

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PAMPA
TECNICATURA EN GESTION UNIVERSITARIA

TRABAJO FINAL DE INTEGRACION

***APORTES PARA EL ANÁLISIS DE LA GESTION DE
RECURSOS DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE
LA UNLPam***

Marcelo CHEVES

Estudiante

Ing. Agr. María Eugenia GALLACE

Tutora

Santa Rosa, La Pampa, Junio 2018

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	4
	Planteo del problema e hipótesis.....	7
II.	OBJETIVOS	10
	Objetivo general:.....	10
	Objetivos específicos:	10
III.	JUSTIFICACIÓN Y DESTINATARIOS.....	10
IV.	METODOLOGÍA	12
V.	RESULTADOS	13
	1. Relevamiento del servicio de CU de la UNLPam.....	13
	1.a) Síntesis histórica del Comedor Universitario	13
	1.b) Encuestas realizadas por personal de la SBU	19
	2. Indagación sobre el efectivo consumo del menú diario en función de la oferta mensual.	28
	3. Comparación de viandas vendidas sobre las consumidas.....	32
	4. Evaluación de alternativas para la venta de tickets de comedor.....	34
	5. Propuesta de criterios a considerar para la implementación de un nuevo sistema de venta de tickets.	39
VI.	CONCLUSIONES	41
VII.	BIBLIOGRAFÍA	42
VIII.	ANEXO	43

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia por el apoyo incondicional durante el tiempo de cursada.

Agradezco a la UNLPam por la oportunidad de formación ofrecida.

Agradezco también a mis profesores, compañeros y compañeras de grupo por la ayuda y por lo aprendido en las distintas cursadas.

Agradezco a mi tutora por lo aportado para la conclusión de mi trabajo final de intervención.

Hago extensivo también este agradecimiento a todos los que me apoyaron para escribir y concluir este trabajo, especialmente a mis compañeros y compañeras de la Secretaría de Bienestar Universitario.

APORTES PARA EL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNLPam

I. INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam) es la única institución de Educación Superior estatal, pública, gratuita, autónoma, autárquica y democrática, por Estatuto y por convicciones de nivel superior en todo el ámbito de la Provincia de La Pampa, con sedes en las dos principales ciudades de dicha jurisdicción. En Santa Rosa se encuentran las Facultades de Ciencias Humanas (FCH), Agronomía (FA), Ciencias Exactas y Naturales (FCEyN), y Ciencias Económicas y Jurídicas (FCEyJ); y en General Pico se encuentran: las Facultades de Ciencias Veterinarias (FCV), Ingeniería (FI) y Ciencias Humanas (FCH).

La UNLPam contribuye en forma permanente a mejorar la situación de los estudiantes o aspirantes que se encuentran en una situación social y económica vulnerable, a fin de garantizar el bienestar universitario de manera plena, promoviendo la igualdad de oportunidades y facilitando el acceso y permanencia a los estudiantes de escasos recursos. Esto ha sido posible gracias a la implementación de una serie de beneficios, tales como un diversificado sistema de becas actualmente establecidos según Resolución N° 335/13 del Consejo Superior de la UNLPam y su modificatoria, aprobada por Resolución 407/14 del Consejo Superior (cabe aclarar que dicha norma derogó los anteriores reglamentos de becas: Resoluciones de Consejo Superior N° 375/06 y 259/11).

Las becas actuales son:

- Becas de residencia: promueven el acceso a un departamento amoblado con todos los servicios básicos, con capacidad para cuatro integrantes. Cada sede universitaria (Santa Rosa y Gral. Pico) dispone de 48 plazas.
- Becas de Comedor: garantizan el almuerzo de lunes a viernes. Cada menú es planificado y supervisado por profesional nutricionista.

- Becas de ayuda económica: aportan apoyo económico mensual cuando la situación económica y social del estudiante condiciona el inicio y consecución de la carrera.
- Becas de ayuda económica para estudiantes con discapacidad: aportan apoyo económico mensual cuando la situación socio-económica del estudiante con discapacidad condiciona el inicio y consecución de la carrera.
- Becas de jardines maternas o infantiles: aportan ayuda económica a estudiantes que tienen la responsabilidad parental o cuidado personal de un/a hijo/a en edad de concurrir a un jardín de infantes.
- Becas estudiantes locatarios: contribuyen con el pago mensual de alquiler a estudiantes que atraviesen dificultades económicas y que por razones personales y/o familiares no pueden hacer uso del complejo habitacional que ofrece la universidad.
- Becas de bicicleta: fomentan el traslado independiente sin costo económico, la actividad física y el cuidado del medio ambiente.
- Beca especial: puede ser solicitada fuera de la época de convocatoria. El pedido se contempla ante modificaciones en la situación familiar-económica que pone en riesgo la continuidad de los estudios. Se requiere de la evaluación del equipo de Trabajadores Sociales y posterior aprobación de la Comisión de Becas.

Además, existen becas nacionales de convocatoria anual, desde febrero a diciembre.

Teniendo en cuenta el objeto de intervención de este proyecto, cabe mencionar que a través de la dependencia rectoral correspondiente a la Secretaría de Bienestar Universitario (SBU), se gestionan dos comedores universitarios, uno en la ciudad de Gral. Pico (Calle 9 oeste N° 561) y otro ubicado en la Ciudad de Santa Rosa (Calle Falucho N° 767). Se suma para la sede de Santa Rosa el

puesto correspondiente al Campo de Enseñanza de la UNLPam, en el buffet de la Facultad de Agronomía (Ruta Nacional 35 km 334).

Los Comedores Universitarios (CU) facilitan a los estudiantes el acceso a una dieta equilibrada y a bajo costo. Funcionan de lunes a viernes en el horario del almuerzo (12 a 14 horas). Constituyen uno de los servicios más demandados por los estudiantes en la UNLPam porque ofrecen, a un precio accesible, un almuerzo que cubre aproximadamente el 40% de la cuota calórica que se requiere diariamente para una persona sana con actividad física moderada.

El servicio brindado está comprometido con la prestación de un servicio de calidad. Según Abadi (2004) se entiende por servicio a “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra satisfacer una necesidad”. El mismo autor define como calidad “a la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por lo tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos”.

De acuerdo al Organigrama y Manual de Misiones y Funciones aprobado por la Resolución 90/2005 del Consejo Superior, los CU dependen de la Secretaría de Bienestar Universitario, siendo sus misiones:

- a. Promover el bienestar de la Comunidad Universitaria en general y de los estudiantes en particular, para contribuir a la formación integral de los mismos.
- b. Cumplir y hacer cumplir el compromiso social de la UNLPam en lo referente a proporcionar igualdad de oportunidades para todos.
- c. Promover acciones diversas que contribuyan a potenciar el objetivo esencial que es el bienestar de los estudiantes.

A su vez, en el marco de esta Secretaría, se ubica el Departamento de Comedores Universitarios, al que le corresponden:

Misiones

- a. Garantiza a la comunidad universitaria el servicio de comedor, con excelencia de atención y respetando las pautas básicas de elaboración, atento a las prescripciones del nutricionista.
- b. Ejecuta el servicio de comedor.

Funciones

- a. Programar y administrar los recursos técnicos, materiales y humanos para el logro de los objetivos.
- b. Observar el correcto funcionamiento y mantenimiento de los equipos, máquinas, elementos de cocina y salón de comedor, gestionando ante terceros la solución de los inconvenientes.
- c. Supervisar y evaluar sistemáticamente las tareas de cocina, limpieza y mantenimiento de las diversas dependencias del comedor.
- d. Controlar el stock de insumos, la compra de los mismos y la provisión a la sección cocina.
- e. Realizar cualquier otra tarea que le asigne su Superior Jerárquico, relacionado con la dirección.

El Organigrama de los Comedores Universitarios, según esta normativa, contempla dos secciones:

1. Sección Compras y Suministros
2. Sección Cocina, con oficial especializado de mantenimiento, supervisor de cocina, oficial de mantenimiento y oficial de cocina.

Planteo del problema e hipótesis

¿Cómo se gestiona la venta de menú para los estudiantes en la UNLPam? Este interrogante es el punto de partida de la propuesta de intervención del presente trabajo. La gestión en relación a la venta de tickets del Comedor Universitario se realiza una vez al mes. Personal de la SBU (un agente no docente

por sede) vende a cada estudiante los tickets correspondientes al mes siguiente. La venta de tickets se realiza durante una semana, habitualmente la última de cada mes. La implementación de venta de tickets se realiza en dos pasos:

1. El estudiante retira en horario de mañana un número de turno para la posterior compra al día siguiente.
2. El estudiante regresa al día siguiente para la compra de sus respectivos tickets, a efectos de poder almorzar en los correspondientes CU.

