



# **CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO POLICIAL**

**POLICIA DE INVESTIGACIONES DE CHILE**



**INFORME FINAL**

## **ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE FRONTERAS DE LA POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE**

**Santiago, octubre de 2004**

El presente estudio de opinión fue aplicado en las principales unidades de control migratorio de la Policía de Investigaciones de Chile (Chacalluta, Paso los Libertadores, Aeropuerto Pudahuel, Pajaritos, Liucura, Monte Aymond, JENAEX)

Centro de Investigación y Desarrollo Policial  
Policía de Investigaciones de Chile  
General Mackenna 1314, Santiago  
Teléfono: 5445767 · Fax: 5445388  
[cidepol@investigaciones.cl](mailto:cidepol@investigaciones.cl)  
[www.policia.cl/cidepol](http://www.policia.cl/cidepol)

## **INDICE**

### **I. INTRODUCCIÓN**

### **II. OBJETIVOS**

### **III. METODOLOGÍA**

### **IV. MARCO MUESTRAL**

### **V. INSTRUMENTO Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS**

### **VI. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

a. Descripción de la muestra y algunos datos respecto al tiempo en la atención

b. Indicador de calidad global.

c. Indicador de desempeño

d. Indicador de atención a los usuarios.

e. Indicadores de calidad según número de veces que el pasajero ha cruzado la frontera en los últimos 12 meses

f. Percepción de seguridad

### **VII . RESUMEN EJECUTIVO**

## I. INTRODUCCIÓN

La Policía de Investigaciones de Chile a través del Centro de Investigación y Desarrollo Policial<sup>1</sup> (CIDEPOL) ha elaborado un estudio para conocer la calidad del servicio de los principales pasos fronterizos del país.

Con el propósito de mejorar la gestión policial y en pos de una línea profunda de modernización planteada por el Alto Mando, resulta necesario conocer la percepción que tiene el usuario de estos pasos fronterizos respecto del servicio, el nivel de las funciones y roles desempeñados por los funcionarios y la calidad de la atención.

Es por ello que, de acuerdo a lo planificado en conjunto con la Jefatura Nacional de Extranjería, el proceso de aplicación de encuestas se llevó a efecto durante los días 30 de abril, 1,2,7,8 y 9 de mayo. El proceso contempló las avanzadas de Chacalluta, Paso los Libertadores, Aeropuerto Internacional de Santiago, Liucura, Pajaritos, Coihayque, Monte Aymond y Jefatura Nacional de Extranjería (Santiago), en donde se logró la aplicación de un total de 1.598 encuestas a los pasajeros con el fin de conocer su percepción sobre los tópicos que se mencionaron anteriormente.

Cabe señalar que, para resguardar la seriedad y transparencia del proceso, el servicio de aplicación del instrumento se encargó a una empresa externa (Corporación F.P.P. Sur), la que se hizo responsable de coordinar el trabajo con los oficiales encargados de supervisar el proceso en cada una de las siete avanzadas a lo largo del país y Jefatura Nacional de Extranjería.

Por último, cabe indicar que este trabajo se pudo llevar a cabo gracias a la valiosa cooperación de los oficiales de cada uno de los pasos fronterizos y de la Jefatura Nacional de Extranjería.

---

<sup>1</sup> Profesionales responsables del estudio: *David Huepe Artigas*. Sociólogo, Magíster en Sociología de la Modernización. Candidato a Doctor en Psicología Universidad Católica. *Jorge Ávila González*. Sociólogo, Diplomado en Planificación Social Participativa.

## **II. OBJETIVOS**

### Objetivo General

Conocer la percepción de los pasajeros de los diversos pasos fronterizos respecto de la calidad de servicio brindado por la Policía de Investigaciones de Chile.

### Objetivos específicos

- Medir la percepción respecto de la calidad de servicio global que ofrece la Institución a través de cada uno de los pasos fronterizos estudiados.
- Conocer la calidad del trabajo profesional (desempeño) de los profesionales del control migratorio a través de la percepción de los entrevistados.
- Describir la calidad en la atención de los funcionarios policiales con los pasajeros de acuerdo a la percepción de estos últimos.
- Reconocer la percepción de seguridad que tienen los pasajeros respecto al país.
- Identificar los puntos más vulnerables en la calidad del servicio, de acuerdo a la percepción de los pasajeros.

## **III. METODOLOGÍA**

Este estudio se enmarca dentro de una metodología cuantitativa, puesto que se utilizó una entrevista estructurada (encuesta) mediante la cual se le consultó a los pasajeros sobre diversos tópicos de interés, los que posteriormente fueron vertidos a una base de datos para su análisis a través programas estadísticos.

El levantamiento de los datos se realizó mediante un instrumento (encuesta) que fue aplicado mediante la participación de encuestadores externos a la institución.

#### IV. MARCO MUESTRAL

Se calculó una muestra probabilística a nivel nacional la que fue distribuida proporcionalmente para cada unidad en proporción al volumen de tráfico de usuarios registrado según datos del mes de abril del año 2003. El cálculo se realizó empleando el siguiente procedimiento:

1. Basándose en el total de usuarios correspondiente al mes de abril del año 2003, se obtuvo el promedio diario de usuarios para el mes de abril.
2. Durante 6 días se logró levantar el número de casos necesarios para completar la muestra.
3. Cálculo de la muestra: La fórmula para calcular una muestra aleatoria fue

$$n = \frac{Z^2 \frac{NPQ}{2}}{NE + Z^2 \frac{PQ}{2}}$$

Donde:

Z= 2, Intervalo de confianza del 95,5%.

E= 0,025 error absoluto estimado.

N= Universo estimado (en razón del tráfico de usuarios del mes de abril de 2003 de 562.140)

PQ= Varianza máxima del 50% (0,5).

$$n = \frac{Z^2 \frac{NPQ}{2}}{NE + Z^2 \frac{PQ}{2}} = \frac{4 * 562.140 * (0,5) (0,5)}{562.140 * (0,025) + 4 (0,5) (0,5)} = 1.595$$

A través de este cálculo se llegó a una muestra estimada de 1.595 casos cumpliéndose el 100% de ella (se obtuvieron 1.598 casos)

## **V. INSTRUMENTO Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS**

El instrumento de recolección de datos fue diseñado por los profesionales de CIDEPOL en consulta con personal de Extranjería y Dirección General. Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico “SPSS 11.5”.

## **VI. RESULTADOS DEL ESTUDIO**

Como primera parte, sucintamente se exhibirá la información más general respecto a los casos estudiados. Esto es, la descripción de la muestra por avanzada, sexo, grupos de edad, nacionalidad y tiempos de espera en la atención.

En una segunda parte, se revisarán tres indicadores a nivel nacional y por avanzada: “indicador de calidad global”, “indicador de desempeño” e “indicador de atención”.

Por último, se analizará la variable sobre “percepción de seguridad” que tienen los pasajeros del país, de acuerdo al sexo, grupos de edad, nacionalidad y movimiento migratorio.

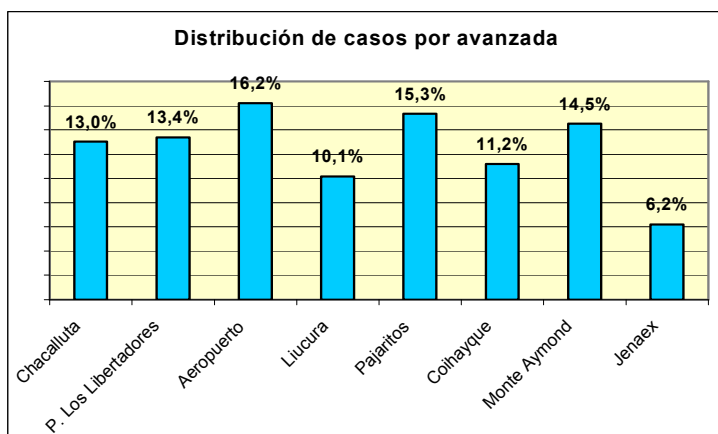
**a) Descripción de la muestra y algunos datos respecto al tiempo en la atención**

El estudio contempló 8 avanzadas, en las que se encuestaron un total de 1598 personas. La distribución de los casos fue la siguiente:

**Tabla N° 1**

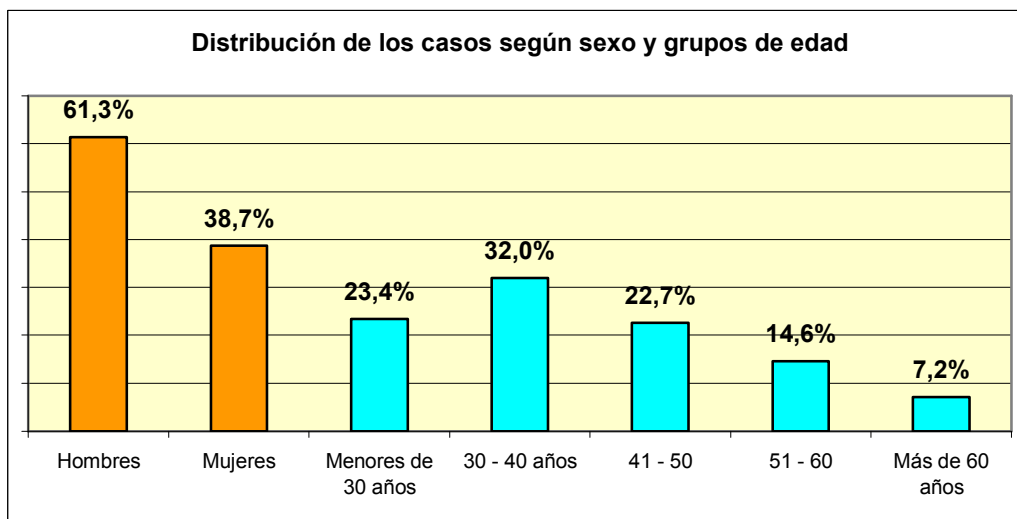
		Avanzadas	
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Chacalluta	208	13,0
	P. Los Libertadores	214	13,4
	Aeropuerto	259	16,2
	Liucura	162	10,1
	Pajaritos	245	15,3
	Coihayque	179	11,2
	Monte Aymond	232	14,5
	Jenaex	99	6,2
Total		1598	100,0

**Gráfico N° 1**



En general, la distribución de los casos es relativamente homogénea. Sólo “Aeropuerto” y “Jenaex” exhiben los mayores extremos respecto a número de encuestados (259 y 99 casos respectivamente).

