atrasan a los clientes. También la implementación de servicios de pago con convenios bancarios que permitan a ellos mismos realizar los pagos de impuestos, previo a su paso por ventanilla.

- Se recomienda hacer turnos de trabajo acorde a la demanda y su fluctuación, con el propósito de habilitar recursos adicionales en momentos de alta demanda y nivelar recursos en momentos de poca demanda, todo esto utilizando el personal actual o en caso de ser necesario aumentarlo según amerite el nivel de servicio del puesto en ciertas épocas del año.
- Se recomienda acondicionar la infraestructura en ambos puestos fronterizos, para habilitar espacios de atención a camiones en tránsito y vacíos, de forma separada, de forma que puedan también, cuando no tengan que atender a estos, automáticamente pase a apoyar el proceso de la entrada de camiones con mercaderías.
- Se recomienda evaluar la integración y estandarización de los sistemas de aduanas centroamericanos de manera que se eliminen las inconsistencias entre un sistema de un país y otro, así como la certificación de mercaderías de origen para que así se agilicen los trámites de camiones con mercadería en tránsito en su paso por los diferentes países.
- Para el puesto de El Guasaule, se recomienda la reubicación de la báscula de pesaje, hacia un sector de preferencia externa y alejada al puesto de frontera, con la finalidad de darle una fluidez optima al paso de camiones por el puesto.
- Con el fin de establecer a futuro una política de mejora continua, se recomienda utilizar metodologías para la evaluación de calidad de servicios, tales como cliente incognito, encuestas de satisfacción periódicas o grupos focales, de igual forma se debería implementar una contraloría de servicios o establecer un método para que los usuarios puedan presentar sus quejas y darles el seguimiento adecuado.
- Para ambos puestos fronterizos, se recomienda la implementación de una oficina de promoción e información turística, para dar a conocer toda la riqueza turística del país y ofrecer folletos, mapas y demás implementos para el impulso turístico, además de realizar convenios con cámaras de comerciantes y hoteles con promociones y descuentos para la atracción del turismo.
- Se recomienda evaluar todos los procesos en los dos puestos fronterizos y estandarizar su aplicación para facilitar el tránsito de camiones y personas por las fronteras del país.
- Además se recomienda evaluar las constantes quejas de los transportistas sobre las incidencias de asaltos en el tramo entre Zomotillo y Chinandega, a la vez que se invierta en el mejoramiento de las carreteras e implementos de seguridad vial adecuados, tanto del tramo en cuestión como del resto de la red vial, así como la adecuación de la señalización vial horizontal y vertical correspondientes.

8. Anexos:

Anexo 1: Encuesta de Satisfacción para Transportistas:

Encuesta de satisfacción sobre los servicios recibidos en los pasos fronterizos... https://docs.google.com/forms/d/1n-ShMMQILX4H_zHSVIRWFWG0...

Encuesta de satisfacción sobre los servicios recibidos en los pasos fronterizos. (Transportistas)

Editar este formulario

La siguiente encuesta forma parte de un estudio realizado por el Georgia Tech Tip Center C.R. en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el cuál tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción y de los usuarios respecto a los servicios e infraestructura en los puestos fronterizos. Toda la información brindada en esta encuesta es confidencial y de gran utilidad para la mejorar los puestos fronterizos. Agradecemos de antemano su ayuda en este proyecto.

***Obligatorio**

Módulo 1. Información Básica

1) Frontera *

- ☐ Nicaragua-CR PB
- ☐ Panamá-CR PC
- ☐ Guabito
- ☐ Guasaule

2) Edad *

3) ¿Cuál es su nivel académico? *

- ☐ Sin educación
- ☐ Primaria Completa
- ☐ Primaria Incompleta
- ☐ Secundaria Completa
- ☐ Secundaria Incompleta
- ☐ Estudios Universitarios o Mas

4) Nacionalidad *

- ☐ Guatemala
- ☐ Honduras
- ☐ El Salvador
- ☐ Nicaragua
- ☐ Panama
- ☐ Costa Rica
- ☐ Colombia
- ☐ Otro:

