

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO RESTAURANTE CORNARE NOVIEMBRE 2024

CORNARE busca evaluar el servicio de Restaurante, evaluando la percepción y la satisfacción de los funcionarios que acceden al servicio, obteniendo opiniones sobre diferentes aspectos del servicio, como la calidad de los alimentos, la atención del personal, así como las instalaciones y la higiene del establecimiento. Este conocimiento permite identificar los aspectos en los que la Corporación necesita fortalecerse para mantener la mejora continua.

Con base en estos aspectos, desde el área de Gestión Humana, se busca la mejora de los servicios y satisfacer las necesidades de los funcionarios. Para llevar a cabo la evaluación del servicio, se ha realizado una encuesta en formato digital que fue enviada al 100% de los funcionarios. El análisis descriptivo de los resultados de esta encuesta proporcionará información valiosa para comprender la percepción actual e identificar las oportunidades de mejora.

La estructura del informe es la siguiente: en primer lugar, se presentarán los objetivos de la evaluación y se describirá la metodología utilizada, luego, se detallarán los resultados obtenidos en cada uno de los aspectos evaluados. Finalmente se determina el nivel de satisfacción general y se establecen las oportunidades de mejora con base en los resultados obtenidos en los parámetros anteriormente mencionados y el análisis de las preguntas abiertas, las cuales relacionan las sugerencias de los funcionarios para el mejoramiento continuo.

1. OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción general y el nivel de satisfacción de los funcionarios de Cornare con respecto al servicio de Restaurante.

2. METODOLOGÍA

2.1. POBLACIÓN OBJETIVO:

La población objetivo de este estudio está constituida por todos los funcionarios de la Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare CORNARE, ubicados en:

- Sede Principal
- Regional Valles de San Nicolás
- Regional Porce Nus

- Regional Páramo
- Regional Aguas
- Regional Bosques

2.2. DEFINICIÓN Y DISEÑO DE LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE RESTAURANTE

La encuesta de satisfacción realizada permite recopilar la información acerca de la percepción de los funcionarios para los atributos del servicio definidos por la Corporación: Orden y Limpieza, Calidad del Producto, Temperatura del producto, Tamaño del producto, Variedad del producto, Calidez de la atención, y finalmente en pregunta abierta, las observaciones, recomendaciones, felicitaciones o sugerencias, permitiendo así el análisis desde diferentes variables.

Criterios de evaluación: Se definen los criterios de evaluación de estos atributos a partir de escalas de medición de satisfacción normalmente empleadas.

Para el caso, se usó una escala siguiendo el modelo "Likert", en una escala de 5 niveles, que van desde "Muy insatisfecho" (1) hasta "Muy satisfecho" (5). en la cual se consideran los siguientes niveles de medición:

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Instrumento de recolección de datos: Para la recolección de información se utilizó una encuesta previamente elaborada y utilizada por el grupo interno de trabajo de Gestión Humana y Organizacional. La encuesta se presenta de forma digital a través de enlace enviado a todos los correos electrónicos de los funcionarios.

La Ficha técnica de la Encuesta de Satisfacción: Corresponde al documento descriptivo de la metodología del estudio de percepción que tuvieron los funcionarios del servicio de restaurante durante el periodo correspondiente al mes de noviembre del presente año.

Tabla 1. Ficha técnica de la Encuesta de Satisfacción Noviembre 2024

OBJETIVO	Conocer la percepción general y el nivel de satisfacción de los funcionarios de Cornare con respecto al servicio de Restaurante.
MEDIO DE APLICACIÓN	Encuesta de satisfacción utilizando la herramienta de Formulario en línea de Google, compartido vía correo electrónico con todos los funcionarios de la Corporación.
TIPO DE ENCUESTA	Según Objetivo: Descriptiva Según las preguntas: Selección múltiple Según medio de captura: Encuesta Web
POBLACIÓN OBJETO	252 Funcionarios de la Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare CORNARE. <ul style="list-style-type: none"> • Sede Principal • Regional Valles de San Nicolás • Regional Porce Nus • Regional Páramo • Regional Aguas • Regional Bosques
METODOLOGÍA	La Encuesta de satisfacción del usuario se distribuye y se hace disponible de manera temporal por medio de link con ayuda de la herramienta de Formulario de Google para su diligenciamiento por parte de los funcionarios de la Corporación. La tabulación de la encuesta de satisfacción de los usuarios se realiza de acuerdo con la información suministrada por los funcionarios que diligencian la encuesta.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	75 funcionarios que realizaron la encuesta.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Orden y Limpieza, Calidad del Producto, Temperatura del producto, Tamaño del producto, Variedad del producto, Calidez de la atención y finalmente en pregunta abierta, las observaciones, recomendaciones, felicitaciones o sugerencias, permitiendo así el análisis desde diferentes variables.
	Escala (Muy satisfecho, Satisfecho, Ni Satisfecho – ni Insatisfecho, Insatisfecho, Muy Insatisfecho), donde “Muy