**Gráfico N° 2**



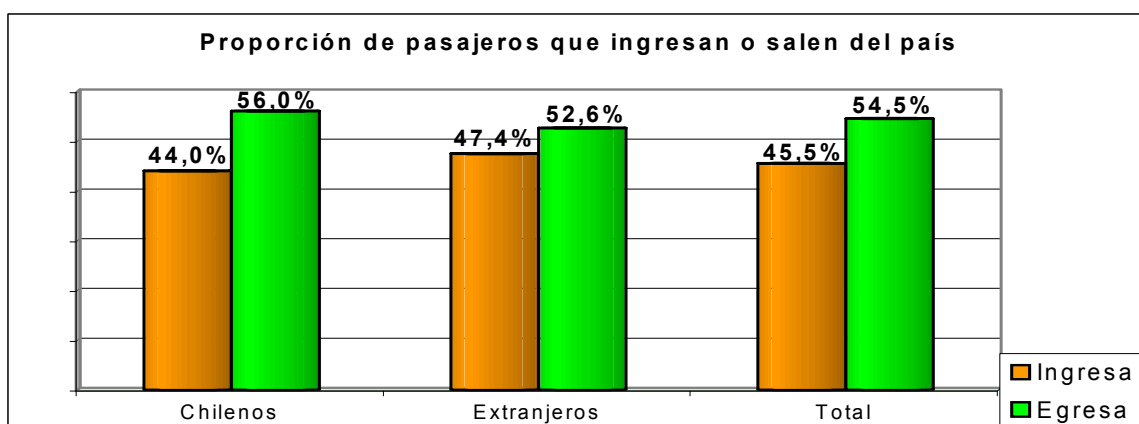
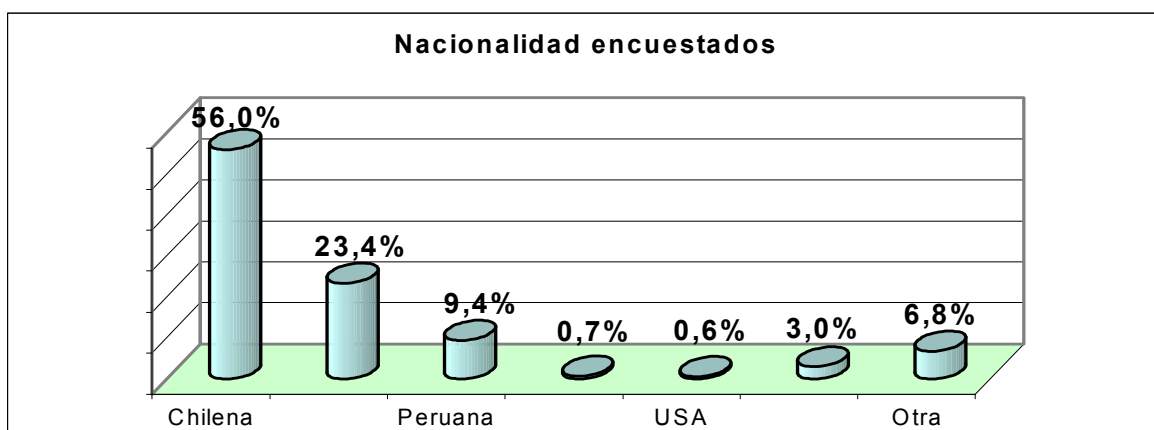
De acuerdo al gráfico N° 2 se puede observar que existe una mayoría de hombres entrevistados (61,3%). Por otro lado, un importante número de casos se ubica en el rango de menores de 30 años de edad hasta los 50, siendo el grupo entre 30 y 40 los más frecuentes (32%).

**Tabla N° 2**

	Sexo		Grupos de edad					Total
	Hombres	Mujeres	Menores de 30 años	30 - 40 años	41 - 50	51 - 60	Más de 60 años	
Chacalluta	34,0%	66,0%	42,8%	34,6%	17,3%	4,8%	,5%	208
P. Los Libertadores	74,3%	25,7%	19,6%	32,2%	25,7%	16,4%	6,1%	214
Aeropuerto	72,7%	27,3%	13,1%	33,6%	28,6%	16,2%	8,5%	259
Liucura	59,9%	40,1%	16,0%	32,7%	23,5%	17,9%	9,9%	162
Pajaritos	52,1%	47,9%	27,6%	32,0%	20,0%	12,4%	8,0%	225
Coihayque	60,4%	39,6%	26,8%	24,6%	16,2%	17,9%	14,5%	179
Monte Aymond	75,0%	25,0%	14,2%	34,5%	26,7%	19,0%	5,6%	232
Jenaex	52,1%	47,9%	36,4%	28,3%	19,2%	11,1%	5,1%	99
<b>Total</b>	<b>61,3%</b>	<b>38,7%</b>	<b>23,4%</b>	<b>32,0%</b>	<b>22,7%</b>	<b>14,6%</b>	<b>7,2%</b>	<b>1578</b>

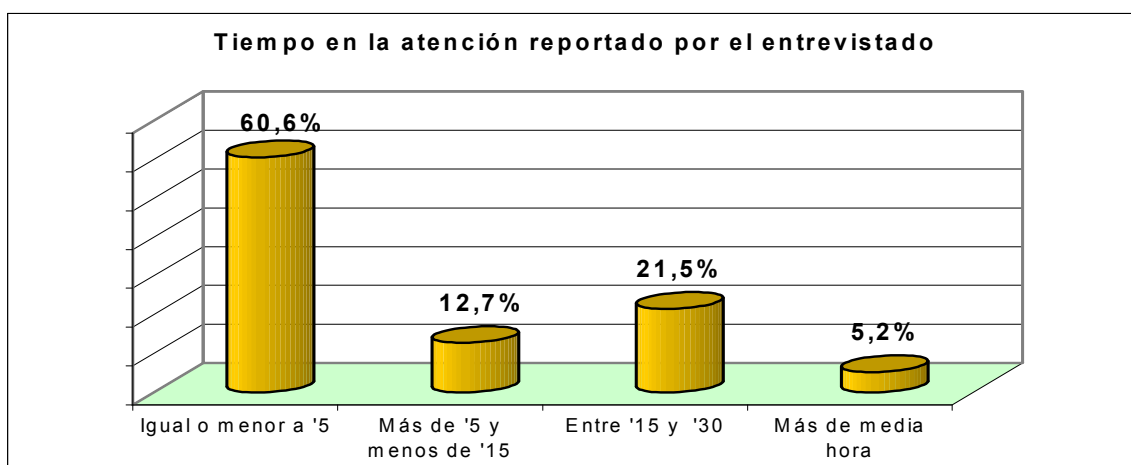
Con respecto a los casos distribuidos por avanzada, se puede observar que en Monte Aymond y Paso Los Libertadores fue donde se registraron una mayor cantidad de hombres. En cambio Chacalluta es el lugar donde se encuestaron más mujeres. Respecto a los grupos de edad, los puntos que concentran personas de mayor edad (más de 60 años) corresponde a la avanzada de Coihayque (14,5%), seguido de Monte Aymond con personas entre 51 y 60 años (17,9%). En contraste, los centros con encuestados más jóvenes (menores de 30 años) se observa en Chacalluta y Jenaex (42,8% y 36,4% respectivamente). Los grupos mayores de 30 y menores de 50 años se distribuyen de manera más o menos homogénea en los distintos puntos.

**Gráfico N° 3 y 4**



De acuerdo a los gráficos N° 3 y 4 en relación con la nacionalidad de los entrevistados y su condición migratoria, se puede observar que la mayoría de ellos son chilenos (56%), seguido de argentinos (23,4%) y peruanos (9,4%). En tanto, un 54,5% de las personas egresaban del país al momento de ser entrevistados y un 45,5% ingresaba a él. Esta proporción es algo similar al agruparlos por chilenos y extranjeros.

**Gráfico N° 5.**



Respecto de los rangos de tiempo consumidos en la atención del pasajero de acuerdo a los encuestados, un 60,6% de ellos fueron atendidos en 5 o menos minutos, un 12,7% entre 5 y menos de 15 minutos y un 26,7% de ellos fueron atendidos entre 15 y más minutos (esto es, la suma de 21,5% de personas atendidas entre un cuarto y media hora y un 5,2% que señaló que el tiempo tomado en la atención superaba la media hora).

**Tabla Nº 3**

		Tiempo en la atención				Total
		Igual o menor a '5	Más de '5 y menos de '15	Entre '15 y '30	Más de media hora	
Nacionalidad	Chilena	62,9%	10,3%	21,9%	4,8%	785
	Argentina	70,0%	10,4%	17,4%	2,2%	357
	Peruana	51,8%	31,7%	12,2%	4,3%	139
	Boliviana	18,2%	18,2%	36,4%	27,3%	11
	USA	90,0%	,0%	10,0%	,0%	10
	UE	31,1%	15,6%	46,7%	6,7%	45
	Otra	36,9%	10,7%	35,0%	17,5%	103
Total		60,6%	12,6%	21,6%	5,2%	1450

Al observar esta situación de acuerdo a la nacionalidad, se puede notar que quienes fueron atendidos con mayor rapidez (igual o menor a 5 minutos) eran personas con nacionalidad norteamericana (90%) y argentina (70%). En cambio, aquellos que tuvieron una atención más lenta (entre 15 y 30 minutos) corresponde a extranjeros con nacionalidad europea y boliviana (46,7% y 36,4% respectivamente). Las mayores demoras (sobre media hora) también fueron declaradas por personas con nacionalidad boliviana (27,3%).

