

1. INTRODUCCION

La administración del personal es el proceso aplicado al esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. Es el proceso de ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y de resultados positivos en la empresa.

Una organización es productiva si logra sus metas y utiliza los insumos de manera adecuada, teniendo una producción al menor costo. La productividad implica el entendimiento tanto de la eficacia como de la eficiencia. Una empresa, por ejemplo, es eficaz cuando logra satisfacer exitosamente las expectativas de sus clientes. Es eficiente cuando lo hace a un bajo costo.

Sin duda uno de los aspectos más importantes y básicos para que una empresa pueda alcanzar un nivel de competitividad, es poder obtener una integración eficiente de las personas que en ella laboran con los recursos físicos y materiales necesarios.

Buscar continuamente la integración de las personas para el máximo aprovechamiento de sus capacidades, la satisfacción de las necesidades humanas y el mantenimiento de las relaciones cordiales entre todo el personal, ha sido una de las premisas que permite ser competitivos tanto en el ámbito nacional como en el ámbito internacional.

Es importante contar con recurso humano con óptimo desempeño, para mantener buenas condiciones de limpieza durante la recolección y almacenamiento y así reducir las posibilidades de contaminación de las hortalizas. La contaminación microbiana directa o indirecta de vegetales antes y durante las actividades de recolección, puede ocurrir como resultado del contacto con la tierra, el agua, los trabajadores o el equipo de recolección. Cualquiera de estos elementos puede constituir una fuente de microorganismos patógenos. Por lo que la capacitación del personal mejora frecuentemente las cualidades de los trabajadores e incrementa su motivación, esto a su vez, conduce a una mayor productividad y a un incremento en la rentabilidad, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal para que desempeñen mejor su trabajo, disminuyendo los niveles de contaminación en las hortalizas.

Por lo anterior el presente trabajo va dirigido a establecer las bases para la implementación de una guía para la optimización del desempeño del recurso humano en un Centro de Acopio de hortalizas.

2. DEFINICION DEL PROBLEMA

El Centro de Acopio de hortalizas de Estanzuela, Zacapa, carece de recurso humano capacitado para el eficiente y eficaz desempeño y correcto cumplimiento de los requisitos de buenas prácticas de manufactura, a su vez no cuenta con registros de compromisos de seguridad del personal, descripción de puestos, requisitos de contratación para puestos y formación del personal, no se capacita al personal sobre temas relacionados con la calidad o inocuidad.

El Centro de Acopio de investigación no cuenta con los implementos o técnicas necesarias para garantizar la inocuidad de los productos de higiene, uso de implementos de salud ocupacional como por ejemplo: guantes, mascarillas, gorras, etc. No existe una persona encargada de registrar los implementos que entran, se guardan y salen del centro de acopio ni una persona con el conocimiento técnico para contratación del personal.

3. JUSTIFICACIÓN

Debido a la naturaleza de la actividad que se lleva a cabo en el Centro de Acopio, manipulación de las hortalizas para el consumo humano; es necesario disminuir la contaminación porque presenta un riesgo elevado para la salud de los consumidores, ya que los tratamientos de descontaminación, aun siendo efectivos, no garantizan la inocuidad al cien por ciento.

Las enfermedades asociadas con los vegetales frescos son primordialmente aquellas transmitidas por vía oral-fecal, principalmente por falta de capacitación al personal en el seguimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura.

No existe un programa de desarrollo de destrezas y habilidades, por medio de actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros. Ni se maximiza el desempeño, proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva, por lo que la presente guía para la optimización del desempeño del Recurso Humano, en las buenas prácticas de manufactura para el Centro de Acopio de hortalizas en el municipio de Estanduela en el departamento de Zacapa pretende mantener la confianza del consumidor y de los diferentes mercados, la eliminación de prácticas inadecuadas o deficientes, controlar y minimizar el riesgo de contaminación en las hortalizas recolectadas en el centro de acopio.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humanos, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación. Fueron promulgadas por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) para proporcionar criterios para el cumplimiento de lo dispuesto en la Code of Food Regulation que ordena que todos los alimentos de consumo humano deben estar exentos de adulteración. Se pone énfasis especial en la prevención de la contaminación de los productos a partir de fuentes directas e indirecta (Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/curso-generacion-empleo/centros-acopio>).

- Son útiles para el diseño y funcionamiento de los establecimientos, y para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación.
- Contribuyen al aseguramiento de una producción de alimentos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.
- Son indispensable para la aplicación del Sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), de un programa de Gestión de Calidad Total (TQM) o de un Sistema de Calidad como ISO 9000.
- Se asocian con el Control a través de inspecciones del establecimiento.(Recuperado de: http://www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/calidad/boletines/bolet_bpm.PDF)

Las BPM son regulaciones que describen los métodos, instalaciones o controles requeridos para asegurar que los alimentos han sido procesados, preparados, empacados y mantenidos en condiciones sanitarias, sin contaminación ni adulteración y aptos para el consumo” (Recuperadode:<http://www.fintrac.com/docs/RED/MANUAL%20DE%20PRODUCCION%20DE%20BERENJENA%20Final.pdf>)

4.1.1 Guía para reducir al mínimo peligros de seguridad microbianos del alimento de hortalizas y vegetales aprovechados por sus hojas o partes verdes frondosos

Esta guía pretende ayudar a las empresas nacionales y empresas extranjeras que exportan verduras de hoja verde a los Estados Unidos (EE.UU.), recomendando prácticas que minimicen los riesgos alimentarios microbianos seguridad de los productos en toda la cadena de suministro de hojas verdes. Identifica algunas de las medidas preventivas que estas empresas pueden adoptar para minimizar estos riesgos para la seguridad alimentaria. Esta guía no pretende servir como un plan de acción para cada operación concreta, sino que debe considerarse como punto de partida.

La gestión eficaz de seguridad alimentaria exige la responsabilidad de establecer con claridad entre las muchas partes implicadas en la producción de productos frescos. Puede haber muchas combinaciones diferentes de la propiedad y los acuerdos comerciales durante el cultivo, empaque recolección, transformación y distribución de los vegetales de hojas verdes frescos y recién cortados. Por esta razón, es importante determinar qué responsabilidades le compete a cada una las partes para garantizar que estas responsabilidades estén claramente definidas. Por ejemplo, los productores suelen contratar a terceros para cosechar sus cultivos. También es importante que los productores identifique claramente qué parte es responsable de cada disposición aplicable de esta guía, como el suministro de baños

adecuados y lavamanos, y la formación de los trabajadores. (Recuperado de: <http://www.sag.gob.hn/infoagro/cadenas/fichas/hortifruticola/Ficha%20Tecnica%20Bangana.pdf>)

4.1.2 Guía para el agricultor Personal

El personal debe estar consciente de que puede ser un vehículo de contaminación en el campo. La presencia de enfermedades infecciosas, lesiones abiertas y otros trastornos en el personal, constituye una fuente de microorganismos patógenos los cuales pueden ser transmitidos a las frutas, hortalizas, al agua y a otros trabajadores. Para controlar los posibles riesgos se debe capacitar a todos los empleados para que adopten buenas prácticas de higiene, estableciendo programas de capacitación, supervisión y corrección (Recuperado de: http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/las_personas_y_competitividad_1.doc)

4.1.3 La capacitación del personal de los servicios oficiales de control de la inocuidad de los alimentos

La capacitación del personal de los servicios oficiales de control de la inocuidad de los alimentos, en el actual ambiente en evolución, plantea una serie de dificultades. Algunas de las principales son: la limitación de recursos, el ponerse en contacto con una fuerza de trabajo dispersa geográficamente, asegurar el comportamiento ético y mantenerse al ritmo de los cambios de la industria, la ciencia y los acontecimientos reguladores. Un programa de capacitación eficaz debe tomar en consideración y tratar de resolver todas estas dificultades para asegurar que los servicios oficiales de control de la inocuidad de los alimentos estén en condiciones de proteger debidamente la salud pública.

La capacitación debe considerarse como una función esencial de todo programa de salud pública. Si no se proporciona la capacitación adecuada se sacrifica el potencial de éxito de la empresa. Una vez que se decide establecer un programa determinado, debe tomarse la decisión paralela de elaborar y proporcionar capacitación adecuada al personal encargado de llevarlo a cabo. Las nuevas tecnologías de aprendizaje ofrecen nuevos y variados medios de capacitación. El uso de tecnología y el intercambio de información y recursos son otras estrategias que contribuirán a asegurar que los programas de capacitación se ofrezcan de manera oportuna y evolucionen al ritmo de los cambios constantes en las necesidades. (Recuperado de: <http://www.elergonomista.com/recursos.htm>)

4.2 La responsabilidad de la dirección

La autoridad máxima de una organización, independientemente de su tamaño, es la dirección, puede ser un solo individuo, o un grupo de personas como los llamados consejos directivos. Esta es la responsable de conducir, a través de su liderazgo, el proceso de calidad de una manera participativa y visible, basándose en los principios de gestión de la calidad. La dirección es responsable de definir el rumbo de la organización, apoyar el sistema y proporcionar los recursos para su implantación y mantenimiento. Lo realiza con la definición de la política y los objetivos de calidad que establece con claridad al igual que los propósitos esenciales a alcanzar, a través de la planeación del sistema, que define cómo están funcionando sus procesos, asegurando su integridad y definiendo la responsabilidad, autoridad y comunicación. Participa de manera decidida en la revisión del sistema, en el cual analiza los datos arrojados en los diferentes procesos para tomar acciones de mejora.

4.2.1 La gestión de los recursos

El segundo bloque es la gestión de los recursos, que incluye el cuidado que se debería tener en relación con los recursos humanos y materiales de la organización, como fuente esencial para el logro de los objetivos de la calidad. Primero, es necesario contar con la provisión de recursos que permitan implementar y mantener el sistema de calidad. También se incluye el recurso humano; el personal, que a través del trabajo en equipo logran los mejores resultados, y que con su participación creativa y voluntad de cambio mejora las organizaciones. El personal es lo más valioso que tiene una organización, por lo que es indispensable lograr que sea competente para los trabajos que le sean asignados, tome conciencia de lo valioso de su participación dentro del sistema de calidad y tenga una adecuada formación.

De igual manera, para el desarrollo de las actividades y de acuerdo a las necesidades propias del producto que se empaca, es conveniente disponer de la infraestructura necesaria, como son edificios, equipo y servicios de apoyo. Un análisis de cada uno de estos factores se debería realizar con el propósito de definir si se cuenta con todas los requisitos necesarios.

