



Universidad Tecnológica de El Salvador
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Negocios

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS

El propósito de la presente encuesta es conocer el impacto que tendrá la aplicación del proceso de modernización en los servicios de carga, descarga, transporte y almacenamiento que brinda el Puerto de Acajutla a las empresas navieras de El Salvador, por lo que le solicitamos su valiosa colaboración y la objetividad de sus respuestas a fin de fortalecer y sustentar la investigación.

Dicha información será de uso confidencial y de interés exclusivo para la investigación.

Indicaciones: Conteste las siguientes preguntas colocando una “x” en la respuesta que usted considere conveniente y complete en caso necesario.

DATOS GENERALES

Departamento o Unidad _____

Cargo que Desempeña _____

Tiempo de Laborar en esta Empresa

- | | |
|------------------|--------------------------|
| Menos de un año | ☐ |
| De 1 a 5 años | ☐ |
| De 6 a 10 años | ☐ |
| De 11 a 15 años | ☐ |
| De 16 a más años | ☐ |



CUERPO DE PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted la misión y la visión institucional?

Si ☐ No ☐

2. Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, ¿En que consiste? y si es negativa porqué.

3. ¿Le han dado a conocer los objetivos institucionales?

Si ☐ No ☐

4. ¿Ha notado insatisfacción en los usuarios por los servicios que reciben?

Siempre ☐ A Veces ☐ Nunca ☐

¿Cuales?

5. ¿Cómo evalúa la calidad del servicio que actualmente se brinda en el Puerto de Acajutla?

Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐

6. En cuanto a la exigencia en la calidad de la atención de los usuarios ¿Cómo los considera?

Muy Exigentes ☐ Exigentes ☐ No Exigentes ☐



7. a su criterio el servicio que brinda el puerto de Acajutla está orientado hacia:

Satisfacción del cliente ☐

Obtención de utilidades ☐

Imagen institucional ☐

8. ¿Sabe usted que es calidad en el servicio?

Si ☐

No ☐

9. si su respuesta anterior fue afirmativa, especifique el concepto que conoce

10. ¿Ha recibido alguna capacitación orientada al servicio al cliente por parte de la institución?

Si ☐

No ☐

11. Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, ¿De que tipo ha sido la capacitación y hace cuanto?

12. El usuario que solicita los servicios del puerto ¿Qué es para usted?

Una persona común y corriente ☐

Un cliente ☐

Alguien que necesita de usted ☐

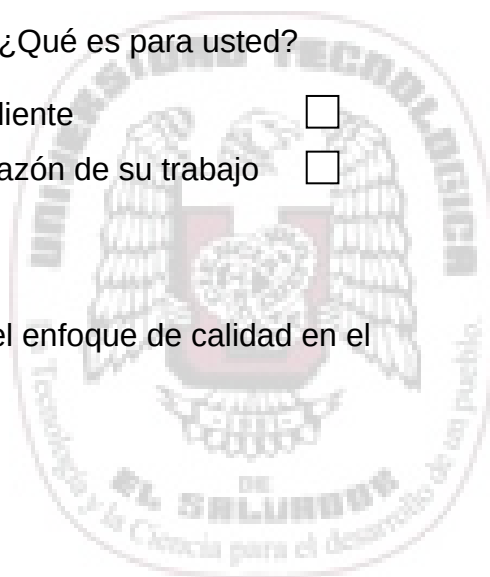
La razón de su trabajo ☐

Todas las anteriores ☐

13. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación con el enfoque de calidad en el servicio al cliente?

Si ☐

No ☐



14. ¿Se reúne su jefe inmediato con usted para realizar mejoras en el trabajo?

Si ☐ No ☐

15. Si su respuesta fue afirmativa a la pregunta anterior ¿cada cuanto tiempo se reúnen?

Mensual ☐

Trimestral ☐

Otros (especifique) _____

16. ¿Está satisfecho con su puesto de trabajo?

Si ☐ No ☐

¿Por qué? _____

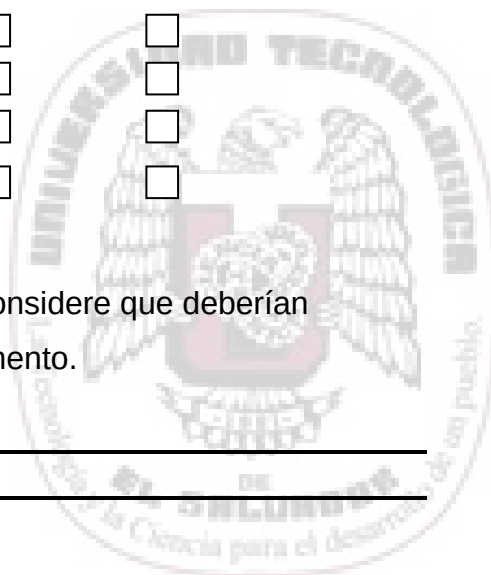
17. ¿Se interesa por el bienestar de los demás?