Los estudiantes que almuerzan en el comedor de Santa Rosa de la calle Falucho N°767 deben comprar los tickets completos del mes, siendo diferente la compra para los estudiantes que almuerzan en el Campo de Enseñanza de la sede Santa Rosa, ya que en este caso pueden adquirir los tickets cualquier día del mes. En el primer caso, los estudiantes esperan su turno según el orden de llegada, desde horas muy tempranas, en las oficinas de la SBU de ambas sedes (SBU en Santa Rosa y Delegación de Rectorado en Gral. Pico) a efectos de asegurarse conseguir un número a través del cual puedan acceder a la compra de la cantidad de tickets que requieran para el mes. El sistema implementado insume un tiempo considerable tanto para los estudiantes (por las horas de espera) principalmente en la primera mitad del año; como también para el personal de la SBU afectado a esta tarea. Esta situación merece ser analizada a efectos de optimizar la prestación de este servicio.

El cronograma de venta de tickets es difundido a los estudiantes a través de Prensa de la UNLPam, como se indica a continuación:

Cronograma Venta de Tickets Comedor Universitario Sede Santa Rosa		
<i>FECHA</i>	<i>HORARIO</i>	<i>ACTIVIDAD – Alvear 228 sede Secretaría de Bienestar Universitario</i>
<i>MIÉRCOLES 26 DE JULIO</i>	<i>7 a 12</i>	<i>Entrega de turnos para adquisición</i>
<i>JUEVES 27 DE JULIO</i>	<i>7 a 11.30</i>	<i>Venta de tickets a turnos de 1 a 100</i>
<i>VIERNES 28 DE JULIO</i>	<i>7 a 11.30</i>	<i>Venta de tickets de turnos de 101 a 200</i>
<i>LUNES 31 DE JULIO</i>	<i>7 a 11.30</i>	<i>Venta de tickets de turnos 201 a 300</i>
<i>MARTES 1 DE AGOSTO</i>	<i>7 A 11.30</i>	<i>Venta Media Beca</i>

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Ingresantes 2017: *Fotocopia D.N.I. y Constancia de inscripción a la carrera*

Estudiantes en Carrera: *Fotocopia D.N.I. y Certificado de Estudiante*

**Se vende el mes completo de acuerdo a la cantidad de días hábiles.*

**Para evitar largas colas, es necesario que se respeten los días de compra de acuerdo al número obtenido.*

**La entrega de números se realizará en Alvear 228, sede de la Secretaría de Bienestar Universitario.*

Fuente: SBU, UNLPam, septiembre 2017

Los actores afectados a este problema son estudiantes, ya que deben destinar dos mañanas para la adquisición de los tickets de CU. Además, se genera una asimetría entre los estudiantes que almuerzan en el comedor de Santa Rosa de la calle Falucho N° 767, quienes deben comprar los tickets completos del mes, respecto de los estudiantes que almuerzan en el Campo de Enseñanza de la UNLPam, quienes pueden adquirir los tickets cualquier día del mes y sin sacar turno.

En este marco se suma que, si bien muchos estudiantes compran los tickets para todo el mes, no asisten a los CU todos los días. Como consecuencia, se genera pérdida de recursos, ya sea de insumos como de tiempo que el personal destina a la preparación de viandas.

De lo expuesto se desprenden las siguientes hipótesis:

1. El sistema de venta de tickets de comedor es poco ágil y demanda tiempo por parte de los usuarios para asegurarse la compra de viandas que requieren para el mes.
2. La falta de consumo de viandas vendidas provoca pérdida de insumos y de tiempo del personal afectado a la preparación de las mismas.

II. OBJETIVOS

Objetivo general:

Contribuir a optimizar la gestión de venta de tickets para los Comedores Universitarios (CU) de la Secretaría de Bienestar Universitario (SBU) en la Universidad Nacional de La Pampa.

Objetivos específicos:

1. Relevar el servicio de CU de la UNLPam y su uso en Santa Rosa y General Pico, a partir de encuestas realizadas, entrevistas y de información aportada por personal de la SBU.
2. Indagar el efectivo consumo del menú diario en función de la oferta mensual.
3. Contrastar las viandas vendidas con las efectivamente retiradas/consumidas.
4. Evaluar alternativas para la venta de tickets de comedor.
5. Proponer criterios a considerar para la implementación de un nuevo sistema de venta de tickets.

III. JUSTIFICACIÓN Y DESTINATARIOS

La propuesta de intervención presentada tendiente a la mejora del Servicio Comedor Universitario de la UNLPam tiene como destinatarios a:

1. Los estudiantes de la UNLPam, tanto de la sede de Gral. Pico, como de la sede de Santa Rosa.
2. Los integrantes del personal de la SBU que se ocupan de la venta de tickets.

En la ciudad de Gral. Pico (Calle 9 oeste N° 561), de lunes a viernes y en la franja horaria del almuerzo (12 a 14 horas), asisten al comedor universitario alrededor de 750 estudiantes de la Facultad de Ingeniería, Facultad de Cs. Veterinarias y Facultad de Cs. Humanas. Las razones que llevan al uso del servicio de comedor por parte de este número de estudiantes radican en:

- El bajo costo del ticket de comedor, de \$ 20,00 al 1/06/2018, para un menú variado y de calidad.
- La cercanía del comedor universitario al Centro Universitario donde se ubica la Facultad de Ingeniería y la Facultad de Ciencias Humanas (a 1 cuadra), como así también a la Facultad de Ciencias Veterinarias (a 4 cuadras). Esto representa un factor de practicidad que contribuye a la organización de la vida universitaria.

En la sede de Ciudad de Santa Rosa el Comedor Universitario funciona en dos edificios:

Uno alquilado ubicado en la calle Falucho N°767. Asisten a dicho comedor, durante los mismos días y franja horaria que en Gral. Pico, alrededor de 450 estudiantes de la Facultad Cs. Exactas y Naturales, Facultad de Cs. Humanas y Facultad de Cs. Económicas y Jurídicas. En este caso la distancia del comedor universitario a la sede central de la UNLPam (Coronel Gil 353), donde funcionan las Facultades de Ciencias Humanas y Ciencias Económicas Jurídicas es de 14 cuadras; mientras que a la sede de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales (Av. Uruguay 151) es de 8 cuadras. Esta mayor distancia respecto de la situación que se da en Gral. Pico, puede ser uno de los factores que hacen al menor uso del servicio de comedor en la localidad capital de La Pampa.

En el otro edificio, se suman entre 60 y 80 estudiantes de la Facultad de Agronomía y Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, que almuerzan en el buffet de la primera, ubicado en el Campo de Enseñanza de la de la UNLPam, en la Ruta Nac. 35, km 334 (a 16 km del centro de la Ciudad). En dicho Campo de Enseñanza se ubica la totalidad de la Facultad de Agronomía y laboratorios y aulas de la Facultad de Exactas y Naturales, particularmente los de Biología, Recursos Naturales, Geología y Química. En este caso, un agente nodocente de

la SBU, es el encargado de trasladar y servir el almuerzo. Es de destacar que actualmente no hay más espacio ni capacidad operativa para ampliar el número de usuarios a este servicio.

Los CU de la UNLPam funcionan a partir del mes de marzo hasta mediados del mes de diciembre de cada año.

La venta de tickets de comedor a los estudiantes es realizada por personal de la SBU:

- i. En la Ciudad de Gral. Pico a partir de las 07:30 hs hasta las 11:00 hs en la Delegación de Rectorado (calle 9 N° 334 oeste).
- ii. En la Ciudad de Santa Rosa a partir de las 06:00 hs hasta las 11:00 hs en la SBU (Alvear N°228).

IV. METODOLOGÍA

Para la propuesta de intervención planteada, en primer lugar, se obtuvieron datos primarios y secundarios. Se recopiló información generada previamente en relación al servicio de CU en la UNLPam, tanto de la base de datos de la Dirección de Acción Social de la SBU, como de encuestas realizadas previamente a los estudiantes en relación al tema e informes correspondientes. Se entrevistaron a diferentes actores que dieron cuenta de la historia del CU de la UNLPam.

A partir del análisis de estos datos secundarios, se obtuvieron los datos primarios necesarios para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Se obtuvieron datos de ventas y consumos semanales efectivos de tickets a efectos del análisis comparativo correspondiente.

Para todos los datos cuantitativos generados se realizó estadística descriptiva que posibilite analizar el conjunto de información objeto de este estudio.

Por otra parte, también se realizaron entrevistas al personal de la SBU afectado al servicio de CU: personal encargado de la venta de tickets, provisión de insumos, elaboración del menú semanal (cocineros), preparación de las viandas y atención a los usuarios durante el almuerzo.

Con todo ello, realizó un trabajo de análisis interpretativo sobre el conjunto de información recogida; como así también un trabajo propositivo de alternativas para la gestión de venta de tickets de comedor.

