

Resumen N°17 | Calidad alimentaria

Planeamiento estratégico del comedor de estudiantes de la Universidad Nacional de Salta (UNSa). Argentina

Yapura, S.; Miranda, G.
Universidad Nacional de Salta

Contacto: yapurasoledad@gmail.com

Palabras claves: comedor universitario, análisis estratégico, calidad del servicio
Keywords: university canteen, strategic analysis, quality of service

El plan estratégico de una organización es un proceso a través del cual se analizan entornos (externo e interno) para integrar ambos e identificar la orientación estratégica.

Objetivos

- Realizar el planeamiento estratégico del Comedor Universitario.
- Efectuar un análisis estratégico de la calidad del servicio y formular estrategias para orientar las actividades futuras.
- Diseñar la visión para el Comedor.

Metodología

Para conocer la situación actual del comedor universitario se realizó un Diagnóstico de situación y se aplicó el enfoque de la calidad orientada a procesos en dos fases: 1) Con el objeto de identificar amenazas y oportunidades, recursos y capacidades internas, se ejecuta un Análisis Estratégico, utilizando: Matriz de Evaluación de Factores Externos Claves (EFE) y Factores Internos (EFI), 2) En función de lo anterior, se integran ambos análisis y se formulan las posibles estrategias con el objeto de definir la orientación estratégica más conveniente, esto se realiza mediante Matriz FODA y Matriz Cuantitativa de la Planificación Estratégica (MCPE).

Resultados

Del análisis de la matriz FODA, se identifica que las dos opciones posibles más eficientes, sobre la que deberá decidir la Secretaria de Bienestar Universitario son:

- 1 Mejorar la calidad de gestión del servicio comedor de estudiantes, mediante el diseño de herramienta de gestión y capacitación del recurso humano.
- 2 Continuar con el actual servicio estableciendo alianzas con las Facultades de Ciencias de la Salud y Ciencias Exactas para optimizar la prestación alimentaria.

Conclusiones

Analizando los totales de la calificación de lo atractivo de las opciones estratégicas, mediante MCPE se aconseja orientar las actividades futuras del Comedor de estudiantes por la opción: «Mejorar la calidad de gestión del servicio comedor de estudiantes, mediante el diseño de herramientas de gestión y capacitación del recurso», opción que obtuvo un total de 6.40.

En función de ésta opción estratégica, se propone como visión: Ser en el 2019 un referente en gestión servicios de alimentación en el ámbito universitario estatal de la región del NOA, brindando variedad de alimentos y preparaciones saludables de alta calidad nutricional e higiénica, buscando la mejora continua de las necesidades y expectativas de los estudiantes universitarios y partes interesadas.