

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**"PLAN DE CAPACITACIÓN PARA ESTABLECER LAS BUENAS PRÁCTICAS DE
MANUFACTURA EN LA EMPRESA MIEL LA SALVADOREÑISIMA S.A. DE C.V.
UBICADA EN EL DEPARTAMENTO DE USULUTÁN"**

Trabajo de Investigación Especialización en Recursos Humanos

PRESENTADO POR:

Aguilar Martínez, Blanca Elizabeth

López Portán, Walter Ernesto

Rodríguez Carranza, Edgardo Alfredo

Para optar al grado de:

Licenciado(A) en Administración de Empresas

MAYO DE 2022

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: MSc. Roger Armando Arias Alvarado
Vicerrector Académico: PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga López
Secretario General: Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano: MSc. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Vicedecano: MSc. Mario Wilfredo Crespín Elías
Secretaria: Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Director General de Procesos de graduación: Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

TRIBUNAL EVALUADOR

Jurado Examinador: Licda. Rocío Margarita Tejada Miranda
Licda. Marseilles Ruthenia Aquino Arias
Lic. Ricardo Antonio Rebollo Martínez (Docente asesor)

CIUDAD UNIVERSITARIA, MAYO 2022
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a DIOS por haberme permitido llegar a esta bonita etapa de mi formación académica, a mi madre Santos Martínez Vásquez por apoyarme en todo este proceso, a nuestra docente Rocio Tejada y a mi docente asesor Ricardo Rebollo Martínez por brindarnos sus valiosos conocimientos y así poder realizar el proyecto de la mejor manera, agradecer también a mis amigos, equipo de trabajo y familiares por haber dedicado parte de su tiempo en formarme y hacer de mí una mejor persona, a todos y cada uno de ellos infinitamente GRACIAS!

Blanca Elizabeth Aguilar Martínez

Gracias a Dios por siempre llenarme de bendiciones, así como la oportunidad de culminar la carrera universitaria, a todas las personas que me ayudaron a llegar hasta este punto, en especial a mis padres, familiares y docentes que a lo largo de la carrera fueron una guía y preparación con su conocimiento y experiencia para el mundo laboral, también a las personas que nos apoyaron a realizar esta especialización en recursos humanos a la licenciada Roció Tejada a nuestro asesor licenciado Ricardo Rebollo por toda su orientación, y al equipo de trabajo.

Walter Ernesto López Portán

En primer lugar agradezco a DIOS por la sabiduría fe y fortaleza que me dio para culminar mis estudios universitarios mostrándome su amor incondicional en cada etapa de mi vida siendo mi guía y protector en cada momento también a mi madre Marta Dilia Carranza y mi padre Edgar Alexander Rodríguez por ser pilares fundamentales en mi vida dándome su apoyo moral y económico para seguir estudiando a mi familia por sus consejos y apoyo que me otorgaron a lo largo de este tiempo a mi equipo de especialización formado por Blanca y Walter por su esfuerzo y dedicación para culminar con éxito y a mis amigos, catedráticos y asesores que contribuyeron a mi formación profesional.

Edgardo Alfredo Rodríguez Carranza

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL	1
A. Planteamiento del problema.....	1
1. Antecedentes	1
2. Formulación del problema	2
B. Marco teórico	2
1. Generalidades.....	2
Miel La Salvadoreñísima	2
2. Filosofía organizacional.....	3
3. Producción de miel	4
4. Apicultura	11
C. Marco legal e institucional.....	12
1. Marco legal Miel la Salvadoreñísima	12
D. Marco general del tema de estudio	18
1. Antecedentes históricos de la capacitación	18
2. Plan	18
3. Capacitación.....	19
4. Técnicas para determinar las necesidades de la capacitación	22
e. Métodos de la capacitación	24
5. Programas de capacitación.....	26
6. Evaluación de la capacitación	28
7. Buenas prácticas de manufactura.....	29
8. Composición de las buenas prácticas de manufactura	29
9. Principios generales de las buenas prácticas de manufactura	30
10. Ventajas de las buenas prácticas de manufactura	30
11. Tipos de contaminación alimentaria	31
12. Proceso de producción	34
13. Tipos de procesos de producción.....	34
CAPÍTULO II DISEÑO METODOLÓGICO	36

A. Enfoque y tipo de investigación.....	36
1. Enfoque de investigación.....	36
2. Tipo de investigación.....	36
B. Población y muestra.....	36
1. Unidad de análisis.....	36
2. Población y muestra.....	37
C. Variables e indicadores.....	37
1. Variable independiente.....	37
2. Variable dependiente.....	37
D. Técnicas e instrumentos de investigación.....	38
1. Técnicas de investigación.....	38
2. Instrumentos de investigación.....	38
E. Procesamiento y análisis de la información.....	38
1. Procesamiento de la información.....	38
2. Análisis e interpretación de la información.....	39
F. Presentación de resultados.....	39
1. Análisis de resultados.....	39
G. Diagnóstico de la investigación.....	46
H. Conclusiones.....	49
I. Recomendaciones.....	50
CAPÍTULO III DESARROLLAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA FORTALECER LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LA EMPRESA MIEL LA SALVADOREÑISIMA S.A. DE C.V. UBICADA EN EL DEPARTAMENTO DE USULUTÁN.....	51
A. Objetivos.....	51
B. Importancia.....	51
C. Elaboración del plan de capacitación.....	52
D. Estrategias.....	53
E. Políticas.....	54
F. Evaluación y seguimiento.....	54
G. Contenidos del plan de capacitación.....	56
Contenido del Módulo I.....	57

