





CAPÍTULO I

PLAN DE PREVENCIÓN DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA EL COMEDOR UNIVERSITARIO

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se enfoca en el análisis del comedor universitario de la universidad autónoma Juan Misael Saracho de la ciudad de Tarija, que es una unidad que presta el servicio de alimentación a los estudiantes que cursan las diferentes carreras, dentro de esta casa superior de estudios, para dicho servicio el comedor universitario cuenta con una infraestructura y menaje de cocina correspondiente, tanto para la preparación de los alimentos como para la atención a los comensales, y éstos se encuentran susceptibles a ciertos riesgos de enfermedades y accidentes laborales que puedan sufrir los trabajadores.

El comedor universitario presenta deficiencias en cuanto a higiene y seguridad ocupacional, tanto para el servicio como para el bienestar del trabajador, los cuales están normados por la ley n° 16998 que es la ley general de higiene y seguridad ocupacional y bienestar, el cual es de estricto cumplimiento para todas las empresas públicas o privadas, dicha ley sirve a toda institución para prevenir los diferentes riesgos ocupacionales como de higiene.

En tanto el presente trabajo será realizado para subsanar la problemática de higiene y seguridad ocupacional que atraviesa el comedor universitario donde se detectó que al respecto del comedor universitario no existe ningún plan de prevención contra accidentes y uso adecuado de suministros de limpieza y cuidado higiénico, que son necesarios plasmarlos en un plan para su rápida ejecución dentro de esta unidad.

Por otro lado, también mejorar la satisfacción de recibir un servicio higiénico por parte del beneficiario, el cual disuelva especulaciones de mala salubridad



en el servicio que recibe al momento de adquirir la alimentación por parte del comedor universitario, y otorgar mayor confianza en su buena alimentación que reciben.

2. JUSTIFICACIÓN

Mediante una investigación exploratoria se pudo detectar diferentes deficiencias y posibles causales de accidentes como diferentes contaminantes antihigiénicos para la salud en el comedor universitario como ser: cortes leves en el manejo de menaje de cocina, por falta de señalizaciones, por la mala ubicación y el uso inadecuado de equipos de cocina, por malas instalaciones eléctricas y enfermedades como ser: salmonera, fiebre tifoidea entre otros, al existir accidentes y factores antihigiénicos es necesario implementar un plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional en el comedor universitario donde se justifica desde tres puntos, los cuales son:

2.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Toda organización pública o privada, necesariamente debe utilizar la administración, que es si lo hacen de manera científica o pragmática, pues la administración se encuentra en todas las actividades diarias del ser humano y más aún si es una organización tan grande como el comedor universitaria este debe hacer un mayor manejo de la administración en sus diferentes áreas que tiene, para sí mejorar sus decisiones y tener una mayor productividad en toda la organización.

El comedor universitario de UAJMS se encuentra mal vista por la sociedad, ya que en un informe realizado por el SEDES – TARIJA a fines del año 2016 el cual detecta una mala seguridad en el personal y mala higiene en el proceso de limpieza de utensilios de cocina, el cual pide subsanar, sino sería clausurado.



Teniendo en cuenta que existe la ley general de higiene y seguridad ocupación y bienestar y de control de calidad e inocuidad alimentaria el cual menciona contar con planes de prevención y prestación de servicio de manera adecuada y preventiva, y como indica la función de la administración que es planear, organizar, dirigir y controlar, y que por medio de un plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional se estaría cumpliendo la función de la ciencia de la administración el cual deberá implementarse en el comedor universitario.

2.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La implementación de un plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional del presente trabajo de profesionalización constituyen una exposición de las siguientes razones:

- Aplicar los conocimientos académicos adquiridos, en un contexto directo con el área laboral.
- El plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional ayudará a reducir riesgos en el comedor universitario.
- En toda actividad laboral existen riesgos, que según la ley general de higiene y seguridad ocupacional y bienestar deben ser eliminados o minimizados, así de esta manera poder asegurar la seguridad y bienestar de los trabajadores durante su actividad laboral.
- Conocer a profundidad las funciones y procedimientos que se desarrollan en el área laboral del comedor universitario.
- Recolección e interpretación de resultados por medio de métodos estadísticos.



2.3. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Mediante el desarrollo del presente proyecto de investigación se propondrá implementar un plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional para el comedor universitario UAJMS

Este trabajo beneficiará de forma directa al comedor universitario mediante un plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional, que minimizará de forma óptima los accidentes y enfermedades en el comedor universitario, por medio de un análisis normativo le permitirá cumplir con la normativa correspondiente que le permita continuar con su funcionamiento, le permitirá mejorar la imagen de la institución pues ésta se vio afectada tanto en la sociedad como en los beneficiarios del este servicio, por lo que es necesario estudiar e investigar los elementos del problema, para poder beneficiar a esta unidad de la casa de superior de estudios.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según entrevista realizada al administrador del comedor universitario y por medio de observación directa se pudo identificar que ésta unidad de la universidad cuenta con los siguientes problemas:

El administrador del comedor universitario menciona que entre las falencias más comunes que tiene que afrontar el comedor universitario esta la falta de apoyo institucional, en lo que respecta recursos económicos para afrontar la subsanación de un informe de una inspección sanitaria del uso adecuado de implementos de limpieza y manejo, en dicho informe menciona la carencia de un manual de prevención de riesgos, falta de insumos de limpieza, capacitación contra incendios, es decir un manual de uso de herramientas contra incendios e implementos de protección del trabajador, mismo informe deberá ser subsanada en los siguientes 4 años en su totalidad caso contrario el comedor universitario pasara a ser clausurado (ANEXO N° 1)



Por otro lado, se encuentra los constantes problemas de infraestructura, pues desde que se inició sus actividades en el campus universitario el año 2013, aún no se ha podido poner en funcionamiento el elevador de monta carga y otras maquinarias por la mala planificación de las instalaciones, por otro lado, la planta superior nunca fue habilitada.

La maquinaria con la que cuenta es casi obsoleta y se encuentra en malas condiciones, pues su vida útil ya fue culminada, estas máquinas vienen funcionando desde el antiguo comedor.

El administrador del comedor universitario menciona que el presupuesto con el que cuenta el comedor para limpieza es casi nulo, indica que no es suficiente para poder comprar el material de limpieza adecuado durante toda una gestión.

Por otra parte, el comedor cuenta con escasas señaléticas, si cuenta con extinguidores, pero nunca se hizo una capacitación al personal del comedor sobre el manejo y uso de los extinguidores en el caso que ocurra un accidente, tampoco cuenta con un plan de evacuación ya que el comedor universitario utiliza grandes presiones de gas.

En cuanto a los estudiantes por medio de charlas informales sobre la higiene del comedor estos mencionan que el comedor cuenta con mala higiene en cuanto a la preparación y manejo de los utensilios, que existe además una mala limpieza.



3.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La implementación de un plan de prevención de higiene y seguridad Ocupacional permitirá que el comedor universitario pueda reducir el riesgo laboral y mejorar la higiene en todo el proceso de elaboración de menús y mejorar su imagen ante la sociedad y sus beneficiarios?

3.2. HIPÓTESIS

H1

Un plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional permitirá al comedor universitario reducir el riesgo laboral y otorgar un buen servicio.

3.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES

a) Variable independiente

Inexistencia de un plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional

b) Variable dependiente

Reducción del riesgo laboral.

Mejorar la higiene en el proceso de elaboración de menús.

4. OBJETIVOS

Luego de identificar el problema que atraviesa el comedor universitario es necesario plantear objetivos para direccionar el trabajo y alcanzar dichos objetivos propuestos con el fin de probar la hipótesis y sustentar el objetivo general.



4.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional y así de esta manera poder mejorar el servicio de atención y minimizar accidentes en el comedor universitario UAJMS

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las condiciones de higiene y seguridad ocupacional del comedor universitario
- Realizar un estudio de su macro y micro entorno
- Realizar un estudio de mercado sobre cómo se percibe el servicio del comedor universitario.
- Presupuestar el plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional

4. MARCO METODOLÓGICO

Permitirá dirigir el proceso de investigación de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados, describiendo el nivel de profundidad y el tipo de investigación que se va a utilizar, a partir del problema identificado.

De acuerdo al problema identificado el nivel de profundidad del presente trabajo se desarrollará mediante una investigación preliminar exploratoria y posteriormente se desarrollará una investigación descriptiva:

- Investigación exploratoria con el objeto de tener un estudio preliminar, una primera aproximación sobre la justificación de la investigación y el problema objeto de estudio con la finalidad de establecer un contacto



y familiarización con el tema de un plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional para el comedor universitario UAJMS

- La investigación explicativa debido a que intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando hechos o fenómenos que se producen en el comedor universitario en este caso la inexistencia de un plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional.
- Investigación descriptiva permitirá determinar con mayor precisión el objeto de estudio y la justificación del mismo

5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tendrá un alcance de:

a) ALCANCE ESPACIAL

La investigación del presente trabajo se lleva a cabo en el comedor universitario de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho en la ciudad de Tarija, Provincia Cercado.

b) ALCANCE TEMPORAL

El presente trabajo de investigación tendrá como base, datos e información pertinentes al comedor universitario UAJMS de la ciudad de Tarija que corresponden a las gestiones 2015-2017 aportando así datos de importancia para realizar la investigación.



CAPÍTULO II

6. MARCO TEÓRICO

6.1. SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

6.1.1. Definición Seguridad Industrial

Según Chiavenato, la seguridad industrial puede ser definida de la siguiente manera:

“Es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, sea al eliminar las condiciones inseguras del ambiente o instruir o convencer a las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para el desempeño satisfactorio del trabajo.”¹

Para el autor Mac Loughlin seguridad industrial se define como:

“Un conjunto de disciplinas tendientes a inculcar en los seres humanos (en forma individual o en comunidad) hábitos y costumbres libres de riesgos, cuyo objetivo primordial es evitar los accidentes.”²

Considerando los conceptos anteriores se puede concluir que dentro de una organización es de vital importancia que se tome en cuenta eliminar las condiciones inseguras del ambiente, aplicando prácticas preventivas e inculcando a los miembros de la empresa hábitos y costumbres libres de riesgos.

¹ Chiavenato, Idalberto; “Administración de Recursos Humanos”, p. 279

² Mac Loughlin, Juan. “Administración de la seguridad de la empresa”, p. 9



6.1.2. Importancia de la seguridad e higiene laboral:

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha anunciado que cada año se producen más de 2,3 millones de muertes en el mundo a raíz de accidentes o enfermedades laborales. La OIT subraya que más de 313 millones de trabajadores sufren lesiones profesionales no mortales cada año, lo que equivale a 860.000 personas heridas en el trabajo diario, mientras que cada día 6.400 personas mueren a causa de un accidente de trabajo o enfermedad profesional.

Para Chiavenato:

“La seguridad e higiene laboral es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo, la finalidad es establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos.”³

La finalidad de la seguridad e higiene laboral es implantar normas para prevenir accidentes y así no contar con ninguna clase de interrupciones pudiendo controlar los resultados obtenidos.

6.1.3. Factores necesarios de un ambiente de Seguridad

Mario Ibáñez menciona que:

Las condiciones atmosféricas provenientes de vapores, gases, polvo y otros, requieren de un control cuidadoso para proteger la salud del empleado.⁴

Algunas de las condiciones atmosféricas más importantes en el caso de nuestro

³ Chiavenato, op. cit., p. 276

⁴ Ibáñez Machicao, Mario; Seguridad Industrial, p. 14



análisis son las que siguen:

Iluminación, la calidad de la iluminación afecta la eficiencia del empleado, su salud y moral es un factor importante en la causa y prevención de accidentes.⁵

Tiffin, Joseph y McCormick. Ernest, citados por Chiavenato:

El ruido, se entiende como un sonido o barullo indeseable y tiene dos características principales: frecuencia e intensidad. La frecuencia del sonido se refiere al número de vibraciones por segundo que emite la fuente de ruido y se mide en ciclos por segundo (cps). La intensidad del sonido se mide en decibelios (db).⁶

La temperatura, es una condición ambiental importante. Existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas, existen también puestos cuyo lugar de trabajo impone temperaturas muy bajas. **La humedad**, es consecuencia del alto higrométrico del aire. Existente lugares de trabajo con condiciones ambientales de gran humedad, por otra parte, existen condiciones ambientales de poca o nula presencia de humedad.

Es importante tener en cuenta los factores: la iluminación, el ruido, la temperatura y la humedad; ya que es necesario no dejarlos de lado, porque si no se le da debida importancia puede llegar a traer consigo varias problemas inesperados en la protección de la salud de los miembros de la empresa.

6.1.4. Coordinación de la seguridad

⁵ Chiavenato, op. cit., p. 278

⁶ Tiffin, Joseph y McCormick, Ernest; Psicología Industrial, p. 658



La seguridad industrial al tomar en cuenta los recursos humanos, viene a constituirse en una actividad que necesita del trabajo en equipo, la constante colaboración de todos los empleados, como también de los supervisores de obra.

Mac Loughlin dice que:

“La empresa, los supervisores, los trabajadores y el jefe de seguridad tiene sus respectivas responsabilidades: es como un edificio donde todo programa de Seguridad (techo) esta sostenida por los supervisores y los trabajadores (pilares o sostenes) con el total apoyo de la gerencia superior (base). Actuando como enlace de coordinación, asesoramiento y capacitación, actúa para todos el jefe de Seguridad.”⁷

Haciendo referencia a lo que se cita anteriormente cada persona dentro de una organización tienen distintas responsabilidades, los supervisores juegan un papel importante en la prevención de accidentes también son los responsables de los resultados que se pueda obtener, ya que ellos son quienes entrenan e instruyen a los trabajadores, además es el encargado de proteger los intereses de la empresa.

6.2. HIGIENE LABORAL

⁷ Mac Loughlin, op. cit., p. 11



6.2.1. Definición de Higiene Laboral

Según Chiavenato, la higiene laboral se refiere a:

“Un conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud que son inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza.”

La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el ser humano y su ambiente laboral.⁸

Para Mc Loughlin la higiene en el trabajo:

“Es la medicina del trabajo orientado hacia la prevención de las enfermedades laborales.”⁹

De acuerdo con las definiciones anteriores se puede decir de manera general que la higiene en el trabajo son aquellas normas, que pretenden proteger la integridad física y mental del trabajador orientado a la prevención de las enfermedades laborales.

6.2.2. Objetivos de la Higiene Laboral

Según Idalberto Chiavenato:

⁸ Chiavenato, op. cit. , p. 276

⁹Mac Loughlin, op. cit., p. 17



“La higiene laboral es de carácter eminentemente preventivo, pues su objetivo es la salud y la comodidad del trabajador, al evitar que se enferme y se ausente provisional o definitivamente del trabajo.”¹⁰

Hilton Baptista citado por Chiavenato, entre los objetivos la higiene laboral, se tienen:

- *“La eliminación de las causas de enfermedad profesional,*
- *La reducción de los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos,*
- *La prevención del empeoramiento de enfermedades y lesiones,*
- *El mantenimiento de la salud de los trabajadores y aumento de la productividad por medio del control del ambiente de trabajo.*

Estos objetivos se alcanzarán por medio de:

- *La educación de los obreros, jefes, capataces, gerentes, etc., indicándoles los peligros existentes y enseñándoles cómo evitarlos*
- *El constante estado de alerta contra los riesgos existentes en la empresa*
- *Los estudios y supervisión de procesos o materiales nuevos.”¹¹*

El cumplimiento de los objetivos nos ayuda a eliminar y reducir las enfermedades provocadas por el trabajo, prevenir lesiones y conservar la salud de todos los miembros de la empresa. Para que estos objetivos se cumplan, es necesario mantener bien capacitado al personal sobre los peligros

¹⁰ Chiavenato, op. cit., p. 277

¹¹ Baptista Hilton, Higiene e Segurança to trabalho, citado por Chiavenato Idalberto, op. cit., p.424



existentes en la supervisión de procesos y materiales nuevos.

6.2.3. Aspectos legales de la seguridad e higiene industrial vigentes

La Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar (No. 16998) dictada por el gobierno del general David Padilla Arancibia en 1979, luego de que el gobierno constituyese una comisión encargada de revisar la legislación vigente en esa época en materia de seguridad e higiene ocupacional.¹²

Algunos de los aspectos que toca esta ley son:

Libro II De Las Condiciones Mínimas De Higiene y Seguridad En El Trabajo.

Título Único Disposiciones Técnicas Generales.

Capítulo I Sobre Los Locales Establecimientos De Trabajo Edificios, Estructuras, Locales de Trabajo y Patios.

Capítulo II De la Prevención y Protección Contra Incendios.