#### **b) Indicador de calidad global**

En el presente estudio se elaboró un indicador general de calidad del servicio que pretende capturar de manera global el nivel del servicio brindado. Para ello se construyó, en base a todas las preguntas, un indicador que integra todas las respuestas relacionadas con “regular”, “malo”, “muy malo” y “no” como aspectos negativos y las respuestas con “muy bueno”, “bueno” y “sí” como evidencia a favor de una “buena calidad en el servicio”. El indicador presenta un estándar exigente puesto que si una persona contestó de manera negativa a algunas de las preguntas que se mencionarán más adelante, entonces

el indicador de calidad disminuirá (si contestó a más de una pregunta negativamente, sólo se contabiliza una vez). Las alternativas consideradas son las siguientes:

Preg. N° 5: “Al momento de iniciar el control migratorio fue saludado cordialmente por el funcionario”

Preg. N° 6: “El tiempo empleado por el funcionario en su atención fue el justo y necesario”

Preg. N° 7: “El funcionario demuestra un manejo adecuado de la documentación solicitada”

Preg. N° 8: “Durante el control practicado usted recibió un trato amable”

Preg. N° 9: “La información y orientación entregada por los funcionarios fue suficiente y clara”

Preg. N° 10: “La presentación personal de los funcionarios es la adecuada”

Preg. N° 11: “¿Usted fue consultado respecto al motivo y destino del viaje?”

Preg. N° 15: “El tiempo empleado en el control migratorio fue: breve, aceptable o exagerado”

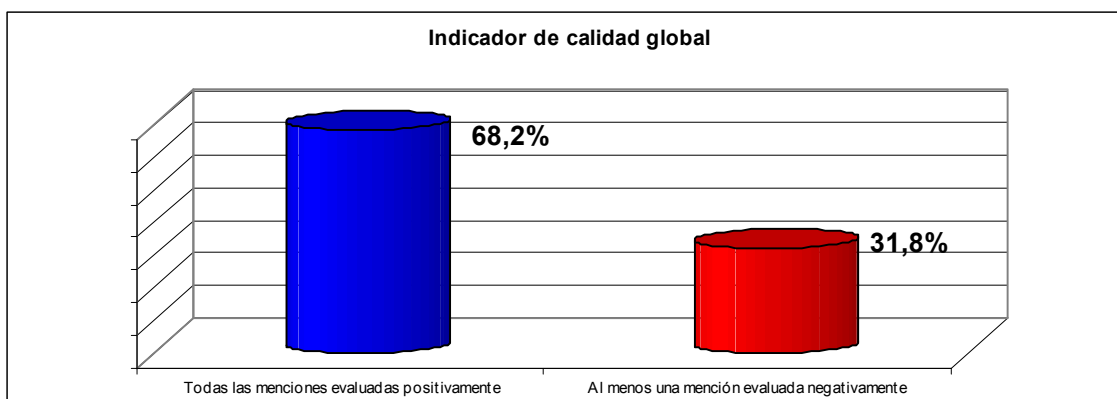
Preg. N° 16: “Al finalizar el control migratorio ¿el funcionario se despidió de usted?”

Preg. N° 17: “¿Los procedimientos empleados en el control le parecen confiables?”

Preg. N° 18: “En general ¿cómo evaluaría la atención brindada por los funcionarios?”

Por lo tanto, cualquier respuesta distinta de “sí”, “muy buena” y “buena” es considerada como evaluación negativa del servicio proporcionado al usuario. Las respuestas “no opina” y los “missing” (no contesta) se desecharon del análisis para hacer más objetivo el indicador.

**Gráfico N° 6.**



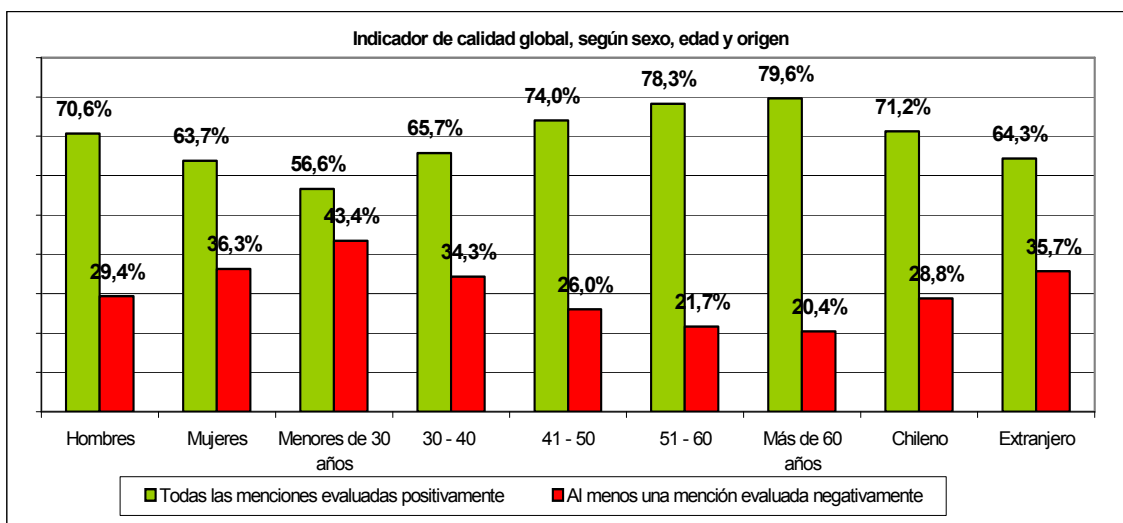
De acuerdo al indicador (ver gráfico N° 6), un 68,2% de los encuestados evaluaron positivamente el total de las preguntas. En contraste, un 31,8% de ellos hizo al menos “una evaluación negativa” a alguna de esas alternativas. Sin embargo, vale la pena señalar que el indicador de calidad aumenta levemente si la pregunta N° 11 “¿Usted fue consultado respecto al motivo y destino del viaje?” es sacada del análisis, puesto que las evaluaciones positivas pasan de un 68,2% a un 75,2%. Esto se debe a que un 36% de los entrevistados señalaron que el funcionario no les consultó respecto a su destino o motivo de viaje. De todos modos se considera mantener esta pregunta en los posteriores análisis ya que es considerada como una instrucción necesaria en el buen desempeño del servicio.

**Tabla N° 4**

% resp. col.		Origen nacionalidad		
		Chileno	Extranjero	Total
Indicador de Calidad Global. Menciones negativas	5. Al momento de iniciar el control migratorio no fue saludado cordialmente por el funcionario	9,9%	9,8%	9,8%
	6. El tiempo empleado por el funcionario en su atención no fue el justo y necesario	4,0%	5,8%	4,8%
	7. El funcionario no demuestra un manejo adecuado de la documentación solicitada	3,3%	4,0%	3,6%
	8. Durante el control practicado usted no recibió un trato amable	6,6%	8,2%	7,3%
	9. La información y orientación entregada por los funcionarios no fue suficiente y clara	5,9%	5,2%	5,6%
	10. La presentación personal de los funcionarios no es la adecuada	3,1%	2,7%	2,9%
	11. Usted no fue consultado respecto al motivo y destino del viaje	35,0%	35,2%	35,1%
	15. El tiempo empleado en el control migratorio no fue satisfactorio	2,8%	4,2%	3,4%
	16. Al finalizar el control migratorio el funcionario no se despidió de usted	15,4%	21,9%	18,3%
	17. Los procedimientos empleados en el control no le parecen absolutamente confiables	5,2%	5,2%	5,2%
	18. En general la evaluación de la atención brindada por los funcionarios no es óptima	8,5%	10,1%	9,2%
	Al menos una de las preguntas anteriores evaluada negativamente	28,8%	35,7%	31,8%
	La totalidad de las preguntas evaluadas positivamente	71,2%	64,3%	68,2%
	Total	883	694	1577

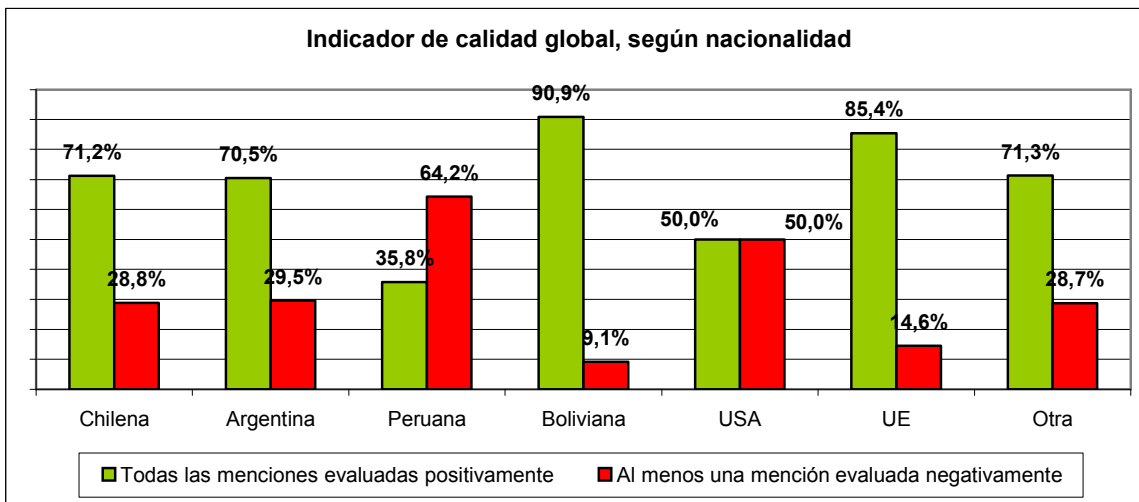
Al ver la tabla N° 4, se puede observar que las preguntas que tuvieron una evaluación más negativa por los usuarios del servicio (ver columna “Total”) corresponden a la número 11, que se refiere a que no se les preguntó respecto del motivo y destino de su viaje (35,1%), y la pregunta número 16 que dice relación a si el funcionario se despidió al finalizar el control (18,3%). En contraste con esta última pregunta, un 9,8% de los encuestados también indicó que al momento de iniciar el control migratorio no se les saludó muy cordialmente (ver pregunta N°5). Al analizar esto de acuerdo a la nacionalidad “chilena – extranjera” las dos primeras menciones son prácticamente iguales, distinguiéndose en la tercera mención puesto que los extranjeros tienen una percepción algo más negativa de la evaluación general brindada por los funcionarios que los chilenos (pregunta N° 18; 10,1% en contraste a un 8,5% respectivamente).