5) Ruta o dirección de viaje *

- ☐ Salida del país
- ☐ Entrada al país

6) Transporta mercadería para: *

- ☐ Exportación
- ☐ Importación
- ☐ Tránsito
- ☐ Vacío

Módulo 2. Infraestructura

7) ¿Con cuál de los siguientes servicios cuenta en el paso de frontera? *

- ☐ Baños (limpios)
- ☐ Estacionamiento (gratuito)
- ☐ Estacionamiento (privado)
- ☐ Restaurante o lugares donde comer
- ☐ Fotocopias
- ☐ Salas de espera
- ☐ Trámites electrónicos
- ☐ Ninguno

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

1 2 3 4 5

No cubren mis necesidades ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Cubren todas mis necesidades

9) Los caminos de acceso a la frontera están en buenas condiciones *

1 2 3 4 5

Malas condiciones ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Buenas condiciones

10) La señalización vial para acceder a la frontera es clara y correcta *

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Módulo 3. Aspectos socioeconómicos y ambientales

11) Las actividades de los vecinos dificultan el flujo de los vehículos y las personas por las instalaciones y zona de frontera. (Ventas ambulantes, taxis, tramitadores) *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

12) El manejo de la basura y otros desechos en la frontera es adecuado. *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

Módulo 4. Seguridad

13) ¿Cómo califica la seguridad en las siguientes zonas? *

	1 Inseguro	2	3	4	5 Muy Seguro
a) Estacionamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Instalaciones (Zona Primaria)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Zonas aledañas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

- ☐ Si
☐ No

Módulo 5. Calidad de Servicio

15) El servicio brindado por los funcionarios de la oficina de MIGRACIÓN es amable y cordial . *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

16) El servicio brindado por los funcionarios de la oficina de ADUANAS es amable y cordial . *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

17) El servicio brindado por el personal del IPSA es amable y cordial . *

0 1 2 3 4 5

No se/No respondo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

18) ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en la oficina de MIGRACIÓN? *

- ☐ a) Menos de 30 min
- ☐ b) Entre 30 min y 1 hora
- ☐ c) Entre 1 y 2 horas
- ☐ d) Entre 2 y 3 horas
- ☐ e) Más de 3 horas

19) ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en la oficina de ADUANAS? *

- ☐ a) Menos de 30 min
- ☐ b) Entre 30 min y 1 hora
- ☐ c) Entre 1 y 2 horas
- ☐ d) Entre 2 y 3 horas
- ☐ e) Más de 3 horas

20) ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar en los servicios de IPSA? *

- ☐ a) Menos de 30 min
- ☐ b) Entre 30 min y 1 hora
- ☐ c) Entre 1 y 2 horas
- ☐ d) Entre 2 y 3 horas
- ☐ e) Más de 3 horas
- ☐ f) No aplica

21) Durante su estadia en el paso fronterizo, cuáles de las siguientes opciones le toma la mayoría de su tiempo de espera (puede marcar más de una opción) *

- ☐ a) Trámites y esperas en migracion
- ☐ b) Trámites y esperas en aduana
- ☐ c) Trámites y esperas en IPSA
- ☐ d) Trámites en la agencia aduanas
- ☐ e) Atrasos generados por el cliente (pago de impuestos, falta de permisos, etc)
- ☐ f) Trámites en aduana Nicaragua, Panama, Honduras (según el caso)
- ☐ Otro:

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

- ☐ Sí
- ☐ No

23) ¿Sufrió algún atraso durante los trámites en el paso de frontera? *

- ☐ SI
- ☐ NO

Módulo 6. Costos

24) ¿ A que razón se devió el atraso?

- ☐ a) Inconsistencia documental con lo transmitido en el sistema
- ☐ b) Errores en las salidas del vehículo en el sistema TIM
- ☐ c) Errores con el sello de salida de migración
- ☐ d) Errores en la clasificación de la mercadería transportada
- ☐ e) Errores a la hora de llenar el DUA
- ☐ f) Errores con el seguro del vehículo
- ☐ g) Errores con el número de marchamo
- ☐ i) El cliente no pago los impuesto a tiempo o de forma anticipada
- ☐ h) Falta de algun permiso especifico
- ☐ j) Cierre de agencias aduanales
- ☐ k) Atraso de la agencia aduanal
- ☐ l) Análisis control vegetal y animal
- ☐ m) Paro de servicios en las ventanillas de aduanas, migracion o control vegetal y animal
- ☐ n) Inconsistencia en los procesos (siempre se están cambiando)
- ☐ Otro:

