



Informe Final:

**Consultoría para la Realización del Estudio de Satisfacción de
Usuarios (Transportistas y Turistas), para los Pasos de Frontera
Terrestres de Panamá Paso Canoas y Guabito**

Consultores:

**Carolina Blanco
Laura Jiménez**

20 julio del 2015

20 de julio 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 informe final de la Consultoría para la realización del estudio de satisfacción de usuarios (transportistas y turistas), para los pasos de frontera terrestres de Panamá (Paso Canoas y Guabito)

Quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional

Atentamente

Ing. Carolina Blanco, MGP
Consultora

Agradecimientos

Se extiende este agradecimiento a todos los Delegados Presidenciales y Funcionarios de los diferentes departamentos de los pasos fronterizos de Paso Canoas y Guabito donde se desarrolló el presente estudio, quienes amablemente ofrecieron siempre su colaboración y apoyo para el buen desarrollo de este trabajos.

Además agradecer a los compañeros de equipo con los cuales se compartió durante el tiempo de desarrollo del proyecto contando con su apoyo y amistad.

Índice

1. OBJETIVO DEL ESTUDIO	7
2. METODOLOGÍA EMPLEADA	8
<i>PASO 1: IDENTIFICAR LOS INCIDENTES CRÍTICOS DE CADA POBLACIÓN.</i>	8
<i>PASO 2: PLANTEAR MEJORAS AL DISEÑO PROPUESTO DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</i>	9
<i>PASO 3: VALIDAR EL INSTRUMENTO</i>	10
<i>PASO 4: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA.</i>	10
<i>PASO 5: APLICAR EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: ENCUESTA.</i>	12
<i>PASO 6: TABULAR Y PROCESAR LOS DATOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS.</i>	12
<i>PASO 7: ANALIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS</i>	12
3. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS PUESTOS FRONTERIZOS DE PANAMÁ	14
<i>CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA.</i>	14
3.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA: TRANSPORTISTAS DE CARGA.	23
3.1.1 INFORMACIÓN BÁSICA Y CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	23
3.1.2 PERCEPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	26
3.1.3 VÍAS DE ACCESO.	28
3.1.4 ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS Y AMBIENTALES	29
3.1.5 PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD	32
3.1.6 CALIDAD DEL SERVICIO	35
3.1.7 PERCEPCIÓN DE LOS COSTOS:	41
3.1.8 EVALUACIÓN GENERAL DE USUARIOS DEL PUESTO	44
3.2 RESULTADOS: CRUCE DE PERSONAS- ENCUESTA A TURISTAS	49
3.2.1 INFORMACIÓN BÁSICA Y CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	49
3.2.2 PERCEPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	52
3.2.3 ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS, TECNOLÓGICOS Y AMBIENTALES	57
3.2.4 SEGURIDAD	61
3.2.5 CALIDAD DEL SERVICIO	62
3.2.6 PERCEPCIÓN DE LOS COSTOS	66
3.2.7 EVALUACIÓN GENERAL DE USUARIOS DEL PUESTO.	68
3.3 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN:	73
3.4 ANÁLISIS DE VARIANZA PANAMÁ	76
3.4.1 PASO CANOAS:	76
3.4.1.1 TRANSPORTISTAS:	76
3.4.1.2 TURISTAS:	82
3.4.2 GUABITO:	86

3.4.2.1 TRANSPORTISTAS:	86
--------------------------------	-----------

3.4.2.2 TURISTAS:	93
--------------------------	-----------

3.5 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	97
-------------------------------------	-----------

3.6 OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES	99
--	-----------

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Metodología utilizada.....	8
Figura 2: Curva normal.....	11
Figura 3: Transporte de Carga: Estadísticas Generales de Camiones. Año 2014.....	14
Figura 4: Transporte de Carga por sentido.....	15
Figura 5: Transporte de Carga mes de abril 2014	15
Figura 6: Movimiento Migratorio. Año 2014	16
Figura 7: Movimiento Migratorio. Año 2015	16
Figura 8: Movimiento Migratorio. Año 2015	17
Figura 9: Movimiento Migratorio. Año 2015	18
Figura 10: Análisis de movimiento de camiones en Guabito.....	20
Figura 11: Documentos completados a mano por las autoridades en Guabito.....	21
Figura 12: Comparación manual.....	21
Figura 13: Área de estacionamiento Guabito.....	27
Figura 14: Señalización vial, Guabito	29
Figura 15: Manejo de la basura, Paso Canoas	31
Figura 16: Manejo de la basura en Guabito.	31
Figura 17: Presencia policial en Paso Canoas	34
Figura 18: Camión estacionado lejos de la zona primaria.	34
Figura 19: Oficina MIDA en Guabito	37
Figura 20: Tramitadores	43
Figura 21: Oficina de aduanas.....	45
Figura 22Puente Sixaola y puente Bailey	45
Figura 23: Paso Canoas.....	48
Figura 24: Baños en Paso Canoas	53
Figura 25: Zona de espera en Paso Canoas.....	53
Figura 26: Zona de espera en Guabito	54
Figura 27: Parque de vehículos particulares en Guabito	55
Figura 28: Señalización Guabito.....	56
Figura 29: Comercios en la zona fronteriza de Guabito.....	58
Figura 30Basura acumulada en puestos fronterizos	58
Figura 31 Señalización en Guabito.....	64
Figura 32: Infraestructura en Guabito.....	68
Figura 33: Infraestructura en Paso Canoas.....	69
Figura 34: Presencia Policial en la zona de Paso Canoas.....	70
Figura 35: Instalaciones de Paso Canoas	71
Figura 36Instalaciones de Guabito	71

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estimación de Tamaños de Muestra.....	19
Tabla 2: Ponderación por Módulo Transportistas.....	73
Tabla 3: Ponderación por Módulo Turistas	73
Tabla 4: Índice de satisfacción.....	74
Tabla 5: Nota Obtenida Transportistas	74
Tabla 6: Nota Obtenida Turistas	75

Nivel de satisfacción de usuarios de los puestos fronterizos de Panamá

1. Objetivo del Estudio

El objetivo principal de las encuestas realizadas, es medir la satisfacción global de los usuarios de los pasos fronterizos de Paso Canoas y Guabito 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 las 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.

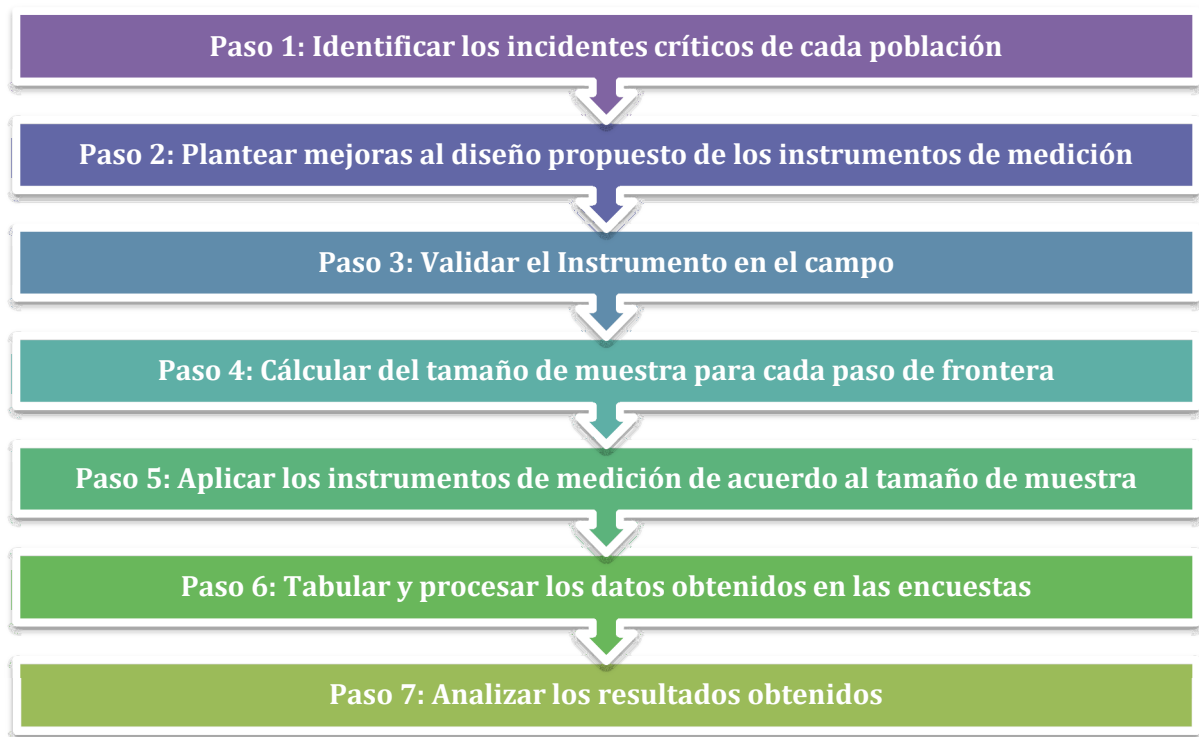
Es recomendable efectuar el mismo estudio nuevamente un año después, para determinar si existen cambios en la percepción de los usuarios una vez implementado el estudio de modernización.

Se aclara que para este estudio, no se consideró los otros puestos fronterizos de Panamá: La Miel y Río Sereno.

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, Sixaola y Paso Canoas

Se utilizaron varias metodologías para conocer los nuevos puestos fronterizos que se evaluarán, entre estas metodologías se encuentra: cliente misterio, entrevistas, grupos focales y observación.

Los resultados de este paso se utilizaron para mejorar las encuestas realizadas y se elaboró una mejor estrategia para abordar a las poblaciones en estudio.

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 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 o cerrada 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 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 en cada paso de frontera durante tres días, donde se encuestó a varios usuarios para corroborar que el lenguaje utilizado y el planteamiento de las preguntas fueran claros 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.

Paso 4: Cálculo del tamaño de muestra.

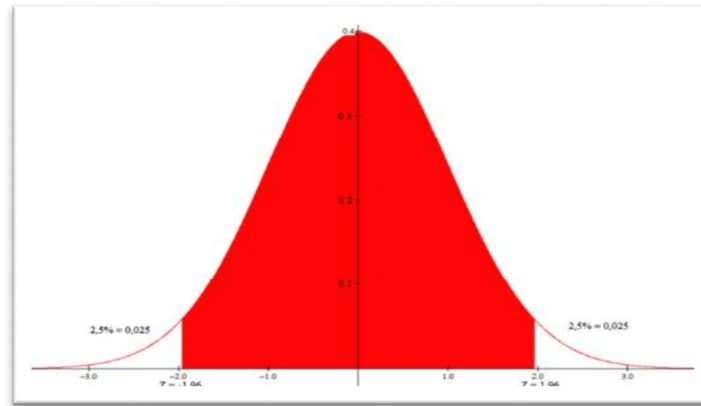
La muestra debe ser representativa de la población tanto de los transportistas como de las personas que circulan en ambos sentidos por la frontera, por lo que se desarrollaría un muestreo no probabilístico, siguiendo el criterio experto del entrevistador.

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 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 2: 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.

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 asegurarse que no se dejen preguntas sin contestar.

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 orden en que se aplicó el estudio en los puestos fronterizos es Peñas Blancas, El Guasale, Paso Canoas y Guabito. Todos los puestos fronterizos presentan diferencias notables que se describirán en el análisis. Los puestos fronterizos son analizados y comparados por país.

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 Panamá 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 conocimiento 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 satisfacción de los puestos fronterizos de Panamá

Cálculo del tamaño de muestra.

Se solicitó al personal de cada una de las fronteras en estudio (Paso Canoas y Guabito) que brindaran la cantidad de población que circuló en el año 2014 para turistas y transportista, y se obtuvieron los siguientes resultados:

Paso Canoas:

Transporte de Camiones:

Figura 3: Transporte de Carga: Estadísticas Generales de Camiones. Año 2014

Paso Canoas, sentido PA – CR

	TOTAL	TRANSITO	VACIOS
ENERO	996	881	115
FEBRERO	1,037	925	112
MARZO	1,021	1,011	100
ABRIL	908	771	137
MAYO	1,187	1,078	109
JUNIO	1,130	982	148
JULIO	1,058	903	155
AGOSTO	1,158	1,032	126
SEPTIEMBRE	1,074	968	106
OCTUBRE	1,292	1,246	46
NOVIEMBRE	1,205	1,156	49
DICIEMBRE	977	933	44

Paso Canoas, sentido CR – PA

	TOTAL	TRANSITO	VACIOS
ENERO	873	688	185
FEBRERO	1,050	865	185
MARZO	995	800	195
ABRIL	898	738	160
MAYO	1,087	896	191
JUNIO	1,056	866	190
JULIO	1,010	813	197
AGOSTO	1,018	822	196
SEPTIEMBRE	1,072	860	212
OCTUBRE	1,150	850	300
NOVIEMBRE	1,110	825	285
DICIEMBRE	1,108	844	264

Figura 4: Transporte de Carga por sentido

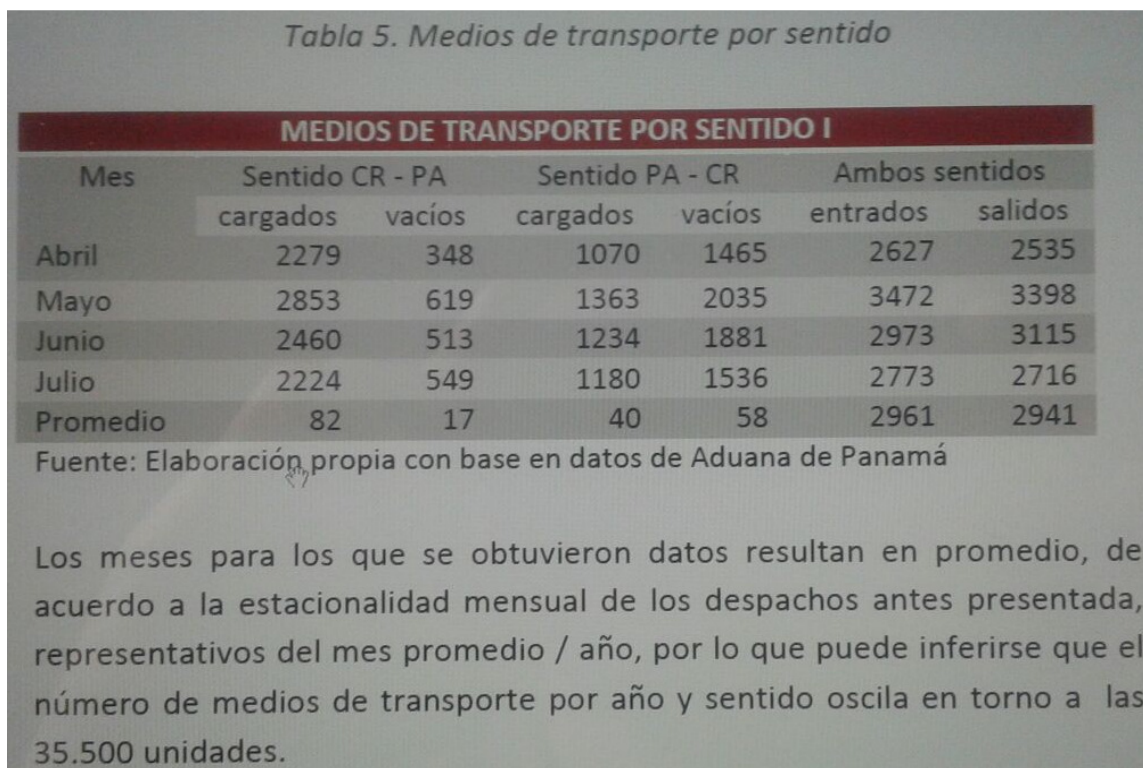


Figura 5: Transporte de Carga mes de abril 2014

AUTORIDAD NACIONAL DE ADUANA															
INFORME MENSUAL DE TRANSPORTES DE CARGA Y TURISMO QUE ENTRAN Y SALEN DEL PAIS															
CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2015															
Nº	FECHA	ENTRADA DE VEHICULOS						SALIDA DE VEHICULOS							
		VEHICULOS CON CARGA		VEHICULOS DE TURISMO		VEHICULOS VACIOS		TOTAL	VEHICULOS CON CARGA		VEHICULOS DE TURISMO		VEHICULOS VACIOS		TOTAL
		NACIONAL	EXTRANJERO	NACIONAL	EXTRANJERO	NACIONAL	EXTRANJERO		NACIONAL	EXTRANJERO	NACIONAL	EXTRANJERO	NACIONAL	EXTRANJERO	
1	01/04/2015	26	45	2	67	17	5	164	26	9	7	62	0	70	174
2	02/04/2015	13	13	0	30	8	1	74	20	16	10	40	0	42	128
3	03/04/2015	12	1	2	7	1	0	23	4	0	5	60	0	24	93
4	04/04/2015	8	2	17	11	3	0	41	2	0	0	104	0	10	116
5	05/04/2015	3	6	10	7	2	0	28	6	0	2	69	2	7	86
6	06/04/2015	8	32	6	14	4	5	69	6	10	0	19	7	2	44
7	07/04/2015	28	53	1	12	11	4	28	14	9	7	10	3	13	98
8	08/04/2015	21	47	7	18	4	3	32	18	20	12	11	3	22	88
9	09/04/2015	23	84	4	15	6	4	138	61	27	8	12	4	34	146
10	10/04/2015	27	37	1	17	9	0	91	58	28	4	13	2	54	108
11	11/04/2015	30	38	4	21	6	0	99	65	4	3	24	1	24	121
12	12/04/2015	8	26	4	17	4	5	64	20	3	4	19	4	8	96
13	13/04/2015	18	77	4	13	7	2	121	12	1	1	5	2	20	61
14	14/04/2015	31	76	4	13	13	3	140	20	22	1	19	1	30	93
15	15/04/2015	39	67	1	17	17	8	149	31	24	4	14	4	44	121
16	16/04/2015	27	76	2	11	6	5	139	35	9	4	12	5	46	111
17	17/04/2015	43	62	3	15	5	1	129	33	17	5	10	1	51	122
18	18/04/2015	22	36	2	9	8	0	75	71	22	4	21	1	50	188
19	19/04/2015	12	35	5	12	5	3	72	25	20	1	19	1	36	102
20	20/04/2015	15	86	2	11	4	1	119	9	7	4	9	4	15	48
21	21/04/2015	32	84	2	13	10	2	143	18	19	2	8	5	38	98
22	22/04/2015	33	82	5	13	6	4	143	44	32	6	13	1	45	141
23	23/04/2015	30	82	1	15	11	3	142	35	16	24	14	3	50	142
24	24/04/2015	23	51	7	18	6	1	106	35	22	14	15	4	59	100
25	25/04/2015	34	34	5	17	10	0	100	77	23	2	20	2	42	166
26	26/04/2015	6	17	35	14	5	1	78	12	6	2	11	1	40	74
27	27/04/2015	20	95	5	9	7	1	137	13	7	5	8	1	18	82
28	28/04/2015	22	75	2	14	11	2	126	19	25	5	8	8	43	168
29	29/04/2015	26	84	3	26	3	3	148	38	29	4	10	3	51	135
30	30/04/2015	31	94	1	40	7	1	174	40	21	8	15	1	60	146
31	31/04/2015														
	TOTAL							3681							3278

Movimiento de Personas:

Figura 6: Movimiento Migratorio. Año 2014

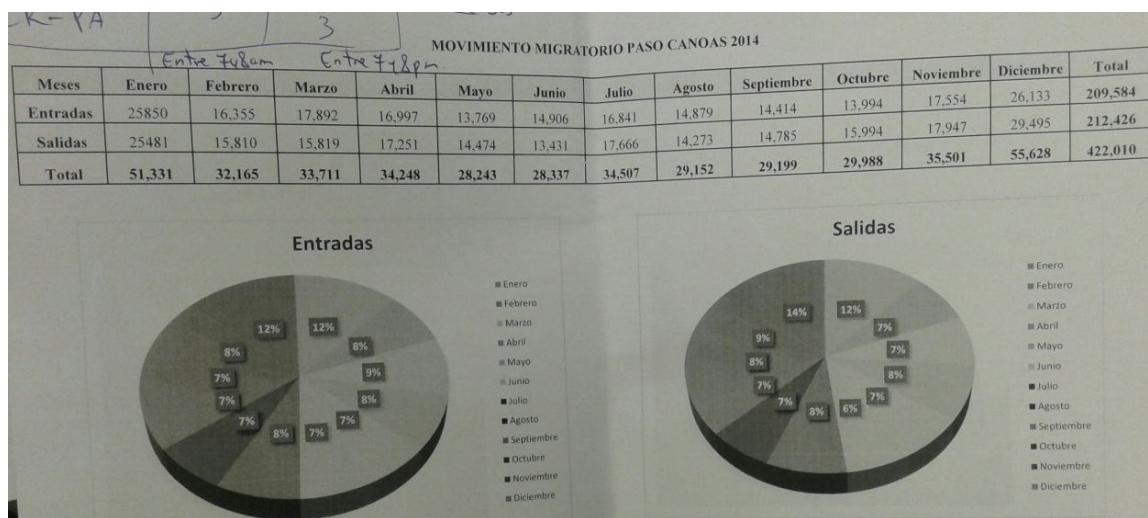
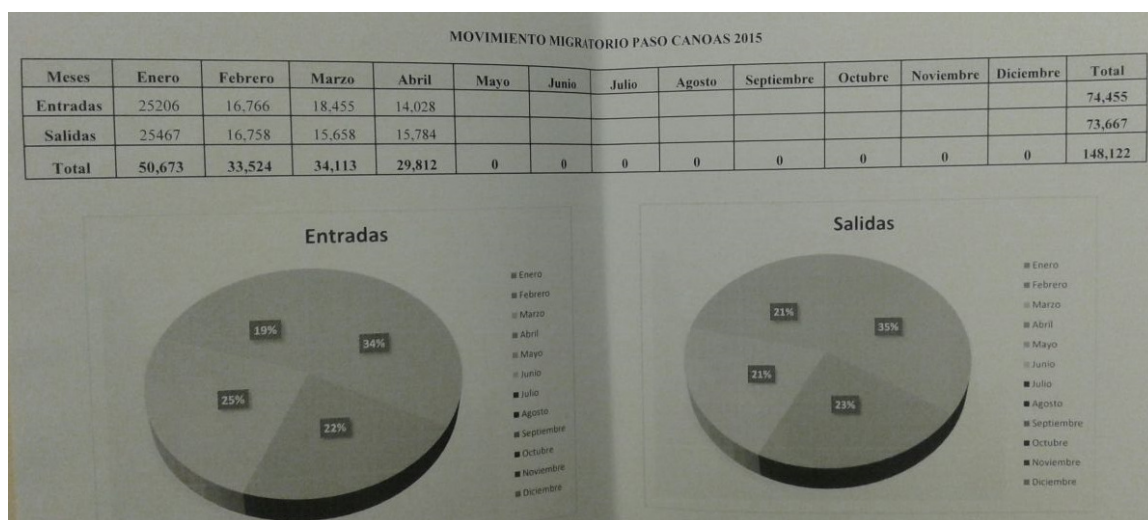


Figura 7: Movimiento Migratorio. Año 2015



Guabito:

Movimiento de camiones

Figura 8: Movimiento Migratorio. Año 2015

Requerimientos de estadísticas de medios de transporte				
Requerimientos de estadísticas, consultor: Ing. David Parra (dparra@gob.pa)				
Nota: entendemos por importaciones aquellos despachos que se nacionalizan en Panamá y por exportaciones aquellos despachos que se nacionalizan en otro despacho que paga impuestos en otra aduana de Panamá los consideramos exportaciones.				
I. Transporte de carga: Estadísticas generales de camiones				
Tabla 1: Guabito, sentido PA - CR				
	Cantidad total de camiones sentido PA - CR			
	Total	Exportación	Tránsito	Vacíos
Enero	359	175	4	180
Febrero	215	180	10	25
Marzo	215	180	3	32
Abril	226	193	5	28
Mayo	249	210	4	35
Junio	194	167	5	22
Julio	159	124	4	31
Agosto	222	185	4	33
Septiembre	217	178	3	36
Octubre	405	182	3	38
Noviembre	176	141	5	30
Diciembre	227	199	3	25
Tabla 2: Guabito, sentido CR - PA				
	Cantidad total de camiones sentido CR - PA			
	Total	Importación	Tránsito	Vacíos
Enero	208	26	2	180
Febrero	228	44	34	150
Marzo	499	72	29	170
Abril	219	70	40	109
Mayo	279	133	33	113
Junio	204	97	29	78
Julio	240	51	34	155
Agosto	326	56	85	185
Septiembre	256	65	26	165
Octubre	254	68	2	184
Noviembre	211	39	12	160
Diciembre	295	55	35	205

Movimiento de Personas:

Figura 9: Movimiento Migratorio. Año 2015

MOVIMIENTO MIGRATORIO GUABITO 2014			
Meses	Entrada	Salida	Total
Enero	8,973	9,782	18,755
Febrero	6,695	6,791	13,486
Marzo	6,758	6,453	13,211
Abril	7,966	7,587	15,553
Mayo	5,025	4,904	9,929
Junio	4,289	4,036	8,325
Julio	6,701	7,153	13,854
Agosto	6,034	5,590	11,624
Septiembre	5,215	4,953	10,168
Octubre	5,074	5,099	10,173
Noviembre	5,958	5,823	11,781
Diciembre	10,544	9,433	19,977
Total	79,232	77,604	156,836

Flujo migratorio TOTAL (Turistas + Transportistas)

Con la información brindada y con la referencia solicitada por el BID de utilizar una confianza de un 95% y un error del 5% se procedió a calcular el tamaño de la muestra. Se parte del supuesto que la población tiene un comportamiento normal como el aquí representado:

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

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

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 sobre la satisfacción general con el puesto fronterizo.

El valor del tamaño de la población se determinó con los datos suministrados sobre el flujo de personas y camiones en los puestos de frontera. Como parámetro se tiene la cantidad de usuarios que utilizaron los servicios de los puestos en estudio por 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	Paso Canoas		Guabito	
Población	Transportistas	Turistas	Transportistas	Turistas
Pre-Muestreo (# de encuestas)	50	50	50	50
P	0.56	0.685	0.75	0.823
Q	0.44	0.315	0.25	0.177
Error	0.05	0.05	0.05	0.05
Confianza	95%	95%	95%	95%
Z	1.96	1.96	1.96	1.96
N	1136	6885	82	1830
Tamaño de muestra	285	317	65	200

Como se observa en la tabla anterior para el puesto de Paso Canoas se tiene que con los parámetros de 95% de confianza y 5% de error se deben realizar un total de 285 muestras a transportistas y 317 muestras a turistas. Para el Puesto de Guabito se deben realizar un total de 65 muestras a transportistas y 200 muestras a turistas.

En el caso del puesto fronterizo de Guabito, se revisaron los datos escritos del último mes enviados por el área de migración y aduanas sobre la cantidad de camiones, que circularon por este puesto y se tomó esta información como base para obtener el tamaño de la población “N”. A continuación se presentan algunas fotos de este análisis.

Figura 10: Análisis de movimiento de camiones en Guabito.

Nombre	ENTRADA	SALIDA
Mario Marín	21	24/06
→ Josi Romero (1)	25/06	
Manuel Aguero	22	25/06
Nicomides Jimenez	23	25/06
Jairo Taborda	24	25/06
Eduardo Biana	25	25/06
Jaime Tortos	26	25/06
William Hazaero	27	25/06
→ Carlos Gomez	28	25/06
Johnny Bermudez	29	25/06
Antonio Aguirre	30	25/06
→ Carlos Gomez (20)	25/06	
→ Carlos Gomez (28)	25/06	
Alexis Sandoz	31	25/06
Rolando Rodriguez	32	25/06
Eduardo Timio	33	25/06
Rosier Arizano	34	26/06
Kenneth Mayr	35	26/06
Notas importantes		
→ Esteban Ariza	36	26/06
→ Bryan Vasquez (12)	26/06	
Carlos Rodriguez	37	26/06
Nombre	ENTRADA	SALIDA
Guillermo Mendoza (14)	26/06	
Bryan Guzman (11)	26/06	
Bryan Vasquez (12)	26/06	
José Campos	38	26/06
José Villalobos	39	26/06
Huier Carrion	40	26/06
Johnny Villalta	41	26/06
Arnoldo Guirios	42	26/06
Eduvin Rodriguez	43	26/06
Christian Guirios	44	26/06
Ronald Cortez	45	26/06
José Arizano	46	26/06
Arnoldo Guirios (42)	26/06	
Mano Falla	47	27/06
47 total (9 repetidos)		
28 Mustreados		
Notas importantes		
30 No mustreados		

REPUBLICA DE PANAMA AUTORIDAD NACIONAL DE ADUANAS SECCION DE CONTROL VEHICULAR PERMISOS DE ENTRADA DE VEHICULOS EXTRANJEROS DE TODAS LAS ADUANAS Fecha Desde: 25/06/2015 Fecha Hasta: 25/06/2015													
No.	Fecha Permiso	Punto Entrada	Nombre Conductor	Passaporte/Cedula	Marca Vehiculo	Modelo Vehiculo	Año	No. Placa	No. Chasis	No. Motor	Color	Fecha Entrada	Fecha Salida
546182	25/06/2015	Puerto Canal Office	SANCHEZ ANGE ELSER	40110963	INTERNATIONAL	8400	2001	114828	2HSCAMH1C08007	800587330	AZUL	25/06/2015	
546183	25/06/2015	Puerto Canal Office	TELADA MONTERO FERNANDO ALONSO	11350030	INTERNATIONAL	8900	2005	C162941	2HSCWAPR8C000016	0547060070	CHAMPAGNE	25/06/2015	
546184	25/06/2015	Puerto Canal Office	ELLEN ROSANTES MARTINEZ	60278088	FREIGHTLINER	CLASSIC XL	2003	C156055	1FUPGP0000001736	0000159687	BLANCO	25/06/2015	
546185	25/06/2015	Puerto Canal Office	ESTUARDO ARTURO ALVAREZ RODAS	15033774	FREIGHTLINER	FLD12084T	1996	060180Z	1FUPGP0000001736	0000159687	BLANCO	25/06/2015	
546186	25/06/2015	Puerto Canal Office	RODRIGUEZ GILLEN JORGE ALEXANDER	16074880	KENWORTH	T2000	1987	0377880V	1K0T0000001736	0000159687	AZUL	25/06/2015	
546187	25/06/2015	Puerto Canal Office	NAJERA AMAYA MINOR	22246318	FREIGHTLINER	D12084ST	1997	008480Z	1FUPGP0000001736	0000159687	AZUL	25/06/2015	
546188	25/06/2015	Puerto Canal Office	GUTIERREZ PERAZA RICARDO DEL CID	02177839	GMC	PURISON	1985	C00649	JF100321	880108419	BLANCO	25/06/2015	
546189	25/06/2015	Puerto Canal Office	MESIN ESPINOSA RONALD EULALIO	60630136	FREIGHTLINER	FLD120	1994	C147470	2FUPGP0000001736	0000159687	NEURO	25/06/2015	25/06/2015
546190	25/06/2015	Puerto Canal Office	LLO ALBERTO MADRIGAL BIQUEZ	21034100	NISSAN	Nissa SRV	2012	261528	MP0F220000184213	1K06007413	PLATEADO	25/06/2015	
546191	25/06/2015	Puerto Canal Office	GARCIA SANCHEZ PEDRO	18000627	FREIGHTLINER	D12084ST	1997	008180Z	1FUPGP0000001736	0000159687	BLANCO	25/06/2015	
546192	25/06/2015	Puerto Canal Office	ALVARADO ROBLES WILFREDO ALBERTO	70150068	PETERBILT	367	2001	C154288	1K0T0000001736	0000159687	GRIS	25/06/2015	
546193	25/06/2015	Puerto Canal Office	FRANLIN RODRIGUEZ LEDESMA	610091038	HINABAH	mercedes	2007	68009	2HSCWAPR8C000016	0547060070	BEIS	25/06/2015	
546194	25/06/2015	Puerto Canal Office	ORTIZ MARTINEZ JUAN MANUEL	03128400	HYUNDAI	H 1	2015	809782	2HSCWAPR8C000016	0547060070	CAFE	25/06/2015	
546195	25/06/2015	Puerto Canal Office	JOSE FAUSTINO CASTAÑEDA HENRIQUEZ	40200414	VOLVO	INTERGRAL	1988	C88885	4V0T0000001736	0000159687	AZUL	25/06/2015	
546196	25/06/2015	Puerto Canal Office	AGUILAR REICENTOS GUSTAVO ADOLFO	25030588	FREIGHTLINER	FLD12084T	1997	008180Z	1FUPGP0000001736	0000159687	ROJO	25/06/2015	
546197	25/06/2015	Puerto Canal Office	ROMERO FONSECA JOSE ANTONIO	340030565	FREIGHTLINER	FLD12084T	2000	C153022	1FUPGP0000001736	0000159687	BLANCO	25/06/2015	
546198	25/06/2015	Puerto Canal Office	FREDMAN STEVEN ALLAN	482305118	HONDA	CRV	1999	804708	2HSCWAPR8C000016	0547060070	GRIS	25/06/2015	
546199	25/06/2015	Puerto Canal Office	SANCHEZ ALVAREZ WILLIAM ANTONIO	11101263	KENWORTH	SERIE 80	2003	C160579	2HSCWAPR8C000016	0547060070	BLANCO	25/06/2015	
546200	25/06/2015	Puerto Canal Office	FELIPE GONZALEZ VILLALTA	802824100	VOLVO	FA	1985	C71431	1K0T0000001736	0000159687	BLANCO	25/06/2015	

Figura 11: Documentos completados a mano por las autoridades en Guabito.



