

SISTEMA DE ACTIVIDAD HUMANA DEL COMEDOR DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO NUEVA ESPARTA, DESDE LA PROPUESTA METODOLÓGICA DE CHECKLAND

SYSTEM OF HUMAN ACTIVITY OF THE DINING ROOM OF UNIVERSIDAD DE ORIENTE, CAMPUS NUEVA ESPARTA, FROM THE CHECKLAND'S METHODOLOGICAL PROPOSAL

ODILIA C. PÉREZ BELLORÍN, ORLANDO R. FERMÍN P.

*Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta, Venezuela,
E-mail: operezbellorin@hotmail.com/ oferminp@cantv.net*

RESUMEN

Las instituciones públicas que ofrecen servicio de comedor, buscan mejorar sus procedimientos y usos de recursos basándose en la optimización de criterios gerenciales, los cuales deben ser también congruentes con requerimientos nutricionales establecidos por entes del Estado. Esta situación se dificulta más en universidades autónomas, donde el presupuesto asignado, tradicionalmente deficiente, incide en la disponibilidad de productos alimenticios. En consecuencia, se enfocó sistemáticamente esta situación en su contexto, mediante la metodología de Checkland, con el propósito de establecer un sistema idóneo de actividad humana para el comedor de la Universidad de Oriente, núcleo Nueva Esparta. Se describe inicialmente la visión amplia del sistema en estudio y sus principales aspectos entrópicos. Seguidamente, desde las diferentes cosmovisiones de sus miembros y sus usuarios, surgieron definiciones raíces que intentaron captar la esencia del comedor. Verificadas sus formulaciones, se escogió aquella conducente al diseño de propuestas de cambios factibles e inmediatos para mejorar la situación actual. El abordaje empírico del contexto estudiado se desarrolló a través de un diseño investigativo de campo con base hermenéutica (Martínez 2004). Su ejecución exigió que el personal y usuarios del comedor fueran interpelados en relación a la operatividad del mismo, información que se reforzó con la revisión y análisis de fuentes documentales. En conclusión, se proponen cambios en el funcionamiento del comedor, fundamentalmente la sistematización automática de información para la planificación del menú.

PALABRAS CLAVE: sistema de actividad humana, metodología de Checkland, comedor universitario, planificación del menú.

ABSTRACT

The public institutions that offer dining room services, look for improving their procedures and use of resources based on the optimization of managerial criteria, which should also be coherent with nutritional requirements established by entities of the State. This situation is more difficult in autonomous universities, where the budget assigned, traditionally deficient, affects the availability of nourishing products. In consequence, this situation was focused systemically in its context by means of Checkland's methodology, with the goal of establishing a suitable system of human activity for the dining room of Universidad de Oriente, campus Nueva Esparta. The wide vision of the system is initially described in the study and the main entropy aspects. Afterwards, from the different cosmovisions of the members and the users, sprang roots definitions that tried to catch the essence of the dining room. After the verification of the formulations, the one leading to the design of feasible offers and immediate changes to improve the current situation was chosen. The empirical boarding of the studied context was developed through an investigative design of field with hermeneutic base (Martínez 2004). Its execution demanded that the personnel and users of the dining room were addressed in relation to the operability of the unit, information that was reinforced by the review and analysis of documentary sources. In conclusion, changes are proposed in the functioning of the dining room, fundamentally on the automatic systematizing of information for the planning of the menu.

KEY WORDS: system of human activity, Checkland's methodology, university dining room, planning of the menu.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día cuando el mundo se ha vuelto tan cambiante y competitivo, se experimenta una significativa e inquietante tendencia a aceptar como condición básica la complejidad de las organizaciones, expresada desde lo

enredado, lo inextricable, el desorden, la ambigüedad, la incertidumbre, entre otros, como alude Morin (2007) “es el desafío, no la respuesta” p.143.

