

APÉNDICE E. Resultados encuesta “Servicios Empresariales para el Sector de los Alimentos”



Objetivo de la encuesta

Evaluar la amplitud de las necesidades en el sector alimentario en servicios de consultoría, capacitación, y servicios profesionales e ingenieriles, identificando aquellas áreas de interés para las empresas en estos servicios. Además, analizar el nivel de satisfacción con la oferta actual y la intención de contratación a futuro.



Población objetivo

Clientes del CICTA, con conocimiento especializado en los procesos productivos de las empresas que representan.



Método estadístico y número de encuestas

No probabilístico, 24 encuestas.



Fecha de medición

A partir del 20 de diciembre 2024 hasta el 26 de marzo del 2025.



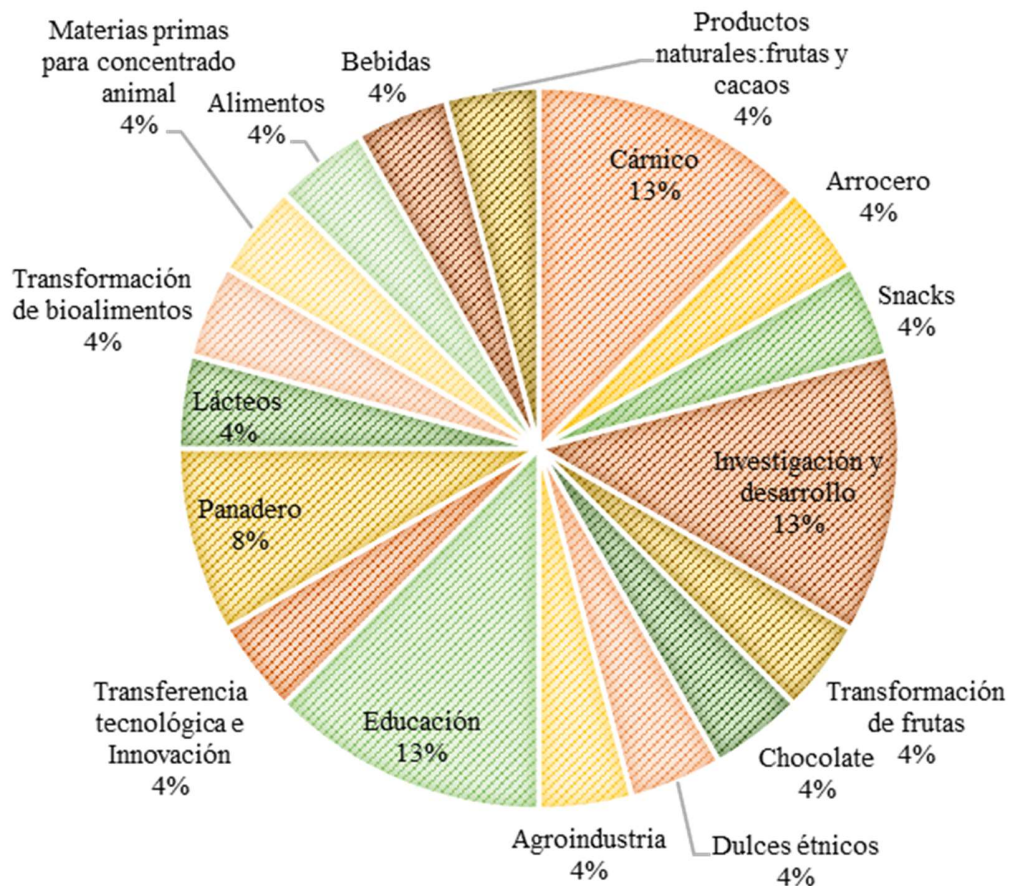
Cobertura

Principalmente Santander.



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

¿En qué sector del área de alimentos se clasifica su organización?

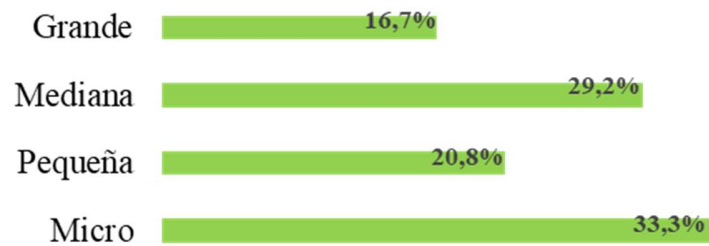


La encuesta generó mayor interés en los sectores cárnico, investigación y desarrollo, y educación, cada uno con una participación del 13%. Este resultado podría indicar que estos sectores tienen mayores necesidades de servicios de consultoría, capacitación e ingeniería, o que están más familiarizados con este tipo de estudios. Además, la diversidad de sectores representados sugiere que las demandas del mercado no son homogéneas, lo que podría implicar la necesidad de adaptar los servicios a distintos enfoques productivos.



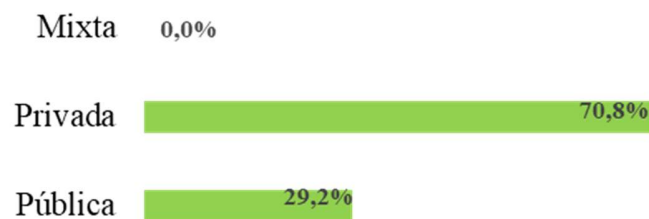
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

¿Cómo se clasifica su organización según su tamaño?