Programación de Módulo I: Área de Producción	58
Organigrama Propuesto Miel la Salvadoreñísima S.A de C.V.....	66
Planilla propuesta Miel la Salvadoreñísima S.A de C.V.	67
H. Presupuesto de plan de capacitación.....	70
1. Costos de plan de capacitación	70
I. Cronograma de puesta en marcha plan de capacitación.....	72
J. Perfil del Capacitador.....	73
BIBLIOGRAFÍA	75

ANEXOS

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo al observar las necesidades de la empresa Miel la Salvadoreñísima S.A de C.V al tener conocimiento de poca información acerca de diferentes temas se realizó el estudio con las unidades de análisis con la empresa hasta llegar al resultado de un plan de capacitación acorde a las necesidades de la empresa. El origen del tema es por la necesidad de la empresa, de ahí que se llegó por un contacto de un integrante del grupo realizo sus horas sociales y por conocer la situación de la empresa, la sala de ventas se encuentra ubicada en Ilopango, los apiarios se encuentran ubicada en Berlín Usulután y tienen por nombre Schafik Handal, Farabundo Martí y Monseñor Romero, con seis cajas de uno y dos niveles.

El objetivo del trabajo es sustentar una base teórica para pasar una metodología de recolección de datos llegando a la propuesta con su contenido de la capacitación.

El marco teórico se tiene conceptos teorías y normas aplicables a la investigación como la capacitación Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa; las Buenas Prácticas de Manufactura son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano; entre las regulaciones se tiene Constitución de la República, Procedimiento registro nacional de apicultores, Ley de Formación Profesional, Ley de Sanidad Vegetal y Animal, Código de salud.

Con una investigación cualitativa y enfoque descriptivo se desarrollan preguntas e hipótesis para comprender el problema de la empresa y pretender recolectar información mostrando los ángulos y dimensiones del problema sobre la capacitación para mejorar la calidad del proceso de producción; la variable independiente es el plan de capacitación y la variable dependiente son las buenas prácticas de manufactura; la técnica empleada fue la entrevista y el instrumento utilizado la guía de entrevista para conocer la opinión de la unidad de análisis de la muestra.

Los resultados a partir del procesamiento de la información y su análisis se encontraron que la opinión de la unidad de análisis fue que tiene puntos de mejora en la capacitación y están dispuestos a someterse a un proceso de capacitación para con ello establecer e implementar las prácticas de manufactura en el proceso de producción de miel.

La capacitación en una empresa debe entenderse como la oportunidad de poder mejorar la competitividad y la capacidad de una o más personas en la organización y es fundamental que se estructure un programa que defina las necesidades actuales en el proceso de producción de una capacitación para no desperdiciar recursos de la empresa.

Se debe entender que un solo plan de capacitación no garantiza el éxito de la empresa ni de los empleados si no que es un conjunto de actividades que la organización debe de realizar para no perder la competitividad en el mercado reduciendo los costos de oportunidad y de clientes insatisfechos por malos procesos.

La empresa debe de priorizar a los empleados con el fin de reducir costos y aumentar la competitividad desarrollando un programa de capacitación estructurado en las necesidades reales de la empresa

Las capacitaciones deben de ser puntuales en sus temas y en la forma de aplicarlos, no se deben de permitir tiempos o largas sesiones de prueba que no impacten de manera significativa en el interés de la empresa.

INTRODUCCIÓN

En definitiva la miel es un producto que desde hace muchos años se ha utilizado como medicina natural o un manjar, es por ello que Miel La Salvadoreñísima nace en 2010 y aprovecha una oportunidad en el mercado salvadoreño ofertando este producto en diferentes presentaciones. Es una micro y pequeña empresa dedicada a la producción y venta de miel, adicionando diferentes productos como jengibre, bálsamo, entre otros, ya que poseen propiedades naturales y pueden ser utilizados como medicina. Su planta de producción se encuentra en Berlín, Usulután.