Capítulo III De Resguardo De Maquinarias.

Capítulo IV Del Equipo Eléctrico.

Capítulo V De Las Herramientas Manuales y Herramientas Portátiles Accionadas por Fuerza Motriz.

Capítulo VI De Las Calderas y Recipientes A Presión.

Capítulo VII De Los Hornos y Secadores Pisos.

Capítulo VIII Del Manejo y Transporte De Materiales. Construcción y Conservación.

¹² No. 16998 “Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar”, República de Bolivia, p. 167



Capítulo IX De Las Sustancias Peligrosas Y Dañinas.

Capítulo X De Las Radiaciones Peligrosas.

Capítulo XI Del Mantenimiento De Instalaciones. Maquinarias y Equipos.

Capítulo XII Protección De La Salud.

Capítulo XIII Las Ropas De Trabajo Y Protección Personal.

Capítulo XIV La Selección De Los Trabajadores.

Capítulo XV De la Señalización Definición.

Capítulo Final Del Financiamiento y De Las Disposiciones Transitorias.¹³

Como puede evidenciarse es bastante completa esta ley, la cual trata de las obligaciones que deben tener los empleadores y trabajadores con respecto a la seguridad ocupacional y bienestar. Los empleadores deben adoptar todas las medidas de orden técnico para la protección de la vida, la integridad física y mental de los trabajadores a su cargo. Construir edificaciones con estructuras sólidas y con condiciones sanitarias, ambientales y de seguridad adecuadas. Mantener en buen estado de conservación, utilización y funcionamiento, las estructuras físicas, las maquinarias, instalaciones y útiles de trabajo. Controlar las maquinas, equipos, herramientas, accesorios y otros en uso o por adquirirse, reúnan las especificaciones mínimas de seguridad. Colocación y mantenimiento de resguardos y protectores de maquinarias, así como en otro tipo de instalaciones. Instalar los equipos necesarios para prevenir y combatir incendios y otros siniestros. Instalar los equipos necesarios para asegurar la renovación del aire, la eliminación de gases, vapores y demás contaminantes. Proporcionar iluminación adecuada para la ejecución de todo trabajo en condiciones de seguridad. Eliminar, aislar o reducir los ruidos y/o vibraciones perjudiciales para la salud de los trabajadores y la población circundante; instalar y proporcionar

¹³ No. 16998 “Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar”, República de Bolivia, p. 197, 269



medios de protección adecuados, contra todo tipo de radiaciones. Adoptar medidas de precaución necesarias durante el desarrollo de trabajos especiales para evitar los riesgos resultantes de las presiones atmosféricas anormales. Proveer y mantener ropa y/o equipos protectores adecuados contra los riesgos provenientes de las sustancias peligrosas, de la lluvia, humedad, frío y calor, ruidos, entre otros.

6.3. ACCIDENTOLOGÍA

6.3.1. Conceptos Generales

En la ley No. 16998, define al accidente de trabajo, como:

“Un suceso imprevisto que altera una actividad de trabajo ocasionando lesión (es) al trabajador y/o alteraciones en la maquinaria, equipo, materiales y productividad.”¹⁴

Según Mac Loughlin menciona que:

“Los accidentes, ya sea que ocasionan lesiones personales o solamente daños a la propiedad o equipos, perjudican la eficiencia y son síntomas de que algo no anda bien.

Un accidente ocurre cuando menos se lo espera. Más aún puede ocurrir en el momento más inconveniente; puede paralizar la producción por daños en equipo o lesionar a un hombre clave. El supervisor debe atender al lesionado y esta tarea puede durar unos minutos o el resto de la jornada. Entonces hay que buscar un reemplazante posiblemente sin entrenar. Este procedimiento es costoso y la

¹⁴ Ley General de higiene, seguridad ocupacional y bienestar, p.170



producción puede resentirse mientras el reemplazante es entrenado.

No solamente un gran accidente puede ocasionar los inconvenientes antes mencionados. Una serie de pequeños accidentes puede mantener a un departamento en un estado de ineficiencia e incertidumbre.”¹⁵

6.3.2. Definición de Accidentes

Según Mac Loughlin:

“Un accidente es toda interferencia o interrupción en el desarrollo de un proceso, produciendo lesiones y/o daños a personas o equipos, o bien, un acontecimiento, imprevisto que interrumpe un proceso y suele causar lesiones y daños a cosas o personas.”¹⁶

Por otro lado, Idalberto Chiavenato, lo define como:

“El que se deriva del trabajo y que provoca, directa o indirectamente, una lesión corporal, una alteración funcional o un mal que lleva a la muerte, así como la pérdida total o parcial, permanente o temporal, de la capacidad para trabajar.”¹⁷

En consecuencia un accidente se puede interpretar como la paralización del desarrollo de un proceso, causando daños económicos a la empresa, y daños físicos a los trabajadores.

6.3.3. Tipos de accidentes

Es importante mencionar los tipos de accidentes que existen para poder comprender de mejor manera, la perspectiva de la seguridad industrial:

Para Mac Loughlin los Accidentes Industriales:

“Son aquéllos que ocurren dentro de las horas normales de trabajo o de horas extras, o si se realiza fuera de las mismas, un trabajo suplementario para la

¹⁵ Mac Loughlin, op. cit. p.31

¹⁶ Ibidem p. 32

¹⁷ Chiavenato, op. cit., p. 281



empresa.”¹⁸

Estos accidentes se clasifican en:

MAC LOUGHLIN, JUAN	CHIAVENATO IDALBERTO
<p>a. Accidentes sin pérdida de tiempo</p> <p>A su vez se dividen en dos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accidentes sub-menores (Leves) ▪ Accidentes menores (Leves) <p>b. Accidentes con pérdidas de tiempo.- Se los clasifica así:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accidentes Sub-Mayores (Leves) ▪ Accidentes Sub-Mayores (Graves) ▪ Accidentes Mayores (Graves)¹⁹ 	<p>a. Accidentes sin ausencia.</p> <p>b. Accidentes con ausencia. Es el que da como resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incapacidad Temporal ▪ Incapacidad parcial y permanente ▪ Incapacidad total y permanente: ▪ Muerte del accidentado.²⁰

De acuerdo a los anteriores autores citados, los accidentes pueden ocurrir en diferentes niveles; ya sea menores o mayores dependiendo su gravedad, si los trabajadores están en condiciones de regresar a trabajar inmediatamente, necesita alguna curación o la pérdida total de la capacidad para trabajar de manera permanente y en algunos de los casos la gravedad de los accidentes llegan a la muerte.

6.3.4. Factores de accidentes de Trabajo:

Todo accidente obedece a causas:

¹⁸ Mac Loughlin, op. cit., p. 33

¹⁹ Mac Loughlin, op. cit., p. 33.

²⁰ Chiavenato, op. cit., p. 281



- **Causas Humanas**, abarcan la totalidad de la comunidad que constituye una empresa. Tienen relación directa con el ser humano, se refieren a su educación, a sus actitudes, conocimiento de la tarea, estado anímico, etc. El individuo realiza una acción o acto, este puede ser seguro o inseguro; en este último caso eventualmente lo llevaría a accidentarse. Este acto puede transformarse en una práctica insegura.
- **Causas Técnicas**, aquí están involucrados todos los elementos concretos que nos rodea, animados o inanimados, que el hombre emplea en el proceso. Todos estos elementos presentan una condición; si esta es segura no ocasionará accidentes; si es insegura, será motivo de accidentes. La condición es; estado en que se encuentra todo lo que nos rodea; en relación con el trabajo, equipo, maquinaria, edificio, instalación, herramienta.
- **Causas atmosféricas**; son las referidas a los elementos naturales; lluvia, viento, granizo, etc., que no pueden ser controlados y solo en el mejor de los casos pueden ser anunciados con alguna anticipación.

Los autores Mondy, Noé y Premeaux, indican que:

*Los actos inseguros son la causa principal de accidentes y las mismas personas son las que provocan dichos actos. Por lo que es, imposible eliminar los accidentes, simplemente reduciendo las condiciones inseguras. Esto se debe a que los trabajadores provocan accidentes y hasta ahora no se ha encontrado una manera definitiva de que los empleados trabajen con seguridad.*²¹

Según el mismo autor los accidentes son:

²¹ Mondy, Wayne R., Noe Robert M y Premeaux. "Administración de recursos humanos", p.359



“El resultado es una diversidad de actos inseguros como:

- No asegurar el equipo,
- No utilizar equipo de protección personal o ropa de seguridad,
- Tirar materiales,
- Operar o trabajar a velocidades poco seguras,
- Hacer inoperantes los dispositivos de seguridad al eliminarlos, ajustarlos o desconectarlos,
- Utilizar equipo inseguro o utilizar el equipo de manera insegura,
- Utilizar procedimientos inseguros en la carga, colocación, mezclado y combinación,
- Colocarse debajo de cargas suspendidas.”²²

Es necesario que los trabajadores empleen de manera adecuada cada una de las herramientas que utilizan, así como brindarles capacitación respecto de los a los procedimientos para realizar sus funciones y es de vital importancia eliminar toda condición insegura.

6.4. LOS RIESGOS EN EL TRABAJO

6.4.1. Definición de Riesgo Laboral

Otro concepto importante a tener en cuenta es el riesgo de trabajo. Se entiende por este, a la probabilidad que existe al realizar una tarea que produzca incidentes y/o accidentes. Los riesgos de trabajo son clasificados según la magnitud de incapacidad que producen:

- Temporal

²² Mondy, Wayne R., Noe Robert M y Premeaux. “Administración de recursos humanos”, p.359



- Permanente parcial
- Permanente total
- Muerte ²³

Para Miguel López Sierra los riesgos laborales:

“Son todos aquéllos susceptibles de atentar contra la salud del trabajador, como consecuencia de las condiciones en que desarrolla su trabajo.”²⁴

En la Ley General No. 16998 de higiene, seguridad ocupacional y bienestar, define riesgo industrial como:

“Un estado potencial de origen natural o artificial capaz de producir un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.”

Los riesgos laborales atentan contra la salud de los trabajadores, los cuales pueden ser desde leves hasta muy graves y en ocasiones pueden provocar la muerte. Los cuales afectan a la productividad de la empresa.

6.4.2. Inspección de Reconocimiento de los Riesgos

Para Denton las inspecciones:

“Consiste en visitas periódicas que un profesional en seguridad hace a la planta, tiene el propósito de vigilar e identificar condiciones o actos potencialmente peligrosos, observa toda situación que implica peligro y la comunica. Existen muchas áreas dentro de una empresa que requieren atención profesional, éstas son situaciones especialmente riesgosas.”²⁵

²³ (Citado por Guerrero Gerardo, Lizarazu Rolando en la tesis “Diseño de un programa de higiene y seguridad laboral para la empresa municipal de aseo de Tarija EMAT.”)

²⁴ López Sierra, Miguel; “Conceptos básicos sobre la seguridad y salud en el trabajo”, p. 24

²⁵ Denton, Keith, “Seguridad Industrial administración y métodos”, p.46



La inspección y reconocimiento de los riesgos, consiste básicamente en el control periódico que se tiene que realizar en la empresa para determinar e identificar aspectos o condiciones que puedan representar riesgos para la salud de los trabajadores de la empresa.

6.4.3. Localización y análisis de riesgos

Para Mac Loughlin:

“El supervisor que pueden usar varios métodos para localizar riesgos. Por medio de la observación personal, por ejemplo, frecuentemente se descubrirán riesgos que puedan eliminarse simple y directamente sin necesidad de elaborar nuevos procedimientos de Seguridad. Ejemplos de estos riesgos son: condiciones inseguras tales como lugares resbalosos en el piso, recipientes repletos de basura, maderas con clavos salientes; u actos inseguros tales como resistencia a usar equipo de protección personal, etc.

Los riesgos que pueden ocasionar lesiones serias deben tener prioridad, haciéndose los arreglos necesarios para corregir las deficiencias tan pronto como sea posible.

Debe ser fácil para un supervisor para descubrir muchas de las medidas requeridas para eliminar accidentes en su origen, dado que está familiarizado con los equipos y puede desarrollar métodos más eficientes de trabajo, y entrenar a su personal.

Frecuentemente las circunstancias de un accidente que resulta en una lesión menor, son similares a aquellas de un accidente con lesiones graves.”²⁶

Se pueden usar varios métodos para identificar los riesgos siendo prioridad aquellos que pueden ocasionar lesiones serias que tiene que ser reconocidos por los supervisores ya que estos están habituados con los equipos que se utilizan y pueden reconocer los peligros en ellos desarrollando métodos de prevención.

²⁶ Mac Loughlin, op. cit., p.59, 60.



6.4.4. Inspecciones periódicas

Según Loughlin:

“El supervisor tiene la tarea continua de mantener herramientas, máquinas y otros equipos en condiciones seguras en su departamento, además de la responsabilidad de elevar los niveles de seguridad adoptando mejores métodos.

Un programa de inspecciones particularmente incluye equipos, materiales y procesos.

Las inspecciones de seguridad constituyen un factor necesario de todo programa completo de seguridad. Son esenciales para que se mantengan normas aceptables de seguridad, tanto por lo que respeta a instalaciones materiales como a prácticas observadas en el trabajo.

*Las inspecciones de seguridad cuidan de: **Descubrir**, búsqueda de las condiciones y los métodos de trabajo inseguros. **Analizar**, determinación de por que existen métodos o condiciones inseguras. **Remediar**, eliminación de los métodos o condiciones inseguras.²⁷*

Los encargados de cada área son los directos encargados de realizar las inspecciones periódicas y mantener el equipo en condiciones óptimas, el cual es utilizado en el desarrollo de las tareas. Los objetivos fundamentales de las inspecciones son descubrir, analizar y remediar las condiciones inseguras que pueden presentarse en la empresa.

²⁷ Mac Loughlin, op. cit., p. 61, 62.



CAPÍTULO III

7. ANÁLISIS INTERNO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO

7.1. COMEDOR UNIVERSITARIO

El comedor universitario como ente descentralizado de la universidad Autónoma Juan Misael Saracho, que presta los servicios de alimentación a estudiantes matriculados de las diferentes carreras por medio de una convocatoria anual, como apoyo alimentario a todos los estudiantes de la casa superior de estudios.

La prestación del servicio está dada por medio de la otorgación de becas comedor que son tres diferentes categorías las cuales son: A, B, C, mismos que acceden los comensales en cada gestión académica.

Para su funcionamiento cuenta con ingresos percibidos del tesoro general de la nación y por medio del IDH, mismos que debería tener un alcance de al menos el 10% de la población universitaria.

7.2. Antecedentes

El comedor universitario es una dependencia de la “Universidad Autónoma Juan Misael Saracho” tiene por objeto prestar alimentación diaria a los estudiantes provenientes de familias de menores ingresos económicos y que demuestren idoneidad académica, y que además hayan postulado a la convocatoria que rige la universidad a través de su reglamento, con el que cuenta, para así de esta manera mejorar el rendimiento académico de los universitarios, como también lograr cubrir mínimamente el 10% de la población estudiantil con el servicio de alimentación tal como lo estipula los estatutos de la universidad.



El comedor universitario en sus dependencias de la universidad Juan Misael Saracho como universidad autónoma y en sus principios es el cogobierno, de ahí su doble control, como también la potestad de decisión en un 50% tal como lo estipula el estatuto orgánico de la universidad, para que las cuentas y gastos de la alimentación sean de mayor transparencia.

Actualmente el comedor cuenta con nuevos ambientes, los mismos son amplios con una capacidad de 2000 personas de capacidad instalada, se encuentra equipada con tecnología de última generación en la región, esta además recibe como fondos económicos y financieros de la universidad para su normal funcionamiento con fondos del IDH que son utilizados estrictamente en la alimentación de los comensales con un control específicamente por la contraloría departamental en todos sus usos y facultades que estipula el gobierno sin que afecte a la autonomía de la universidad.

Esta organización cuenta con reglamentos estatutos como manuales, organigramas que rige la forma como se debe desenvolver en cada área o situación. El sistema de control que se utiliza en el comedor universitario es el biométrico que se la hace a través del registro de la huella digital de los postulantes y por medio del tiqueo cuando este no cuenta con sistema.

La manera en como un universitario pueda acceder a este beneficio es mediante el reglamento establecido y aprobado en un consejo universitario.

Actualmente se encuentra ubicado en la zona El Tejar, dentro el campus universitario a lado del seguro estudiantil SUE en la parte posterior.

Según un último informe llevado a directorio por parte de la visitadora social se tiene los siguientes datos para la gestión 2018:

- ▶ El comedor otorgo esta gestión 712 Becas alimentación para esta gestión por ser alumnos que cumplieron requisitos.