Por último, como parte de la gestión de los recursos humanos, se incluye el desarrollo de un ambiente de trabajo adecuado que facilite y asegure la manera de realizar el trabajo. (Villagrán de Batres, L. (2007))

4.3 Las Personas y la Competitividad

El elemento más importante para una empresa o para un país, es la productividad. Para garantizar la productividad es necesario la calidad. Para la calidad es necesario un sistema de calidad y el elemento más importante para el Sistema de calidad, son las personas.

Sin duda uno de los aspectos más importantes y básicos para que una empresa pueda alcanzar un nivel de competitividad, es obtener una integración eficiente de las personas que en ella laboran con los recursos físicos y materiales necesarios.

Buscar continuamente la integración de las personas para el máximo aprovechamiento de sus capacidades, la satisfacción de las necesidades humanas y el mantenimiento de las relaciones cordiales entre todo el personal, ha sido las premisas que permiten ser competitivos tanto en el ámbito nacional como en el ámbito internacional. (Recuperado de: http://www.wikilearning.com/recursos_humanos/15225-53)

La calidad de los productos o servicios de cualquier empresa está sustentada en la capacidad de mantener operando establemente sus sistemas de trabajo y para poder lograrlo, se necesita contar con personas motivadas y capacitadas para desarrollar un buen trabajo.

4.4 Administración del Recurso Humano

La administración de los recursos humanos es un término moderno de lo que tradicionalmente se ha denominado administración de personal o gerencia de personal. Los gerentes de recursos humanos pudieran seguir ejecutando las funciones tradicionales de los gerentes de personal, pero el alcance e importancia de su área de responsabilidad se ha alterado de manera significativa. En vez de ser los vigilantes corporativos; los gerentes de recursos humanos asumen ahora un papel estratégico de liderazgo en sus organizaciones. Deben planear en función del desarrollo de la cultura corporativa de la organización y, al mismo tiempo, vigilar las operaciones cotidianas involucradas con el mantenimiento de sistemas de administración de los recursos humanos en sus empresas.

La motivación y el comportamiento humano son elementos primordiales de los conocimientos profundos según Deming. Los gerentes deben comprender que un empleado no motivado no existe. El sistema bajo el cual funcionan los empleados puede afectar seriamente a la motivación. El desarrollo de habilidades a través de la capacitación y la instrucción, la promoción del trabajo en equipo y la participación, la motivación y el reconocimiento de los empleados, y proveer una comunicación significativa son habilidades importantes de recursos humanos que deben tener todos los gerentes para que la calidad total tenga éxito.

La evaluación de desempeño es una actividad extremadamente difícil de la administración de los recursos humanos. Las organizaciones generalmente utilizan evaluaciones del desempeño por varias razones: para dar retroalimentación al empleado, que entonces puede reconocer e incrementar sus fortalezas y trabajar sobre sus debilidades, para determinar aumentos de salarios, para identificar personas para promoción y para cumplir aspectos legales de recursos humanos. (Nava, M. ISO 9000:2000. (2001). P. 63,64)

4.5 Mejoramiento del Entorno Laboral

La calidad de la vida laboral de una organización se evidencia en el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen acciones sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto.

La calidad del entorno laboral se ve determinada por la manera en que el personal desarrolla su actividad en la organización, para lograr mejoras a largo plazo en la productividad, es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral. A corto plazo, la administración autocrática no puede mantener progresos significativos en los niveles de productividad porque el deterioro en el entorno laboral lleva no solamente a mayores niveles de ausentismo, tasas de rotación y renuncias, sino también a la lentitud, el desgano y la indiferencia. El personal se retira psicológicamente de sus labores y predomina la actitud de cumplir exactamente con el mínimo. La mayor parte de las personas consideran que disfrutan de un entorno laboral de alto nivel cuando contribuye con el éxito de la organización de una manera significativa. El simple hecho de cumplir con su trabajo es con frecuencia insuficiente, si su labor no les permite influir en las decisiones que las afectan. (Administración de Drogas y Alimentos, Departamento de la Salud y Servicios Humanos. –BPM- (2001))

4.6 Guatemala a nivel de productos agrícolas

La economía de Guatemala está dominada por el sector privado, que genera alrededor del 85% del Producto interior bruto. La agricultura contribuye con el 23% del PIB y constituye el 75% de las exportaciones. La mayoría de la manufactura es de ensamblaje ligero y procesamiento de alimentos, dirigido a los mercados domésticos de Estados Unidos y Centroamérica. Durante años pasados, el turismo y la exportación de textiles y productos agrícolas no tradicionales como vegetales de invierno, frutas y flores se han incrementado, mientras que las exportaciones más tradicionales como el azúcar, bananas, y café siguen representando una gran porción del mercado de exportación.

Recientemente se ha comenzado a exportar productos no tradicionales: xate, chicle, orquídeas, madera, rosas, arveja china, fresas, mora, etc

4.7 Departamento de Zacapa

El Departamento de Zacapa se encuentra situado en la región Nor-Oriente de Guatemala. Su cabecera departamental es Zacapa. Por su configuración geográfica que es bastante variada, sus alturas oscilan entre los 130 msnm en Gualán y los 880 en el municipio de la Unión, su clima es cálido, debido a esto y a la constitución de sus terrenos no es posible dedicarlos a toda clase de cultivos, pudiendo hacerse éstos en las partes regables conocidas como "vegas", ya que los cultivos de tierra fría se hacen en escala reducida. (Recuperado de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Zacapa>)

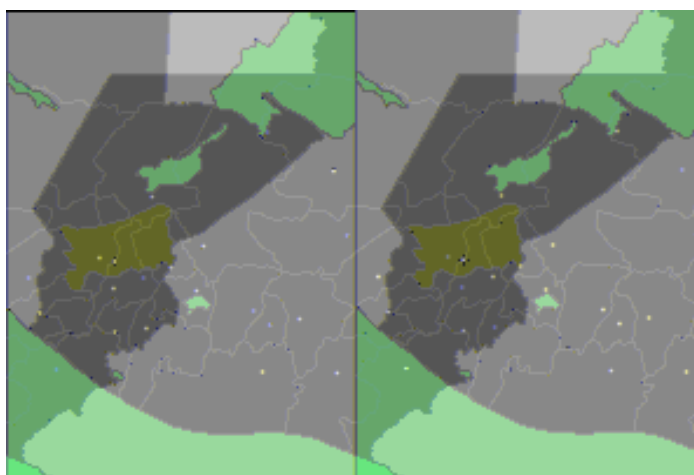


Figura No.1 (Recuperado de: <http://www2.luventicus.org/mapas/guatemala/zacapa.gif>)

4.7 Centros de Acopio

Los Centros de Acopio, vienen a ser las fases o momentos inmediatos siguientes a los de producción primaria, de transformación y residual los primeros vienen a ser la segunda fase, momento o nivel en la cadena de producción de la RED, mejor llamaremos el segundo eslabón o NÚCLEO DE ACOPIO PRIMARIO, cuyo principal objetivo es acopiar el producto de los cultivos o crianzas, el siguiente forma una fase inmediatamente posterior a las de transformación y son los NÚCLEOS DE ACOPIO SECUNDARIO y los últimos son los que acumulan todos los residuos resultantes de las operaciones en una RED y los denominamos NÚCLEOS DE ACOPIO RESIDUAL.

4.7.1 Núcleo de acopio primario (NA-1)

Son los Centros de Acopio, encargados de recolectar y concentrar los resultados de los cultivos o crianzas en los períodos de cosecha o de saca, de los propios lugares de producción, con lo que se logra evitar principalmente la migración, evitando de esta manera el abandono de los pobladores agrícolas o pecuarios de sus lugares de origen, ahorrándoles un desperdicio innecesario de tiempo en ofertar y colocar sus productos. Estos NA-1, están constituidos por individuos o grupos asociativos dedicados exclusivamente a la recolección y acopio de los productos agrícolas y pecuarios de todas y cada una de las unidades básicas de producción; concentrando los productos en almacenes especialmente construidos, en los que se seleccionan y empacan para su envío a los mercados, centros de procesamiento o beneficio, centros artesanales, industriales o mercado exterior según los casos

4.7.2 Centro de acopio de verduras

En regiones de pequeños productores y no muy cercanas a los grandes centros urbanos, el centro se ubica sobre el camino principal de la región. Su función es concentrar la producción, eventualmente seleccionarla y empacarla para enviarla al mercado del centro urbano o a supermercados. En muchos casos tiene funciones adicionales: información de precios del mercado, suministro de material de empaque, mesa de preselección y empaque. Las instalaciones incluyen: galpón con facilidad de carga y descarga de camiones, balanza, mesa de selección, depósito de empaques. (Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/curso-generacion-empleo/centros-acopio>)

4.8 Productos Recolectados en el Centro de Acopio

Algunos de los productos que se cultivan y recolectan en el Centro de Acopio son:

4.7.1 Variedades de Berenjena (*Solanum melongena*)

Las variedades de berenjena que más se siembran en Guatemala son las de tipo China, Thai, Hindú y en menor cantidad la berenjena Americana. La Berenjena China tiene frutos de forma alargada, color morado oscuro y es la que se siembra en mayor volumen. Es la variedad que más requiere de podas porque el fruto, por su forma alargada, tiene más contacto con hojas y ramas y se daña con más facilidad. La berenjena Hindú tiene frutos de forma globosa pequeña y de color morado oscuro. Su planta también tiene crecimiento arbustivo pero con más crecimiento a lo ancho que a lo alto. (Recuperado de: <http://www.innatia.com/s/c-plantas-medicinales-para-a-propiedades-melon-amargo.html>)

4.7.2 Bangaña (*Lagenaria siceraria*)

La bangaña es una variedad muy parecida al zucchini en su sabor, que frecuentemente se considera proveniente de África, pero es común en el sur de Europa y Asia. Crece muy bien en los climas cálidos, y puede llegar a crecer de 6 a 36 pulgadas de longitud y de 3 a 12 pulgadas de diámetro. La parte externa es de color verde amarillento, mientras que el interior donde están las semillas es de color blanco. Cuando el fruto de la Bangaña está tierno es de sabor agradable, pero a medida que va madurando adquiere un sabor amargo. (Recuperado de: http://www.infoagro.com/hortalizas/cundeamor_ampalaya.htm)

4.7.3 Cundeamor

Su nombre científico es *Momordica charantia* L. Pertenece a la familia de las cucurbitáceas. Hierba enredadera de no más de 15 cm de altura; hojas simples, lobuladas; flores amarillas, monopétalas, frutos baya ovoide, carnosa, con semillas rojas; su raíz es fibrosa.