Así pues, en el capítulo uno se encuentra la normativa legal de Miel la Salvadoreñísima dentro de la cual se consideran aquellos artículos que más se adaptan a un plan de capacitación, es por ello que se tomó en cuenta el reglamento protección industria apícola nacional. Además está contemplado el marco conceptual, en donde se detallan aquellos conceptos que son fundamentales en el desarrollo de esta investigación. La capacitación es un proceso de enseñanza para los colaboradores y que esto permita que desarrollen sus actividades de una manera oportuna y que al mismo tiempo no exista una supervisión. En el capítulo dos se detalla el diseño metodológico de la investigación, el enfoque dentro del cual se realizó la misma, que es un enfoque cualitativo ya que permitió a través de la observación encontrar aspectos importantes y así mismo, dar las posibles soluciones. Además se detalla el tipo de investigación utilizada que es el método hipotético inductivo, partiendo de la observación de eventos.

Para finalizar en el capítulo tres se puede observar el desarrollo de un plan de capacitación para Miel La Salvadoreñísima para el fortalecimiento de las buenas prácticas de manufactura. En donde se definen los elementos con los que contará el plan de capacitación y que este permita solventar todas aquellas necesidades en cuanto al tema, además se contemplan los costos en los cuales se incurrirá con este plan.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL

Objetivo del capítulo

Lograr sustentar la propuesta a realizar en la investigación, tanto sus bases técnicas y legales, conceptos.

A. Planteamiento del problema

1. Antecedentes

La miel se ha utilizado como manjar y como medicamento durante miles de años. Desde tiempos remotos, la miel ha sido aprovechada por sus cualidades antiinflamatorias, su efecto calmante y su potencial regenerador en la piel. Es por eso que Miel la Salvadoreña S.A de C.V conocida en Berlín Usulután revoluciono la forma de darle un nuevo paladar a todos sus habitantes y consumidores no sólo por la variedad de productos que introduce sino por la calidad, frescura e higiene que la alta tecnología combinada con la metodología tradicional le permite.

La empresa fue fundada en el año 2010 hace 11 años desde su inicio se trató de dar siempre la mejor en sus productos de miel para ser reconocida a nivel nacional y fue así como su prestigio y marca se fueron aumentando pero así como su prestigio aumentó también la calidad es mayor y las exigencias de igual manera pero poco a poco la empresa ha ido perdiendo esa preferencia de los clientes debido a que existen métodos que no son los más adecuados en la manipulación de los equipos y creación de miel pues los colaboradores siguen empleando métodos ya desfasados que no son los mejores para la manipulación de las abejas como su cuidado y producción. En la actualidad esto ocurre por no tener un plan de capacitación constante en los colaboradores de buenas prácticas de manufactura sobre como emplear mejores métodos de uso al igual que equipo necesario, los colaboradores están sabedores de eso y es de vital importancia realizar ese plan para que se puedan cumplir los estándares esperados.

2. Formulación del problema

¿En qué medida un plan de capacitación mejoraría las prácticas de manufactura de la empresa Miel La Salvadoreñísima del municipio de Berlín, Usulután?

B. Marco teórico

1. Generalidades

Miel La Salvadoreñísima

Miel La Salvadoreñísima es una empresa dedicada a la producción de miel natural, desde sus inicios se tuvo una visión amplia por parte del propietario en ser un referente a nivel nacional e incluso lograr exportar a Centroamérica y Estados Unidos, todo esto lo lograrían enfocados en sus buenas prácticas de manufactura a partir de la implementación de las mismas en la empresa.

Es una micro y pequeña empresa con ubicación de la sala de ventas en el municipio de San Salvador y planta de producción en el municipio de Berlín, Usulután, cuenta con presentación de botellas de 750 ml y 375 ml de miel natural y miel adicionada con diferentes ingredientes como eucalipto, bálsamo y jengibre las cuales pueden ser enviadas totalmente gratis en San Salvador, la cual tiene una demanda popular debido a los beneficios de la miel para el cuerpo humano y la salud.

El tipo de miel producida es multifloral con sabores que varían por la flor recolectadas de multitud de flores, la época de cosecha y época de recolección en el año, y también tomando en consideración la ubicación en la que se recoge, la miel puede tener diferentes propiedades y beneficios que la vuelven característica.

Pero a finales de 2019 la entidad presentaba una serie de problemáticas ya que en su momento no se tomó a bien en realizar un programa de capacitación constante para los empleados, en este sentido para lograr una producción de miel favorable se debería de contar con condiciones que aseguren la calidad de la producción y el producto.

La formación continua en cuanto a buenas prácticas de manufactura es muy esencial en este rubro, en 2020 se realizarían acciones correctivas en cuanto a formación del talento humano pero la agudización de la pandemia de COVID-19 no permitió que esto se llevara a cabo, debido al cierre de empresas que emitió la presidencia de la república en decreto legislativo para evitar contagios masivos.

En el mes de julio de 2021 se convirtió en finalista de la competencia nacional: El poder de los pequeños, en la categoría de MYPE exportadora de CONAMYPE El Salvador.

2. Filosofía organizacional

Misión

Fomentar la apicultura en el departamento de Usulután, el cuidado de las abejas, el medio ambiente e impulsar el consumo de miel y sus beneficios para la salud y otros derivados apícolas con la atención a estándares de calidad y contribuir al desarrollo de la comunidad.