De allí han surgido cambios e implicaciones que pueden considerarse exitosos, pero que dificultan

la asignación de recursos disponibles a diferentes actividades de la manera más eficaz para la organización. Desventaja que, es común en instituciones de educación superior, de carácter público, donde se buscan estrategias factibles que les permitan adaptarse a condiciones presupuestarias cada vez más restrictivas y agravadas por la masificación. Estos hechos exigen a las organizaciones universitarias planificarse para asignar y coordinar adecuadamente los diferentes recursos económicos, materiales y humanos, de acuerdo con sus requerimientos legales e institucionales; sobre todo a nivel de programas académicos y servicios sociales al estudiante.

La Universidad de Oriente como institución pública a nivel de estudios superiores, cuenta con núcleos en los estados que conforman el oriente venezolano, y donde se brinda el servicio del comedor. Es precisamente, en las instalaciones del comedor del núcleo de Nueva Esparta, donde se centró el siguiente estudio. La naturaleza del servicio ofrecido por la dependencia en cuestión, experimenta una serie de situaciones que dificultan la fluidez de las labores que realizan, principalmente, las relacionadas con la planificación del menú, en base a criterios de nutrición y normas sanitarias establecidos por los organismos competentes del Estado, variabilidad de comidas, entre otros, y que inciden, de forma directa, en la compra, almacenamiento, producción y distribución de los alimentos. Todos estos factores constituyen una situación, altamente compleja, que permanentemente, colocan al servicio del comedor, y por ende a todo su personal, en condición de cuestionamiento ante la comunidad universitaria con relación a su efectividad.

De tal realidad, y desde una visión compleja del problema, surge la necesidad de buscar mediante herramientas sistémicas mejoras en las condiciones de operatividad y el proceso de toma de decisiones propias del sistema en estudio; a fin de agilizar las tareas que allí se ejecutan, lo que se traduciría en ganancias para la institución, pero sobre todo para los usuarios de este centro de comida. En función de estas consideraciones, el problema de investigación quedó expresado en la necesidad de diseñar un sistema de actividad humana que proponga cambios que faciliten la administración y el proceso de toma de decisiones del comedor de la Universidad de Oriente del núcleo de Nueva Esparta (UDONE), con la aspiración de proponer soluciones para un máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

MARCO TEÓRICO Y MÉTODO

Esta investigación está versada, teóricamente, desde

la perspectiva de los fundamentos del pensamiento sistémico, concibiéndose la realidad como sistema, término que se interpreta como la idea de un conjunto de elementos conectados entre sí, que forman un todo, de modo que muestren las propiedades más bien del todo que de sus partes componentes (Bertalanffy 1976). Por ende, el modelado de una entidad, vista holísticamente, al aplicarse a la actividad humana, se caracteriza fundamentalmente en términos de interrelaciones entre los elementos, propiedades emergentes, comunicación y control para poder efectuar los ajustes necesarios. Destacando que, cada uno de tales elementos son a su vez un sistema.

El enfoque de sistema se orienta hacia la aplicación de una perspectiva global, no abarca detalles, sino una visión amplia del ambiente externo del sistema, objetivos, recursos y principales características. Lo cual aplica, eficientemente, en el estudio de las organizaciones, por ser éstas *sistemas de actividad humana* que tienen objetivos o propósitos, y a su vez forman parte de un sistema mayor, de donde reciben entradas no planeadas y no programadas de sus medios ambientes y las adaptan de tal forma que puedan continuar su existencia (Checkland 1993, Mariña 1982).

El factor principal de una organización es identificar y entender los requerimientos de la información, su naturaleza y relación inherente entre los datos y el procesamiento de los mismos. Su reto máximo consiste en conjugar los recursos humanos y materiales, y encausarlos hacia objetivos comunes, haciendo uso de sistemas y procedimientos administrativos bajo un enfoque sistémico. Cabe destacar que, involucra a seres humanos, de por sí caracterizados por ser “complicados”, tanto por la forma de pensar o actuar, le proporcionan niveles de caordicidad a la organización (Hock 2001), permitiendo aludir a Checkland (1993), que define a los *sistemas de actividad humana*, como los más complejos y difíciles de representar mediante modelos, ya que involucran o tienen como protagonista al “*ser que mienta al ser*”, lo que implica tratar con una clase especial de sistemas.