Es de origen nativo de zonas tropicales de México. Se encuentra en pastizales, a lo largo de las regiones cálidas del territorio nacional. Su floración, fructificación y maduración de las semillas se da durante todo el año. El melón amargo, también conocido como melon bitter o cundeamor chino, es una planta que se caracteriza por sus interesantes propiedades antibacterianas y también, para reducir los niveles de azúcar en la sangre.

Muy expandida en toda Asia (sobre todo en China y la India), también empleada en África, Brasil y el Caribe, ahora se ha introducido al resto del mundo debido a sus beneficios. (Comisión Mexicana para la Cooperación con Centroamérica. (2002))

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Elaborar y entregar una Guía para la optimización del desempeño del Recurso Humano en las Buenas Prácticas de Manufactura para mejorar la inocuidad de las hortalizas que se recolectan en el Centro de Acopio.

5.2 Objetivos Específicos

- 5.2.1 Capacitar al personal del centro de acopio en salud, higiene y seguridad, según parte de la guía de buenas prácticas de manufactura.
- 5.2.2 Recomendar al Centro de Acopio factores que mejoren el clima laboral.
- 5.2.3 Recomendar al Centro de Acopio factores que mejoren la productividad de la personas.

6. MATERIALES Y MÉTODOS

6.1 Métodos y Técnicas empleadas

6.1.1 Se realizó el diagnóstico de la Administración de Recurso Humano con relación a las Buenas Prácticas de Manufactura

Se realizó un diagnóstico de la situación de los requisitos de contratación, desempeño, pruebas de competencia, descripción de puestos, capacitación y ambiente de trabajo llenando la lista de verificación elaborada basada en los fundamentos de las Normas Internacionales para las Buenas Prácticas de Manufactura y el Recurso Humano. (ver anexo 3)

6.1.2 Documentación de la guía de Administración del Recurso Humano con relación a las Buenas Prácticas de Manufactura

De acuerdo a los resultados obtenidos en la etapa de diagnóstico se realizó la documentación de las bases necesarias para poder implementar una guía para la optimización del desempeño del Recurso Humano en las Buenas Prácticas de Manufactura en un centro de acopio de hortalizas.

Se desarrolló la guía para la optimización del desempeño del recurso humano en las buenas prácticas de manufactura según los fundamentos de Normas Internacionales.

6.1.3 Entrega de resultados.

Se capacitó al personal trabajador del centro de acopio sobre el manejo higiénico de los alimentos (ver anexo 5)

Se socializó con la dirección la guía para la optimización del desempeño del recurso humano en las buenas prácticas de manufactura.

Se entregó la documentación de las bases para la implementación de la guía para su posterior implementación.

El personal adquirirá competencia para el desarrollo y buena ejecución de Buenas Prácticas de Manufactura y disminución de contaminación en el producto.

7. Desarrollo del Trabajo

Se contactó con el personal directivo del Centro de Acopio para una primera visita, donde se conocieron las instalaciones y las hortalizas con las que se trabaja, se acordó una segunda visita para la fase de diagnóstico. Se observó el proceso de manufactura de los productos y las condiciones del lugar de trabajo así como el desempeño del personal que trabaja en el centro de acopio de hortalizas.

Según la lista de verificación que se pasó en el Centro de Acopio, se pudo observar que el centro de acopio no cuenta con las instalaciones adecuadas para generar un ambiente de trabajo adecuado pero éstas se pueden optimizar haciendo algunos pequeños cambios en las instalaciones.

Se observó también que el personal no contaba con una vestimenta adecuado, ni tenía conocimientos ni formación sobre las buenas prácticas de manufactura (hábitos higiénicos adecuados),

La dirección del centro de acopio no cuenta con un perfil de puestos establecido al igual que un programa de capacitación y formación de su personal, por lo que en base a los resultados se elaboró la guía para la optimización del desempeño del Recurso Humano en las Buenas Prácticas de Manufactura en un centro de acopio de hortalizas en el municipio de Estanzuela, departamento de Zacapa.

Se entregó la guía a la dirección del centro de acopio y se acordó una capacitación al personal operario sobre la higiene en la manipulación de alimentos como primera actividad para la base de la producción inocua y segura.

**Guía para la optimización del
desempeño del Recurso Humano
Centro de acopio de hortalizas**

INTRODUCCION

La administración de los recursos humanos consiste en aquellas actividades diseñadas para organizar adecuadamente a las personas y que son necesarias para una eficiente marcha de la productividad. Busca construir y mantener un entorno de excelencia en la calidad para habilitar mejor a la fuerza de trabajo en el cumplimiento de los objetivos de calidad y el desempeño operativo de la empresa.

Cuando las personas actúan en forma consistente y están dispuestas a superarse constantemente, sumados los recursos necesarios, se puede ser competitivo en cualquier ámbito. Esto exige un esfuerzo constante, enfocado en el cliente, consciente de los costos, con mentalidad empresarial, empoderado y orientado al crecimiento.

El recurso humano es el factor más importante para garantizar la seguridad y calidad de los alimentos, es por ello que se debe dar una especial atención a este recurso y determinar una serie de actividades diseñadas para mejorar el nivel de desempeño y la presente guía nos brinda información sobre la administración del recurso humano en el ámbito del Centro de Acopio de hortalizas.

A continuación se presenta la Guía para la optimización del desempeño del Recurso Humano en las Buenas Prácticas de Manufactura aplicable para el Centro de acopio de hortalizas en Estanzuela, Zacapa.

Guía para la optimización del desempeño del Recurso Humano en las Buenas Prácticas de Manufactura.

La administración de los recursos humanos desempeña una función clave en el desarrollo de una estrategia competitiva viable por lo que se recomienda:

1. Reclutamiento y retención de las personas
2. Capacitación / Educación continua
3. Medición y vigilancia del desempeño
4. Mejora del entorno laboral.

La dirección debería mejorar tanto la eficacia como la eficiencia de la organización, incluyendo el sistema de gestión de la calidad, mediante la participación y el apoyo de las personas. Como ayuda en el logro de sus objetivos de mejora del desempeño, la organización debería promover la participación y el desarrollo de su personal

- proporcionando formación continua y la planificación de carrera,
- definiendo sus responsabilidades,
- estableciendo objetivos individuales y de equipo, gestionando el desempeño de los procesos y evaluando los resultados,
- facilitando la participación activa en el establecimiento de objetivos y la toma de decisiones,
- mediante reconocimientos y recompensas,
- facilitando la comunicación de información abierta y en ambos sentidos,
- revisando continuamente las necesidades de su personal,
- creando las condiciones para promover la innovación,
- asegurando el trabajo en equipo eficaz,
- comunicando sugerencias y opiniones,
- utilizando mediciones de la satisfacción del personal, e
- investigando las razones por las que el personal se incorpora a la organización y se retira de ella.

Responsabilidad de la Gerencia o Dirección:

La higiene personal de los empleados comienza desde el nivel de la gerencia, y ésta es responsable de:

- Proveer y mantener un lugar seguro y limpio de trabajo, con equipo y herramientas seguras.
- Establecer y fortalecer las reglas de conducta y trabajo; y desarrollar y conducir un programa de educación continua que promueva los hábitos de sanidad y seguridad de los operarios.
- Asignar a un supervisor calificado para interpretar las necesidades de la gerencia y asegurar el cumplimiento de las BPM por parte de todo el personal.
- Vigilar que los supervisores y empleados reciban una capacitación apropiada en las técnicas requeridas para el manejo de los alimentos, los principios de protección y los peligros que conlleva una pobre higiene personal y prácticas no sanitarias.
- Establecer un calendario para el programa de capacitación. Todos los empleados deberán asistir a las sesiones que se le indiquen.
- Utilizar con eficiencia sistemas de sugerencias y de reconocimientos para promover la participación y motivar a los empleados.

- Propiciar y apoyar el trabajo en equipo en toda la organización. Los equipos alientan un flujo libre en la participación y en la interacción entre sus miembros.
- Otorgar autoridad a los individuos y equipos para tomar decisiones que afectan la calidad y la satisfacción del cliente.
- Hacer inversiones en capacitación y educación, buscar la unión en los asociados que están totalmente involucrados en esfuerzos de capacitación, la importancia de la calidad y la satisfacción del cliente, y esbozan los procedimientos de la empresa hacia una mejora continua.
- Mantener un entorno de trabajo que conduzca al bienestar y crecimiento de todos los empleados. Empleados satisfechos son empleados productivos.
- Vigilar la extensión y eficacia de las prácticas de recursos humanos y medir la satisfacción del empleado como un medio de mejora continua. (Nava, M. ISO 9000:2000. (2001))

a. Reclutamiento y retención de las personas

Criterios de selección del Personal

El diseño del puesto se refiere a las responsabilidades y tareas que se asignan a individuos. Tanto el diseño del trabajo como el del puesto son vitales para la eficacia organizacional y la satisfacción personal en el puesto.

Una teoría integradora que ayuda a comprender cómo el diseño del puesto surte efecto sobre la motivación, la satisfacción y la eficiencia organizacional. Podría ser un modelo que contiene cuatro segmentos principales: 1. Estados psicológicos críticos 2. Características centrales del puesto 3. Variables moderadoras 4. Resultados

Cumplir y exceder las expectativas de los clientes se inicia con la contratación del personal adecuado, cuyas habilidades y actitudes apoyen y mejoren los objetivos de la organización. Los empleados de contacto con el cliente constituyen uno de los elementos más rápidos de crecimiento en la fuerza de trabajo.

Los empleados enfocados al cliente deben exhibir ciertas características:

- La aptitud para mantenerse en calma en situaciones de tensión
- Optimismo, iniciativa y orientación a las personas
- La aptitud para escuchar bien
- Una orientación hacia el análisis y la prevención
- La habilidad para resolver problemas.

Se contratará personal calificado para la realización de actividades relacionadas con el Centro de Acopio de hortalizas, esto incluye: selección, lavado y empaquetado de los diferentes productos.

Perfil

Empacadora

- Tarjeta de salud reciente (1 mes)
- Tarjeta de pulmones
- Nivel educativo sexto primaria
- Mujer entre los 18 a 50 años
- Conocimiento previo sobre el empaquetado de vegetales (no indispensable)
- Resida en el área

Sobre el Control de Enfermedades

El Centro de Acopio deberá solicitar que el personal se someta a exámenes médicos en el Centro de Salud más cercano, para la solicitud de la tarjeta de salud, por lo menos una vez al año. Los resultados de dichos exámenes deberán registrarse y archivarlos.

En caso de que el empleado presente algún padecimiento respiratorio (resfriado, sinusitis, amigdalitis, alteraciones bronquiales, entre otras) y padecimientos intestinales como la diarrea o vómitos, deberá informarlo a su jefe inmediato.