7.3. DE LAS BECAS QUE OFRECE

El comedor universitario dentro de sus reglamentos actualizados éste hace referencia a tres categorías de becas como incentivo a la dedicación académica de los estudiantes becarios los cuales son:

Categoría “A” 100 % de las materias aprobadas (alumnos destacados).

Categoría “B” 60 % materias aprobadas. Según el análisis de la situación socio-económico del estudiante.

Categoría “C” 51 % materias aprobadas. Con la atención de almuerzo y cena.

7.4. DE SUS AMBIENTES

Este nuevo edificio cuenta con dos plantas, dos amplios salones con el equipamiento y mobiliario necesario, sectores para servir la comida, una cocina con dos grandes congeladores, dos hornos, máquinas peladoras de papa, baños para universitarios y el personal, como se puede apreciar a continuación:

7.5. DE SUS RECURSOS FINANCIEROS:

Capital:

El dinero que ingresa al comedor universitario esta tiene dos fuentes de ingreso que son:

- ❖ De los recursos del IDH
- ❖ De los recursos de la universidad Juan Misael Saracho.

7.6. LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



La estructura organizacional del comedor, se implementa de acuerdo al reglamento del comedor universitario el cual es el siguiente:

- El directorio (vicerrector, Federación universitaria local, centro de estudiantes, DAF, Jefe de división de bienestar, Administración del comedor universitario, trabajo social)
- Jefe de división de bienestar estudiantil
- Administrador del comedor universitario
- Nutricionista (ingeniera en alimentos)
- Jefas de cocina
- Personal de cocina (cocineras, coperos)
- Personal de apoyo (becas apoyo)

7.6.1. Organigrama actual del comedor:



La estructura que adopta el comedor universitario según el reglamento y el manual de funciones es de la siguiente manera:



- ▶ El comedor universitario funciona bajo un sistema de coadministración, o sea esta la participación administrativa y estudiantil en aspectos económico, financiero, administrativo, social y nutricional.
- ▶ Existe además un manual de funciones donde estipula claramente la relación de dependencia de cada puesto, la descripción del cargo, los requisitos mínimos como sus responsabilidades de manera clara.

Pero la realidad es otra y muy diferente a lo que establece el manual de funciones se muestra a consideración en el siguiente cuadro:

DISPUESTO EN EL MANUAL DE FUNCIONES	SEGÚN ESTÁ CONFORMADO AHORA
ADMINISTRADOR DEL COMEDOR	JEFE DE DIVISIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
AUXILIAR DE ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRADOR DEL COMEDOR
COCINERA	ING. EN ALIMENTOS
AYUDANTE DE COSINA	JEFAS DE COCINA
COPERO	COCINERAS
	COPEROS
	BECAS APOYO

Por otra parte, el comedor no cuenta con una visión, misión, objetivos generales y específicos, establecidos que guíen la dirección que seguirá el comedor a futuro, y puede ocasionar la duplicidad de trabajo o no orienta el accionar de sus trabajadores para lograr alcanzar una misión.

Según se pudo recabar una misión de épocas anteriores, de aproximadamente 40 años atrás, lo que significa que no está actualizada y mucho menos los actuales directivos tienen conocimiento. La misma se muestra a continuación.

7.7. Planilla de personal



La planilla de personal el comedor universitario en sus dependencias cuenta con 27 funcionarios repartidos de la siguiente manera esto es sin contar con bienestar estudiantil.

CARGO	NÚMERO	DESCRIPCIÓN
JEFE DE DIVISION DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	1	Máxima autoridad de la cual depende el comedor universitario
ADMINISTRADOR DEL COMEDOR	1	Se encarga del control y supervisión en el comedor universitario y es quien hace los reportes de los gatos;
ING. ALIMENTOS	1	Ayuda en la elaboración del menú y colabora en las compras.
COCINERAS	20	Quienes elaboran la comida de manera higiénica con las medidas establecidas
COPEROS	4	Se encargan de la limpieza y de hacer los requerimientos para la cocina, además que ayudan a las cocineras.
BECAS TRABAJO	0	Son becas que establece el IDH en coordinación de la FUL.

Este cuadro muestra la planilla de personal con la que se cuenta actualmente siendo muy diferente a la que se estipula en el reglamento y manual de funciones.

7.8. Sanciones por faltas

Dentro lo que es el departamento de personal los retrasos tienen una sanción económica tomando un retraso de más de media hora, sobre las faltas y permisos no justificados se reglamenta directamente a lo que establece la ley general del trabajo, y las sanciones que da la universidad son netamente económicas antes del despido, ya que como se cuenta con un control biométrico centralizado en toda la universidad el departamento de recursos humanos no puede dar sanciones ni recompensas de manera personal.



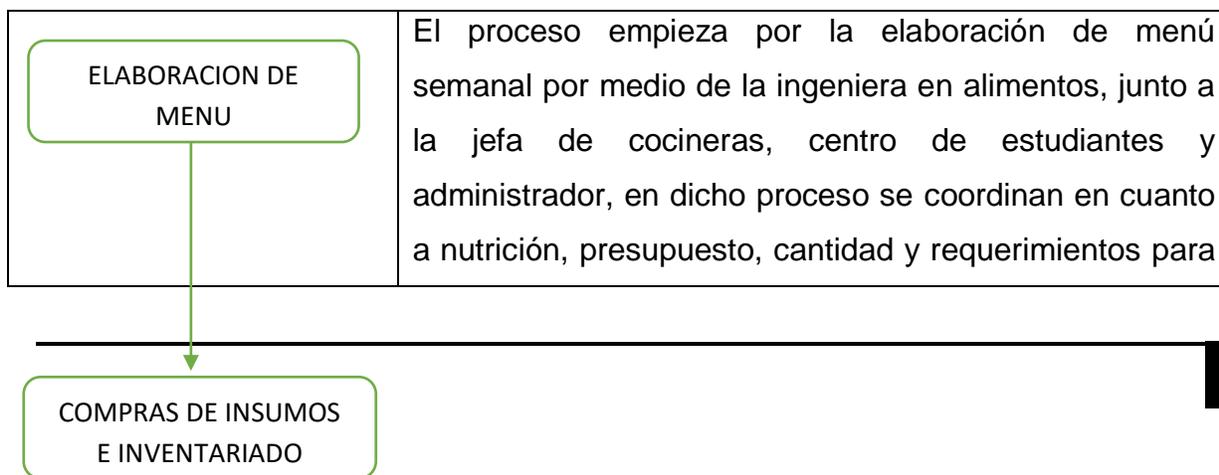
7.9. Administración de personal y control

En la administración del personal y el control que se hace se utiliza el control biométrico digital instalado en las dependencias del comedor universitario y dicho reporte llega directamente al departamento de personal en el rectorado al Lic. Bernabel Quiñonez, quien hace un control, donde esta área queda fuera de la potestad del encargado del comedor pero no del total, ya que en el reglamento del comedor universitario estipula entre sus obligaciones del administrador del comedor, manejar y supervisar a los empleados para que elaboren de manera adecuada tanto la elaboración y conservación higiénica de las instalaciones que lo hace mediante el personal que tiene a sus disposición.

7.10. PROCESO DE ELABORACIÓN DE MENÚS

El proceso de elaboración de menú semanal es como se detalla a continuación en la siguiente gráfica.

a) Diagrama de proceso





	su elaboración.
	Una vez aprobado y elaborado del menú se pasa a realizar las compras de los diferentes requerimientos cada 3 días, y que son guardados bajo control por los cooperos en almacén y frigoríficos.
	La jefa de cocineras ve el menú y realiza los requerimientos para su preparación a los cooperos por medio de planillas.
	Recibido los insumos las cocineras pasan a elaborar el menú del día, con el pelado de verduras, lavado, tostado, frito y otros según requerimiento de menú.
	Luego de preparado de del menú pasa a preparar el ambiente para el servido en bandejas y dosificación de cantidades, el cual también se hace el respectivo control por la ingeniera y el centro de estudiantes.
	Luego de servirse, se procede a la recepción de la vajilla para el posterior lavado y la respectiva limpieza del comedor con elementos de limpieza.

7.11. DEL SISTEMA DE LIMPIEZA

El comedor universitario en cuanto a la limpieza, ésta es dotada por el administrador, dicha dotación se encuentra en el presupuesto de la universidad, pero no es suficiente ya que es un presupuesto mínimo.

El personal de limpieza y de cocina en su totalidad no cuenta con ropa de trabajo adecuado y carece de implemento de protección contra accidentes (quemaduras, cortes, raspaduras, caídas), por lo que deberá prever las medidas de protección por parte de cada uno.

7.12. CONTABILIDAD Y RECURSOS FINANCIEROS



La contabilidad y el registro de los gastos como el informe según el reglamento está a cargo del administrador del comedor universitario quien debe hacer el informe mensual y la rendición de cuentas previamente documentadas y debe informar las novedades ocurridas, al departamento de finanzas quien posteriormente las revisara para archivarlas y llevar también a la contraloría departamental tal como lo estipula la ley por ser recursos del IDH.

El presupuesto para el comedor universitario en la presente gestión, según datos de la ejecución del POA, se destinó un presupuesto en sólo alimentación de 3.317.577 Bs en alimentación para los diferentes becarios como se muestra en la siguiente gráfica.

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA



N°	PROGRAMA	MONTO
0	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD	33.243.285,00
3	ADMINISTRACION Y GESTION ACADEMICA (VICERRECTORADO)	15.297.029,00
10	FORMACION ACADEMICA	153.595.418,00
11	CURSOS AUTOFINANCIADOS	2.707.713,00
13	CONVENIOS FINANCIADOS-COOPERACION	489.561,00
14	UNIDADES AUTOFINANCIADAS	3.135.685,00
15	SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO	3.190.000,00
16	PROGRAMA DE INVERSION	0,00
20	FORMACION INTEGRAL - SECRETARIA DE EDUCACION CONTINUA	13.700.000,00
71	DESCONCENTRACIÓN ACADÉMICA	2.654.061,00
72	BECAS SOCIO ECONÓMICAS, ACADÉMICAS Y DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	3.317.577,00
73	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (ALBERGUES, GUARDERIAS, ETC.)	0,00
74	SEGURO SOCIAL	4.000.000,00
75	MANTENIMIENTO DE LA INVERSION	829.394,00
76	CULTURA DEPORTES Y EXTENSION UNIVERSITARIA	1.658.788,00
77	PROGRAMA: COMPENSACION DIPLOMAS DE BACHILLER	2.100.000,00
78	COMPENSACION DIPLOMAS ACADÉMICOS Y TÍTULOS EN PROVISIÓN NACIONAL	50.000,00
97	PARTIDAS NO ASIGNABLES A PROGRAMAS – ACTIVOS FINANCIEROS	65.787.425,00
99	PARTIDAS NO ASIGNABLES A PROGRAMAS – DEUDAS	9.484.064,00
	TOTAL	315.240.000,00

Por otro lado la universidad desina fondos para mantenimiento del comedor universitario el cual asciende a 133.000 Bs. Para la presente gestión según datos proporcionados por el administrador del comedor. (VER ANEXO)

De los recursos que percibe el comedor universitario para higiene este cuenta con un presupuesto de 6200 bs en vestuario y en material de limpieza de 10.509 Bs.

Tomando en cuenta para la magnitud del comedor universitario el presupuesto es muy escaso.



CAPÍTULO IV

8. ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO

8.1. INTRODUCCIÓN

Para realizar el análisis del macro entorno, se toma en cuenta los entornos externos que influyen de manera positiva o negativa en el comedor, por lo que se utilizará el modelo PEST, siendo éste un acrónimo de los siguientes aspectos: políticos, económicos, sociales y tecnológicos, cuyos factores no son controlables por parte del comedor universitario, éstos deben ser conocidos con el objeto de ajustarse a los cambios que se puedan presentar.

Se realiza este análisis con el fin de tener un conocimiento de lo que está sucediendo en el entorno para identificar oportunidades y amenazas, para que la empresa esté atenta a esos cambios y pueda adaptarse más fácilmente.

8.2. ANÁLISIS PEST

8.2.1. Entorno político legal

8.2.1.1. Análisis político

Las políticas nacionales en el tema de autonomía y el uso de sus recursos cada vez están siendo más juzgada por el estado tal es el caso de los recursos del IDH que se incorpora a las universidades, pero además ésta tiene un control del estado por parte de la contraloría en su uso, con esto la política del estado es de tener un mayor control en lo que es el uso de los recursos en las universidades donde la autonomía no tiene la potestad total del uso libre de la disposición de los recursos.



Dentro de otras de las políticas de gobierno está el apoyo económico de parte del gobierno que se elevaron los montos transferidos por concepto de Subsidios y Subvenciones. El año 2005, las once universidades estatales recibieron transferencias por Bs1.203millones y en 2011 este monto creció a Bs 2.698 millones. Sin embargo, su ejecución presupuestaria entre enero y julio de 2012 sólo llegó a un 32%²⁸

Gracias a políticas gubernamentales impulsadas desde hace seis años, como la nacionalización de los hidrocarburos y el incremento de las recaudaciones fiscales, el Sistema Universitario Público tiene ahora más dinero que antes de 2006 para costear la formación de nuevos profesionales. El problema de las casas de estudios superiores estatales no es la falta de plata sino su poca ejecución del presupuesto.

La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 es una propuesta que tiene como marco la Constitución Política del Estado (CPE); plantea que el Estado Boliviano se sustenta en valores como: unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, transparencia, equilibrio, igualdad de oportunidades, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, distribución y redistribución de los productos y bienes sociales para vivir bien.

La estrategia de desarrollo propuesta en la Agenda Patriótica 2025 tiene 13 pilares que permitirán alcanzar los objetivos de la estrategia, son los siguientes:

- I. Erradicación de la pobreza extrema.
- II. Socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía para Vivir Bien.
- III. Salud, Educación y Deporte para la formación de un ser Humano Integral.

²⁸ Ministerio de economía y finanzas publicas informe marzo 2017



- IV. Soberanía científica y tecnológica con identidad propia.
- V. Soberanía comunitaria financiera sin servilismo al capitalismo financiero.
- VI. Soberanía productiva con diversificación y desarrollo integral sin la dictadura del mercado capitalista.
- VII. Soberanía sobre nuestros recursos naturales con nacionalización, industrialización y comercialización en armonía y equilibrio con la Madre Tierra.
- VIII. Soberanía alimentaria a través de la construcción del saber alimentarse para Vivir Bien.
- IX. Soberanía ambiental con desarrollo Integral, respetando los derechos de la Madre Tierra.
- X. Integración complementaria de los pueblos con soberanía.
- XI. Soberanía y transparencia en la Gestión Pública bajo los principios de no robar, no mentir y no ser flojo.
- XII. Disfrute y felicidad plena de nuestras fiestas, de nuestra música, nuestros ríos, nuestra selva, nuestras montañas, nuestros nevados, de nuestro aire limpio, de nuestros sueños.
- XIII. Reencuentro soberano con nuestra alegría, felicidad, prosperidad y nuestro mar.

De todas las políticas de gobierno el pilar 3 es la que engloba a la universidad que consiste en salud educación y deporte, el cual consiste que todo estudiante deberá gozar de una buena salud y es tarea de las universidades lograrlo y es por ello que para una buena salud se requiere de una buena alimentación y es así que la universidad desembolsa recursos a toda su comunidad universitaria que no



goza de una buena alimentación por medio de su brazo operativo de bienestar estudiantil.

8.2.1.2. Análisis legal

En el ámbito legal el comedor universitario está sujeto al siguiente ordenamiento jurídico que se detalla a continuación de forma jerárquica:

▶ **La constitución política del estado**

Donde nos muestra, declara y reconoce las autonomías de las universidades, en la cual de ahí viene su forma de gobierno siendo el cogobierno mitad a los administrativos o docentes y estudiantes. Mismo fin que se aplica en todo el comedor.

▶ **Ley SAFCO**

Que normaliza como se debe ejecutar y proceder en el uso de los recursos del tesoro general de la nación, como la manera de contratación de personal, y su respectiva evaluación.

▶ **El decreto supremo 961:**

Establece el uso del recurso del I.D.H., en el uso de becas alimenticias.
(Ver en anexo)

▶ **La ley general del trabajo**

Alcanza a la universidad en lo que son los derechos de los trabajadores por ser una institución autónoma.

▶ **Los estatutos de la universidad:**

Donde definen el cómo está establecido la universidad en el marco de la autonomía universitaria.



8.2.1.3. Entorno económico

a) Producto interno bruto

El Instituto Nacional de Estadística (INE), ha comunicado que la tasa de crecimiento observada del Producto Interno Bruto (PIB) de doce meses anteriores a septiembre de la presente gestión, julio de 2015 a junio de 2016, es de 4,43% (cuatro punto cuarenta y tres por ciento).²⁹ Y que hasta octubre del 2016 llegó a un 4,3% lo que implica que la economía boliviana sigue siendo una de las mejores economías de Latinoamérica con mayor crecimiento pese a la caída de los precios de petróleo, y la inundación de productos chinos.