Coherentemente con lo planteado, la investigación se enmarcó en un tipo cualitativa, de base hermenéutica (Martínez 2004). Dada la condición de lo sistémico, en el contexto particular del comedor de la UDONE, la metodología incluyó la aplicación de las fases propuestas por Checkland (1993), para presentar una interpretación correcta de los elementos más relevantes que van a permitir tomar la mejor decisión y determinar los cambios que deben llevarse a cabo en el sistema en estudio (Figura 1).

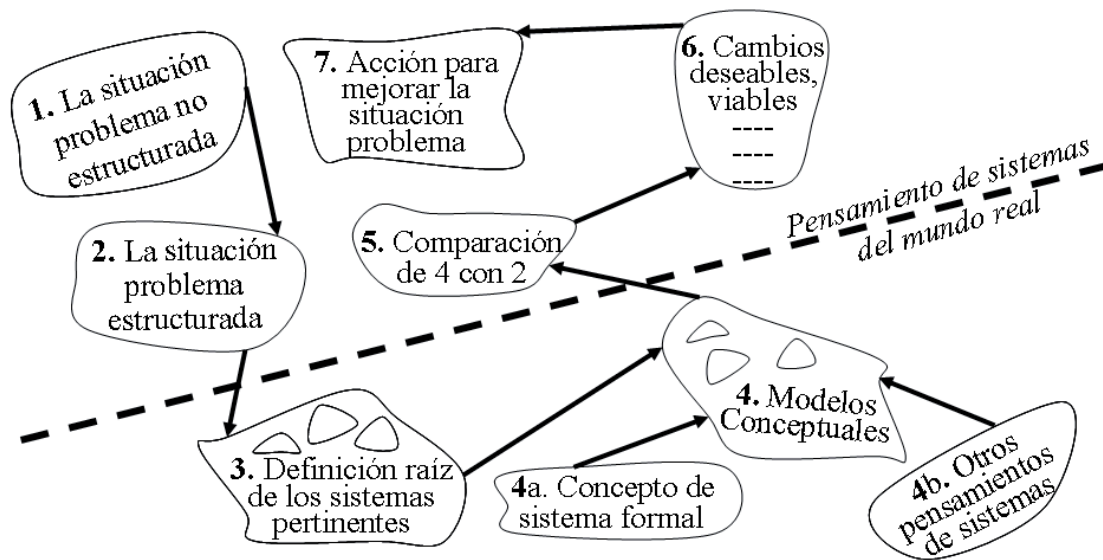


Figura 1. Esquematización de propuesta metodológica de Checkland (1993).

Concibiéndose para tal fin, un diseño de la investigación de campo, donde los datos e informaciones de interés fueron recabados directamente del sistema, durante el primer semestre del año 2002. Los sujetos de estudio representados, en primer lugar, por los responsables de gestionar las actividades operativas y/o administrativas del comedor, también se incluyó, intencionalmente, grupos de estudiantes que hacían uso del servicio de alimentación universitario en un momento determinado.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados para obtener la información necesaria ameritó el empleo de la revisión documental de material de enfoque sistémico. Igualmente, se aplicó esta técnica para obtener datos vinculados de contexto organizativo y funcional del comedor (libros, tesis, etc.). En cuanto a las fuentes vivas de información se utilizó la entrevista no estructurada, para diagnosticar la organización en estudio, de acuerdo a lo establecido en la propuesta metódica de Checkland (1993).