Si ☐ A Veces ☐ No ☐

18. ¿Cómo considera usted el ambiente físico de las instalaciones?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Mobiliario y Equipo	☐	☐	☐	☐
Iluminación	☐	☐	☐	☐
Ventilación	☐	☐	☐	☐
Seguridad	☐	☐	☐	☐
Espacio Físico	☐	☐	☐	☐

19. En su opinión, mencione tres aspectos que considere que deberían mejorar en la atención que brinda su departamento.



20. ¿De que manera el usuario expresa sus sugerencias o quejas?

Buzón de Sugerencias ☐ De Forma Directa ☐
Encuestas ☐

21. ¿Qué hacen para satisfacer o cumplir con las sugerencias o quejas de los usuarios?

22. ¿Considera que el proceso de modernización a contribuido a mejorar los servicios del Puerto de Acajutla?

Si ☐ No ☐

¿Porqué?

23. ¿Sí la respuesta a la pregunta anterior fue positiva, cuales considera que han sido los cambios más sobresalientes?

Tramites más ágiles ☐ Infraestructura ☐
Tecnología ☐ Tarifas ☐
Capacidad del RR.HH ☐ Todas las anteriores ☐

24. Si usted fuera un cliente del puerto, califique el servicio que recibe

De 1 a 4 ☐ regular;
De 5 a 7 ☐ bueno
De 8 a 10 ☐ excelente

PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR	
FECHA	
ENCUESTADOR	
OBSERVACIONES:	





Universidad Tecnológica de El Salvador
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Negocios

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS EMPRESAS NAVIERAS

El propósito de la presente encuesta es conocer el impacto que tendrá la aplicación del proceso de modernización en los servicios de carga, descarga, transporte y almacenamiento que brinda el Puerto de Acajutla a las empresas navieras de El Salvador, por lo que le solicitamos su valiosa colaboración y la objetividad de sus respuestas a fin de fortalecer y sustentar la investigación.

Indicaciones: Conteste las siguientes preguntas, colocando una “x” en la respuesta que usted considere conveniente.

25. ¿Su empresa utiliza los servicios del puerto de Acajutla?

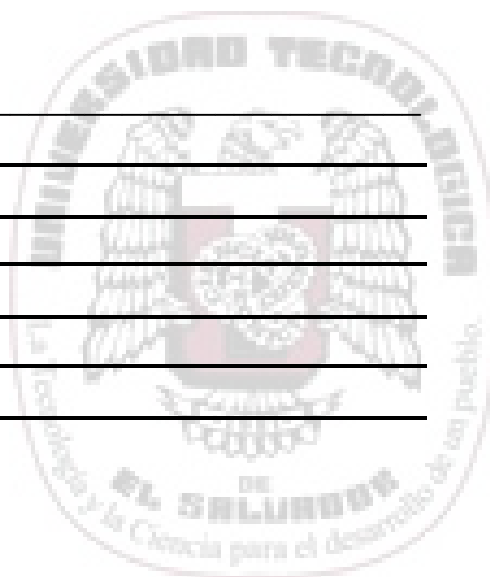
SI ☐

NO ☐

26. ¿Cómo considera los servicios del Puerto de Acajutla?

Excelente ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Malo ☐

Mencione tres razones y ¿porqué?



27. ¿A su criterio cuáles son los factores que afectan la eficiencia en el servicio?

Tecnología ☐ Mala Administración ☐ Inversión ☐
Capacitación de RR.HH ☐ Otros ☐

28. ¿Considera que el gobierno salvadoreño impulsa políticas adecuadas para mejorar la eficiencia del Puerto de Acajutla?

SI ☐ NO ☐

29. ¿Qué cantidad de carga moviliza mensualmente?

1-5 Toneladas ☐ 6-10 Toneladas ☐ 11-15 Toneladas ☐
16-20 Toneladas ☐ mas de 21 Toneladas ☐

30. ¿Cuánto tiempo se tarda en brindarle los servicios de carga el Puerto de Acajutla? _____

31. ¿Según su opinión, qué mejoras se pueden implantar en la prestación del servicio y en lo administrativo para que el Puerto de Acajutla sea competitivo?