La mayoría de las organizaciones encuestadas (83,3%) se clasifican como mipymes. Esto podría influir en su capacidad para invertir en consultorías, capacitaciones o servicios profesionales. Esto resalta la importancia de ofrecer soluciones ajustadas a la realidad financiera de las mipymes. Por otro lado, el porcentaje restante corresponde a empresas de mayor tamaño, que generalmente cuentan con mayor estabilidad económica y pueden destinar más recursos a la optimización de procesos y la innovación.

¿Cuál es la naturaleza de su organización?

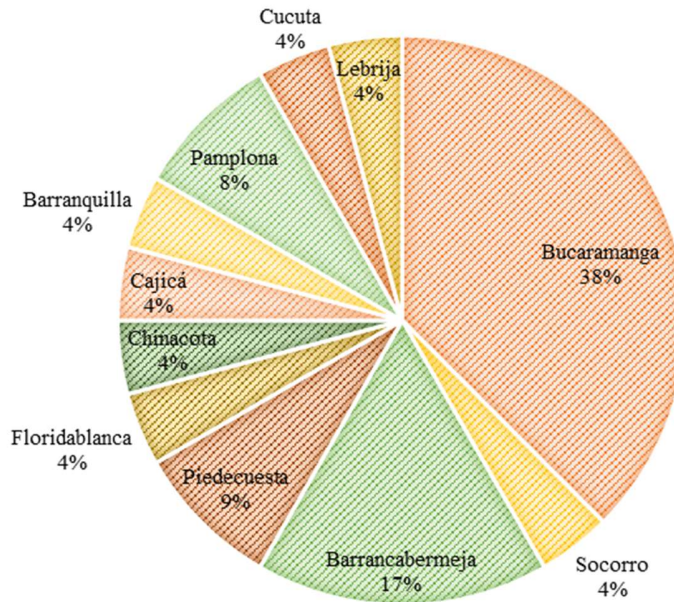


El 70,8 % de las organizaciones encuestadas son de naturaleza privada, lo que sugiere un entorno de contratación más flexible y ágil en la toma de decisiones. A diferencia del sector público, donde los procesos están sujetos a licitaciones y normativas estrictas.



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

¿En qué Municipio se ubica su organización?



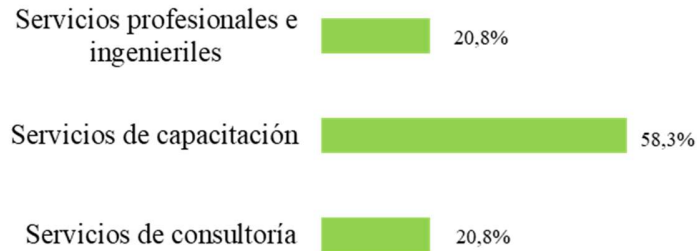
El 50 % de las organizaciones se concentran en el área metropolitana de Bucaramanga. Esto se relaciona con el factor cercanía, lo que podría facilitar el acceso a los servicios de capacitación, consultoría y servicios profesionales e ingenieriles para el sector alimentario.

La mayoría de las organizaciones que respondieron la encuesta se ubican en Santander. Sin embargo, el 16,7% de las empresas participantes se encuentran en Norte de Santander (Cúcuta, Pamplona y Chinácota), lo que indica una presencia importante en esta región. Además, el 4,2% de las respuestas provienen del departamento del Atlántico (Barranquilla) y otro 4,2% de Cundinamarca (Cajicá), evidenciando representatividad de otras zonas del país.

La distribución geográfica sugiere que los servicios deben considerar como un factor clave los costos de viáticos y logística. Por otro lado, también sugiere la oportunidad de ofrecer los servicios hacia otras regiones con presencia empresarial en el sector.



¿Cuál de los siguientes servicios considera que es el más solicitado por su organización?



El 58,3% de las organizaciones consideran la capacitación como el servicio más solicitado. Esto sugiere que priorizan el desarrollo del Talento Humano como estrategia para mejorar el desempeño o cumplir con normativas del sector.

Por otro lado, tanto la consultoría como los servicios profesionales representan el 20,8% cada una, lo que indica que, aunque son servicios relevantes, su demanda es menor en comparación con la capacitación.



¿En qué áreas específicas de sus procesos productivos y operativos considera que su organización necesita apoyo a través de servicios de consultoría?



Las organizaciones no presentan una preferencia marcada por un área específica, sino que manifiestan interés en recibir apoyo en diversos aspectos a través de servicios de consultoría. Las áreas mencionadas incluyen procesos productivos, sostenibilidad ambiental, cumplimiento normativo, implementación de nuevas tecnologías y mejoras en la gestión de calidad, cada una con un 18,2% de las respuestas. Estos resultados reflejan necesidades comunes en el sector de los alimentos.

¿En qué áreas específicas de sus procesos productivos y operativos considera que su organización necesita apoyo a través de servicios de consultoría?