Si el empleado ha sufrido algún tipo de lesión como cortadas, erupciones en la piel, quemaduras y otras alteraciones, éstas deberán ser comunicadas al jefe inmediato.

Ninguna persona que sufra de heridas o lesiones deberá seguir manipulando productos ni superficies en contacto con los alimentos mientras la herida no haya sido completamente protegida mediante vendajes impermeables. Además, en el caso de que las lesiones sean en las manos deberán utilizarse guantes.

Las personas que sufran cualquiera de los padecimientos señalados anteriormente deberán ser retiradas del proceso o reubicadas en puestos donde no estén en contacto con los productos, material de empaque o superficies en contacto con los alimentos.

En todos los casos, la ocurrencia del padecimiento o lesión deberá registrarse en algún formato propuesto por la empresa.

b. Capacitación / Educación continua

La capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor con mejor calidad y ser capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. Ésta repercute en el individuo de diferentes maneras: Mejora su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor lugar de trabajo y aspirar a mejores ingresos.

Capacitación y educación constante a los temas relacionados con la calidad e inocuidad.

- Las capacitaciones deben programarse con suficiente antelación y notificarse oficialmente dentro de la empresa, para evitar contratiempos y planificar las operaciones (producción, ventas, etc.), ésta responsabilidad está a cargo del jefe de sección.
- Preferiblemente las capacitaciones deben realizarse en un lugar distinto a la planta, y que provea las mayores comodidades posibles que ayuden a mantener el interés de los participantes.
- Debe respetarse el horario de las capacitaciones, deben empezar y terminar puntualmente, según lo programado, no deben ejecutarse labores distintas a las correspondientes a la capacitación durante ese tiempo.
- Todo el personal debe poner en práctica y transmitir el conocimiento adquirido en las capacitaciones, especialmente a personal relacionado con la planta que no haya asistido a la capacitación.
- En caso que haya necesidad de pagar horas extras, esto debe ser comunicado por el jefe de sección y autorizado por el coordinador de la planta.
- Debe documentarse el evento llenando el formato de capacitación de personal y el formato individual de capacitación de los empleados que hayan atendido la capacitación.

a. Educación y Capacitación

El personal responsable para identificar fallas de higiene o contaminación de alimentos debe de tener una formación educativa o experiencia, o combinación de ambas, para proveer un nivel de competencia necesaria para la producción de alimentos limpios y seguros, tomando en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Todos los empleados, incluyendo los supervisores, el personal temporal, el de tiempo parcial y tiempo completo, deberán tener buen conocimiento de los principios básicos de higiene y sanidad. El nivel de conocimiento necesario dependerá del tipo de operaciones, la tarea que se realice y las responsabilidades asignadas.
- Todo el personal de la planta debe recibir capacitación constante sobre diversos temas relacionados a la industria de alimentos, como técnicas apropiadas para manejar alimentos y entrenarse en los principios para proteger los alimentos siendo informados sobre los peligros de malas prácticas de higiene personal y prácticas no sanitarias, a través de un programa. Si fuera necesario, se debe contratar un servicio de capacitación externo que trate temas como:
 - Prevención de accidentes y primeros auxilios
 - Limpieza e higienización de la planta y el equipo
 - Manejo de inventarios
 - Manejo y almacenamiento adecuado de insumos, materia prima y producto terminado
 - Uso de formatos para control y registro

3. Medición y supervisión del desempeño

La evaluación del desempeño requiere también disponer de mediciones del desempeño, que son los sistemas de calificación de cada labor. Para que resulten útiles, las mediciones deben ser de uso fácil, confiables y calificar los elementos esenciales que determinan el desempeño. Puede realizarse de diversas formas y con varias herramientas e instrumentos.

Las observaciones del desempeño pueden realizarse en forma directa o indirecta. La observación directa se da cuando quien califica el desempeño lo ve en persona. La observación indirecta ocurre cuando el evaluador debe basarse en otros elementos.

En general, las observaciones indirectas son menos confiables porque evalúan situaciones hipotéticas. Pese a que no son tan confiables, resultan indispensables en muchas ocasiones dada la dificultad.

Las mediciones objetivas del desempeño son las que otras personas pueden verificar. Las mediciones subjetivas del desempeño son las calificaciones no verificables, que pueden considerarse opiniones del evaluador.

Método de Elección Forzada

Este método consiste en evaluar el desempeño de los empleados mediante la elección de entre varios grupos de frases descriptivas, de alternativas o tipos de desempeño individual. En cada bloque o conjunto compuesto de dos, cuatro o más frases, el evaluador debe elegir por fuerza solo una o dos, las que más se apliquen al desempeño del empleado evaluado. De ahí la denominación "elección forzada". Las frases luego se califican. Por cierto el evaluador generalmente no conoce el peso o el puntaje que se asigna a cada frase; por lo tanto diríamos que tiene menos probabilidad de favorecer a sus "amigos".

Las frases pueden tener variaciones de significado positivas y negativas, por lo que puede elaborarse cuadros o formatos de evaluación independientes, o bien en una sola. Como el que se presenta a continuación:

Ventajas:

Presenta resultados confiables, exentos de influencias subjetivas, porque elimina el efecto de "generalización"

Su aplicación es sencilla y no requiere preparación previa de los evaluadores

Desventajas:

Su elaboración es compleja Es un método comparativo y discriminatorio, distingue sólo los empleados buenos, medios e insuficientes, sin dar mayor información Deja al evaluador sin ninguna noción del resultado de la evaluación de sus subordinados

Tabla No. 1 Herramienta para la Evaluación del Desempeño

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Empleado -----

Cargo ----- **Sección** -----

A continuación encontrará frases de desempeño combinadas en bloques de cuatro. Escriba una "X" en la columna lateral, bajo el signo "+" para indicar la frase que mejor define el desempeño del empleado, y bajo el signo "-" para indicar la frase que menos define su desempeño. No deje ningún bloque sin llenar dos veces.

EVALUACION DE DESEMPEÑO			
Nombre: _____			
Cargo: _____			
Departamento: _____			
<p>En seguida, encontrara bloques de frases. Escriba una "x" en la columna del lado, con el signo "+" para indicar la frase que mejor define el desempeño del empleado, y con el signo "-" Para la frase que menos define su desempeño. No deje ningún bloque sin llenar en ambas columnas.</p>			

Presenta producción elevada	N	+	-
Comportamiento dinámico			
Dificultad con los números			
Es muy sociable			

Dificultad para tratar a las personas	N	+	-
Buena iniciativa			
Hace reclamos			
Teme pedir ayuda			

Tiene espíritu de equipo	N	+	-
Es ordenado			
No soporta la presión			
Acepta criticas constructivas			

Potencial de desarrollo	N	+	-
Toma decisiones con criterio			
Es lento y demorado			
Conoce su trabajo			

Buena presentación personal	N	+	-
Comete muchos errores			
Ofrece buenas sugerencias			
Dificultad para tomar decisiones			

Nunca se muestra antipático	N	+	-
Producción razonable			
Buena memoria			
Se expresa con dificultad			

Supervisión

La responsabilidad del cumplimiento, por parte del personal, de todos los requisitos señalados, deberá asignarse específicamente al encargado del Centro de Acopio.

Es esencial que todos los empleados estén conscientes de las Buenas Prácticas de Manufactura y las técnicas a emplear para proteger los productos de la contaminación bacteriana mientras se trabaja en las operaciones del Centro de Acopio.

Supervisar según calendarización elaborada por la dirección conforme a las necesidades del centro de acopio, ver lista de verificación (Anexo 3)

4. Mejora del entorno laboral.

Junto con entornos de trabajo más seguros y saludables, muchos patrones establecen programas que alientan a los empleados a mejorar sus hábitos de salud, abrir clínicas de cuidado preventivo en materia de la salud para sus empleados y dependientes a fin de proporcionarles mejor servicio en este ámbito y reducir costos. Los programas de bienestar enfatizan el ejercicio, nutrición, control de peso y evitan el uso de sustancias dañinas, dar servicio a los empleados de todos los niveles de la organización.

Casi todas las organizaciones grandes y muchas pequeñas han encontrado que los programas de asistencia son benéficos para todos. Por otro lado, es evidente que problemas emocionales, crisis personales, alcoholismo y abuso de drogas que muchas veces se consideran problemas personales, afectan el comportamiento en el trabajo e interfieren con el desempeño laboral. Un programa de asistencia laboral proporciona en casos necesarios asistencia profesional por medio de consejeros internos o profesionales externos. Al contratar personal externo, las empresas, por medio de su departamento de recursos humanos, deben dar especial atención a sus antecedentes.

Conflicto en la empresa

Los conflictos pueden ser de orden intrapersonal (propios del "yo") o interpersonal (propios de un grupo de personas que forman una organización) y los laborales de orden económico.

Existen algunas condiciones que predisponen para el conflicto:

El conflicto puede tener diversas consecuencias:

Positivas:	Negativas (puede llegar a ocurrir...):
Estimula a las personas (energiza).	Sentimientos de frustración, hostilidad y ansiedad.
Fortalece sentimientos de identidad.	Presión grupal (aumenta cohesión).
Despierta la atención ante los problemas.	Desvío de energías productivas.
Pone a prueba las estructuras de poder dentro de la organización	Bloqueo de iniciativas ajenas.
	Tensión circular y fricción en las relaciones interpersonales.

La dirección debería proveer la infraestructura necesaria para la realización de los productos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas. La infraestructura incluye los recursos tales como la planta, espacio de trabajo, herramientas y equipos, servicios de apoyo, tecnología de la información y de comunicación e instalaciones para el transporte.

La infraestructura necesaria para lograr la realización eficaz y eficiente del producto debería incluir lo siguiente:

- a) proporcionar una infraestructura en términos tales como definición de objetivos, función, desempeño, disponibilidad, costo, seguridad, protección y renovación;
- b) desarrollar e implementar métodos de mantenimiento, para asegurarse de que la infraestructura continúe cumpliendo las necesidades de la organización; estos métodos deberían considerar el tipo y frecuencia del mantenimiento la verificación de la operación de cada elemento de la infraestructura, basado en su criticidad y en su aplicación;
- c) evaluar la infraestructura frente a las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas;
- d) considerar aspectos ambientales asociados con la infraestructura tales como conservación, contaminación, desechos y reciclado.

Los fenómenos naturales que no pueden ser controlados pueden tener impacto en la infraestructura. El plan para la infraestructura debería considerar la identificación y atenuación de los riesgos asociados e incluir estrategias para proteger los intereses de las partes interesadas.