Visión

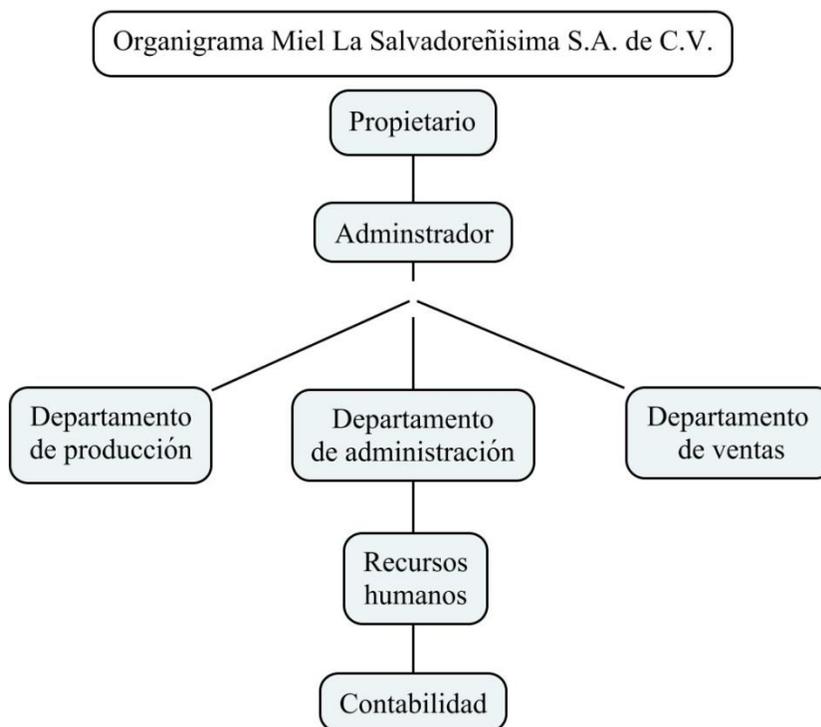
Crear un mercado a nivel nacional e internacional a través del fomento de la apicultura, el cuidado de las abejas y el medio ambiente que permita ser una empresa reconocida a nivel mundial ofreciendo miel de calidad e inocuidad, compromiso con la sociedad y un buen clima organizacional manteniendo la satisfacción de clientes, proveedores y colaboradores.

Valores

- Honestidad
- Confianza
- Compromiso
- Dedicación
- Responsabilidad y respeto

- Conservación y protección del medio ambiente

Estructura organizativa



Organigrama actual de la empresa Miel la Salvadoreñísima, brindado por el propietario.

Las mejoras en el organigrama propuesto las unidades más distribuidas el uso de normas técnicas lineación y distinción entre áreas funcionales como propuesta de puestos para áreas nuevas al fin de darle seguimiento a la capacitación y el área de recursos humanos.

Número de trabajadores

En la actualidad Miel la Salvadoreñísima se encuentra impulsando sus productos para la exportación, por ese motivo cuenta con 30 colaboradores distribuidos de la siguiente manera:

13 en el áreas de producción, 6 en el área de ventas y 11 en el área de administración.

3. Producción de miel

La miel es una sustancia dulce producida por las abejas melíferas a partir del néctar de las flores, recogida, transformada, almacenada y madurada en los paneles de la colmena, compuesta

de diferentes azúcares, predominantemente glucosa y fructosa, el producto debe cumplir ciertos requisitos como características de color, sabor, olor, consistencia, humedad, acidez, sin aditivos o adulterantes, higiene y análisis a través de diferentes métodos.

Es una actividad que provee beneficios, ayuda técnica y mercados para la miel, las personas dedicadas a la apicultura deben aprender a usar diferentes técnicas, herramientas y equipo como la indumentaria para manejo de la colmena, ahumador y espátula para llegar a la ansiada etapa de cosecha de la miel luego de todo el esfuerzo de las abejas y el apicultor.

Por ello es importante contar con herramientas básicas para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y la forma de manipulación.

En la etapa de precosecha se hace una revisión de las colmenas, buscando dar espacio a las abejas para evitar la pérdida de cosecha y ejemplares, y buscar el máximo rendimiento.

La etapa de cosecha se da en los meses de octubre a mayo. Luego de la etapa de maduración son recogidos los diferentes productos apícolas para su posterior control de calidad y envasado hasta llegar a la oferta del producto final en el mercado ya sea a nivel nacional o internacional.

Proceso de producción de miel

La miel se obtiene del polen de las flores, transportada por las abejas. La savia elaborada, materia prima de la miel, la cual se extrae de los vasos liberianos que se contienen de dos maneras: Por los nectarios elaboradores de néctar y por los insectos picadores y chupadores, pulgones principalmente, expulsando mielato.

Mielato y néctar son transmitidos en varias ocasiones de una abeja a otra por trofalaxia. Al depositarla en las celdas, la miel será concentrada, y posteriormente será protegida por el opérculo y así se completará su transformación bioquímica en la celda.