Figura 12: Comparación manual

753132	149517	161190	798410	794255	150337
823944	132570	798768	957855	798768	124965
824039	149517	128258	797215	753132	154590
794255	136493	156223	609351	153044	837049
957855	148240	837049	159659	957855	137862
140394	155293	823944	823944	155124	147351
794231	158073	957855	144447	142250	143830
753132	147717	143736	797225	602224	156492
794255	147717	797215	135626	152458	153623
823949	837049	154567	155001	142016	146691
748325	161151	837049	155293	139226	140925
957855	823949	823949	957855	160880	142576
823949	832049	798410	128758	135626	147717
823949	135293	154362	809198	147077	161450
794255	161151	139226	160178	157362	148818
794255	148240	155293	759060	136947	128758
794255	148240	136626	159362	140544	
794255	798768	798768	753132	AAPO664	
794255	823949	798768	794249	147488	
794255	155504	837049	752132	153822	
824040	142250	957855	794255	154934	
753132	798768	106213	157540	136516	
149250	794255	797215	161450	162110	
127258	155293	837049	823949	156492	
160022	957855	160974	154463	142576	
154567	837049	799177	798410	146257	
156442	134149	798325	147608	142441	
136068	798768	149279		146691	
153822	797215	149257		128758	
150337	798492	823949		157540	
	153822	797215		160880	

Total

353

total = 328

3.1 Resultados de la Encuesta: Transportistas de Carga.

3.1.1 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:

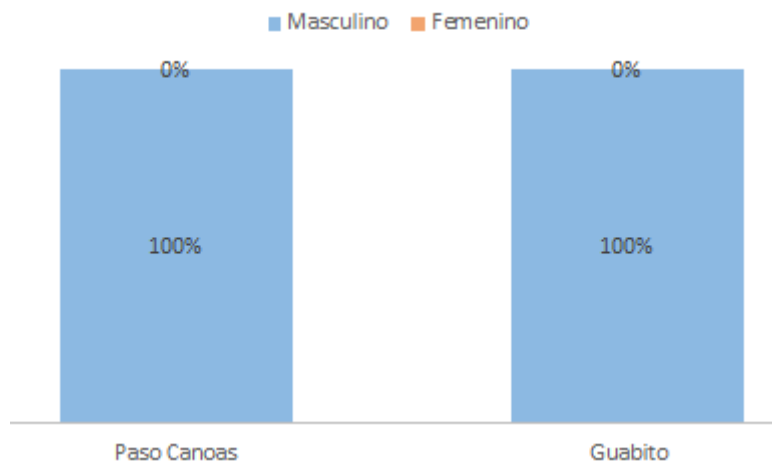


Gráfico 2. Edad:

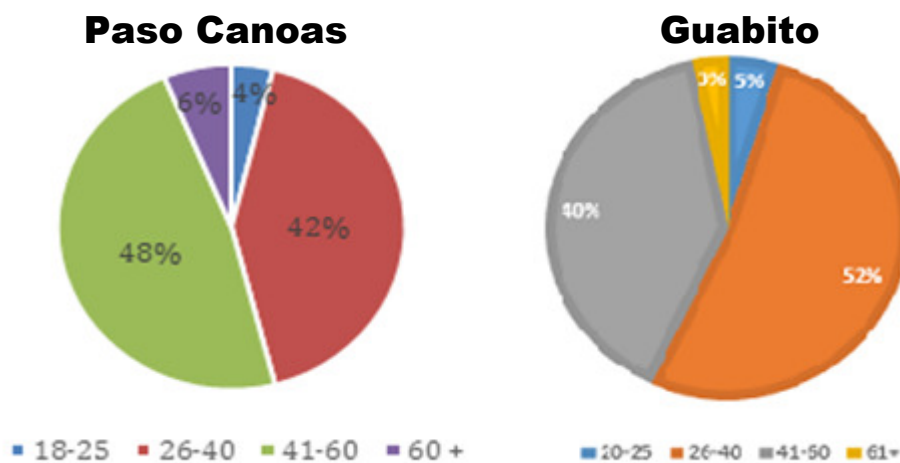


Gráfico 3. Nacionalidad:

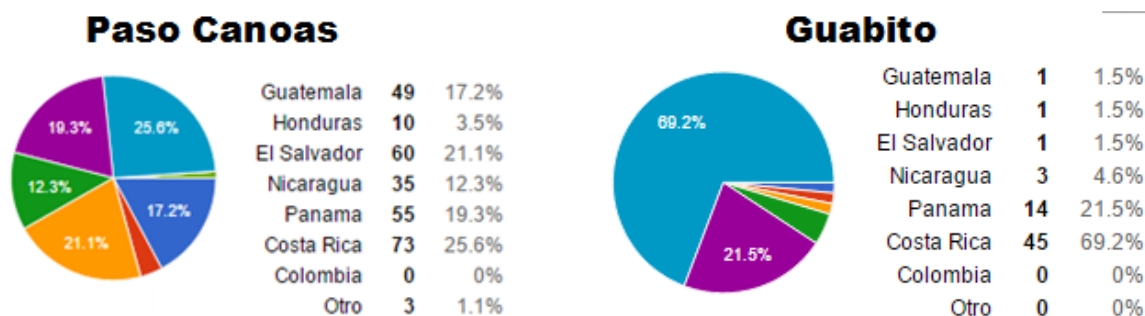


Gráfico 4. Nivel Académico

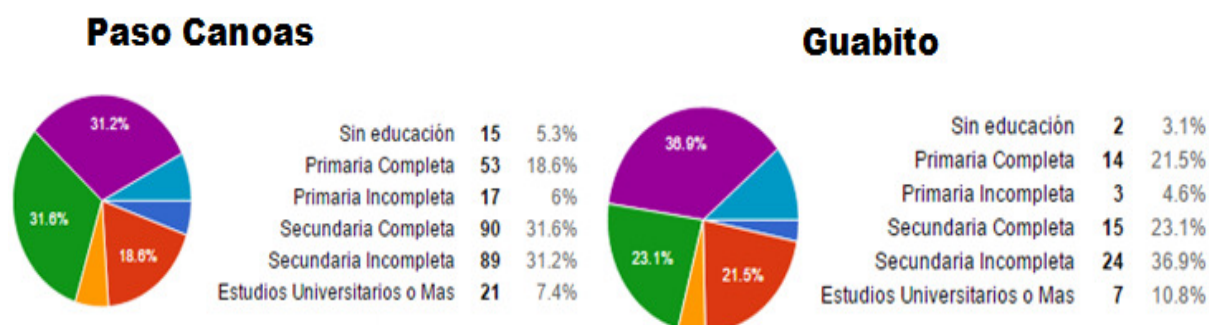


Gráfico 5. Ruta

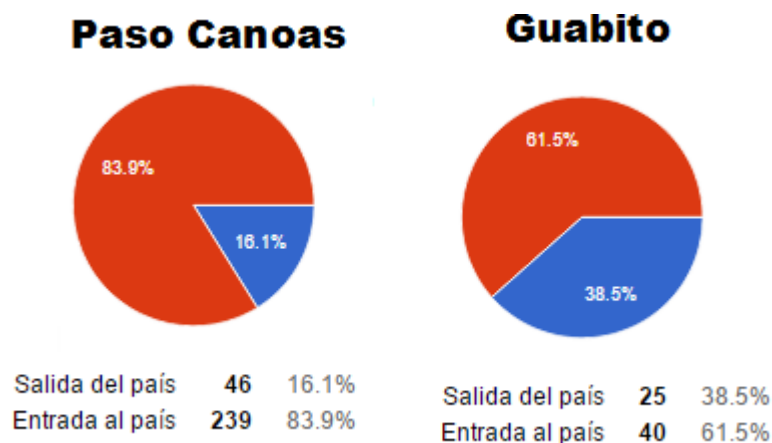
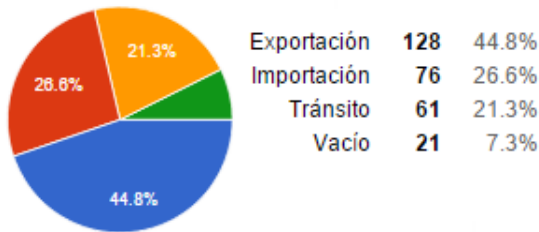
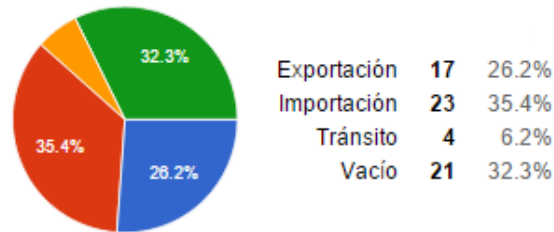


Gráfico 6. Tipo de Transporte

Paso Canoas



Guabito



En este apartado tanto para el puesto de Paso Canoas como para el de Guabito, todos los entrevistados son hombres, en su mayoría se encuentran en un rango de edad entre los 41 y 60 años para Paso Canoas y entre los 26 y 40 años para Guabito, con un nivel académico de secundaria en su mayoría. Predomina en ambos puestos la nacionalidad costarricense entre los entrevistados, sin embargo en Paso Canoas existe más variedad de nacionalidades que en Guabito.

Paso Canoas es una ruta de paso de los transportistas para continuar ya sea por Centroamérica o para Suramérica con el contenedor, según el análisis realizado, el tipo de transporte más común en este paso de frontera son los productos de exportación, que ostenta prácticamente el 45% de los consultados, en contraste solo un 7% de los transportistas pasa el puesto de aduana con su unidad vacía.

En cambio en Guabito, a pesar de ser poca la afluencia de transportistas comparado con Paso Canoas, se logra determinar que la mayoría de ellos se dedica al traslado de banano e insumos relacionados a actividades agrícolas, según los datos ingresan a Panamá un 61,5% y de salida el restante 38,5%, en la mayoría de los casos ingresaban vacíos (32%) para ser cargados con la mercadería antes mencionada, contra un 35% que dijeron venir cargados con producto de importación. La mayoría de la mercadería que ingresa al país se deja en limón para ser transportada por barco hacia su destino.

3.1.2 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.

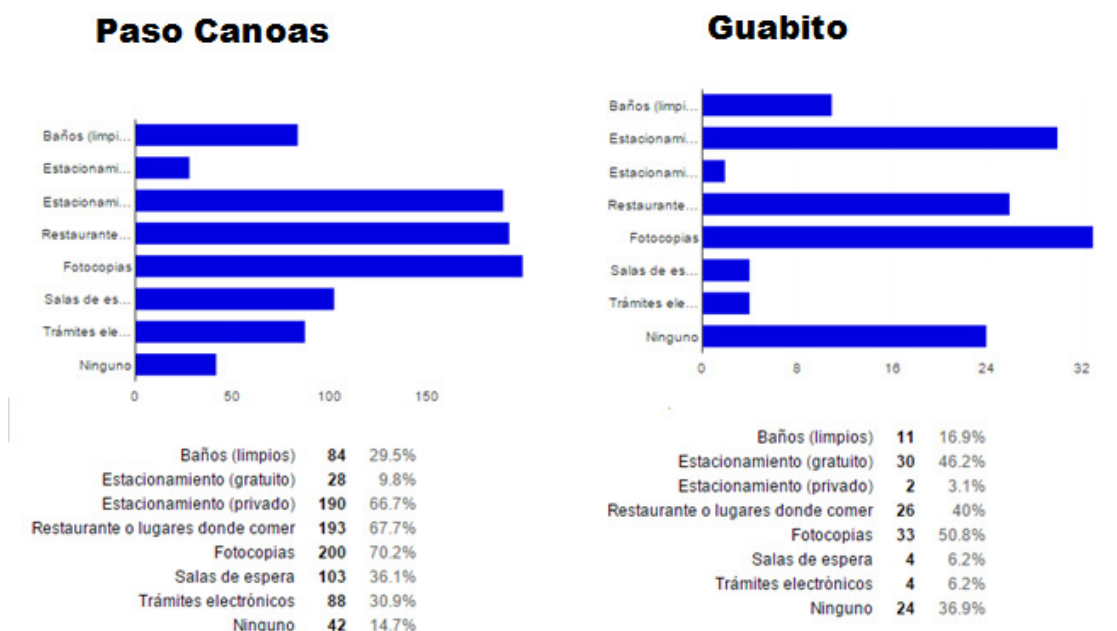
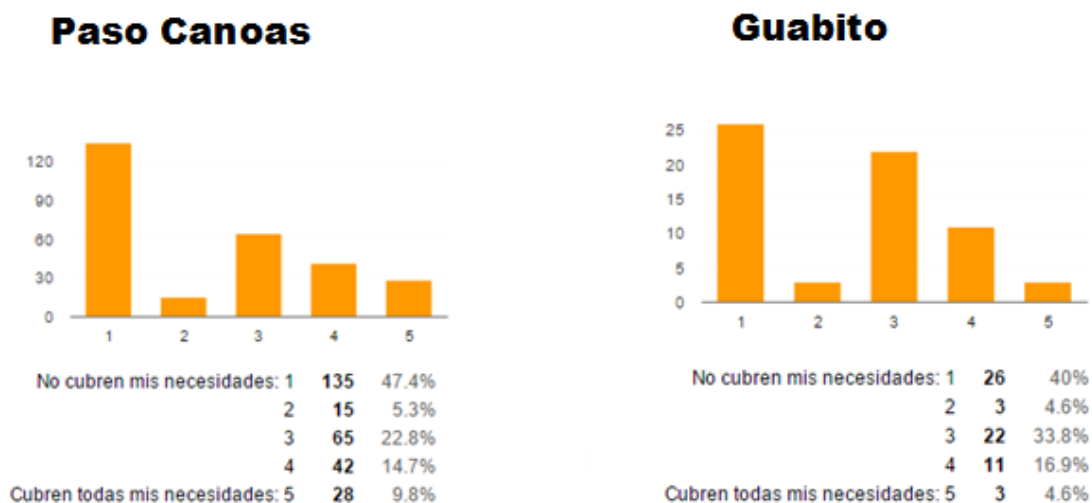


Gráfico 8. ¿Considera que los servicios brindados en la frontera son adecuados para sus necesidades?



La gran mayoría de transportistas de Paso Canoas, son conscientes de que en los alrededores del edificio de Aduana hay muchos comercios que suplen sus necesidades a la hora de realizar trámites, pero son enfáticos al indicar que los servicios que brindan son deficientes por no decir nulos, los ejemplos más claros son el hecho de pagar por un servicio sanitario que se supone debería ser de uso gratuito al estar en un edificio del gobierno y no tener un predio propio para estacionar la unidad mientras realizan tramites. La disconformidad con estos hallazgos es de un 75%.

Guabito es un pueblo con muchísimas carencias, tanto en infraestructura como en servicios básicos, tipo electricidad (que en la mayoría del tiempo es suspendida sin previo aviso) y agua potable. Dados estos casos los entrevistados perciben que las Autoridades de Frontera no les brindan los servicios básicos, ya que el porcentaje de insatisfacción es prácticamente del 78%.

Los únicos servicios que creen están a la mano son: fotocopias (51%) y estacionamiento (46%) ya que hay un espacio grande donde parquear vehículos que por lo general se encuentra vacío.

Figura 13: Área de estacionamiento Guabito



3.1.3 Vías de Acceso.

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

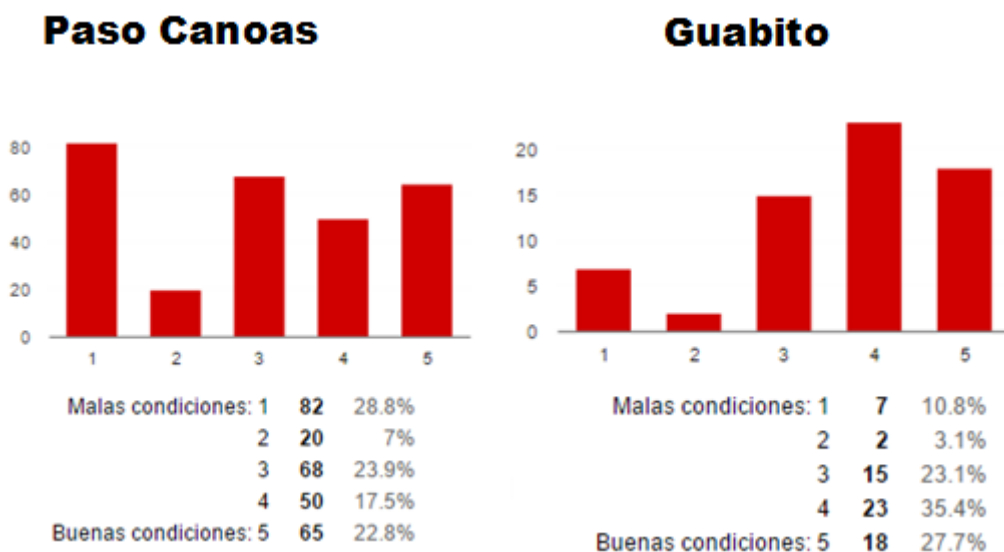
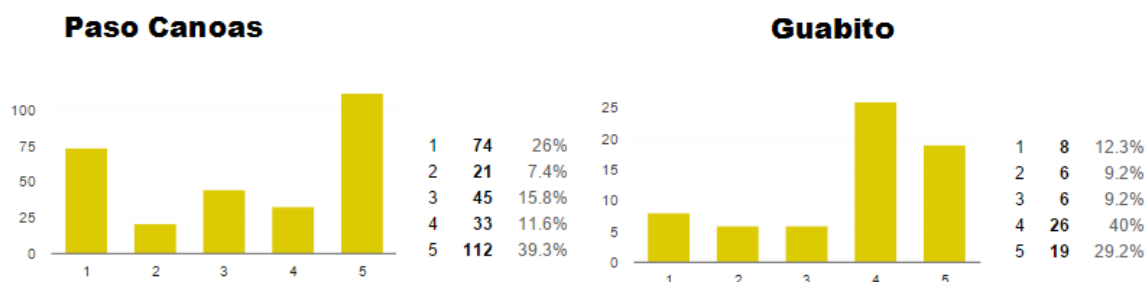


Gráfico 10. ¿La Señalización Vial para Acceder a la Frontera es Clara y Correcta?



La escala de este gráfico va del 1 a 5 donde 1 es deficiente y 5 muy buena. Para Paso Canoas de las 170 personas, que representan el 60% de los encuestados, mantienen que lo malo de la carretera es que solamente tiene 2 carriles, lo que muchas veces ocasiona tener que realizar maniobras peligrosas en caso de alguna eventualidad de tráfico del lado Costarricense, pero en buen estado por parte de Panamá, que aunque está en reparaciones saben que es para el continuo mejoramiento de la red vial, pero a pesar de esto sí reconocen que la señalización está en buenas condiciones y es clara, por lo que obtuvo un 51% de reconocimiento positivo.

En lo que respecta a carreteras y señalización en Guabito hay una gran aprobación ya que ambas están en buen estado. Como se puede ver en la gráfica anterior, el 63% indica que las carreteras están en óptimas condiciones al igual que la señalización vial con un 69%.

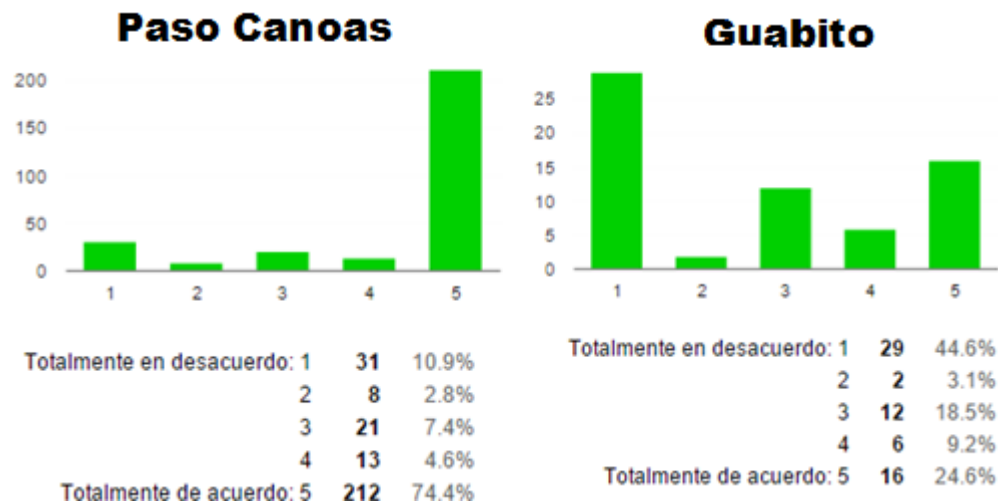
A continuación se muestran unos ejemplos de la señalización en la frontera:

Figura 14: Señalización vial, Guabito



3.1.4 Aspectos Socioeconómicos y Ambientales

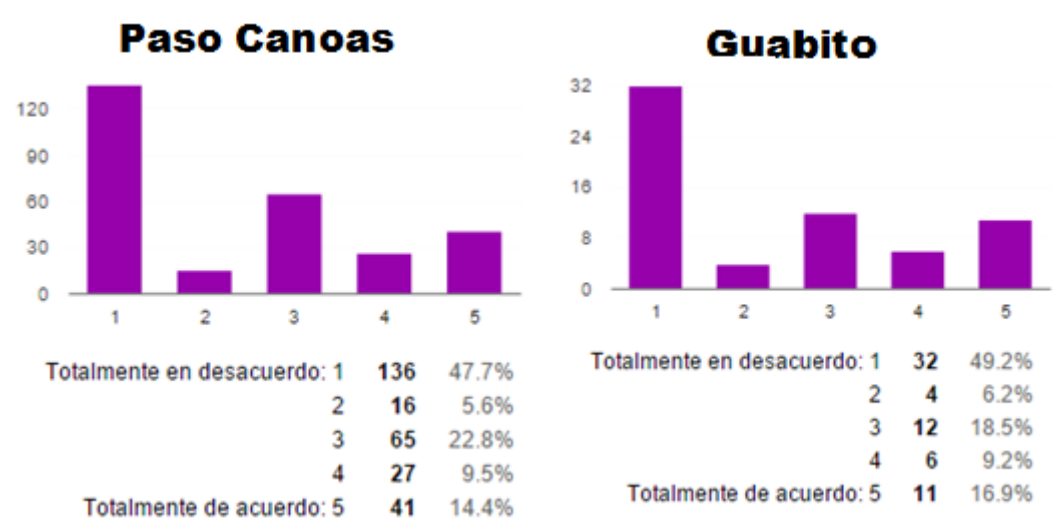
Gráfico 11. ¿Las Actividades de los Vecinos Dificultan el Flujo de Vehículos y Personas por las Instalaciones y Zona de Frontera? (Ventas ambulantes, taxis, tramitadores).



Como se observa en la gráfica para el puesto de Paso Canoas, en definitiva los transportistas coinciden que los comercios de las zonas aledañas a la aduana representa un gran problema, más que todo con los taxistas, por la simple razón que limitan el espacio o deliberadamente bloquean el acceso al edificio, actitud que muchas ocasiones ha provocado roces entre transportistas y personas locales. Solamente un 11% indica que más bien ese tipo de personas generan trabajo a la zona, ya de por si golpeada por el desempleo y otros males como drogas y pandillas.

A diferencia de Guabito, donde el 44.6% de los consultados no considera que los vecinos sean un obstáculo en su camino, más bien concuerdan en que esto es un gran impulso económico para la comunidad, ya que genera empleo y también un servicio a los visitantes que ingresan a Panamá por esta frontera.

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

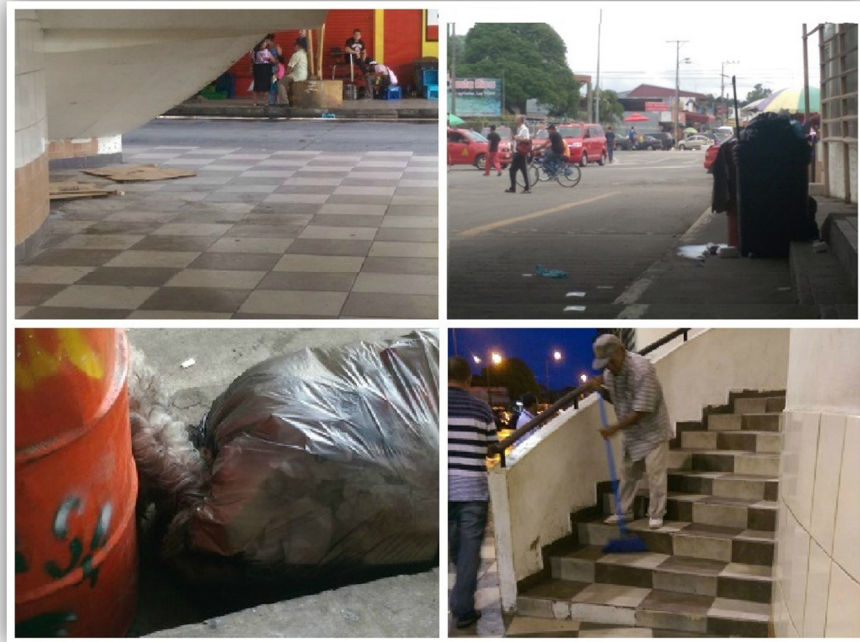


En Paso Canoas, la suciedad y lo insalubre de las instalaciones causo que más del 50% de los conductores indiquen que es urgente que el gobierno intervenga ya que el peligro de enfermedades es inminente, también en muchas ocasiones ni siquiera se cuenta con el servicio de agua potable y esto termina en problemas como que cierran el servicio sanitario.

Otro porcentaje de los encuestados (14%) afirma que han mejorado en este aspecto, ya que antes era mucho peor.

A continuación se presentan algunas fotos que ilustran lo indicado por los transportistas en este tema:

Figura 15: Manejo de la basura, Paso Canoas



Con respecto al puesto de Guabito, el 50% de los encuestados indica que la frontera es un lugar muy sucio y que las autoridades no se toman la molestia en hacer algo al respecto, lo que pone en riesgo a todo el que este en este sector.

Figura 16: Manejo de la basura en Guabito.



3.1.5 Percepción de la Seguridad

Gráfico 13. ¿Cómo Califica la Seguridad en las Sigüientes Zonas? Estacionamientos.

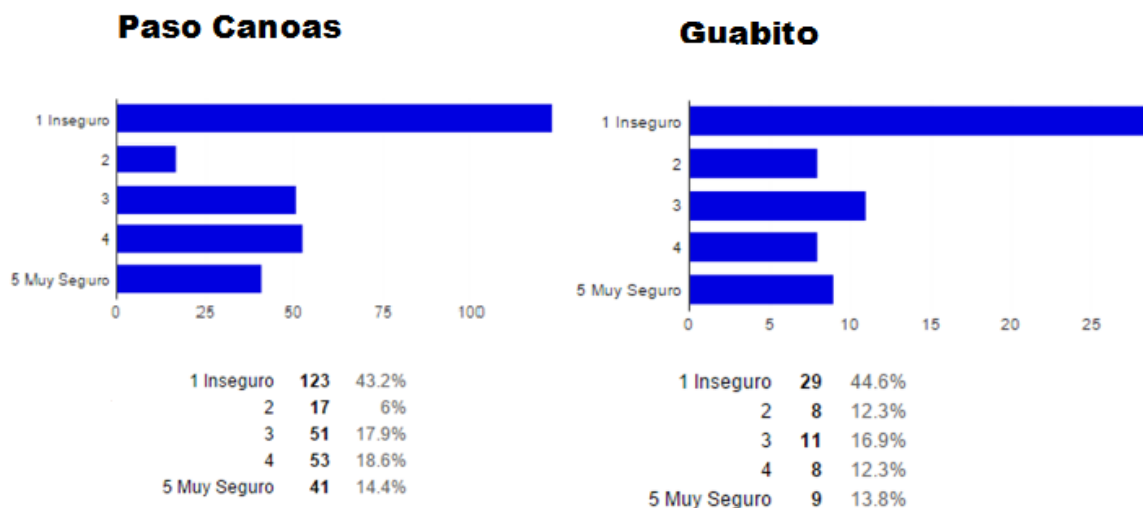


Gráfico 14. ¿Cómo Califica la Seguridad en las Sigüientes Zonas? Instalaciones

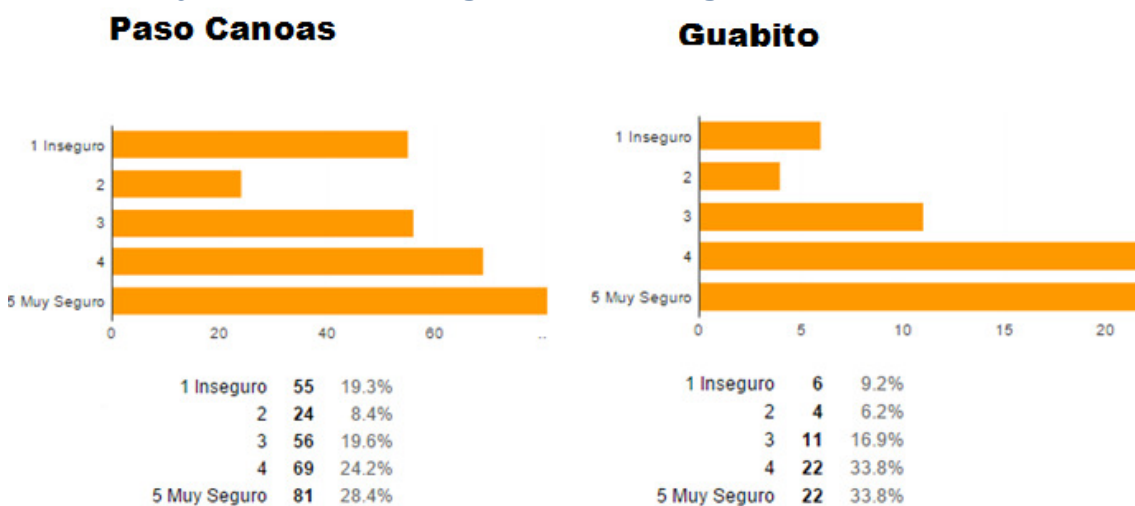


Gráfico 15. ¿Cómo Califica la Seguridad en las Sigüientes Zonas? Zonas Aledañas.

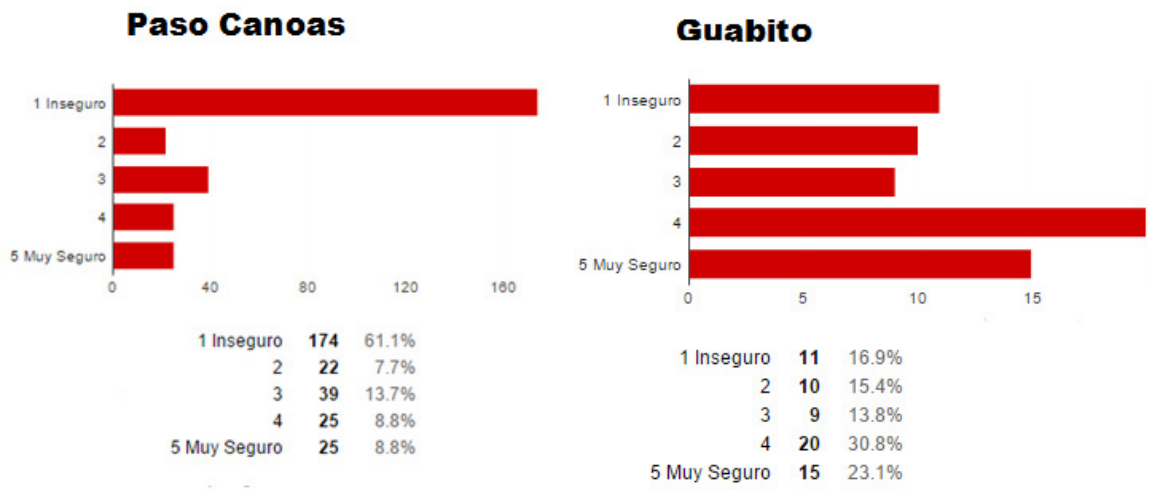
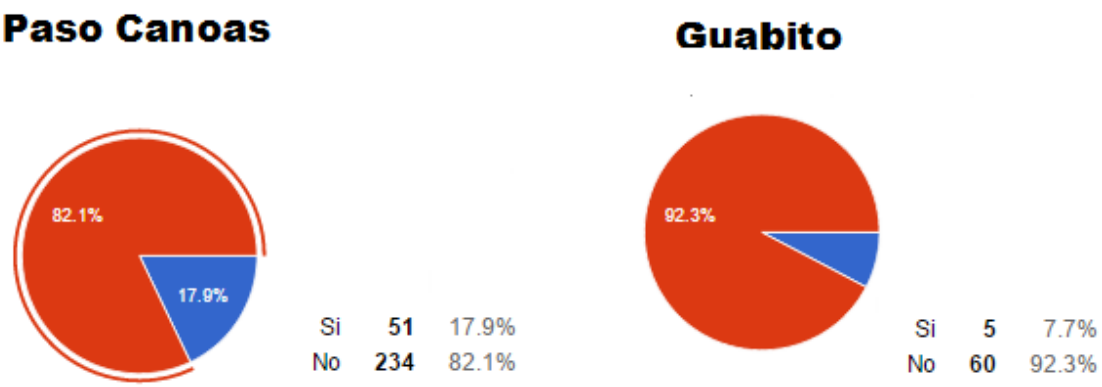


Gráfico 16. ¿Ha Experimentado Alguna Clase de Robo Durante su Visita a este Paso Fronterizo?