**Gráfico N° 7.**



En relación con el gráfico N° 7, se puede observar que los hombres tienen una percepción sobre la calidad del servicio global algo mejor que las mujeres (70,6% en contraste a un 63,7%). De igual forma, las mujeres aparecen más críticas a la hora de evaluar alguno de los aspectos que se refieren a la calidad del servicio (36,3%). En tanto, los grupos etáreos que evalúan mejor la calidad global corresponde a personas mayores de 60 años (79,6%) y entre 51 y 60 años (78,3%). Por otro lado, los grupos de personas que tienen una mirada menos positiva corresponde a sujetos menores de 30 años (43,4%) y entre 30 y 40 años de edad. Respecto al origen de los entrevistados, los chilenos fueron quienes en mayor proporción evaluaron positivamente todas las alternativas (71,2%) y los extranjeros quienes evaluaron más críticamente alguna de las menciones (35,7%).

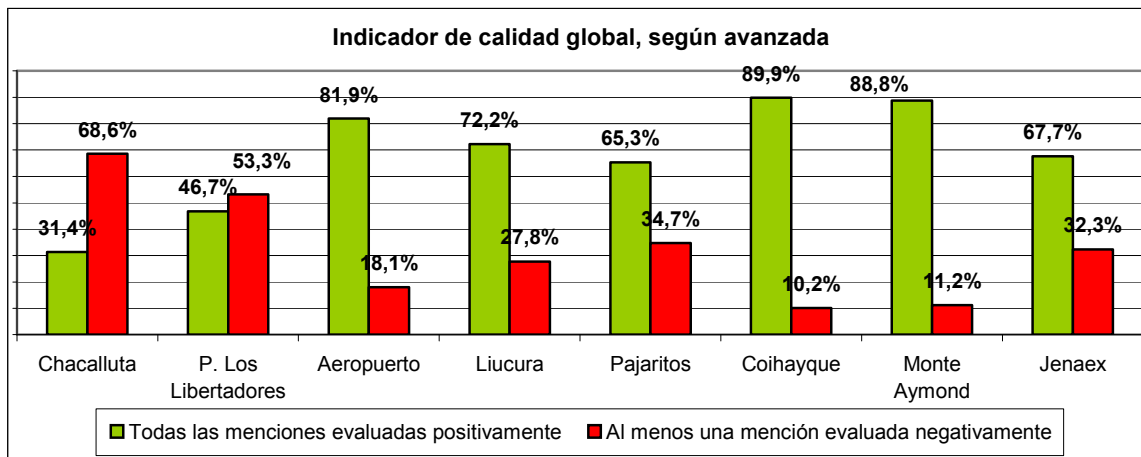
**Gráfico N° 8.**



Contrastando el indicador de calidad global de acuerdo a la nacionalidad (gráfico N° 8), se observa que los bolivianos son quienes evalúan mejor la calidad del servicio (90,9%). Curiosamente este grupo fue quién declaró una mayor demora en su atención (ver tabla N°3). En un segundo lugar se ubicarían las personas con nacionalidad europea (85,4%). Respecto a las evaluaciones negativas se observa que los peruanos, norteamericanos<sup>2</sup> y argentinos son quienes más se concentran en esta categoría (64,2%, 50% y 29,5% respectivamente).

<sup>2</sup> La información reportada por pasajeros estadounidenses debe considerarse sólo como un dato puesto que el número de casos es muy bajo para hacer cualquier tipo de generalización.

**Gráfico N° 9.**



Por último, al revisar el indicador de calidad global por avanzada (gráfico N°9), se puede observar que las mejores evaluaciones se ubican en “Coihayque” (89,9%) y “Monte Aymond” (88,8%). En contraste, las avanzadas que exhiben una mayor mención de evaluaciones negativas, en al menos una de las preguntas, corresponden a “Chacalluta” (68,6%), “Paso Los Libertadores” (53,3%) y “Pajaritos” (34,7%).

### c) Indicador de desempeño

De igual forma que el indicador anterior, se construyó un indicador que integra todas las respuestas relacionadas con “regular”, “malo”, “muy malo” y “no”, como aspectos negativos y las respuestas “muy bueno”, “bueno” y “sí” como evidencia a favor de un “buen desempeño”, basándose desde luego en las preguntas que se refieren a este punto. En este sentido, cabe señalar que el presente indicador se acota más a la percepción sobre las funciones desarrolladas por el funcionario en torno a sus tareas habituales en el control migratorio. El indicador también presenta un estándar exigente puesto que si una persona contestó de manera negativa a algunas de las preguntas, entonces el indicador de desempeño disminuirá (si contestó a más de una pregunta negativamente, sólo se contabiliza una vez). Las alternativas consideradas son las siguientes:

Preg. N° 6: “El tiempo empleado por el funcionario en su atención fue el justo y necesario”.

Preg. N° 7: “El funcionario demuestra un manejo adecuado de la documentación solicitada”.

Preg. N° 9: “La información y orientación entregada por los funcionarios fue suficiente y clara”.

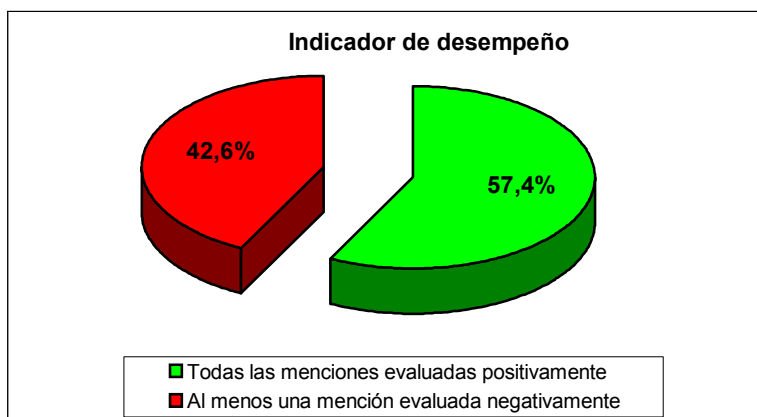
Preg. N° 10: “La presentación personal de los funcionarios es la adecuada”.

Preg. N° 11: “¿Usted fue consultado respecto al motivo y destino del viaje?”.

Preg. N° 16: “Al finalizar el control migratorio ¿el funcionario se despidió de usted?”.

Por lo tanto, cualquier respuesta distinta de “sí”, “muy buena” y “buena” es considerada como una evaluación negativa de las tareas desarrolladas por el funcionario. Las respuestas “no opina” y los “missing” (no contesta) se desecharon del análisis al igual que el indicador anterior.

**Gráfico N° 10**



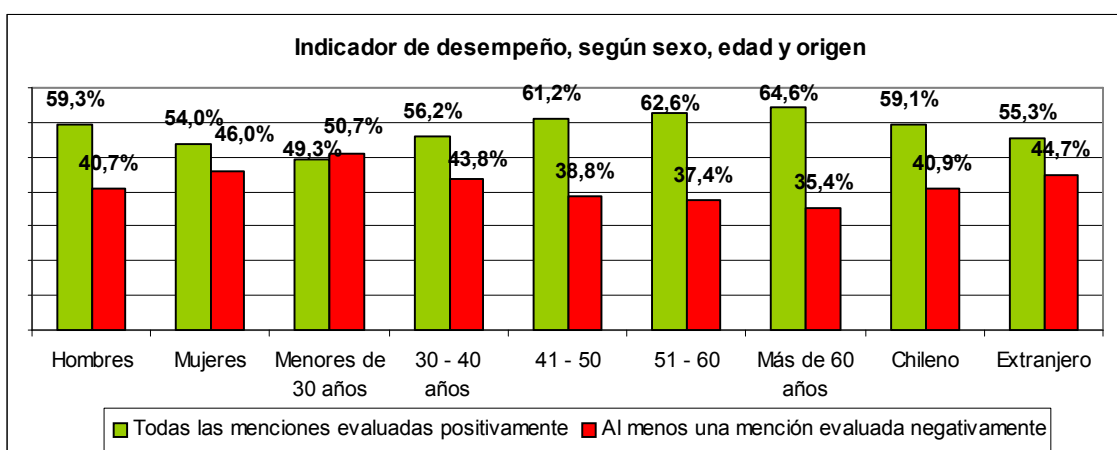
Al observar el gráfico N° 10, un 43% de los entrevistados hicieron al menos una mención negativa a algunas de las preguntas que constituyen el indicador de desempeño. No obstante, un 57,4% evaluó positivamente todas las tareas que los funcionarios desempeñaron.

**Tabla N° 5**

% col.		Origen nacionalidad		
		Chilena	Extranjero	Total
Indicador de desempeño.	6. El tiempo empleado por el funcionario en su atención no fue el justo y necesario	4,0%	5,8%	4,8%
Menciones negativas	7. El funcionario no demuestra un manejo adecuado de la documentación solicitada	3,3%	4,0%	3,6%
	9. La información y orientación entregada por los funcionarios no fue suficiente y clara	5,9%	5,2%	5,6%
	10. La presentación personal de los funcionarios no es la adecuada	3,1%	2,7%	2,9%
	11. Usted no fue consultado respecto al motivo y destino del viaje	35,0%	35,2%	35,1%
	16. Al finalizar el control migratorio el funcionario no se despidió de usted	15,4%	21,9%	18,3%
	Al menos una de las preguntas anteriores evaluada negativamente	40,9%	44,7%	42,5%
	Todas las preguntas anteriores evaluadas positivamente	59,1%	55,3%	57,5%
Total		883	694	1577

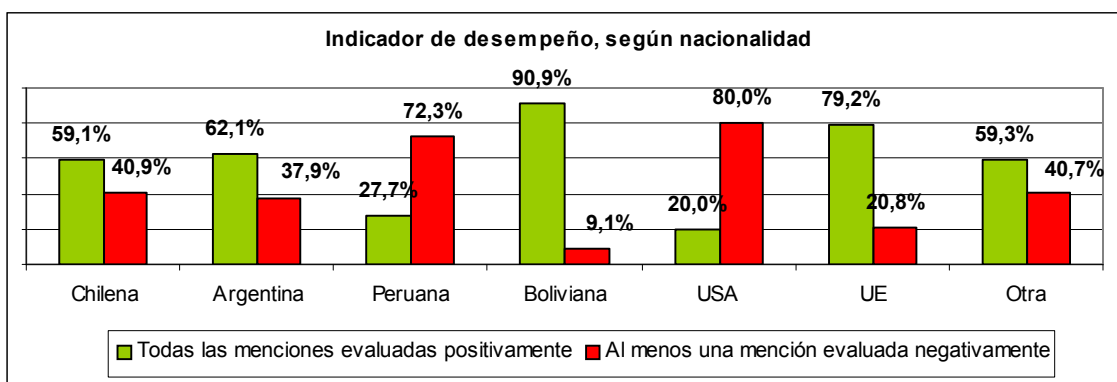
La tabla N° 5 nos muestra que las preguntas que tuvieron una evaluación más negativa por los usuarios del servicio (ver columna “Total”) corresponden a la número 11 y 16 que ya fueron comentadas en la tabla N° 4. En tercer lugar se observa que la pregunta número 9, respecto a que la información y orientación entregada por los funcionarios no fue suficientemente clara, alcanza a un 5,6%. Por otro lado, al analizar este indicador de acuerdo a la nacionalidad “chilena – extranjera” la pregunta respecto al motivo del viaje es similar (pregunta 11) ya que posee porcentajes parecidos. Sin embargo respecto a la pregunta número 16 existe una clara diferencia entre chilenos y extranjeros; estos últimos aluden con mayor frecuencia que no se despidieron de ellos al finalizar el control migratorio (21,9% en contraste a un 15,4%).