A pesar del interés en diversas áreas para recibir consultoría, el 37,5% de las empresas prioriza la inversión en servicios de laboratorio, lo que sugiere que esta es una necesidad recurrente dentro del sector alimentario. Esta preferencia puede estar vinculada al cumplimiento normativo y a la certificación de sellos de calidad e inocuidad en los productos, aspectos fundamentales para garantizar el acceso a los mercados y la confianza del consumidor.



¿Qué tipos de servicios de consultoría ha contratado su organización en los últimos 5 años?



En los últimos cinco años, las organizaciones han contratado servicios de consultoría principalmente en temas relacionados con el cumplimiento normativo, la sostenibilidad ambiental y los procesos de producción, cada uno con un 20% de las respuestas. Aunque no se evidencia una preferencia marcada por un solo tema, estos resultados coinciden con las áreas que las empresas consideran prioritarias para fortalecer sus procesos.



¿En qué áreas específicas del sector alimentario considera que su organización podría invertir en capacitación?



Los resultados de la encuesta muestran que las organizaciones del sector alimentario priorizan la inversión en capacitación en dos áreas: innovación y desarrollo de nuevos productos alimenticios, e inocuidad alimentaria, ambas con un 23,1% de las respuestas. A esto se suman el control y reducción de riesgos microbiológicos (15,4%) y la gestión avanzada de la calidad (11,5%), lo que indica una clara orientación hacia la mejora del aseguramiento de la calidad y la diferenciación en el mercado. Este interés puede estar motivado por la necesidad de mantenerse competitivo y adaptarse a las exigencias del consumidor, así como al cumplimiento normativo.

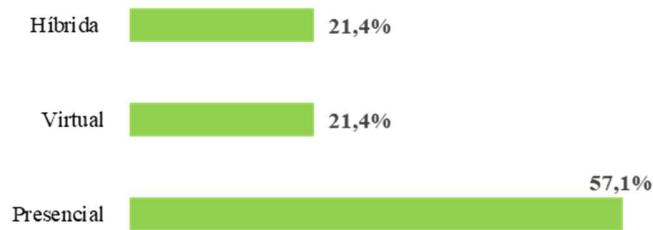
En relación con los servicios de capacitación mencionados, ¿cuáles dos priorizaría su organización para invertir en un futuro cercano?





En cuanto a las prioridades de inversión en servicios de capacitación, la inocuidad alimentaria sobresale como el tema más relevante para las organizaciones, con un 21,7% de las respuestas. Esta preferencia refleja la necesidad de garantizar la seguridad alimentaria y el cumplimiento de normativas técnicas y sanitarias. En segundo lugar, se encuentra la innovación y desarrollo de nuevos productos alimenticios, con un 17,4%. Otros temas como tecnologías emergentes y gestión avanzada de la calidad también se destacan con un 13% cada uno, aunque con menor participación, lo que indica que, si bien no son prioritarios, siguen siendo relevantes para algunas empresas.

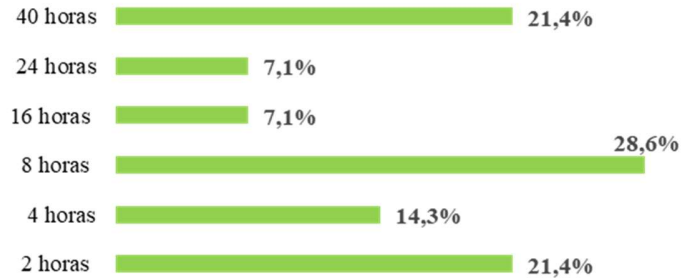
¿Cuál es la modalidad de capacitación que su organización prefiere para futuras formaciones?



La modalidad presencial se destaca con un 57,1% de las respuestas. Esto sugiere que, las empresas del sector valoran el contacto directo, la interacción en tiempo real y las dinámicas presenciales que permiten una mayor conexión entre los participantes. No obstante, el interés por las modalidades virtuales (21,4%) e híbridas (21,4%) indica que una parte significativa de las organizaciones está abierta a modelos más flexibles, quizá por la necesidad de adaptarse a diferentes horarios o ubicaciones geográficas de sus colaboradores.

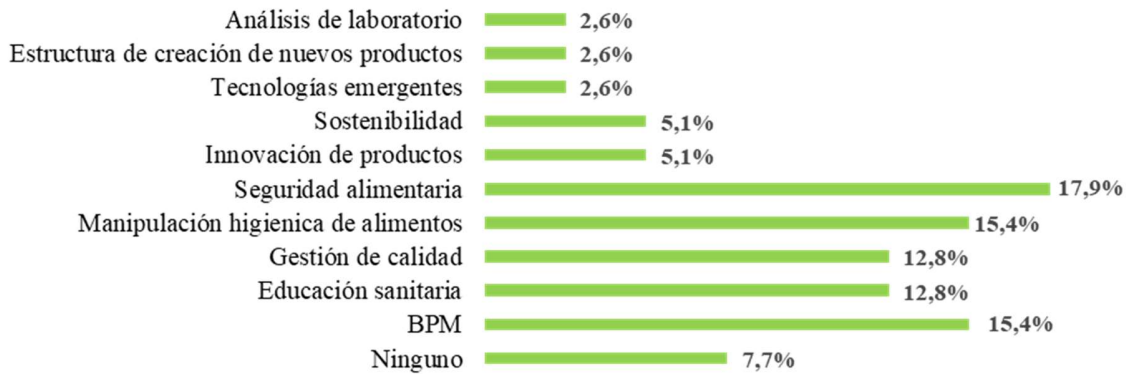


¿Qué duración considera conveniente para una capacitación en términos de horas totales?