El razonamiento de la información estuvo enfocado en la técnica del análisis de contenido, atendiendo a principios y valores de carácter hermenéutico (Martínez 2004). Interpretaciones que fueron consideradas en el contexto de los principios sistémicos de la metodología de Checkland, excluyéndose la implementación de los cambios, pues esto depende directamente de los dueños del sistema.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El estudio para su mejor realización y en base a los objetivos y el diseño de la investigación se planteó en tres fases expuestas a continuación:

Fase I: Visión amplia del sistema: en esta fase se captaron elementos, relaciones y aspectos entrópicos importantes, propios y vinculantes al comedor de la UDONE. El cual funciona desde el año 1972, para una población inicial de 100 a 200 comensales, entre ellos, estudiantes, profesores, obreros y empleados, con el objeto de brindarle bienestar socio-económico a la comunidad universitaria, mediante la obtención de los mejores resultados en la prestación de los servicios de alimentación, a través de un cuidadoso manejo de los fondos destinados a ese fin. De acuerdo a información proporcionada por la Dirección de Organización y Sistematización Institucional de la Universidad de Oriente, el comedor está bajo la dependencia directa de la Coordinación Administrativa del núcleo. El personal lo integra un administrador, una dietista, un almacenista, una secretaria, un cajero, dos jefas de cocina, dos cocineras, veinte ayudantes de cocina y seis obreros; pertenecientes a diversos gremios laborales; quienes, en conjunto con la Federación de Centros Universitarios (FCU), y otras instancias propias de la estructura organizativa de la UDONE, vinculadas con el control y manejo de los recursos económicos, materiales y humanos con que opera el comedor dentro de la Universidad, se consideró que constituyen el ambiente y los sistemas ampliados asociados con el funcionamiento del sistema en estudio (Figura 2).

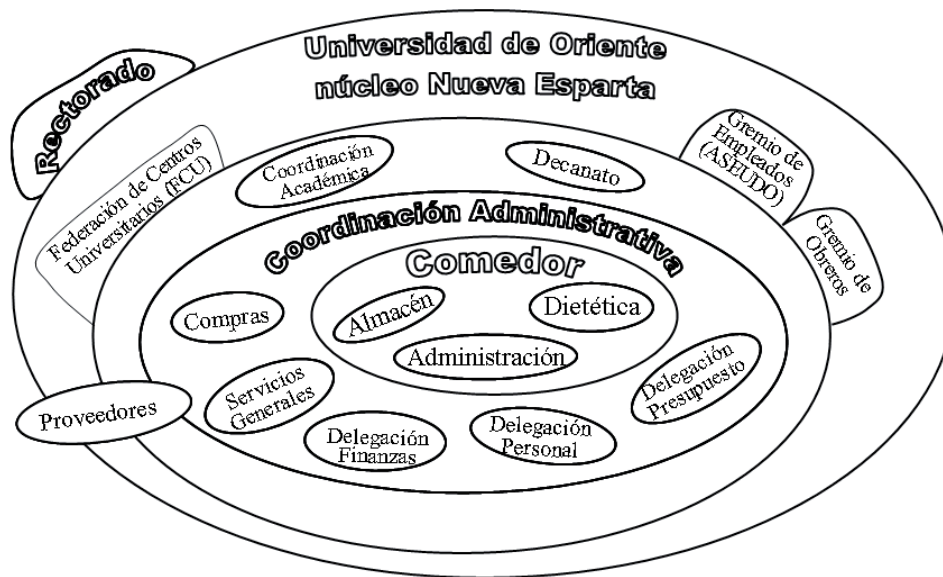


Figura 2. Diagrama del ambiente y sistemas ampliados del comedor de la UDONE.