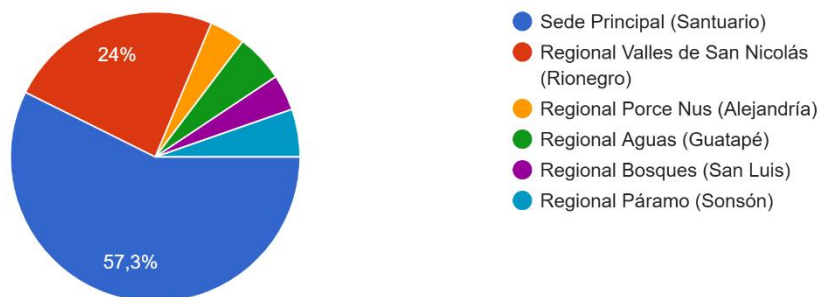
ESCALA	Insatisfecho" es la valoración más baja y "Muy satisfecho" la valoración más alta en la percepción de satisfacción frente al servicio prestado.
CANAL DE RECOLECCIÓN	Enlace web: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdt4JfsVlkCujB-0x6rWMW4v9tobT05SE2-DbilMMpNIZoEaQ/viewform?usp=pp_url
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN	La frecuencia de aplicación de la encuesta es Mensual.
PERIODO DE APLICACIÓN	Últimos días del mes de noviembre y primera semana del mes de diciembre de 2024.
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Grupo Interno de Trabajo de Gestión Humana y Organizacional
RESPONSABLES	Supervisoras del contrato de Alimentación: María Elsy Gómez Gómez Sandra Lucia Burgos Restrepo

Fuente: Elaboración propia con base en la tabulación de los resultados de la encuesta.

3. RESULTADOS

La divulgación de la encuesta se realizó los últimos días del mes de noviembre y la primera semana de diciembre por medio de correo electrónico, teniendo en cuenta el comportamiento de acogida de este método de participación, a todos los funcionarios de la Corporación y con alcance a todas las Regionales; y desde las cuales se obtuvo un total de 75 respuestas, lo que corresponde al 29,76% del total de la planta de personal, resaltando que la mayor participación provino de los funcionarios de la Sede Principal, con un 57,3%, seguido por la Regional Valles con un 24%, y en menor proporción las demás Regionales de la Corporación.

Sede de la Corporación donde regularmente almuerza
75 respuestas



Para el análisis de la información recolectada se llevó a cabo un análisis descriptivo de la percepción de los participantes en relación a cada componente de la encuesta. Además, para analizar las respuestas abiertas que contenían sugerencias, observaciones y comentarios, se realizó una categorización inicial de las respuestas y posteriormente se clasificaron por temas de interés.

3.1. ORDEN Y LIMPIEZA

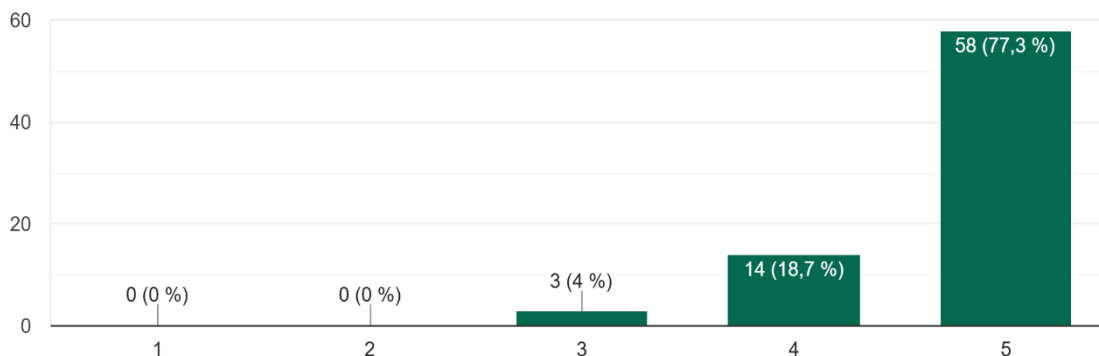
Se evaluó la percepción de los encuestados respecto orden y la limpieza general del espacio, incluyendo pisos, paredes, mesas, vajillas, baterías sanitarias y mobiliario en general.