Durante las entrevistas a los transportistas en la zona de Paso Canoas, la frase más utilizada para calificar la seguridad del recinto y sus alrededores fue: *“La zona de frontera es sumamente peligrosa y conflictiva”*. La percepción de inseguridad en el estacionamiento y zonas aledañas es muy alta, sin embargo un 28% afirma sentirse un poco más resguardado en las instalaciones de la aduana por el hecho de estar junto a la oficina del SENAFRONT. Adicionalmente y como un dato curioso el 82% de los transportistas afirman que no fueron víctimas del hampa en su estadía en esta frontera.

A continuación se presenta una imagen de la presencia policial en la zona.

Figura 17: Presencia policial en Paso Canoas



En Guabito, en el aspecto de seguridad, el 45% indica que el estacionamiento es inseguro, ya que deben dejar su unidad casi a 200 metros de las instalaciones de Aduana, lo que les ocasiona problemas con el hampa a un 7% les han robado y daños en sus camiones (Espejos y vidrios rotos) y otros tipos de vandalismo.

Con respecto a las instalaciones y zonas aledañas la seguridad es alta ya que cuentan con oficiales de SENAFRONT que resguardan el área y genera esa sensación de seguridad, además de que muchos comercios cuentan con cámaras de seguridad lo que refuerza la vigilancia.

Figura 18: Camión estacionado lejos de la zona primaria.



3.1.6 Calidad del Servicio

Gráfico 17. ¿El Servicio Brindado por los Funcionarios de la Oficina de MIGRACIÓN es Amable y Cordial?

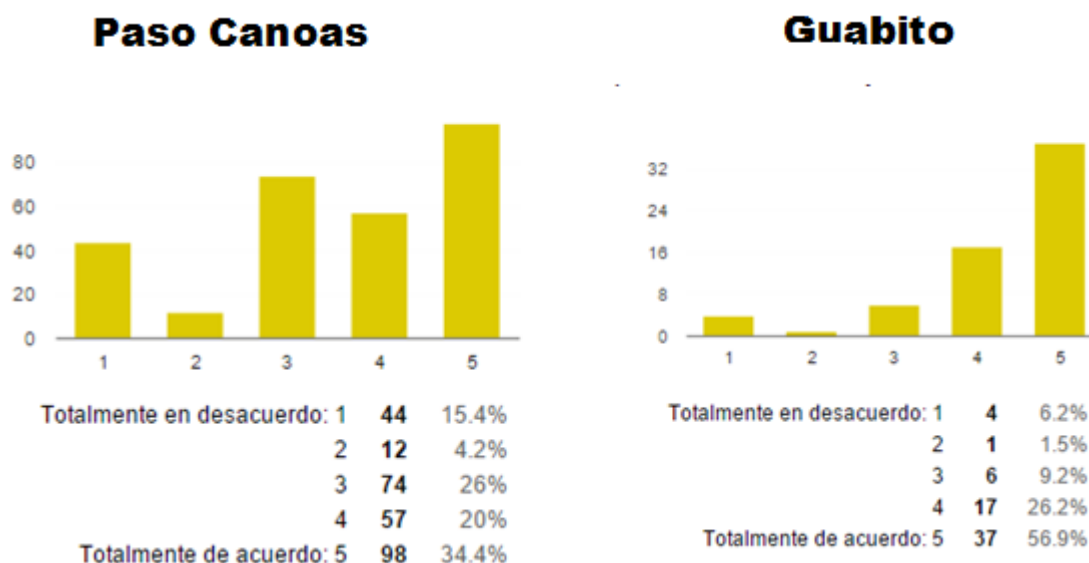


Gráfico 18. ¿El Servicio Brindado por los Funcionarios de la Oficina de ADUANAS es Amable y Cordial?

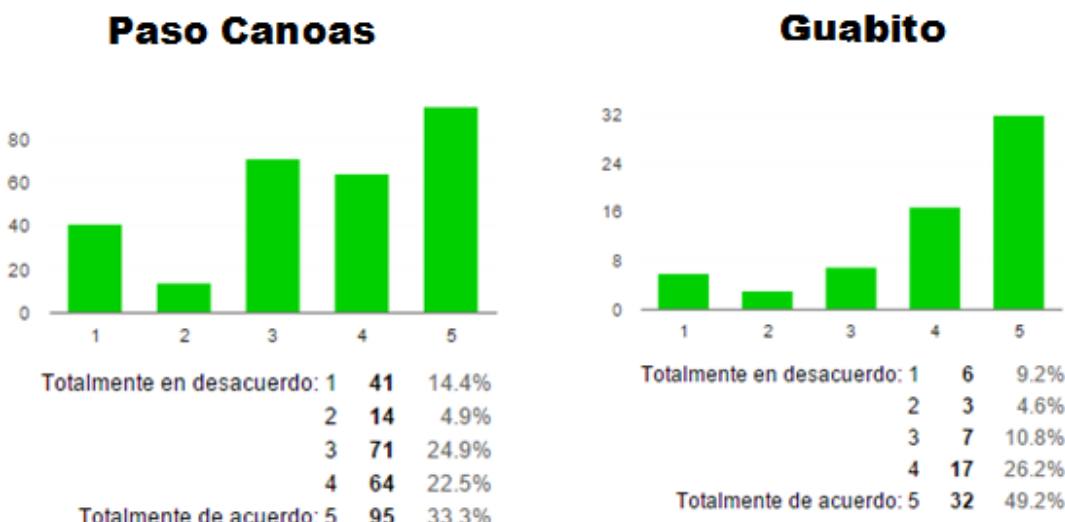


Gráfico 19. ¿El Servicio Brindado por los Funcionarios de la Oficina de MIDA es Amable y Cordial?

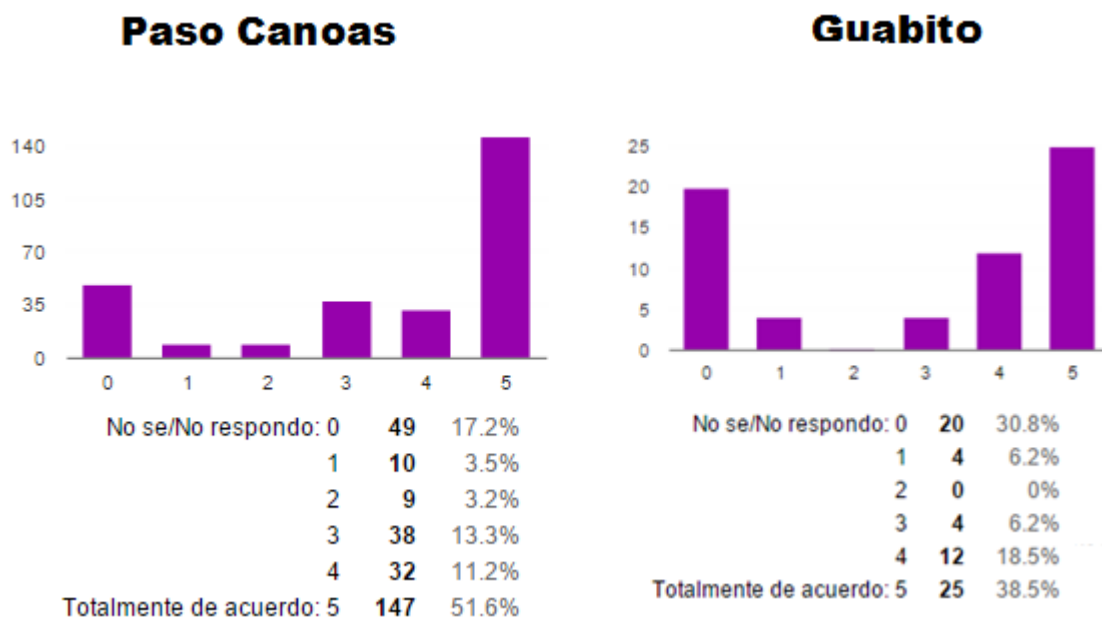
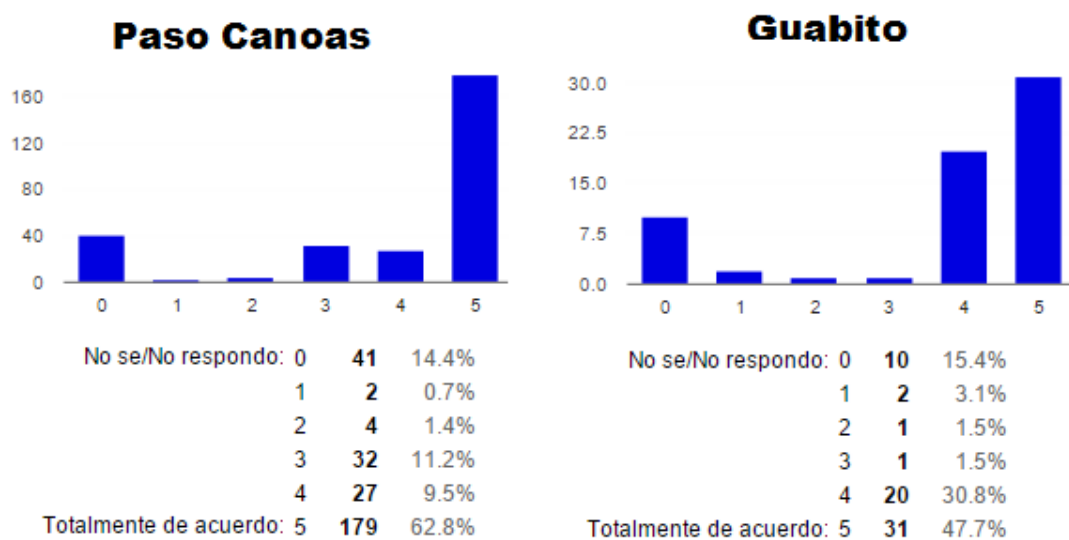


Gráfico 20. ¿El Servicio Brindado por los Funcionarios de la Oficina de AUPSA es Amable y Cordial?



El servicio brindado tanto por el personal de Migración, Aduana, MIDA y AUPSA en el puesto fronterizo de Paso Canoas, obtuvo los mayores porcentajes en amabilidad y cordialidad (34%, 33%, 51% Y 69% respectivamente), pero también la mayoría de usuarios indica que sería recomendable que varios de los funcionarios mejoren sus habilidades en servicio al cliente, porque en ocasiones tienden a tratar de mala manera a los turistas y transportistas por igual.

En el caso de Guabito, la amabilidad y el servicio que brindan las diferentes oficinas de la zona fronteriza se caracterizaron por obtener más del 50% de aprobación de los usuarios, indicando que siempre fueron recibidos con un saludo y se dirigen al público de una manera muy respetuosa. Cuando por alguna razón existe un problema, pasan al involucrado a una oficina y allí explican el por qué y tratan de dar una solución al mismo.

El MIDA es el Ministerio de Desarrollo Agropecuario de Panamá y el AUPSA es la Autoridad Panameña de Seguridad de Alimentos. A continuación se presenta una imagen de la oficina de DIRSA-MIDA en Guabito

Figura 19: Oficina MIDA en Guabito



Gráfico 21 ¿Cuánto Tiempo Tuvo que Esperar en la Oficina de MIGRACIÓN?

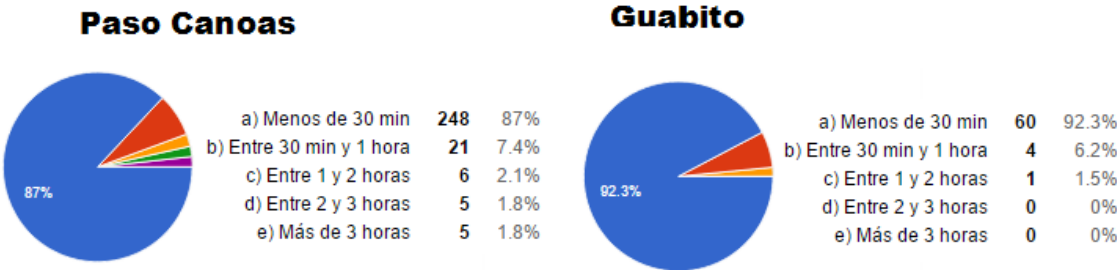


Gráfico 22. ¿Cuánto Tiempo Tuvo que Esperar en la Oficina de ADUANAS?

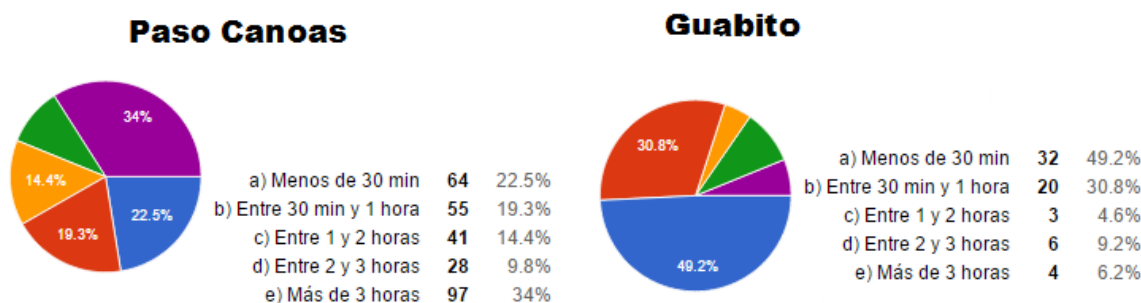
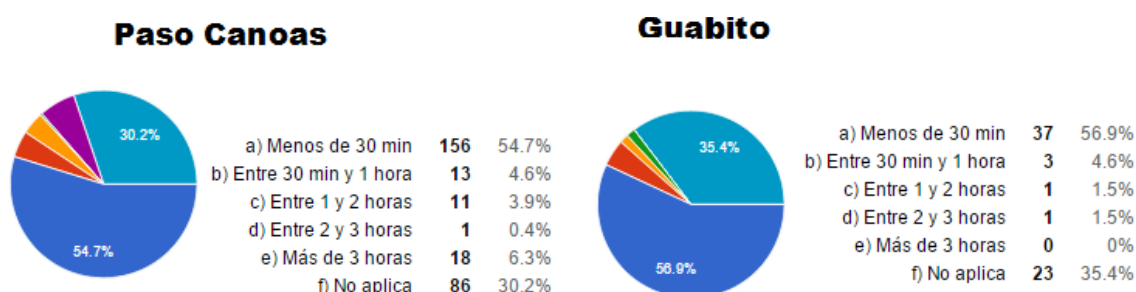


Gráfico 23. ¿Cuánto Tiempo Tuvo que Esperar en la Oficina de Cuarentena Agropecuaria y AUPSA?

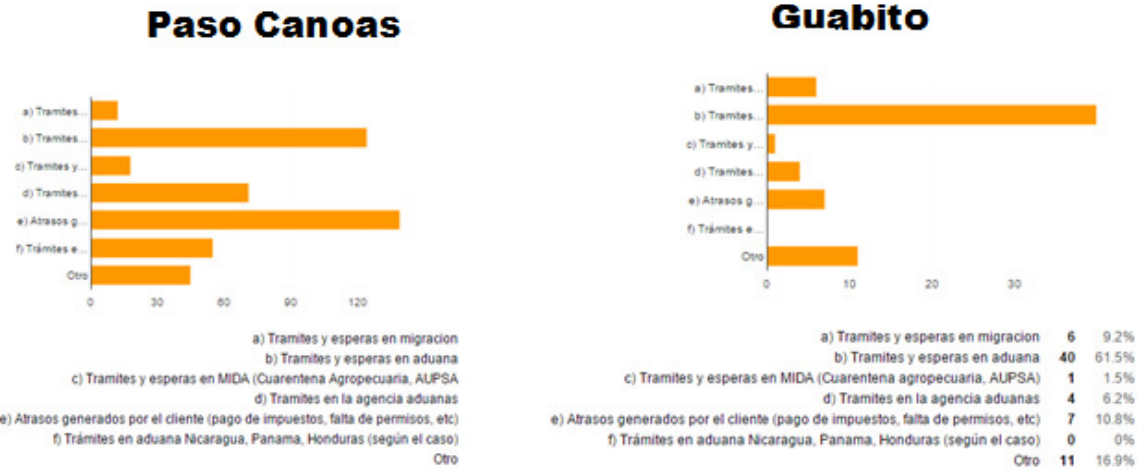


Los tiempos de espera en las diferentes oficinas en Paso Canoas mantienen un promedio de respuesta de 5 a 30 minutos exceptuando la oficina de aduana, muchos usuarios se quejan de pasar hasta días completos esperando solucionar alguna situación con el papeleo de la mercadería que están transportando. El 34% indica haber sufrido esta situación al menos una vez en su paso por esta frontera.

Los tiempos de espera en Guabito según las entrevistas son cortos, esto debido al poco tránsito de camiones, durando aproximadamente cerca de una hora para continuar su camino. Con exactitud, el 92% dice tardar menos de 30 minutos en trámites de migración, un 49% en trámites de Aduana y un 57% en AUPSA o Cuarentena Agropecuaria.

El 30% que aseguro tardar más de una hora tramitando en la oficina de aduana aduce el tiempo de espera al funcionario que le atendió.

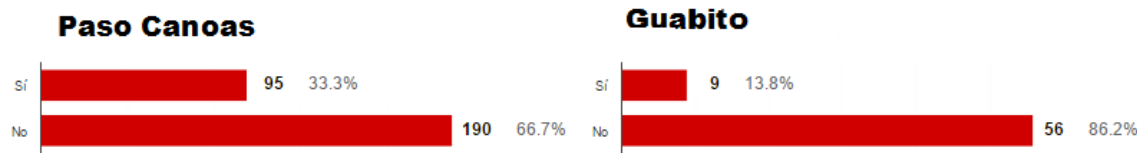
Gráfico 24. Durante su Estadía en el Paso Fronterizo, ¿Cuáles de las Siguientes Opciones le Toma la Mayoría de Su Tiempo de Espera?



De acuerdo a la gráfica anterior para el puesto de Paso Canoas, se podría indicar que el trámite que más problemas representa para los transportistas son los que le generan los mismos clientes a los que les transportan alguna mercadería, ya que por lo general se retrasan en el envío de permisos, pago de impuestos o alguna situación similar, esta situación la sufren al menos el 49% de los transportistas.

En Guabito, se indica un porcentaje de atraso en servicios de aduana, el 61% de transportistas confirman que es en esta oficina donde más tiempo tardan realizando tramites, ya sea por tardanza del personal o por problemas con el sistema informático.

Gráfico 25 ¿Existe Señalización / Explicación de los Pasos y Trámites a Realizar en la Frontera?



El 66% de los entrevistados del puesto de Paso Canoas afirma que la información de requisitos es incompleta, aparte de que constantemente las varían si avisar de ninguna manera, esto provoca que existan retrasos y confusión al momento de realizar los trámites.

En este apartado el 86% de los transportistas de Guabito dicen desconocen si hay señalización que guie tanto a colegas o turistas en los trámites que deben realizar o en qué orden se deben desarrollar. Otros dicen haber tenido problemas por que desconocían los pasos a seguir y esto les genero multas de algún tipo.

Gráfico 26 ¿Sufrió Algún Atraso Durante los Trámites en el Paso de Frontera?

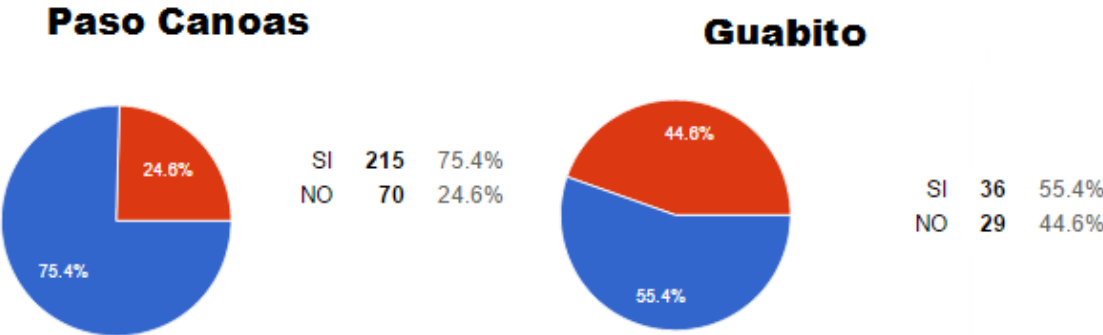
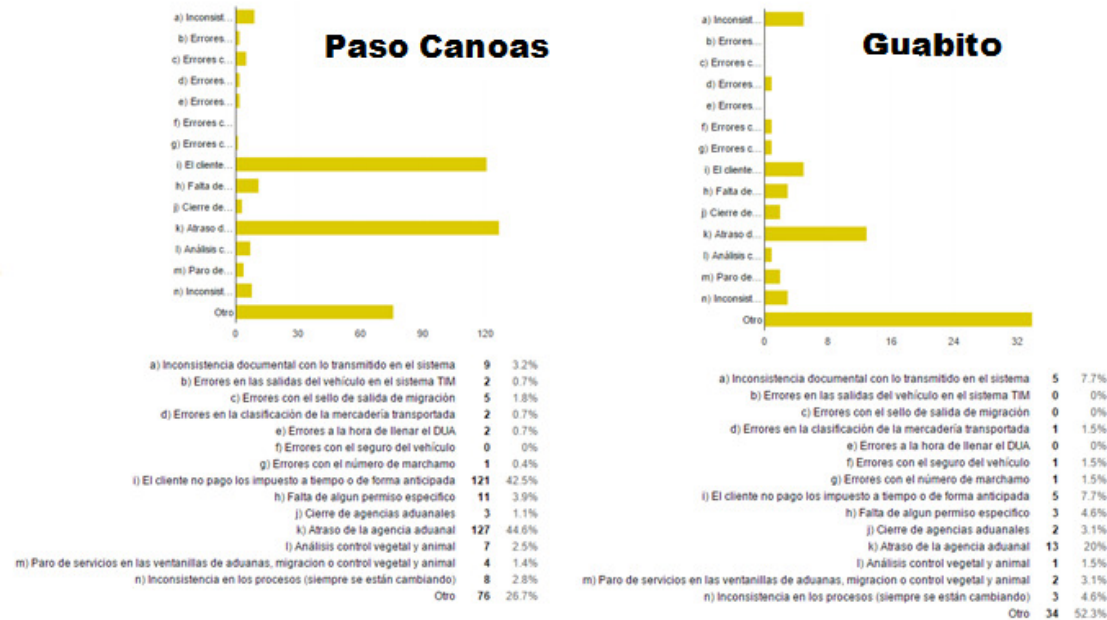


Gráfico 27 ¿A qué razón se debió el atraso?



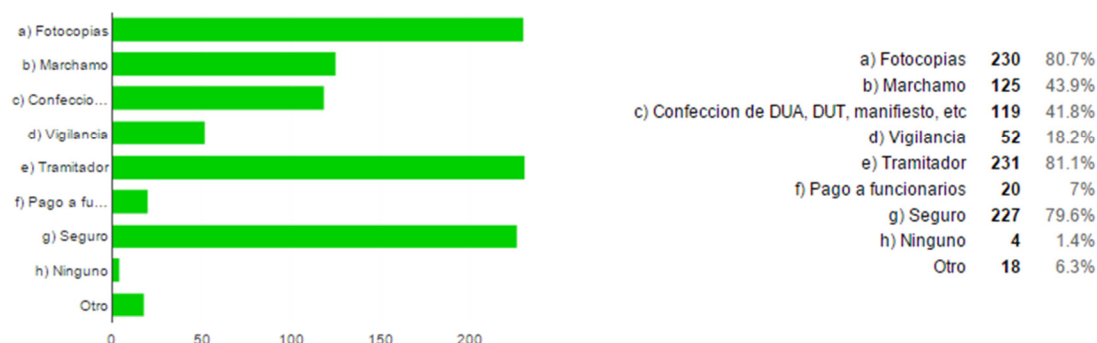
Los usuarios de Paso Canoas indican haber sufrido algún retraso tramitando en el paso de frontera provocados en su mayoría por lentitud en los tramites de la agencia aduanal con 44% de afirmaciones o por la misma razón que se indicó en el Grafico 24, falta de cancelación de los impuestos por parte del cliente, con un 42% de los encuestados indicando esta opción.

Por otra parte en Guabito, entre los atrasos más importantes según los encuestados, es el tiempo que tarde la agencia aduanal en realizar sus trámites, con un 20% de las respuestas.

3.1.7 Percepción de los Costos:

Gráfico 28. ¿En cuál de los Sigüientes Gastos Incurrió como Parte del Trámite en el Pso Fronterizo? (Puede Marcár más de un Opción)

Paso Canoas



Guabito

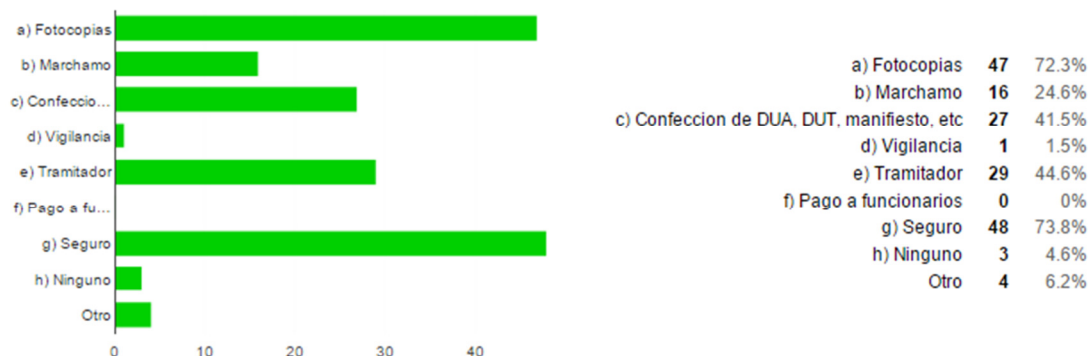
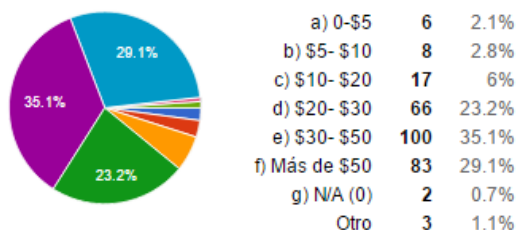
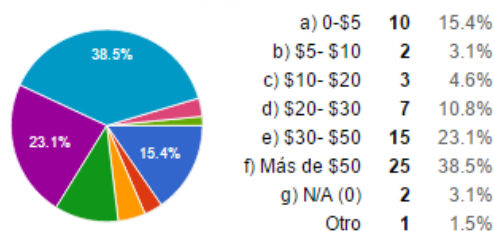


Gráfico 29. ¿Aproximadamente Cuánto Gastó en su Pso por l Fronter en Trámites y Otros Gastos?

Paso Canoas



Guabito



Con respecto a los costos, según indicaron los transportistas de Paso Canoas, los principales rubros son: Tramitador, seguros y fotocopias, en los cuales invierten un promedio de \$30 a \$50. Un 7% asegura haber tenido que pagar para lograr agilizar los trámites u omitir alguna falta que le impida continuar su camino. Algunos de los entrevistados indicaron conocer que esto es una práctica que se realiza en los pasos de frontera.

En el caso de Guabito, los gastos más frecuentes para el paso por esta frontera suelen ser las fotocopias (72%) y seguros para poder transitar por suelo Panameño, con un 73%, por lo que por lo general desembolsan una suma superior a los \$50, lo que les hace indicar que es un gasto excesivamente caro comparado con otras fronteras.

Gráfico 30. ¿El Costo Total del Trámite por el Paso de Frontera es Accesible?

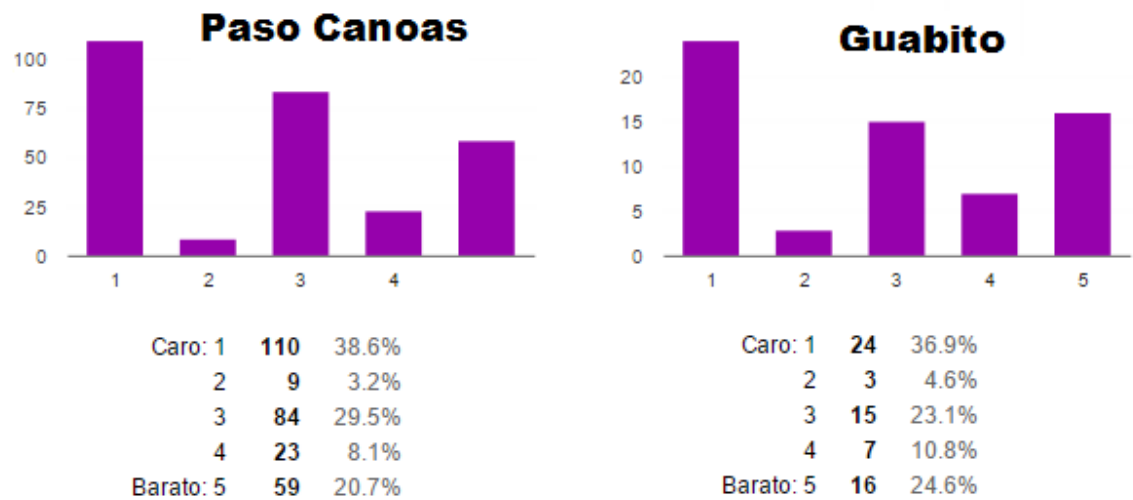


Gráfico 31. ¿Utiliza los Servicios de un Tramitador?

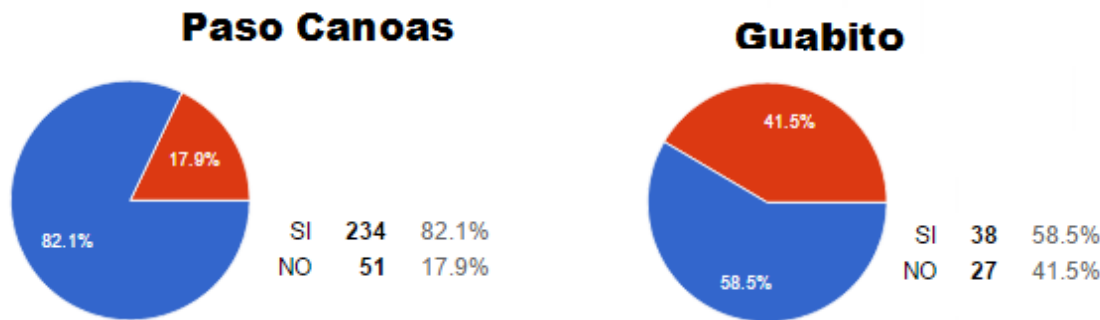
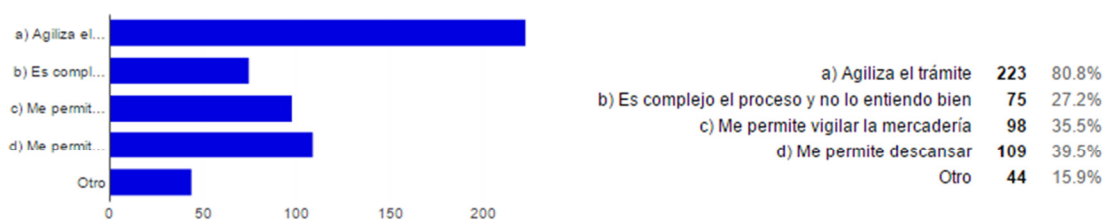
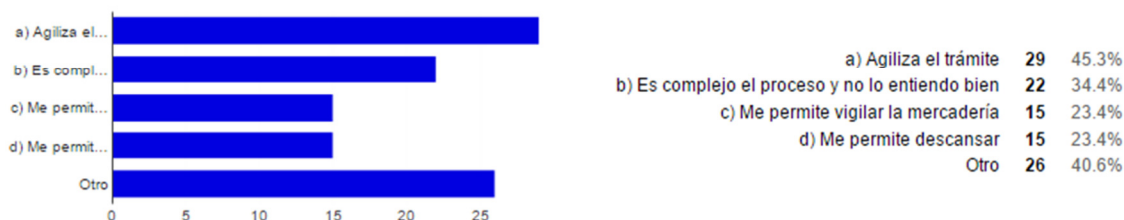


Gráfico 32. ¿Porque Utiliza Tramitador?

Paso Canoas



Guabito



En Paso Canoas indica que utilizan al tramitador para realizar más rápido la documentación necesaria para poder ingresar o salir de Panamá y poder descansar. Por lo general, el tramitador es alguna persona de confianza. Un 80% de los usuarios se inclinaron por aceptar este servicio como se muestra en las siguientes imágenes.