**Gráfico N° 11.**



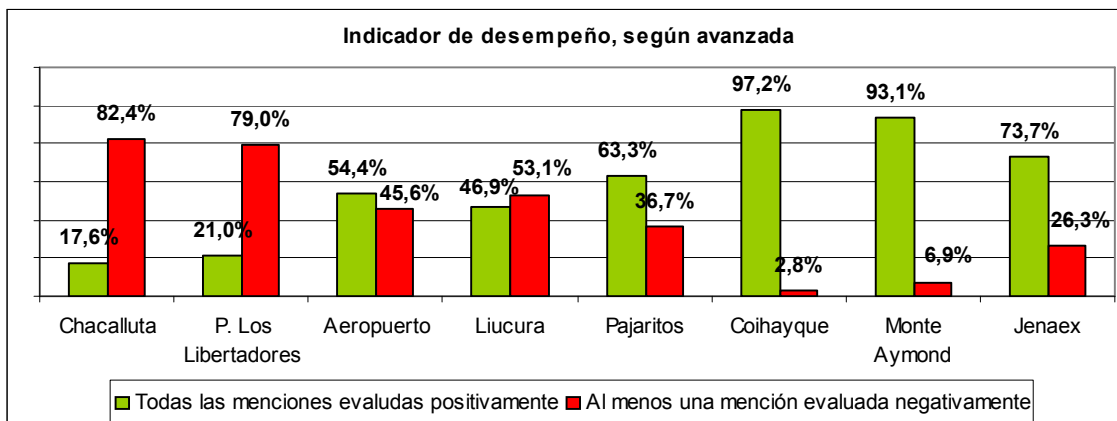
Según el gráfico N° 11, las mujeres presentan levemente una mayor evaluación negativa en el desempeño (46%) con respecto a la percepción totalmente positiva de los hombres (59,3%). El grupo de edad que manifiesta una mejor evaluación en el desempeño se observa en personas mayores de 60 años (64,6%). Por el contrario, los menores de 30 años son los más críticos (50,7%). Por último, los extranjeros manifestaron sutilmente una mayor percepción negativa a alguna de las preguntas que medían desempeño (44,7%).

**Gráfico N° 12**



Revisando este indicador por nacionalidad, se puede vislumbrar que los bolivianos son aquellos que tienen la mejor percepción respecto al desempeño de los funcionarios, puesto que un 90% de ellos evaluó positivamente la totalidad de las preguntas referidas a este tema. En cambio, los pasajeros con nacionalidad norteamericana presentan el más alto nivel de evaluaciones negativas puesto que alcanzan al 80% (cabe indicar que el número de casos es muy bajo, por lo que debe ser tomado este reporte sólo como un dato). Más relevante resulta, por el número de entrevistados, la percepción arrojada por personas con nacionalidad peruana (148 casos) en donde un 72,3% ha evaluado al menos una de las funciones de los funcionarios negativamente.

**Gráfico N° 13**



Por último, tomando las avanzadas en contraste con el indicador de calidad, se puede observar que Coihayque y Monte Aymond son los pasos que fueron evaluados más positivamente por los encuestados (97,2% y 93,1% respectivamente). Al contrario, Chacalluta y Paso los Libertadores fueron los lugares que presentaron una mayor declaración negativa a alguna de las funciones desempeñadas (82,4% y 79% respectivamente).

**d) Indicador de atención a los usuarios**

Siguiendo con la metodología utilizada para construir los indicadores anteriores, las preguntas que se utilizaron para medir “calidad en la atención al usuario” fueron las siguientes:

Preg. N° 5: “Al momento de iniciar el control migratorio fue saludado cordialmente por el funcionario”

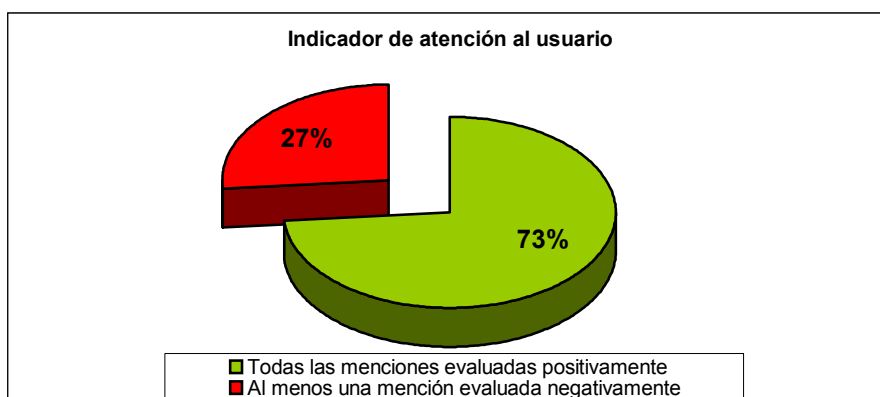
Preg. N° 8: “Durante el control practicado usted recibió un trato amable”.

Preg. N° 16: “Al finalizar el control migratorio, ¿el funcionario se despidió de usted?”

Preg. N° 17: “¿Los procedimientos empleados en el control le parecen confiables?”

Por lo tanto, cualquier respuesta distinta de “sí”, “muy buena” y “buena” es considerada como evaluación negativa de la atención proporcionada al usuario. Las respuestas “no opina” y los “missing” (no contesta) se desecharon del análisis al igual que en los casos anteriores.

**Gráfico N° 14**



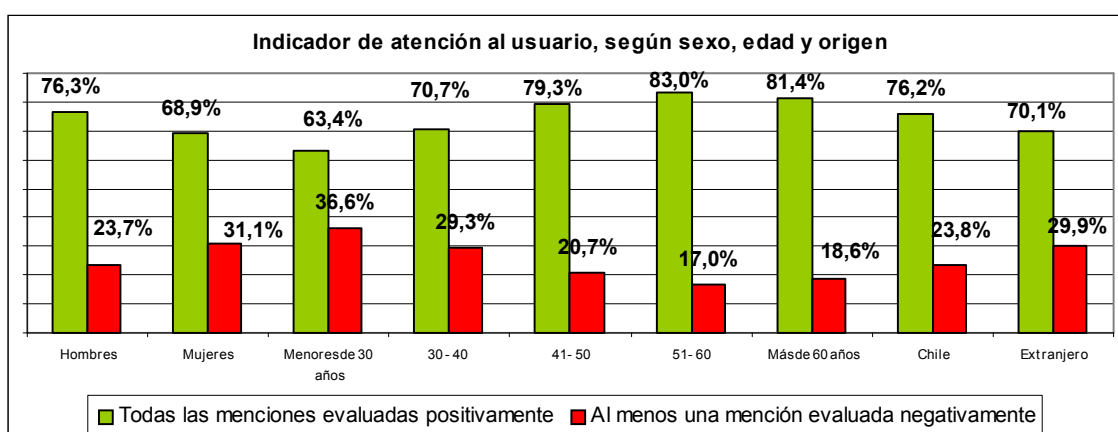
De acuerdo al gráfico N° 14, un 27% de los entrevistados hicieron al menos una mención negativa a algunas de las preguntas que constituyen el indicador de atención de calidad. No obstante, un 73% de ellos consideró todos los ítems positivamente.

**Tabla N° 6**

		Origen nacionalidad		
		Chile	Extranjero	Total
Indicador de atención. Menciones negativas	5. Al momento de iniciar el control migratorio no fue saludado cordialmente por el funcionario	9,9%	9,8%	9,8%
	8. Durante el control practicado usted no recibió un trato amable	6,6%	8,2%	7,3%
	16. Al finalizar el control migratorio el funcionario no se despidió de usted	15,4%	21,9%	18,3%
	17. Los procedimientos empleados en el control no le parecen absolutamente confiables	5,2%	5,2%	5,2%
	Al menos una de las preguntas anteriores evaluada negativamente	23,8%	29,9%	26,5%
	Todas las preguntas anteriores evaluadas positivamente	76,2%	70,1%	73,5%
Total		883	693	1576

Al mirar la tabla N°6, se puede observar que las preguntas que tuvieron una evaluación más negativas por los usuarios del servicio (ver columna “Total”) corresponden a la número 16, que se refiere a que el funcionario no se despidió del pasajero al finalizar el control migratorio (18,3%), y la pregunta número 5 respecto de si el funcionario lo saludó cordialmente al iniciar el control migratorio (9,8%). Al analizar esto de acuerdo a la nacionalidad, ambas preguntas son coincidentes en el sentido de que son las más evaluadas negativamente. Sin embargo, los extranjeros perciben de mayor forma negativa la atención recibida (29,9% en contraste a un 23,8% en chilenos). También son los extranjeros quienes señalan con más frecuencia que no se despidieron de ellos al finalizar el control (21,9%).