En su mayoría, los participantes manifestaron una percepción positiva sobre estas características, considerándolas como muy satisfecho y satisfecho, lo que indica confort y comodidad del funcionario en su estadía en el lugar.

Sin embargo, 3 funcionarios de la Regional Valles de San Nicolás, indicaron no tener una percepción ni de satisfacción ni de insatisfacción sobre el desarrollo de estos aspectos en las instalaciones del restaurante.

Califique de 1 a 5 su satisfacción, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta: ORDEN Y LIMPIEZA

75 respuestas

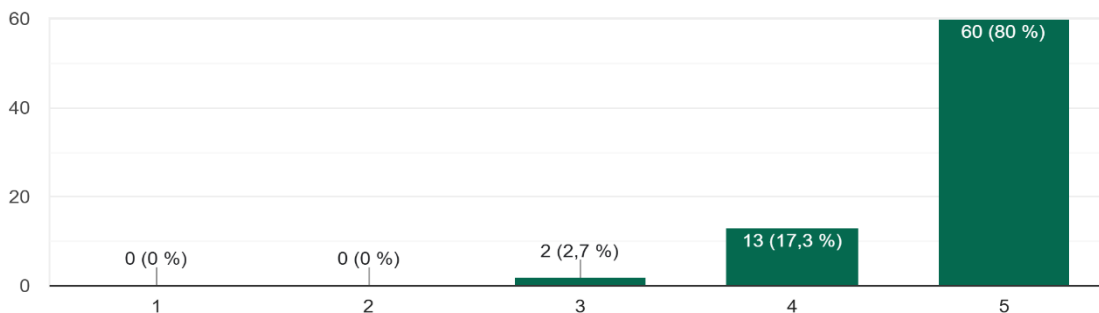


3.2. CALIDAD DEL PRODUCTO

Al contar con calificaciones positivas, para este punto se evidencia que el operador del restaurante realiza esfuerzos por entregar un producto final de alta calidad. Esto se refleja con un 97,3% de satisfacción de los funcionarios. Tan solo 2 funcionarios de la Regional Valles de San Nicolás, calificaron en un término medio calidad de los productos.

Califique de 1 a 5 su satisfacción, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta: CALIDAD DEL PRODUCTO

75 respuestas



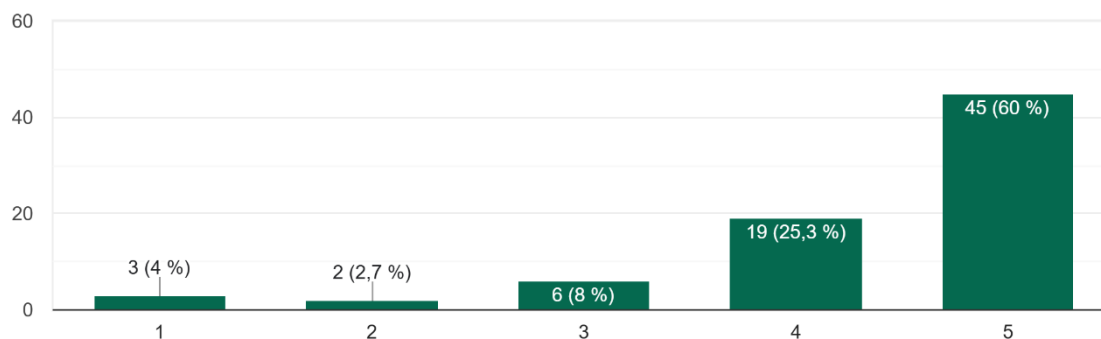
3.3. TEMPERATURA DEL PRODUCTO

La Temperatura de los almuerzos, fue evaluada con un nivel de satisfacción alto, es decir, 64 funcionarios equivalente al 85,3% se sienten satisfechos con la temperatura de la comida. Un indicador que mejoró con respecto al periodo anterior.

Para el 14,7% restante, la temperatura de los alimentos no cumple con las expectativas, esto en su mayoría, usuarios del servicio en la Sede principal y Regional Valles de San Nicolás. Un porcentaje considerable al que se debe evaluar y replantear las condiciones de servido de los platos para que los alimentos tengan una temperatura alta.