El comedor objeto de estudio debe suministrar comidas balanceadas nutricionalmente, para garantizar el aporte adecuado de nutrientes, que contribuyan a la conservación de la salud y al bienestar de sus usuarios; siendo el área de dietética, el centro donde se elaboran los menús, lo que podría considerarse como el punto de partida y de llegada de todas las actividades que se realizan en el comedor. Sin embargo, desde los primeros contactos con los comensales, especialmente los estudiantes, se pudo conocer su inconformidad por el servicio del comedor. Ellos manifestaron descontento por la calidad de la comida, con relación a la variabilidad del menú diario, expresado en los limitados aportes a los requerimientos energético-nutricionales básicos, establecidos por las instancias competentes. Por su parte, el personal del comedor manifestó que cuando en ocasiones se planifican menús diferentes para alternar, se evidencia significativa inapetencia por parte de los comensales, generándose considerables desperdicios; además de descontrol en las operaciones del equipo de trabajo que labora en el comedor. Situación esta que se agrava con la exagerada lentitud observada en las actividades de planificación y control del menú, las cuales se realizan en forma manual, al igual que los demás procesos de gestión propios del comedor, aumentando el “retrabajo” y esfuerzos asociados. En consecuencia, se evidencia un bajo rendimiento, tanto en las áreas de dietética como almacén, en cuanto a condiciones de operatividad y servicios.

Los registros del comedor y cálculos propios de la

estadística descriptiva demostraron que el número de comensales es muy variable; destacándose que, durante el almuerzo el 97% de los usuarios son estudiantes y el 3% está conformado por el personal docente, administrativo y obrero, mientras que, en el caso de la cena, el 98,5% son estudiante y el 1,5% para los miembros restantes de la comunidad universitaria. También se evidenció la desvinculación con información manejada por la Delegación de Planificación Académica del núcleo, como del Departamento de Control de Estudio, en relación a la cantidad de estudiantes, para su consideración en la programación del menú diario en el comedor de la UDONE, a fin de evitar demoras considerables en colas de espera para el servicio, producto de la insuficiente cantidad de comida preparada para la satisfacción de la demanda estudiantil. Igualmente, no se observó, de manera organizada, el cálculo y la publicación de información nutricional y costo de los componentes que integran el menú servido (contorno, jugo, acompañante, etc.); asumiéndose, el cumplimiento con los requerimientos del promedio de calorías por día, contribuyendo a reforzarle al usuario la idea de la baja calidad nutritiva de los alimentos consumidos.

Producto del estudio de los aspectos generales y relevantes del comedor de la UDONE, en la Figura 3 se interpreta en términos sistémicos las relaciones de los factores que parecían estar creando situaciones problemáticas, y que en su configuración expresan cierto desorden entre los componentes del sistema funcional comedor.

