

# Encuesta de satisfacción del viajero

## Introducción

MGS, una compañía independiente, lleva a cabo esta encuesta de satisfacción del viajero en nombre de Aduanas y Protección Fronteriza de los Estados Unidos. La encuesta le tomará unos cinco minutos y es completamente voluntaria. Su opinión se utilizará para mejorar la experiencia del viajero en aeropuertos internacionales como este. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Lea cada pregunta atentamente y siga las instrucciones para responder a las preguntas, y omitirlas cuando corresponda.

Nota: En algunas preguntas deberá seleccionar las respuestas rellenando círculos. **Por favor, rellene los círculos por completo.**

1. ¿Tiene 18 años o más?

Seleccione **una** respuesta.

- Sí → Vaya a la pregunta 2
- No → La ley prohíbe que las personas menores de 18 años respondan a esta encuesta. Devuelva esta encuesta al entrevistador. Gracias por su tiempo.

## Proceso de ingreso

2. ¿Qué cola utilizó para el proceso de ingreso?

Seleccione **una** respuesta; luego siga las indicaciones que están al lado de la respuesta que eligió.

- Ciudadanos de los EE. UU. → Vaya a la pregunta 3
- Visitantes → Vaya a la pregunta 3
- Puesto del programa Global Entry Program (ciudadanos de los EE. UU.) → Vaya a la pregunta 10
- Puesto del programa Global Entry Program (visitantes) → Vaya a la pregunta 9

3. Desde el momento en que comenzó su espera en la cola y contando el tiempo en el puesto de inspección, indique la mejor aproximación posible del tiempo que le tomó el proceso de ingreso.

Complete los siguientes espacios con las horas y/o minutos aproximados de espera.

\_\_\_\_\_ hora(s)    \_\_\_\_\_ minuto(s)

- No sabe

4. ¿Que le pareció el tiempo de espera?

Seleccione **una** respuesta.

- Corto
- Razonable
- Largo
- No sabe

5. Indique hasta qué punto está usted de acuerdo o en desacuerdo en que el agente de los EE. UU. que le atendió en el puesto de ingreso realizó lo que se indica a continuación.

Rellene **un** círculo para cada una de las siguientes preguntas.

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Algo de acuerdo/Algo en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sabe
Se comunicó de manera clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procesó su ingreso de manera eficiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brindó ayuda cuando fue necesario.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fue profesional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fue amable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ¿Hasta qué punto está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes declaraciones con respecto al área de inspección en general?

Rellene **un** círculo para cada una de las siguientes declaraciones.

Declaración	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Algo de acuerdo/Algo en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sabe
Los letreros fueron claros e informativos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trazado del lugar del proceso de ingreso fue claro y fácil de seguir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los agentes resultaron útiles para orientar a los viajeros en el área de procesamiento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

El video que le mostraron en el área del proceso de ingreso fue útil e informativo.	<input type="radio"/>					
El área de procesamiento fue acogedora.	<input type="radio"/>					

7. Tomando en consideración su experiencia del proceso de ingreso, ¿se sintió bienvenido(a) a los EE. UU.?

Seleccione **una** respuesta.

- Sí
- No
- No está seguro(a)

8. ¿Es usted ciudadano(a) de los EE. UU. o solamente está de visita en el país?

Seleccione **una** respuesta.

- Ciudadano(a) de los EE. UU. → Vaya a la pregunta 10
- Visitante → Vaya a la pregunta 9

9. ¿De qué manera influyó su experiencia del proceso de ingreso en su deseo de regresar a los Estados Unidos?

Seleccione **una** respuesta.

- Regresaría a los EE. UU. → Vaya a la pregunta 11
- No regresaría a los EE. UU. → Vaya a la pregunta 11
- No estoy seguro(a) → Vaya a la pregunta 11

10. ¿De qué manera influyó su experiencia del proceso de ingreso en su deseo de viajar a nivel internacional?

Seleccione **una** respuesta.

- Volvería a viajar a nivel internacional
- No volvería a viajar a nivel internacional
- No está seguro(a)

11. Según su experiencia del proceso de ingreso, ¿tiene una impresión más positiva o negativa de los Estados Unidos?

Seleccione **una** respuesta.

- Más positiva
- Más negativa
- Sin cambios

## **Preguntas de antecedentes**

12. Incluido este viaje, ¿cuántas veces pasó por el proceso de ingreso a los Estados Unidos en los últimos 2 años?

Complete el número de veces en el siguiente espacio.

\_\_\_\_\_ veces

- No sabe

13. ¿Cuál es su sexo?

Seleccione **una** respuesta.

- Masculino
- Femenino

14. ¿Qué categoría de edad le describe mejor?

Seleccione **una** respuesta.

- Entre 18 y 24 años
- Entre 25 y 34 años
- Entre 35 y 44 años
- Entre 45 y 54 años
- Entre 55 y 64 años
- 65 años o más

15. ¿Cuál es su país de residencia actual?

\_\_\_\_\_ (Nombre del país)

16. ¿De qué país(es) es usted ciudadano(a)?

\_\_\_\_\_ (Nombre del país)

\_\_\_\_\_ (Nombre del país)

**La encuesta está completa. Por favor, devuélvala al encuestador. Gracias por su tiempo.**