25) ¿En cuál de los siguientes gastos incurrió como parte del trámite en el paso fronterizo? Puede marcar mas de una opción *

- ☐ a) Fotocopias
- ☐ b) Marchamo
- ☐ c) Confeccion de DUA, DUT, manifiesto, etc
- ☐ d) Vigilancia
- ☐ e) Tramitador
- ☐ f) Pago a funcionarios
- ☐ g) Seguro
- ☐ h) Ninguno
- ☐ Otro:

26) ¿Aproximadamente cuánto gasto en su paso por esta frontera en tramites y otros gastos? (gastos en tramites, como los de la pregunta pasada) *

- ☐ a) 0-\$5
- ☐ b) \$5- \$10
- ☐ c) \$10- \$20
- ☐ d) \$20- \$30

- ☐ e) \$30- \$50
- ☐ f) Más de \$50
- ☐ g) N/A (0)
- ☐ Otro:

27) El costo total del trámite por el paso de frontera es accesible. *

1 2 3 4 5

Caro ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Barato

28) Utiliza los servicios de un tramitador? *

- ☐ SI
- ☐ NO

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

- ☐ a) Agiliza el trámite
- ☐ b) Es complejo el proceso y no lo entiendo bien
- ☐ c) Me permite vigilar la mercadería
- ☐ d) Me permite descansar
- ☐ Otro:

Módulo 7. Evaluación General

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

- ☐ Sí
- ☐ No

31) La atención del personal en las distintas oficinas del paso de frontera es amable. *

- ☐ Sí
- ☐ No

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

- ☐ Sí
- ☐ No

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

- ☐ Sí
- ☐ No

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

- ☐ Sí
- ☐ No

35) Está satisfecho(a) con los servicios recibidos en la frontera? *

- ☐ SI
- ☐ NO

36) ¿Tiene alguna queja específica sobre el paso de frontera?

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Con la tecnología de

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

Anexo 2: Encuesta para Turistas:

Encuesta de satisfacción sobre los servicios recibidos en los pasos de fron...

https://docs.google.com/forms/d/1Fb0dHp3btHrhZ59zTVn2PLq1y4o_...

Encuesta de satisfacción sobre los servicios recibidos en los pasos de frontera. (Turistas)

Editar este formulario

*Obligatorio

Modulo 1. Información Básica

1) Frontera: *

- ☐ Nicaragua-CR PB
- ☐ Panamá-CR PC
- ☐ Guabito
- ☐ Guasaule

2) Género: *

- ☐ a) Masculino
- ☐ b) Femenino

3) Edad: *

4) ¿Nacionalidad? *

- ☐ a) Guatemala
- ☐ b) Honduras
- ☐ c) El Salvador
- ☐ d) Nicaragua
- ☐ e) Panamá
- ☐ f) Costa Rica
- ☐ g) Colombia
- ☐ Otro:

5) Ruta o dirección de viaje: *

- ☐ a) Salida del país
- ☐ b) Entrada al país

6) Motivo de visita al paso de frontera: *

- ☐ a) Viaje de turismo
- ☐ b) Viaje por trabajo
- ☐ c) Viaje para visitar familiares
- ☐ Otro:

7) ¿Viaja en vehículo particular (moto, carro)? *

- ☐ SI
☐ No

Módulo 2. Infraestructura

8) ¿Con cuál de los siguientes servicios cuenta usted en el paso de frontera? Puede marcar todos los que apliquen. *

- ☐ a) Baños (limpios)
☐ b) Estacionamiento (gratuito)
☐ c) Estacionamiento (privado)
☐ d) Internet
☐ e) Restaurante o lugares donde comer
☐ f) Fotocopias
☐ g) Sala de espera
☐ h) Trámites electrónicos
☐ i) Ninguno

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

0 1 2 3 4 5

No adecuados ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy Adecuados

10) Si viaja en vehículo particular indique si el área de estacionamiento para los vehículos particulares es amplia y de fácil acceso *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

11) Los caminos de acceso al paso de frontera están en buenas condiciones. *

0 1 2 3 4 5

Muy malas ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy buenas

12) La señalización vial para acceder a la frontera es clara y correcta. (Se evalúan señales de CR, NIC y PAN) *