La siguiente etapa del proceso consiste en la recolección, para ello, es crucial que el apicultor tenga definido la época y momento puesto que siempre existen variaciones dependiendo de las zonas, cantidad y calidad de la miel de abeja.

La etapa de recolección sucede posterior a la mielada, en el momento en que los aportes de néctar han cesado o se han frenado; y, adicional a esto, como mínimo los tres cuartos de las celdas se encuentren operculados.

La secuencia del proceso se muestra a continuación:

a) Selección de marcos: Se inicia con el proceso de selección y extracción de los marcos de la colmena del apiario. Es crucial elegir únicamente los marcos que no contengan cría debido a que se ve afectada la calidad de la miel. Adicional a esto, debe estar completamente operculada, puesto que las abejas únicamente operculan la miel cuando alcanza el nivel óptimo de humedad. La cosecha de miel no operculada puede aumentar el riesgo de fermentación.

b) Desabejado: Para el siguiente procedimiento se deben retirar las abejas de las alzas melarias para únicamente llevar sólo la miel, para lo cual existen varios métodos. Entre los más importantes destacan el desabejado con humo y sopladores. Cuando se logran separar los panales da inicio el proceso productivo.

c) Transporte de alzas: Las alzas extraídas son transportadas hasta un almacén o también conocido como cuarto de alzas que tienen una temperatura entre 28 y 35 °C.

d) Almacenamiento: En el cuarto de alzas se deben mantener unas condiciones de temperatura y humedad correctas para evitar que se alteren algunas propiedades fisicoquímicas de la miel y se facilite la extracción (humedad relativa menos al 50% y entre 28 y 35 °C). El almacenamiento de alzas con miel por más de dos días seguidos debe ser evitado.

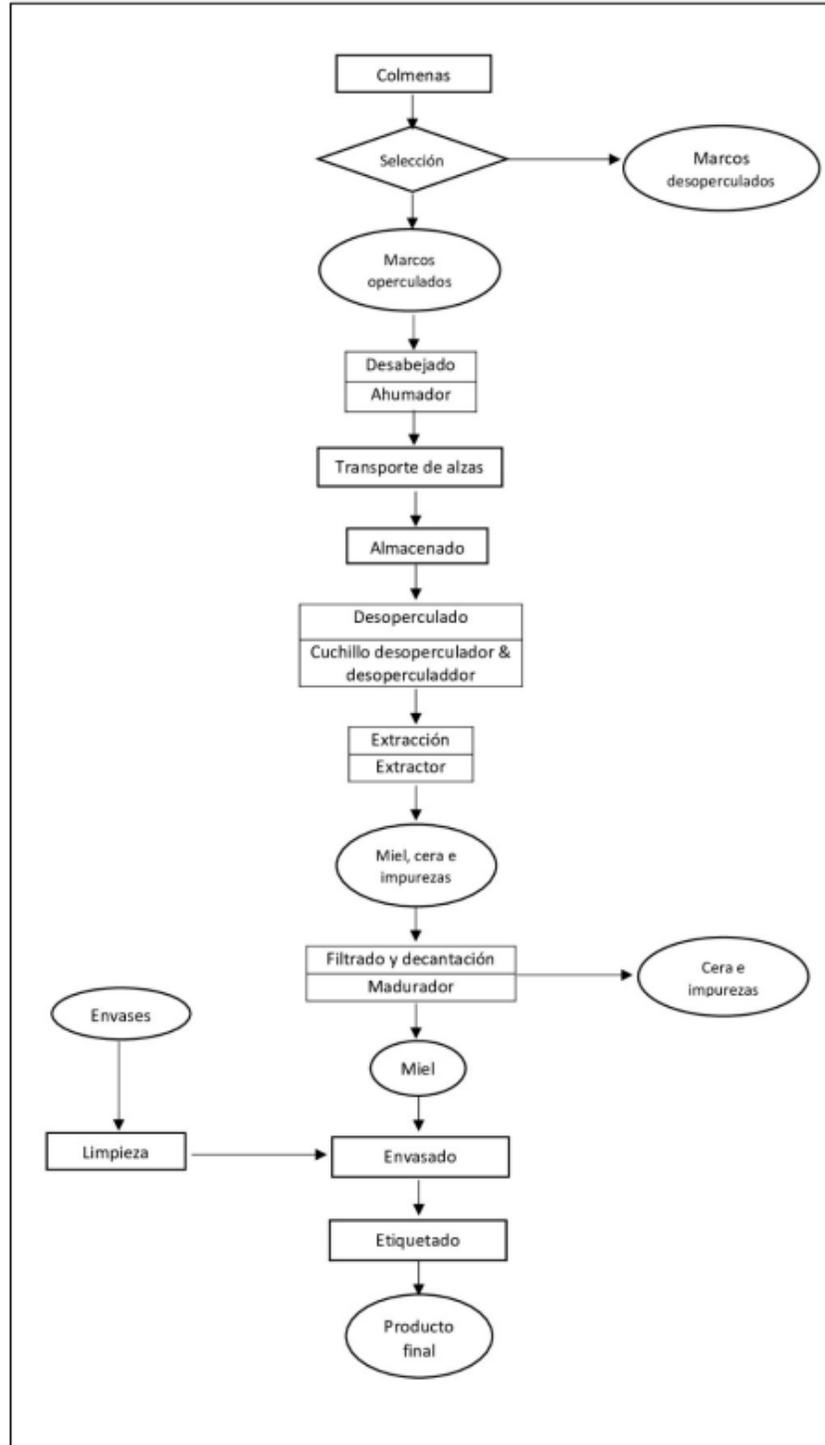
e) Desoperculado: Esta parte del proceso consta remover los opérculos de las celdas de los marcos mediante el desoperculador, cuchillos manuales o el cuchillo con termostato para extraer