V. RESULTADOS

1. Relevamiento del servicio de CU de la UNLPam.

1.a) Síntesis histórica del Comedor Universitario

i. Gestión

El año **1971** marcó el comienzo de la lucha por la nacionalización de la Universidad, hasta entonces provincial. Por entonces, la Universidad de La Pampa contaba con 407 inscriptos; el aumento de matrícula obedecía a que ya contaba con una Facultad nueva, la de Ciencias Humanas, que registró en su primer año de funcionamiento 274 estudiantes (La Arena, 06/03/71). Durante el desarrollo de ese proceso, en el año **1972** comenzó a operar el **Comedor Provincial**, en el Instituto Domingo Savio (IDS) de lunes a lunes con almuerzo y cena. Contaba con 14 personas aproximadamente atendiendo a 400 estudiantes. Este comedor dependía de la Provincia (Fuente: entrevista a la Sra. Alicia Díaz, ex empleada de dicho comedor). El IDS pertenece a la congregación salesiana y en ese tiempo brindaba preparación secundaria para el título de bachiller mercantil, al que asistían sólo varones. “Durante el seisenio del padre Italo Scorta (1971-77) se concretan nuevas conquistas al servicio del bien público. A pedido del gobernador don Ángel S. Trapaglia se acepta habilitar el antiguo comedor del pupilaje, para uso universitario. Son centenares los beneficiarios ya que los tickets son económicos” (Figueiro 2002).

El **12 de abril de 1973**, el gobierno del General Lanusse, firmó el decreto ley 20275 que nacionalizaba la Universidad de La Pampa. El protagonismo de los estudiantes, la opinión pública y la movilización política llevaron adelante el propio

objetivo: nacionalizar la universidad desde sus propios actores, con un amplio consenso social (Crochetti, 2008).

Luego, en el año **1973** cuando la Universidad se nacionalizó, se formó una **Cooperativa** para la gestión del **Comedor Universitario** que funcionó hasta entrado el año **2000**. Fue a partir del proceso de nacionalización de la UNLPam que la Institución comenzó la gestión de recursos en el Comedor Universitario garantizando el derecho a servicios esenciales a los estudiantes, principalmente, favoreciendo su permanencia y egreso.

En el año **2000** se inició la gestión del Comedor Universitario por parte de Rectorado de la UNLPam. Fue así que en el **2005**, al aprobarse por Resolución 90/2005 del Consejo Superior el Organigrama y Manual de Misiones y Funciones de la Secretaría de Bienestar Universitario, se formalizó la dependencia de los CU a esta área de gestión de Rectorado.

Posteriormente en el 2006 se incorporó una profesional nutricionista a cargo de la organización de las compras de insumos y la planificación y elaboración equilibrada de los menús mensuales, incorporando nuevas opciones.

En el año **2012** comenzó a ofrecerse el servicio de CU a los estudiantes que cursaban en el Campo de Enseñanza de la sede Santa Rosa, donde funciona la totalidad de la Facultad de Agronomía y algunos Departamentos de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales. En un comienzo el sistema consistió en la entrega de tupper por parte de los estudiantes que adquirían el menú en Centro de Estudiantes de la Facultad de Agronomía (CEFA), retirando la vianda en el tupper entregado al día siguiente. En el año **2013** se comenzó a servir el almuerzo en el buffet de la Facultad de Agronomía, contando para ello con un agente nodocente afectado a la tarea. A partir del año **2017** se adaptó el vehículo que transporta el menú diariamente con una caja térmica acondicionada para el traslado de alimentos.

En cuanto al personal actual afectado a las tareas operativas de los CU, en la ciudad de Santa Rosa se cuenta con una encargada más cinco ayudantes de cocina que trabajan de lunes a viernes para brindar este servicio a los estudiantes;

mientras que en la ciudad de Gral Pico, la ejecución está a cargo de un encargado más cinco ayudantes de cocina.

En un principio el CU ofrecía sus servicios a toda la Comunidad Universitaria: estudiantes, docentes, no docentes y particulares, con precios diferenciados. Hace aproximadamente 3 años que el servicio de comedor se ofrece solamente a estudiantes de la UNLPam.

Desde hace cinco años se implementó el sistema actual de venta de tickets. El motivo fue que la demanda superaba a la oferta. En la sede General Pico, según datos aportados por personal de la SBU¹, se vendían 550 tickets, más las becas (700 totales), siendo que a la SBU se acercaban a comprar el menú mensual 650 o 700 comensales, más las becas. De modo que quedaban entre 100 y 150 chicos sin menú. Desde hace 2 años los comensales no superan los 550 o 600 (contando becas), es decir siempre quedan tickets.

A partir del mes de noviembre de 2017 se ha establecido un sistema de cupo para que 40 estudiantes del Colegio de la UNLPam adquieran el almuerzo en el CU de la sede Santa Rosa.

ii. **Sitios de funcionamiento**

En Santa Rosa el Comedor comenzó a operar como **Comedor Provincial** en el año **1972**. Funcionaba en el Colegio Domingo Savio. A partir del año 1986 funcionó un tiempo en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales. Desde el año **1987** en adelante comenzó a operar en salones alquilados. De julio a diciembre de dicho año, en la calle Pedro Luro N° 135, donde trabajó un encargado y dieciséis ayudantes. A partir de marzo de **1988** y hasta la actualidad funciona en la calle Falucho N° 767 (Figura 1). A su vez, en el segundo semestre del año **2012** el CU comenzó a funcionar también en el Campo de Enseñanza de la sede Santa Rosa (Fuente: entrevista a la Sra. Silvia Bideplan, encargada del CU de la ciudad de Santa Rosa).

¹ Entrevista realizada a David Garayo, Asistente Social y Jefe del Departamento de Acción Social, dependiente de la Dirección de Acción Social de la SBU, sede General Pico, a cargo de venta de tickets hasta el año 2017 en dicha sede.

En la ciudad de General Pico, desde el mes de marzo de **1984**, el CU funcionó en el Centro de Almaceneros ubicado en la calle 23, entre 8 y 10. A partir de **1988** funcionó en la calle 11, entre 16 y Avenida San Martín. En **1995** el CU pasó a operar en la calle 9 oeste, entre 108 y 110, frente a la Facultad de Ingeniería. Desde **2004** y hasta la actualidad, el CU funciona en calle 9 oeste N°561, entre 110 y 112, en un edificio que es alquilado al igual que en la sede Santa Rosa (Figura 2).



Figura 1: Mapa de la ciudad de Santa Rosa, mostrando la ubicación del Comedor Universitario, Facultades y Dependencias de Rectorado.

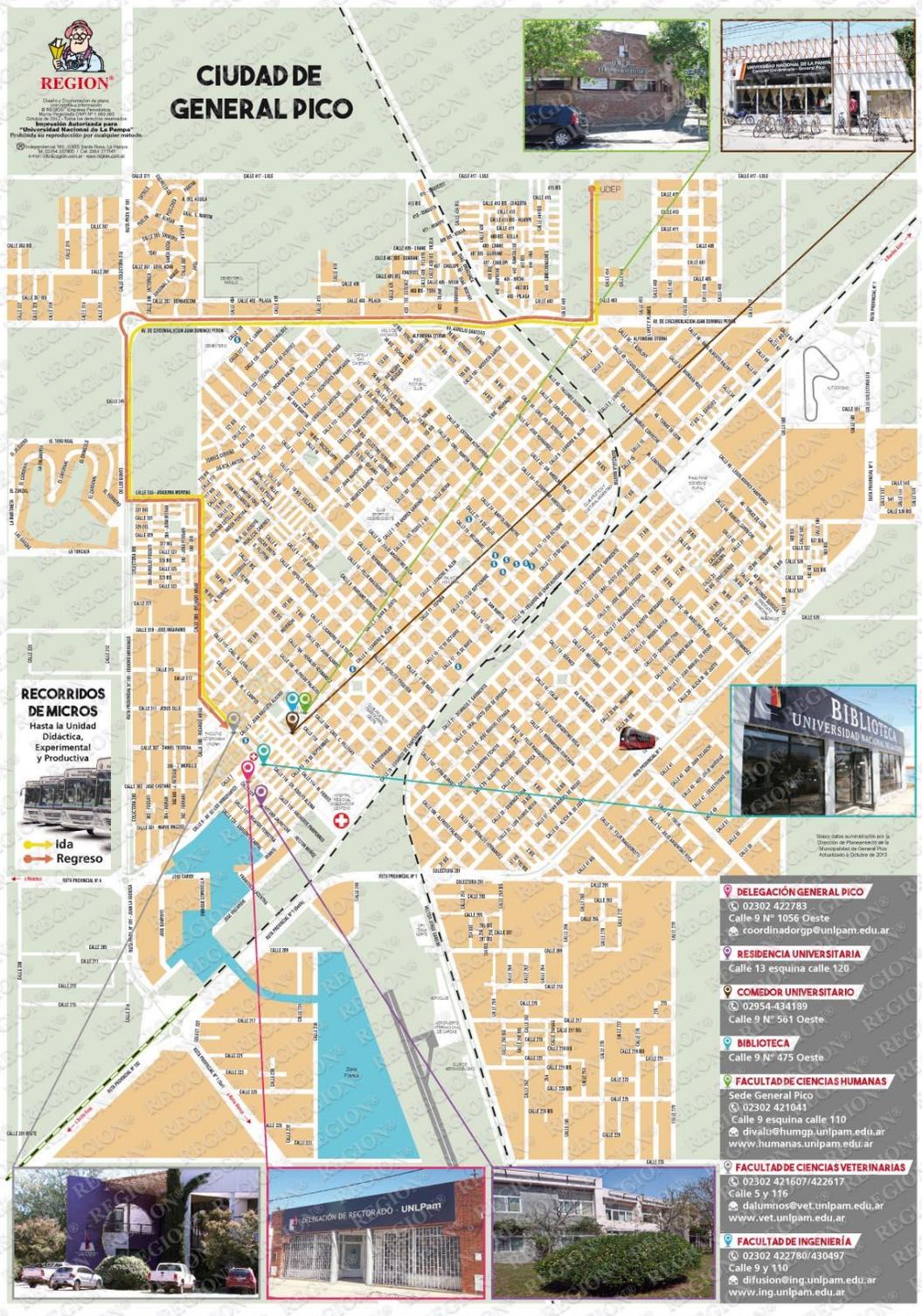


Figura 2: Mapa de la ciudad de General Pico, mostrando la ubicación del Comedor Universitario, Facultades y Dependencias de Rectorado.