Por otra parte, el PIB de departamento de Tarija aún sigue decreciendo y no ha podido recuperarse pues hasta el 2017 el PIB de Tarija alcanzó un 3.66% negativo, pues se trata de un departamento altamente dependiente del petróleo.

²⁹ Nota de prensa del INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA, La Paz julio del 2016



DESCRIPCION	2012	2013	2014	2015	2016	2017
PRODUCTO INTERNO BRUTO (a precios de mercado)	9.64	11.15	4.98	-2.73	-6.15	-3.66
Derechos s/Importaciones, IVA nd, IT y otros Imp. Ind	17.14	13.67	4.94	-12.86	-13.02	-1.17
PRODUCTO INTERNO BRUTO (a precios básicos)	7.55	10.39	4.99	0.44	-4.29	-4.28
1. Agricultura, Silvicultura, Caza y Pesca	3.71	-0.47	3.8	2.99	-1.54	3.46
- Productos Agrícolas no Industriales	2.24	-0.37	0.46	3.27	-5.34	3.78
- Productos Agrícolas Industriales	8.86	-10.46	10.39	4.79	0.42	7.11
- Coca						
- Productos Pecuarios	4.35	2.97	6.88	2.1	1.35	1.92
- Silvicultura, Caza y Pesca	1.81	0.53	0.16	2.58	4.93	2.93
2. Extracción de Minas y Canteras	10.97	16.27	6.25	-1.61	-8.63	-11.14
- Petróleo Crudo y Gas Natural	11.3	16.42	6.29	-1.64	-8.7	-11.39
- Minerales Metálicos y no Metálicos	-14.02	1.79	1.06	1.81	-0.35	14.11
3. Industrias Manufactureras	3.73	-1.73	-0.16	2.25	10.65	3.91
- Alimentos	5.13	-13.62	-2.62	0.64	16.23	0.94
- Bebidas y Tabaco	6.07	5.91	-1.46	4.02	4.58	8.44
- Textiles, Prendas de Vestir y Productos del Cuero	0.52	1.9	1.88	2.96	2.7	1.84
- Madera y Productos de Madera	0.51	-2.61	-0.78	1.74	2.54	2.33
- Productos de Refinación del Petróleo						27.45
- Productos de Minerales no Metálicos	0.96	14	3.93	3.08	-8.88	0.31
- Otras Industrias Manufactureras	2.5	-1.75	1.8	1.27	0.83	1.45
4. Electricidad, Gas y Agua	10.63	5.06	5.29	6.21	4.27	2.8
5. Construcción	8.02	12.97	-1.05	-1.77	-7.91	-1.69
6. Comercio	2.99	-0.94	2.75	3.77	0.76	4.42
7. Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	-0.88	2.33	5.94	1.71	3	5.46
- Transporte y Almacenamiento	-1.62	3.17	6.53	1.66	3.15	5.34
- Comunicaciones	2.32	-1.22	3.34	1.93	2.33	6.03
8. Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Im	9.61	5.73	7.11	1.42	0.12	5.08
- Servicios Financieros	25.98	13.16	14.61	0.55	11.94	3.27
- Servicios a las Empresas	4.95	2.49	3.86	1.06	-3.54	7.06
- Propiedad de Vivienda	2.89	2.98	3.54	2.95	-8.63	4.81
9. Servicios Comunes, Sociales, Personales y Domés	2.49	3.17	0.32	2.49	3.63	4.81
10. Restaurantes y Hoteles	1.98	-1.35	4.72	5.51	3.36	4.57
11. Servicios de la Administración Pública	6.92	11.58	7.22	9.41	3.84	2.32
Servicios Bancarios Imputados	27	12.51	12.39	0.62	12.01	3.72

Fuente: INE datos económicos

El Gobierno Nacional prevé a diciembre un crecimiento de un 4,7% para la gestión 2018, y seguir liderando en los países de mayor crecimiento, en un acuerdo interinstitucional entre el gobierno, ministerio de finanzas publicas y el Banco Central de Bolivia y marcan como objetivos macroeconómicos: un



crecimiento del PIB de alrededor del 4,7%, una inflación de fin de período en torno al 5,0% y un déficit fiscal de aproximadamente -6,5% del PIB. Además que se estima una recuperación a los precios de los hidrocarburos para la siguiente gestión.³⁰

b) Inflación nacional

La inflación nacional al 31 de diciembre del 2016 llegó a un 4% en relación al 2015, con una inflación mensual del 0.29% según registro del datos del Banco Central de Bolivia, la inflación es también una de las más bajas de la región de Sud América, a pesar que en la inflación es mayor de la que se tuvo el 2015 pero aún sigue siendo favorable para la economía del país y tranquilidad de las empresas privadas, la evolución de la inflación se la puede apreciar en el siguiente cuadro extraído de la base de datos del Banco Central de Bolivia.

BANCO CENTRAL DE BOLIVIA			
INFLACIÓN ANUAL NACIONAL DE BOLIVIA			
Fecha	Inflación Mensual	Variación Acumulada	Inflación 12 Meses
31-dic-16	0.29%	4.00%	4.00%
31-dic-15	0.17%	2.95%	2.95%
31-dic-14	0.84%	5.19%	5.19%
31-dic-13	0.08%	6.48%	6.48%
31-dic-12	0.53%	4.54%	4.54%
31-dic-11	0.49%	6.90%	6.90%
31-dic-10	1.76%	7.18%	7.18%
31-dic-09	0.23%	0.26%	0.26%
31-dic-08	0.43%	11.85%	11.85%
31-dic-07	0.63%	11.73%	11.73%
31-dic-06	0.75%	4.95%	4.95%
31-dic-05	0.56%	4.91%	4.91%
31-dic-04	0.60%	4.62%	4.62%

Fuente: Banco Central De Bolivia

³⁰ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Informe de Prensa, 15 de febrero de 2017

c) Tasa de desempleo

El desempleo sube en un 4.1% en Bolivia y es la más alta en los últimos 8 años. Sin embargo, el índice es el más bajo con relación a la desocupación que hay en otros países de Sudamérica.

La evolución del desempleo entre 2008 y 2015 muestra la tasa de desocupación alcanzó su nivel más bajo en 2012 y 2014 (2,3%) y su pico más alto el último año del periodo de análisis, (3,5%), un porcentaje que fue superado por el de 2016 (4,1%). Donde el sector con mayor desempleo está en el sector urbano en comparación del sector rural que sigue bajando el desempleo, lo que el gobierno piensa destinar fondos para equilibrar el tema de desempleo entre estos dos sectores.³¹



Fuente: banco central de Bolivia 2017

8.2.1.4. Entorno social

³¹ Informe presidencial; PERIODICO LA RAZON” La Paz Bolivia, 15 de abril de 2017.



En el departamento de Tarija existe una población actual de 483.518 habitantes de los cuales 241.118 son hombres y 242.400 son mujeres segmentados por diferentes categorías de años, así mismo en la provincia de Cercado el lugar de estudio esta cuenta según el último censo del 2012 de 205.375 habitantes, repartidos entre 99.522 hombres y 105.853 mujeres.

En la Provincia de Cercado es además donde se encuentra ubicada la universidad, es así que además esta abarca una población universitaria de 23.500 estudiantes en todo el departamento teniendo en Cercado una población de 13.586 estudiantes.³²

8.2.1.5. Entorno tecnológico

El crecimiento de las tecnologías de la información y las redes sociales está en constante crecimiento y la universidad junto a sus diferentes unidades, se encuentran actualizándose e incorporando estas tecnologías para un mejor uso, control y servicio, es en tanto así que la universidad en los últimos años y en el comedor universitario ha incorporado estos sistemas como ser el biométrico como control del personal, y de control de becarios aunque recién se lo pondrá en funcionamiento en relación a los becarios.

CAPÍTULO V

³² Periódico El País: Tarija 3 de marzo de 2018



9. PLAN DE INVESTIGACIÓN DE PREVENCIÓN DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

9.1. INTRODUCCIÓN

La investigación de mercado es el instrumento más importante para la persona que toma las decisiones dentro de una organización, el alcance y la importancia que ha tomado hoy en día, trajo consigo la principal fuente de las buenas decisiones, en el que permite dar a conocer una visión exacta de cómo se encuentra la organización con sus clientes (internos y externos), para la consecución de sus objetivos y la acertada buena toma de decisiones.

Es necesario investigar de cómo se encuentra actualmente operando el comedor universitario en cuanto a la prevención de una buena higiene y seguridad ocupacional de los trabajadores del comedor universitario como medida preventiva de salubridad y riesgo en cuanto a los accidentes.

De manera que al realizar una investigación de mercado se tiene un proceso secuencial, el mismo inicia con la de definición del problema de investigación, definición de los objetivos de investigación, diseño de la investigación, fuentes de información, obtención de datos, plan de muestreo, análisis e interpretación de los resultados y la presentación de los resultados.

9.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

9.2.1. Identificación del problema

El comedor universitario cuenta actualmente con un informe de salubridad y de bienestar laboral el cual menciona que se debe subsanar problemas de dotación de implementos de limpieza, protección contra accidente para el personal, señaléticas, implementos de limpieza y otros que deber ser subsanaos lo antes posibles sino esta institución corre el riesgo de ser clausurada.



9.2.2. Definición del problema

A partir del síntoma detectado se define el problema de la siguiente manera:

El comedor universitario como un ente descentralizado y dependiente de la universidad y sujeto a las normas y leyes de salubridad y seguridad ocupacional aún no ha podido implantar medidas preventivas de buena higiene en el servicio y medidas de seguridad de accidentes en cuanto al personal dependiente.

9.2.3. Problema de decisión gerencial

¿Cuáles son los factores determinantes de los accidentes laborales y mala higiene en el servicio que presta el comedor universitario?

9.2.4. Hipótesis

H1: La falta de un sistema de seguridad industrial hace que exista mayor riesgo de que ocurran accidentes dentro del comedor universitario y la falta de un sistema de control de higiene en el tratamiento de los alimentos e insumos impide dar un buen tratamiento higiénico al servicio que brinda el comedor universitario.

DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y EL TAMAÑO DE LA MUESTRA

9.2.5. Población:

Es la totalidad de trabajadores del comedor universitario que tiene en su dependencia, los cuales son de los tres niveles organizacionales (estratégico, táctico y operativo), y éstos son permanentes y eventuales, los cuales asciende a 24 personas que trabajan y de 712 becarios que reciben el servicio llegando a ser la población de estudio.



9.2.6. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para la determinación de la muestra se tomara en cuenta en primera instancia los trabajadores en su totalidad que están en constante riesgo es decir el personal operativo y táctico, sobre la condición de su seguridad en el trabajo que realiza, como reglamentos de uso y manejo de higiene y tratamiento de alimentos dentro el personal administrativo del comedor universitario.

Por medio de una encuesta y mediante un muestreo aleatorio simple se determinará que tan eficiente es el comedor universitario en cuanto a la seguridad ocupacional y una buena higiene del mismo en cuanto al servicio que presta a los comensales y éstos cómo lo perciben.

a) MUESTRA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

En cuanto al personal administrativo se utilizara un censo es decir que se realizará una encuesta a todos los trabajadores del comedor universitario por el tamaño reducido de su población.

b) MUESTRA A LOS COMENSALES

La técnica de muestreo seleccionada para determinar la población sujeta a estudio en cuanto a los comensales del comedor universitario, es el Muestreo Aleatorio Simple, y responde a la siguiente nomenclatura para su realización:

Nomenclatura

N = Población Total

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

z = Valor de la normal dado un nivel de confianza

e = Margen de error permitido



Responde a la siguiente fórmula, donde N son las 712 becarios en la presente gestión, la probabilidad de éxito y de fracaso es del 50%, con un nivel de confianza del 95%, y un error del 7% mismos datos estadísticamente en la fórmula muestra, sale los siguientes resultado.

$$n_0 = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n_0 = \frac{1,96^2 * 712 * 0,50 * 0,50}{0,07^2 * (712 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n_0 = 154$$

Se deberá realizar 154 encuestas para el presente estudio

9.2.7. LAS ENCUESTAS

Encuestas escritas

La encuesta escrita consiste en un cuestionario dirigido a los trabajadores del nivel operativo del comedor universitario, mismos que se encuentran realizando sus actividades en la preparación de los diferentes alimentos del servicio que presta el mismo, nos proporcionaran la información relevante de la eficiencia de la prevención de riesgos laborales, como los factores esenciales en la utilización y no utilización de los elementos de seguridad personal por parte de ellos.

Por otro lado, también se tomará en cuenta a los comensales como fuente de información de una adecuada higiene del servicio.

El cuestionario



El cuestionario es una técnica estructurada que permite recopilar datos a través de preguntas estructuradas dirigidas a la población en estudio.

El cuestionario realizado para el presente trabajo, se traduce en preguntas, relacionadas las líneas de acción que realizan para la prevención de accidentes, cursos o programas de concientización existentes y su impacto dentro de las actividades diarias y los factores influyentes en la dotación de elementos de seguridad personal que se debe tomar los jefes inmediatos, y el grado de instrucción que tienen en acción de riesgo laboral y demás información complementaria para el trabajo, de manera que permita un análisis con mayor profundidad y cumplir los objetivos de investigación y en parte probar la hipótesis. Como así también un cuestionario a los becarios para determinar la eficiencia de las buenas practicas higiénicas del servicio que el becario percibe.

En este sentido el cuestionario, está compuesto por las siguientes preguntas:

PERSONAL ADMINISTRATIVO

1. *¿Cuánto tiempo trabaja en el Comedor Universitario?*
2. *¿Usted sabe si el Comedor Universitario tiene programas de seguridad?*
3. *¿Cree que el Comedor Universitario le da la importancia suficiente a la seguridad en el trabajo?*
4. *¿Usted recibió charlas acerca de cómo cuidarse en el trabajo?*
5. *¿Cuánto tarda el comedor universitario para proporcionarle los elementos de seguridad, al inicio de la prestación del servicio?*
6. *Las razones por las que no utiliza los elementos de seguridad, son por los siguientes motivos*
7. *¿Cómo percibe los elementos de seguridad que le proporciona el Comedor Universitario?*



8. *¿Usted cree que Institución se preocupa por mantener a los equipos y maquinaria en buen estado, para que no ocasionen ningún tipo de accidente?*
9. *¿Alguna vez se accidentó con equipos o materiales de la cocina?*
10. *¿Considera usted que en el Comedor Universitario, existen suficiente señalización, como por ejemplo de áreas restringidas?*
11. *¿Usted alguna vez sufrió algún accidente de grado menor?*
12. *¿El comedor universitario le brinda todos los insumos de limpieza necesarios para una buena higiene?*
13. *¿Tiene conocimiento adecuado de cómo usar higiénicamente todos los alimentos y utensilios para una elaboración de sus actividades de forma higiénica?*
14. *¿Quién o quienes le controlan del uso adecuado de alimentos y utensilios para la elaboración de los menús del comedor universitario?*

COMENSALES

1. *¿Es comensal o becario para el servicio de alimentación de la universidad Autónoma Juan Misael Saracho?*
2. *¿Cómo califica la higiene del comedor en cuanto a la limpieza de las instalaciones del comedor universitario?*
3. *¿Cómo califica la limpieza del comedor universitario en cuanto a los utensilios que utiliza al momento de servirse su alimentación?*
4. *¿El personal de cocina del comedor universitario al momento de servirle el menú utilizan elementos de protección de manejo de alimentos? (guantes, pinzas, gorros, uniforme)*
5. *¿En general el personal del comedor universitario debería ser capacitado y tener mayor control para el mejoramiento de la higiene?*
6. *¿El comedor cuenta con suficientes señaléticas para evacuación en caso de incendios?*



7. *¿El comedor universitario cuenta con botiquín de primeros auxilios o el administrador del comedor tiene conocimientos suficientes de primeros auxilios?*

9.2.8. Programa de recolección de datos por los encuestadores

Para la recolección de los datos primarios, se realizó en los ambientes del comedor universitario en horarios donde se presta el servicio.