Las duraciones más valoradas son las de 8 h (28,6%) y 40 h (21,4%). Este patrón sugiere que las empresas tienen interés tanto en capacitaciones cortas, como en procesos formativos más extensos, posiblemente relacionado con programas certificados o con énfasis práctico, mientras que las 8 h podrían responder a formatos más intensivos, pero manejables dentro de la jornada laboral.

¿Qué tipos de servicios de capacitación ha contratado su organización en los últimos 5 años?



Durante los últimos cinco años, las organizaciones han demostrado interés en una variedad de temáticas de capacitación. No obstante, destaca la seguridad alimentaria como el tema más contratado, con un 17,9% de las respuestas. Le siguen la manipulación higiénica de los alimentos y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), ambas con un 15,4%, lo que refleja una fuerte orientación hacia el cumplimiento normativo en materia de seguridad e inocuidad alimentaria.

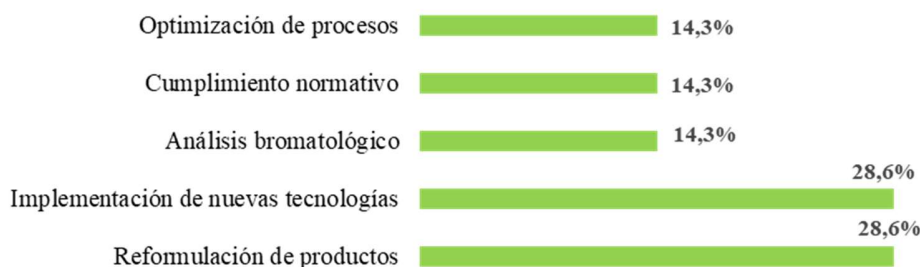


Estos tres temas no solo son fundamentales para garantizar productos seguros, sino que también responden a requisitos obligatorios para las empresas del sector alimentario, lo que puede explicar su porcentaje de participación en las respuestas.

Además, se observa un interés considerable en gestión de la calidad y educación sanitaria, cada uno con un 12,8%, lo cual indica que algunas empresas también están priorizando la mejora continua de procesos.



¿En qué áreas de su proceso productivo y operativo considera que su organización requiere apoyo a través de servicios profesionales e ingenieriles?



Los resultados reflejan un interés significativo por parte de las organizaciones en fortalecer sus procesos a través de servicios profesionales e ingenieriles, especialmente en dos áreas clave: la implementación de nuevas tecnologías y la reformulación de productos, ambas con un 28,6% de las respuestas. Esto indica una intención hacia la modernización y la necesidad de mejorar sus productos para que estén alineados con las exigencias actuales.

En menor proporción, pero con igual participación (14,3% cada una), se identifican necesidades de apoyo en la optimización, cumplimiento normativo y análisis bromatológico. Estas respuestas sugieren que, aunque no son las áreas de mayor prioridad, algunas empresas están evaluando también ajustes estructurales y técnicos que podrían mejorar su operación.

En relación con los servicios profesionales e ingenieriles mencionados, ¿cuáles dos priorizaría su organización para invertir en un futuro cercano?



En cuanto a las prioridades de inversión futura en servicios profesionales e ingenieriles, la reformulación de productos se destaca como el aspecto más relevante para las organizaciones, con un 33,3% de las respuestas.



Esta necesidad refleja el interés de las empresas por ajustar las características de sus productos, ya sea para cumplir con nuevas normativas, responder a cambios en las preferencias del consumidor o mejorar la eficiencia del proceso productivo.

El cumplimiento normativo se posiciona en segundo lugar con un 22,2%, lo que indica la importancia que las empresas otorgan al cumplimiento de los requisitos técnicos vigentes, especialmente en el sector alimentario, donde la regulación es estricta.

Otros aspectos como la conservación del producto, el flujo de procesos, la implementación de nuevas tecnologías y el diseño de empaques aparecen con un 11,1% cada uno, lo que sugiere que, si bien no son prioridad inmediata, siguen siendo áreas de interés que podrían desarrollarse a mediano o largo plazo.

¿Qué tipos de servicios de ingeniería ha contratado su organización en los últimos 5 años?