Califique de 1 a 5 su satisfacción, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta: TEMPERATURA DEL PRODUCTO

75 respuestas



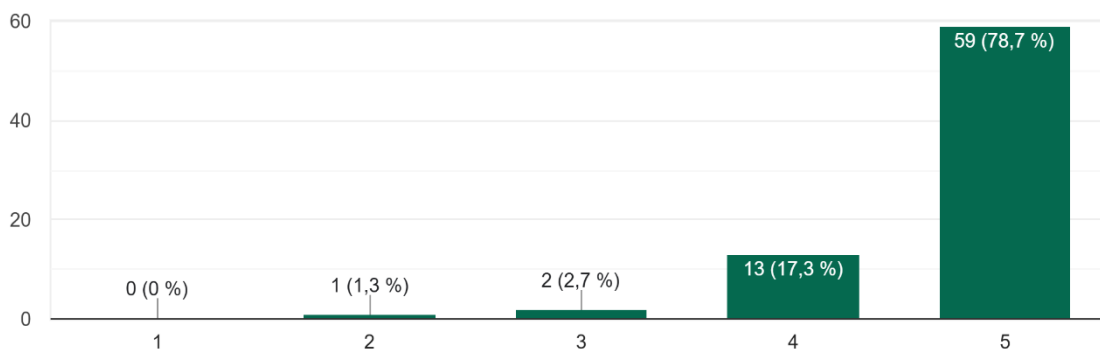
3.4. TAMAÑO DEL PRODUCTO

Para el tamaño del producto, los funcionarios establecieron un nivel de muy buena satisfacción con un 96%, lo que indica que se están entregando las cantidades pactadas en el contrato suscrito para el servicio del restaurante.

Sin embargo, 3 funcionarios de la Regional Valles de San Nicolás, presentan insatisfacción con el tamaño del producto.

Califique de 1 a 5 su satisfacción, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta: TAMAÑO DEL PRODUCTO

75 respuestas

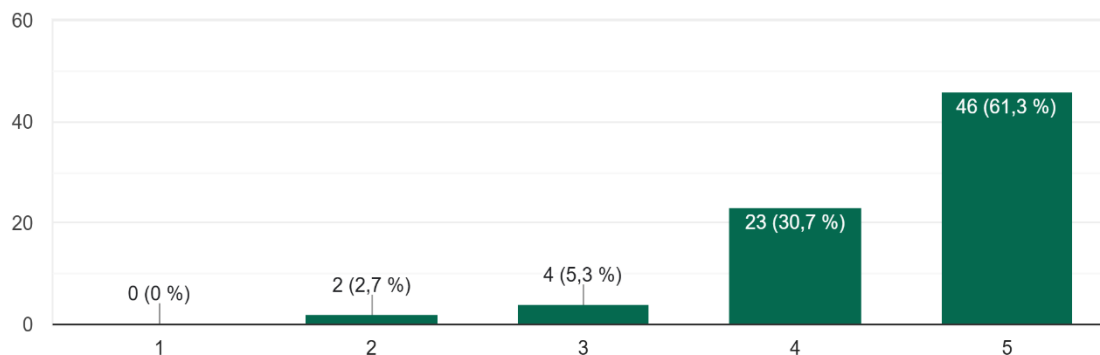


3.5. VARIEDAD DEL PRODUCTO

Con relación a los productos ofrecidos en el restaurante, se evalúa la variedad del menú ofrecido diariamente. La mayoría de los participantes, es decir el 92% percibió estas características como buenas o excelentes. Los anterior indica que el restaurante cuenta con diferentes opciones para satisfacer los gustos de los funcionarios.