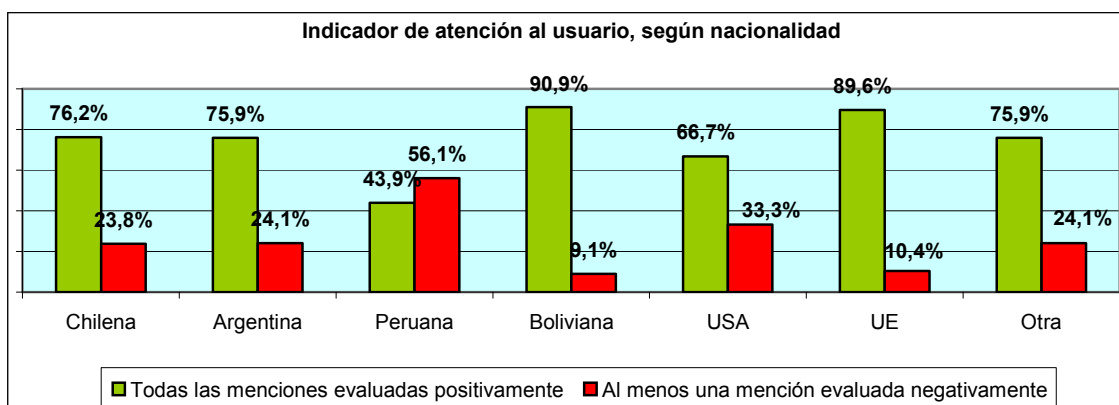
**Gráfico N° 15.**



En relación con el gráfico N° 15, se puede observar que los hombres tienen una percepción sobre la atención al usuario global algo mejor que las mujeres (76,3% en contraste a un 68,9%). De igual forma, las mujeres aparecen más críticas a la hora de evaluar alguno de los aspectos que se refieren a la atención (31,1%). En tanto, los grupos etáreos que evalúan mejor la calidad en la atención corresponden a personas entre 51 y 60 años (83%) y mayores de 60 años (81,4%). Por otro lado, los grupos de personas que tienen una mirada menos positiva corresponden a sujetos menores de 30 años (36,6%) y entre 30 y 40 años de edad (29,3%). Respecto al origen de los entrevistados, los chilenos fueron quienes en mayor proporción evaluaron positivamente

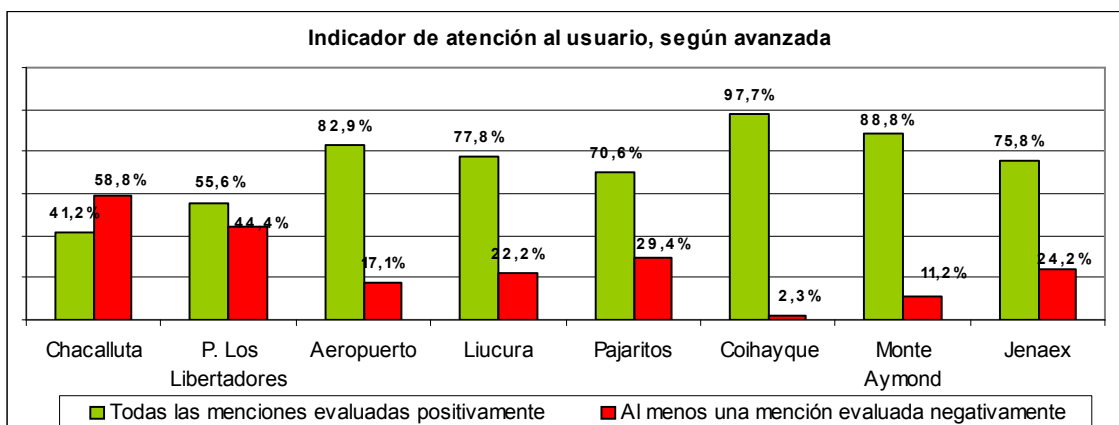
todas las alternativas (76,2%) y los extranjeros quienes evaluaron más críticamente alguna de las menciones (29,9%).

**Gráfico N° 16.**



Contrastando el indicador de atención al usuario, de acuerdo a la nacionalidad (gráfico N° 16), se tiene que los bolivianos son quienes evalúan mejor la calidad del servicio (90,9%). En un segundo lugar se ubicarían las personas con nacionalidad europea (89,6%). Respecto a las evaluaciones negativas se tiene que los peruanos, norteamericanos y argentinos son quienes más evalúan negativamente esta categoría (56,1%, 33,3% y 24,1% respectivamente).

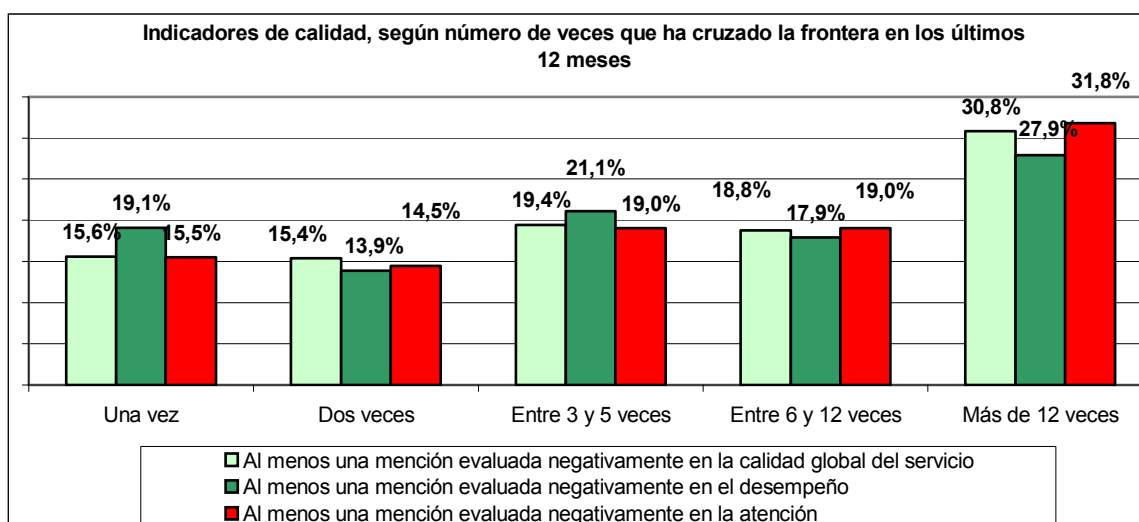
**Gráfico N° 17.**



Por último, al revisar el indicador de calidad de atención por avanzada (gráfico N°17), se puede observar que las mejores evaluaciones se ubican en “Coihayque” (97,7%) y “Monte Aymond” (88,8%). En contraste, las avanzadas que exhiben una mayor mención de evaluaciones negativas, en al menos una de las preguntas, corresponde a “Chacalluta” (58,8%) y “Paso Los Libertadores” (44,4%).

**e) Indicadores de calidad según número de veces que el pasajero ha cruzado la frontera en los últimos 12 meses**

**Gráfico N° 18.**



Un análisis que resultaba interesante realizar, correspondía a observar las percepciones sobre diferentes aspectos en la calidad del servicio en relación con el número de veces que el pasajero había cruzado la frontera. De acuerdo al gráfico N° 18, las mayores menciones negativas en el indicador de calidad global comienzan a aumentar en aquellos pasajeros que han cruzado la frontera entre 3 y 5 veces (19,4%) y luego se incrementan drásticamente cuando la persona ha cruzado más de 12 veces (30,8%). Esta misma tendencia se observa con el indicador de desempeño. Entre 3 y 5 veces se registra un 21,1% de al menos una mención evaluada negativamente y un 27,9% cuando son más de 12 veces. En el indicador de atención se encuentra igual relación; cuando el entrevistado

ha cruzado entre 3 y 5 veces tienen más menciones negativas (19%) y se radicaliza cuando esto es más de 12 veces (31,8%). En síntesis, los indicadores de calidad disminuyen (es decir, aumentan las menciones negativas) cuando el encuestado declaró haber cruzado la frontera más de 12 veces, por lo tanto se hace más crítico del servicio.

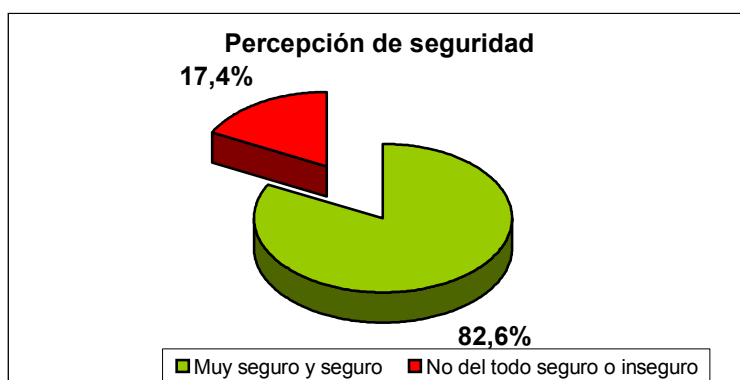
#### f) Percepción de seguridad

El instrumento también contemplaba una pregunta sobre percepción de seguridad en el país, que se midió a través de una escala de 5 puntos, donde 1 era **muy inseguro** y 5 **muy seguro**. Dicha pregunta era la siguiente: "Preg. N° 20 .De acuerdo a su visión del país, en la escala de 1 a 5 ¿Como calificaría a Chile desde el punto de vista de la seguridad?". Para analizar este tema, se recodificó la escala de la siguiente manera:

4 – 5 = Muy seguro y seguro

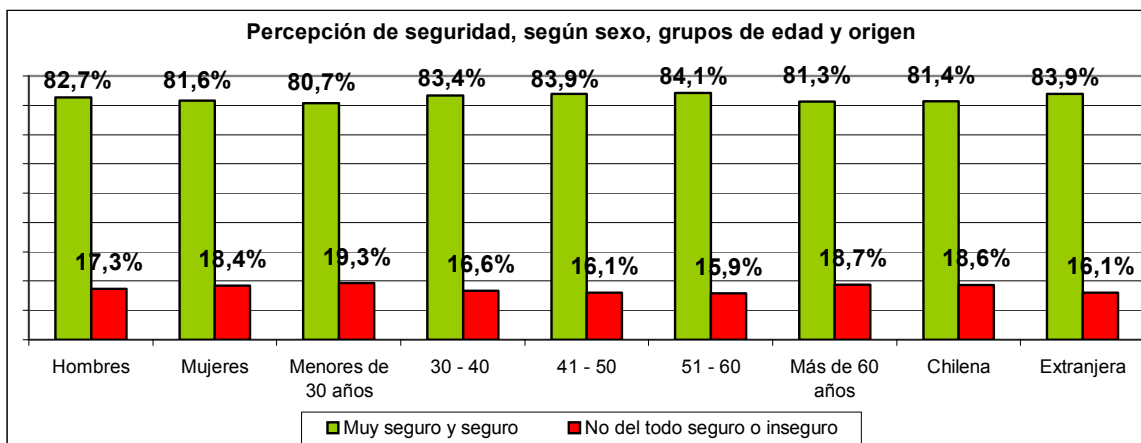
1-2 y 3 = No del todo seguro o inseguro

Gráfico N° 19.