1.b) Encuestas realizadas por personal de la SBU

Tras la formulación y aprobación del Proyecto de Desarrollo Institucional (PDI) 2005-2010, se estableció el área estratégica IV Bienestar Universitario, cuya meta fue: *“mejorar el bienestar de la comunidad universitaria, en general, y en particular de los estudiantes, contribuyendo a la retención y a su formación integral a partir de la prestación de servicios esenciales que conformen un ámbito adecuado para el desarrollo de sus capacidades”*. El Objetivo N° 8 de dicha área fue mejorar la eficiencia y el servicio de los Comedores Universitarios de Santa Rosa y General Pico. Por ello se consideró pertinente implementar una encuesta a los usuarios a fin de contar con el insumo que posibilitara definir un diagnóstico preciso sobre el estado del servicio.

La Resolución Rector N° 303/2005 aprobó la **Encuesta de Evaluación del Servicio de los Comedores Universitarios 2005**, a realizar al 100% de los usuarios del servicio en los Comedores de Santa Rosa y General Pico durante la segunda semana del mes de octubre de ese año, según el diseño incorporado como Anexo I de dicha Resolución. En el Artículo 2° se le encomendó al responsable de Ejecución, la Secretaría de Bienestar Universitario, la implementación, sistematización de la información, análisis de los datos y propuestas de acción.

El objetivo de la Encuesta fue *conocer la percepción de los usuarios de los comedores en relación con los servicios, la calidad, las instalaciones y la atención en los mismos*.

Cabe destacar que el diagnóstico del servicio para el periodo 2003 a 2005 había dado un aumento del 500% de sus comensales, entre docentes, no docentes, estudiantes, estudiantes con beca de comedor y comunidad en general. Esa encuesta fue implementada nuevamente en el año 2006 y en el año 2010 con el mismo objetivo que en 2005. La Tabla 1 muestra los resultados arrojados.

Tabla 1: Resultados de las encuestas implementadas desde la SBU en los años 2005, 2006 y 2010 para las sedes Santa Rosa y General Pico a efectos de “conocer la percepción de los usuarios de los CU...”.

Preguntas	nov-05		jun-06		nov-10				
	Santa Rosa	Gral. Pico	Santa Rosa	Gral. Pico	Santa Rosa	Gral. Pico			
Usuarios: 490 Encuestados: 490 Porcentaje: 100%			Usuarios: 492 Encuestados: 204 Porcentaje: 41,5%			Usuarios: 750 Encuestados: 255 Porcentaje: 34%			
Usuarios	Usuarios:		91 = 45%	113 = 55%	182 = 71%	73 = 29%			
	Estudiantes	88%	85%	95%	89%	98%	97%		
	Docentes	3%	4%	1%	4%	0%			
	Nodocentes	7%	5%	1%	2%	1%	0%		
	Otros	2%	6%	3%	5%	1%	3%		
	Estudiantes:								
Con beca	49%	39%	45%	48%	97%	23%			
Sin beca	51%	61%	55%	52%	3%	77%			
Tiempo que utiliza el servicio	Tiempo que utiliza el servicio:								
	Menos de 1 año	60%	47%	59%	35%	50%	18%		
	1 a 2 años	32%	29%	26%	33%	26%	21%		
	Más de 2 años	0,10%	0,20%	15%	32%	24%	62%		
Menú	Aceptación de la cantidad de comida:								
	Normal	68%	69%	57%	74%	85%	73%		
	Escasa	25%	15%	1%	0%	5%			
	Abundante	7%	15%	1%	4%	10%	22%		
	Ns/Nc	---	1%	41%	22%				
	Aceptación del menú:								
Sí, les gusta	58%	63%	53%	57%	62%	56%			
A veces	42%	36%	47%	42%	35%	44%			
Ns/Nc	---	1%		1%	3%	0%			

	Calidad de la comida:						
	Buena	62%	62%	61%	70%	82%	71%
	Aceptable	30%	30%	36%	27%	17%	25%
	Regular	8%	8%	3%	2%	1%	4%
	Variación de la comida:						
	SI	17%	18%	23%	12%		
	NO	69%	72%	55%	76%		
	Ns/Nc	14%	10%	22%	12%		
	Precio del menú:						
	Aceptable	76%	81%			80%	68%
Bajo	8%	17%			14%	29%	
Alto					0%	0%	
Ns/Nc	16%	2%			1%	3%	
Personal del Comedor	Atención del Personal en el comedor:						
	Buena	97%	84%	62%	74%	94%	83%
	Regular	0%	0%	1%	6%	6%	12%
	Mala	3%	1%	0%	0%	0%	5%
	Ns/Nc	---	15%	34%	20%	0%	0%
	Tiempo de espera:						
Normal					95%	83%	
con demora						14%	
Ns/Nc					5%	3%	
Servicio de Viandas	Atención personal Viandas:						
	Buena	45%	71%	57%	74%	57%	74%
	Mala	33%	---	1%	0%	1%	0%
	Ns/Nc	18%	27%	41%	22%	41%	22%
	Regular	4%	2%	1%	4%57	1%	4%
	Aceptación del servicio de Viandas:						
	SI	100%	71%				
	NO	---	1%				
Ns/Nc	---	28%					
Tiempo de espera de la vianda:							

	Normal					62%	69%	
	Con demoras					1%	14%	
	Ns/Nc					37%	18%	
	Porción de la comida en Viandas:							
	Abundante					7%	22%	
	Normal					50%	58%	
	Escasa					7%	6%	
	Ns/Nc					36%	15%	
Instalaciones	Instalaciones adecuadas:							
	SI	84%	76%	49%	68%	89%	86%	
	NO	16%	7%	11%	9%	11%	14%	
	Ns/Nc	----	17%	40%	23%			
	Estado Sanitarios:							
	Bueno	52%	62%	45%	52%	59%	83%	
	Malo	13%	---	8%	0%	7%	15%	
Regular	35%	10%	24%	36%	34%	2%		
	Ns/Nc	---	28%	45%	12%			
Higiene	Higiene del salón:							
	Buena					82%	84%	
	Regular					8%	7%	
	Mala					1%	8%	
	Ns/Nc					9%	1%	
	Higiene de la cocina:							
	Buena					70%	67%	
	Regular					19%	21%	
	Mala					1%	10%	
	Ns/Nc					11%	3%	
	Higiene del baño:							
Bueno					50%	69%		
Regular					21%	12%		
Malo					4%	5%		
Ns/Nc					25%	14%		

De los datos recabados, se puede constatar que en el año 2005 las categorías de usuarios del CU eran estudiantes, estudiantes con beca de comedor, docentes y nodocentes y comunidad en general, en las dos sedes. Entre los años 2005 y 2010 se produjo una tendencia hacia un mayor uso del CU por parte de los estudiantes: en 2005, en promedio en ambas sedes, el 86,5% de los usuarios eran estudiantes; el porcentaje se incrementó a 92% en 2006 y a 97,5% en 2010. A partir del año 2013 el servicio del CU pasó a destinarse solamente a los estudiantes.

Por otra parte, se pudo observar que del 2005 en adelante se observa un mayor uso del CU por parte de los usuarios que ya conocen el servicio: en 2005, en promedio para ambas sedes, sólo un 0,15% de los usuarios hacía más de 2 años que usaba el CU; en el 2010 ese porcentaje se incrementó a 43% (según los encuestados ese año). Esto podría evidenciar una mayor conformidad con el servicio de CU. Cabe señalar que el porcentaje fue mayor en General Pico que en Santa Rosa: el doble en 2006 y más del doble en 2010. Ello puede deberse a la ubicación del CU en General Pico que es más cercano a los edificios donde se desarrollan las actividades académicas comparado con el de Santa Rosa.

Desde 2005 en adelante la cantidad de usuarios se incrementó 247%, pasando de 492 en 2005 a 1210 en 2018 (Figura 3).