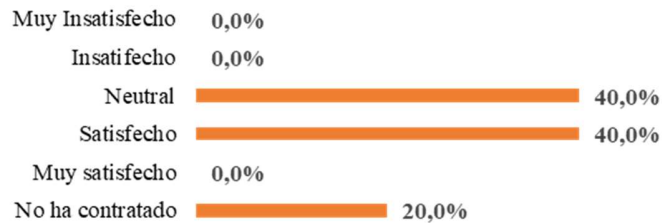


Los resultados indican que el 33% de las organizaciones no ha contratado servicios de ingeniería en los últimos cinco años, lo que sugiere una posible falta de acceso, desconocimiento de la oferta disponible o baja percepción de necesidad en este tipo de servicio. Entre quienes sí han accedido a estos servicios, el más común ha sido el relacionado con el cumplimiento normativo (33%), reforzando la importancia que se ha marcado en las respuestas de esta encuesta, la necesidad de asegurar que los procesos y los productos cumplan con las exigencias regulatorias del sector.

En menor medida, también se reporta contratación de servicios para el diseño de empaques y la implementación de nuevas tecnologías, cada uno con un 17%, lo que sugiere que algunas organizaciones han comenzado a explorar mejoras en sus procesos productivos y de presentación al cliente.

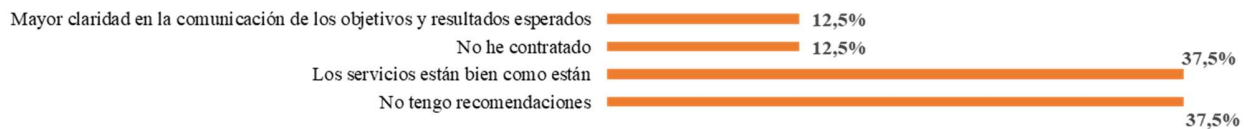


¿Qué tipos de servicios de ingeniería ha contratado su organización en los últimos 5 años?



Un 40% de los encuestados manifiesta una postura neutral, lo que podría interpretarse como una experiencia sin resultados positivos o negativos. Otro 40% reporta estar satisfecho con los servicios recibidos, lo cual es un indicador favorable, aunque limitado en comparación con el potencial del sector. Finalmente, un 20% no emite opinión, ya que no ha contratado servicios de consultoría. Estos hallazgos sugieren oportunidades para generar mayor valor y diferenciación en los servicios de consultoría y la necesidad de promoción de este servicio en el entorno empresarial.

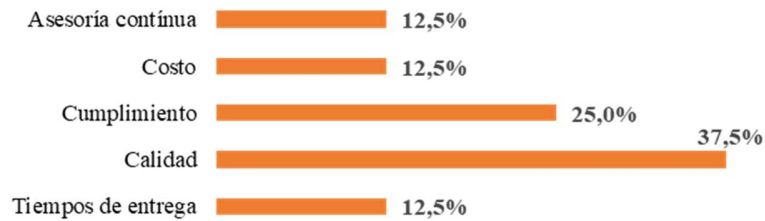
¿Qué recomendaría para mejorar los servicios de consultoría que ha recibido?



Las recomendaciones para mejorar los servicios de consultoría recibidos fueron limitadas. No obstante, un 12,5% de los participantes señaló la necesidad de una mayor claridad en la comunicación de los objetivos y resultados esperados, lo cual resalta un aspecto clave para fortalecer la efectividad del servicio y la satisfacción del cliente.



¿Cuáles son los criterios que su organización tiene en cuenta al momento de seleccionar proveedores de servicios de consultoría, ya sea a nivel local, nacional o internacional?

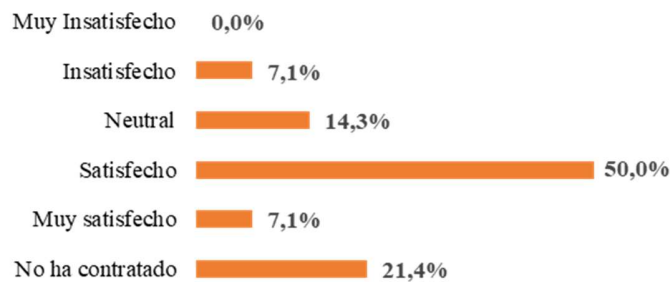


Al seleccionar proveedores de servicios de consultoría, las organizaciones priorizan principalmente la calidad del servicio (37,5%) y el cumplimiento de lo acordado (25%), lo que evidencia una orientación hacia resultados tangibles y confiables que generen valor para la empresa.

Otros criterios considerados, aunque en menor medida (12,5% cada uno), son la asesoría continua, el costo del servicio y el cumplimiento con los tiempos de entrega. Estos aspectos, reflejan preocupaciones en la continuidad del acompañamiento y la relación costo-beneficio del servicio contratado.



¿Cómo calificaría su satisfacción general con los servicios de capacitación que ha contratado?



El 50% de las organizaciones encuestadas manifestó estar satisfecha con los servicios de capacitación que ha contratado, lo que refleja una percepción positiva de estos servicios. Por otro lado, un 21,4 % indicó no haber contratado servicios de capacitación, lo cual representa una oportunidad importante para promover y ampliar la oferta de estos servicios en el sector.

El resto de las respuestas se distribuye entre niveles de satisfacción menores, destacando un 14,3% con percepción neutral, y porcentajes bajos de insatisfacción, lo que sugiere que la mayoría de quienes han accedido a estos servicios tienen una evaluación favorable.

¿Qué recomendaría para mejorar los servicios de capacitación que ha recibido?