32. Con qué frecuencia utiliza los servicios del Puerto de Acajutla

Diariamente ☐ Semanalmente ☐ Mensualmente ☐
Trimestralmente ☐ Semestralmente ☐ Anualmente ☐



33. ¿Cuánto tiempo se demora en brindarle los servicios de descarga el puerto de Acajutla? _____

34. La política de modernización que se impulsa en el puerto de Acajutla contribuirá a la eficiencia de la institución.

Completamente de Acuerdo

☐

Parcialmente de acuerdo

☐

Completamente en Desacuerdo

☐

Parcialmente en desacuerdo

☐

¿Porqué?

35. Como considera las tarifas del puerto de Acajutla.

Altas

☐

Normales

☐

Bajas

☐

36. ¿Cómo considera la tecnología utilizada para la movilización de la carga?

Obsoleta

☐

Adecuada

☐

Moderna

☐

37. ¿Cómo considera la capacidad del Recurso Humano?

Ineficiente

☐

Eficiente

☐

38. La infraestructura física del puerto de Acajutla es la adecuada para los servicios que está brinda. (Accesos, Instalaciones, Parqueos, etc.)

- Completamente de acuerdo ☐
- Parcialmente de acuerdo ☐
- Completamente en desacuerdo ☐
- Parcialmente en desacuerdo ☐

39. ¿Cómo considera los tramites aduanales Internos?

- Lentos ☐
- Ágiles ☐
- Normales ☐

¿Porqué?

PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR	
FECHA	
ENCUESTADOR	
OBSERVACIONES:	



**COTIZACION SOBRE SERVICIOS DE CAPACITACION A LOS
EMPLEADOS DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA
AUTONOMA (CEPA)
CURSO SOBRE CALIDAD EN EL SERVICIO**

Personas a Capacitar	42
Curso por persona	\$ 25.00
Valor a pagar por 4 sábados	\$4,200.00

Observaciones:

Deberán integrarse dos grupos los cuales se distribuirán uno para los dos primeros sábados de cada mes y el otro los dos siguientes sábados, en horarios de 8am a 4pm

El Curso también incluye, dos refrigerios y un almuerzo por persona, además del material didáctico y diploma de participación.

Nota:

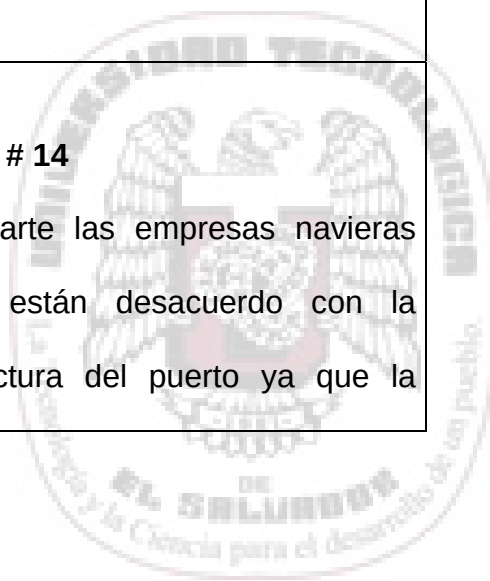
Los valores detallados no incluyen IVA, y deberán escoger el menú con anticipación.

Fuente: Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.