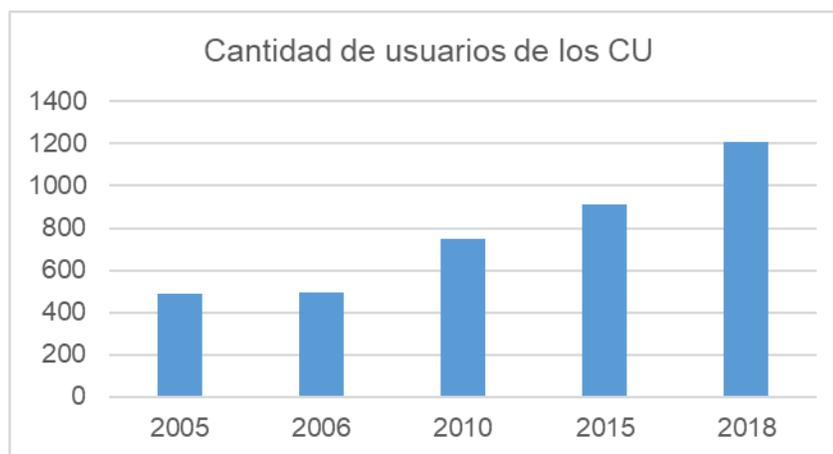


Figura 3: Evolución en la cantidad de comensales (usuarios) desde el año 2005 a la actualidad.

En el 2005 el 40,65% de los usuarios eran estudiantes que contaban con beca de comedor. Actualmente ese porcentaje es del 16,5% para los estudiantes con beca completa y 8,3% para los que tienen media beca (Tabla 2).

Tabla 2: Caracterización de los usuarios actuales de los CU (GP: Gral. Pico; CE: Campo Enseñanza sede Santa Rosa).

Sede	Santa Rosa	General Pico
N° estudiantes a los que se les vende tickets	300	450
N° becas completa de comedor	100	100
N° media beca de comedor	50	50
N° menú para CE/N° viandas GP	60	100
Total	510	700

La implementación de la encuesta en el año 2006 arrojó algunas quejas en relación con la cocción de la comida, el tipo de menú y las condiciones de higiene. También evidenció un horario muy ajustado para los estudiantes de la Facultad de Agronomía, quienes cursan mañana y tarde en el Campo de Enseñanza de la sede Santa Rosa, sito en la Ruta Nac. 35, km 334, a 10 km del centro urbano.

Tras el análisis de los resultados de la encuesta se tomó la decisión de incorporar un/a profesional nutricionista que diseñara un menú variado y balanceado nutricionalmente, que verificara y auditara el proceso de elaboración para mejorar la cocción y evaluara la calidad del producto final.

También se determinó asegurar el control del cumplimiento de las normas de Seguridad e Higiene para la elaboración de alimentos que fija el Ministerio de Salud, acompañado con cursos de capacitación destinados a tal fin para el personal de los CU.

Del año 2005 al año 2010, en promedio para ambas sedes, se evidenció una mayor aceptación en la calidad y cantidad de comida (Figura 4), lo cual se explicaría en la mejora que representó para el servicio la incorporación de la profesional nutricionista.

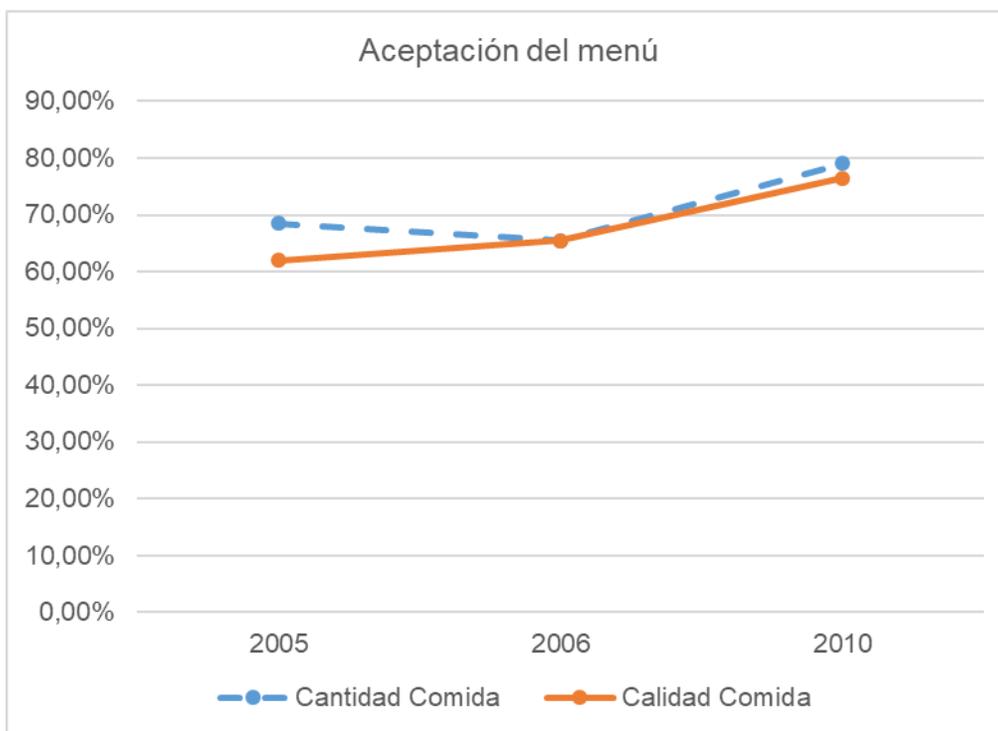


Figura 4: Tendencia en la aceptación de la calidad y cantidad del menú de los CU de las sedes Santa Rosa y General Pico desde el año 2005 al año 2010.

En el año 2010 la encuesta implementada mostró algunos comentarios en relación con la venta de tickets, ya que se pidió incrementar la venta como también, en Gral. Pico, buscar otra forma de venta dando mayor privilegio a los estudiantes. Esto último finalmente se resolvió ofreciendo el servicio de CU únicamente a los estudiantes a partir del año 2013.

A su vez, en ese año se incorporó el servicio de CU en el Campo de Enseñanza de la sede Santa Rosa.

En el año 2015, a efectos de optimizar el sistema de venta de tickets, consejeros superiores estudiantiles de la agrupación Franja Morada elevaron un proyecto de resolución para su tratamiento en el Consejo Superior por el que se solicitó establecer que el orden de compra sea gestionado de manera remota a través de la página Web de la UNLPam. Algunos de los fundamentos del proyecto fueron: “los estudiantes, en pos de asegurarse la adquisición de los menús para todo el mes tienen que asistir varias horas antes del horario establecido a hacer cola, llegando incluso a tener que esperar toda la noche, lo cual lógicamente genera malestar”; “los inconvenientes de dicho trámite se podrían evitar si el mismo se realizara alternativamente de manera electrónica, a la través de la página Web de la Universidad, asignando un número de orden a cada comprador similar al generado por el sistema SIU Guaraní en la inscripción a exámenes finales”; “la gestión de este trámite administrativo virtual podría mejorar la eficiencia y descomprimir el trabajo del personal docente de la SBU”.

Para contar con datos fehacientes que dieran cuenta de la percepción por parte de los usuarios directos del comedor universitario, la Comisión de Extensión y Acción Social, consultando con una especialista en la temática, elaboró una encuesta que fue implementada por la SBU.

De un total de 550 comensales en General Pico se encuestaron a 324 estudiantes (59%); y en Santa Rosa, de 360 comensales se encuestaron a 245 estudiantes (68%) sin incluir becarios.

Los resultados y el análisis de los mismos constan en el informe entregado a la Comisión de Extensión y Acción Social, del cual se extrajeron los datos que se consideran relevantes para este trabajo.

En la Tabla 3 se muestran los resultados para ambas sedes, en porcentaje, de algunas de las preguntas.

Tabla 3: Encuesta realizada a los estudiantes de ambas sedes en 2015, ante el proyecto de resolución presentado por consejeros superiores estudiantiles. Algunas de las preguntas de la encuesta fueron:

- 1) ¿Estás conforme con la manera de obtener el número para la compra de tickets de comedor?
- 2) ¿Crees que si obtuvieras el turno para la compra de ticket por Internet te favorecería?
- 3) ¿Dispones de acceso a Internet:
 - 3.1) ¿todo el día en cualquier horario?
 - 3.1.1) ¿Mediante dispositivo fijo (PC de escritorio)?
 - 3.1.2) ¿Mediante dispositivo móvil?
 - 3.1.3) ¿Mediante ambos dispositivos?
 - 3.2) ¿Solo cuando concurre a la Facultad?

Pregunta	GP	SR
1: SI	67%	88%
2: SI	69%	78%
3.1	70%	79%
3.1.1	24%	42%
3.1.2	36%	28%
3.1.3	35%	45%
3.2	8%	5%

De estos datos puede observarse que no hubo un resultado contundente tal como se esperaba a partir de lo manifestado por los consejeros estudiantiles autores del proyecto. A lo que se suma que no todos los estudiantes encuestados contaban con acceso a Internet en cualquier momento. Incluso, aunque en un porcentaje bajo, hubo estudiantes que sólo accedían a Internet en su respectiva Facultad.