La dirección debería estar clara de que el ambiente de trabajo tenga una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de mejorar el desempeño de la organización. La creación de un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos, debería tomar en consideración lo siguiente

- metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa para que se ponga de manifiesto el potencial del personal,
- reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección (gabacha, botas, guantes, cofia)
- la ubicación del lugar de trabajo,
- interacción social,
- Ergonomía, busca que los humanos y la tecnología trabajen en completa armonía, diseñando y manteniendo los productos, puestos de trabajo, tareas, equipos, etc. en acuerdo con las características, necesidades y limitaciones, su objetivo es común: se trata de adaptar los productos, las tareas, las herramientas; los espacios y el entorno en general a la capacidad y necesidades de las personas, de manera que mejore la eficiencia, seguridad y bienestar de los consumidores, usuarios o trabajadores. Comodidad, eficiencia, productividad, y adecuación de un objeto, desde la perspectiva del que lo usa. Las personas son más importantes que los objetos o que los procesos productivos; por tanto, en aquellos casos en los que se plantee cualquier tipo de conflicto de intereses entre personas y cosas, deben prevalecer los de las personas.
- instalaciones para el personal en la organización.
- calor, humedad, luz, flujo de aire, El centro de acopio deberá de contar con una temperatura adecuada para la realización de las actividades
- higiene, limpieza, minimización de ruido, vibraciones y contaminación.

Buenas Prácticas de Manufactura para la Capacitación y Formación del Personal

Responsabilidades de los empleados:

- Los empleados deberán mantenerse en condiciones saludables para prevenir enfermedades respiratorias y gastrointestinales, o cualquier otra afección física.
- Accidentes, cortaduras, quemaduras, erupciones en la piel, complicaciones del sistema respiratorio como el resfriado y enfermedades gastrointestinales como diarrea, deben reportarse al supervisor.
- La limpieza personal deberá incluir baño diario, lavado del pelo al menos dos veces por semana, cambio diario de prendas y mantener las uñas de las manos limpias y cortas.
- Los empleados deberán avisarle al supervisor cuando el jabón o el papel necesiten ser repuestos.
- Los hábitos como el rascarse la cabeza u otra parte del cuerpo deben ser evitados.
- Si se estornuda o se tose, la boca y la nariz deben ser cubiertas con las manos, las cuales posteriormente hay que lavarlas.
- Lavarse las manos después de ir al baño.
- No se debe consumir alimentos en las áreas de procesamiento.
- Se deberán utilizar guantes desechables cuando se indique su uso en el manejo de los productos.

1. Vestuario

Uniformes

El uniforme deberá traerse al trabajo dentro de una bolsa plástica limpia

Gabachas

Las gabachas que se utilizan deben preferiblemente ser de color claro y estar limpias al comienzo del día y mantenerse. Las mismas deberán lavarse diariamente y esto deberá hacerlo cada persona en su propia casa.

Las gabachas deberán mantenerse en buen estado; sin presentar desgarres, falta de cierres, partes descosidas o presencia de huecos.

En las gabachas no deben tener bolsas que estén situadas más arriba de la cintura, para prevenir que los artículos que puedan encontrarse en ellas caigan accidentalmente en el producto.

- Cuando los empleados van al baño, deben quitarse la gabacha antes de entrar al servicio y así evitar contaminarla y trasladar ese riesgo a la sala de proceso.
- No debe permitirse que los empleados lleguen a la planta o salgan de ella con el uniforme puesto.

Cobertor para el cabello

Todo el personal que ingrese al área de proceso deberá cubrir su cabeza con una redecilla o cofia. El cabello deberá usarse de preferencia corto. Las personas que usan el cabello largo deberán sujetarlo de tal modo que el mismo no se salga de la redecilla o cofia.

Cubre bocas o mascarilla.

Todo el personal que entre en contacto con el producto, material de empaque o superficies en contacto con el alimento debe cubrirse la boca y la nariz con un cubrebocas o mascarilla a fin de evitar la contaminación

Guantes

Si para manipular los alimentos o productos se requiere de guantes; éstos deben estar en buenas condiciones, limpios y desinfectados, los mismos pueden ser de látex (hule), vinil, etc. El uso de guantes no eximirá al empleado de la obligación de lavarse las manos cuidadosamente.

Zapatos

Solo se permite el uso de zapatos cerrados y de suela antideslizante, de preferencia botas. Los mismos deberán mantenerse limpios y en buenas condiciones.

2. Limpieza Personal

Todo el personal debe practicar los siguientes hábitos de higiene personal:

- Darse un baño diario, en la mañana, antes de ir al trabajo.
- Usar desodorante.
- Lavarse frecuentemente el cabello y peinarlo.
- Lavarse los dientes.
- Cambiarse diariamente la ropa interior.
- Rasurarse diariamente.
- Las uñas deberán usarse cortas, limpias y sin esmalte.
- Las barbas y / o pelo facial largo, quedan estrictamente prohibidos para el personal.
- Se permite el uso de bigote siempre que se cumplan las siguientes condiciones: no más ancho que alrededor del borde de la boca, no debe extenderse más allá de los lados de la boca.
- Se permite el uso de patillas siempre que estén recortadas y que no se extiendan más allá de la parte inferior de la oreja.

3. Lavado de Manos

Todo el personal debe lavarse correctamente las manos:

- Antes de iniciar labores.
- Antes de manipular los productos.
- Antes y después de comer.
- Después de ir al servicio sanitario.
- Después de toser, estornudar o tocarse la nariz.
- Después de fumar.
- Después de manipular la basura.

Forma correcta de lavarse las manos:

1. Humedezca sus manos con agua.
2. Cúbralas con jabón desinfectante.
3. Frote sus manos entre sí, efectuando movimientos circulares por 15 a 20 segundos
4. Frote bien sus dedos y limpie bien las uñas, debajo y alrededor de éstas con la ayuda de un cepillo.
5. Lave los brazos hasta los codos, frotando repetidamente.
6. Enjuague sus manos y brazos con suficiente agua.
7. Escurra el agua residual.
8. Seque las manos y los brazos con toallas desechables o secador de manos.

Área de Proceso:

Dentro del área de proceso queda terminantemente prohibido fumar, ingerir alimentos, bebidas, golosinas (chicle, dulces, etc.), escupir.

No se permite introducir alimentos o bebidas a la planta, excepto en las áreas autorizadas para este propósito (comedor).

Los almuerzos o meriendas deben guardarse en los lugares destinados para tal fin, y además deben estar contenidos en cajitas, bolsas (papel o plástico) o recipientes. Los refrigerios y almuerzos solo pueden ser tomados en las salas o cafeterías establecidas por la empresa. No se permite que los empleados tomen sus alimentos en lugares diferentes, o sentados en el piso, o en lugares contaminados.

No se permite guardar alimentos en los armarios o lockers (casilleros) de los empleados.

- ❖ No utilizar joyas: aretes, cadenas, anillos, pulseras, collares, relojes, etc. dentro de la planta debido a que: Las joyas no pueden ser adecuadamente desinfectadas ya que las bacterias se pueden esconder dentro y debajo de las mismas. Existe el peligro de que partes de las joyas se desprendan y caigan en el producto o alimento.
- ❖ Queda prohibido el uso de maquillaje

8. Resultados

Se realizó la lista de verificación en buenas prácticas de manufactura relacionadas con el recurso humano, donde los resultados obtenidos fueron:

- 8.1 Incumplimiento de las normas de higiene personal (donde se hace referencia al uso del uniforme completo y el lavado de manos), el uso de joyas es frecuente en los manipuladores (aretes, anillos, ganchos, etc.). Igualmente el estado de las uñas es inadecuado (largas, sucias, con esmalte).
- 8.2 No se cumple con la norma del lavado correcto de las manos en los momentos de mayor riesgo de contaminación de las hortalizas durante el proceso productivo, así mismo se realizan un secado de manos inadecuado, debido al uso de elementos diferentes de las toallas desechables, tales como toallas de tela, delantales, o al aire libre.
- 8.3 La formación en educación sanitaria e higiene del personal se evaluó teniendo en cuenta el número de capacitaciones recibidas por el manipulador durante el año y se encontró que estos no han recibido ninguna.
- 8.4 Si se utiliza agua potable en la manipulación y limpieza de las hortalizas.
- 8.5 Los servicios sanitarios son deficientes en número, se encuentran en mal estado, y no disponen de los recursos necesarios para el cuidado y mantenimiento de la higiene personal. Tampoco se cuenta con un lavamanos en el área de producción.
- 8.6 No se cuenta con registros del perfil del personal ni programas para mejora del ambiente laboral por parte de la dirección.

9. DISCUSIÓN

La Implementación de un Sistema de Calidad tiene dependencia de la Dirección y la Organización de la entidad de que se trate. Desde la Dirección se puede lograr, mediante estilos y métodos adecuados, que las personas integren y respondan al Sistema de Calidad, así como, la adecuación de la estructura organizativa y su funcionalidad a los objetivos de calidad.

Se requiere del trabajo continuo de los dirigentes con las personas que integran su colectivo laboral y de dirección, trabajo y dirección persona a persona sumada al ejemplo de los “jefes” en lo que promueven, instruyen, persuaden y exigen.

El enfoque empresarial para que se generalice en la institución, requiere de estilos y métodos de trabajo y organización que lo induzca: trabajo en equipo, asignación de facultades de decisión en el ámbito de desempeño para mejorarlo integralmente, cultura de saber escuchar y debatir con opiniones. La buena comunicación, vertical y horizontal y en doble sentido es piedra angular a esos propósitos del enfoque empresarial.

El manipulador de alimentos es el principal agente de contaminación en cualquiera de las etapas del proceso productivo de alimentos, por la ocurrencia de fallas en el cumplimiento de las normas de higiene personal e inadecuados hábitos higiénicos.

Los resultados del diagnóstico realizado en el Centro de Acopio de Hortalizas en Estanzuela, Zacapa revelaron que los manipuladores poseen tarjeta de salud, pero muchas veces estas tarjetas de salud son brindadas a las personas sin cumplir con los requisitos mínimos de exámenes médicos. Esto constituye un riesgo de contaminación porque estas personas pueden convertirse en portadores sanos de microorganismos causantes de ETA's (Enfermedades Transmitidas por Alimentos).

Por otra parte no se utiliza uniforme completo cuando manipulan los alimentos (redecilla o cofia, guantes, cubreboca, gabacha, botas, etc.), no cumplen con las normas de higiene relativas al cuidado de las uñas (cortas), realizan un procedimiento inadecuado de lavado de manos, hacen un secado inadecuado de las manos. Los factores mencionados constituyen un riesgo importante de contaminación física y microbiológica de los alimentos, si se tiene en cuenta que el manipulador se convierte en el principal portador de coliformes fecales por prácticas sanitarias inadecuadas.