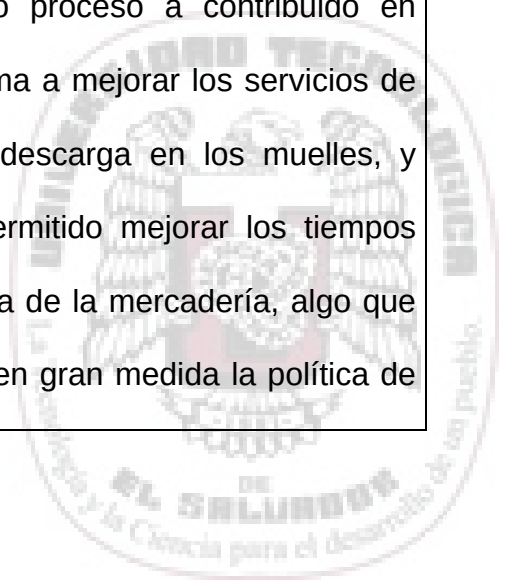


CUADRO COMPARATIVO DE PREGUNTAS

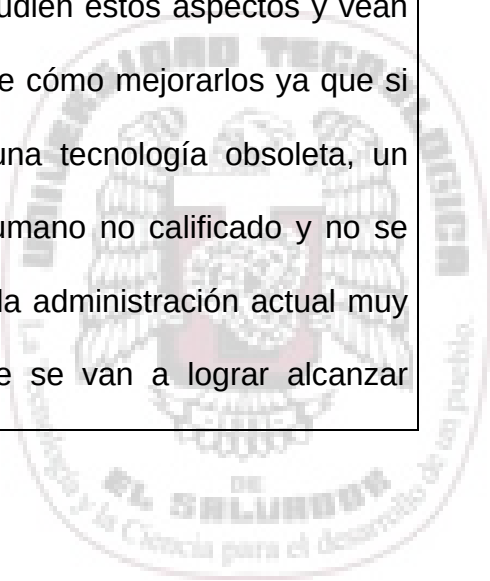
EMPLEADOS	NAVIERAS
Pregunta # 5 Los Empleados del Puerto manifestaron que la calidad del Servicio que actualmente se brinda es buena y regular esto refleja que se debe de tratar de mejorar la calidad en los servicios que se le esta brindando a los usuarios para alcanzar el nivel de eficiencia deseado.	Pregunta # 2 Las empresas navieras por su parte consideran que el servicio que se brinda en el puerto es bueno y regular con lo que se da a demostrar al igual que los empleados que no están del todo satisfecho con los servicios que reciben y que se necesita realizar un estudio mas especifico para ver la forma de que ambos estén satisfechos y de esta manera cumplan con las expectativas y exigencias de los clientes.
Pregunta # 18 En relación al ambiente físico los empleados mencionaron que hay muchos factores que afectan el buen	Pregunta # 14 Por su parte las empresas navieras tampoco están desacuerdo con la infraestructura del puerto ya que la



funcionamiento de las instalaciones y la mayoría de estos piensan que es necesario hacer un estudio general sobre todo el equipo en si, ya sea este mobiliario, iluminación, ventilación, seguridad y espacio físico. Un promedio de entre bueno y regular no es conveniente para el puerto ya que este debe de cumplir cierto requisitos tecnológicos para poder prestar un servicios con eficiencia.	mayoría de ellas están parcialmente de acuerdo con la infraestructura actual. Aunque consideran que se ha mejorado en alguna medida pero aun falta mucho para lograr los niveles tecnológicos deseados.
Pregunta # 22 Se les consulto a los empleados en relación al proceso de modernización en el puerto para conocer su punto de vista y el 50% dicen que este no a contribuido a mejorar los servicios, por lo tanto es necesario verificar cada uno de los procesos y los que faltan por aplicar para tener la certeza que estos	Pregunta # 10 Caso contrario a lo que opinan los empleados las navieras consideran que dicho proceso a contribuido en cierta forma a mejorar los servicios de carga, y descarga en los muelles, y esto a permitido mejorar los tiempos de entrega de la mercadería, algo que favorece en gran medida la política de



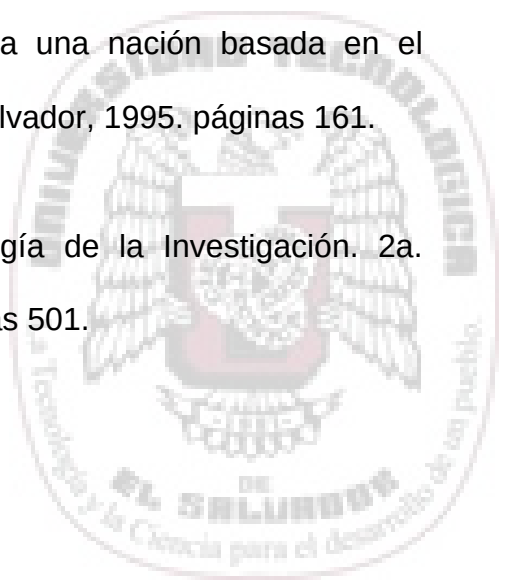
han sido elaborados con el propósito de lograr alcanzar el fin para lo cual fue creada la Institución y no perder de vista este propósito.	modernización que se impulsa en la Institución. Debido a que los empleados lo ven desde el punto de vista de prestaciones laborales y no en si los cambios que se han dado.
Pregunta # 19 Entre los aspecto más importantes que los empleados consideran que deben mejorarse y que influyen directamente el buen desempeño laboral están que se lleve a cabo una nivelación salarial, la estabilidad laborar, mayores prestaciones entre otros. Aunque estas opiniones solo beneficiarían a los empleados y no así a toda la Institución, es importante tomarlos en cuenta ya que del buen desempeño laboral así como de lo motivados y satisfechos que estén los empleados dependen en gran medida que todos los procesos que se implementan	Pregunta # 3 A las Empresas Navieras se les consulto cuales son según ellos los factores que afectan la ineficiencia en el servicio y ellos lo enfocaron primeramente al nivel tecnológico, seguido por la mala administración, la falta de inversión, la capacidad del recurso humano. es importante que los encargados de tomar decisiones en el puerto estudien estos aspectos y vean la forma de cómo mejorarlos ya que si se tiene una tecnología obsoleta, un recurso humano no calificado y no se confía en la administración actual muy difícilmente se van a lograr alcanzar