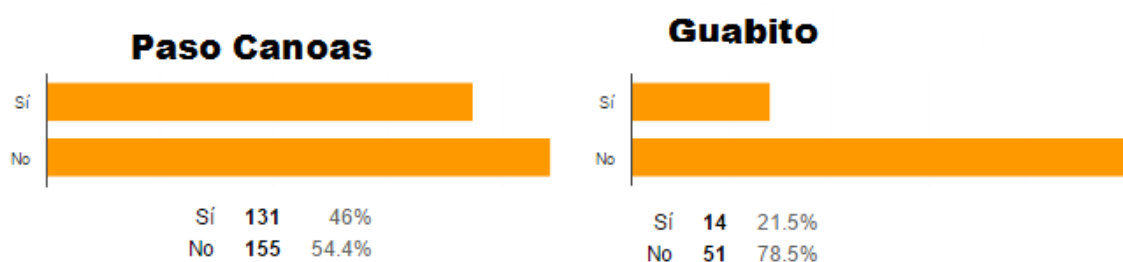
Figura 20: Tramitadores



En Guabito, a pesar de que un 40% afirmó no utilizar tramitador porque ellos sabían lo que debían realizar, el 45% que dice si utilizar este servicio lo hace porque puede descansar y a su vez vigilar su unidad. Otro 34% dijo que el trámite era complicado pero no por que desconozcan que hacer, si no porque se les hace tedioso tener que estar trasladándose entre oficinas, muchas veces bajo un sol inclemente o una lluvia fuerte.

3.1.8 Evaluación General de Usuarios del Puesto

Gráfico 33. La infraestructura en el paso de frontera es adecuada y está en buenas condiciones.



En Paso Canoas como se observa en el gráfico, la percepción general del transportista al utilizar/transitar por este puesto de frontera, es que es una infraestructura en pésimas condiciones y carente de los servicios básicos para poder estar en ella.

Sin embargo, este descontento es mayor en Guabito, donde el puente existente entre la frontera de Costa Rica y Panamá utilizado por los transeúntes fue el más criticado por representar un gran riesgo para la seguridad física de quien lo utilice.

En el caso de los transportistas, en el año 2012 durante la administración Chinchilla, se inauguró un puente tipo Bailey que aunque mejora el paso comparado con el anterior no llena todas las expectativas de los transportistas. También destacan que las oficinas se encuentren tan lejos una de otra, lo que provoca confusión ya que no se sabe con certeza que trámite hay que realizar primero o si por alguna razón alguno se omitió, además que la oficina de aduanas se encuentra a la intemperie, y hay que hacer fila para tramitar bajo un fuerte sol o muchas veces bajo la lluvia. Por último y no por eso menos importante, señalan la falta de servicios sanitarios adecuados y una sala de espera en la oficina de migración.

A continuación se presentan unas imágenes del lugar:

Figura 21: Oficina de aduanas



Figura 22 Puente Sixaola y puente Bailey



Gráfico 34. ¿La Atención del Personal en el Paso de Frontera es Amable?

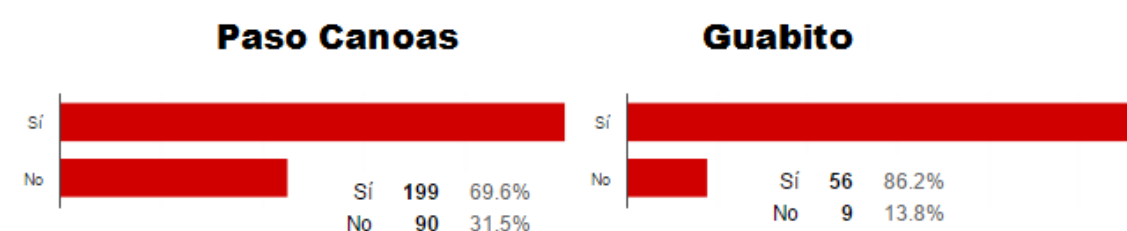


Gráfico 35. ¿El Servicio del Personal en el Puesto Fronterizo es Ágil y Eficiente?

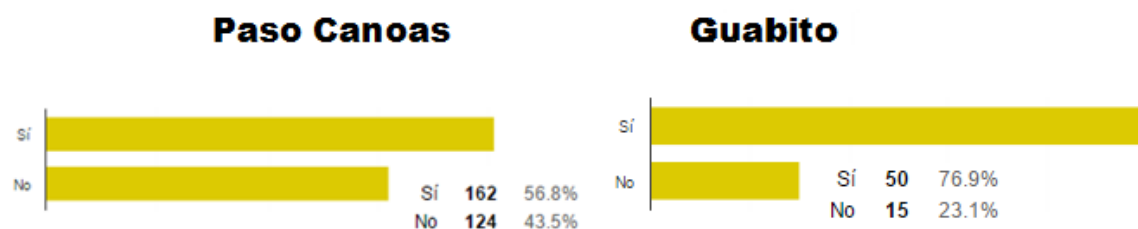
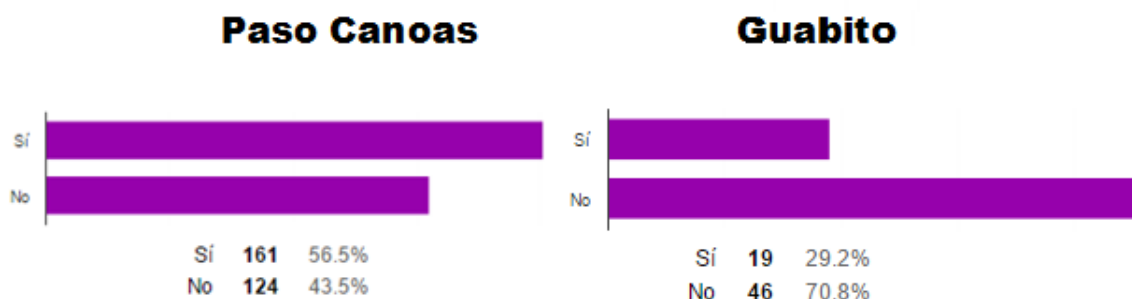


Gráfico 36. ¿El Tiempo que Tardó en Realizar los Trámites de la Frontera es el Razonable?



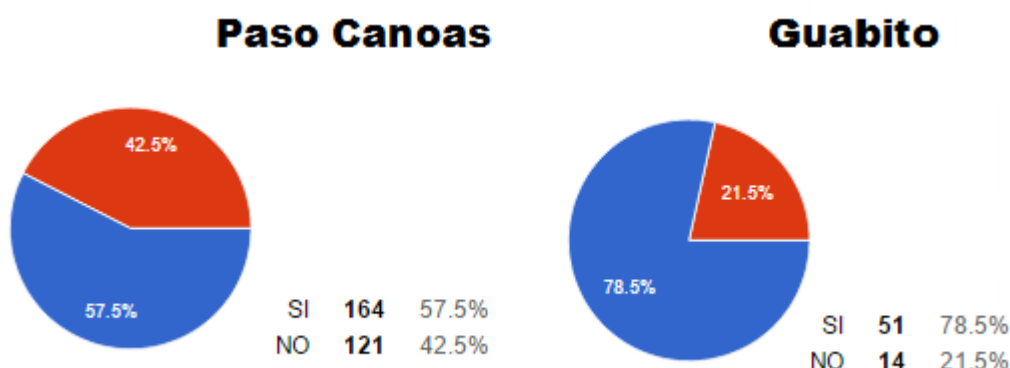
En Guabito el trato y la eficiencia en general son calificados de manera positiva, siendo esto en su mayor parte a la rápida atención de los funcionarios y al poco paso de transportistas por el lugar, comparado con otras fronteras.

Gráfico 37. ¿Las Zona del Paso de Frontera es Segura? (estacionamientos, predios, e instalaciones).



En Guabito, la percepción de seguridad es poca, no tanto por los robos si no por otros tipos de vandalismo a los camiones. Además por lo deficiente de la infraestructura, en este caso específicamente por el puente y carencia de servicios básicos en el lugar.

Gráfico 38. ¿Está Satisfecho(a) con los Servicios Recibidos en la Frontera?



En Paso Canoas, los servicios migratorios y aduanales son considerados deficientes, ya que se tardan hasta días para poder cruzar la frontera, lo que genera atrasos y pérdidas económicas tanto para el cliente como para el transportista. Debido a la gran cantidad de transportes que se movilizan por este puesto es de suma importancia ampliar la infraestructura para mejorar y agilizar el servicio y también garantizar la seguridad personal y la de la mercadería que transportan.

A continuación se presentan algunas imágenes del puesto fronterizo

Figura 23: Paso Canoas



En Guabito, la percepción general de los transportistas (78.5%) es que están satisfechos con el servicio, más no con la infraestructura la cual califican como deficiente para las necesidades del gremio.

Abogan por mejorar radicalmente la zona de la oficina de aduana y además por servicios sanitarios e inmediata intervención del puente que comunica ambas fronteras, ya que temen su desplome por alguna inclemencia del tiempo, exponiendo la vida de muchas personas.

3.2 Resultados: Cruce de personas- Encuesta a Turistas

3.2.1 Información Básica y Características Demográficas

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

Gráfico 39. Género

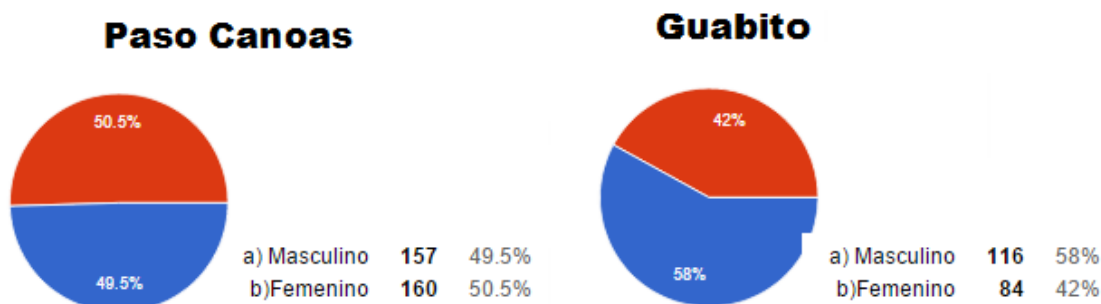


Gráfico 40. Rangos de Edad

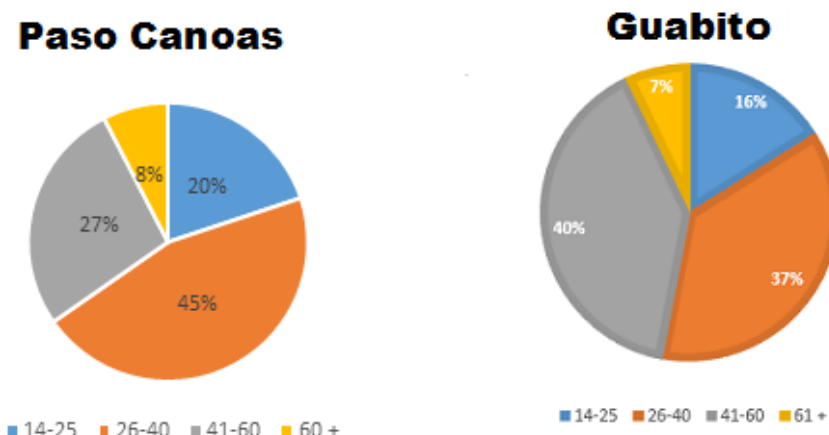


Gráfico 41. Nacionalidad.

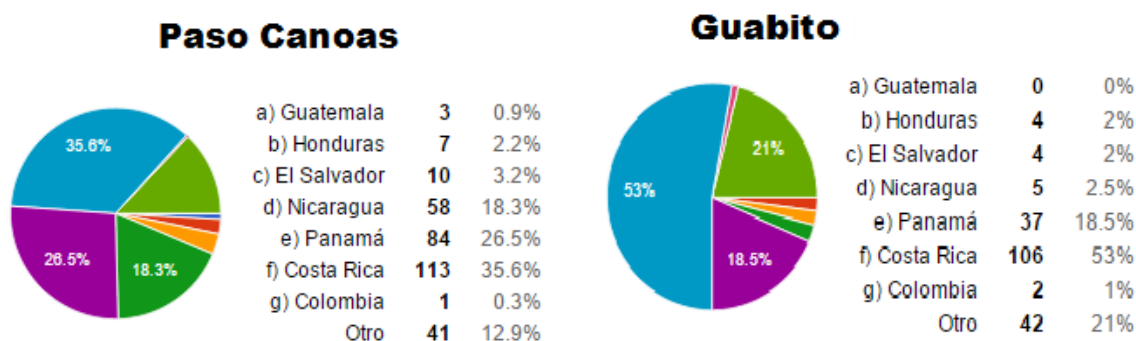


Gráfico 42. Ruta o Dirección de Viaje.

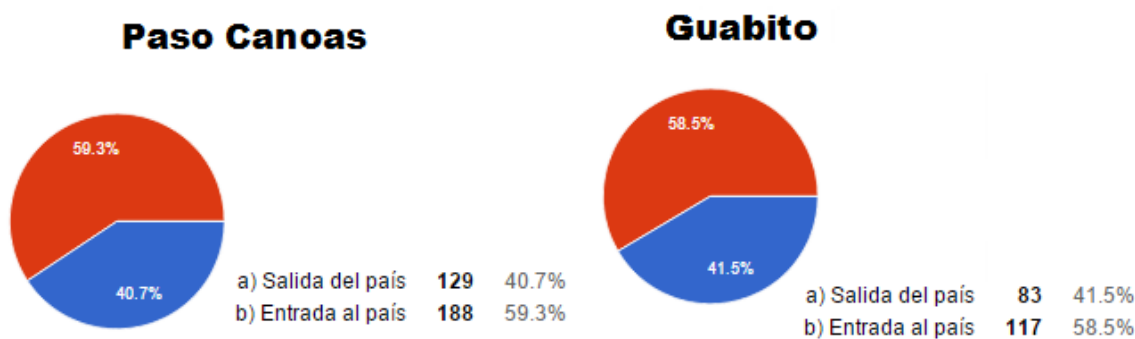


Gráfico 43. Motivo de Visita al Paso de Frontera.

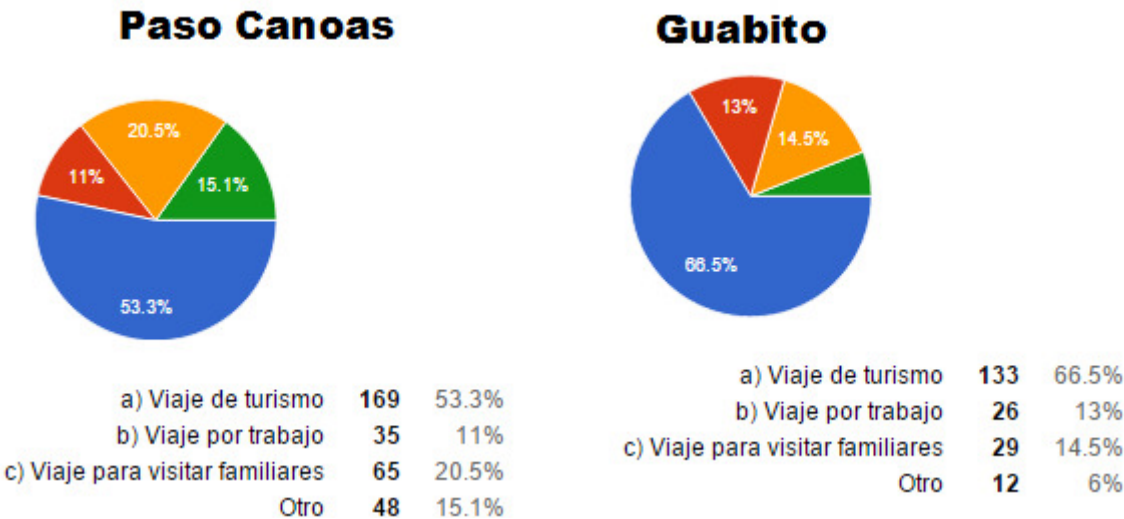
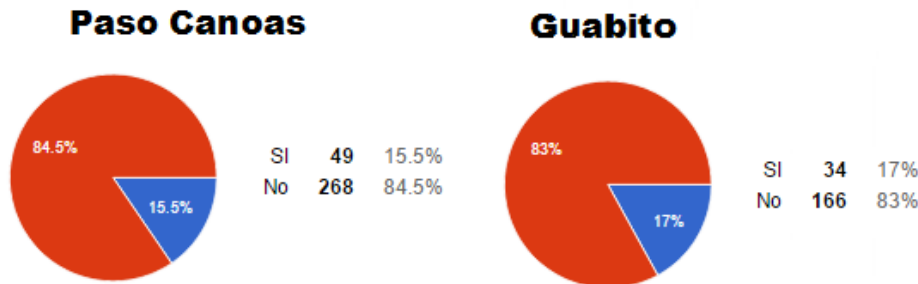


Gráfico 44. ¿Viaja en Vehículo Particular?



Como se puede observar, en Paso Canoas el tránsito de turistas por la zona es equitativo ya que prácticamente se entrevistó a un 50% de hombres y mujeres, comprendidos en su mayoría entre edades de 26 a 40 años y en gran parte de nacionalidad Costarricense ya que el 35.6% de turistas proviene de ese país.

Según los datos recabados, el 84.5% de los viajeros utiliza el autobús como medio de transportes, debido más que todo a que la visita a Panamá es por razones de turismo o visita a familiares, solamente un 11% de los que ingresaron al país lo hicieron por motivos laborales, además de que por razones económicas prefieren utilizar este medio de transporte ya que es relativamente más barato que un tiquete de avión, aunque el tiempo de arribo sea más extenso o porque la zona a la que se dirigen es próxima a la frontera y no a la Ciudad de Panamá.

En cuanto al puesto de Guabito, según la encuesta realizada a finales del mes de Junio, por este paso de frontera se logró entrevistar a un 58% de hombres contra un 42% de mujeres, en su mayoría con edades comprendidas entre los 41 y 60 años (40%) seguido muy de cerca por personas de entre 26 y 40 años (37%), muchos turistas Costarricenses aprovechando las vacaciones de medio año, ya que el motivo de su visita en un 66.5% era el turismo o un 14.5% para visitar a familiares.

En este tipo de turismo no es muy común observar que las personas se trasladen en vehículo propio, ya que la mayoría prefiere las excursiones o son extranjeros que prefieren la modalidad de “Transbordo” o “mochilero” por lo cual utilizan autobuses para logra llegar a su destino final, por esta razón el 83% prefiere no utilizar vehículo propio y se dirigen hacía Bocas del Toro, Panamá.

3.2.2 Percepción de la Infraestructura

Gráfico 45. ¿Con Cuáles de los Sigüientes Servicios Cuenta Usted en el Paso de Frontera?

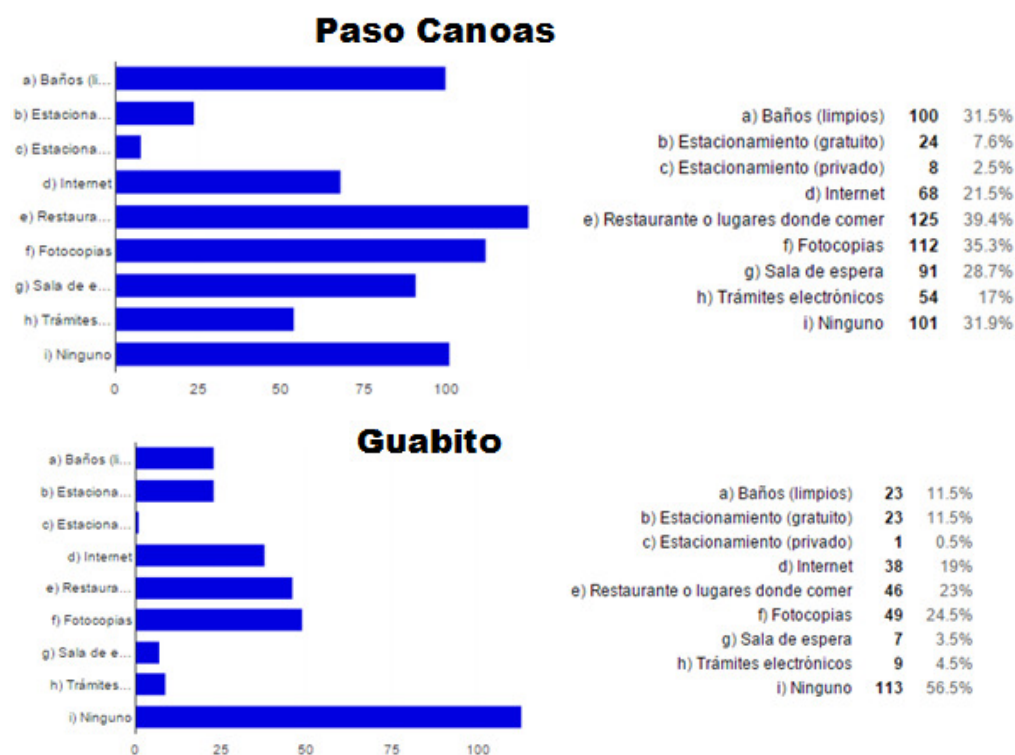
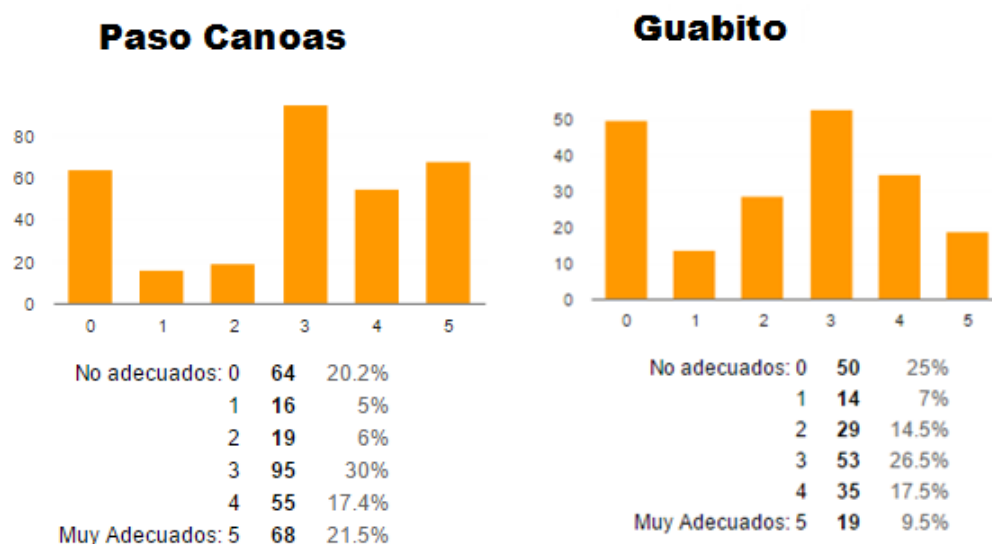


Gráfico 46. ¿Considera que los Servicios Brindados en la Frontera son Adecuados para sus Necesidades?



En las gráficas anteriores de Paso Canoas, se aprecia que aproximadamente un 61% de los viajeros califican de regular a malo los servicios de primera necesidad en el puesto de frontera, mientras que 39% lo califica como de excelente calidad, hay que tomar en cuenta que estos servicios en su mayoría no pertenecen a la Autoridad de Frontera a excepción del servicio sanitario y la sala de espera. El resto pertenecen a los comercios situados en las zonas aledañas al edificio de Aduana.

A continuación algunas imágenes de las de la zona que ilustran este punto.

Figura 24: Baños en Paso Canoas



Figura 25: Zona de espera en Paso Canoas

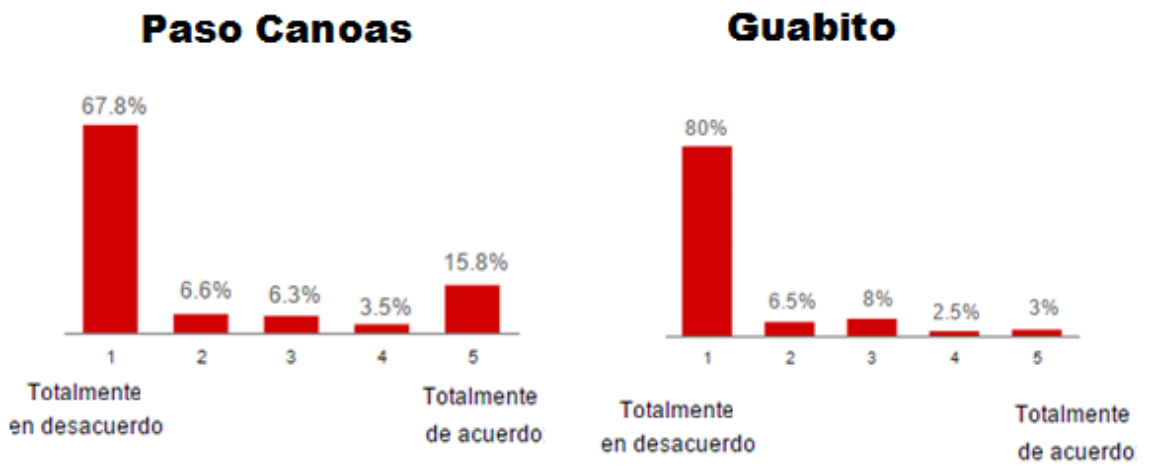


Muy similar la situación de Guabito donde según los encuestados, los servicios que se brindan en la frontera son completamente nulos (73%), ya que no hay a disposición de servicios sanitarios y agua potable, además hacen hincapié a la necesidad de crear una sala de espera para adultos mayores, personas con capacidades especiales, mujeres embarazadas o con niños pequeños.

Figura 26: Zona de espera en Guabito



Gráfico 47. Si viaja en vehículo particular indique si el área de estacionamiento para los vehículos particulares es amplia y de fácil acceso.



En el puesto fronterizo de Guabito, los turistas que llegan en vehículo propio, indican inseguridades sobre el estacionamiento de la zona. A continuación se presenta la imagen del parqueo con que cuenta este puesto para los vehículos.

Figura 27: Parqueo de vehículos particulares en Guabito



Gráfico 48. ¿Los Caminos de Acceso al Paso de Frontera están en Buenas Condiciones?

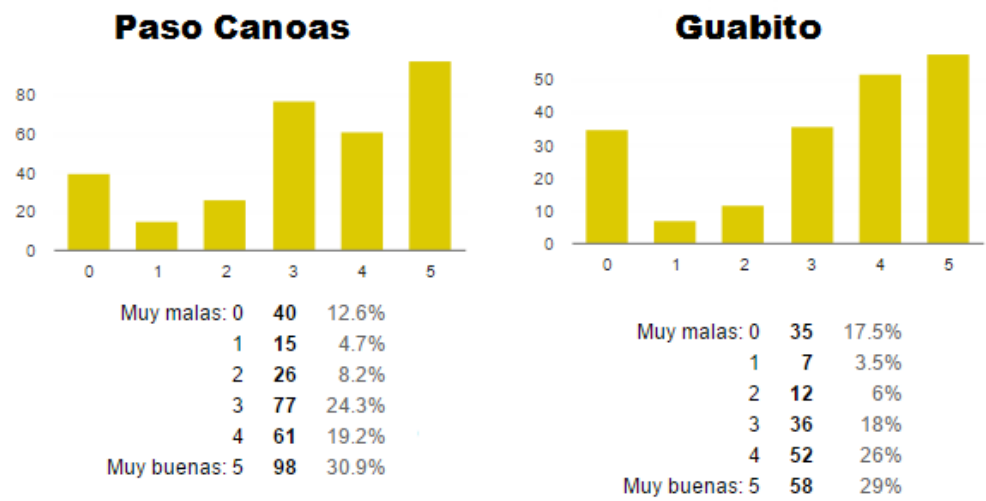
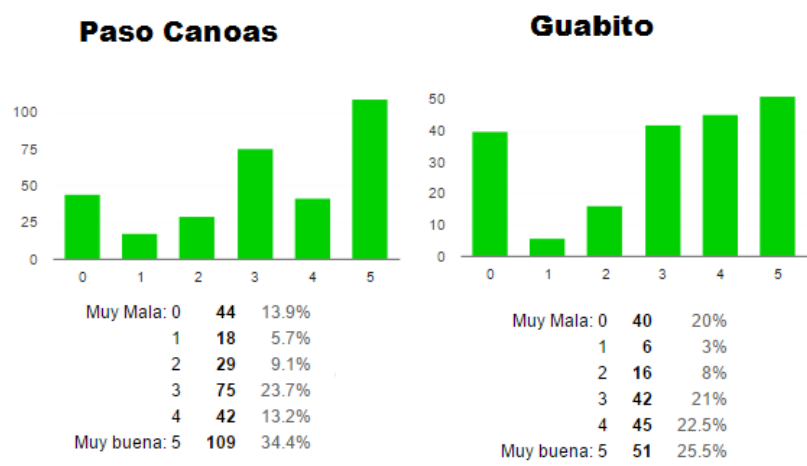


Gráfico 49. ¿La Señalización Vial para Acceder a la Frontera es Clara y Correcta?



La infraestructura vial de Paso Canoas se ve favorecida por el buen estado en el que se encuentra, obteniendo aproximadamente un 50% de aprobación en estado de carretera y un 47% en la señalización de la misma, en contraste se tiene que el estacionamiento es el peor calificado ya que el 68% de los entrevistados dice desconocer si existe un estacionamiento vehicular o lo considera como deficiente e inseguro.

Como se puede observar en las gráficas de Guabito, la impresión que el turista tiene acerca de la infraestructura vial es muy buena, a excepción del puente, obteniendo un 55% y un 48% respectivamente de la aprobación de los usuarios. A continuación se presenta un ejemplo de la misma.

Figura 28: Señalización Guabito



3.2.3 Aspectos Socioeconómicos, Tecnológicos y Ambientales

Gráfico 50. ¿Las Actividades de los Vecinos Dificultan el Flujo de Vehículos y Personas?



Existe una gran percepción en Paso Canoas de que todo tipo de negocio en las zonas aledañas al puesto de frontera dificulta de uno u otro modo el flujo de personas, pero no por la actividad en sí, si no por el poco espacio y lo pequeño de la estructura que alberga la aduana.

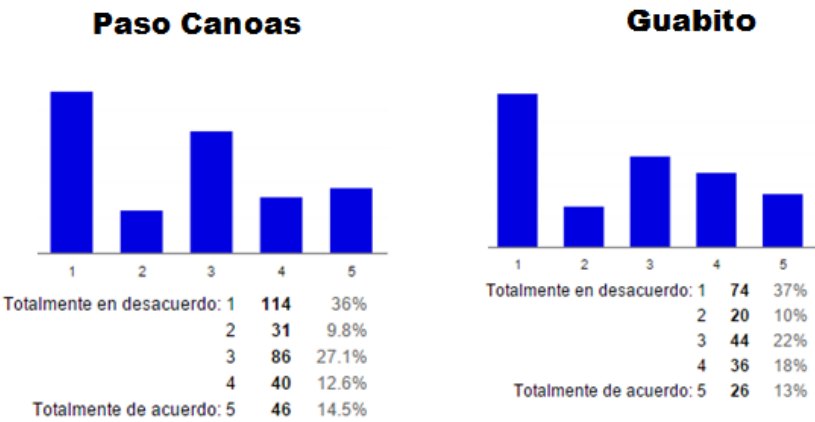
El 58% de las personas consultadas sugieren reubicar los comercios en algún terreno más adecuado para el tipo de trabajo que realizan, y utilizar ese espacio actual de comercio en un edificio más apto para recibir a los visitantes. Solamente un 42% indica que no afecta para nada el paso de turistas/transportistas o no responde. Algo en lo que si todos concuerdan es en el desorden vial que generan los taxistas piratas y autorizados ya que parquean sus unidades donde quieran y muchas veces bloquean la entrada/salida de la aduana.

A diferencia de Guabito, donde el comercio en los alrededores de la zona fronteriza no significa una molestia para el 63% de los entrevistados, al contrario creen que es un aliciente para su visita ya que les permite comprar y consumir alimentos a un precio relativamente cómodo, el 27% que indico que si dificultan de alguna manera, opinan que una reubicación sería la mejor solución para permitir más flujo de vehículos, pero no está de acuerdo en que en un futuro sean eliminados los comercios por ninguna razón.

Figura 29: Comercios en la zona fronteriza de Guabito



Gráfico 51. ¿El Manejo de la Basura y Otros Desechos es Adecuado?



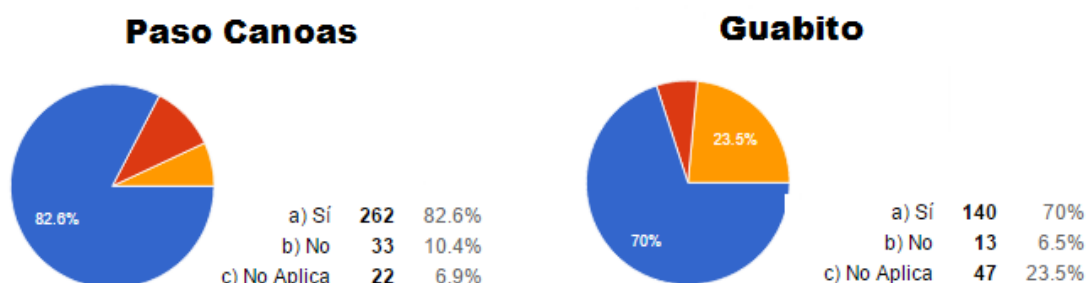
El tratamiento de la basura es un gran problema según los encuestados, ya que el 36% considera que no hay un aseo adecuado del lugar, lo que lo convierte en una mala carta de presentación para el país, aunado a que podría ser un lugar donde por lo insalubre se pueda adquirir alguna enfermedad dado los constantes cortes en el suministro de agua potable.

Figura 30Basura acumulada en puestos fronterizos



En Guabito, la percepción es también mala con este tema ya que aproximadamente un 67% de los turistas no tuvo reparos en indicar que la basura no recibe un tratamiento adecuado, ya que la suciedad saltaba a la vista, solamente había un basurero en toda la zona fronteriza, el cual estaba en migración, el otro que se logró encontrar se encontraba tirado en la parte traseras de unas oficinas que están actualmente en desuso como se muestra en la imagen anterior.