la miel y la cera, siempre cuidando la temperatura para que esta no afecte las propiedades del producto obtenido.

f) Extracción: Los panales desoperculados son colocados en el extractor, lo cual saca la miel de los panales debido a las fuerzas centrífugas al rotarlos. La miel extraída es vertida en un recipiente.

g) Filtrado y Decantación: La miel se coloca en un recipiente con un filtro en la superficie para evitar el paso de impurezas (madurador). La decantación separará los restos de cera, polen e impurezas, quedándose en la superficie.

h) Envasado: El envasado debe ser preferentemente de plástico, vidrio, etc. i) Etiquetado: Colocar el etiquetado correspondiente con la marca y especificaciones necesarias del producto.



Flujograma de la producción de miel.

Máquinas, equipos y materiales

En el proceso de cosecha, las abejas suelen ponerse agresivas, picando a todos los que se acerquen a ellas. El equipo de protección es necesario para mitigar el riesgo de picadura durante la

etapa de recolección de miel. Principalmente, se distinguen cuatro partes: La máscara, el overol, los guantes y el calzado.

a) La máscara: Es un equipo de seguridad que protege la cara y el cuello del apicultor de las picaduras de las abejas. Deben mantenerse fuera del contacto de la cara. Hay complementos como el sombrero, duro o una gorra, que evitan que a las abejas se introduzcan en el cabello. Es necesaria una visibilidad clara, mantenerlo lejos de la cara, buena ventilación y que garanticen seguridad.

b) El overol: Generalmente es de color blanco debido a que este color tranquiliza a las abejas. Es enterizo, de manga larga para cubrir toda la zona del brazo, en algunos casos se une con la máscara por medio de cierres, en otros, no vienen en conjunto, pero pueden atarse por medio de cordones para garantizar la seguridad del trabajador.

c) Guantes: Hechos de cuero o cuerinas y elásticos adheridos en los extremos, cuya finalidad es que los aguijones y las abejas no puedan traspasarlos.

d) Calzado: Se utilizan botas de tela o de plástico. Además, suelen usarse doble par de medias, pantalones gruesos dentro de las medias para evitar que las abejas logren ingresar y piquen la zona de los pies.

Una vez, teniendo implementado el equipo de protección adecuado, el trabajador puede empezar con el proceso. Para ello, se requiere de unas herramientas especialmente diseñadas para realizarlo. Estas, se detallarán a continuación:

a) Pinza o Espátula: Es la herramienta básica. Sirve para abrir la colmena, para mover los cuadros, separar alzas⁶ y raspar la cera pegada en el interior de las colmenas.

Esta herramienta es imprescindible en este proceso sino es muy complicado hacer las operaciones ya mencionadas con las manos del apicultor puesto que al estar con guantes tienen menor fuerza de agarre.

b) Ahumador: Tiene como objetivo la protección contra el trabajador. Su función es ahuyentar a las abejas que ante la presencia de humo tienden a alejarse. Se debe tener en cuenta que el uso indiscriminado del ahumador se convierte en una vía importante para agregar fenoles y aldehídos a la miel, cuya procedencia es la combustión del material orgánico.

Por ello se recomienda no desabejar con humo, y solo usarlo para controlar la defensividad. Existen otras alternativas para el desabejado, como el uso de un turbo que expulsa viento a una fuerza suficiente para desprender a las abejas; sin embargo, existen evidencias de maltrato y pérdidas de abejas.

c) Cepillo: Sirve para retirar las abejas de los panales, tanto para revisar la colmena como para cosechar la miel. (Schneider, 1984) De esta manera no se trasladan abejas hacia la zona de extracción de miel. De acuerdo con (Grandjean B. & Campos D., 2002) se recomienda su desinfección y lavado frecuente ya que puede ser un elemento diseminador de enfermedades.

d) Cuchillo desoperculador: Se denomina opérculo cuando las abejas sellan la miel en los panales con una capa de cera, es necesario quitar esta capa para luego extraer la miel, y por ello se necesita un cuchillo de desopercular. Para realizar de la mejor manera la desoperculación el cuchillo debe estar permanentemente bien afilado y templado, para facilitar la extracción. Para mantener los cuchillos templados es necesario tener cerca al área de trabajo un recipiente con agua caliente en el que se colocan el resto de los cuchillos y se van intercambiando en su uso.