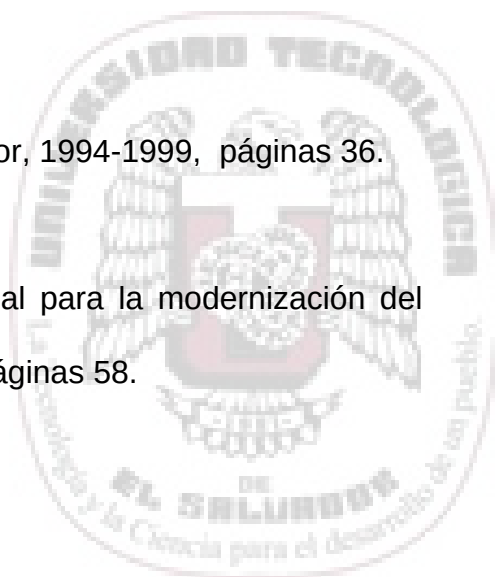
tengas buenos resultados.	los niveles de eficiencia deseados y el proceso de modernización en si, no va contribuir a sacar del estancamiento en el que a pasado el puerto de Acajutla en los últimos años
---------------------------	---

BIBLIOGRAFÍA

1. Bernal T, Cesar Augusto. Metodología de la Investigación para Administración y Economía. Prentice-Hall. Colombia, Santa Fe de Bogota, 2002. páginas 262.
2. Rosenber, Jerry M. Diccionario de Administración y Finanzas. Océano / Centrum. España, Barcelona, 1933. páginas 704
3. Schlageter, Herman L. Modernidad hacia una nación basada en el respeto y la integración. EDUTEC. San Salvador, 1995. páginas 161.
4. Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. 2a. Edición. Mc Graw Hill. México, D.F. páginas 501.



5. Ley orgánica de Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma. El Salvador, San Salvador. 1998.
6. Algier's Impresores. Carta Ciudadana por la Descentralización del Estado. El Salvador, San Salvador, 1998.
7. Edmundo Viera, Roberto. Folletos Metodológicos de Investigación. Universidad Tecnológica de El Salvador. San Salvador, 2002.
8. Melgar, Oscar Armando y Castillo, José Santos. Guía para elaborar anteproyecto de Graduación. UTEC. San Salvador, 2002, páginas 13.
9. Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma. Revista. El Salvador, San Salvador, 1994. páginas 20.
10. Corporación de Exportadores. Revista, Catálogo de Productos y servicios de los Exportadores de El Salvador. 4a. Edición, San Salvador, páginas 14.
11. FUSADES, Revista Estrategias. El Salvador, 1994-1999, páginas 36.
12. Memoria de labores Comisión Presidencial para la modernización del Sector Público. El Salvador, 1995-1999, páginas 58.



13. Gerencia de Mercadeo página Web

www.3w3search.com/Edu/Merc/Es/Gmerc063.htm

www.cyt.net/web/acajutla2020

14. CEPA página Web

www.cepa.gob.sv/acajutla

www.cocatlan.org.ni/puertocap/pto.acajutla

www.cepa.gob.sv/cobalt/puerto.htm

15. la Prensa Gráfica página Web

www.laprensa.com.sv/elheraldo/oriente8.asp

www.cisco.com/global/la/latam

www.ni.laprensa.com.ni/archivo/2001/julio/11/economia

16. Presidencia de la Republica página Web

www.presidencia.gov.co/documento

17. Ministerio de Hacienda página Web

www.mh.gob.sv/presupuesto2002/cepa

18. El Diario de Hoy página Web

www.elsalvador.com/noticias/2001/12/5/negocios

www.cocatlam.org.ni/puertoca/pto-acajutla-elsalvador

www.lykeslines.com/pages/routes/sa-asia

www.terra.com.sv/negocios/articulo/html/neg/18657



19. <http://minter.gob.sv/imprenta/portada/50201>
20. www.coexport.com/sector.htm
21. www.pemex.com/bol357202