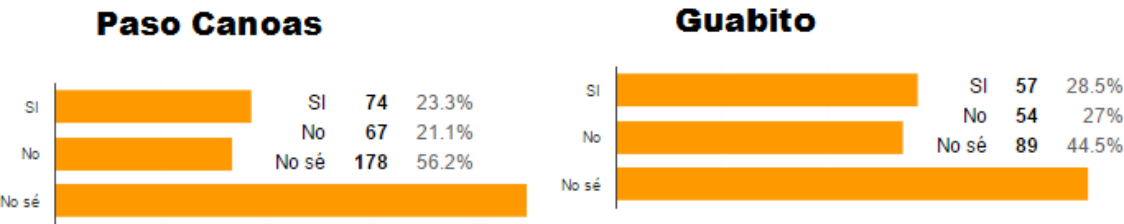
Gráfico 52. ¿Pagó los Impuestos de Salida en el Puesto Fronterizo?



Los impuestos de salida es un rubro que la mayoría de las personas indica cancelar en el puesto fronterizo, donde para Paso Canoas es un 82% de los encuestados y solo 17% asegura no pagarlos porque son residentes panameños o por algún permiso vecinal o salvoconducto.

En el caso de Guabito, la mayoría de los que dijeron que si lo cancelaron externaron su molestia ya que debían pagar los impuestos sin importar si entraba o salía del país (70%), el cual tiene un valor de \$4, además de esto un 23.5% dijeron no tener que pagar impuestos ya que poseen un permiso vecinal.

Gráfico 53 ¿Conoce Si en el Puesto Fronterizo Existen las Facilidades Electrónicas para Pagar el Impuesto de Salida / Ingreso?

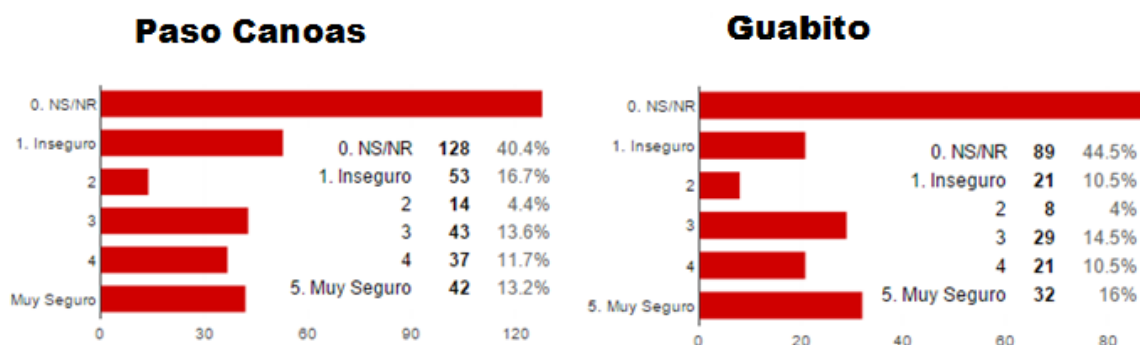


El 56% de las personas en Paso Canoas aseguro desconocer si hay algún medio electrónico/digital para cancelar los impuestos, la mayoría lo realiza en la fila mientras espera para realizar sus trámites de salida, ya que es un timbre con valor de \$1 que los mismos funcionarios del Municipio de Barú les entregan, como dato adicional se da el caso que después que estos funcionarios se retiran del edificio, aproximadamente a las 8pm, no es obligatorio este timbre y no genera ningún problema a la hora de abandonar el país.

En Guabito, los encuestados desconocen si existe alguna facilidad electrónica para cancelarlos.

3.2.4 Seguridad

Gráfico 54. ¿Cómo Califica la Seguridad en las Sigüientes Zonas: Estacionamiento?



En Guabito la percepción sobre el estacionamiento tiene puntos de vista divididos, ya que un 16% opina que es seguro, pero un 10% dice lo contrario, además la gran parte de los consultados dice no saber con exactitud o no sabe absolutamente nada de la seguridad del área de parqueo.

Gráfico 55. ¿Cómo Califica la Seguridad en las Sigüientes Zonas? Instalaciones

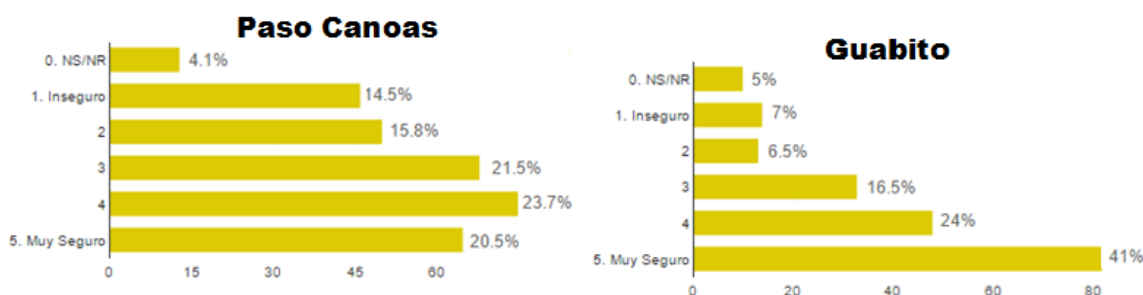


Gráfico 56. ¿Cómo Califica la Seguridad en las Sigüientes Zonas? Zonas Aledañas.

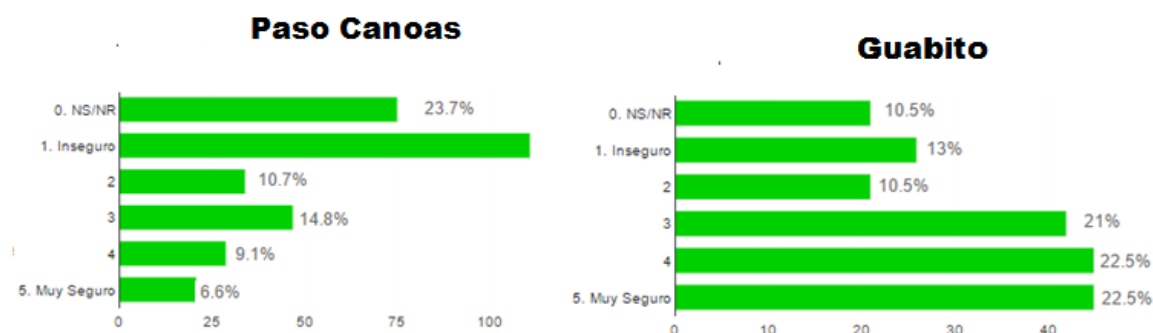
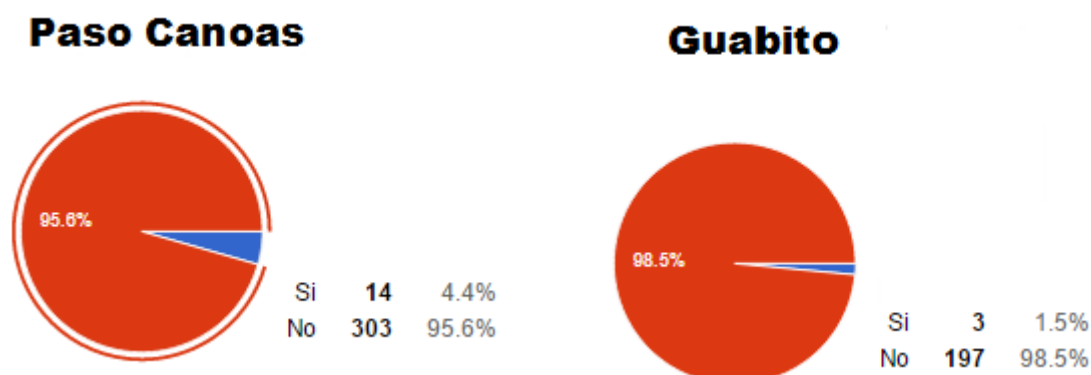


Gráfico 57. ¿Ha Experimentado Alguna Clase de Robo Durante su Visita a este Puesto Fronterizo?



La inseguridad en Paso Canoas queda evidenciada en estas gráficas, donde la mayoría de los turistas aseguran sentir incertidumbre al estar en estacionamientos o zonas cercanas al edificio de la aduana, mientras que el 44% indica sentirse resguardado en las instalaciones ya que siempre hay militares vigilando el sitio. A pesar de estos números el 95% de las personas dicen nunca haber sido víctimas de algún hurto mientras permanece en la frontera.

En Guabito, solamente 3 personas de las 200 a las que se le realizó la encuesta dijeron haber sufrido algún robo durante su paso por esta frontera. Sin embargo el 65% indica sentirse inseguro en las instalaciones y el 45% en las zonas aledañas.

3.2.5 Calidad del Servicio

Gráfico 58. ¿El Servicio Brindado por los Funcionarios en el Puesto Fronterizo es Amable y Cordial?

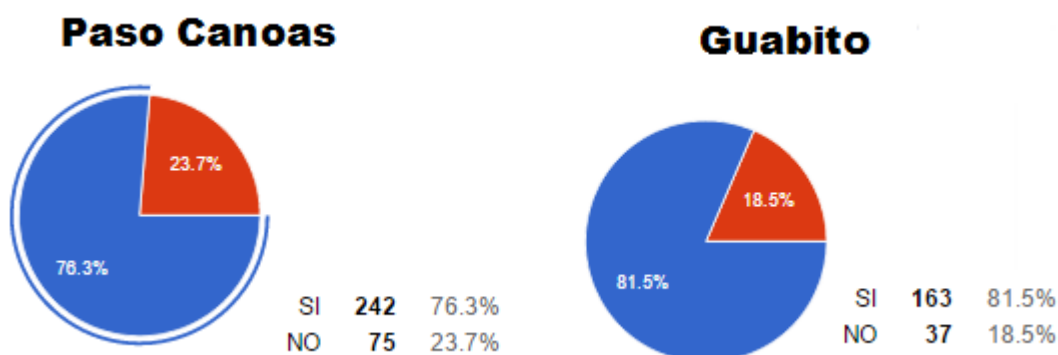


Gráfico 59. ¿El Servicio Brindado por los Funcionarios en el Puesto Fronterizo es Ágil y Eficiente?

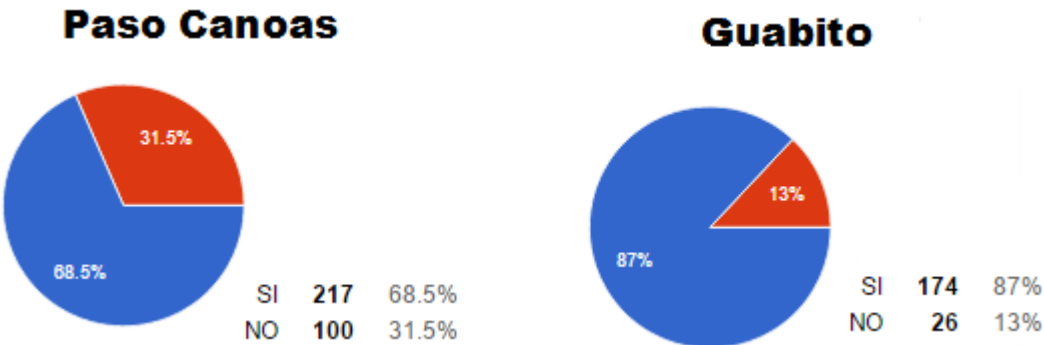
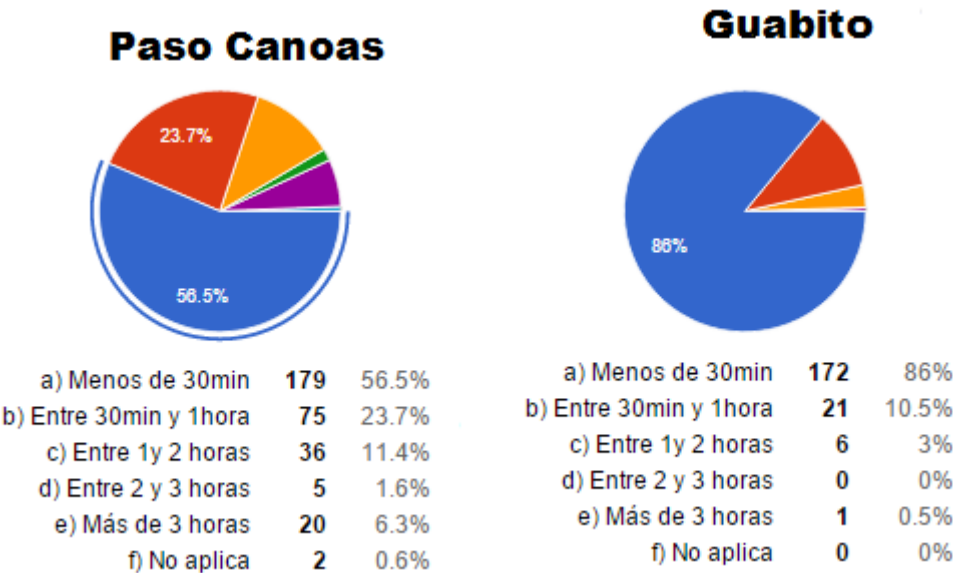


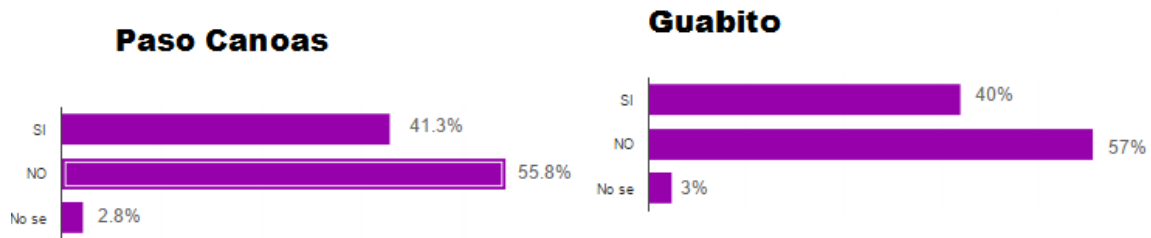
Gráfico 60. ¿Cuánto Tiempo Tuvo que Esperar en este Puesto Fronterizo?



La calidad del servicio brindado por el personal de migración y aduanas del puesto de Paso Canoas es bastante alta ya que en amabilidad y cordialidad obtuvieron un 76% de aceptación y en agilidad y eficiencia logran un 68%, lo que refleja un tiempo de espera muy bajo ya que 56% de los turistas indican que el tiempo que tardan en realizar sus trámites no supera los 30 minutos, solo con la salvedad de no encontrarse en “temporada alta” de turismo (Meses de Noviembre a Enero)

En cuanto al puesto de Guabito, la mayoría indica que recibió un buen servicio por parte de los funcionarios que los atendieron, concuerdan en que son un poco “cortantes”, a pesar de esto, el 87% considera que esta actitud va ligada a la rapidez del servicio que brindan, ya que tardaron menos de 10 minutos realizando el trámite.

Gráfico 61. ¿Existe Señalización / Explicación de los Pasos y Trámites a Realizar en la Frontera?



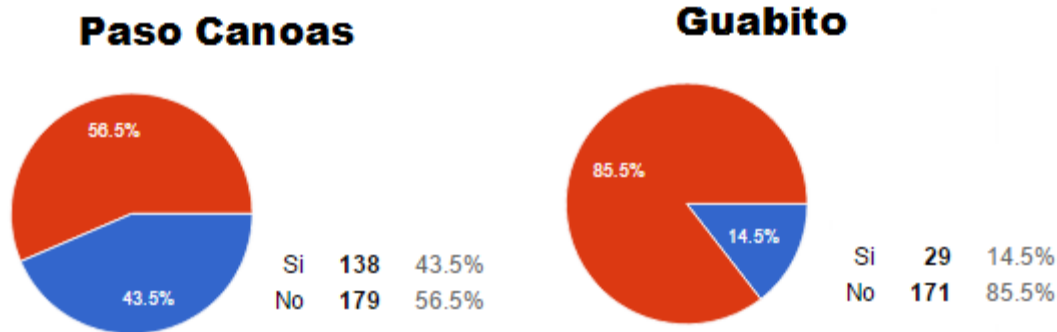
Un gran porcentaje de las personas en Paso Canoas, afirman que las indicaciones o requisitos para poder ingresar a Panamá no son los adecuados y que por lo general los cambian cada tres meses, lo que genera confusión y malestar entre los visitantes. Ese 56% cree que la señalización es obsoleta y deberían abrir una oficina de información o servicio al turista.

En Guabito, indican los turista: “No hay señalización, no sabría qué hacer si fuera mi primera vez aquí”, el cual es un pensamiento compartido por el 57% de las personas que se les consulto, ya que dicen no encontrar ni siquiera un banner o rotulo que les confirme la tramitología para entrar o salir de Panamá, para muestra, la mayoría de los turistas abandona el país sin saber que deben comprar timbres del Municipio de Changuinola, para luego no ser multados en un futuro regreso a Panamá.

Figura 31 Señalización en Guabito



Gráfico 62. ¿Sufrió Algún Atraso en el Paso de Frontera?



En Paso Canoas el 43.5% de los encuestados indica haber sufrido atrasos en el paso de frontera a diferencia de Guabito, donde solamente el 14% dice haber sufrido retrasos en la frontera por lo general a la falta de información adecuada para el turista.

Gráfico 63. ¿Qué Tipo de Atraso le Tomó la Mayoría de su Tiempo de Espera?

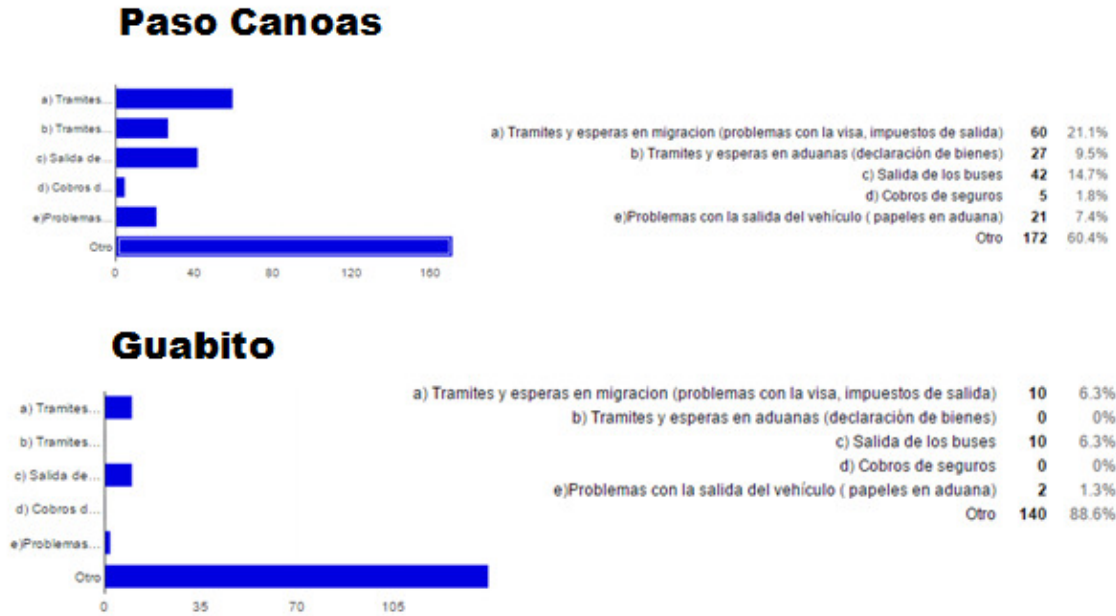
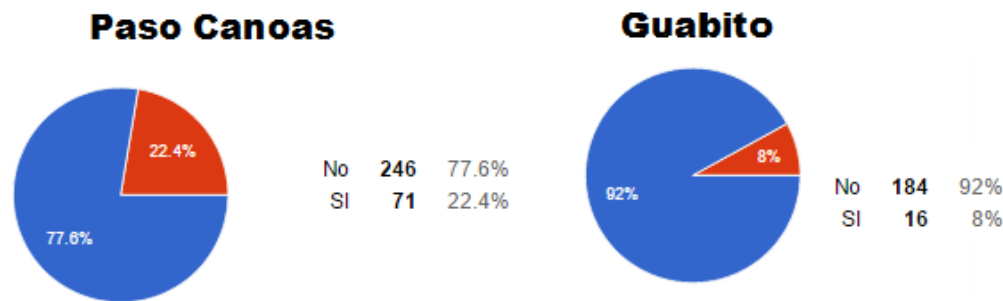


Gráfico 64. ¿Existió Algún Error (por parte suya o del personal) que Retraso Alguno de los Trámites?



Los retrasos en la frontera de Paso Canoas parecen no ser problema, según las gráficas anteriores ya que el 58% de las personas dicen no tener ningún tipo de problema que les genere algún inconveniente con el tiempo. En el caso de los que si aseguran haber sufrido atraso hacen referencia a la mala señalización y/o falta de información acerca de los requisitos de entrada al país, y el cual endosan a los funcionarios con un 77% de las respuestas, sin aceptar que el error pudo ser propio.

En Guabito el 88% indica no sufrir retrasos de ningún tipo, los pocos que han tenido retrasos fue por información errónea o falta de algún requisito de entrada/salida (8%) o retrasos por un tercero (Autobuses).

3.2.6 Percepción de los Costos

Gráfico 65: ¿EnCuál de los Sigüientes Gastos Incurrió como Parte del Trámite en el Paso Fronterizo?

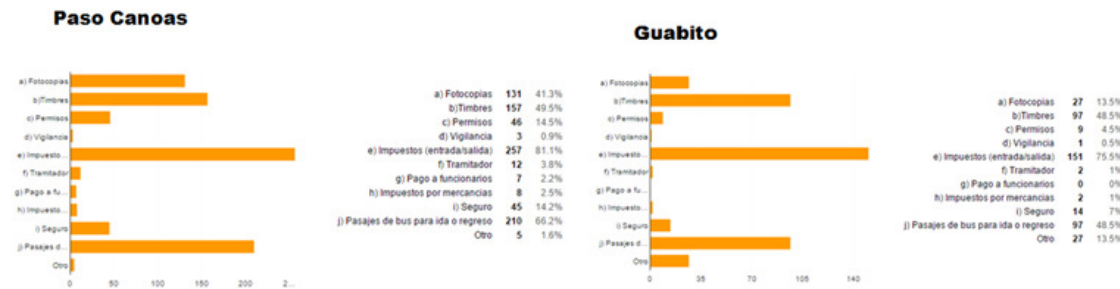


Gráfico 66. ¿Aproximadamente Cuanto Gasto en su Paso por esta Frontera en Trámites y Otros Gastos?

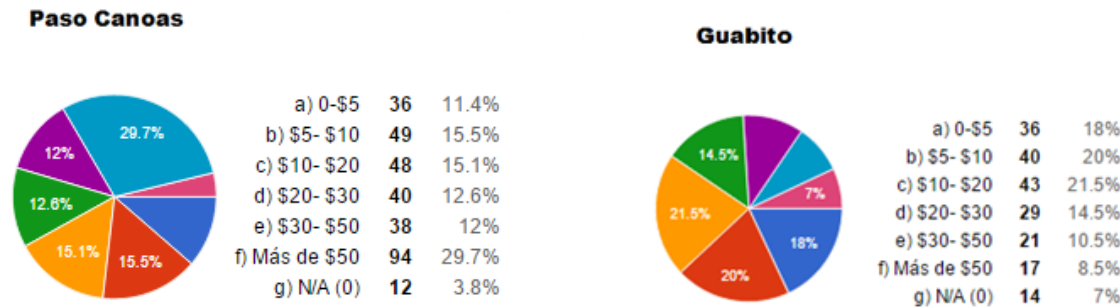
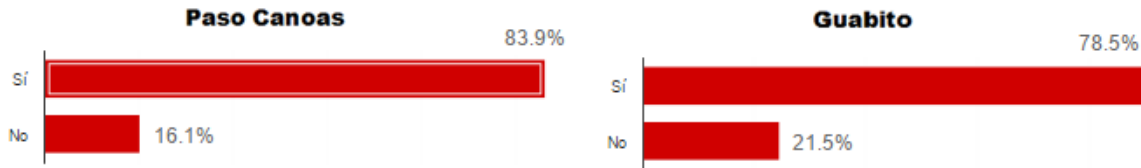


Gráfico 67. ¿El Costo Total del Trámite por el Paso de Frontera es Accesible?

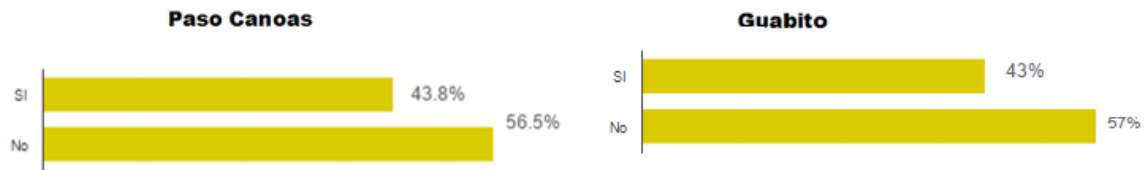


Los turistas entrevistados en Paso Canoas indican 3 gastos principales al cruzar la frontera, que son el pago de impuestos con un 81%, pasaje de autobús con el 66% y finalmente la compra de timbres que es un 49%, se puede citar que la mayoría asegura haber invertido más de \$50 lo que corresponde al 30% de los gastos. Además la percepción general es que el costo de pasar por esta frontera es accesible. (84%)

En Guabito el pago de impuestos, pasajes de autobús y timbres son los gastos más comunes a la hora de cruzar la Frontera Panameña, con un 75,5%, en impuestos y 48,5% en pasajes y timbres, solamente un 1% indico haber tenido que cancelar algún tipo de arancel por mercadería que transportaba para comercio. Por otro lado, el 21.5% dice haber cancelado aproximadamente entre \$10-20, equivalentes a los impuestos y timbres, lo que al final un 78% de los turistas consideran relativamente barato, pero el 21.5% restante lo considera excesivo, ya que en su mayoría son vecinos de la zona sin permiso vecinal que abogan por las viejas leyes en que tanto residentes ticos como panameños podían pasar hasta Changuinola y Sixaola, respectivamente.

3.2.7 Evaluación General de Usuarios del Puesto.

Gráfico 68. ¿La Infraestructura en el Paso de Frontera es Adecuada y está en Buenas Condiciones?



En Guabito, el mal estado del puente y la poca seguridad que genera el nuevo puente Bailey, la falta de servicios sanitarios y una sala de espera son los puntos que llevaron al 57% de encuestados a decir que la infraestructura de la frontera no es adecuada.

Figura 32: Infraestructura en Guabito



Figura 33: Infraestructura en Paso Canoas



Gráfico 69. ¿Las Zona del Paso de Frontera es Segura? (estacionamientos, instalaciones, lugares aledaños)

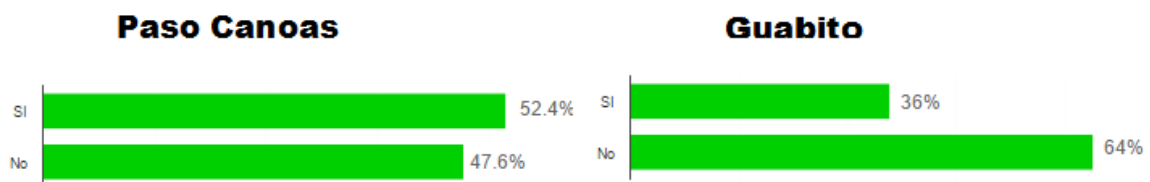
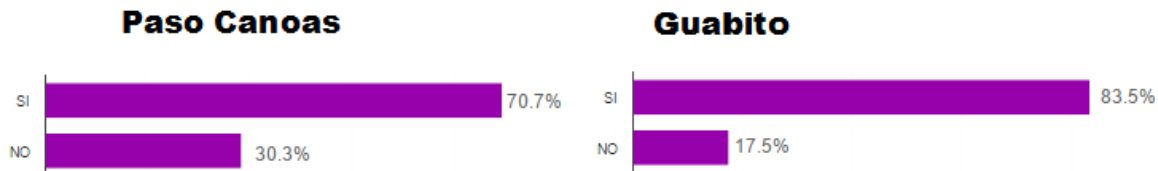


Figura 34: Presencia Policial en la zona de Paso Canoas



Gráfico 70. ¿El Tiempo que Tardó en Realizar los Trámites de la Frontera es el Razonable?



Los transportistas y los turistas solicitan una atención más ágil y atenta de los personeros de migración y aduana, ya que alegan que cuando están en ventanilla les solicitan diferentes papeles para poder continuar con el trámite, como mostrar algún comprobante de solvencia económica o en su defecto \$500 en efectivo, o un tiquete de bus/avión que garantice la salida de Panamá a su país de origen sin importar si solamente estará ahí de tránsito ya que su destino es un tercer país

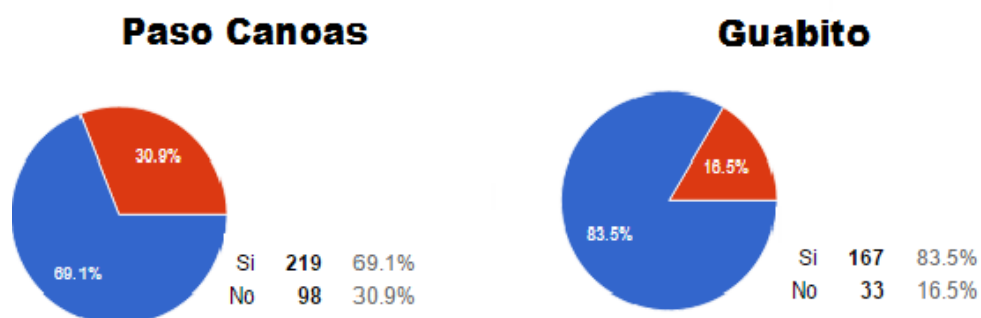
Figura 35: Instalaciones de Paso Canoas



Figura 36 Instalaciones de Guabito



Gráfico 71. ¿Está Satisfecho(a) con los Servicios Recibidos en la Frontera?



En Paso Canoas, a nivel general se percibe un buen nivel de satisfacción en los servicios de la aduana, indicado así por el 69% de los encuestados, haciendo hincapié en dar pronta solución a los problemas de infraestructura y servicios básicos, ya que no son los adecuados para los turistas, aun así con estos problemas sienten que las instalaciones son seguras pero instan a mejorar la seguridad en los alrededores.

Varios de los turistas entrevistados concuerdan con la siguiente frase *“Con la economía que tiene Panamá, es para que tuvieran un edificio más moderno en su frontera, con mejores servicios básicos y atención de primera clase”*

En Guabito el 83.5% de los turistas que realizaron la encuesta coinciden en que el mejoramiento de la infraestructura mejoraría en gran manera la experiencia de ingresar o salir de Panamá por esta zona, que a pesar de ser un lugar “pobre” tiene mucha belleza natural que puede ser explotada de diversas maneras, atrayendo más divisas al país y beneficios a la comunidad de Guabito. Se recalca la presencia policial de la zona.

Cabe destacar el hecho de que las consultoras que estaban realizando la encuesta fueron abordadas por la policía Panameña y llevadas a un recinto aparte para ser interrogadas por estar en el edificio del gobierno sin portar un carnet que les diera facultades para estar cuestionando el servicio a los turistas. Lo que representa cierto grado de seguridad en la zona cuando se denota personal no autorizado en el área.

Por otra parte, el tiempo promedio de cada turista en este punto de frontera hasta el momento de salida a su destino final no sobrepasa los 20 minutos, tomando en cuenta que debe pasar por oficinas que están separadas hasta por 50 metros, también es importante recalcar que en esta época del año la afluencia de turistas es más baja que en temporada alta, que comprende los meses Noviembre a Febrero.

3.3 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	Paso Canoas	Guabito
Transportistas	47%	57%
Turistas	54%	60%

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:

Tabla 5: Nota Obtenida Transportistas

Transportistas		Nota Obtenida	
Módulo	Ponderación	Paso Canoas	Guabito
1. Información Básica	0%	0.0%	0%
2. Infraestructura	10%	3%	6%
3. Aspectos Socioeconómicos y ambientales	10%	5%	3%
4. Seguridad	13%	6%	8%
5. Calidad de servicio	22%	10%	12%
6. Costos	10%	2%	5%
7. Evaluación General	35%	20%	22%
Total	100%	47%	57%

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 Guabito obtiene una nota superior a Paso Canoas con un 57%, presentan muchas oportunidades de mejora que se detallan en las recomendaciones.

Tabla 6: Nota Obtenida Turistas

Turistas		Nota Obtenida	
Módulo	Ponderación	Paso Canoas	Guabito
1. Información Básica	0%	0%	0%
2. Infraestructura	16%	7%	6%
3. Aspectos Socioeconómicos y ambientales	15%	5%	6%
4. Seguridad	18%	9%	11%
5. Calidad de servicio	20%	14%	16%
6. Costos	5%	4%	4%
7. Evaluación General	26%	16%	17%
Total	100%	54%	60%

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

Al igual que en el índice de evaluación anterior, Guabito supera a Paso Canoas en cuanto a la satisfacción de los usuarios.