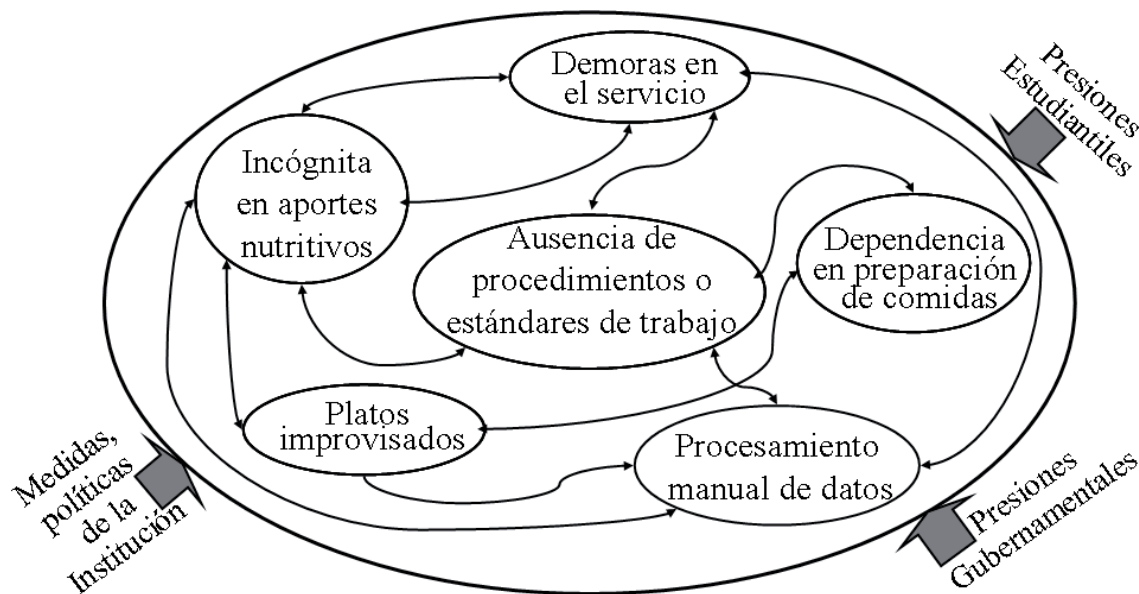


Figura 3. Interconexiones entre focos problemáticos del comedor de UDONE.

Fase II: Diseño del “Sistema de la Actividad Humana” pertinente al sistema en estudio: De la amplia observación del comedor de la UDONE, realizada en la primera fase, se generaron dos definiciones raíces, que tratan de expresar nociones del sistema estudiado, correspondiente a diferentes cosmovisiones, que involucran a sus miembros y usuarios. Tales definiciones son:

Definición Raíz N° 1: “Es una entidad de trabajo de la Universidad de Oriente núcleo Nueva Esparta, donde se prepara y sirve comida y cuyo objetivo principal consiste en proveer alimentación sana a un bajo costo a toda la comunidad universitaria, por medio de un personal de elevada experiencia en sus áreas de competencia”.

Definición Raíz N° 2: “Es un sistema que ofrece al sector estudiantil de la Universidad de Oriente núcleo Nueva Esparta un programa de protección nutricional mediante un servicio de alimentación balanceada desde el punto de vista dietético y a bajo costo que permite contribuir a la obtención de un rendimiento académico”.

A objeto de hacer defendibles estas definiciones raíces como modelo de sistemas de actividad humana, se verificó que su composición estuviese bien formuladas, utilizando la técnica del conjunto de letras, conocido por el mnemotécnico PATCRW -Posesión (P), Actores (A), Transformación (T), Clientes (C), Restricciones del ambiente y del sistema más amplio (R), y Weltanschauung (W) - que representa los elementos necesarios para la existencia de sistemas (Tabla 1).

Tabla 1. Análisis PATCRW a las definiciones raíces del comedor estudiado.

<i>PATCRW de la definición raíz N° 1:</i>	<i>PATCRW de la definición raíz N° 2:</i>
P: Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta	P: Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta
A: Personal de elevada experiencia que labora en el comedor.	A: Recurso humano no especificado.
T: Preparar comidas que provean una alimentación sana a los usuarios.	T: Transformar requerimientos nutritivos del estudiante en comidas de calidad.
C: Comunidad universitaria.	C: Sector estudiantil.
R: Requerimientos de calidad en cuanto a alimentación sana se refiere y bajo costo.	R: Servir alimentación balanceada dietéticamente y a bajo costo.
W: Proveer a los usuarios comida sana y de bajo costo.	W: Bienestar estudiantil para mejor rendimiento académico.

De esta forma, se seleccionó la definición raíz que tendiese a conducir a cambios factibles e inmediatos, como respuesta a la situación problemática descrita en la Fase I. Específicamente, se escogió la definición identificada como N° 2, pues ella incluye la organización adecuada del sistema del comedor en estudio, para un eficaz y eficiente proceso operativo, donde las funciones inherentes a la entidad así lo exigen. Mientras que, la

otra definición, la N° 1, evidencia que sólo considera la naturaleza misma de una entidad tradicional, sin un enfoque sistémico en esencia.

En el contexto de esta argumentación, la Figura 4 muestra un diseño del sistema de actividad humana -modelo conceptual preliminar-, producto de la definición raíz N° 2 seleccionada.