Dentro de los aspectos que deben ser controlados en el centro de acopio de hortalizas es el relacionado con la formación y capacitación sanitaria de los manipuladores, porque permite prevenir en forma significativa los problemas sanitarios originados por el desconocimiento de las condiciones seguras para el manejo adecuado de los alimentos en el proceso productivo.

10. CONCLUSIONES.

- 10.1 Se elaboró y entregó una guía para la optimización del desempeño del Recurso Humano en las Buenas Prácticas de Manufactura para la mejora de la inocuidad de las hortalizas solanáceas y cucurbitáceas que se recolectan en el centro de acopio.
- 10.2 Se capacitó al 80% personal del centro de acopio en salud, higiene y seguridad, según lineamientos de la guía relacionada a las Buenas Prácticas de Manufactura.
- 10.3 Se recomendó al centro de acopio factores como mejorar el espacio de trabajo, herramientas y equipo adecuado y servicios de apoyo para el mejoramiento del clima laboral.
- 10.4 Se recomendó a la dirección del centro de acopio gestionar capacitación constante para el personal y proporcionar el uniforme adecuado para el desempeño de sus actividades.

11. RECOMENDACIONES

- 11.1 Implementar la guía elaborada para garantizar el cumplimiento de los requisitos generales exigidos para Buenas Prácticas de Manufactura.
- 11.2 Realizar una validación de las actividades de producción y seguimiento de cumplimiento para garantizar la efectividad de las mismas.
- 11.3 Realizar una revisión del estado de Buenas Prácticas de Manufactura una vez por año, utilizando una lista de verificación.
- 11.4 Revisar las actividades de producción y seguimiento una vez por año para identificar oportunidades de mejora y proponer acciones a implementar.
- 11.5 Implementar los programas del plan de saneamiento básico y la capacitación en buenas prácticas de manufactura de todas las personas involucradas en el proceso de la manipulación de alimentos, a fin de que puedan garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos para proteger la salud y bienestar de la población que consume los productos.

12. BIBLIOGRAFÍA

Referencias de Internet:

1. (2010). Centros de Acopio. Recuperado de:
http://es.wikipedia.org/wiki/Centros_de_acopio
2. (2010). Departamento de Zacapa. Recuperado de:
<http://es.wikipedia.org/wiki/Zacapa>
3. Calderón, D. (2010). Administración de Recursos Humanos, Ergonomía. Recuperado de: <http://www.elergonomista.com/recursos.htm>
4. Díaz, H. (2004). Centro de Acopio. Recuperado de:
<http://www.mailxmail.com/curso-generacion-empleo/centros-acopio>
5. FAO/OMS. (2004). La capacitación del personal de los servicios oficiales de control de la inocuidad de los alimentos. Recuperado de:
<http://www.fao.org/docrep/meeting/008/ae203s.htm>
6. González, R. (2005). Las Personas y la Competitividad. Recuperado de:
http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/las_personas_y_competitividad_1.doc
7. Grupo de Actividades Recreativas, *Academia de Ciencias Luventicus*. (2010). Mapa del Departamento de Zacapa. Recuperado de:
<http://www2.luventicus.org/mapas/guatemala/zacapa.gif>
8. INFOAGRO. (2005). Ficha técnica, Bangaña. Recuperado de:
<http://www.saq.gob.hn/infoagro/cadenas/fichas/hortifruticola/Ficha%20Tecnica%20Bangana.pdf>
9. INFOAGRO. (2009). Cultivo del Cundeamor o Ampalayá. Recuperado de:
http://www.infoagro.com/hortalizas/cundeamor_ampalaya.htm
10. Instituto Panamericano de Protección de Alimentos (INPPAZ). (2002). Buenas Prácticas de Manufactura (GMP) y Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC). Recuperado de:
<http://www.panalimentos.org/haccp2/FAQSINFO.htm#8>
11. Jorge, J. (2009). Propiedades del Melón Amargo. Recuperado de:
<http://www.innatia.com/s/c-plantas-medicinales-para/a-propiedades-melon-amargo.html>
12. Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria (OIRSA). (2000). Generalidades sobre Buenas Prácticas de Manufactura. Recuperado de:
<http://www.oirsa.org/Publicaciones/VIFINEX/Manuales/Manuales-2000/Manual-04/1-generalidades.htm>
13. Programa Calidad de los Alimentos Argentinos. (2009). Buenas Prácticas de Manufactura. Recuperado de:
http://www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/calidad/boletines/bolet_bpm.PDF
14. Sosa, M. (2006). Definición e Historia de la Administración de Personal. Recuperado de: http://www.wikilearning.com/recursos_humanos/15225-53
15. U.S. Department of Health and Human Services Food and Drug Administration. (2009). Guía de Información Regulatoria en Comida. Recuperado de:
<http://www.fda.gov/Food/GuidanceComplianceRegulatoryInformation/GuidanceDocuments/ProduceandPlanProducts/ucm174200.htm>
16. USAID-RED. (2007). Manual de Producción de Berenjena (*solanum melongena*). Recuperado de:

<http://www.fintrac.com/docs/RED/MANUAL%20DE%20PRODUCCION%20DE%20BERENJENA%20Final.pdf>

17. Valdivia, H (2004). Capítulo 16. Centros de Acopio. Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/curso-generacion-empleo/centros-acopio>

Referencias de Libros:

18. Administración de Drogas y Alimentos, Departamento de la Salud y Servicios Humanos. (2001). Título 21 Alimentos y Drogas. Capítulo 1. Código de Reglamentos Federales de los Estados Unidos de América. PARTE 110 - Prácticas de Buena Manufactura en la Manufactura, Empaque o Almacenaje de Alimentos para los Seres Humanos. EEUU
19. COGUANOR NGR/ISO 9004:2000. Norma Guatemalteca Recomendada Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la Mejora del Desempeño. Guatemala
20. Comisión Mexicana para la Cooperación con Centroamérica. (2002). Guía para el Agricultor. México
21. DHHS (Department of Health and Human Services, US); FDA (Food and Drug Administration, US); CFSAN (Center for Food Safety and Applied Nutrition, US). (1999). Guía para reducir al mínimo el riesgo microbiano en los alimentos, en el caso de frutas y vegetales frescos. Washington, DC. EEUU
22. FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, IT).(2002). Sistemas de calidad e inocuidad de los alimentos. Roma, Italia.
23. Nava, M. ISO 9000:2000. (2001). Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua. México. Ediciones Limusa.
24. Ramírez, T. (2008) Diseño de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en berenjena China (*Solanum melongena*) para la empacadora “Inversiones Mejía S.A. de C.V.”, en el departamento de Comayagua, Honduras. Honduras.
25. UNE -EN ISO 9001:2008. Norma Española. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. España.
26. Villagrán de Batres, L. (2007) Guía de Buenas Prácticas de Manufactura para Plantas Empacadoras de Vegetales Frescos. BID – AGEXPORT. Programa para el Desarrollo de la Capacidad Competitiva Agrícola Exportable no Tradicional Guatemala, C.A

ÍNDICE DE ANEXOS

1. Anexo 1 Código de Reglamentos Federales de los Estados Unidos de América PARTE 110 - PRÁCTICAS DE BUENA MANUFACTURA EN LA MANUFACTURA, EMPAQUE O ALMACENAJE DE ALIMENTOS PARA LOS SERES HUMANOS	36
2. Anexo 2 Normas ISO relacionadas con el Recurso Humano, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño ISO 9004:2000	38
Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos ISO 9001:2000	
3. Anexo 3. Lista de Verificación	42
4. Anexo 4. Manejo higiénico de los alimentos.....	44
5. Anexo 5. Fotos: Visitas 1 y 2 al Centro de Acopio, Estanzuela, Zacapa	51

ANEXO 1

Título 21 Alimentos y Drogas
Capítulo 1 - Administración de Drogas y Alimentos, Departamento de la salud y servicios humanos
Código de Reglamentos Federales de los Estados Unidos de América
PARTE 110 - PRACTICAS DE BUENA MANUFACTURA EN LA
MANUFACTURA, EMPAQUE O ALMACENAJE DE ALIMENTOS PARA LOS
SERES HUMANOS

110.10 Personal

La gerencia de la planta tienen que tomar todas las medidas y precauciones razonables para asegurar lo siguiente:

(a) *Control de enfermedades.* Cualquier persona quien, por examinación medica o por observación del supervisor, se muestra tener, o aparecer tener, una enfermedad, lesión abierta, incluyendo ampollas, llagas, úlceras, o heridas infectadas, o cualquier otra fuente anormal de contaminación microbiana por lo cual existe la posibilidad razonable que alimentos, superficies de contacto con alimentos, o material de empaque de alimentos sean contaminados, tiene que ser excluido de cualquier operación que puede resultar en una contaminación hasta que se corregida la condición. Los empleados deben de ser instruidos a reportar estos tipos de condiciones de salud a sus supervisores.

(b) *Limpieza.* Todas las personas trabajando en contacto directo con alimentos, superficies de contacto con alimentos, material de empaque de alimentos, tienen que someterse a prácticas higiénicas mientras trabajan hasta cierto punto necesario para proteger los alimentos contra cualquier contaminación. Los métodos para mantener limpieza incluyen, pero no están limitados a:

(1) Usando el vestuario exterior que es apropiado para la operación de una manera que proteja contra la contaminación de alimentos, superficies de contacto con alimentos, o material de empaque para alimentos.

(2) Manteniendo limpieza personal adecuada.

(3) Lavándose las manos completamente (y desinfectandolas si es necesario para evitar la contaminación de alimentos con microorganismos indeseables) en un lavamanos adecuado antes del comenzar a trabajar, después de dejar la estación de trabajo, y en cualquier ocasión cuando las manos se ensucien o se contaminen .

(4) Remover todas las joyas no fijas y otros objetos que puedan caer en los alimentos, equipo, o recipientes, y remover todas las joyas de mano que no pueden ser adecuadamente desinfectadas durante un período en el cual se manipulean los alimentos con las manos. Si no se puede remover dichas joyas de mano, se puede cubrir con un material que se puede mantener intacto, limpio, en condición higiénica y que efectivamente proteja contra la contaminación de los alimentos, superficies de contacto con alimentos, y material de empaque para alimentos con estos objetos.

(5) Manteniendo guantes, si se usan para manipular alimentos, intactos, limpios, y condición higiénica. Los guantes deben de ser de un material impermeable.