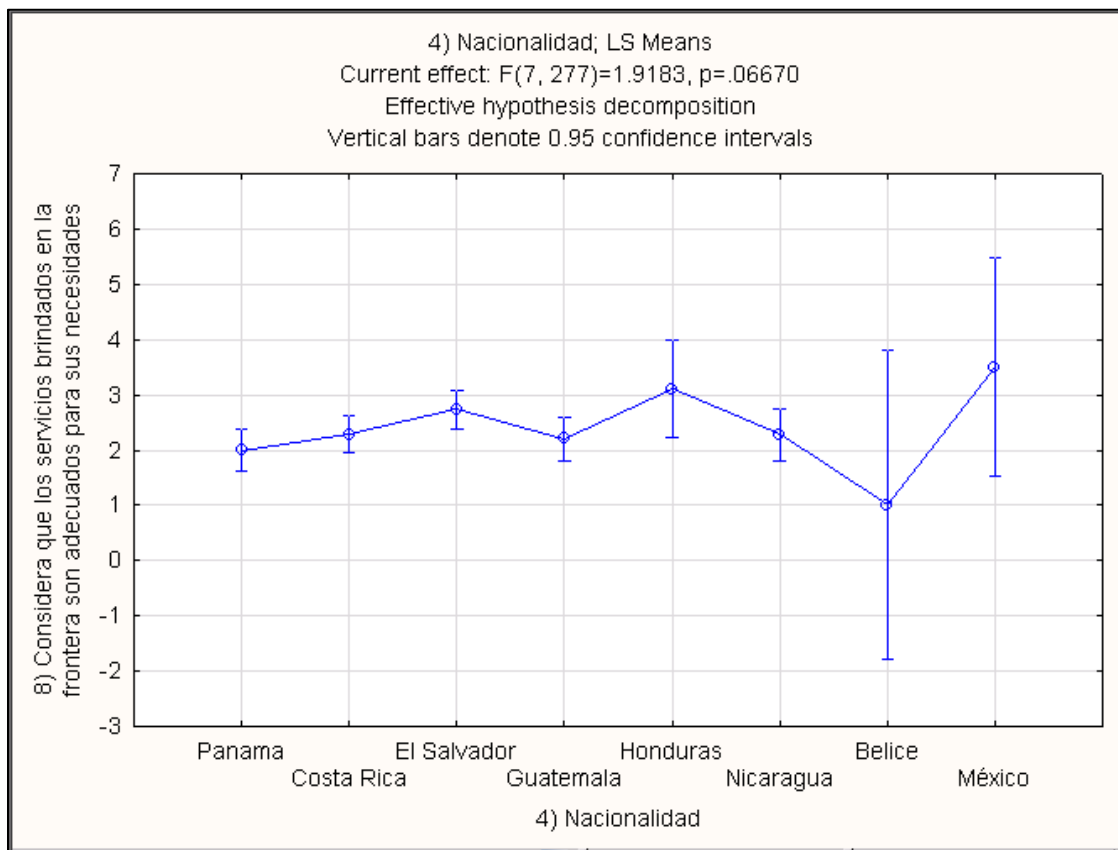
3.4 Análisis de varianza Panamá

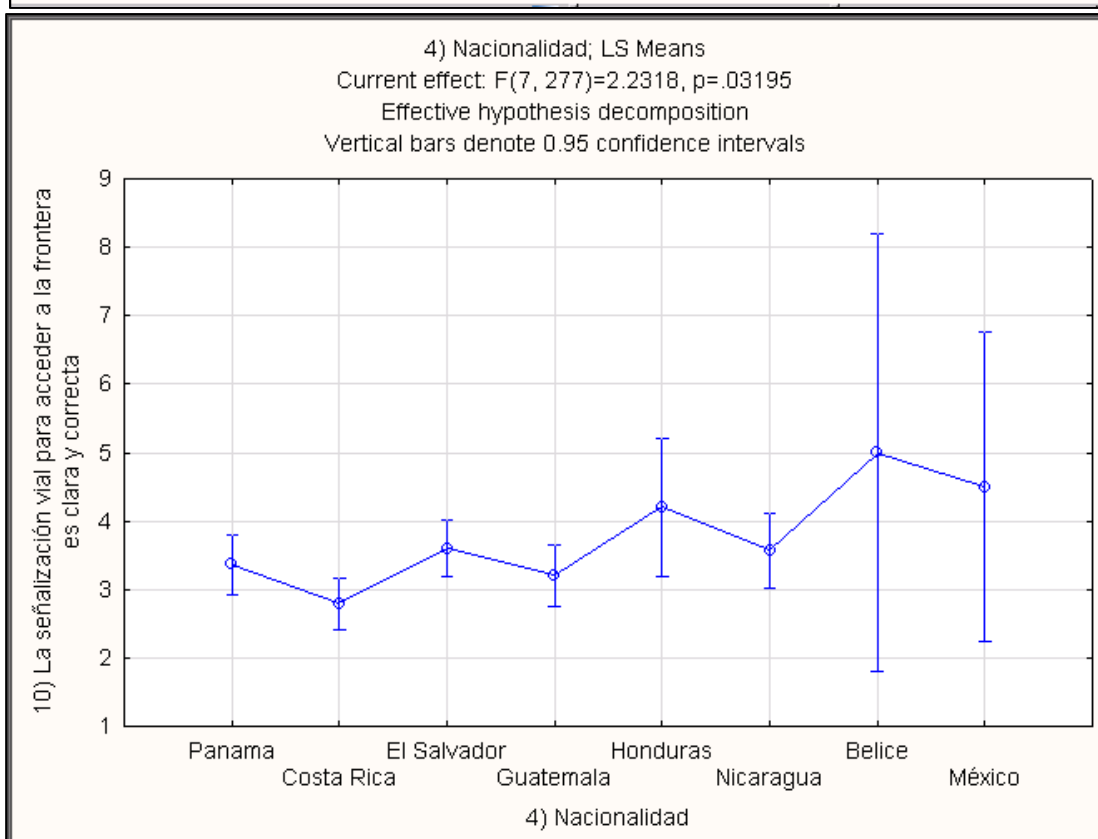
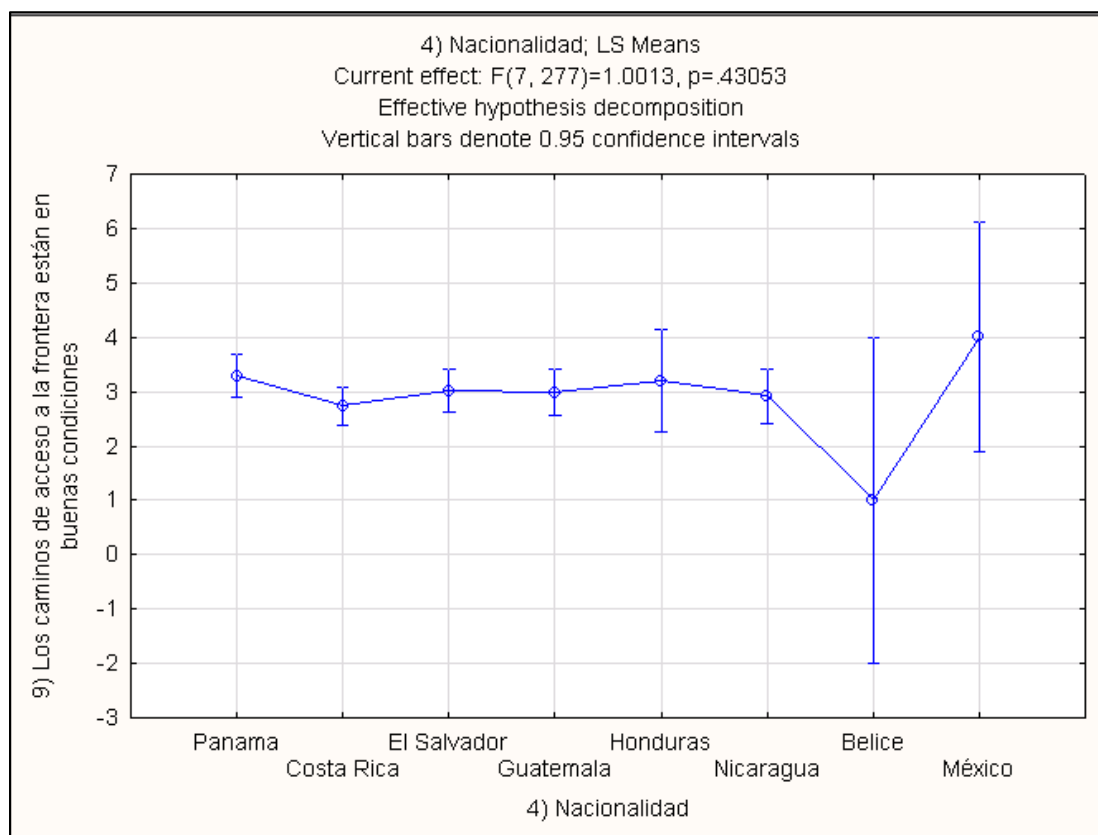
3.4.1 Paso Canoas:

3.4.1.1 Transportistas:

Infraestructura:

No existe diferencia significativa en las preguntas 8 y 9 de la encuesta realizada a los transportistas, pero en la pregunta 10 sobre la señalización vial para acceder a la frontera, sí existe una diferencia significativa en la apreciación que tienen los costarricenses contra los salvadoreños, hondureños y nicaragüenses. Los primeros indican que el nivel de satisfacción en el aspecto de señalización tiene una calificación menor a 3 mientras que los otros 3 grupos indican respuestas más positivas según se muestra en la siguiente gráfica:

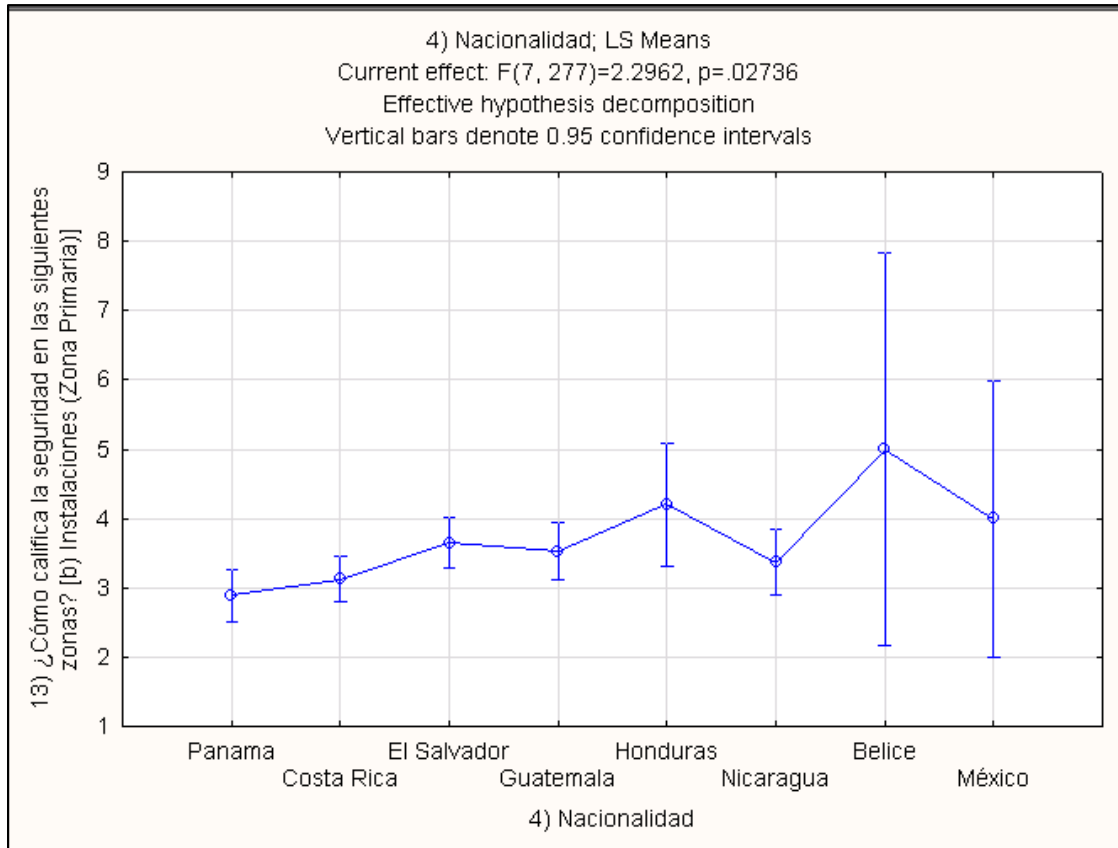




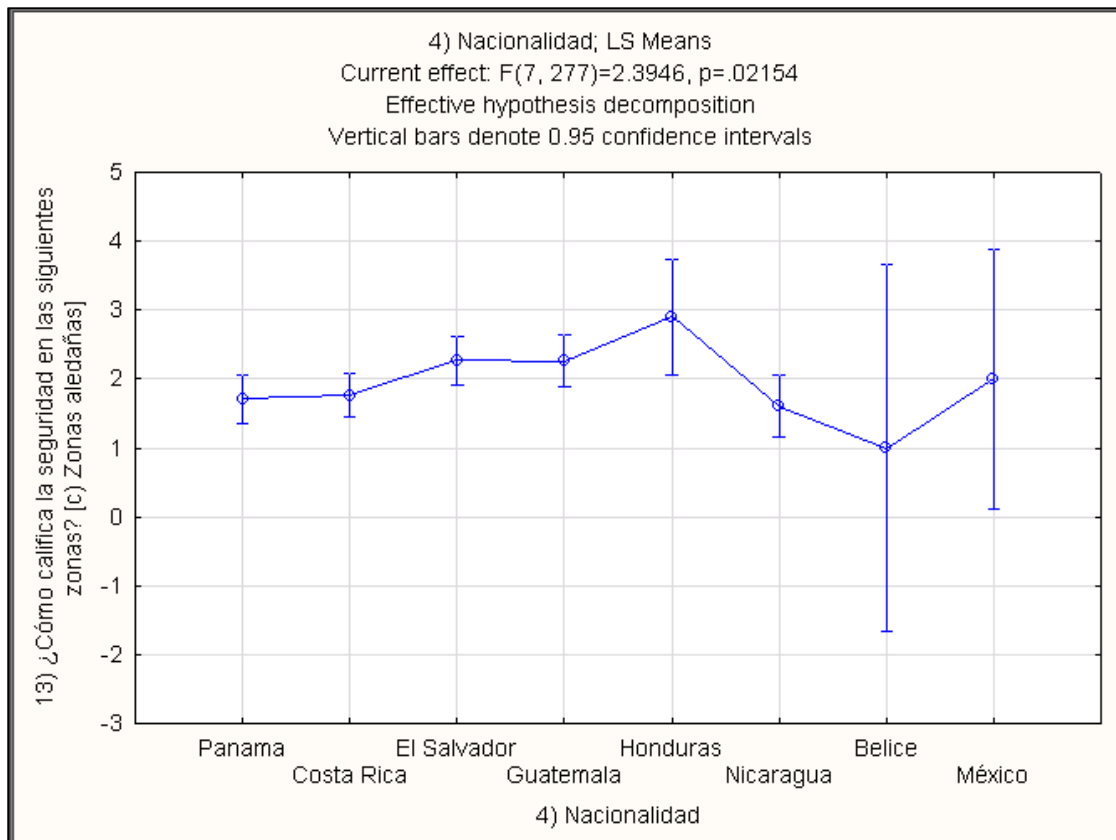
Seguridad:

La pregunta de seguridad de estacionamientos no cumple con el supuesto de independencia de muestras, por lo que no se puede realizar un análisis de varianza.

La pregunta sobre seguridad de instalaciones (Zona Primaria), indica que existe una diferencia significativa entre las opiniones de panameños y costarricenses de las de salvadoreños, guatemaltecos y hondureños, donde los dos primeros tienen apreciaciones más negativas sobre la seguridad de estas áreas.

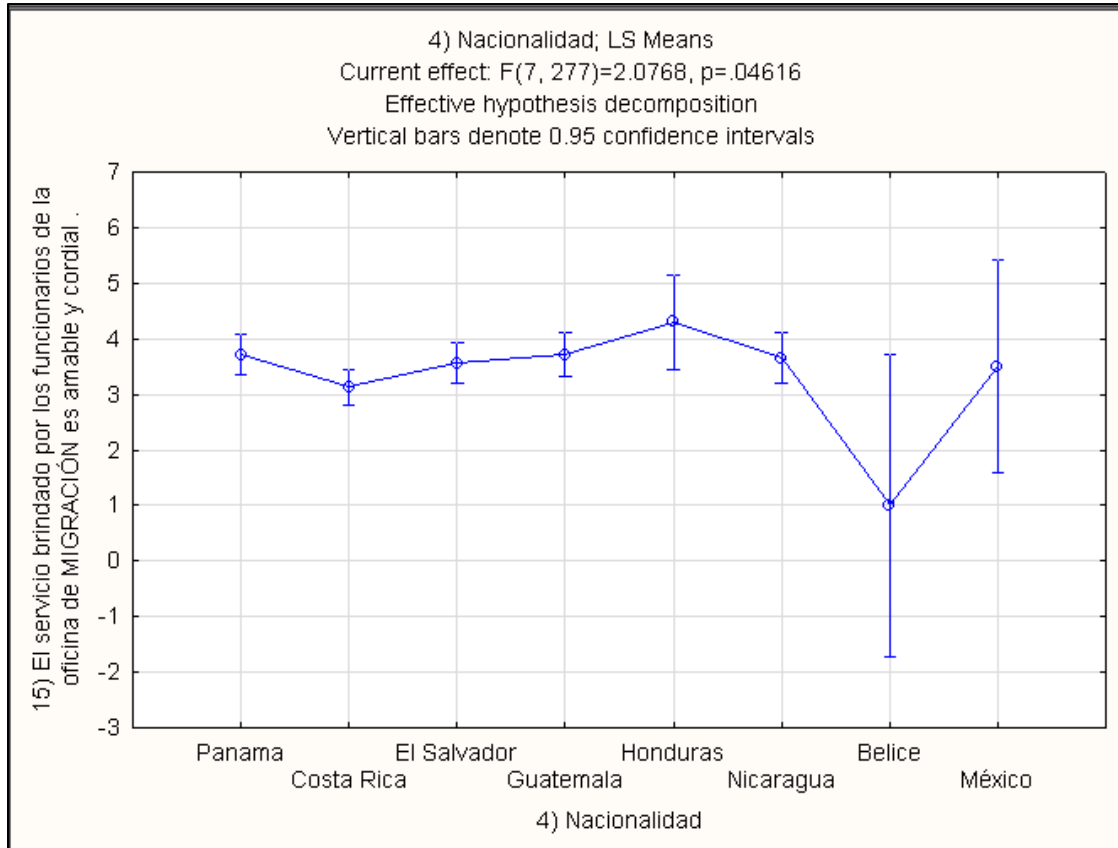


En cuanto a la seguridad de las zonas de las zonas aledañas, también existe una diferencia significativa en las respuestas, pues panameños, costarricenses y nicaragüenses tienen una apreciación más negativa de estas zonas que los salvadoreños, guatemaltecos y hondureños según la gráfica adjunta:

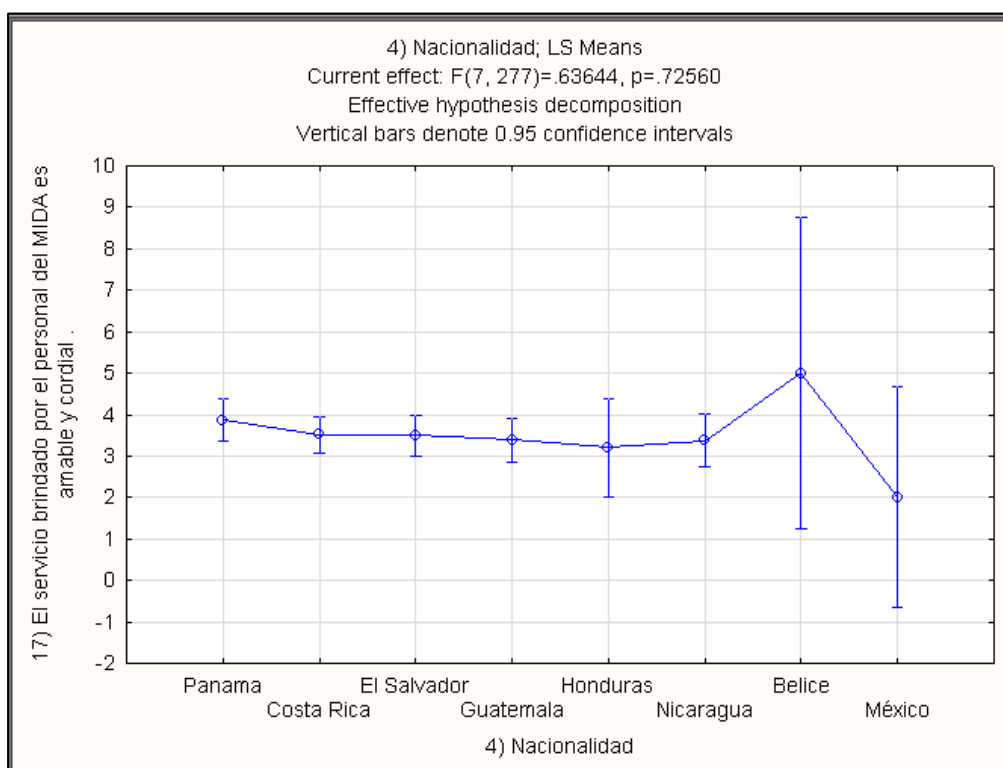
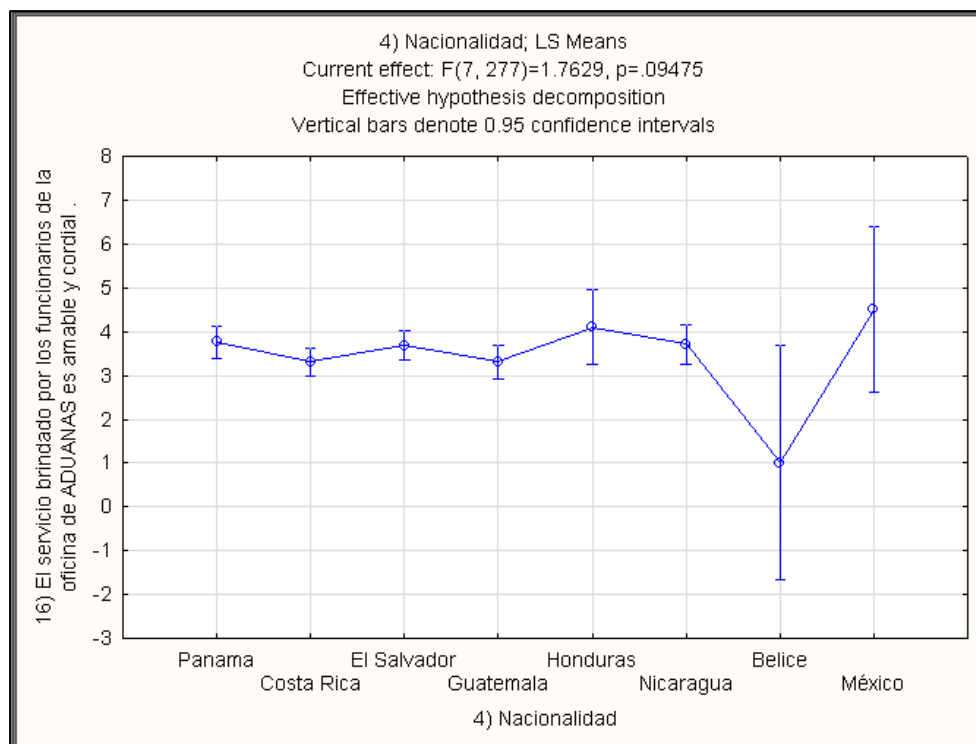


Servicio:

Sobre la atención de los funcionarios de migración, los costarricenses tienen una apreciación más negativa de estos que los panameños, guatemaltecos y hondureños. También existe una diferencia significativa entre los beliceños y hondureños, donde los primeros también tienen una percepción más negativa.



En cuanto a las otras preguntas, no existe diferencia significativa en las opiniones.



La pregunta 18 sobre el servicio del personal de AUPSA no cumple con el supuesto de normalidad de residuos por lo que no se puede realizar el análisis de varianza.

Evaluación General:

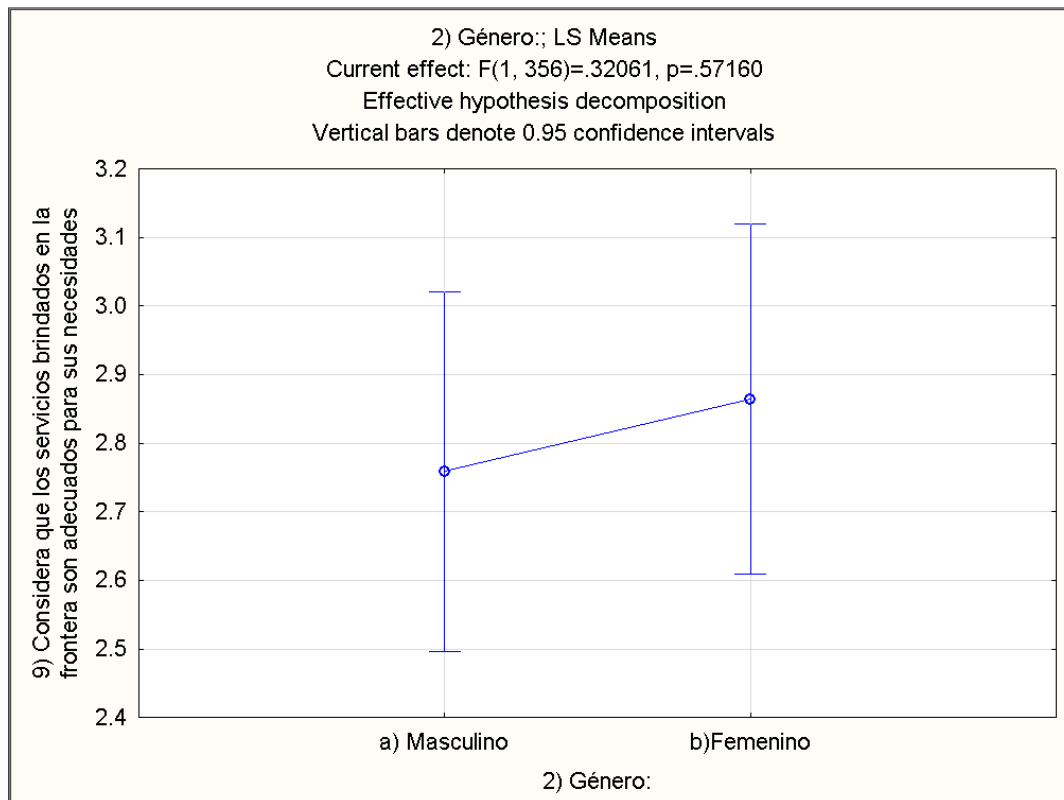
La pregunta sobre la evaluación general del puesto fronterizo tampoco cumple con el supuesto de normalidad de residuos, por lo que no se puede revisar si por nacionalidad hay alguna diferencia entre la evaluación de esta frontera.

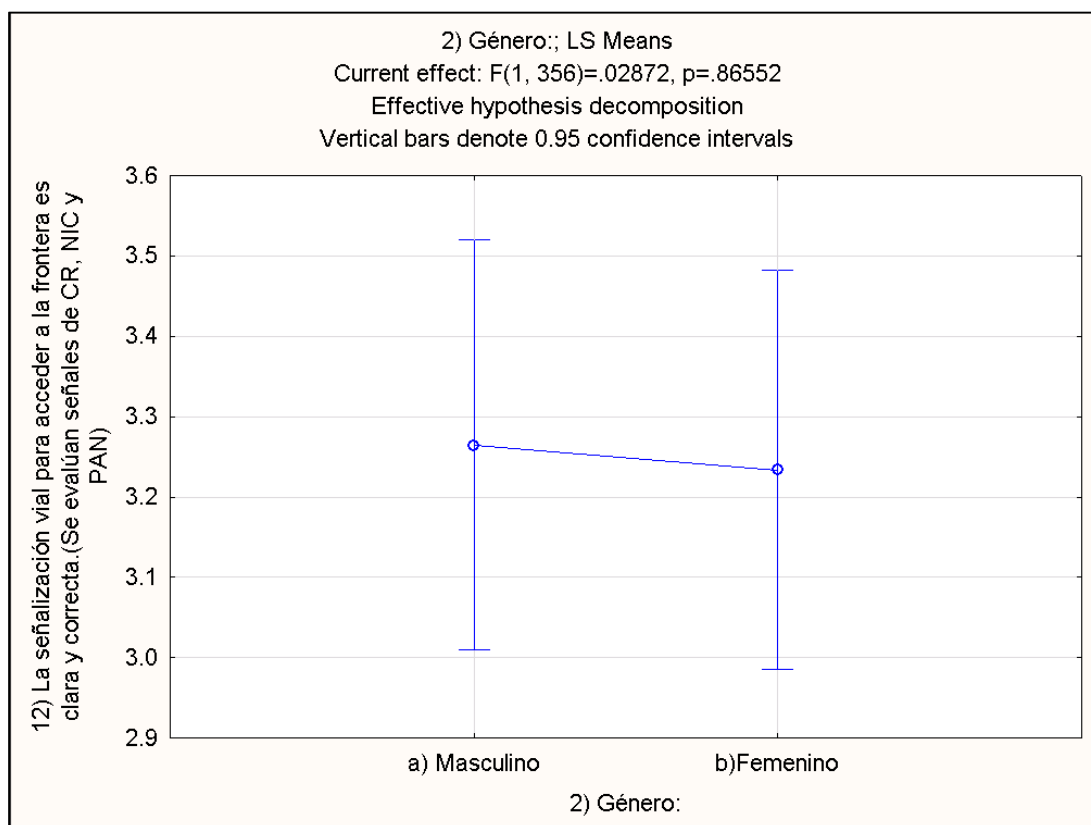
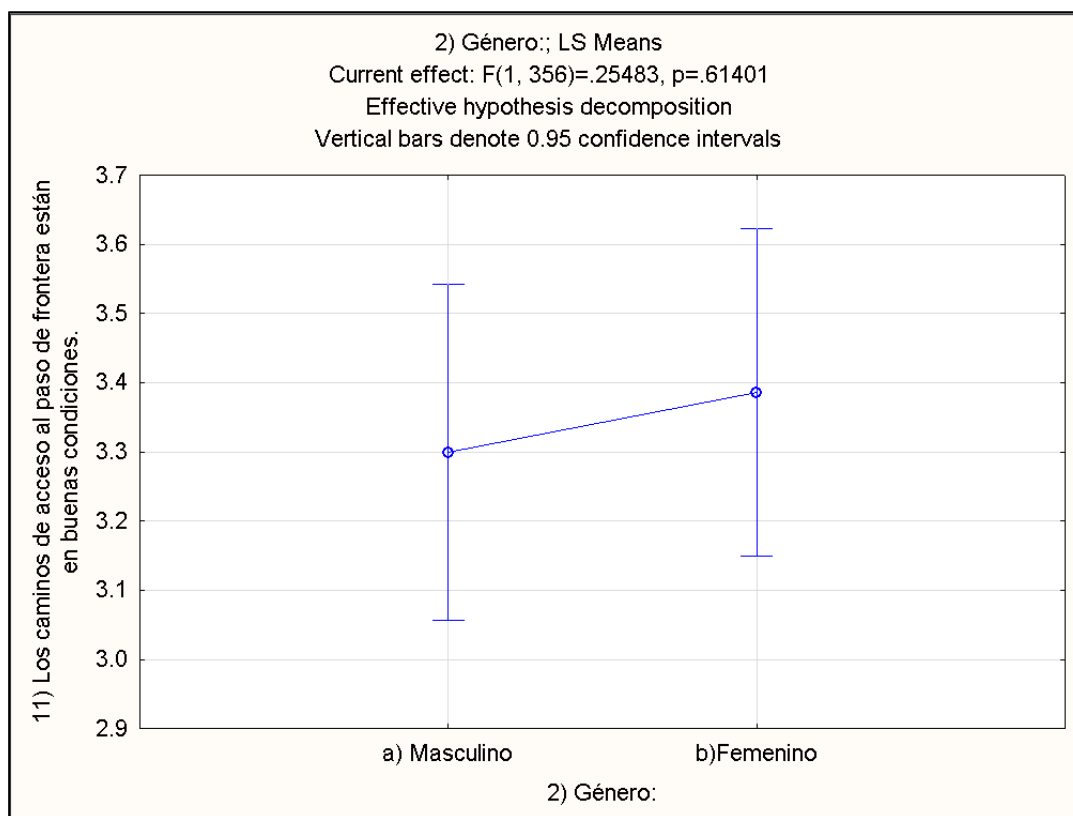
3.4.1.2 Turistas:

Infraestructura:

La pregunta 10 del cuestionario realizado a los turistas sobre la infraestructura de los parqueos no cumple con los supuestos de homogeneidad de varianza ni de normalidad de residuos, a esa pregunta no se le aplica el análisis de varianza.