A su vez, el análisis de la encuesta que consta en el informe entregado a la Comisión arrojó que a un 11% de los estudiantes de Santa Rosa “les favorece la

web y no están conformes con el sistema actual”, siendo un 89% el porcentaje de estudiantes que “no les favorece la web o está conforme con el sistema actual”; mientras que en General Pico estos porcentajes fueron del 28% y 72% respectivamente. Estos datos resultaron contradictorios con la hipótesis del proyecto.

Además, para el análisis de la problemática planteada, se consultaron a técnicos pertenecientes a la Dirección de Acción Social y a la Subsecretaría de Tecnologías de la Información (STI). Producto de la discusión y análisis se estimó oportuno y pertinente encomendar a la SBU y STI la elaboración e implementación de un sistema integral y superador para la gestión de turnos y venta de tickets de comedor, ya que la UNLPam cuenta con áreas administrativas y de gestión con personal capacitado para resolver esta problemática a partir de la incorporación de soluciones tecnológicas.

Con estos fundamentos, el Consejo Superior aprobó la Resolución N° 315/2015, según la cual se le encomendó a la SBU y a la STI, la elaboración de un sistema de gestión de adquisición y venta de tickets de comedor universitario. Para ello se estableció brindar a dichas dependencias el análisis de la encuesta implementada para que sea utilizado como insumo en la elaboración del sistema encomendado por la resolución.

2. Indagación sobre el efectivo consumo del menú diario en función de la oferta mensual.

2.a) Menú semanal elaborado por la nutricionista.

En la Figura 5 se observa un ejemplo de menú mensual, el cual es difundido por Prensa de la UNLPam.



COMEDOR UNIVERSITARIO

Universidad Nacional de La Pampa

Menú MAYO 2018

Sta Rosa Te: 431430 desde UNLPam int 1500

Gral Pico Te: 434189 desde UNLPam int 2400

		MIÉRCOLES 02	JUEVES 03	VIERNES 04
		Sorrentinos con salsa	Hamb de carne c/puré mixto	Pollo asado con ensalada
		Fruta	Postre	Arroz con Leche
LUNES 07	MARTES 08	MIÉRCOLES 09	JUEVES 10	VIERNES 11
Ravioles de verd c/salsa bolog.	Milanesas de pollo c/arroz amarillo		Tarta de verduras	Chorizos asados c/guarnición
Fruta	Gelatina		Postre	Gelatina con fruta
LUNES 14	MARTES 15	MIÉRCOLES 16	JUEVES 17	VIERNES 18
Tallarines al morrón c/salsa	Formitas de pollo c/guarnición	Guiso Proteico	Tarta de pascualina	Pollo al ajillo con arroz
Fruta	Arroz con leche	budín de pan	Gelatina	Fruta
LUNES 21	MARTES 22	MIÉRCOLES 23	JUEVES 24	VIERNES 25
Capelletinis con salsa	Albondigón relleno con puré	Guiso de arroz y carne	Pizza y empanadas	
Fruta	postre	Fruta	Torta	FERIADO
LUNES 28	MARTES 29	MIÉRCOLES 30	JUEVES 31	
Milanesas de carne con ensal.	Ñoquis con salsa parisien	Hamb de pollo con arroz amarillo	Pollo al verdeo con puré mixto	
Fruta	Gelatina	budín de pan	Arroz con leche	

Figura 5. Menú mensual correspondiente al mes de mayo de 2018.

2.b) Consulta sobre el menú consumido en relación al menú semanal de los CU.

Para establecer si hay una relación entre el menú consumido y el difundido para cada semana del mes, se consultó a la encargada del CU sede Santa Rosa Sra. Silvia Bideplán, quien mencionó con respecto al menú del mes de mayo del 2018 que cuando hay platos con pastas y guiso los estudiantes no acuden en su totalidad. Sin embargo, Cuando hay platos con hamburguesas, pollo, milanesas, tartas, chorizos, pizza, los estudiantes asisten el 100%, evidenciando que estos menús son los de su agrado.

Para corroborar esta información, a partir del menú del mes de 2018, se realizó un relevamiento entre 97 estudiantes becados de sede Santa Rosa y se

determinó el porcentaje de menú consumido en cada día del mes que funcionó el CU (Tabla 4).

Del análisis de los datos se destaca que el menú consumido en mayor porcentaje (94,8%) fue hamburguesas de carne con puré, mientras que el menos consumido (57,7%) fue tallarines al morrón. Esto corrobora lo indagado a través de la entrevista a la Encargada de dicho CU. A la vez, se destaca también el porcentaje de menú diario no consumido (sin aviso previo), lo cual constituye pérdida concreta de recursos (se prepararon las raciones pero no las consumieron), correspondiendo nuevamente el máximo valor (32%) a tallarines al morrón y el menor valor (2,1%) a hamburguesas con puré.

Tabla 4: Relevamiento del consumo efectivo del menú del mes de mayo 2018 por parte de los estudiantes becados de la sede Santa Rosa.

Menú diario	Relevamiento (%)		
	Consumió	No consumió y avisó	No consumió y no avisó
Sorrentinos con salsa. Fruta	81,4	9,3	9,3
Hamburguesas de carne c/puré mixto. Postre	94,8	3,1	2,1
Pollo asado c/ensalada. Arroz con leche.	88,7	8,2	3,1
Ravioles de verdura con salsa bolognesa. Fruta.	82,5	12,4	5,2
Milanesas de pollo c/arroz amarillo. Gelatina	81,4	8,2	10,3
Tarta de verduras. Postre	84,5	6,2	9,3
Chorizos asados c/guarnición. Gelatina	72,0	6,2	21,8

c/fruta.			
Tallarines al morrón c/salsa. Fruta.	57,7	10,3	32,0
Formitas de pollo c/guarnición. Arroz c/leche	83,5	9,3	7,2
Guiso proteico. Budín de pan.	83,5	9,3	7,2
Tarta de pascualina. Gelatina.	80,4	14,4	5,2
Pollo al ajillo c/arroz. Fruta.	73,2	18,6	8,2
Capelletinis c/salsa. Fruta.	72,2	20,6	7,2
Albondigón relleno c/puré. Postre.	75,3	15,5	9,3
Guiso de arroz y carne. Fruta.	73,2	16,5	10,3
Pizza y empanadas. Torta.	74,2	16,5	9,3
Milanesas de carne con ensaladas. Fruta.	79,4	9,3	11,3
Ñoquis con salsa parisien. Gelatina.	81,4	10,3	8,2
Hamburguesas de pollo c/arroz amarillo. Budín de pan.	79,4	6,2	14,4

Pollo al verdeo c/puré mixto. Arroz c/leche.	78,4	8,2	13,4
--	------	-----	------

En la figura 5, puede observarse que el consumo de viandas promedio para el mes de Mayo de 2018 fue de un 78,86% \pm 7,61. Además se puede constatar que el 21,15 % de viandas becaadas no son consumidas, del cual el 10,22% no dio previo aviso.

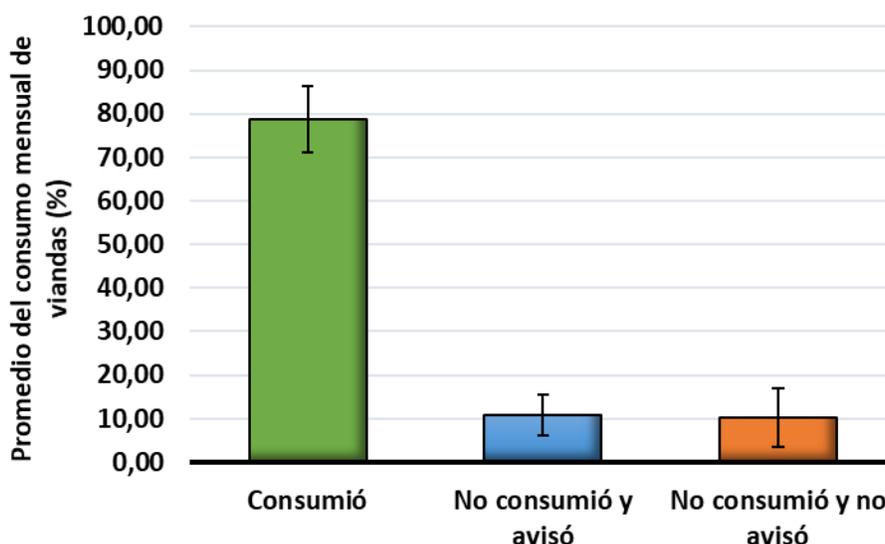


Figura 5: Valores de medias y desvíos estándar del consumo mensual de estudiantes becados en CU sede Santa Rosa., correspondiente a mayo de 2018.

3. Comparación de viandas vendidas sobre las consumidas.

No existe una sistematización de la información a efectos de corroborar rápidamente venta de menú y consumo efectivo que permita hacer un seguimiento fehaciente.