Califique de 1 a 5 su satisfacción, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta: VARIEDAD DEL PRODUCTO

75 respuestas



3.6. CALIDEZ DE LA ATENCIÓN

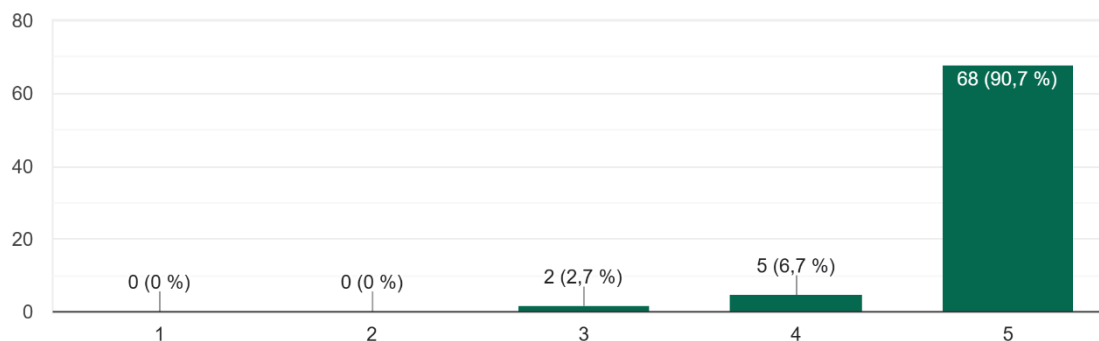
Un punto de gran interés en este estudio se refiere a la calidad de la prestación del servicio por parte de los colaboradores del restaurante. Por lo tanto, se evaluaron aspectos como el trato recibido por el personal de servicio y administrativo del restaurante.

Con un 97,4% de satisfacción, se puede concluir que el servicio prestado por parte del operador, es un servicio amable, respetuoso y cálido, lo que deja ver que se cuentan con protocolos de atención adecuadamente establecidos para la prestación del servicio.

Igualmente es importante mencionar que 2 funcionarios de la Regional Valles de San Nicolás, califican negativamente la calidez en la atención. Ítem al que se le debe prestar especial atención.

Califique de 1 a 5 su satisfacción, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta: CALIDEZ DE LA ATENCIÓN

75 respuestas



3.7. OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES, FELICITACIONES O SUGERENCIAS

Finalmente, la encuesta incluye la sección de observaciones, recomendaciones, felicitaciones y sugerencias, que permite a los funcionarios dejar su opinión en una respuesta abierta sobre los servicios prestados. A través de esta, se recopilaban las respuestas de los funcionarios que diligenciaron este campo. Para su análisis se evaluó información relevante de los comentarios. Es así como se categorizaron inicialmente las respuestas por Regional y posteriormente en el tipo de comentario (Aspectos por mejorar y felicitaciones).

A continuación, se precisan algunos aspectos por mejorar y felicitaciones, las cuales se transcriben tal como quedaron en el formulario de la encuesta:

3.7.1. SEDE PRINCIPAL (El Santuario)

Felicitaciones:

- Muy bueno el servicio, Felicitaciones.
- Se resalta que durante el mes han venido realizando mejoras al servicio, tomando acciones frente a las recomendaciones que se entregaron el mes anterior.
- Buen servicio.
- Felicitaciones por la variedad y calidad de los productos recibidos y por la calidez en la atención de todos y cada uno de los colaboradores del restaurante.
- Felicitaciones por la buena comida y buena atención.
- Excelente servicio.
- Me ha gustado mucho todo lo del Restaurante, y ahora con esta etapa.
- Se destaca el orden, aseo, higiene en el sitio físico; utensilios, mesas charoles.
- Muy satisfecha, tanto con los alimentos como con el excelente servicio tanto en la sede principal, como en la Regional Valles que es donde normalmente consumo los alimentos.
- Excelente servicio y deliciosa la comida.
- Me parece que el servicio ha tenido una mejora considerable. La automatización de los pedidos y el uso de QR me parece que agiliza y facilita el control y la calidez y amabilidad de la atención son destacables.
- Felicitaciones, el personal es demasiado atento.
- Para destacar la amabilidad del personal, muchas gracias.

Aspectos por mejorar:

- Todavía tenemos quejas porque se acaban los productos, para el personal que reserva previamente, por favor mantener 2 ensaladas de acuerdo a las minutas del contrato.
- Ampliar la oferta de proteína y ensalada.
- Las ensaladas pese a que son variadas casi siempre tienes los mismos vegetales como la zanahoria, repollo, casi no se ve en saladas con vegetales como brócoli o coliflor.
- Muy bien, lo único es la temperatura de la comida.
- Excelente servicio; a mejorar la limpieza de las bandejas para evitar malos olores.
- La opción de sopa o frijoles por lo general tiene sustancia animal y no se ofrece una opción totalmente vegetariana

- En ocasiones el menú vegetariano que se enuncia es uno y el disponible a la hora de la entrega es diferente.