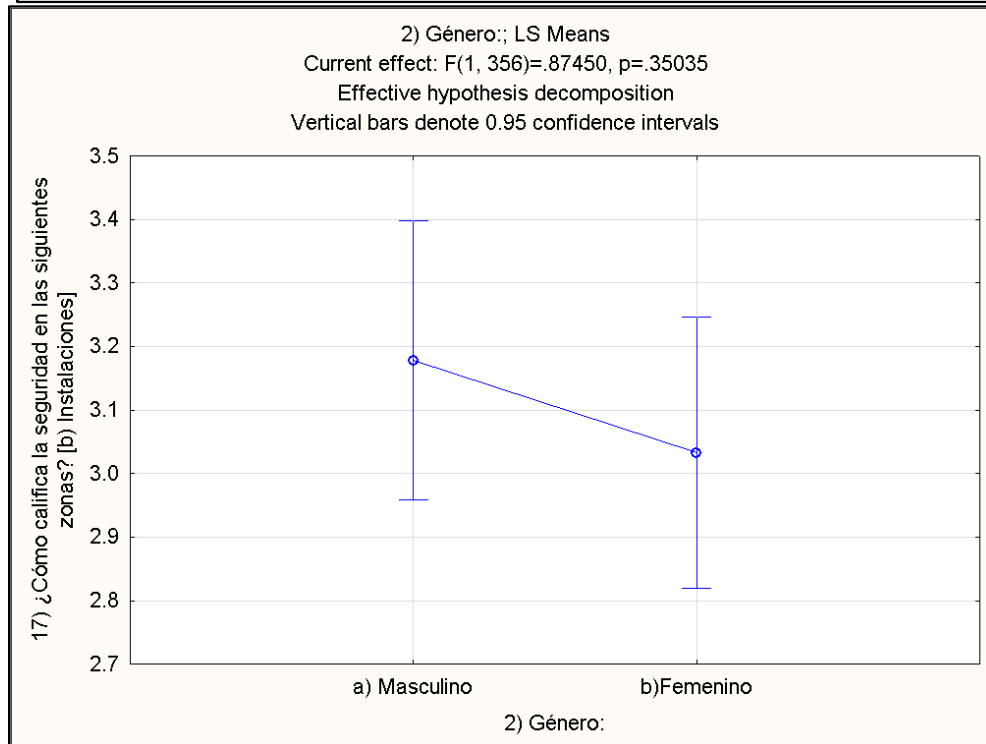
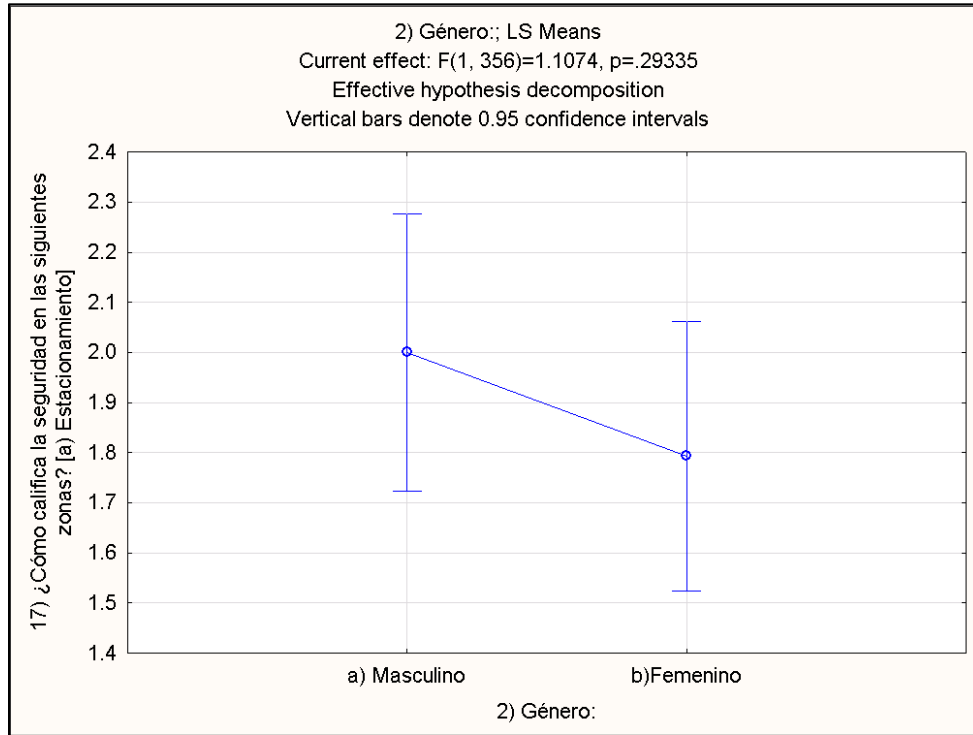
Las demás preguntas en este apartado no presentan diferencias significativas en la apreciación que tienen los turistas de la frontera, pero de forma negativa, por tener valores menores a 4.

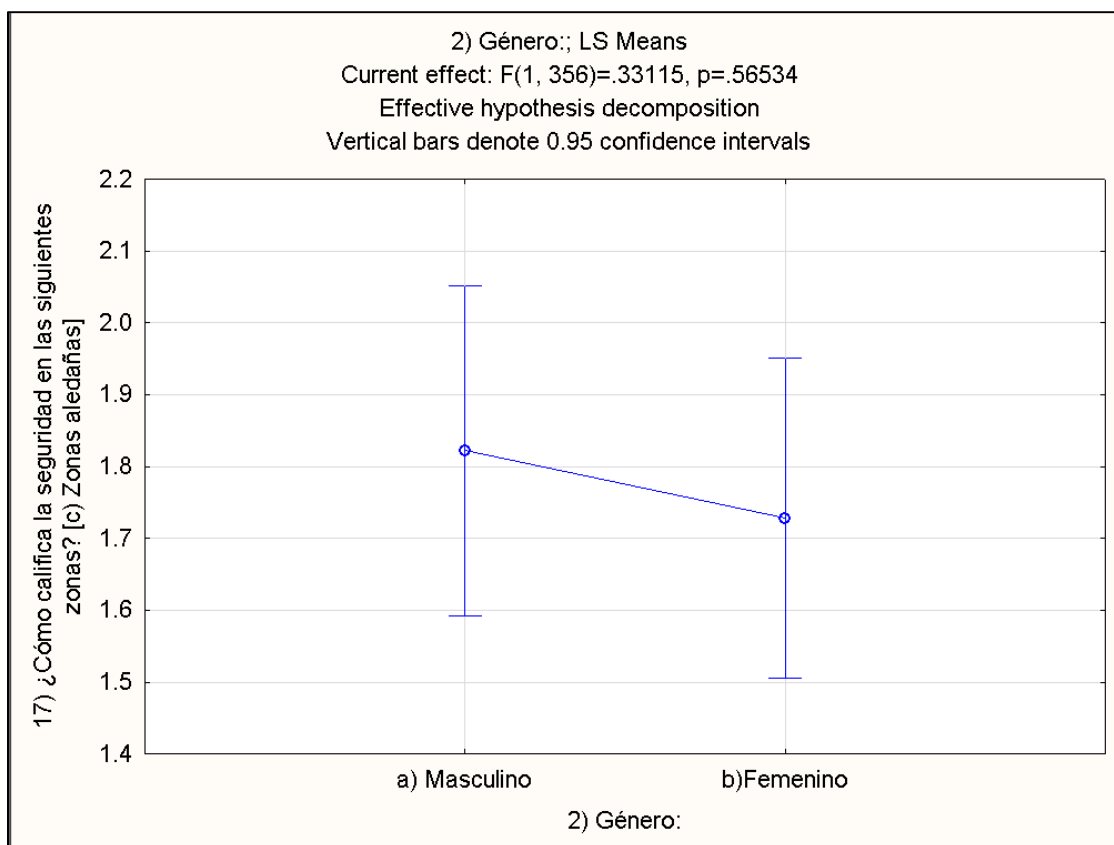




Seguridad:

Al igual que los anteriores, no hay diferencias significativas, pero las opiniones negativas son las que predominan en estas preguntas.





Evaluación General:

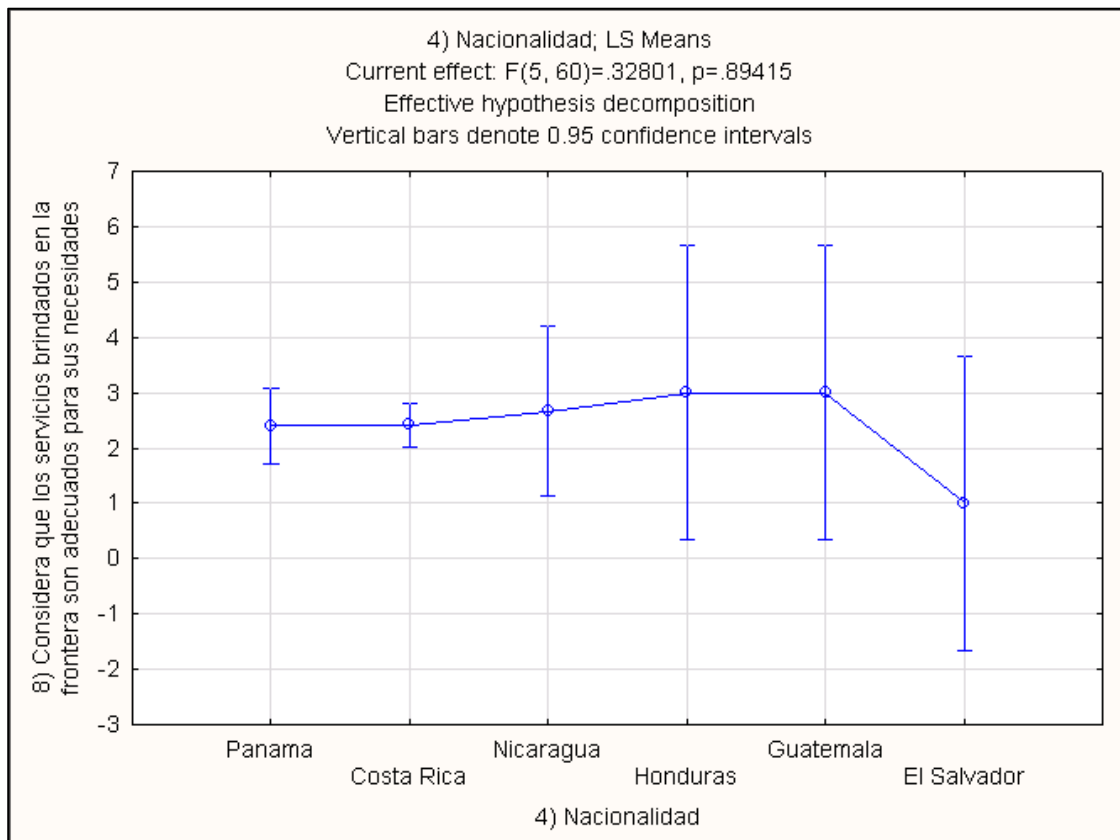
En este apartado, las respuestas tampoco cumplen con el supuesto de normalidad de residuos y, no se puede aplicar el análisis de varianza.

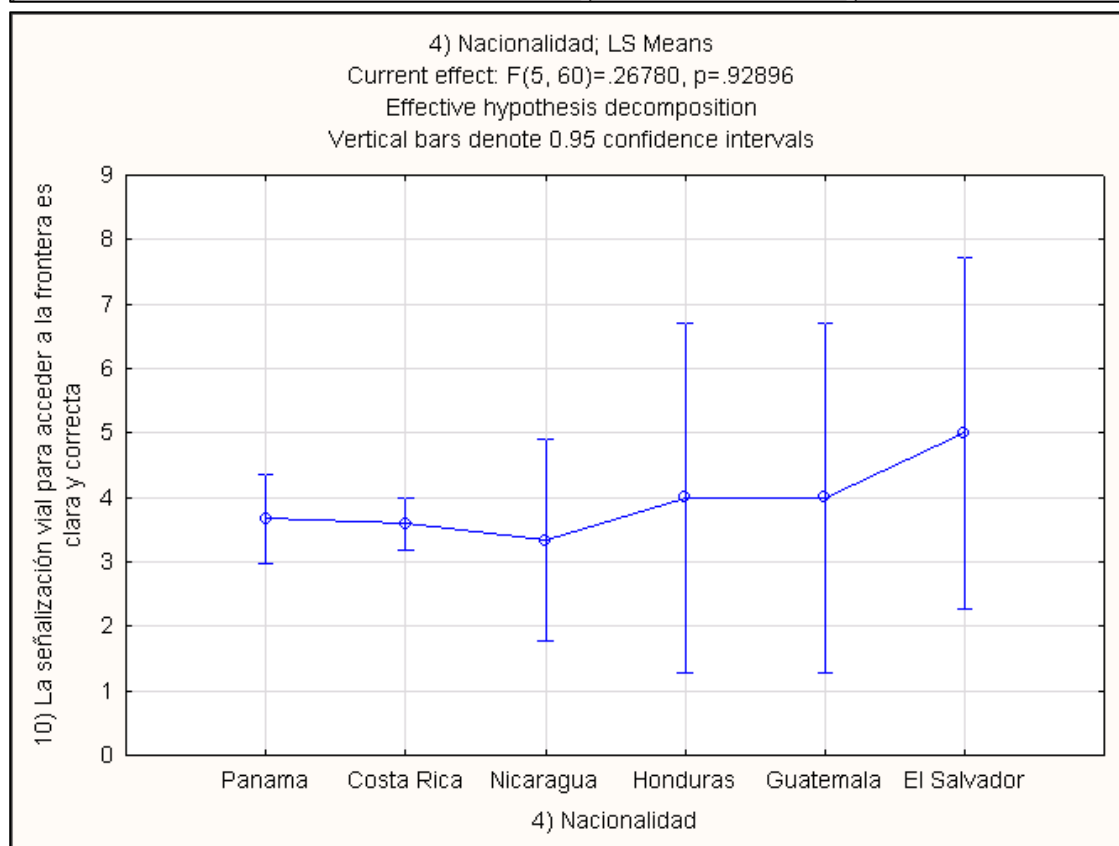
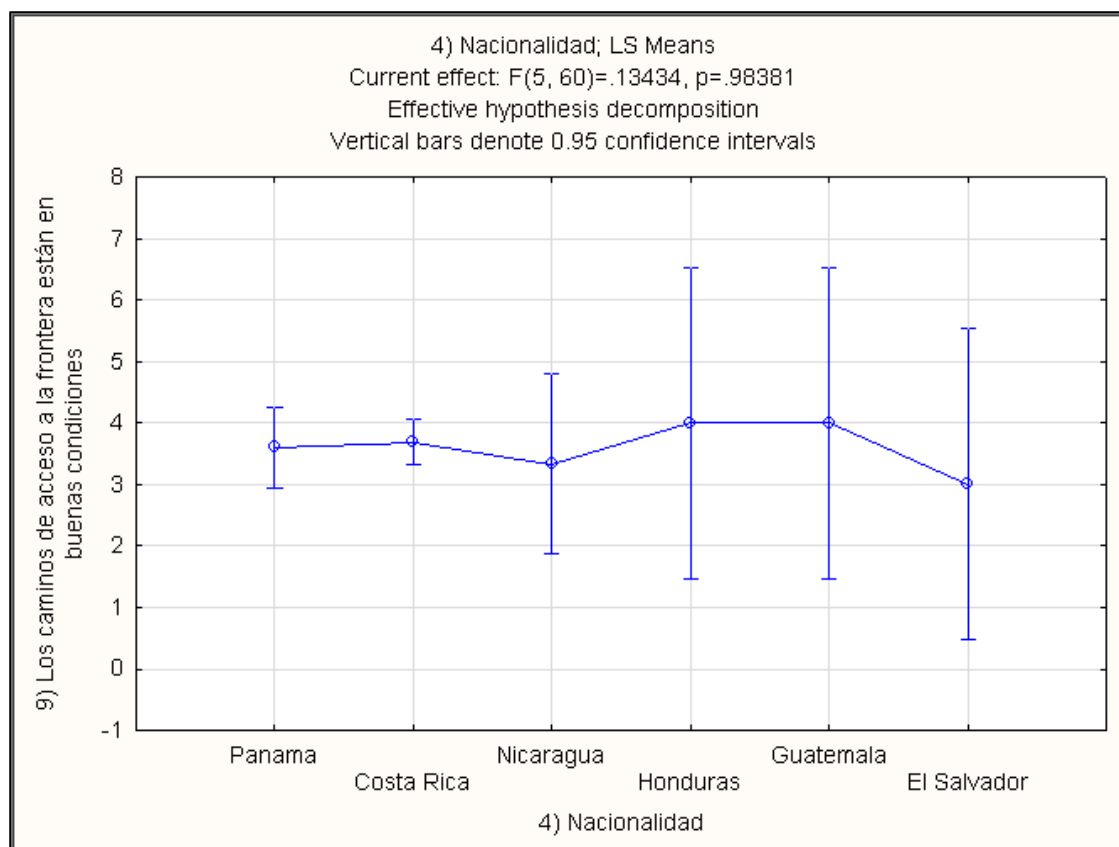
3.4.2 Guabito:

3.4.2.1 Transportistas:

Infraestructura:

Se hace un análisis de varianza sobre la percepción de este rubro por nacionalidad. Según se ve en los gráficos siguientes, no existe diferencia significativa en las opiniones, pero sí se observa que los transportistas de Honduras, Guatemala y El Salvador varían mucho en la percepción que tienen de este puesto fronterizo.



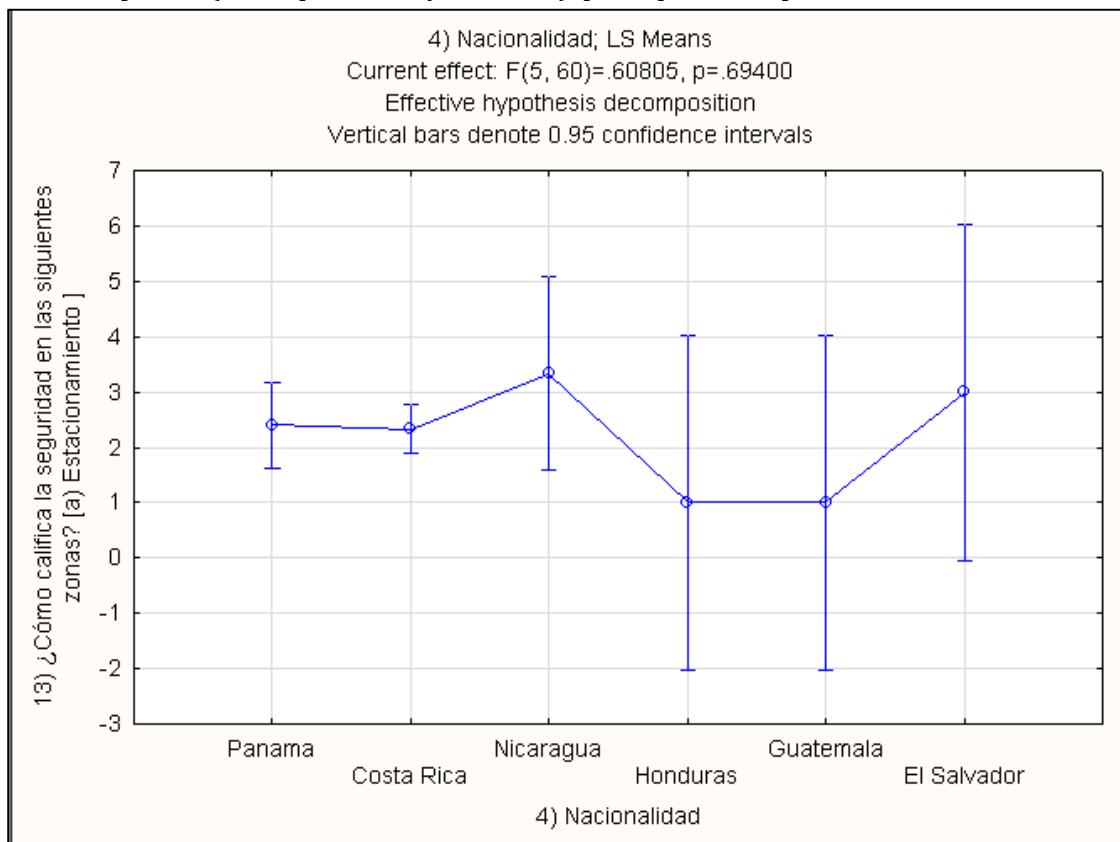


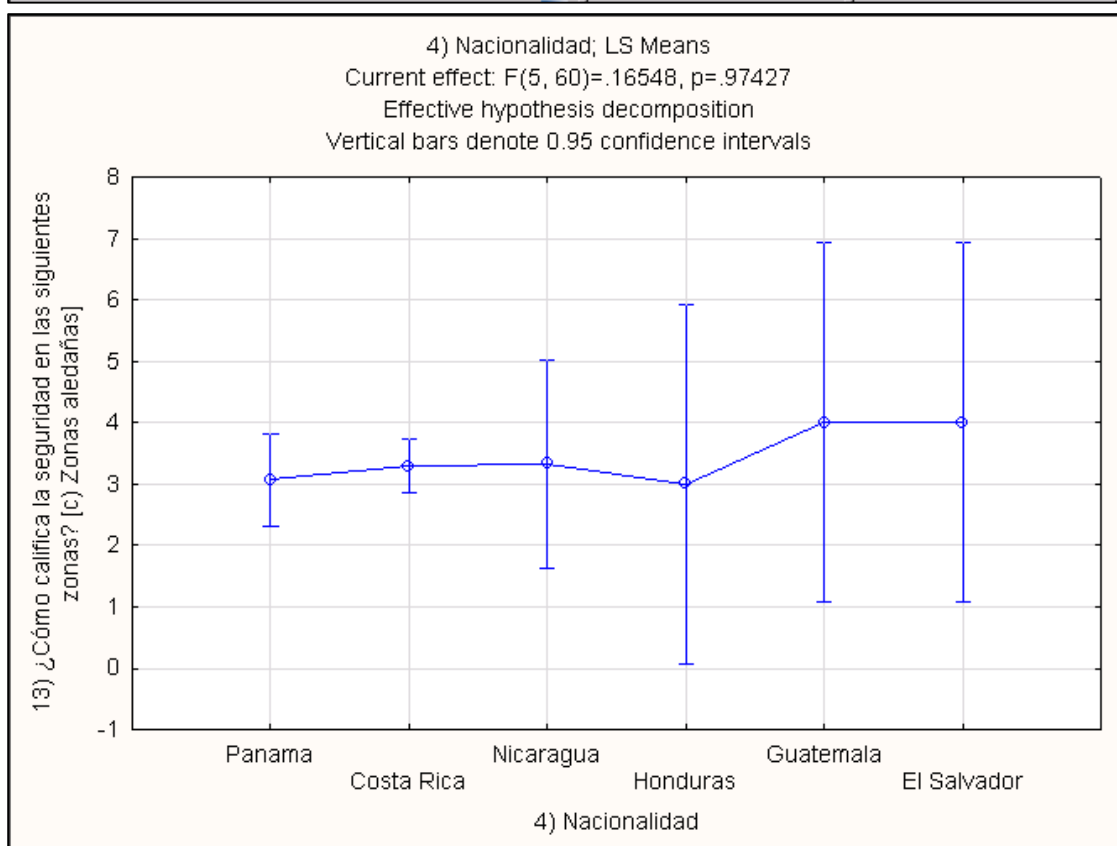
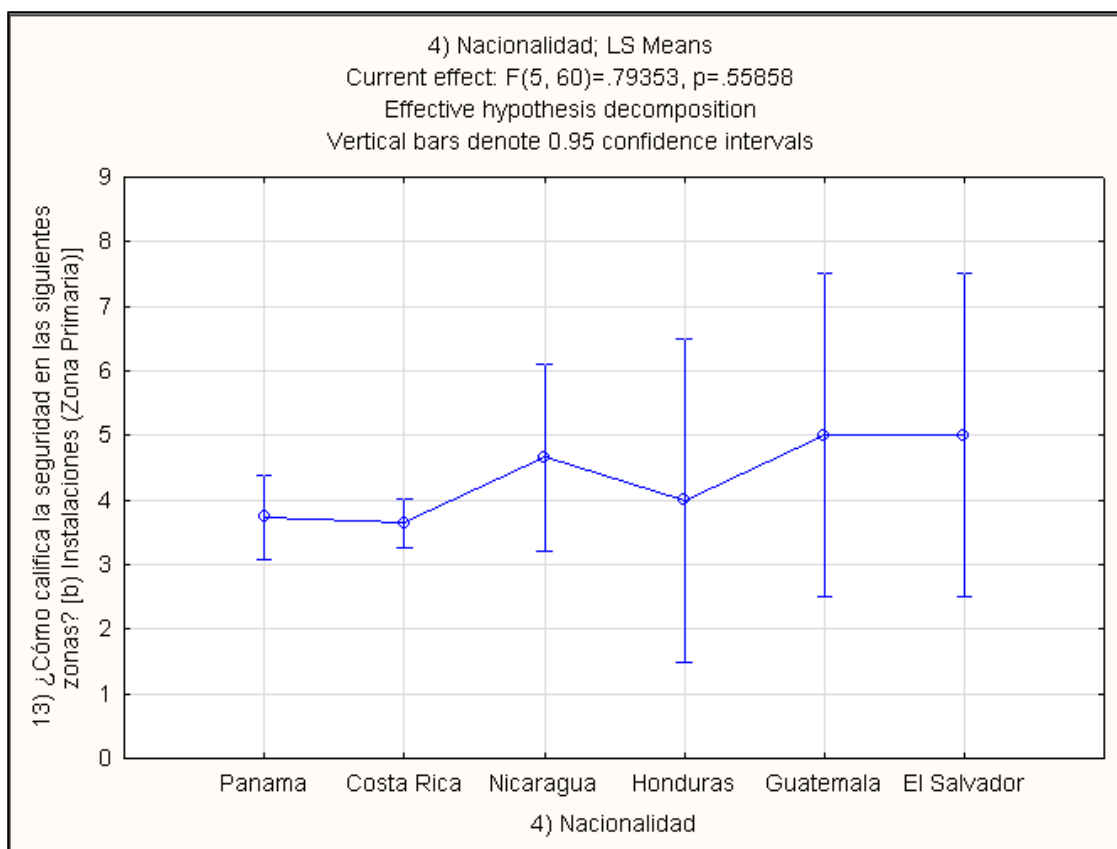
Se nota también que para las preguntas 8 y 9 el promedio de respuestas es menor a 4, pero en la última sí se notan respuestas más positivas.

Seguridad:

Al igual que el anterior el análisis de varianzas no indica que existan diferencias entre las opiniones de los transportistas según su nacionalidad.

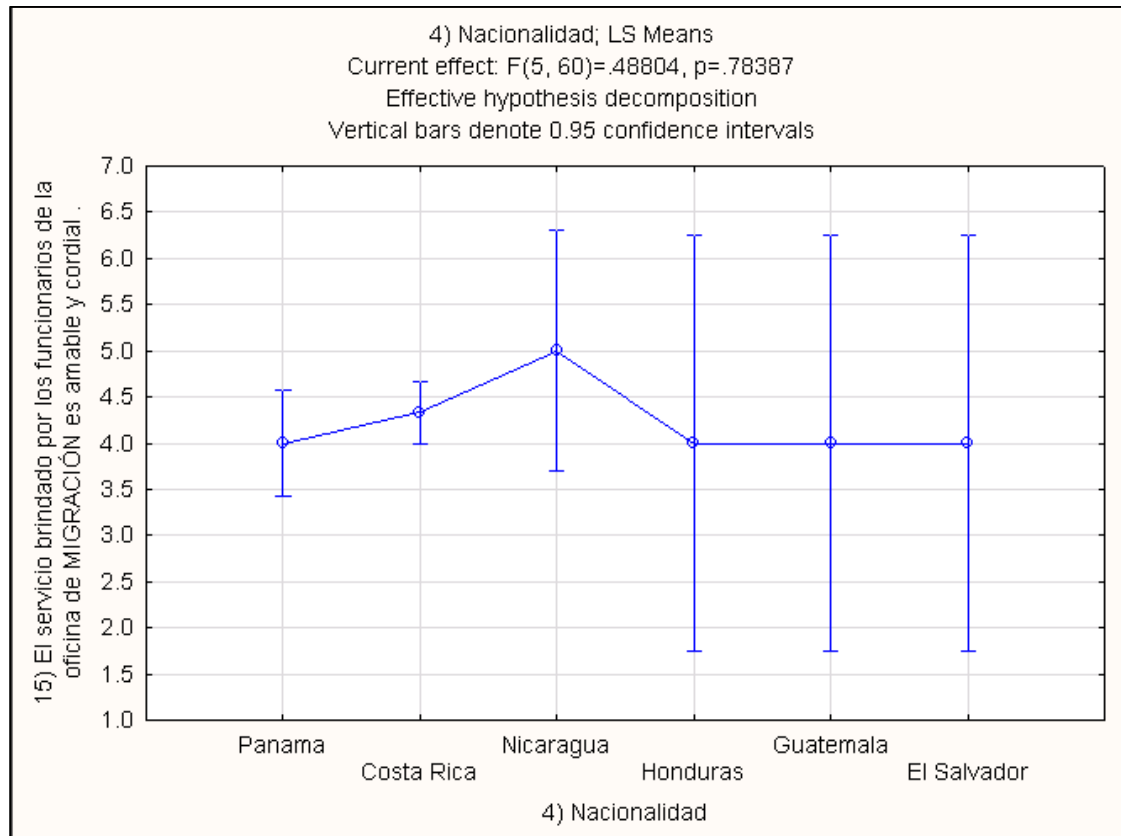
Se ve en estas preguntas que en el rubro dedicado a la seguridad del estacionamiento, todos los choferes sienten que no es muy seguro. Lo que sí se observa es que hay una mayor creencia de los transportistas a indicar que este puesto es bastante seguro en los demás aspectos (zonas primarias y aledaños), principalmente para los salvadoreños.