0 1 2 3 4 5

Muy Mala ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy buena

Módulo 3. Aspectos Socioeconómicos, tecnológicos y ambientales

13) Las actividades de los vecinos dificultan el flujo de vehículos y personas por las instalaciones y la zona de frontera. (Ventas ambulantes, Taxis, tramitadores, etc.) *

- ☐ SI
☐ NO
☐ No se

14) El manejo de la basura y otros desechos en la frontera es adecuado. *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

15) ¿Pago los impuestos de Salida en el puesto fronterizo? *

- ☐ a) Si
☐ b) No
☐ c) No Aplica

16) Conoce si en el puesto fronterizo existen las facilidades electrónicas para pagar el impuesto de salida *

- ☐ SI
☐ No
☐ No sé

Modulo 4. Seguridad

17) ¿Cómo califica la seguridad en las siguientes zonas? *

	0. NS/NR	1. Inseguro	2	3	4	5. Muy Seguro
a) Estacionamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Instalaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Zonas aledañas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

- ☐ Si
☐ No

Modulo 5. Calidad de servicio

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

- ☐ SI
- ☐ NO

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

- ☐ SI
- ☐ NO

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

- ☐ a) Menos de 30min
- ☐ b) Entre 30min y 1 hora
- ☐ c) Entre 1y 2 horas
- ☐ d) Entre 2 y 3 horas
- ☐ e) Más de 3 horas
- ☐ f) No aplica

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

- ☐ SI
- ☐ NO
- ☐ No se

23) ¿Sufrió algún atraso en el paso de frontera? *

- ☐ Si
- ☐ No

24) Qué tipo de atraso le tomó la mayoría de su tiempo de espera

- ☐ a) Tramites y esperas en migracion (problemas con la visa, impuestos de salida)
- ☐ b) Tramites y esperas en aduanas (declaración de bienes)
- ☐ c) Salida de los buses
- ☐ d) Cobros de seguros
- ☐ e) Problemas con la salida del vehículo (papeles en aduana)
- ☐ Otro:

25) ¿Existió algún error (por parte suya o del personal) que retraso alguno de los trámites? *

- ☐ No
- ☐ SI

Modulo 6. Costos

26) ¿En cual de los siguientes gastos incurrio como parte del tramite en el paso fronterizo? Puede marcar mas de una opcion *

- ☐ a) Fotocopias
- ☐ b) Timbres
- ☐ c) Permisos
- ☐ d) Vigilancia
- ☐ e) Impuestos (entrada/salida)
- ☐ f) Tramitador
- ☐ g) Pago a funcionarios
- ☐ h) Impuestos por mercancías
- ☐ i) Seguro
- ☐ j) Pasajes de bus para ida o regreso
- ☐ Otro:

27) ¿Aproximadamente cuanto gasto en su paso por esta frontera en tramites y otros gastos? (gastos en tramites, como los de la pregunta anterior) La respuesta es en colones *

- ☐ a) 0-\$5
- ☐ b) \$5- \$10
- ☐ c) \$10- \$20
- ☐ d) \$20- \$30
- ☐ e) \$30- \$50
- ☐ f) Más de \$50
- ☐ g) N/A (0)

28) El costo total del trámite por el paso de frontera es accesible. *

- ☐ Sí
- ☐ No

Modulo 7. Evaluación General

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

- ☐ SI
- ☐ No

30) ¿Las zona del paso de frontera es segura? (estacionamientos, instalaciones, lugares aledaños). *

- ☐ SI
- ☐ No

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

- ☐ SI

☐ NO

32) Está satisfecho(a) con los servicios recibidos en la frontera? *

☐ Si

☐ No

33) ¿Tiene alguna queja específica sobre el paso de frontera?

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Con la tecnología de

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

Anexo 3: Algunas fotos de áreas recomendadas para su mejoramiento.



En esta foto se puede observar la ubicación de la báscula de pesaje dentro del puesto de El Guasaule y sobre la vía de acceso de entrada de los camiones al puesto fronterizo, lo que provoca largas filas que cruzan hacia Honduras hasta por 3 kilómetros o más.



Fotos de los baños de uso interno en el puesto de El Guasaule.



Fotos de algunas áreas de los predios para estacionamiento de los camiones en el puesto de Peñas Blancas, los cuales están en pésimas condiciones.