e) Desoperculador: Herramienta que tiene como función eliminar la cera restante luego de utilizar el cuchillo desoperculador

f) Extractor de miel: Es un tanque de latón galvanizado que tiene en su interior una especie de tambor, en el cual se encaja los panales desoperculados. Una vez colocados los panales en el tambor se da manivela y por la velocidad que gira el tambor se obtiene la miel. Cuando ya se tiene

buena cantidad de miel en el tanque, se abre la llave que está en la base y se recoge en un recipiente para próximamente ser almacenada.

g) Decantador: Es un recipiente en donde los restos de cera o cualquier impureza sube a la superficie manteniéndose allí. La miel finalmente es retirada en la parte inferior del decantador.

h) Filtrador: Máquina en donde se separan las impurezas físicas de la miel. Cabe resaltar que este proceso no afecta las propiedades de la miel. Por último, se describirán lo que es una colmena junto a las partes que la conforman.

i) Colmenas: Generalmente consiste en cajones rústicos. Pero con el avance de la técnica se ha llegado a construir la colmena tipo standard. Consiste en que las abejas construyan sus panales sobre marcos posibles de ser movilizados por el apicultor ya sea para hacerles mantenimiento o para cosechar la miel con mayor facilidad.¹

4. Apicultura

Es una actividad con una marcada historia, a nivel centroamericano los países productores y exportadores de miel son Guatemala y El Salvador, con crianza de diferentes abejas nativas hasta llegar a la abeja africana, la exportación de estos productos a diferentes regiones, permite desarrollar cadenas de producción que agregan valor y competir no solo a nivel nacional, la miel por ser un producto escaso, por su exclusividad de la variedad y la competencia, su forma de elaboración y la calidad son factores que establecen los precios; la producción nacional contribuye al fortalecimiento económico familiar, es difícil tener un valor de producción exacto por existir pequeños productores que vende de manera informal.

El Salvador es un país productor y exportador de miel, en la actualidad es producida por micro y pequeños apicultores que venden su producción a diferentes organizaciones o al

¹ Tesis: Diseño del proceso de producción de miel en la localidad de Malingas, región de Piura. Pág. 45, Consultado en octubre 2021

consumidor final, a nivel centroamericano se posiciona en segundo lugar en exportaciones de miel. Según DIGESTYC en censo de 2007/2008 había un total de 1,070 apicultores a nivel distribuidos en todo el país, con una cantidad considerable de 100 apicultores en el departamento de Usulután, en el país existe una serie de normas que deben cumplir los apicultores para la producción y comercialización de miel, se da el surgimiento de iniciativas en el ámbito de la producción a través de la diversificación y generación de nuevos modelos de negocio que permiten retomar y expandirse a nuevos mercados que demandan la miel salvadoreña, con acceso al mercado norteamericano con los TLC, la demanda de miel se da en el invierno, por la escasez de miel en el mundo, a pesar de la producción en verano.

C. Marco legal e institucional

1. Marco legal Miel la Salvadoreñísima

Reglamento Protección Industria Apícola Nacional²

Considerando los artículos que más se adaptan a un plan de capacitación en base a la ley de Agricultura y Ganadería y Salud tenemos:

El artículo 140 de la Constitución Política esta ley habla sobre las zonas agropecuarias donde usan insecticidas en forma indiscriminada se han extinguido las especies de insectos que son polinizadores naturales de las flores de las plantas que es indispensable ejercer el control y la vigilancia de los productos apícolas y subproductos destinados a la exportación y al consumo nacional, para garantizar la calidad. De producto, y al aumentar el número de colmenas se han presentado y eventualmente puede aparecer en el futuro, una serie de enfermedades infecciosas o contagiosas que pueden extinguir las colonias abejas y plagas capaces de transmitir esas enfermedades, lo que puede ocasionar en un futuro cercano de destrucción de la industria apícola

² Reglamento Protección Industria Apícola Nacional N° 15563-MAG-S

nacional y la pérdida de capitales, fuentes de trabajo y estabilidad económica a un sector importante de la población.

Ley de Formación Profesional³

Art. 1.- Créase el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, como una institución de derecho público, con autonomía económica y administrativa y con personalidad jurídica, bajo cuya responsabilidad estará la dirección y coordinación del Sistema de Formación Profesional, para la capacitación y calificación de los recursos humanos.

Art. 22.- El Director Ejecutivo será directamente responsable de la correcta conducción técnica, administrativa y financiera, del Instituto dentro de los lineamientos establecidos por la Ley, sus reglamentos y por el Consejo Directivo.

Art. 45.- Los recursos humanos que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social destina a programas de formación profesional se incorporarán al INSAFORP y sus salarios continuarán pagándose con cargo a las respectivas partidas presupuestarias de dicho Ministerio mientras el Instituto no disponga de su propio presupuesto. Los recursos humanos de los restantes Ministerios y entidades estatales que se destinan a programas de formación profesional se incorporarán al INSAFORP de conformidad con la política nacional de formación profesional que se adopte.