Las recomendaciones para mejorar los servicios de capacitación son diversas, pero reflejan una orientación común hacia la aplicabilidad de los contenidos.



El 25% de las respuestas sugiere un mayor enfoque en el desarrollo de habilidades específicas y aplicables al puesto de trabajo, lo que indica que las empresas valoran que las capacitaciones tengan un impacto directo en el desempeño de sus colaboradores.

El 22,5% plantea la necesidad de mayor flexibilidad en los módulos o contenidos, lo que puede interpretarse como una demanda por programas adaptados a las necesidades particulares de cada organización.

Asimismo, un 20% de las respuestas recomienda ajustar los tiempos y cronogramas de las capacitaciones, posiblemente para facilitar la participación del personal sin afectar las operaciones. Otro 20% sugiere incrementar la experiencia práctica durante las sesiones, lo cual refuerza el interés por enfoques de formación más aplicados.

¿Cuáles son los criterios que su organización tiene en cuenta al momento de seleccionar proveedores de servicios de capacitación, ya sea a nivel local, nacional o internacional?



Al momento de seleccionar proveedores de servicios de capacitación, las organizaciones priorizan principalmente la calidad del servicio y la metodología utilizada, con un 33,3% de las respuestas. Esto indica que buscan procesos formativos bien estructurados, con enfoques pedagógicos efectivos.

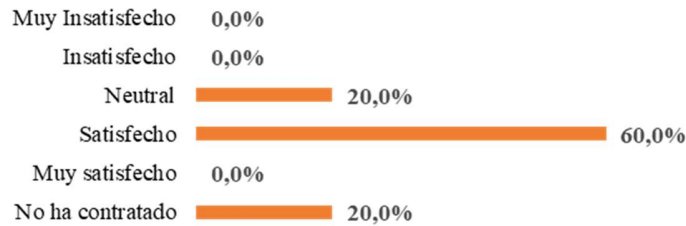
En segundo lugar, el 28,6% de las organizaciones valora la experiencia y el reconocimiento del proveedor, lo cual resalta la importancia de la trayectoria, la reputación y la confianza que generan los prestadores del servicio.

El 23,8% considera clave el conocimiento y las competencias técnicas del proveedor, lo que evidencia una preocupación por contar con capacitadores que dominen profundamente los temas impartidos.

Por último, solo el 14,3% menciona el costo como criterio relevante, lo que sugiere que, si bien el factor económico no es irrelevante, las empresas tienden a darle mayor importancia a la calidad, experiencia y conocimientos técnicos al tomar decisiones sobre capacitación.



¿Cómo calificaría su satisfacción general con los servicios profesionales e ingenieriles que ha contratado?



El 60% de las organizaciones se declara satisfecho con los servicios de ingeniería que ha contratado. Este resultado sugiera que los servicios han cumplido con las expectativas o necesidades de las empresas.

Por otra parte, un 20% de las respuestas se ubicó en una posición neutral, lo que podría interpretarse como una experiencia sin impactos destacados, ni positivos ni negativos.

Finalmente, otro 20% manifestó no haber contratado servicios de ingeniería, lo que podría deberse a que sus procesos no requieren este tipo de soporte, o bien a un desconocimiento de las posibles ventajas que ofrecen estos servicios.

¿Qué recomendaría para mejorar los servicios de ingeniería que ha recibido?



En la encuesta, destacan dos recomendaciones con el 23,5% de las respuestas cada una:

1. Mejorar la comunicación y el seguimiento durante el desarrollo del proyecto, y
2. Ampliar la flexibilidad en la adaptación a los requisitos específicos del cliente.

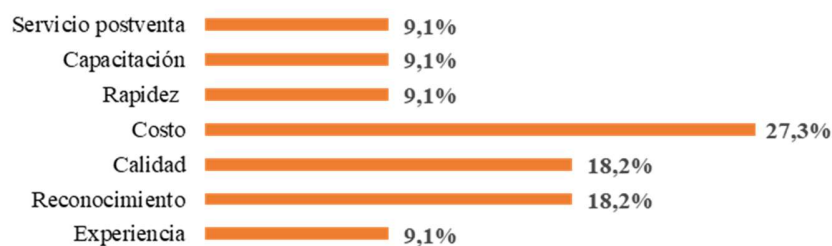


Esto sugiere que las organizaciones valoran una comunicación continua que les permita mantenerse informadas sobre el avance de los proyectos, así como una mayor personalización de los servicios de ingeniería para ajustarse a sus necesidades particulares.

Un 17,6% de los encuestados sugiere implementar soluciones más innovadoras y alineadas con las tendencias del sector, lo cual refleja una demanda por servicios que contribuyan a la competitividad y modernización de sus operaciones.

Finalmente, un 11,8% recomienda fortalecer el soporte post-servicio, posiblemente porque esperan acompañamiento en la implementación de las soluciones recibidas.

¿Cuáles son los criterios que su organización tiene en cuenta al momento de seleccionar proveedores de servicios profesionales e ingenieriles, ya sea a nivel local, nacional o internacional?