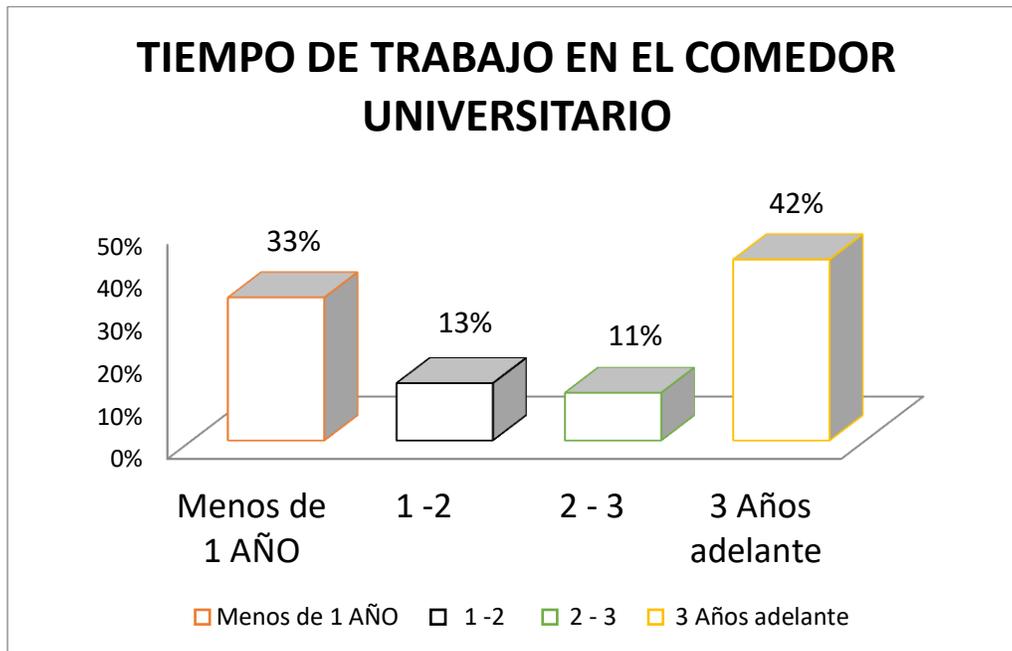
9.2.9. Presentación y análisis de la información

Una vez realizada las encuestas a los trabajadores del nivel operativo del comedor universitario, se procede a la tabulación de los datos obtenidos del trabajo de campo, el mismo se realizará en el office Excel, ya que es más práctico y con mayores aplicaciones para las gráficas.

Los resultados de la encuesta se presentan a continuación con el respectivo análisis de las variables:



1. ¿Cuánto tiempo trabaja en el Comedor Universitario?

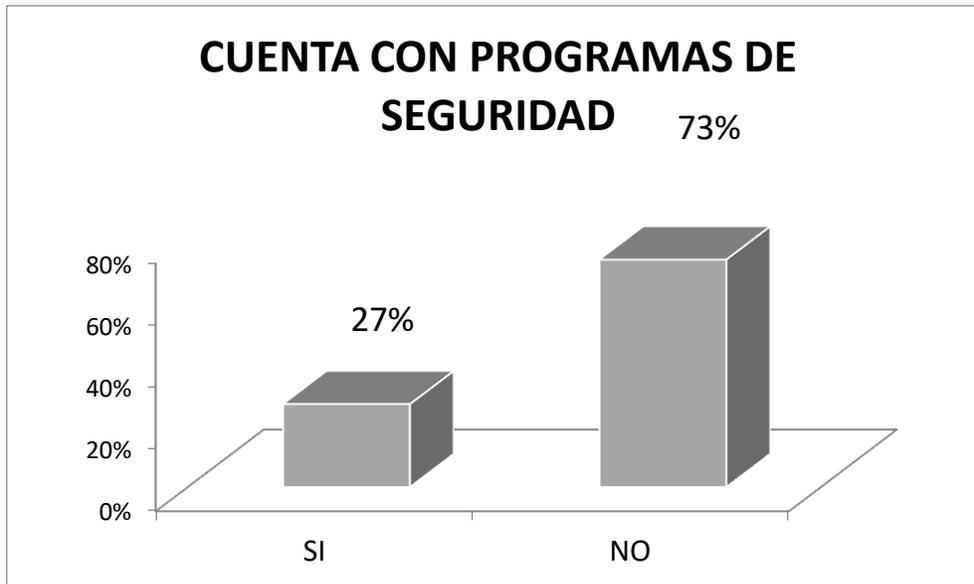


Con respecto al tiempo que lleva trabajando en el comedor universitario, el 42% trabaja más de 3 años, el 33% menos de 1 año, el 13% entre 1 a 2 años y el 11% llevan trabajando entre 2 a 3 años.

Cabe resaltar que la mayoría de los trabajadores cuenta con más de 3 años de experiencia, por lo que tienen pleno conocimiento de las condiciones del comedor universitario.



2. ¿Usted sabe si el Comedor Universitario tiene programas de seguridad?

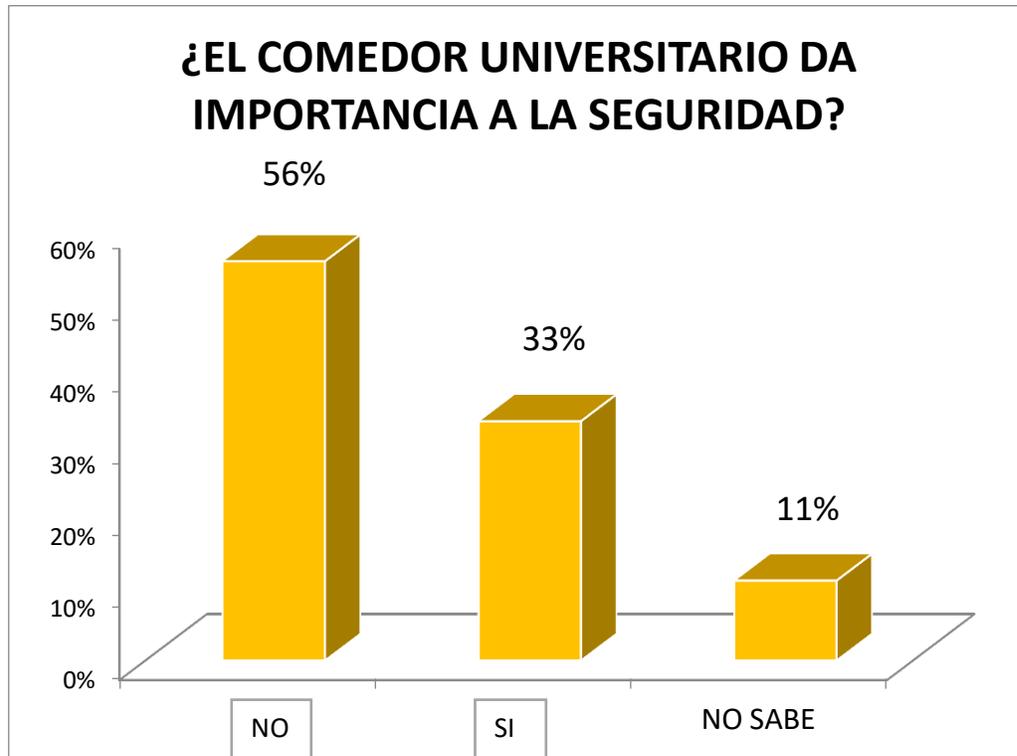


En cuanto a los programas de seguridad se puede verificar que el 73% de los trabajadores no tienen conocimiento de que el comedor universitario cuente con programas de seguridad, el 27% sí tiene el conocimiento de que el comedor tiene programas de seguridad, pero no lo implementa o nunca lo realizó dentro del comedor sino que se limita a dar consejos de manejo y de cuidados con las diferentes maquinas con las que cuenta por medio de las jefas de cocina.

Esto es debido a que el comedor universitario cuenta con una alta rotación de personal y contratación por servicio, que según el administrador el personal de planta asciendo al 40%, esto quiere de decir que más de la mitad es contratado de manera eventual.



3. ¿Cree que el Comedor Universitario le da la importancia suficiente a la seguridad en el trabajo?

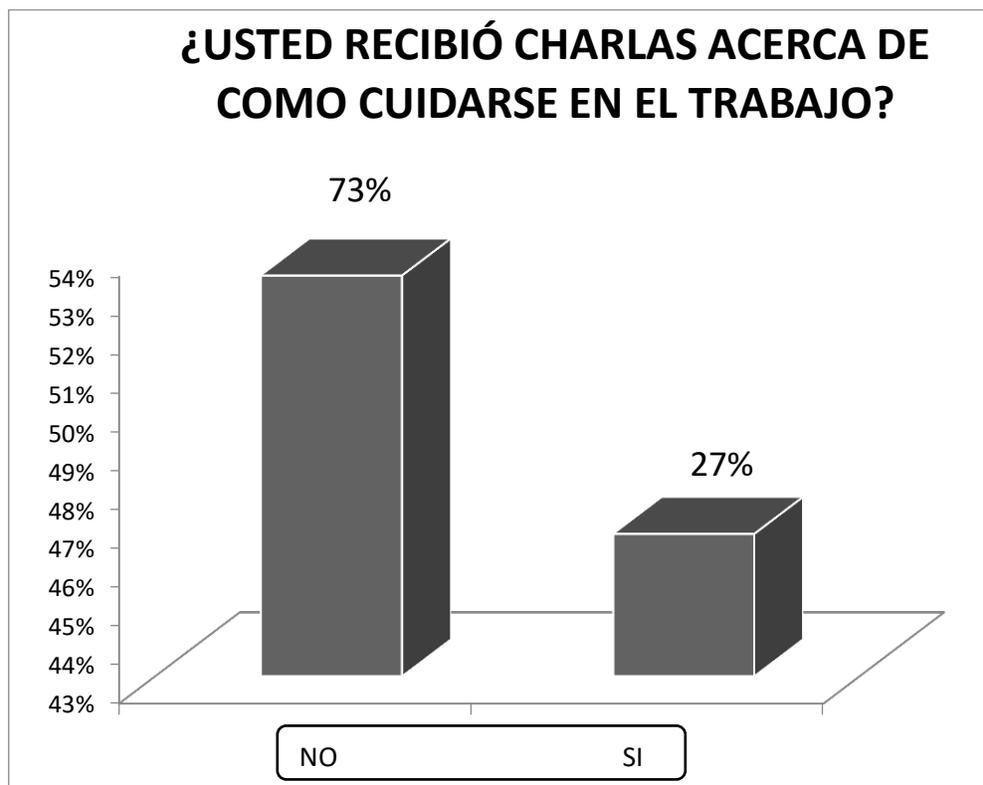


En la presente gráfica los trabajadores pudieron expresar que el comedor universitario no le da la importancia a la seguridad en un 56%, la unidad del comedor universitario sí le da la importancia necesaria en un 33% el 11% no sabe.

Según estos datos podemos decir que existe una carencia a la seguridad personal de las personas pues según las entrevistas y el desarrollo de esta pregunta esto tiene un alto porcentaje por el hecho de contemplan mucho personal eventual y la dotación de elementos de seguridad se lo hizo hace dos gestiones atrás.



4. ¿Usted recibió charlas acerca de cómo cuidarse en el trabajo?

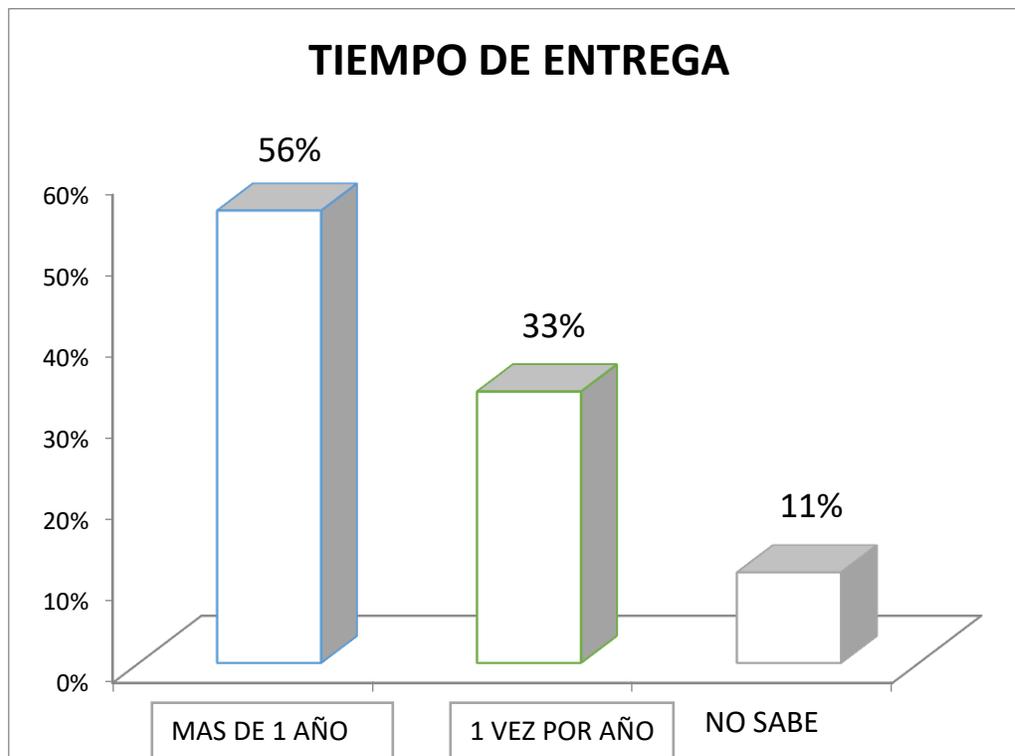


Con respecto a la pregunta si recibieron charlas acerca de cómo cuidarse en el trabajo el 73% respondieron que no recibieron charlas por parte de la universidad y que los únicos que le dan consejos de seguridad y cuidados son por medio de sus compañeros o por medio de la experiencia.

Existe una gran carencia de un programa de seguridad personal y el uso adecuado de las diferentes maquinarias y herramientas de uso en la elaboración de los diferentes menús, y que la única capacitación es en base a la experiencia que se transmite por las cocineras más antiguas.



8. ¿Cuánto tarda el comedor universitario para proporcionarle los elementos de seguridad, al inicio de la prestación del servicio?

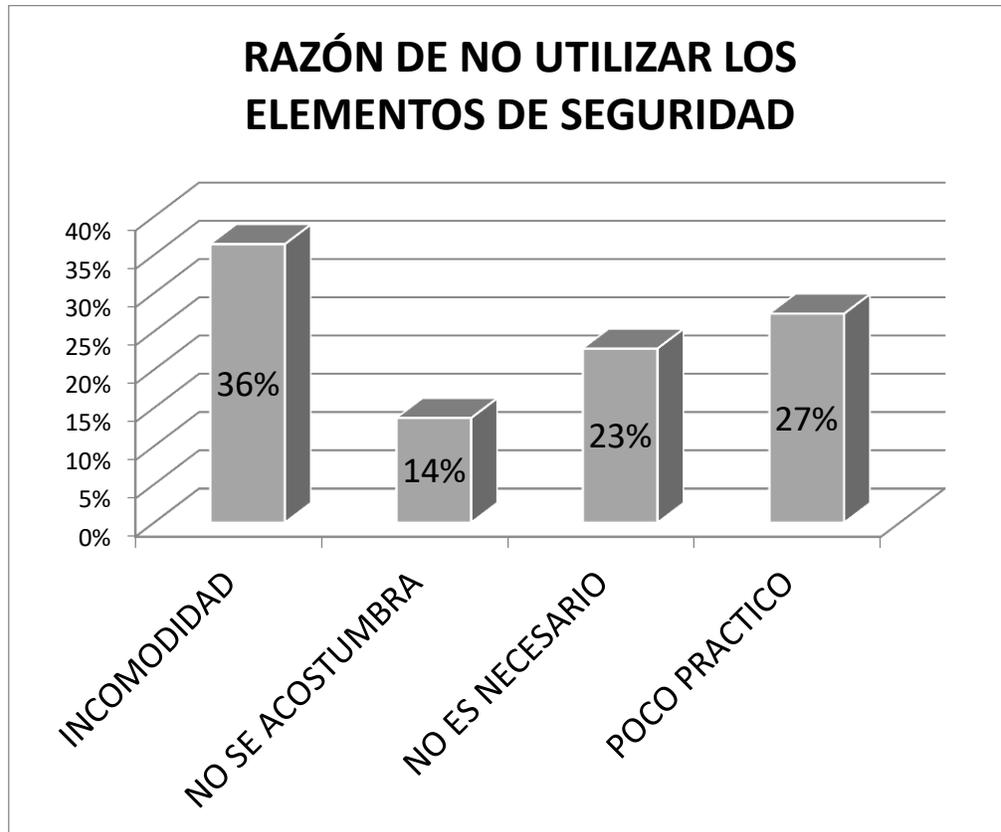


La mayoría del personal recibe tarde los elementos de seguridad, el 56 % menciona que la dotación se tarda más de un año, un 33% del personal menciona que la dotación se lo realiza una vez por año y un 11% menciona que no sabe. Por lo que podemos decir que el comedor universitario la dotación de implementos de seguridad es muy inusual.