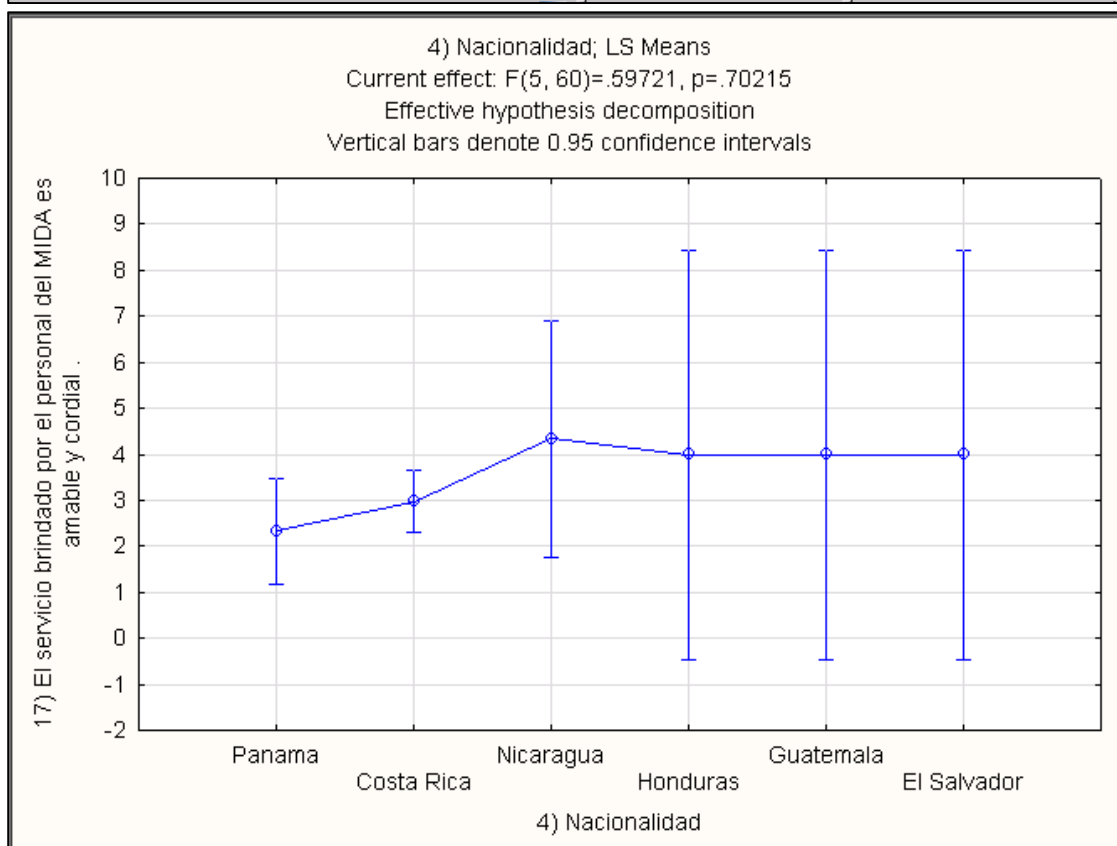
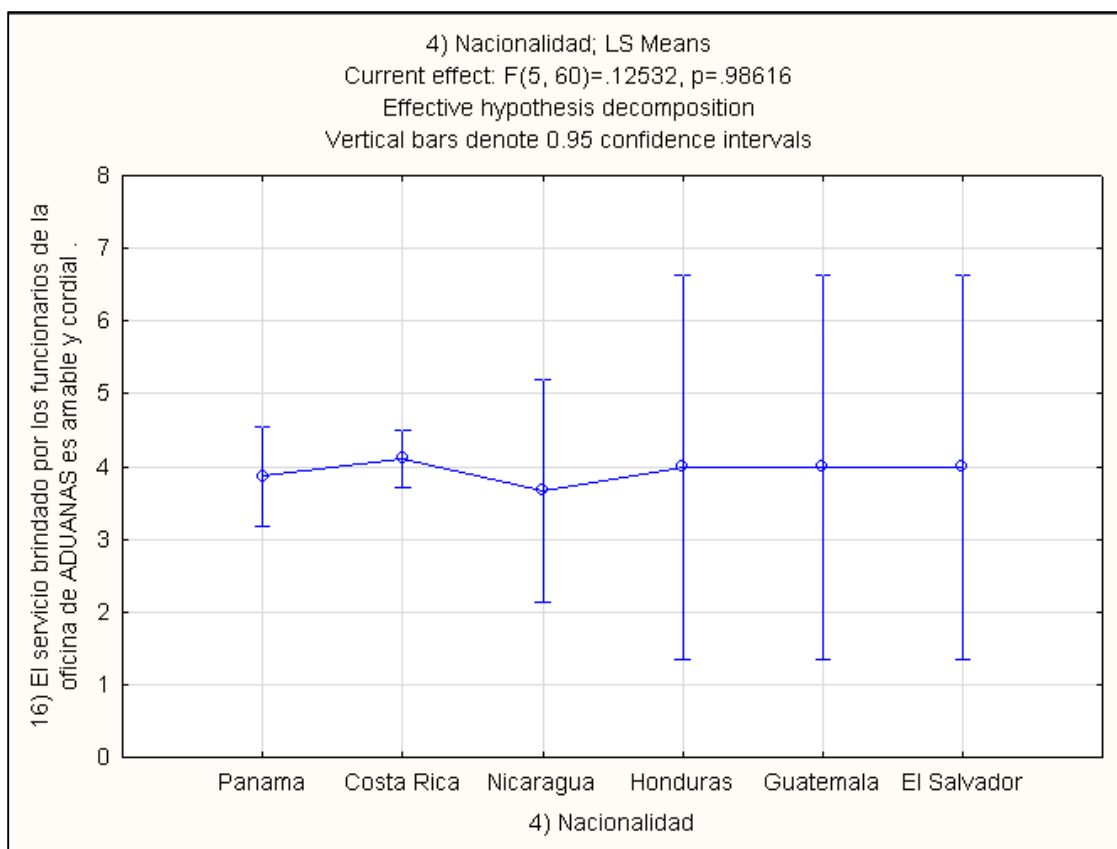


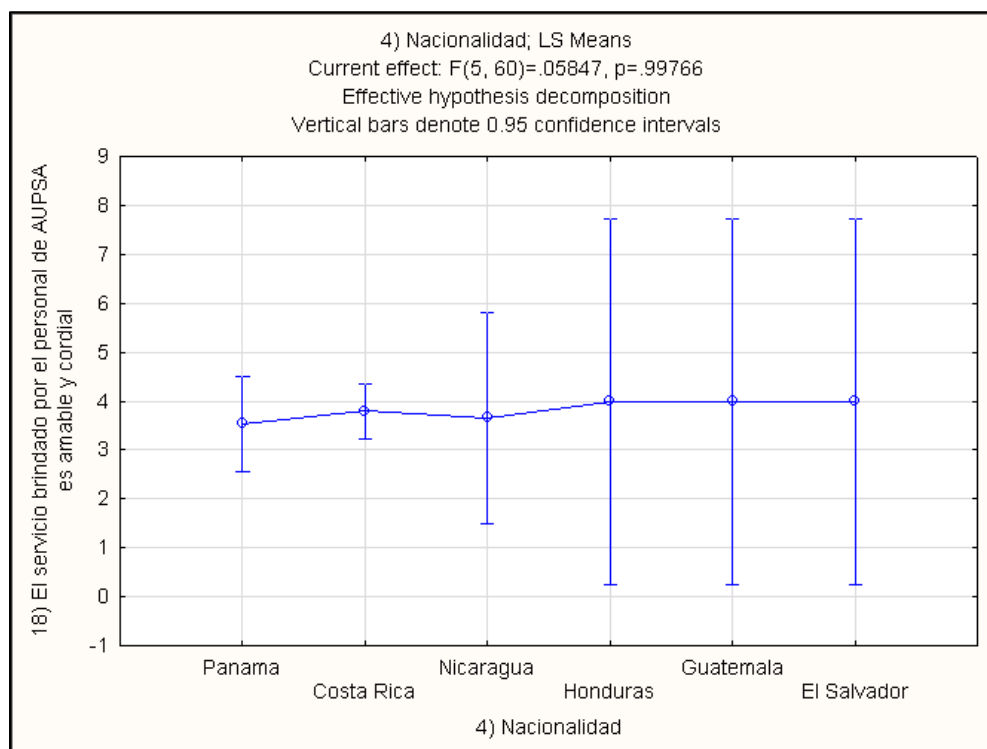


Servicio:

También se observa que todos los transportistas en este apartado concuerdan en sus opiniones, al no existir ninguna diferencia en las respuestas dadas.

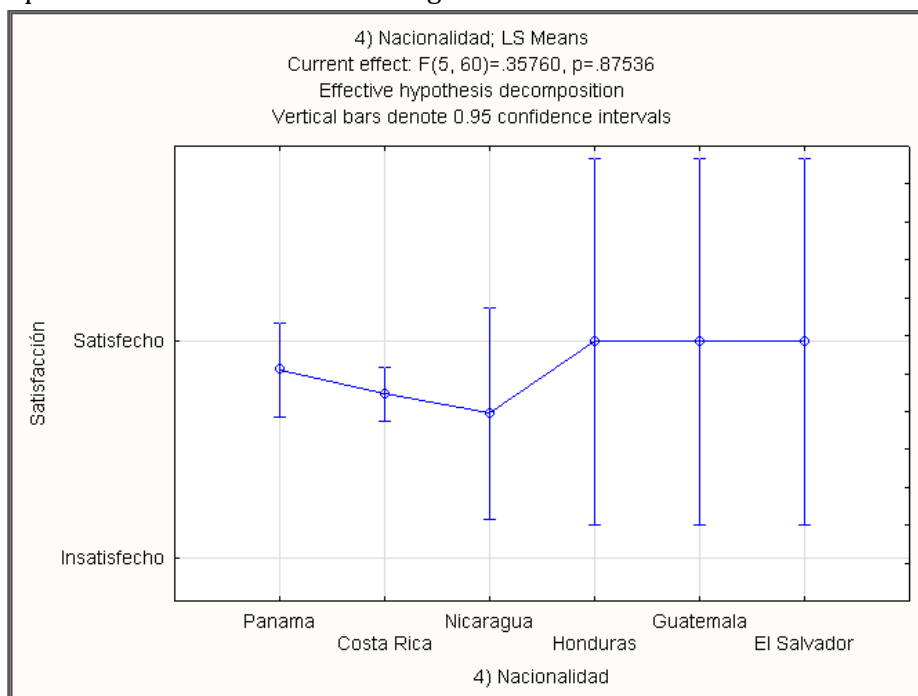






Evaluación General:

Tampoco se encuentran diferencias significativas, ya que casi todas las respuestas indican que están satisfechos de manera general con el servicio recibido en la frontera.

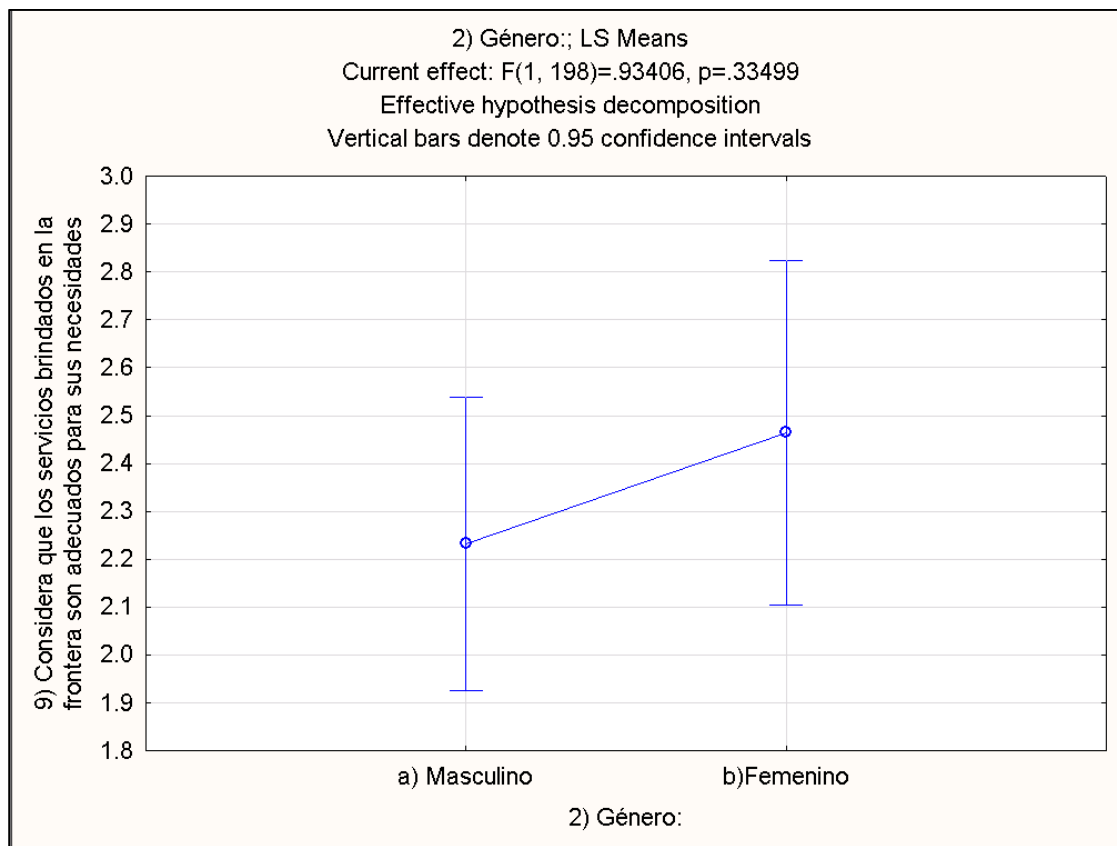


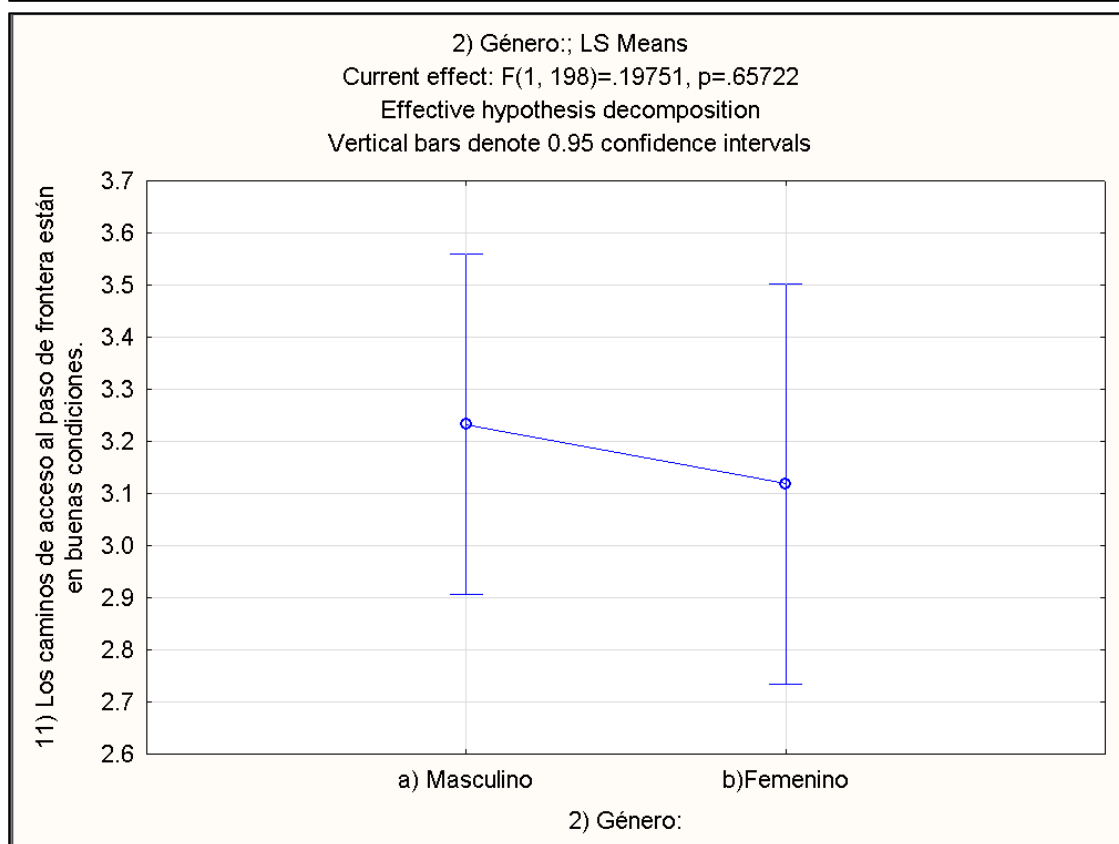
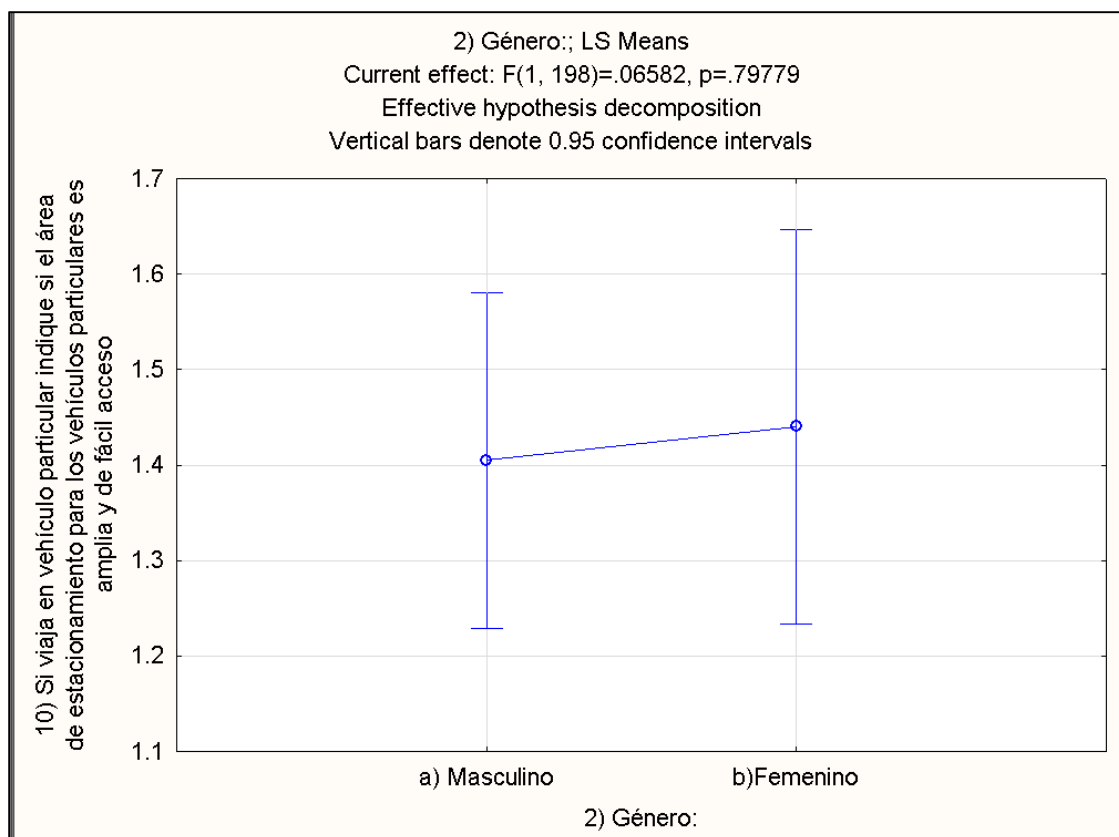
3.4.2.2 Turistas:

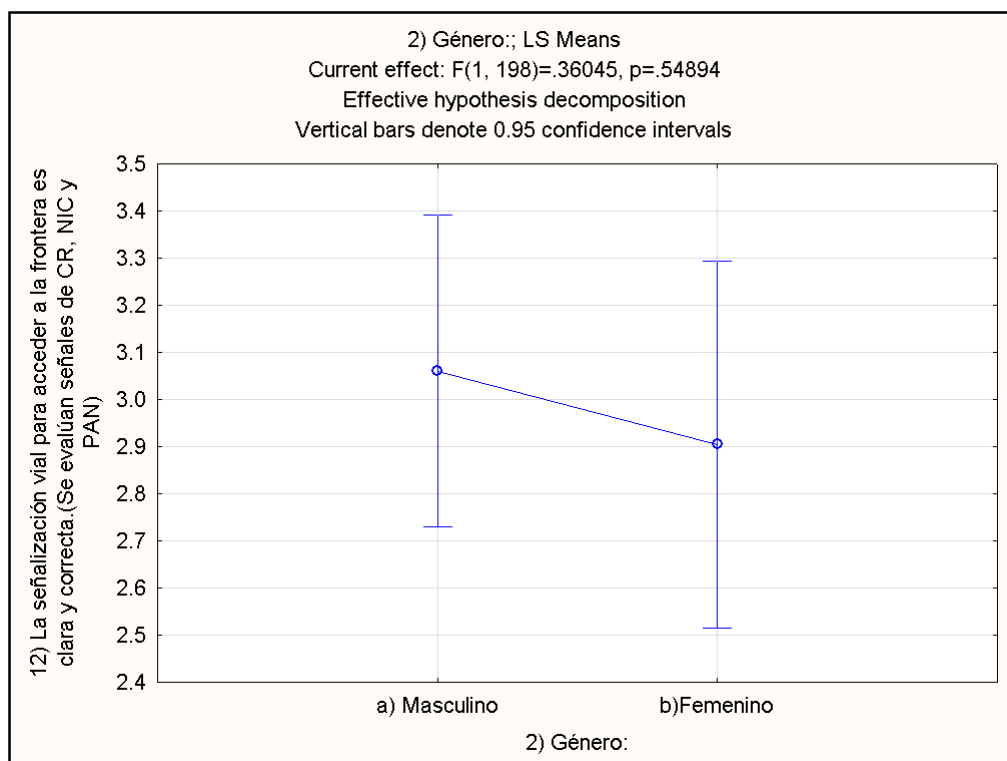
Los turistas al tener muchas nacionalidades es más complicado la realización de un análisis de varianza por este rubro, por lo tanto se realizan los análisis por género.

Infraestructura:

No existen diferencias significativas en las respuestas dadas entre géneros, aun así se nota que las respuestas no son positivas en este aspecto, ya que todas están por debajo de la calificación de 4.

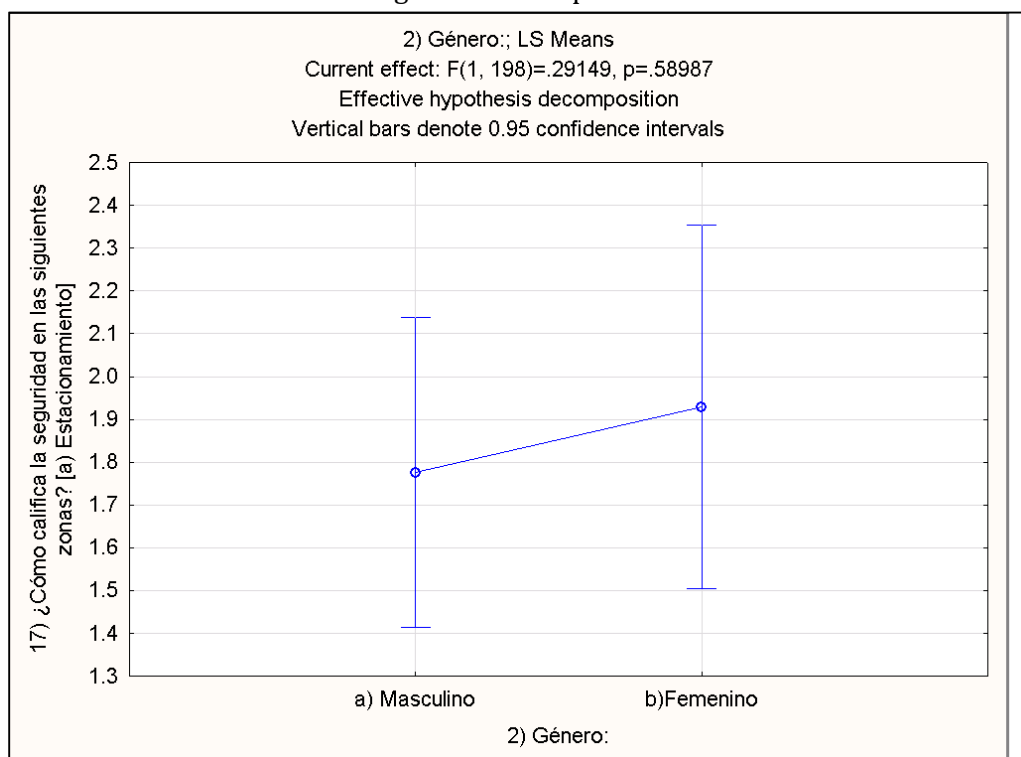


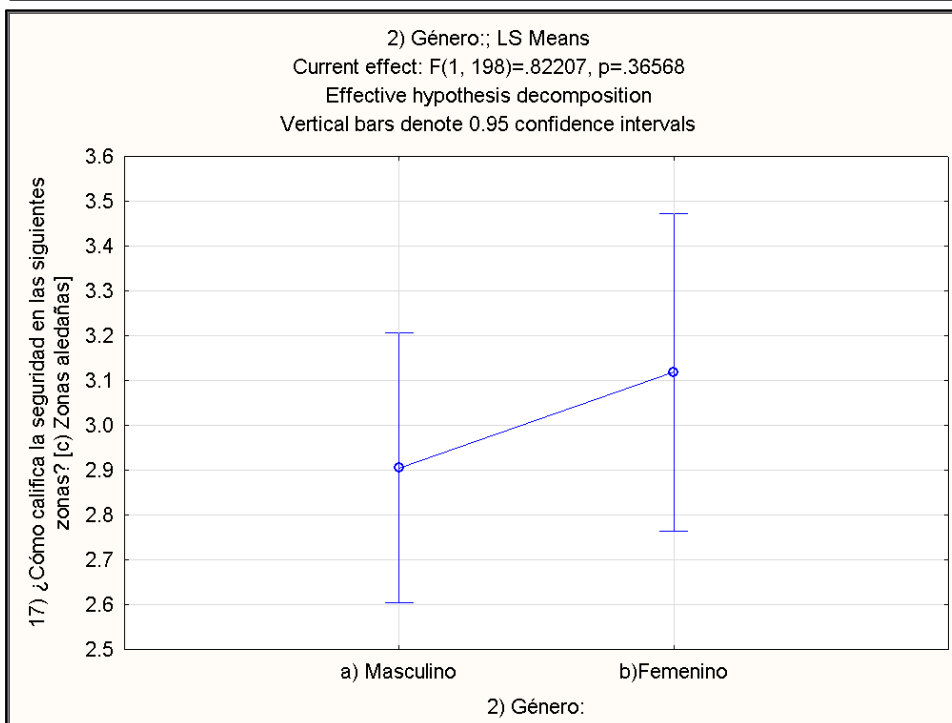
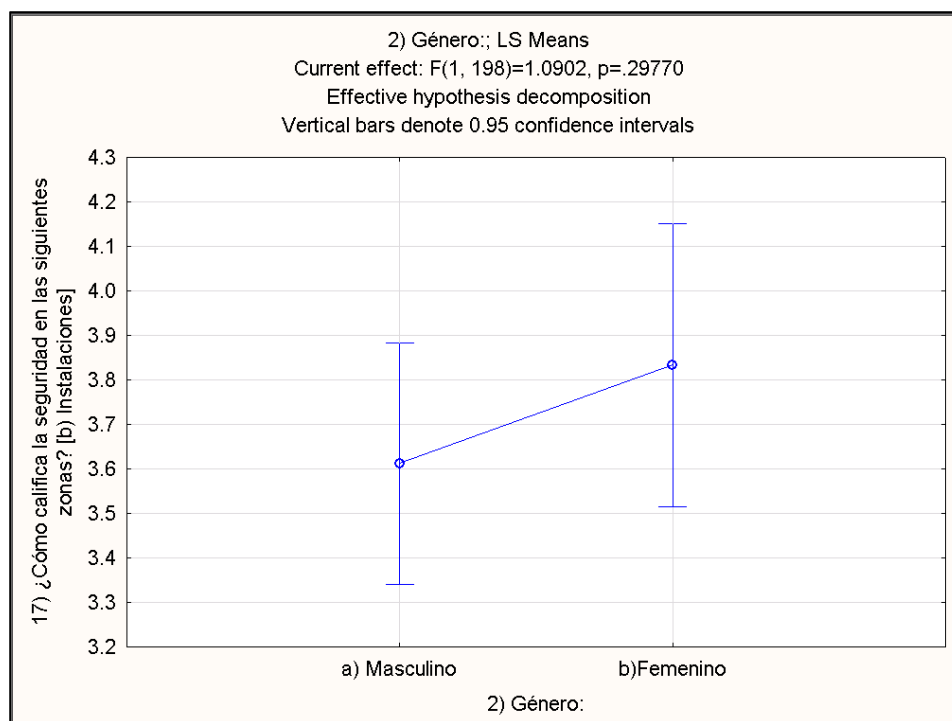




Seguridad:

Tampoco se dan diferencias significativas entre los turistas en este aspecto, lo que se continúa notando es el nivel negativo de las opiniones.





Evaluación General:

Las respuestas dadas por los turistas no cumplen con el supuesto de normalidad de residuos por lo que no se puede hacer un análisis de varianza.

3.5 Conclusiones del estudio

Paso Canoas:

- ✓ Los funcionarios destacados a labores de seguridad en la aduana parecieran no estar presentes en los momentos de mayor tránsito de turistas/transportistas, los cuales deben soportar, mientras realizan sus trámites, a indigentes que solicitan dinero o comida y a su vez cuidar su pertenencias ya que pueden ser asaltados en el mismo lugar
- ✓ Se indica también que el sistema de CCTV existente en este edificio no está en funcionamiento, lo cual no ayuda en las labores de vigilancia.
- ✓ Se percibe una carente infraestructura para los usuarios que tramitan diariamente en esta frontera, ya que el edificio no cuenta con accesos para personas con discapacidad ni para adultos mayores, el servicio sanitario está en un segundo piso, al que solo se tiene acceso por medio de unas gradas, se cobra una cuota de 300 colones o 0.50 balboas por su uso y en ocasiones está cerrado por falta de agua potable o por que quien lo administra no está.
- ✓ La infraestructura al estar mal diseñada/organizada, se encuentra en deplorables condiciones de limpieza, solo cuentan con un señor que barre ocasionalmente y los basureros solamente son vaciados una vez al día, lo cual genera gran cantidad de insectos como moscas, además de perros callejeros que llegan en busca de “comida” e inevitablemente atentan contra la salud pública, al igual que las aguas negras que cada vez que llueve se desbordan e inundan las calles aledañas y parte del plantel donde se revisan las unidades de los transportistas.
- ✓ Con respecto a la distribución de las oficinas se presenta una logística mal estructurada, ya que se reciben tanto a turistas como transportistas en las mismas ventanillas, lo cual genera atrasos en los trámites, esto sumado a la falta de personal en “horas pico”.
- ✓ Se presentan oportunidades de mejora indicadas por los turistas en:
 - Ventanilla/Puesto de Información (Requisitos de ingreso/salida, Turismo, Información general)
 - Más seguridad
 - Mejor atención en migración y aduanas (Agilidad en el tramite)
 - Trato más humano de parte de los funcionarios
 - Limpieza

- ✓ No existe un puesto de información, requisitos de última hora, pago de multas, o control de venta de timbres no necesarios para realizar los trámites

Guabito:

- La seguridad y la infraestructura son un problema en Guabito, donde el antiguo puente, que dicen está en reparaciones y el riesgo de desbordamiento del Río Sixaola en época de invierno, esto dado que en otros tiempos ha sucedido que deben evacuar las instalaciones por que el caudal del río crece y este se rebalsa.
- El edificio de la aduana y migración en Guabito, no cuenta con accesos para personas con discapacidad ni para adultos mayores, el servicio sanitario no existe, y el que se dice que hay es en la casa de un vecino de la zona que adapto una estructura de madera con 2 letrinas por la que cobra 0.50 balboas por su uso y que no cuenta con agua potable.
- La infraestructura está mal organizada y algunas oficinas en pésimas condiciones, como en la que se pagan los timbres, que los funcionarios que ahí se encuentran podría decirse que prácticamente están en el aire, ya que hay huecos en el suelo (que es de madera) y se ve la calle, porque están en una parte alta.
- Deplorables condiciones de limpieza, y los basureros solamente son vaciados cuando alguien se acuerda, esto genera gran cantidad de insectos como moscas, gusanos y ratas, además los perros callejeros que llegan en busca de “comida” la esparcen por todo lado, provocando malos olores y suciedad en la zona.
- Son pocas las quejas que los usuarios tienen acerca del servicio que brindan los funcionarios de este puesto fronterizo, pero sí hicieron algunas recomendaciones para mejorar aún más el servicio:
 - ✓ Ventanilla/Puesto de Información (Requisitos de ingreso/salida, Turismo, Información general)
 - ✓ Más seguridad.
 - ✓ Mayor agilidad en la oficina de aduanas.
 - ✓ Limpieza.
 - ✓ Sala de espera en migración.
 - ✓ Preferencia para el adulto mayor, personas con discapacidad o mujeres embarazadas.
- Falta de un puesto de información, los requisitos para poder ingresar al país (o salir del mismo), posibilidad de multas por no realizar todos los tramites adecuadamente, son los comentarios más comunes tanto de transportistas como de turistas quienes solicitan una intervención inmediata en la zona fronteriza que mejore los servicios que prestan.

3.6 Oportunidades de mejora y recomendaciones

Paso Canoas:

- Mejorar el servicio brindado a los usuarios, ya que los funcionarios en muchas ocasiones simplemente dicen que no se pueden ingresar o salir de Panamá sin explicar el motivo o el requisito por el cual se da el impedimento, son groseros e indiferentes con los usuarios de la zona de frontera, dando una pésima impresión de su país.
- Implementar un predio propio de la Aduana, el cual permita a transportistas dejar su unidad con la certeza de seguridad mientras realizan los trámites y evitar largas filas de camiones en la carretera.
- Mejorar la infraestructura ya que está en pésimas condiciones, no cuenta con servicios sanitarios, sala de espera ni cuarto de revisión acorde al flujo de personas que transitan por la zona, muchos encuestados abogan por una fusión de la Aduana Tica con la Panameña para simplificar los trámites que deben realizarse en ambos lados y a su vez brindar más y mejor seguridad. También ampliar las instalaciones a 5 carriles para poder atender más fácilmente la gran cantidad de camiones, autobuses y automóviles que transitan por la frontera, ya que los 3 carriles actuales en épocas como Noviembre-Diciembre y Enero no dan abasto por la gran cantidad de visitantes.
- Mejorar la revisión de los camiones por parte de los chequeadores y policía.
- Brindar tratamiento de aguas negras y limpieza en general, es algo muy importante ya que no hay ningún tipo de control sanitario.
- Seguridad en las instalaciones, porque a pesar de contar con presencia militar, no da confianza a los usuarios de la aduana ya que siempre hay indigentes que molestan a los usuarios, duermen en los baños y sala de espera, esto aparte de quejas de comerciantes por delincuentes que roban mercadería, aunado a la falla del sistema de cámaras de seguridad, las constantes fallas eléctricas y mal servicio técnico informático.
- Unificar las oficinas para no tener que andar en una y otra ventanilla realizando tramites que podrían hacerse en una “ventanilla única”, por ejemplo con los transportistas, el rodaje del vehículo, tramites de marchamo o entrega de colilla de liquidación.
- Pareciera que no existe una alcantarilla o deposito adecuado que contenga el producto utilizado para la fumigación de vehículos, este queda a la libre y por lo general termina en el cauce del Rio Chiriquí, contaminándolo innecesariamente,

además sería conveniente que la fumigación se realice en algún tipo de cuarto o contenedor cerrado, ya que de igual forma el viento esparce el producto en el ambiente.

Guabito:

- Implementar un predio propio de la Aduana en Guabito, el cual permita a transportistas dejar su unidad con la certeza de seguridad mientras realizan los trámites correspondientes a su ingreso o egreso del país.
- Mejorar la infraestructura ya que está en pésimas condiciones, adicional no cuenta con servicios sanitarios, sala de espera y aquí son muchos los adultos mayores o personas con alguna discapacidad que vienen a realizar trámites, y tampoco hay cuarto de revisión.
- Los camiones son revisados en el mismo puente Bailey, poniendo en riesgo la seguridad del mismo como de las personas que transiten en ese momento por ahí.
- Tratamiento de aguas negras, ya que sencillamente no cuentan con tanques sépticos o algún método adecuado para deshacerse de estos desechos, y por lo general son literalmente “tirados” al cauce del Rio Sixaola, ya que terminan en un pequeño drenaje detrás de las oficinas que los llevan ahí.
- Unificar las oficinas para no tener que andar en una y otra ventanilla realizando trámites ya que entre oficinas hay hasta 50 metros de distancia y algunas como la de Aduana y AUPSA son contenedores de camión adaptados para uso de oficina y están a la “intemperie”
- No existe un depósito adecuado que contenga el producto utilizado para la fumigación de vehículos.