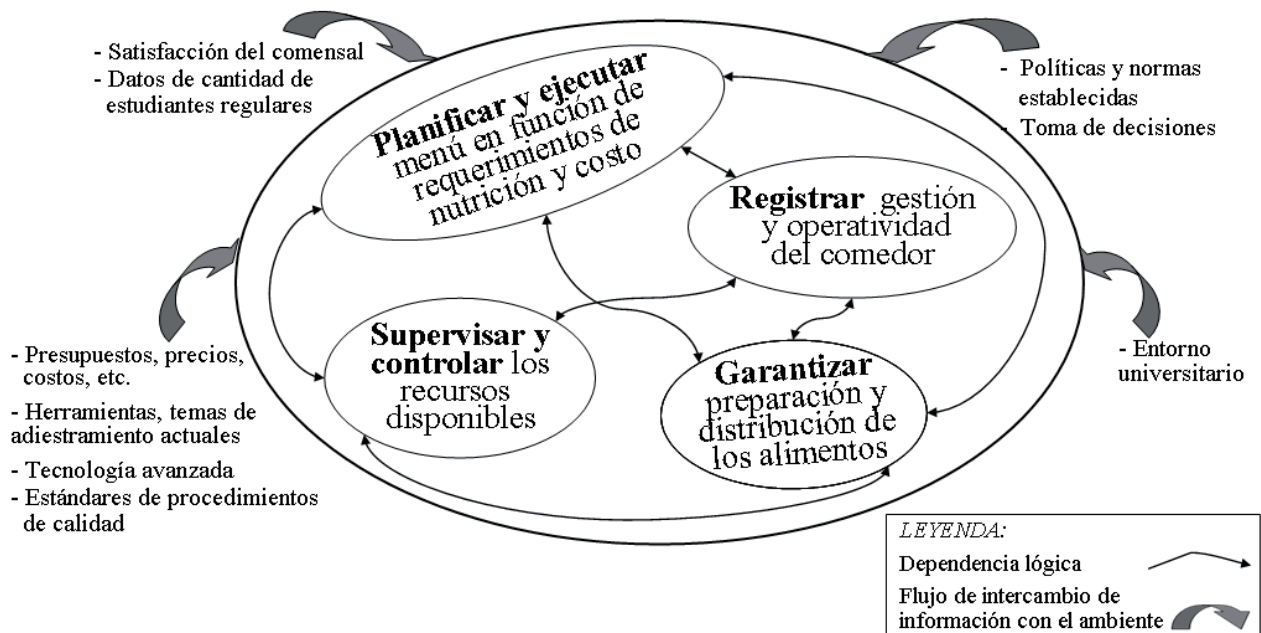


Figura 4. Modelo conceptual del sistema de actividad humana del comedor de la UDONE.

Fase III: Diseño de algunos cambios: En esta fase, producto de haber realizado una comparación global entre el sistema en estudio, tal como existe, y cada una de las actividades fundamentales del modelo conceptual de la Figura 4, se precisan propuestas de cambios, que no deberán ser aceptadas o rechazadas apresuradamente; por el contrario, corresponderá ser sometidas a un proceso de prueba o evaluación, a objeto de seleccionar aquellas actividades que ofrezcan mayores expectativas hacia la búsqueda de mejoras consonas y deseables con el sistema, pero sobre todo factibles y acorde con las restricciones ambientales que lo dominan. Tal es el caso del desarrollo de un sistema de información automatizado para el procesamiento de los datos asociados con los servicios del comedor, en condiciones de gestión cada vez más exigentes, que contribuya al flujo de información en cuanto a la determinación de varias propuestas para la planificación de cada tipo de menú, en forma rápida y eficaz, cumpliendo con restricciones presupuestarias, nutricionales, capacidad de producción, entre otras.