Según esta gráfica se puede resaltar la carencia de la dotación de elementos de seguridad que requiere el personal de cocina, pues la mayoría menciona que es más de un año que no recibe dotación.



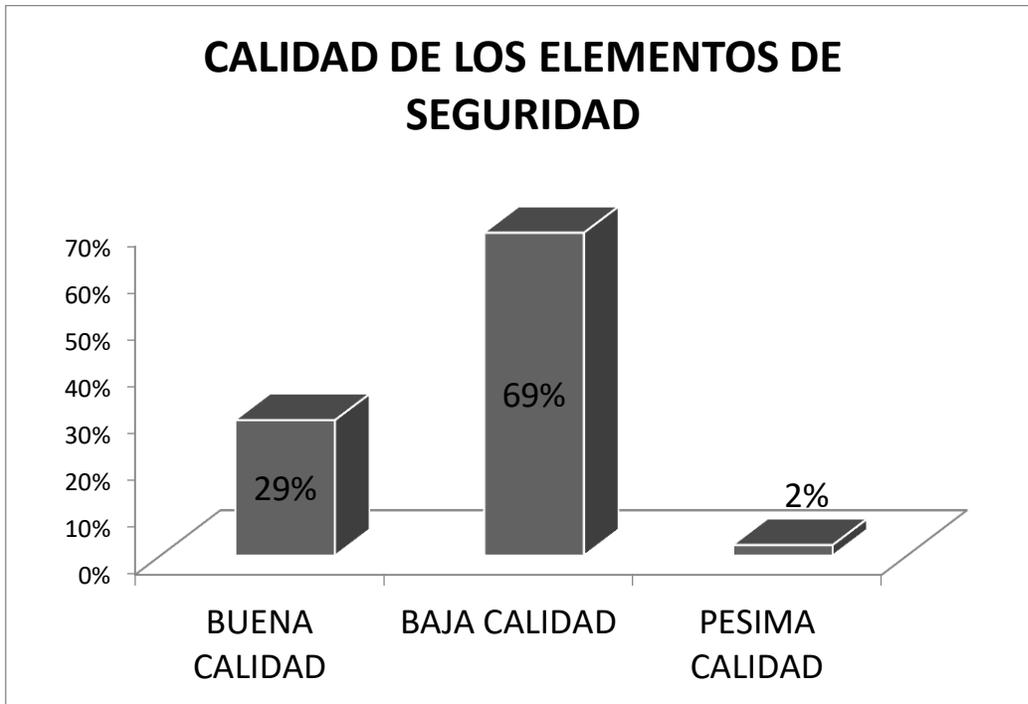
10. Las razones por las que no utiliza los elementos de seguridad, son por los siguientes motivos



Las razones por las que no utilizan o no utilizarían si se los dotara de todos los elementos de protección a los trabajadores, el 36% no lo utilizaría por la incomodidad, el 27 % por ser poco práctico, 23% porque piensa que no es necesario y el 14% no se acostumbraría.



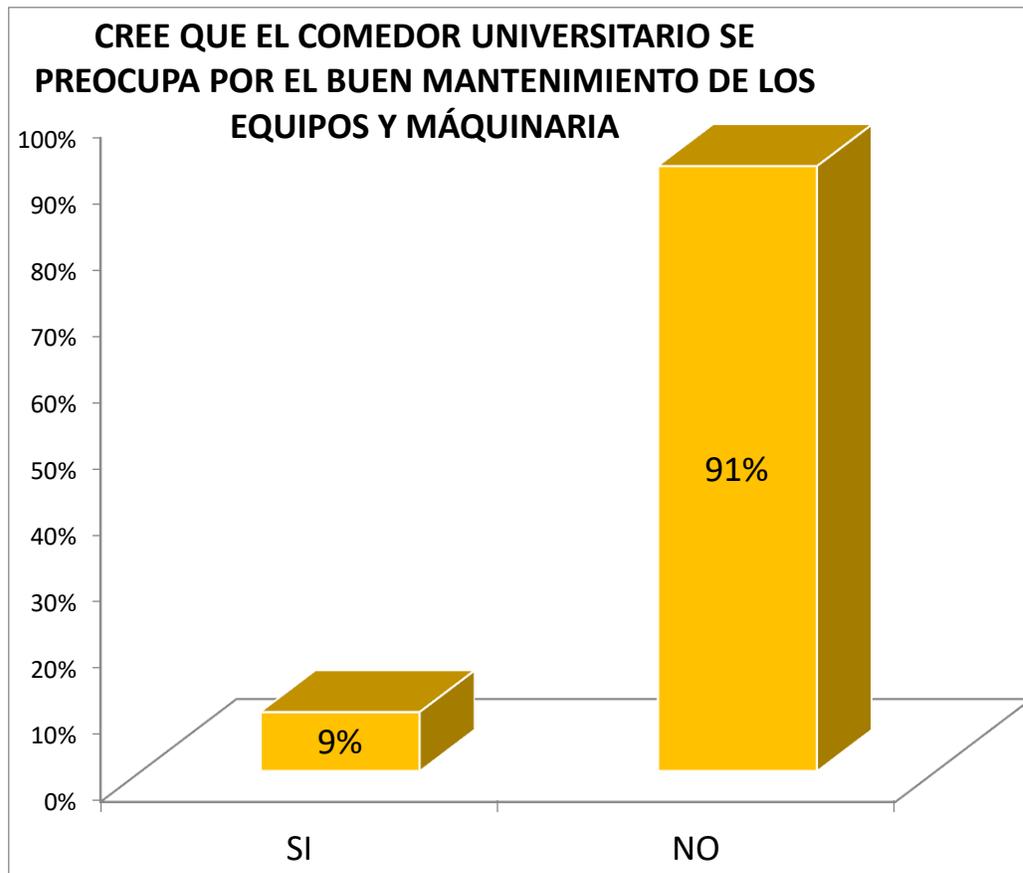
11. *¿Cómo percibe los elementos de seguridad que le proporciona el Comedor Universitario?*



Con respecto a la calidad de los elementos de seguridad que le proporciona el comedor universitario, el 69% de los trabajadores opinan que son de baja calidad, el 29% que son de buena calidad y el 2% de pésima calidad.



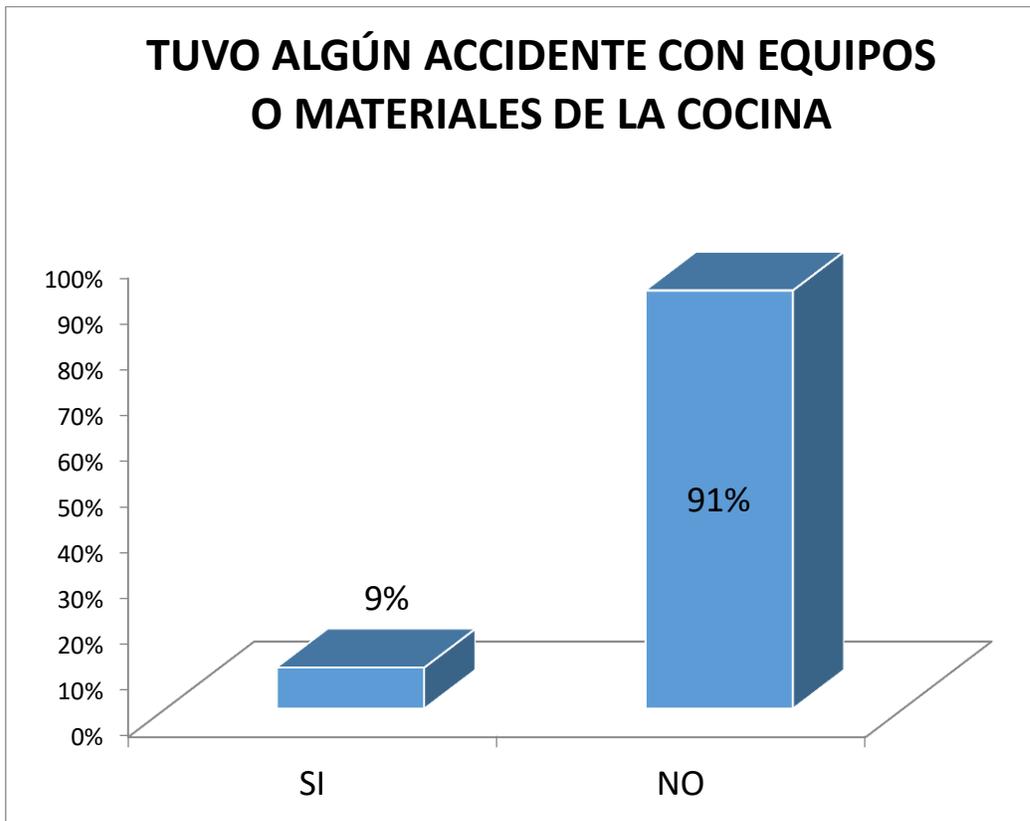
12. ¿Usted cree que el comedor universitario se preocupa por mantener los equipos y maquinaria en buen estado, para que no ocasionen ningún tipo de accidente?



Con respecto al mantenimiento de equipos y maquinarias que son utilizadas en el trabajo, el 91% de los trabajadores opina que no existe mantenimiento y tan solo un 9% opina que sí existe. Esto quiere decir que existe una falta de mantenimiento, y que según la observación directa la maquinaria del comedor universitario es casi obsoleta y que está en malas condiciones, pese a que el administrador solicito nueva dotación hasta la fecha aún se cuenta con maquinaria del antiguo comedor que no fue renovada.



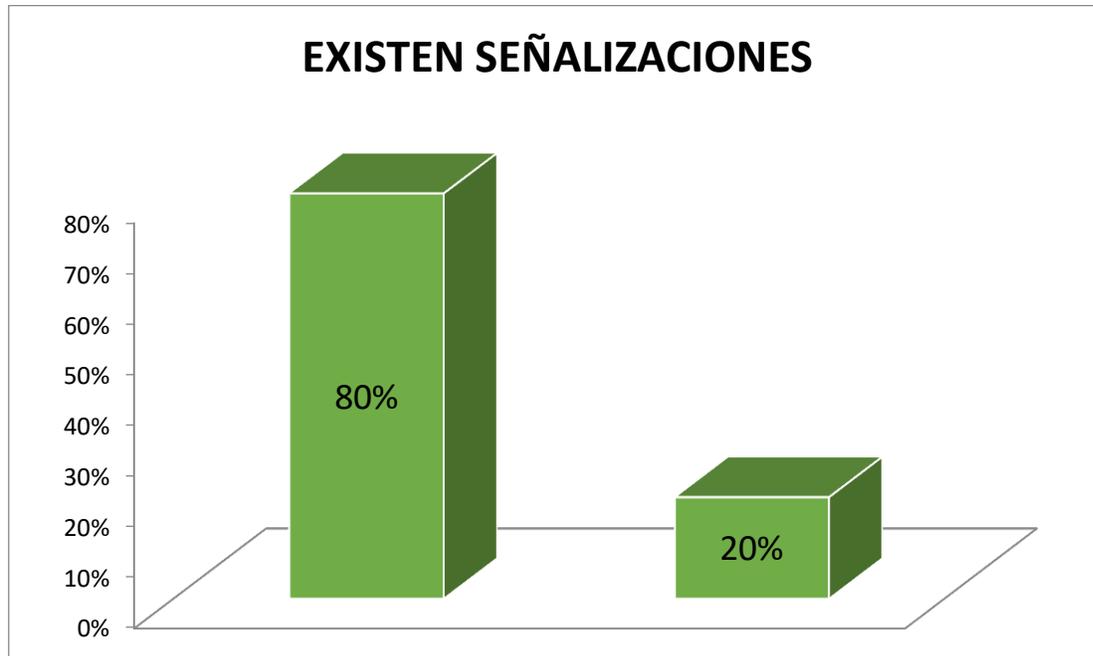
13. ¿Alguna vez se accidentó con equipos o materiales de la cocina?



El 91% de los trabajadores no tuvo ningún accidente con equipos y materiales de cocina y el 9% si lo tuvo. Haciendo contraste con la observación directa del tiempo de la pasantía se puede observar que no se tiene reportes de accidentes graves pero existe una gran cantidad de accidente leves como cortaduras, raspones, golpes menores entre otros, que el personal no lo considera como un accidente de trabajo.



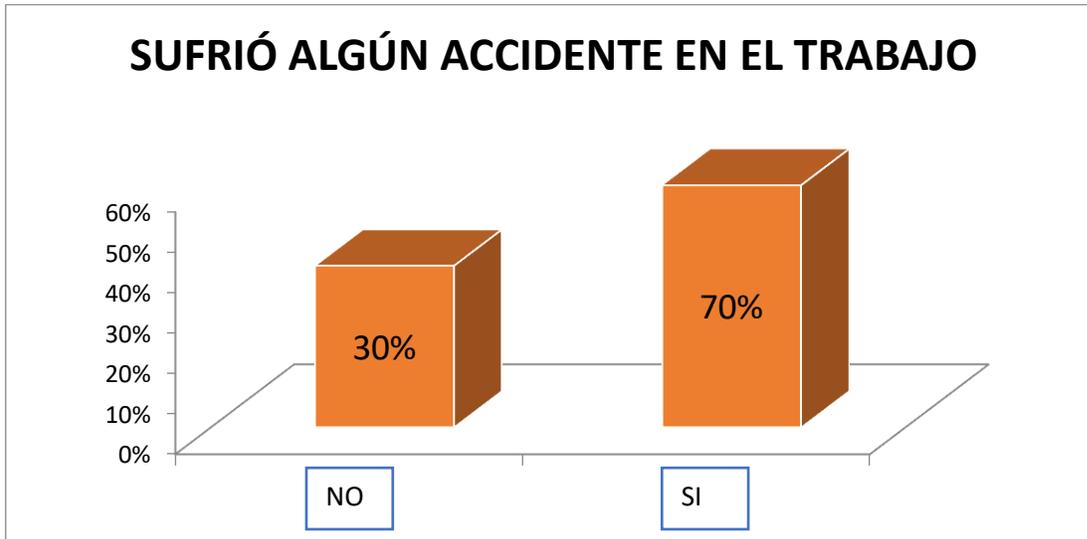
14. *¿Considera usted que en el Comedor Universitario, existen suficiente señalización, como por ejemplo de áreas restringidas?*



Los trabajadores opinan en un 80% que el comedor universitario no cuenta con la suficiente señalización y el 20% opina que si existe suficiente señalización. Esto quiere decir que el comedor universitario no cuenta con señalizaciones y que se debe implementar las diferentes señalizaciones, por otro lado haciendo contraste con la realidad del comedor universitario se constató que existe un reducida cantidad de señalizaciones que no son suficientes para el tamaño del comedor universitario.



17. ¿Usted alguna vez sufrió algún accidente de grado menor?



El 70 % de los trabajadores sufrió algún tipo de accidente de grado menor y el 30% no tuvo ningún accidente, pudiendo verificar que existe un porcentaje de trabajadores que sufrieron accidentes menores muy elevado, esto quiere decir que los trabajadores de cocina del comedor están expuestos a un alto riesgo de sufrir accidentes menores como cortes, raspones, etc.

9.2.10. ENTREVISTA AL PERSONAL DE COCINA

¿EN CUÁNTO A LA HIGIENE, COMO PODRÍA MEJORAR?



En cuanto a la higiene del comedor universitario este podría mejorar con una mayor dotación de insumos de limpieza, pues administración no proporcionan suficientes insumos de limpieza, es decir que siempre son limitados pues la dotación es en cantidades pequeñas y mencionan no haber presupuesto, y los comensales se quejan pero no es culpa de nosotras sino que no hay suficiente material para hacer una limpieza como se requiere, y la dotación que se da se tiene que hacer alcanzar hasta fin de mes.

¿POR QUÉ CREE USTED QUE EL PERSONAL NO UTILIZA LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN Y DE LIMPIEZA?

El personal de cocina está dividido en dos grupos y en cada grupo hay una encargada de cocina y en cada grupo siempre hay nuevas cocineras y esto sucede en cada gestión y estas no reciben dotación pues la dotación de uniforme reciben las más antiguas y no así el personal nuevo, la última dotación se la recibió hace dos años atrás y se hizo la entrega por medio de prensa, pero en esta gestión no hubo dotación.

Pese a ello el personal nuevo o el personal que tuvo dotación ya fue muy deteriorada y éstos utilizan ropa informal como protección, como así también muchas veces el personal se olvida su uniforme pero nunca nos exigen, si utilizamos ropa de trabajo que en muchas ocasiones nos lo compramos es para ya no hacer quedar mal a la institución pues existe muchas quejas de los comensales, que también nos afecta a nosotras, pues las autoridades y el administrador nos echa la culpa de la mala higiene, cuando es otra la realidad de nosotras.