De acuerdo a los datos aportados por la Encargada del CU de la sede Santa Rosa, de los menús diarios elaborados se consumen efectivamente entre 20 y 30 menos. La no concurrencia a consumir el menú adquirido la explica por la preferencia del menú diario difundido como también por las condiciones meteorológicas, dado que cuando llueve en general disminuye la concurrencia al CU.

Para corroborar esto último se consultó el registro pluviométrico del Departamento Capital publicado en el sitio de la Policía de La Pampa, cuyos datos se muestran en la Figura 6.

Según se observa, para el mes de mayo de 2018 y con los datos obtenidos correspondientes a la concurrencia de estudiantes que cuentan con beca de comedor, puede comprobarse que los días de menor concurrencia no se correspondieron con días de lluvia (días 11, 14 y 21/05/18). De hecho, el día de mayor concurrencia fue el que tuvo el mayor registro pluviométrico del mes (3/05/18 con 14 mm).

Registros Pluviales para el Departamento Capital

Listado Diario por Localidad: Mes: 5 Año: 2018

Fecha	Localidad	Milímetros caídos
02/05/2018	Anguil	2
02/05/2018	Santa Rosa	1
03/05/2018	Anguil	17
03/05/2018	Santa Rosa	14
04/05/2018	Santa Rosa	1
06/05/2018	Anguil	1
07/05/2018	Santa Rosa	1
08/05/2018	Anguil	12
08/05/2018	Santa Rosa	7
09/05/2018	Anguil	2
09/05/2018	Santa Rosa	5
10/05/2018	Anguil	4
10/05/2018	Santa Rosa	5
17/05/2018	Anguil	4
17/05/2018	Santa Rosa	5
18/05/2018	Anguil	3
18/05/2018	Santa Rosa	3

Total caído en el Departamento en el período seleccionado: **87** milímetros.

Figura 6: Registro pluviométrico del mes de mayo de 2018 del Departamento Capital, correspondiente a los datos suministrados por la Policía de La Pampa.

4. Evaluación de alternativas para la venta de tickets de comedor.

4.a) Situación comparativa con otros Comedores Universitarios

En nuestro país, existe la Red de Secretarios de Bienestar de las Universidades Nacionales (RED BIEN) dependientes del CIN. Esta red reúne sistemáticamente cuatro veces al año a los secretarios, directores, responsables de las Áreas de Bienestar de las universidades nacionales (UUNN). Dicha red es apoyada desde el Programa de Apoyo a Políticas de Bienestar de la Secretaría de Políticas Universitarias. Su principal objetivo es facilitar la articulación y el trabajo de las áreas de bienestar de las UUNN con el fin de garantizar la mayor circulación de información y recursos disponibles, socializando experiencias que contribuyan al trabajo cotidiano de manera productiva y eficiente en cada una de las UUNN.

La Red Bien realizó en 2012 un relevamiento de 30 UUNN con respecto al estado de situación de CU. Se trató de poder constituir indicadores que permitan desarrollar proyectos de implementación y fortalecimiento de los CU en lo que hace a su infraestructura, equipamiento, compra de insumos y personal. Los datos se observan en Tabla 5, de lo cual puede aclararse que 6 universidades deben alquilar un lugar para el funcionamiento de CU, entre ellos la UNLPam. Además 16 UUNN terciarizan este sector, mientras que la UNLPam lo hace por autogestión de sus recursos y personal propio.

Tabla 5: Número de sedes y formas de gestión de CU de UUNN. Fuente: RED BIEN.

NUMERO DE SEDES Y FORMAS DE GESTIÓN

UNIVERSIDAD	Nº SEDES	DOMINIO	FORMA GESTION	PERSONAL	
				Propio	Otros
UBA	Fac. Cs. Exactas Ingeniería Arquitectura	Propio Propio Propio	Tercerizado Tercerizado Tercerizado	— — —	
UNCA	Catamarca	Alquila	Tercerizado	—	3
UNCO 12	Sede Central Cinco Saltos Cipolletti Cipolletti Cs. Med. Gral. Roca Allen Bariloche Viedma Villa Regina San Martín de los Andes San Antonio Oeste Zapala		Autogestión Autogestión Tercerizado Autogestión Est. Autogestión Autogestión Autogestión Est. Tercerizado Tercerizado Autogestión Est. Tercerizado Autogestión	17 2 — — 2 — — — — — — — —	
UNC	Córdoba C.U Manuel Belgrano Centro Hemoderivados	Propia Propia Alquila Propia	Autogestión Autogestión Autogestión Autogestión	22	21
UNCU 2	Mendoza San Rafael	2 propias	Autogestión Tercerizado	21 —	30 —
UNDEC	Chilecito	Propia	Autogestión		
UNJU	Jujuy	Terceros	Tercerizado	—	—
UNGS	Gral. Sarmiento	Propia	Tercerizado	—	12
UNLA	Remedios Escalada	Propio	Tercerizado	—	—
UNLPAM	Santa Rosa General Pico	Alquila Alquila	Autogestión Autogestión	7 8	
UNLP	COCINA Y 4 BOCAS EXPENDIO	1 Propia 4 Alquila	Autogestión		
UNLaR	La Rioja	—	Tercerizado	—	
UNMDP	5 COMPLEJO UNIV SEDE INGENIERIA I SEDE INGENIERIA II SEDE AGRARIAS (BALCARCE)	Propia	Autogestión Autogestión Autogestión Autogestión	8 2 2 2	

	SEDE HUMANIDADES	Alquila	Autogestión	1	
UNAM	EL DORADO	Propia	Autogestión		4
	ESC. AGROTEC	Propia	Tercerizado	11	
	OBERA	Propia	Autogestión	8	
	POSADAS	Alquila	Autogestión	9	3
UNNE	2 Corrientes Chaco	Propia	Autogestión Autogestión Autogestión	28	
UNNOBA	Junin	Propia	Tercerizado	--	--
UNPSJB 2	Comodoro Rivadavia Trelew	Propia Propia	Autogest. Est. Autogest. Est.	19	
UNPA	Rio Gallegos	Propia	Autogestión	3	4
UNQUI	Bernal	Propia	Autogestión	--	--
UNRC	Rio Cuarto	Propia	Autogestión	23	
UNR	1 Siberia	Propia	Autogestión	4	20
	1 Centro	Convenio	Tercerizado	--	--
UNSE	Santiago del Estero	Tercerizado	Tercerizado	--	--
UNSJ	San Juan	Propia	Autogestión	18	4
UNSL	San Luis	Propia	Autogestión	27	15
	Villa Mercedes		Autogestión		
UNICEN	Tandil	Propia	Autogestión	X	
	Olavarría	Tercerizado	Tercerizado		
UNL	Litoral Santa Fe	Convenio ATE	Autogestión	X	
UNS	Bahía Blanca	Propia	Tercerizado	--	--
UNSa 3	Comedor Salta	2 Propia	Autogestión	12	4
	Orán	1 Tercerizado	Tercerizado		
	Tartagal		Autogestión		
UNVM 2	Villa María	Propio	Tercerizado		11
	Villa del Rosario	Convenio	Tercerizado		

A los fines de la propuesta fue de interés indagar la situación diagnóstica en cuanto a la gestión de recursos de otros Comedores Universitarios. Los datos se recolectaron a través de del sitio de la Red Bien, como también de entrevistas con referentes de áreas de gestión de servicios estudiantiles de las UUNN. A modo de síntesis, se presentan algunos casos para aludir a la heterogeneidad de situaciones que se presentan en los Comedores Universitarios de otras UUNN.

- **Comedor Universitario de la Universidad Nacional del Comahue (UNCO).**

Esta institución recibe diariamente un total de 600 comensales, de los cuales el 85% corresponde a estudiantes universitarios y el 15% restante corresponde a trabajadores no docentes y docentes de la casa. Se elaboran dos menús. El menú principal incorpora carnes rojas y blancas (carne vacuna, pollo y pescado) que aportan proteínas de buena calidad y hierro de buena absorción, siempre acompañado con el complemento de las vitaminas y minerales de las verduras. Los precios son diferenciados para estudiantes universitarios con la presentación del Carnet de la Biblioteca o el Carnet del Comedor Universitario,

trámite que se gestiona en los Centros de Estudiantes. El otro menú es uno alternativo que incluye pastas y salsas que aportan hidratos de carbono, energías necesarias para estudiar, trabajar y hacer deportes. Los menús son elaborados por la nutricionista de esa universidad.

- **Comedor de la Universidad Nacional de San Luis (UNSL).**

La UNSL, recibe diariamente un total de 1600 estudiantes ofreciendo el servicio de desayuno, almuerzo y cena, sin restricciones en el límite de alumnos, siendo uno de los pocos comedores universitarios que ofrece el servicio en tres momentos diarios. El comedor puede ser utilizado por estudiantes, docentes, no docentes y personas invitadas que pertenezcan a la comunidad universitaria. Permite acceder a todos los estudiantes a una alimentación con calidad nutritiva a un precio accesible. El menú que ofrece incluye entrada, plato principal, postre, pan y agua como bebida. Los interesados en utilizar el servicio CU deben adquirir de manera anticipada, 24 horas antes, una chequera de cinco tickets cada una o un ticket diario individual. La compra de chequeras o tickets es un trámite personal debiendo presentar su DNI respectivo.