Tal propuesta, dada la amplia variedad de combinaciones posibles entre los distintos componentes que integran el tipo de menú (sopa, jugo, contorno, acompañante, etc.), número de recetas, requerimientos nutricionales y costos de los ingredientes; representando todo un espacio de soluciones factibles elevado, deberá considerar la incorporación de técnicas de optimización heurísticas, para su programación, dado que los métodos clásicos no dan respuestas oportunas. Más aún hoy, cuando producto de la desinformación emergen conflictos, crisis y pérdidas transitorias de estabilidad.

Esto conlleva a la reflexión de que la garantía de supervivencia organizacional constituye hoy más que ayer, un requisito previo y fundamental para el desarrollo de cualquier institución, pues la velocidad de los cambios que se están produciendo en la realidad, obliga a los responsables de dirigirlos o gerentes a estar lo suficientemente informados, para adoptar iniciativas ágiles y dinámicas en los necesarios procesos de

adaptación que las circunstancias actuales exigen.

Planteamiento éste que, llama la atención en lo referente a la necesidad de la efectividad organizacional, para permitir un mejor uso de las funciones de control, comunicación y coordinación en la simpleza de la complejidad del comedor estudiado; con el fin de garantizar la supervivencia ante los cambios que se suscitan o puedan producirse a lo largo del tiempo. Considerándose para ello repensar los procesos decisionales básicos de una organización elemental como el comedor de la UDONE, desde la apropiación social de los aportes teóricos, principios y aforismos de la ciencia de la organización eficaz, conocida como Cibernética Organizacional (Beer 1977); que establece no hay regulación sino hay retroalimentación, y sin regulación no hay adaptación. . Más aún, en el abordaje de dependencias propias de un sector de vital importancia para el país, como el universitario, en donde se forma el talento humano para contribuir al desarrollo de la Nación en diversos ámbitos científicos.

CONCLUSIONES

La discusión y aplicación de la metodología de Checkland, como un intento para concebir de una manera diferente el modelado conceptual del comedor de la UDONE, ante lo inestructurado de su realidad, con factores y elementos involucrados que se relacionan de manera inextricable, permitió concluir que lo medular de su organización lo constituye la planificación del menú. Aspecto este que determina inevitablemente la consecución de las demás actividades propias de sus unidades organizacionales básicas. Situación que, desde la visión sistémica, conllevó conceptualmente a concretar lo que es el sistema estudiado, y de allí, su expansión lógica, que modela, entre otras actividades, la construcción de mecanismos tecnológicos de diálogo, que permitan avizorar condiciones de cambio en el manejo de los recursos disponibles y a la vez satisfacer

demandas que provienen de un entorno altamente incierto. Específicamente, el diseño de un sistema automatizado acorde a la necesidad de flujos de información, que contribuya a la adaptación, regulación y control del comedor, de manera eficaz.

AGRADECIMIENTOS

Al personal que labora en el comedor de la UDONE, por su valiosa colaboración durante el levantamiento de información, y a las profesoras Lcda. María Felisa Gaviria y M.Sc. Romay Florez por su apoyo incondicional en esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BEER S. 1977. Diseñando la Libertad. Fondo de Cultura Económica. España. 17 pp.
- BERTALANFFY L. 1976. Teoría General de los Sistemas. Fundamento, desarrollo, aplicaciones. Fondo de Cultura Económica. España. 54-55 pp.
- CHECKLAND P. 1993. Pensamiento de Sistemas, Prácticas de Sistemas. Grupo Noriega Editores, México. 136-140, 173-175 pp.
- HOCK D. 2001. El Nacimiento de la Era Caórdica. Ediciones Granica, S. A. España. 20-21 pp.
- MARIÑA M. 1982. Gerencia y Planificación Cibernética. Publicaciones UCV. Venezuela. 19-20 pp.
- MARTÍNEZ M. 2004. Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa. Editorial Trillas. Ciudad, México, México. 133-134 pp.
- MORIN E. 2007. Introducción al Pensamiento Complejo. Traducción al Español por Marcelo Pakman. Gedisa, S.A. España. 143 pp.