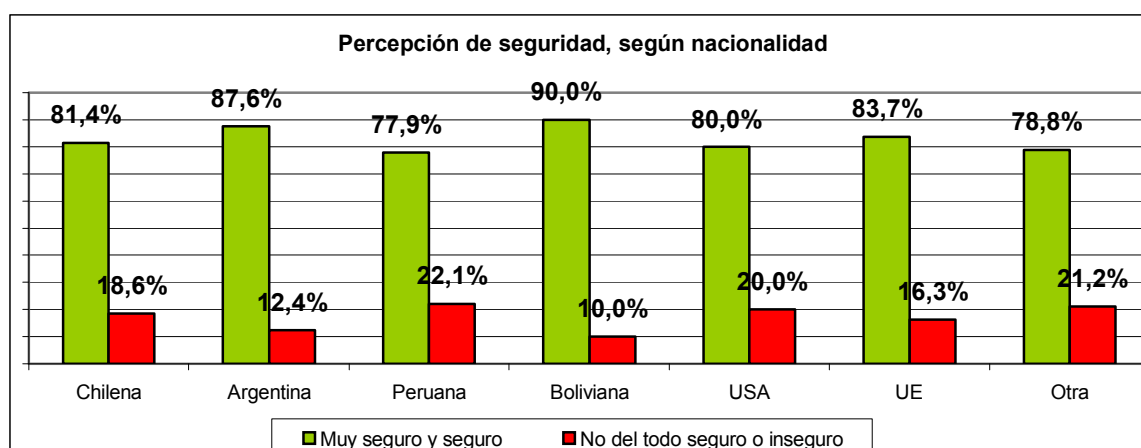
Al observar el gráfico N° 19, se puede apreciar que un 82,6% de los encuestados perciben el país como muy seguro y seguro. En tanto, un 17,4% de los entrevistados no sienten lo mismo respecto a la seguridad.

**Gráfico N°20.**



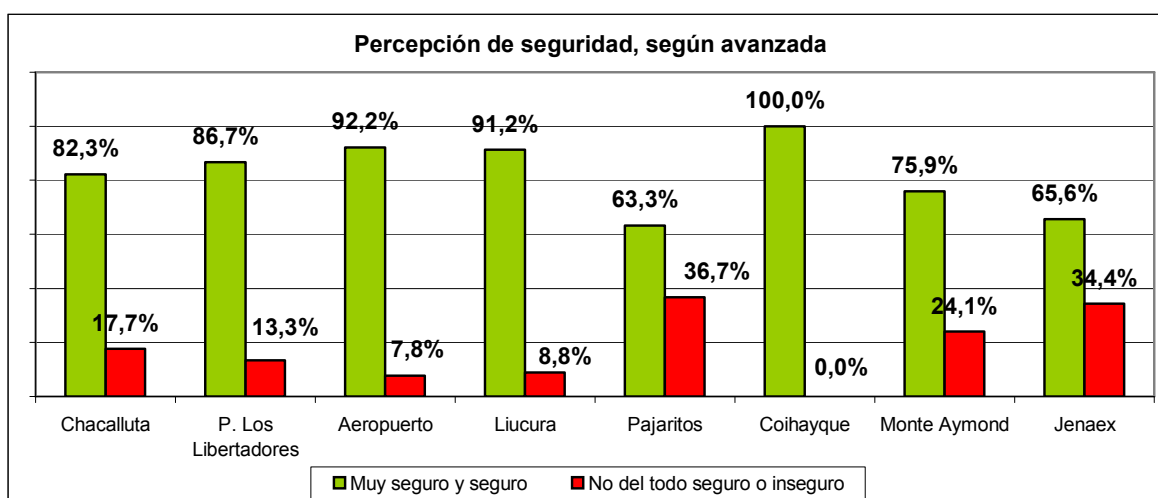
En relación con el gráfico N° 20 se puede apreciar que no existen grandes diferencias en la percepción de seguridad de acuerdo a las variables de interés. Las mujeres levemente expresan algo más de inseguridad (18,4%), al igual que personas menores de 30 años (19,3%) y mayores de 60 (18,7%). En tanto, los chilenos son quienes expresan algo más de inseguridad, al sentirse no del todo seguro o inseguro (18,6%).

**Gráfico N° 21.**



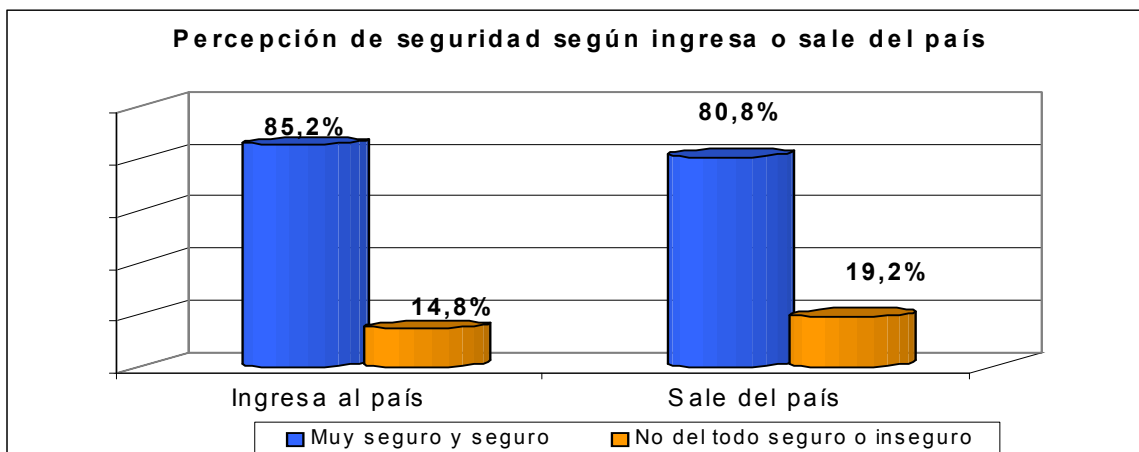
En relación con el gráfico N° 21, se puede observar que los bolivianos son quienes perciben mayormente nuestro país como muy seguro y seguro (90%). Algo similar ocurre con los entrevistados de nacionalidad argentina (87,6%). Por el contrario, los peruanos son quienes perciben mayormente no del todo seguro o inseguro el país (22,1%) seguido de otras nacionalidades no especificadas (21,2%) y sujetos de origen estadounidense (20%).

**Gráfico N° 22**



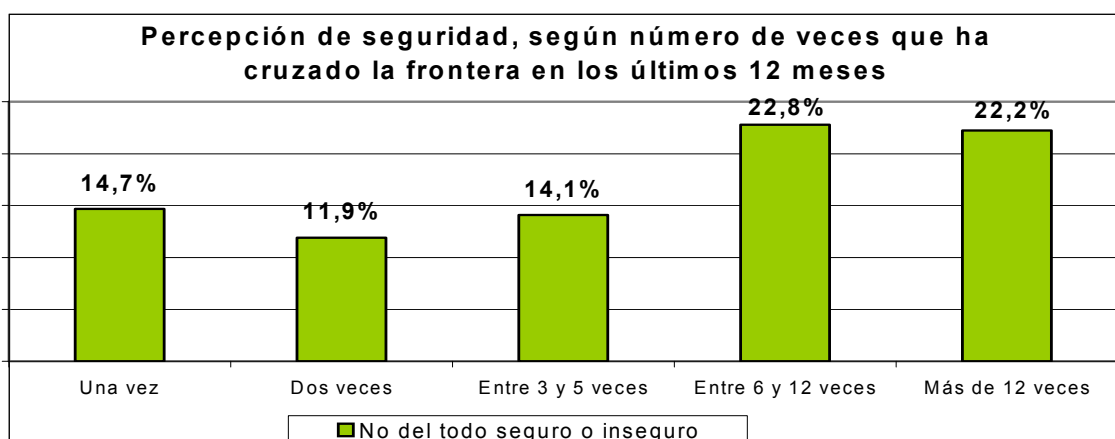
Tomando las avanzadas en contraste con la percepción de seguridad, se puede observar en el gráfico N° 22 que los pasajeros que fueron entrevistados en Coihayque, Aeropuerto y Liucura presentan los mayores niveles de confianza respecto a la seguridad del país (100%, 92,2% y 91,2% respectivamente). Al contrario, las personas encuestadas en Pajaritos y Jenaex son las que más declaran percibir el país no del todo seguro o inseguro (36,7% y 34,4% respectivamente).

**Gráfico N° 23**



En relación con el gráfico N° 23, se puede apreciar que existe una leve diferencia en la percepción de seguridad entre quienes vienen ingresando al país y quienes van saliendo: las personas que egresaban en el momento de ser entrevistadas manifestaron menor seguridad respecto al país (19,2% en contraste a un 14,8% de los sujetos que estaban ingresando al país).

**Gráfico N° 24**



Por último, de acuerdo al gráfico N° 24, se puede observar que la percepción respecto a que nuestro país no es del todo seguro o inseguro, aumenta considerablemente si el pasajero ha cruzado la frontera más de 5 veces (22% en promedio). Tentativamente

podría conjeturarse que las personas que viajan con mayor frecuencia al exterior, o bien extranjeros que visitan con cierta regularidad nuestro país, van desarrollando una mirada más crítica de la seguridad interior ya que poseen más información y conocimiento para comparar.

## VII. RESUMEN EJECUTIVO

La Policía de Investigaciones de Chile, a través del Centro de Investigación y Desarrollo Policial (CIDEPOL), elaboró un estudio para conocer la calidad del servicio de los principales pasos fronterizos del país. Es por ello que durante los días 30 de abril, 1,2,7,8 y 9 de mayo se realizó una encuesta, levantada por una empresa independiente (Corporación F.P.P. Sur), en las avanzadas de Chacalluta, Paso los Libertadores, Aeropuerto Internacional de Santiago, Liucura, Pajaritos, Coihayque, Monte Aymond y Jefatura Nacional de Extranjería (Santiago). La encuesta fue levantada por entrevistadores que se encontraban en cada uno de los pasos mencionados. El objetivo principal del estudio era conocer la percepción de los pasajeros de los diversos pasos fronterizos respecto a la calidad del servicio brindado por la Policía de Investigaciones de Chile.