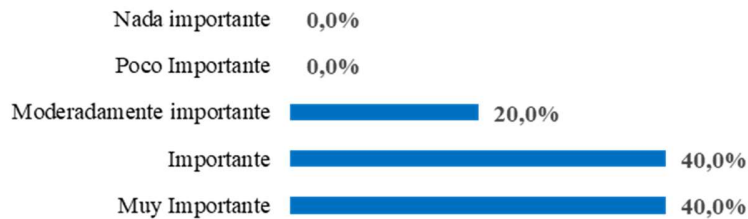


Entre los criterios considerados por las organizaciones para seleccionar proveedores de servicios de ingeniería, el costo destaca como el factor principal, con un 27,3% de las respuestas. Le siguen la calidad del servicio y el reconocimiento del proveedor, ambos con un 18,2% de participación. Esto indica que, además del precio, las organizaciones valoran que el servicio cumpla con estándares técnicos y que el proveedor tenga una reputación consolidada en el sector.

Otros factores complementan el proceso de selección, como el servicio postventa, la capacidad de ofrecer capacitación, la rapidez en la ejecución y la experiencia del proveedor en menor proporción, con participación del 9,1% cada uno.



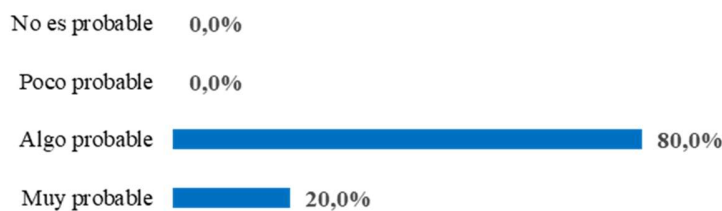
¿Qué tan importante considera su organización la inversión en servicios de consultoría, para mejorar la competitividad, cumplir con normativas y optimizar la eficiencia operativa?



La percepción sobre la inversión en servicios de consultoría es mayoritariamente positiva. Un 40% de las organizaciones los considera “muy importantes”, y otro 40% los califica como “importantes”, lo cual evidencia un reconocimiento del valor estratégico de este servicio. El 20% restante los percibe como “moderadamente importantes”, lo que sugiere que, si bien reconocen su utilidad, pueden existir limitaciones o experiencias previas que influyen en su valoración.

Es relevante destacar que ninguna organización los considera poco o nada importantes, lo cual refuerza la idea de que los servicios de consultoría tienen valor como herramienta de mejora empresarial.

¿Qué tan probable es que su organización contrate servicios de consultoría en un futuro cercano?

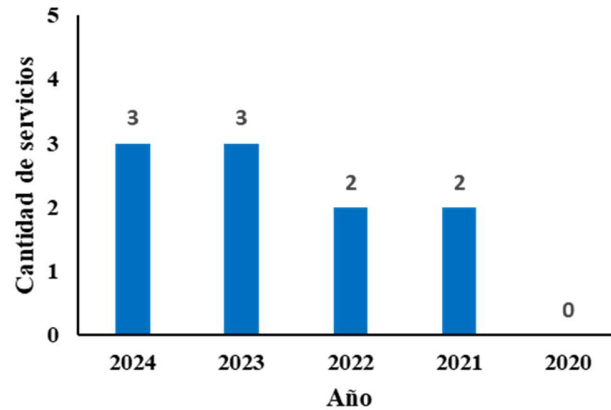


La disposición de las organizaciones a contratar servicios de consultoría en un futuro cercano es favorable. Un 80% de los encuestados considera “algo probable” hacerlo, mientras que el 20% lo califica como “muy probable”.

Es significativo que no se registraron respuestas en las categorías de “poco probable” o “nada probable”, lo cual refuerza la intención de considerar estos servicios como una alternativa viable para atender necesidades empresariales.



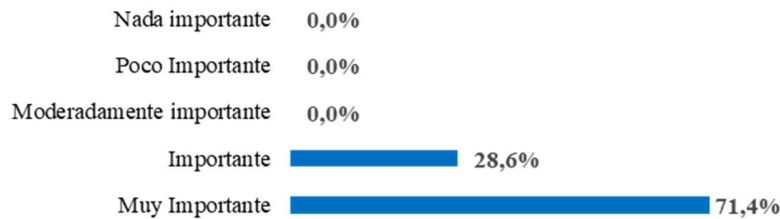
¿Cuántos servicios de consultoría ha contratado su organización en los últimos 5 años?



En promedio, las organizaciones que respondieron la encuesta han contratado dos servicios de consultoría en un período de cinco años. Aunque no se trata de una contratación masiva, esta cifra indica una presencia moderada de este tipo de servicios en el sector. Esto sugiere que las empresas recurren ocasionalmente a la consultoría como una alternativa para resolver necesidades específicas o abordar retos puntuales.

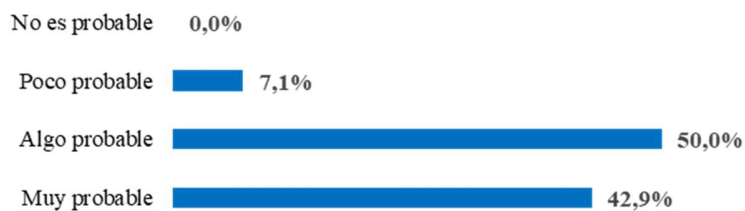


¿Qué tan importante considera su organización la inversión en servicios de capacitación, para mejorar la competitividad, cumplir con normativas y optimizar la eficiencia operativa?