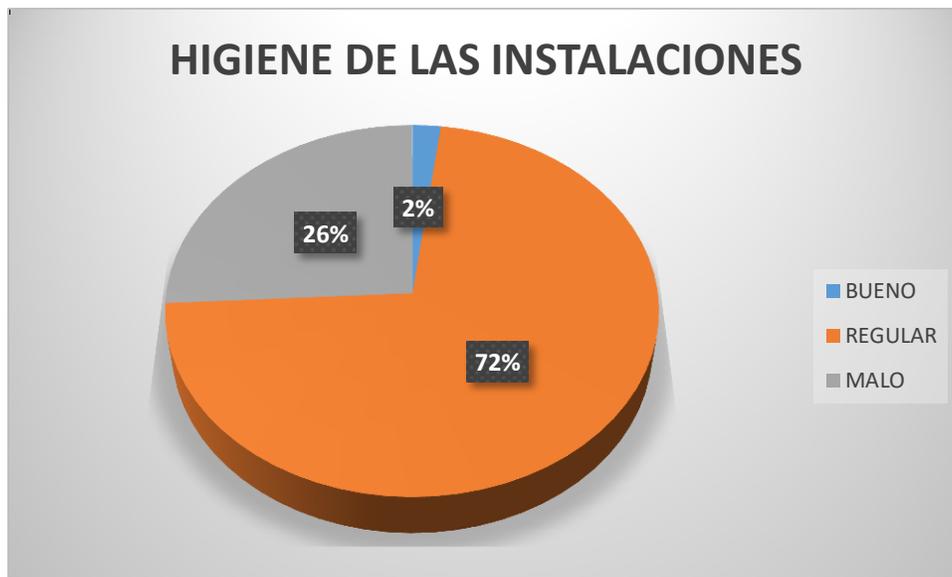
COMENSALES

1. Es comensal o becario para el servicio de alimentación de la universidad Autónoma Juan Misael Saracho



Las encuestas realizadas en el comedor universitario fueron realizadas exclusivamente a los comensales así como nos muestra la gráfica, pues son los comensales son quienes darán una opinión sobre la higiene del comedor universitario.

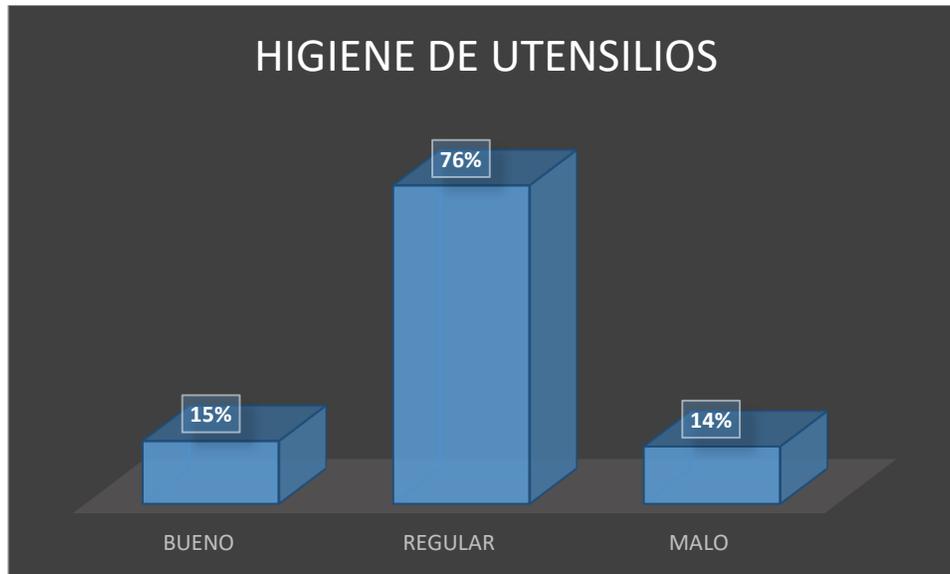
2. Como califica la higiene del comedor en cuanto a la limpieza de las instalaciones del comedor universitario



De los 154 comensales encuestados 72% de éstos mencionan que la higiene del comedor universitario es regular, 26% que la limpieza de los ambientes del comedor universitario es malo y no es lo suficientemente higiénico, eso quiere decir que la higiene del comedor universitario no está siendo la correcta y tiene falencias.

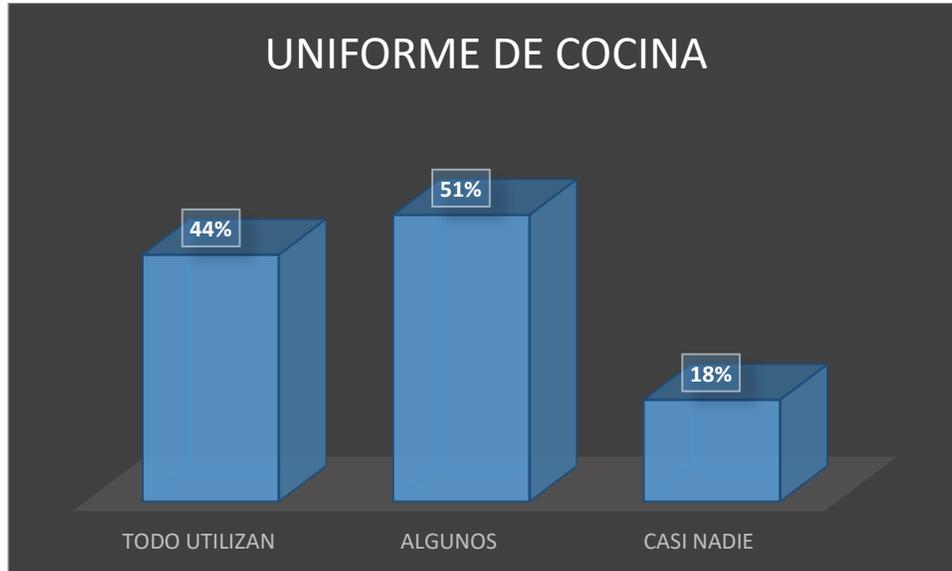


3. ¿Cómo califica la limpieza del comedor universitario en cuanto a los utensilios que utiliza al momento de servirse su alimentación?



Los comensales del comedor universitario según su percepción sobre la higiene de los utensilios de comida por parte del personal de limpieza, éstos mencionan que la higiene de estos es regular en un 76%, y en una consulta a los comensales por medio de charlas informales mencionan que la higiene de los utensilios no es la adecuada pues éstos en muchas ocasiones suelen estar grasosos.

4. ¿El personal de cocina del comedor universitario al momento de servirle el menú utilizan elementos de protección de manejo de alimentos? (guantes, pinzas, gorros, uniforme)



Los encuestados del comedor universitario en cuanto al uniforme que utilizan para la realización de los menús del comedor universitario, éstos mencionan en un 44% que todo el personal del comedor universitario cuenta con uniforme correspondiente de trabajo, un 51% de los encuestados en cuanto a informe de trabajo mencionan que alguno y no todos cuentan con uniforme de trabajo, como se puede ver en la anterior gráfica.

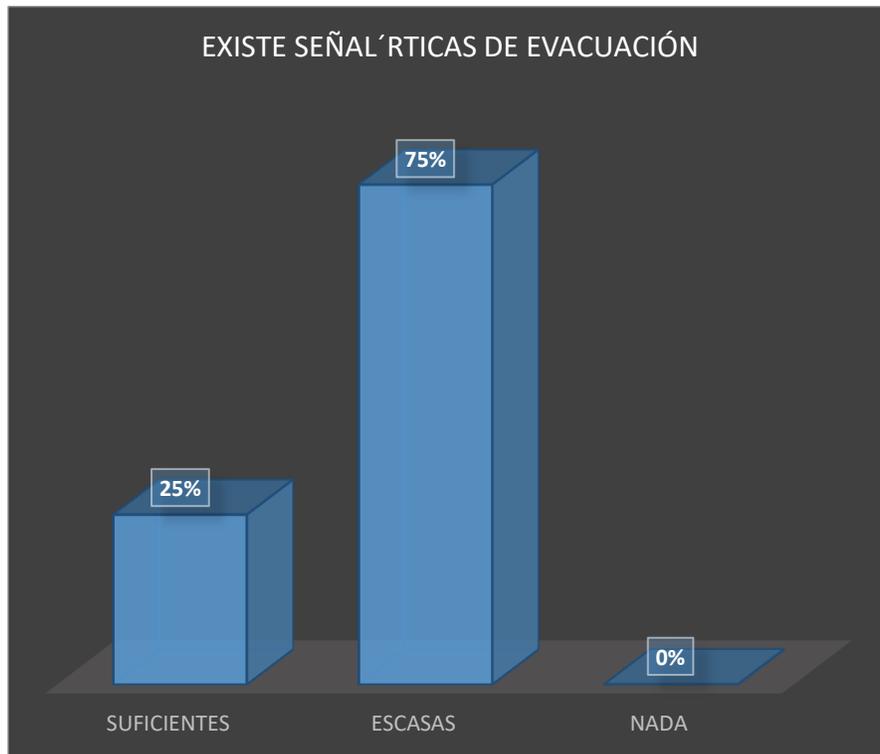
5. ¿En general el personal del comedor universitario debería ser capacitado y tener mayor control para el mejoramiento de la higiene?

EL PERSONAL DEBE SER CAPACITADO



En un 99% de los comensales encuestados afirman que el personal del comedor universitario debe de ser capacitados en higiene de uso de alimentos y limpieza, por otro lado también se puede decir que existe una deficiencia en el control por parte de los inmediatos superiores del comedor universitario.

6. El comedor cuenta con suficientes señaléticas para evacuación en caso de incendios



En cuanto a las señaléticas que existe en el comedor universitario éstos mencionan que si bien existen señaléticas en el comedor universitario pero esos son escasas pues un 75% de los encuestados afirman esto.



7. ¿El comedor universitario cuenta con botiquín de primeros auxilios, el administrador del comedor tiene conocimientos suficientes de primeros auxilios?



De los comensales encuestados estos mencionan que en el comedor universitario no cuenta con un botiquín de primeros auxilios pues estos mencionaron en un 100% de la no existencia o no conocimiento de este, por otro lado un 97% de los comensales mencionan que los administradores del comedor universitario no cuentan con conocimientos de primeros auxilios o que nunca los vieron cuando existe ciertos inconvenientes que se requieren de primeros auxilios.



9.3. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Las conclusiones a las que se llegaron, como resultado del trabajo de campo, las entrevistas y el trabajo complementario son las siguientes:

Se pudo evidenciar que el Comedor Universitario no cuenta con suficientes materiales y suministros que permitan a los trabajadores disminuir el riesgo laboral en su trabajo.

Se pudo determinar que el Comedor Universitario no tiene en buen estado de funcionamiento la maquinaria que utiliza y la misma es un peligro para la seguridad del personal.

Se pudo determinar que el comedor universitario no cuenta con suficientes implementos de limpieza que permita a los trabajadores tener una buena higiene en la preparación de los alimentos.

El comedor universitario no cuenta con reglamentos que ayuden a los trabajadores actuar de manera adecuada cuando se presente algún accidente o situación de riesgo, y manejo adecuado de alimentos.

La percepción de los comensales del comedor universitario sobre la higiene del comedor universitario menciona que el comedor universitario cuenta con deficiencias en la higiene del servicio que presta y también se evidenció la carencia de señaléticas de evacuación o de primeros auxilios.

En cuanto a los elementos de protección y de servido según los comensales afirman la carencia de estos como del botiquín de primeros auxilios, y por medio de la observación directa y la concurrencia de la pasantía se evidenció que los comensales a cualquier imprevisto o situación de requerimientos de primeros auxilios estos utilizan los servicios de los estudiantes de medicina y la ausencia del administrador en horarios de servicio de comida es evidente.



CAPÍTULO VI

10. PROPUESTA

10.1. PLAN DE PREVENCIÓN DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

El objeto de proponer un plan de prevención de higiene y seguridad en el comedor universitario para que éste pueda cumplir con la normativa correspondiente que estipula la ley como se mencionó anteriormente el comedor universitario cuenta con un informe de SEDES el cual debe subsanarlo, por otra parte existe un alto índice de disconformidad en el servicio de higiene que presta el comedor universitario el cual es a consecuencia de un bajo presupuesto y una mala planificación que se pudo evidenciar en la investigación.

Por tanto el presente plan permitirá al comedor universitario reducir el riesgo laboral para el cumplimiento de la normativa y mejorar el servicio de higiene que le permita crear una mejor imagen en la percepción de los becarios del comedor.

10.1.1. OBJETIVOS DEL PLAN

1. Identificar problemas sobre higiene y seguridad tanto para el personal como para los que reciben el servicio por medio de medidas preventivas como solución.
2. Capacitar al personal administrativo de cocina sobre accidentes de trabajo, uso y manejo de maquinarias y utensilios de cocina, higiene laboral, y simulación de siniestros y primeros auxilios
3. Garantizar las condiciones adecuadas de seguridad, higiene y bienestar en el trabajo.
4. Garantizar un servicio higiénico y salubre a los becarios del comedor universitario que permita mejorar la percepción de éstos en cuanto al servicio que reciben.
5. Reducir o mitigar posibles siniestros por medio de un sistema contra ministros.

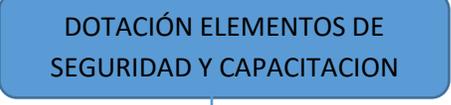
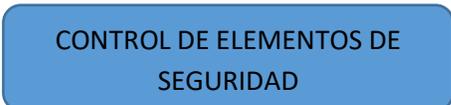


10.1.2. ESQUEMATIZACIÓN DEL PLAN





10.1.3. FLUJOGRAMA DEL PLAN

	<p>Inicia las actividades del comedor universitario con la aprobación de becarios con resolución rectoral</p>
	<p>Se dotará de elementos de seguridad y capacitará al personal, y el control de señaléticas y botiquín.</p>
	<p>Inicia las actividades del servicio de alimentación con la dotación de insumos de limpieza por parte del administrador del comedor.</p>
	<p>El administrador verificará que el personal de cocina se encuentre utilizando toda la dotación que se les fue entregada, sancionando al incumplimiento.</p>
	<p>El administrador deberá controlar que el manejo de la maquinaria y de los utensilios de cocina se esté utilizando de manera adecuada según los manuales de manejo.</p>
	<p>El personal de cocina deberá limpiar su lugar de trabajo como los diferentes utensilios que se haya utilizado</p>
	<p>Al finalizar el día el administrador supervisara la limpieza y que ésta sea la adecuada.</p>



10.2. IDENTIFICACION DE PELIGROS Y PREVENCIÓN DE PROBLEMAS SALUBRES

En este punto el administrador del comedor realizará inspecciones periódicas y por medio de la observación directa, detectará todos aquellos lugares de trabajo o circunstancias que se puedan dar dentro del comedor universitario tanto en el área de la cocina como en el área de servido de alimentos donde se encuentran los comensales.

Una vez detectados todos estos problemas se realizará una reunión mensual con todo el personal de cocina y de limpieza para posteriormente analizarlos en una reunión con el fin de seleccionar o tamizar los posibles lugares o situaciones con mayor alto riesgo de sufrir accidentes o lesiones.

En reunión con el personal y junto a la identificación de los problemas de mayor riesgo, se procederá a sugerir que medidas preventivas se puede realizar con el fin de mitigar el riesgo laboral o de los beneficiarios. Posterior a esto se pasará a registrar en un libro de actas para luego sacar resoluciones de administración donde especifique el problema y las acciones que se deberá tomar o cómo actuar en esa situación.

El administrador del comedor no solo realizara las resoluciones, sino que junto a las jefas de cocina realizaran el tipo de sanción que recibirá el personal que incumpla estas resoluciones con el fin de dar cumplimiento.

El registro de estas resoluciones se la realizara en un folder con tres copias uno para uso del personal del comedor, otro para la admiración y una copia para los becarios para que estos puedan ayudar con el cumplimiento.



10.3. PLAN DE CAPACITACIÓN

El término de capacitación hace referencia a la acción de transmitir los conocimientos o procedimientos y orientar las actitudes, con el fin de ser capaz de reproducir el comportamiento deseado y de integrar aquellos elementos que le permitan analizar una situación y reaccionar adecuadamente ante determinadas circunstancias.