La muestra fue de carácter probabilístico a nivel nacional, considerando un total de 1.598 casos. Un 61,3% de los encuestados fueron hombres, un 55% menores de 41 años, un 56% de ellos eran chilenos, 23,4% argentinos y 9,4% peruanos, entre otros. En general, los tiempos de atención en el control migratorio declarado por los entrevistados indican que el 60,6% de ellos fueron atendidos igual o menor a 5 minutos, un 12,7% más de 5 minutos pero menos de 15 y un 26,7% entre 15 minutos y más de media hora. Quienes declararon ser atendidos con mayor rapidez (igual o menor a 5 minutos) fueron extranjeros con nacionalidad norteamericana (90%) y argentina (70%). En cambio, las personas que señalaron tener una atención más lenta (entre 15 y 30 minutos) corresponde a pasajeros europeos y bolivianos (46,7% y 36,4% respectivamente). Las mayores demoras (más de media hora) fueron declaradas por bolivianos (27,3%).

Los principales resultados se expresan en tres indicadores construidos (“indicador de calidad global”, “indicador de desempeño” e “indicador de atención”) basándose en preguntas que medían calidad de servicio, de desempeño y de atención.

El primero de ellos corresponde a un **indicador general** que contempla todos los aspectos referentes a la calidad del servicio, esto es, desempeño, buen servicio y

atención. De acuerdo a los resultados, se puede señalar que un 68,2% de los encuestados evaluaron positivamente todos los ítems que medían estos aspectos. Sin embargo, aproximadamente 1 de cada 3 consultados hicieron al menos una evaluación negativa a alguna de las preguntas referidas a calidad. Los ítems con evaluaciones más negativas corresponden a si el funcionario hizo la consulta respecto al motivo y destino del viaje (35,1%) y si éste se despidió al finalizar el control migratorio (18,3%). Respecto al perfil de los usuarios, las mujeres aparecen algo más críticas que los hombres a la hora de evaluar negativamente alguna de las preguntas (36,3%), al igual que los menores de 30 años (43,4%) y los extranjeros (35,7%). De estos últimos, los peruanos, estadounidenses y argentinos son quienes declaran con mayor frecuencia menciones negativas (64,2%, 50% y 29,5% respectivamente). Curiosamente, las personas con nacionalidad boliviana fueron quienes evaluaron mejor el servicio, pese a que declararon ser objeto de las atenciones más lentas<sup>3</sup>. Al revisar el indicador de calidad global por avanzada, se pudo observar que las mejores evaluaciones se ubican en “Coihayque” (89,9%) y “Monte Aymond” (88,8%). En contraste, las avanzadas que exhiben una mayor mención de evaluaciones negativas, en al menos una de las preguntas, corresponde a “Chacalluta” (68,6%), “Paso Los Libertadores” (53,3%) y “Pajaritos” (34,7%).

En relación con el **indicador de desempeño**, que básicamente se refiere sólo a aquellas preguntas que se relacionaban con el ejercicio de tareas y funciones, un 57,4% evaluó positivamente todas las preguntas y un 42,6% hizo al menos una mención negativa. Los ítems que reflejan faltas en la función del encargado del control, corresponden a si el pasajero fue consultado por el motivo o destino de su viaje (35,1%), no despedirse al finalizar el control (18,3%) y, en menor proporción, que la información y orientación proporcionada no fue lo suficientemente clara (5,6%). De igual forma que el indicador anterior, las mujeres son quienes reflejan más faltas en el desempeño de los funcionarios (46%), los menores de 30 años (50,7%) y los extranjeros (44,7%). Tanto norteamericanos (80%), peruanos (72,3%) y argentinos (37,9%) fueron quienes dejaron notar más indicios de procedimientos no ajustados plenamente a lo que se espera. Considerando las avanzadas, se puede observar que Coihayque y Monte Aymond son los pasos que fueron

---

<sup>3</sup> Cabe señalar como aspecto general del estudio, que la información aportada por personas de nacionalidad estadounidense y boliviana debe ser considerada con cautela y sólo como un dato puesto que el número de entrevistados es muy bajo.

evaluados más positivamente por los encuestados (97,2% y 93,1% respectivamente). Al contrario, Chacalluta y Paso Los Libertadores fueron los lugares que presentaron una mayor declaración negativa a alguna de las funciones desempeñadas (82,4% y 79% respectivamente).

El último indicador, **atención a los usuarios**, arrojó que un 73% de los entrevistados manifestaron su plenitud y conformidad en todas las preguntas que medían esta condición. Sólo un 27% de ellos declaró alguna disconformidad en alguno de esos ítems. Los aspectos mal evaluados corresponden a que el funcionario no se despidió al finalizar el control migratorio (18,3%) y, en menor proporción, que no fueron recibidos con un saludo cordial al iniciar el control (9,8%). Siguiendo las pautas anteriores, las mujeres señalan más aspectos negativos (31,1%), los menores de 30 años (36,6%) y los extranjeros (29,9%). De estos últimos, peruanos (56,1%), norteamericanos (33,3%) y argentinos (24,1%) son quienes hacen más menciones negativas en la calidad de la atención. Las avanzadas mejor evaluadas se ubican en “Coihayque” (97,7%) y “Monte Aymond” (88,8%). En contraste, las avanzadas que exhiben una mayor mención de evaluaciones negativas, en al menos una de las preguntas, corresponde a “Chacalluta” (58,8%) y “Paso Los Libertadores” (44,4%).

Al observar estos tres indicadores en contraste con el **número de veces que los pasajeros han utilizado el paso fronterizo** en los últimos doce meses, en términos generales se observa claramente que los indicadores de calidad disminuyen (es decir, aumentan las menciones negativas) cuando el encuestado declaró haber cruzado la frontera más de 12 veces, por lo tanto se va haciendo de una opinión más crítica del servicio (alrededor de un 30% de ellos hace alguna mención negativa respecto a la calidad del servicio, en contraste a un 17% cuando los pasajeros han cruzado menos de 12 veces).

Con relación a la **percepción de seguridad** de los entrevistados respecto a nuestro país, cuestión que también fue medida en el instrumento utilizado, un 82,6% de ellos declara que nuestro territorio le parece muy seguro o seguro, en cambio un 17,4% lo percibe como no del todo seguro o inseguro. En general esta impresión es bastante homogénea de acuerdo al perfil de los entrevistados (sexo y edad). Tal vez sólo cabe señalar que son

los propios chilenos los que manifiestan algo más de inseguridad (18,6% en contraste a un 16,1% de extranjeros). En esta línea, referente a los extranjeros, los peruanos son quienes perciben mayormente no del todo seguro o inseguro el país (22,1%) seguido de otras nacionalidades no especificadas (21,2%) y sujetos de origen estadounidense (20%). En cambio, los bolivianos son quienes perciben mayormente nuestro país como muy seguro y seguro (90%) y los argentinos (87,6%). Otro dato interesante corresponde a que los pasajeros que transitan por Coihayque, Aeropuerto y Liucura presentan los mayores niveles de confianza respecto a la seguridad del país (100%, 92,2% y 91,2% respectivamente). Al contrario, las personas encuestadas en Pajaritos y Jenaex son las que más declaran percibir el país no del todo seguro o inseguro (36,7% y 34,4% respectivamente). Por otro lado, las personas que egresaban en el momento de ser entrevistadas manifestaron levemente menor seguridad respecto al país (19,2%) en contraste de los sujetos que estaban ingresando al país (14,8%). Por último, también se pudo evidenciar que la percepción respecto a que nuestro país “no es del todo seguro o inseguro”, aumenta considerablemente si el pasajero ha cruzado la frontera más de 5 veces (22% en promedio). Tentativamente podría conjeturarse que las personas que viajan con mayor frecuencia al exterior, o bien extranjeros que visitan con cierta regularidad nuestro país, van desarrollando una mirada más crítica de la seguridad interior ya que poseen más información y conocimiento para comparar las diversas realidades.

### **Algunos comentarios y sugerencias**

En general se pudo constatar en el presente estudio que la calidad de la atención en los distintos pasos fronterizos es relativamente bien evaluada. Si bien es cierto, existe evidencia respecto a que algunos aspectos no fueron apreciados positivamente, sin embargo no son cifras dramáticas considerando el actual nivel de carga laboral y falta de personal.

No obstante, esto no significa que no se deba tener cuidado en ciertos puntos que son relevantes. Los cuatro aspectos que aparecen con mayores debilidades son:

- 1.- Consultar sobre el destino y motivo del viaje.
- 2.- Despedirse al finalizar el control migratorio.
- 3.- Saludar cordialmente al iniciar el control.
- 4.- Claridad en la información y orientación entregada por los funcionarios.

Estos aspectos siempre fueron criticados más severamente por mujeres, personas menores de 30 años y extranjeros, principalmente peruanos, norteamericanos y argentinos. Por otro lado cabe señalar también que los pasos que registran mayor cantidad de menciones negativas corresponden a Chacalluta y Paso Los Libertadores, centros que superan ampliamente a los otros lugares.

En este sentido se recomienda trabajar algunos aspectos relacionados con mejorar la expresión corporal, mostrarse más afables y tener mayor disponibilidad para responder consultas y dar orientación. Esto sin embargo debe ser concebido como un refuerzo y respaldo a los funcionarios y no una crítica, puesto que tal como se había señalado los indicadores utilizados tienen un alto estándar de exigencia. Además la modernización pasa por mejorar lo existente y aplicar políticas de perfeccionamiento en aquellas áreas que tradicionalmente no se han trabajado (como por ejemplo, calidad de servicio).

Por último, se recomienda también revisar las sugerencias y medidas que se encuentran en el estudio piloto sobre estas materias realizadas en el año 2002 (editado en 2003) en Chacalluta y Aeropuerto Internacional de Santiago, donde existe mayor información respecto del desempeño de los funcionarios y sus necesidades. Su lectura es **“indispensable”** para plantearse medidas que vayan en pos del perfeccionamiento y mejoramiento del servicio.