3.7.2. REGIONAL VALLES DE SAN NICOLÁS (Rionegro)

Felicitaciones:

- Excelente servicio.
- Muy buen servicio.
- Se acogen las sugerencias realizadas.
- Muy bien el servicio, se ve la calidad y ante todo el compromiso, mil gracias por todo.

Aspectos por mejorar:

- Por favor estandarizar/normalizar las porciones dadas a los funcionarios en la Regional Valles, en el tema de la proteína, por ejemplo en algunos casos de proteína que es en pesados (goulash, fricase) no se evidencia una medida estándar para los funcionarios al momento de servir. Muchas gracias.
- Las sopas no permanecen calientes al servir, equilibrar las harinas, y las ensaladas contar con otra que no tenga repollo, a algunos nos caen mal y las opciones diferentes a esta se agotan cuando bajamos a almorzar, el pico de gallo del menú del miércoles, es muy fuerte y cae mal al estómago (elaborarlo de manera que la cebolla no sea tan fuerte)
- Agradezco muchísimo por la alimentación, es de muy buena calidad, sin embargo sugiero que mejoren las ensaladas, disminuyendo las de repollo.
- Los alimentos llegan muy fríos.
- Sugiero un micro para calentar.
- Recomendando un poco más de variedad en el menú.

3.7.3. REGIONAL PORCE NUS (Alejandría)

Felicitaciones:

- La atención y el servicio es excelente.

Aspectos por mejorar:

- Se sugiere variar un poco el menú.

3.7.4. REGIONAL PÁRAMO (Sonsón)

Felicitaciones:

- Como siempre excelente servicio, personal cálido y bien presentado. Los alimentos muy ricos y buenas porciones. Agradezco mucho el servicio y espero sigamos contando con él para la vigencia 2025. Muchas felicitaciones.

Aspectos por mejorar:

- Mayor variedad principalmente en carnes y jugos, que el claro no sea cobrado como adicional.
- Como observación, al comprar un almuerzo adicional (sin cupo en tiquetera), nos están cobrando el almuerzo a \$17.500 y 18.000; mas no el valor que indican en correos anteriores de \$15.500.

3.7.5. REGIONAL AGUAS (Guatapé)

Felicitaciones:

- Muy buena comida, y mucha variedad.

Aspectos por mejorar:

- Agradezco si las ensaladas, arroz y jugos puede ser variado, sería muy chévere para mejorar el servicio.
- Implementar ensaladas variadas.

3.7.6. REGIONAL BOSQUES (San Luis)

Felicitaciones:

- El servicio del restaurante de La Regional Bosques, es muy satisfactorio
- Muy buen servicio.
- Excelente.

Aspectos por mejorar:

- Ninguno.

4. CONCLUSIONES

Es importante destacar que la participación y colaboración de los funcionarios los cuales desempeñan un papel fundamental en este proceso de evaluación y mejora continua, su opinión y percepción son fundamentales para implementar acciones que fortalezcan el servicio de restaurante y contribuyan al bienestar de todos los funcionarios de Cornare.

Satisfacción general: En general, la mayoría de los participantes de la encuesta se mostraron satisfechos con el servicio de restaurante ofrecido tanto en la Sede Principal, como en las Regionales.

Los aspectos relacionados con las instalaciones y la higiene obtuvieron calificaciones positivas en su mayoría.

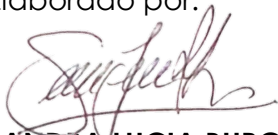
Se evidencia una mejora en el nivel de satisfacción de los funcionarios, con respecto a este nuevo contrato de servicio de alimentación, teniendo en cuenta varias de las observaciones y felicitaciones que realizaron en la encuesta. Sin embargo, es necesario seguir fortaleciendo los atributos del servicio para alcanzar porcentajes mas altos de satisfacción.

Los procesos en los que se muestran un mayor nivel de satisfacción son calidez humana, Orden y aseo, cantidad de los alimentos servidos, variedad.

Es necesario mejorar la temperatura de los alimentos servidos, puesto que se pudo evidenciar que es el atributo que menos nivel de satisfacción tubo en la encuesta. Esto también se puede evidenciar en el análisis de las preguntas abiertas donde una gran cantidad de funcionarios referenciaron sus sugerencias y observaciones frente al tema de la temperatura.

Igualmente la variedad de las ensaladas es otro aspecto a mejorar.

Elaborado por:



SANDRA LUCIA BURGOS RESTREPO

Supervisora