(6) Usando, cuando apropiado, en una manera efectiva, redecillas para el pelo o barba, gorras, o otras restricciones de pelo efectivas.

(7) Almacenar ropa y otros objetos personales en áreas donde no se expongan a alimentos o donde se llave equipo o utensilios.

(8) Limitar lo siguiente a áreas donde no se expongan a alimentos o donde se llave equipo o utensilios: comiendo, masticando chicle o goma de mascar, tomando bebidas, o fumando o masticando tabaco.

(9) Tomando cualquier otra precaución para protegese de la contaminación de alimentos, superficies de contacto con alimentos, y material de empaque de alimentos con microorganismos o sustancias exógenas incluyendo, pero no limitado a, sudor, pelo, cosméticos, tabaco, químicos, y medicinas aplicadas a la piel.

(c) *Educación y entrenamiento.* El personal responsable para identificar fallas de higiene o contaminación de alimentos deben de tener una formación educativa o experiencia, o combinación de ambas, para proveer un nivel de competencia necesaria para la producción de alimentos limpios y seguros. Los manipuladores de alimentos y supervisores deben de recibir capacitación apropiada en las técnicas apropiadas para manejar alimentos y entrenarse en los principios para proteger los alimentos siendo informados sobre los peligros de malas prácticas de higiene personal y prácticas insanas.

(d) *Supervisión.* Responsabilidad para asegurar el cumplimiento de todo personal con los requisitos de esta parte tiene que ser claramente asignado a personal de supervisión competentes

ANEXO 2

Normas ISO

9004 Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del Desempeño

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

6.2.2.1 Competencia

La dirección debería asegurarse de que se dispone de la competencia necesaria para la operación eficaz y eficiente de la organización. La dirección debería considerar el análisis tanto de las necesidades de competencia presentes como de las esperadas en comparación con la competencia ya existente en la organización.

La consideración de necesidades de competencia incluye fuentes tales como

- demandas futuras relacionadas con los planes y los objetivos estratégicos y operacionales,
- anticipación de las necesidades de sucesión de la dirección y de la fuerza laboral,
- cambios en los procesos, herramientas y equipos de la organización,
- evaluación de la competencia individual del personal para desempeñar actividades definidas, y
- requisitos legales y reglamentarios y normas que afecten a la organización y a sus partes interesadas.

6.2.2.2 Toma de conciencia y formación

La planificación de las necesidades de educación y formación debería tener en cuenta el cambio provocado por la naturaleza de los procesos de la organización, las etapas de desarrollo del personal y la cultura de la organización.

El objetivo es proporcionar al personal los conocimientos y habilidades que, junto con la experiencia, mejoren su competencia.

La educación y la formación deberían enfatizar la importancia del cumplimiento de los requisitos y las necesidades y expectativas del cliente y de otras partes interesadas. Debería también incluir la toma de conciencia de las consecuencias sobre la organización y su personal debido al incumplimiento de los requisitos.

Para apoyar el logro de los objetivos de la organización y el desarrollo de su personal, la planificación de la educación y la formación debería considerar

- la experiencia del personal,
- los conocimientos tácitos y explícitos,
- las habilidades de liderazgo y gestión,
- las herramientas de planificación y mejora,
- la creación de equipos,
- la resolución de problemas,
- las habilidades de comunicación,
- la cultura y el comportamiento social,
- el conocimiento de los mercados y de las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas, y

– la creatividad y la innovación.

Para facilitar la participación activa del personal, la educación y la formación también incluyen

- la visión para el futuro de la organización,
- las políticas y objetivos de la organización,
- el cambio y desarrollo de la organización,
- la iniciación e implementación de procesos de mejora,
- los beneficios de la creatividad y la innovación,
- el impacto de la organización en la sociedad,
- programas de inducción para el nuevo personal, y
- los programas para actualización periódica del personal ya formado.

Los planes de formación deberían incluir

- objetivos,
- programas y metodologías,
- recursos necesarios,
- identificación del apoyo interno necesario,
- evaluación en términos de aumento de la competencia del personal, y
- medición de la eficacia y del impacto sobre la organización.

La educación y formación proporcionadas deberían evaluarse en términos de expectativas e impacto en la eficacia y eficiencia de la organización como medio para la mejora de futuros planes de formación.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La organización debe

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto,
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

6.3 Infraestructura

La dirección debería definir la infraestructura necesaria para la realización de los productos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La infraestructura incluye los recursos tales como la planta, espacio de trabajo, herramientas y equipos, servicios de apoyo, tecnología de la información y de comunicación e instalaciones para el transporte.

El proceso por el que se define la infraestructura necesaria para lograr la realización eficaz y eficiente del producto debería incluir lo siguiente:

- a) proporcionar una infraestructura en términos tales como objetivos, función, desempeño, disponibilidad, costo, seguridad, protección y renovación;
- b) desarrollar e implementar métodos de mantenimiento, para asegurarse de que la infraestructura continúe cumpliendo las necesidades de la organización; estos métodos deberían considerar el tipo y frecuencia del mantenimiento la verificación de la operación de cada elemento de la infraestructura, basado en su criticidad y en su aplicación;

c) evaluar la infraestructura frente a las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas;

d) considerar aspectos ambientales asociados con la infraestructura tales como conservación, contaminación, desechos y reciclado.

Los fenómenos naturales que no pueden ser controlados pueden tener impacto en la infraestructura. El plan para la infraestructura debería considerar la identificación y atenuación de los riesgos asociados e incluir estrategias para proteger los intereses de las partes interesadas.

6.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,

b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y

c) servicios de apoyo (tales como transporte o comunicación).

6.4 Ambiente de trabajo

La dirección debería asegurarse de que el ambiente de trabajo tiene una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de mejorar el desempeño de la organización. La creación de un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos, debería tomar en consideración lo siguiente

- metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa para que se ponga de manifiesto el potencial del personal,
- reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección,
- ergonomía,
- la ubicación del lugar de trabajo,
- interacción social,
- instalaciones para el personal en la organización,
- calor, humedad, luz, flujo de aire, e
- higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación.

6.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

ISO 9001

Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La organización debe

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto,
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

Anexo 3
Lista de Verificación

Nombre de la Empresa: _____

Ubicación: _____

Fecha: _____

No.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
BPM				
PRACTICAS DEL EMPLEADO				
1	¿Todos los empleados se lavan y desinfectan sus manos antes de empezar a trabajar, después de los descansos y en cualquier momento en que sus manos puedan estar contaminadas?	x		Se debe capacitar sobre el adecuado lavado de manos
2	¿Todos los empleados que tienen llagas, heridas o zonas infectadas se excluyen de las operaciones que involucren contacto directo con el alimento?		x	Capacitación
3	¿Están todos los empleados usando redecillas para el cabello y para la barba?		x	Para la barba no, mal colocación, capacitación, proporcionar equipo por parte de dirección
4	¿Fumar, comer, mascar chicle y tomar bebidas están limitados a áreas designadas?	x		Capacitación
5	¿Están todos los empleados con la vestimenta apropiada (delantales, batas, mascarillas, redecillas, guantes, etc.) y se los quitan cuando salen al descanso?		x	
6	¿Son todos los elementos removidos de los bolsillos superiores de las batas y camisas?		x	No se logro detectar
PERSONAL				
7	Hay registros de las sesiones de capacitación u orientación básica con los temas tratados y la lista de participantes?		x	Guía elaborada
8	Hay un registro de las sesiones de capacitación continua, con los temas tratados y la lista de participantes?		x	
9	¿Se llevan registros del incumplimiento/acciones disciplinarias para los empleados?		x	
ISO 9001				
10	¿Es el personal competente para la realización de sus trabajos?	x		Mujeres por ser más detallistas en la limpieza y empaque
Competencia, formación y toma de conciencia				
11	¿Se han definido requisitos de educación (estudios), formación, habilidades prácticas y experiencia para asegurar la competencia del personal que realiza actividades que afectan a la calidad del producto?		x	Mujeres que hayan trabajado anteriormente en el centro de acopio
12	¿Existe un plan de formación o de logro de competencias?		x	Capacitación
13	¿Se evalúa la efectividad de las acciones adoptadas para dotar de la competencia necesaria al personal de la organización que realiza actividades que afectan a la calidad del producto?	x		Algunas veces
14	¿Se dispone de algún sistema para concienciar a los empleados de la relevancia e importancia de sus actividades y como contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad?		x	Capacitación

15	La organización determina, proporciona y mantiene las infraestructuras necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, por ejemplo: a) edificios, espacio de trabajo e infraestructuras asociadas b) equipos para los procesos, tanto hardware como software,		x	Guía elaborada
	c) y servicios de apoyo tales como transporte y comunicación.	x		No aplica
				Guía elaborada
16	La organización determina y gestiona las condiciones del ambiente de trabajo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto.		x	Baños, cloro, calor Guía elaborada
17	¿Se han definido requisitos de educación (estudios), formación, habilidades prácticas y experiencia para asegurar la competencia del personal que realiza actividades que afectan a la calidad del producto?		x	No especificados
AMBIENTE DE TRABAJO				
18	Si existen condiciones específicas de trabajo, ¿Se encuentran definidas tales condiciones?		x	Guía elaborada
19	¿Existe evidencias del mantenimiento de estas condiciones específicas de trabajo?		x	
INFRAESTRUCTURA				
20	¿Es encuentra identificada la infraestructura necesaria y existente para la realización de los procesos?		x	Capacitación al personal
21	¿Existen planes o rutinas de mantenimiento preventivo para cada uno de los equipos?		x	
ISO 22001				
22	¿Han desarrollado un procedimiento de entrenamiento para la identificación de necesidades de formación y capacitación de personal?		x	Guía elaborada
23	¿Tiene la organización de planes de formación?		x	
24	¿Cuánto personal se ha capacitado en los principios HACCP y la legislación y reglamentos pertinentes?		x	Ninguno
25	¿Cuánto personal se ha capacitado para llevar a cabo las auditorías internas?		x	Ninguno
26	¿Cómo funciona la organización de capacitar al personal sobre el control de saneamiento?		x	No se tiene registros No se capacita
27	¿Cómo funciona la organización de verificar la eficacia de la formación?		x	
Lavado de manos, desinfección de manos y aseos				
28	¿Cómo funciona la organización a mantener estas instalaciones?		x	No se tiene establecido
29	¿Tiene la organización adecuado lavado de manos y desinfección de las instalaciones en las zonas de producción? (Entradas y las principales zonas de producción)	x		Muy poco
30	¿La organización tiene servicios higiénicos adecuados y es la condición aceptable.		x	Guía elaborada
Control de las Condiciones de Salud de los Empleados				
31	¿Existen procedimientos para controlar la salud de los empleados y las condiciones de saneamiento?	x		Poca información, no actualizada
32	¿Son los procedimientos implementados?	x		Tarjeta de salud, tarjeta de pulmones
33	Pide a los empleados sometidos a exámenes periódicos de salud o de revisión? (Certificados sanitarios, etc)	x		No se actualizan
34	¿Cómo gestionar la organización volver al trabajo tras la enfermedad?		x	No se tiene establecido

Anexo 4
Manejo higiénico de los alimentos
Agenda didáctica

**Agenda Didáctica
 “Manejo e Higiene de Alimentos”**

Lugar: Centro de Acopio de Vegetales, Estanzuela Zacapa

Responsable: Adelis Velásquez Vásquez

Fecha: Noviembre 2010

Hora: 10 horas

- **Objetivo General:** Que el personal del centro de acopio conozca los puntos importantes en el manejo, almacenamiento y preparación de los alimentos y lo pueda poner en práctica en su lugar de trabajo para el beneficio de éste y de sus productos, como parte inicial del proceso de educación.