- **Comedor de la Universidad Nacional de Cuyo (UNCU).**

Gestionado a través de la Secretaría de Bienestar, posee un sistema de registro de huella, para poder acceder a comprar los tickets de almuerzo en el Comedor Universitario. Estudiantes, personal docente y de apoyo académico deben registrar su huella dactilar para poder acceder a la compra de tickets de comedor. Ofrece dos menús, uno común y otro vegetariano. Los tickets de Comedor se venden diariamente en horario de 12 a 14.30 horas en cajas habilitadas atendidas por personal de la SBU (4 personas). Largas colas de estudiantes primero compran el ticket y luego hacen otra fila para retirar el almuerzo. Existe además una máquina expendedora de tickets automática para los becados. El Comedor también ofrece servicios de desayuno y viandas para todo el personal interesado. Al Comedor concurren estudiantes becados (500

estudiantes aproximadamente), estudiantes de intercambio (300 estudiantes internacionales), otros estudiantes e interesados (500 personas). Las demandas no son estables en los días, disminuyendo generalmente los a fines de la semana. El Campus de la UNCU incluye un espacio específico donde se concentra el Comedor Universitario con otros servicios estudiantiles (Salud Estudiantil, Becas, Deportes, Turismo, etc.), siendo que en el año 2017 se amplió la infraestructura.

- **Comedor Universitario de la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ).**

Ofrece un servicio con costo diferenciado para estudiantes y personal. Cuenta con un espacio de ingreso y otro de egreso. Los interesados pueden seleccionar (estilo autoservicio) su consumición y abonarlo en la caja respectiva. Cuentan con una tarjeta magnética que realiza el descuento. También ofrece servicios de desayuno y merienda. Está ubicado en el campus universitario en el edificio de sede principal.

- **Comedor Universitario de la Universidad Nacional del Sur (UNS).**

Tiene un sistema de tarjeta, la que debe deslizarse por un sistema tipo posnet para comprar el almuerzo el mismo día. Previo a la compra el estudiante debe cargar un saldo igual o mayor a la compra del menú. En todos los casos la venta se realiza diariamente sin cupos.

- **Comedor Universitario de la Universidad Nacional de Rio Cuarto (UNRC).**

El sistema de venta de tickets de comedor se modificó a partir de un proyecto presentado por consejeros superiores estudiantiles, quienes solicitaron la venta por la página web de la universidad y con alcance para el conjunto de la comunidad universitaria. Los fundamentos del proyecto radicaron en el tiempo de espera requerido para acceder a la compra, que incluso muchas veces no permite obtener el beneficio por no poder llegar a tiempo debido a los horarios de cursada; además plantearon un beneficio adicional dado por la reducción del trabajo del

personal nodocente del comedor. Su propuesta consistió en una serie de horarios y formas de adquisición de tickets: en 20% de los tickets disponibles se habilitan para la venta a las 15 h del día hábil anterior en el sector de la cafetería; a las 18 h se dispone la venta vía web; a las 11 h del día del expendio se dispone la venta por caja del 15% restante, más aquellos que fueron encargados por la web y no fueron abonados luego en caja. Plantearon además que a futuro se ponga en marcha una tarjeta electrónica que simplifique más el trámite. El procedimiento aprobado e implementado por la Unidad de Tecnología de la Información para comprar el menú consiste en: comprar el menú por la web desde el sistema de información de la UNRC; generar una credencial que se imprime desde el sistema de información; cargar crédito en las cajas del comedor con la credencial; comprar el menú diario desde el sistema de información. Se le recuerda al estudiante que solo puede comprar el menú del día. Es necesario tener crédito suficiente para poder comprar el menú y se puede cancelar la compra hasta la hora habilitada y en ese caso recuperar el crédito. Se retira el menú por la barra de entrega, dicho menú queda habilitado al momento de la compra, si no se retira el menú no se podrá recuperar el dinero. Para que esto no suceda se recordará cancelarlo por el sistema hasta la hora habilitada.

5. Propuesta de criterios a considerar para la implementación de un nuevo sistema de venta de tickets.

En función de la información previa analizada se muestran a continuación opciones de gestión de venta de tickets con sus ventajas y desventajas:

Sistema de venta	Ventajas	Desventajas
Chequera de tickets	Acceso a todos los usuarios sin depender del uso de Internet. Puede ser transferible a	Gasto continuo para la impresión de chequeras. Requiere mayor cantidad de agentes nodocentes

	otro estudiante en caso de no poder asistir quien compra el ticket.	afectados a la venta. No brinda sistematización de información de modo automático.
Venta on line	No tiene costo. La UNLPam cuenta con recursos humanos que pueden diseñar el sistema.	No queda asegurada la igualdad de oportunidades en tanto que pueden verse beneficiados quienes cuenten con la mejor tecnología de acceso a Internet.
Tarjeta magnética	No afecta la igualdad de oportunidades ya que no depende del acceso a Internet por parte de los estudiantes. Brinda automatización de la gestión. Puede cobrarse a los estudiantes la emisión original de la tarjeta y excluir del cobro a los estudiantes con algún tipo de beca (de ayuda económica, de comedor y/o de residencia).	Costoso para su implementación inicial.

En virtud de lo expuesto, se proponen los siguientes criterios a considerar para la implementación de un nuevo sistema de venta de tickets de comedor:

- ✓ Seguridad en cuanto a no afectar la igualdad de oportunidades para el conjunto de estudiantes.
- ✓ Automatización de la gestión.
- ✓ Sistematización de la gestión a efectos de brindar información que sirva de análisis para el seguimiento del servicio y su uso.

VI. CONCLUSIONES

El servicio del CU en la UNLPam fue creciendo desde su creación tanto en cantidad de viandas vendidas como en la calidad del servicio ofrecido, procurando favorecer a un conjunto cada vez más amplio de estudiantes.

En función de la información recopilada en este trabajo se puede inferir que el factor que condiciona el consumo o no de un ticket vendido es el tipo de menú disponible ese día.

A pesar del crecimiento y la mejora que ha tenido el servicio de CU en la UNLPam, aún resta avanzar hacia un sistema de gestión de venta más moderno e informatizado, que por un lado resulte ágil para los estudiantes y que paralelamente permita sistematizar las compras de tickets y realizar los seguimientos que fueran necesarios.

Es preciso señalar que el cambio del sistema de venta de tickets debe contemplar una mayor eficiencia en el tiempo que requiere tanto de parte de los usuarios directos, los estudiantes, como de personal de la SBU, pero sin que el cambio genere una pérdida de igualdad de oportunidades para los estudiantes. Es decir, no se puede favorecer al grupo de estudiantes que cuentan con mayor tecnología, quienes podrían acceder más rápidamente al ticket de comedor, perjudicando a quienes no cuentan con esa tecnología y que además requieren contar con el beneficio de un almuerzo saludable a muy bajo costo.

En este sentido, el método consistente en el uso de tarjetas magnéticas podría resultar el más pertinente: insume una inversión inicial, pero ofrece una mejor prestación en función de no afectar la igualdad de oportunidades.

VII. BIBLIOGRAFÍA

ABADI M. (2004). Conceptos generales de Calidad de Servicio. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas. Buenos Aires.

CROCHETTI, S. Ed. (2008). La Universidad de La Pampa: 50 años de historia. EdUNLPam. Santa Rosa.

FIGUEIRO, M.J. (2002). Informe de las Instituciones para Práctica Educativa III. Instituto Domingo Savio. Consultado en:

<http://online2.exactas.unlpam.edu.ar/pe3/trab-previos/2002/figueiro/trabajo%20practico%202/Domingo%20Savio.htm>

RED BIEN. Red de Secretarios de Bienestar de las Universidades Nacionales. (2012). Consultado en:

<http://www.redbien.edu.ar/upload/RelevComedores2012.pdf>

Resoluciones de Consejo Superior de la UNLPam N° 90/05, 375/06, 259/11, 335/13, 407/14, 315/15 disponibles en: <http://actosresolutivos.unlpam.edu.ar/4/>

Registro pluviométrico del Departamento Capital de la Policía de La Pampa. Mes de mayo de 2018. Disponible en:

<http://www.policia.lapampa.gov.ar/contenidos/ver/lluvias>

VIII. ANEXO

GALERIA DE IMÁGENES – COMEDORES UNIVERSITARIOS



Comedor Universitario sede Santa Rosa de calle Falucho 767



Comedor de la sede General Pico.



Comedor Universitario

Comedor Universitario sede Santa Rosa de calle Falucho 767



Comedor del buffet del Campo de Enseñanza de la UNLPam, en la Facultad de Agronomía