El 71,4% de las organizaciones encuestadas consideran que invertir en servicios de capacitación es “muy importante”, mientras que el 28,6% lo califica como “importante”. Estos resultados reflejan que este tipo de servicio tiene un alto nivel de valoración en el sector, probablemente debido a su papel clave en el cumplimiento normativo y en el mejoramiento de la productividad organizacional.

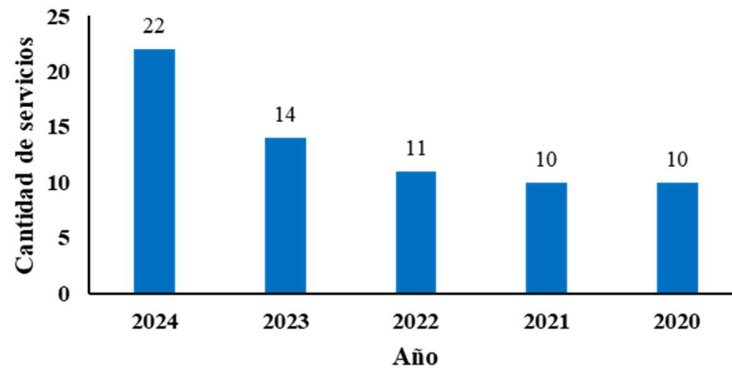
¿Qué tan probable es que su organización contrate servicios de capacitación en un futuro cercano?



La mayoría de las organizaciones encuestadas manifestaron respuestas favorables frente a la posible contratación de servicios de capacitación en un futuro cercano. Un 50% considera que es “algo probable” y un 42,9% lo califica como “muy probable”. Solo un 7,1% indicó que es poco probable. Estos datos sugieren que la demanda futura de servicios de capacitación en el sector es alta.



¿Cuántos servicios de capacitación ha contratado su organización en los últimos 5 años?



En los últimos 5 años, las organizaciones han contratado un promedio aproximado de 13 servicios de capacitación por año. Las respuestas indican una tendencia al incremento en la demanda, especialmente si se considera la alta valoración que las organizaciones le otorgan a este tipo de servicios y la intención de contratarlos en el futuro.



¿Qué tan importante considera su organización la inversión en servicios profesionales e ingenieriles, para mejorar la competitividad, cumplir con normativas y optimizar la eficiencia operativa?



El 80% de las organizaciones encuestadas consideran que la inversión en servicios de ingeniería es importante (40%) o muy importante (40%) para mejorar la competitividad, cumplir con normativas y optimizar la eficiencia operativa. Solo un 20% la considera “algo importante”, y no se registraron respuestas que indiquen baja o nula importancia.

Estos resultados sugieren que, aunque la percepción sobre la relevancia de los servicios de ingeniería es positiva, no alcanza el nivel de consenso observado en otros servicios como la capacitación.

¿Qué tan probable es que su organización contrate servicios profesionales e ingenieriles en un futuro cercano?

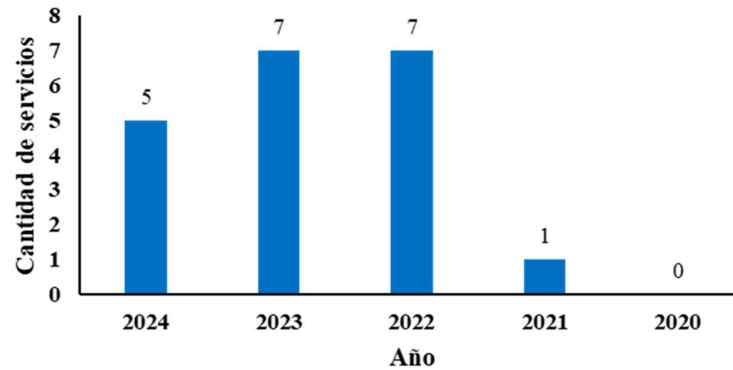


La percepción sobre la probabilidad de contratar servicios de ingeniería en un futuro cercano es altamente positiva. El 60% de las organizaciones señala que es muy probable que lo hagan, mientras que el 40% lo considera algo probable. Ninguna organización manifestó que fuera poco o nada probable, lo cual es un indicativo claro de una intención generalizada de inversión futura en estos tipos de servicios.

Este resultado, combinado con el análisis de la importancia percibida, refuerza la idea de que los servicios de ingeniería ocupan un lugar relevante en los planes estratégicos de las organizaciones del sector.



¿Cuántos servicios profesionales e ingenieriles ha contratado su organización en los últimos 5 años?



En los últimos 5 años, las organizaciones han contratado en promedio 4 servicios profesionales e ingenieriles. Aunque esta cifra refleja una cantidad moderada, sí representa una necesidad de estos servicios en las organizaciones, probablemente en respuesta a exigencias normativas, necesidades de mantenimiento o iniciativas de modernización tecnológica.