	CONTENIDO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TIEMPO
INICIO	Fuentes de Contaminación y como evitarlos	Que el personal del centro de acopio conozca las fuentes de contaminación más comunes y como evitarlos.	Conferencia	2 min
DESARROLLO	Una presentación adecuada es posible	Que el personal del centro de acopio conozca los puntos importantes para mantener una buena higiene.	Conferencia	5 min
FINAL	Las 10 reglas de oro de la higiene de los alimentos	Que el personal del centro de acopio comparta sus conocimientos sobre el tema	Discusión en grupo y resolución de dudas	5 min

- **Materiales y Equipo**
 Computadora
 Cañonera
 Carteles gráficos

MATERIAL GRAFICO PARA EL USO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ACOPIO SOBRE EL MANEJO E HIGIENE DE ALIMENTOS

(Fuente. Módulo III. Anexo 1. Manejo e Higiene de los Alimentos. Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá-INCAP- Organización Panamericana de la Salud –OPS- 2001)

1 FUENTES DE CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Las moscas, cucarachas y ratas

Estas plagas transmiten enfermedades porque llevan microbios que transportan en sus patas y cuerpos



Las manos sucias

Una de las partes del cuerpo humano que más transporta gérmenes son las manos



Personas enfermas

Pueden contaminar los alimentos y producir trastornos intestinales a sus clientes y familiares

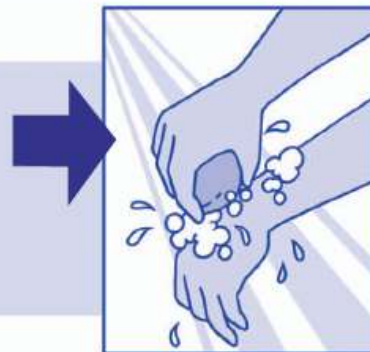


2 CÓMO EVITARLOS

DEBEN SER COMBATIDOS



LAVARSE BIEN LAS MANOS, DESPUÉS DE IR AL BAÑO Y ANTES DE MANIPULAR LOS ALIMENTOS



NO SE DEBE MANIPULAR ALIMENTOS CUANDO SE ESTÁ ENFERMO



Desperdicios y basuras

CONSTITUYEN UNO DE LOS PRINCIPALES FOCOS DE CONTAMINACIÓN



3 UNA PRESENTACIÓN ADECUADA ES POSIBLE!

POR QUÉ ES INDISPENSABLE EL CARNÉ DE SALUD?



POR QUÉ ES NECESARIO EL BAÑO DIARIO Y ASEO PERSONAL?



POR QUÉ NO USAR PULSERA, RELOJ Y ANILLOS?



TENER EL BUEN HÁBITO DE DEJAR LOS RECIPIENTES DE DESPERDICIOS CON TAPA Y ALEJADOS DE LOS ALIMENTOS



PORQUE...

- El Carné de Salud, indica que estamos sanos: sin enfermedades infectocontagiosas.
- El consumidor preferirá los alimentos preparados y servidos por una persona sana.



PORQUE...

- Estar sucios y manipular alimentos puede enfermar al consumidor.
- La limpieza ayuda a mantener la salud.

PORQUE...

- Contaminan los alimentos cuando toman contacto con ellos, más aún si son de material tóxico.



La persona que manipula los alimentos

PUEDE CONTAMINARLOS CON LAS MANOS SUCIAS, DESPUÉS DE HABERSE TOCADO LA NARIZ, Y CUANDO HABLA O ESTORNUDA SOBRE LOS ALIMENTOS



Las heridas

SON FOCOS DE BACTERIAS Y TOXINAS QUE CONTAMINAN LOS ALIMENTOS



El polvo y la tierra

LA TIERRA ES EL HABITAT NATURAL DE MUCHOS GÉRMENES



Los utensilios

LOS UTENSILIOS MAL LAVADOS Y EXPUESTOS AL AIRE Y A LOS INSECTOS SON UNA VÍA DE CONTAMINACIÓN CON GÉRMENES.



NO ES SUFICIENTE QUE EL MANIPULADOR DE ALIMENTOS HAGA LAS COSAS CORRECTAMENTE, SINO QUE ES NECESARIO QUE TOME CONCIENCIA DE LA IMPORTANCIA DE SU RESPONSABILIDAD EN LA PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS



NO MANIPULAR ALIMENTOS CUANDO SE TIENE MANOS HERIDAS E INFECTADAS



SE DEBEN PROTEGER LOS ALIMENTOS, TAPÁNDOLOS COMPLETAMENTE



LAVARLOS CON SUFICIENTE AGUA Y DETERGENTE O JABÓN, PROTEGERLOS Y ELIMINAR LOS UTENSILIOS ROTOS, QUEBRADOS O EN MAL ESTADO.



**POR QUÉ ES NECESARIO CUBRIRSE
CON UN PAÑUELO
O GORRO?**



**POR QUÉ ES NECESARIO USAR
UNA GABACHA O DELANTAL LIMPIO?**



**TU PRESENTACIÓN
ES ESPEJO DE LO
QUE PRODUCES Y
VENDES**

8

PORQUE...

Encontrar un cabello en la comida es:

- Antihigiénico
- Muy desagradable para el consumidor



PORQUE...

- La ropa está llena de microbios y tierra de nuestras actividades diarias.
- Los alimentos se ponen en contacto con la ropa.
- Se protege la ropa y no se ensucia con comida
- Favorece la presentación frente al consumidor y aumenta las ventas.



4 LAS 10 REGLAS DE ORO DE LA HIGIENE DE LOS ALIMENTOS

1. Lávese **SIEMPRE** las manos antes y después de manipular alimentos, y siempre después de usar el baño.
2. **INFORME** inmediatamente a su superior de cualquier problema de piel, nariz, garganta o estómago.
3. **PROTEJA** las heridas con curitas o guantes
4. **MANTÉNGASE** limpio y use ropa limpia.
5. **NO FUME** en los locales de preparación de alimentos. No se debe toser o escupir sobre la comida.
6. **MANTENGA** todos los equipos y el lugar de trabajo limpios. **DEBEN** de lavarse los utensilios una vez finalizada la preparación de los alimentos.
7. **MANIPULE** en áreas separadas alimentos crudos, de alimentos cocinados. Mantenga los alimentos tapados
8. **TOQUE** los alimentos lo menos posible.
9. **ASEGÚRESE** de que la basura siempre esté en su lugar **MANTENGA** siempre el basurero tapado y lávese las manos después de tocarlo.
10. **INFORME** a su superior si no puede acatar estas reglas.



Anexo 5
Fotos del Centro de Acopio de Hortalizas en Estanzuela, Zacapa

Visita 1:



INDU EGGPLANT	23.00
CHINESE EGGPLANT	25.00
BITTER MELON	40.00
THAI EGGPLANT	41.00
LONG SQUASH	25.00
FLAT SQUASH	30.00
THAI OKRA	20.00
CHINESE OKRA	20.00

INDU EGGPLANT	35.00
CHINESE EGGPLANT	35.00
BITTER MELON	25.00
THAI EGGPLANT	40.00
LONG SQUASH	40.00
FLAT SQUASH	40.00
THAI OKRA	30.00
CHINESE OKRA	20.00

Glosario

Adaptabilidad, mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

Capacitación, herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual.

Comunicación, capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.

Conciencia de Costos, conocer los costos de hacer negocios dentro de su área. Ser tenaz en la búsqueda de maneras de reducir los costos sin perjudicar o sacrificar la calidad.

Conocimientos, nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

Control de Calidad consiste de un proceso planeado y sistemático para tomar toda acción necesaria para prevenir que el alimento sea adulterado.

Desarrollo de Talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

Enfoque Empresarial, actuar como dueño dentro del alcance de su rol y responsabilidades. Inicia acciones para lograr beneficios o ventajas, administrando de modo efectivo los riesgos asociados. Genera soluciones creativas e innovadoras para solucionar los problemas del trabajo y apoya constructivamente las ideas de los otros.

Enfoque hacia el Cliente, centrarse en la satisfacción del cliente interno y externo. Esforzarse en comprender el negocio del Cliente, anticiparse a sus necesidades y proporcionar soluciones adecuadas y convenientes para todos. Hace propios los problemas del cliente y los soluciona.

Estándares de Trabajo, capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

Iniciativa, intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

Lote cantidad del producto producida durante un período de tiempo indicado por una clave específica.

Maximiza el Desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

Microorganismos son las levaduras, hongos, bacterias y virus e incluye, pero no están limitados a especies que tienen un significado para la salud, que provocan la descomposición en los alimentos e indican que los alimentos están contaminados con impurezas.

Orientación al Crecimiento buscar constantemente expandir y diversificar sus conocimientos y capacidades para realizar un aporte a la empresa cada vez más eficaz y eficiente. Aprovecha los recursos de capacitación y oportunidades de aprendizaje y estimula a los demás a hacer lo mismo.

Planta es el edificio ó facilidad o sus partes usadas para o en conexión con la manufactura, empaçado, etiquetado o almacenamiento de alimentos para humanos.

Potencia el Diseño del Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.

Puntualidad, llegar temprano al lugar de trabajo es una acción de respeto a las personas con las cuales interactuamos y el principio de un buen día laboral.

Superficie de Contacto con Alimento son todas aquellas superficies que entra en contacto con los alimentos y las cuales puede salpicar sobre el alimento, ó superficies que entran normalmente en contacto con el alimento durante el transcurso normal de operación. "Superficie de Contacto de Alimentos" incluyen utensilios y las superficies de contacto de equipos.

Trabajo en Equipo, capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.