Capacitación en prevención de seguridad e higiene. Es obligación de la institución garantizar la protección de la seguridad y la salud tanto de los trabajadores como de los comensales, y la información de cómo tener un procedimiento limpio es una de los pilares fundamentales para la consecución de este objetivo. Paralelamente a esto se encuentra el derecho que tiene el trabajador a una protección eficaz de su seguridad y salud en el trabajo, formando parte del mismo, el derecho a la información y la formación en materia de prevención de riesgos laborales y manejo adecuado de los diferente insumos, equipos que se utilizan en el proceso de elaboración de menús en lo que es el comedor universitario.

10.3.1. SOBRE LA CAPACITACIÓN

Como menciona la investigación de mercados el personal de cocina del comedor universitario debe ser capacitado tanto en manejo de alimentos como en medidas preventivas contra accidentes esto quiere decir que el personal de cocina y la administración debe ser capacitado, en especial lo que es el personal permanente o de planta, pues estos deberán captar estos conocimientos y transmitirlos al personal nuevo en cada gestión como también explicar las consecuencias de un siniestro o una mala higiene.

10.3.2. TIEMPO DE CAPACITACIÓN

El personal de cocina deberá ser capacitado a inicio de gestión antes del inicio de actividades puesto que el comedor universitario tarda más o menos 2 semanas en adecuarse para la iniciación de sus actividades, tiempo suficiente para recibir una capacitación adecuado por docentes de la universidad y personal del SEDES Tarija.



a. NORMAS PARA LOS TRABAJADORES

11. Comenzar su labor examinando su lugar de trabajo
12. Usar obligatoriamente el equipo de protección personal dotado por la institución
13. Evitar la manipulación de equipos, maquinarias, aparatos y otros que no sean de su habitual manejo o pedir asesoramiento a su inmediato superior antes de manipularlo.
14. Detener el funcionamiento de las maquinarias para efectuar su mantenimiento los fines de semana en lo que es la maquinaria de lavado de servicios.
15. Cumplir con el horario establecido por la institución y tener mucho cuidado en el manejo de alimentos como la respectiva higiene de ellos.
16. Abstenerse de consumir bebidas alcohólicas

12.1.1. RESPONSABILIDADES DEL COMEDOR UNIVERSITARIO

- Es obligación del comedor universitario suministrar todos los equipos de protección personal necesaria, siendo igualmente obligatorio su uso por parte del personal.
- Es obligatorio instruir a todo trabajador nuevo en el uso apropiado de los equipos de protección personal.
- El equipo protección personal que no responda a los requerimientos de seguridad debe ser reemplazado de inmediato.
- Se les deberá proporcionar el equipo personal necesario a los visitantes que ingresen al comedor universitario.

12.1.2. EL PERSONAL

- Todo trabajador debe mantener en perfecto estado de conservación el equipo de protección personal que se le ha facilitado colocando después de su utilización en el lugar indicado para ello
- Se deberá hacer un uso del mismo, solicitando su cambio cuando se encuentre deteriorado o cuando termine el periodo de vida útil del equipo que marca el fabricante



- El personal deberá utilizar los materiales de manejo de alimentos de manera obligatoria y a su deterioro deber pedir que se le suministre otro.

12.2. MEDIDAS PREVENTIVAS

Aseguramiento y colocación de avisos

El usar candados y avisos en los circuitos y equipos es una forma segura y efectivo de reducir los accidentes eléctricos

- Después de mover la palanca de desconexión a la posición de apagado, coloque un aviso de flujo de gas.
- Todo aviso debe advertir por escrito que es terminantemente prohibido el remover los avisos sin la debida autorización
- Si no se puede colocar un candado, tome medidas de seguridad adicionales tales como remover un fusible, bloquear un interruptor de control o el abrir un elemento de desconexión adicional
- Utilice el equipo de análisis adecuado debidamente conectado a tierra, al igual que los procedimientos correctos de análisis para verificar la ausencia de corriente o la presencia de cargas eléctricas almacenadas dentro de las instalaciones del comedor universitario.

12.3. NORMAS PARA EL PERSONAL

- Usar obligatoriamente los elementos de seguridad personal durante toda la jornada de trabajo
- No entablar conversaciones durante la jornada de trabajo, solo en los momentos de descanso
- Mantener los elementos de seguridad en buen estado, si es que ocurre algún percance con dichos elementos avisar a la jefa de cocineras o administración
- En momento de descanso alejarse de las máquinas de trabajo y tener cuidado con las herramientas de trabajo punzo cortantes y utilizar los respectivos guantes para evitar cortes.

CAPÍTULO VII

12.2. DOTACIÓN DE IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD

a) Protección personal y de salubridad

El equipo de protección está diseñado para protegerlos de peligros a su salud y seguridad personal que no puedan ser eliminados de su área de trabajo, para ello el comedor universitario deberá de dotar de los siguientes implementos los cuales se detallan a continuación

DETALLE	ESPECIFICACIÓN	PRECIO
<p>BOTAS</p> 	<p>AYUDA A PROTEGER LOS PIES DE QUEMADURAS GOLPES EN LOS PIES E IMPIDE QUE LAS PERSONAS RESBALEN.</p>	150 BS
<p>GUANTES 1</p> 	<p>AYUDA A PROTEGER LAS CORTADURAS EN EL MOMENTO DE LA PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS</p>	70 BS

<p>GUANTES 2</p>  <p style="text-align: right; font-size: small;">osvezarugbeeres</p>	<p>AYUDARÁ A EVITAR QUEMADURAS AL MOMENTO DE LEVANTAR LAS OLLAS DE LAS COCINAS</p>	<p>60 BS</p>
<p>GUANTES 3</p> 	<p>GUANTE NEOPRENO RESISTENTE A ALTAS TEMPERATURAS QUE AYUDARÁ BASTANTE EN LA PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS</p>	<p>80 bs.</p>
<p>GUANTES 4</p> 	<p>AYUDARÁ A SERVIR LOS ALIMENTOS DE MANERA HIGIÉNICA Y LAVADO DE UTENCILIOS</p>	<p>5 Bs.</p>

<p>UNIFORME</p> 	<p>PERSONAL BIEN UNIFORMADO</p>	<p>280 Bs.</p>
<p>GORRO</p> 	<p>EL GORRO DE COCINA AYUDARÁ A DAR MAYOR HIGIENE EN LA ATENCIÓN A LOS COMENSALES</p>	<p>20 Bs.</p>

b) BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS

<p>BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS</p> 	<p>AYUDARÁ A AFRONTAR CUALQUIER EMERGENCIA MÉDICA QUE SUCESA SIN PERDER EL TIEMPO</p>	<p>200</p>
--	---	------------

c) MATERIAL CONTRA SINIESTROS

<p>SEÑALÉTICAS 1</p> 	<p>SEÑAL QUE INDICA LA ENTRADA Y SALIDA</p>	<p>150 Bs.</p>
--	---	----------------

<p>SEÑALÉTICAS 2</p> 	<p>SEÑAL QUE PROHIBE EL INGRESO A PERSONAS NO AUTORIZADAS</p>	<p>100 Bs.</p>
<p>SEÑALÉTICAS 3</p> 	<p>SEÑAL QUE INDICA UBICACIÓN DEL EXTINTOR</p>	<p>60 B.s</p>
<p>SEÑALÉTICAS 4</p> 	<p>SEÑAL QUE INDICA UBICACIÓN DE LAS COCINAS, HORNOS</p>	<p>100 Bs.</p>

<p>SEÑALÉTICAS 5</p> 	<p>SEÑAL QUE INDICA LA SALIDA DE EMERGENCIA EN CASO DE QUE OCURRA ALGÚN ACCIDENTE</p>	<p>50 Bs.</p>
<p>SEÑALÉTICAS 6</p> 	<p>SEÑAL QUE INDICA QUE SÓLO PERSONAL AUTORIZADO PUEDE PASAR</p>	<p>70 bs.</p>



SUPERVISIÓN Y CONTROL

La investigación por medio de las encuestas tanto al personal administrativo como de comensales, se identificó que el comedor universitario cuenta con una falencia de control al personal, pues el personal administrativo deja sus funciones a horario del servido de los diferentes menús, estableciendo una falta de autoridad en esos periodos.

La falta de supervisión conlleva a que el personal de cocina no realice sus funciones de manera adecuada, o que comentan errores de manejo y de tratamiento de alimentos, la no utilización de implementos de seguridad como de higiene, los cuales repercute en la imagen del comedor universitario y la percepción inadecuada del servicio que presta el comedor universitario por parte de los comensales y ciudadanía en general.

Por lo que se debería implantar líneas de acción que permitan realizar el control respectivo con la otorgación de autoridad y responsabilidad a la Ingeniera en alimentos junto al apoyo de las jefas de cocina, por medio de incentivos laborales como la otorgación de reconocimientos al personal de buen desempeño y de pequeños bonos o descansos extras para mejorar el rendimiento y el control. Así también la otorgación de manuales de utilización de herramientas de trabajo como el uso adecuado de implementos de limpieza en la elaboración de los alimentos.



TOTAL, PRESUPUESTO

El comedor universitario deberá contar con un presupuesto de 46.110 Bs con respecto a un presupuesto anual para mitigar la seguridad personal de sus trabajadores y que le permita cumplir con las normas establecidas por la ley y para el mejoramiento de la higiene de sus servicios.

PRESUPUESTO DE PLAN						
DETALLE	MEDIDA	CONVERSION		CANTIDAD	PRECIO UNIT	TOTAL
		TIEMPO	FACTOR			
IDENTIFICACION DE PELIGROS Y REGLAMENTACION						105
LIBRO DE ACTAS	PZA	ANUAL	1	1	20	20
HOJAS	PZA	ANUAL	1	1	10	10
FOLDER CONDOR	PZA	ANUAL	1	3	25	75
SEGURIDAD PERSONAL						34080
BOTAS	PZA	ANUAL	1	24	150	3600
GUANTES ANTI CORTADURAS	PZA	SEMESTRAL	2	20	70	2800
GUANTES ANTI QUEMADURAS	PZA	MENSUAL	12	24	60	17280
GUANTES ANTI VAPOR	PZA	SEMESTRAL	2	20	80	3200
UNIFORME	PZA	ANUAL	1	24	280	6720
GORRO	PZA	ANUAL	1	24	20	480
HIGIENE Y LIMPIEZA						8640
GUANTES DE LAVADO Y SERVIDO	PZA	MENSUAL	12	8	5	480
JABON DE LAVAR	KILOS	MENSUAL	12	4	30	1440
JABON ANTI GRASA	KILOS	MENSUAL	12	4	75	3600
LAVANDINA	LITROS	MENSUAL	12	8	10	960
PAPEL HIGIENICO	BOLSAS	MENSUAL	12	2	10	240
ALCOHOL EN GEL	BOTES	MENSUAL	12	8	20	1920
EVACIACION Y PRIMEROS AUXILIOS						1430
BOTIQUIN	PZA	ANUAL	1	1	200	200
BALDES	PZA	4 AÑOS	0,25	8	30	60
PALAS	PZA	4 AÑOS	0,25	8	70	140
PICOTAS	PZA	4 AÑOS	0,25	8	70	140
CARGA DE EXTINGUIDOR	PZA	2 AÑOS	0,5	10	150	750
HACHA	PZA	4 AÑOS	0,25	8	70	140
SEÑALETICAS						355
ENTRADA Y SALIDA	PZA	4 AÑOS	0,25	2	75	37,5
PROHIBIDO INGRESO	PZA	4 AÑOS	0,25	2	100	50
SEÑAL DE EXTINGUIDOR	PZA	4 AÑOS	0,25	10	60	150



COCINA	PZA	4 AÑOS	0,25	1	100	25
SALIDA DE EMERGENCIA	PZA	4 AÑOS	0,25	2	80	40
PERSONAL NO AUTORIZADO	PZA	4 AÑOS	0,25	3	70	52,5
CAPACITACIONES						1500
CAPACITADOR	ESPECIALISTA	ANUAL	1	1	1500	1500
TOTAL PRESUPUESTO						46110

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Para la consecución del presente plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional se pone a consideración el presente cronograma de actividades puesto a consideración para la consecución del objetivo de la implementación del presente plan.

CRONOGRAMA

DETALLE	EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CAPACITACIÓN		X										
SUMINISTRO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CONTROL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
DOTACIÓN	X											
COMPRA DE BOTIQUÍN	X											
COMPRA DE SEÑALÉTICAS	X	UNICA VEZ										

Como se muestra en el anterior cuadro la ejecución del plan deberá ser:

- En cuanto a la capacitación ésta debe ser realizada en el mes de febrero junto a la contratación del personal eventual y adecuación del comedor para dar inicio a sus actividades.



- ▶ El suministro de implementos de limpieza deber ser de manera regular durante todo el tiempo que el comedor universitario esté en funcionamiento.
- ▶ El control deberá ser principalmente por el administrador del comedor quien lo ejercerá y velará para que el uso de suministros de limpieza sea el adecuado, éste supervisará el uso de la dotación de protección personal que sea el que se le fue dotado, y la limpieza sea según corresponda.
- ▶ La dotación de uniforme de trabajo e insumos de protección personal debe realizarse a inicio de gestión, junto a la compra del botiquín de primeros auxilios.
- ▶ La compra de señaléticas será por única vez pues éstos tienen una duración larga y no se requiere renovar constantemente.



CAPÍTULO VIII

13.1. CONCLUSIONES

El comedor universitario como unidad dependiente de la UAJMS cuenta con problemas de presupuesto a cubrir requerimientos de higiene y seguridad laboral, es así que esto está causando desconformidad del servicio en el beneficiario.

El presupuesto que maneja el comedor universitario es muy reducido para cubrir la diferente necesidad de higiene y seguridad como lo establece la normativa.

El ambiente del macro entorno se vio afectado causando una reducción de los ingresos para la universidad y el comedor universitario, pese a ello el número de becarios en relación al gasto es adecuado.

En la recopilación de información se pudo determinar una carencia de insumos de limpieza como de seguridad que requieren los trabajadores mismos que esta falencia presupuestaria impide dar un mejor servicio. Por otro lado la percepción de los becarios hacia el servicio que reciben es malo pues estos piensan que hay una dejadez sobre los cuidados de higiene que deben tener.

Se evidenció que el comedor universitario cuenta con reducidas señaléticas de evacuación y altos peligros que la normativa lo estipula, pues muchas de estas señaléticas no se encuentran visibles.

El personal administrativo de cocina no cuenta con una dotación de vestuario correspondiente para prevenir riesgos laborales es así que parte del personal utiliza ropa informal y no adecuada para el trabajo que realizan, la fuente de este problema radica en que la institución no contempla un presupuesto destinado al personal eventual.



13.2. RECOMENDACIONES

La seguridad y la higiene son los pilares fundamentales que debe tener en cuenta toda empresa para evitar cualquier accidente y su capacitación sobre el uso adecuado es responsabilidad de quien está a cargo, por lo que se recomienda implementar el presenta plan de prevención de higiene y seguridad ocupacional y manejo de alimentos en la siguiente gestión.

El comedor universitario como ente prestador de servicio de alimentación, presenta un ambiente de alto peligro tanto en higiene como seguridad por falta de asignación de presupuesto por lo que se recomienda asignar recursos y de esta manera poder eliminar estos factores de riesgo que presenta el comedor universitario.

Se identificó la falta de un sistema de control que permita que el personal siga el lineamiento de higiene y limpieza, pues es una deficiencia de administración.

Se recomienda capacitar al personal de cocina sobre seguridad e higiene, al personal de planta para que estos puedan dar a conocer los cuidados al personal nuevo.

La incorporación de botiquín de primeros auxilios y señaléticas contra incendios deberá colocarlo lo más antes posible como resguardo de la salud e integridad del personal de trabajo como de los comensales.



Bibliografía

1. Arias, Fidas G. *El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica*. Caracas - Republica Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme, sexta edición (2012).
2. Méndez Álvarez, Carlos E. *Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Bogotá - Colombia: Mc Graw Hill, tercera edición (2001).
3. Metodología de la investigación HERNANDEZ SAMPIERI
4. Torres Bardales, C. *Orientaciones Básicas de Metodología de la Investigación Científica*. Lima - Peru, segunda edición (1994).
5. Ley nº 16998 Ley general de higiene y seguridad ocupacional y bienestar.
6. Reglamento interno del comedor universitario (actualizado 2017)
7. Chiavenato, Idalberto: “Administración de Recursos Humanos”, McGraw-Hill, México, 2011.
8. Hernández, S.; Fernández, A. y Baptista C. “Metodología de la Investigación”, McGraw-Hill, México, 2010.
9. Méndez, Carlos: Metodología “Diseño y desarrollo del proceso de investigación”, McGraw-Hill, Colombia, 2001.
10. Olivera Vacaflor, Ana Rebeca: “Diseño de un programa de higiene y seguridad industrial para la Cervecería Bavaria Unión Tarija S.A. (ASTRA)”, Tarija, 1999.