Código de Salud⁴

Art. 5.- Se relacionando un modo inmediato con la salud del pueblo, las profesiones médicas, odontológicas, químico farmacéuticas, medico veterinaria, enfermería, licenciatura en laboratorio clínico, psicología y otras a nivel de licenciatura. Cada una de ellas serán objeto de vigilancia por medio de un organismo legal, el cual se denominara según el caso, junta de vigilancia

³ Ley de Formación Profesional D.L. Nº 554, del 2 de junio de 1993, publicado en el D.O. Nº 143, Tomo 320, del 29 de julio de 1993.

⁴ Código de Salud, D. O. Nº 86, Tomo Nº 299, Fecha: 11 de Mayo de 1988

de la profesión médica, junta de vigilancia de la profesión odontológica, junta de vigilancia de la profesión químico farmacéutica, junta de vigilancia de la profesión medico veterinaria, junta de vigilancia de la profesión de enfermería, junta de vigilancia de la profesión de laboratorio clínico y junta de vigilancia de la profesión en psicología. Se entenderá que forman parte del ejercicio de las profesiones antes mencionadas y por consiguiente estarán sometidas a la respectiva Junta de Vigilancia, aquellas actividades especializadas, técnicas y auxiliares que sean complemento de dicha profesión. El Consejo Superior de Salud Pública, calificará aquellas profesiones además de las antes relacionadas, a nivel de Licenciatura, que se relacionan de un modo inmediato con la salud del pueblo y que podrán tener su respectiva Junta de Vigilancia. Si se tratare de otras actividades profesionales relacionadas directamente con la salud, no enumeradas en el inciso primero de este artículo o para cuyo estudio no existe en las Universidades legalmente establecidas en el país, la escuela o facultad correspondiente, el Consejo podrá autorizar su ejercicio previo examen, determinando a cuál de las Juntas quedará sometida para su control.

Art. 14.- Son atribuciones del Consejo: a) Velar por la salud del pueblo en coordinación con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; b) Vigilar el funcionamiento de todos los organismos, instituciones y dependencias del Estado, cuyas actividades se relacionan con la salud del pueblo, presentando al Ministerio las recomendaciones para su perfeccionamiento, señalando específicamente las anomalías que deban corregirse; c) Contribuir al progreso de los estudios de las profesiones y disciplinas relacionadas con la salud Pública, por los medios que estime más prácticos y eficaces, prestando su colaboración a la Universidad de El Salvador y demás Universidades e Instituciones dedicadas a la enseñanza de las profesiones y señalando las mejoras a introducir en los planes de estudio, métodos de enseñanza y demás medios encaminados a esa finalidad.

Art. 56.- El Ministerio, por medio de los organismos regionales, departamentales y locales de salud, desarrollará programas de saneamiento ambiental, encaminados a lograr para las comunidades: a) El abastecimiento de agua potable; b) La disposición adecuada de excretas y aguas servidas; c) La eliminación de basuras y otros desechos; ch) La eliminación y control de insectos vectores, roedores y otros animales dañinos; d) La higiene de los alimentos; e) El saneamiento y buena calidad de la vivienda y de las construcciones en general; f) El saneamiento de los lugares públicos y de recreación; g) La higiene y seguridad en el trabajo; h) La eliminación y control de contaminaciones del agua de consumo, del suelo y del aire; y, i) La eliminación y control de otros riesgos ambientales.

Art. 79.- El Ministerio deberá dictar las medidas que correspondan para proteger a la población contra los insectos, roedores; perros u otros animales que pudieren transmitir enfermedades al ser humano o alterar su bienestar. Cuando se compruebe su peligrosidad, deberán ser retirados o eliminados por su poseedor o directamente por el Ministerio.

Ley de Sanidad Vegetal y Animal⁵

Art. 2.- Refórmase los literales f), g), j) y agréguese los literales k), l) y m) en el Art. 26 de la siguiente manera: “f) Ofrecer en anaquel o vitrina de venta, productos vencidos o prohibidos para uso agropecuario; en cuyo caso se impondrá una multa de cien a diez mil salarios”; “g) Vender productos vencidos o prohibidos para uso agropecuario o ingresarlos al país por vías no oficiales; en cuyo caso se impondrá una multa de diez mil a veinte mil salarios”; “j) Reenvasar insumos para uso agropecuario sin autorización expresa del Ministerio; en cuyo caso se impondrá una multa de cien a diez mil salarios”; “k) Vender, regalar, suministrar alimentos de origen vegetal o animal contaminados; en cuyo caso se impondrá una multa de diez a veinte mil salarios”; “l) Incumplir

⁵ Ley de Sanidad Vegetal y Animal, D.O. N°234, TOMO N° 329, FECHA: 18 de Diciembre de 1995

con lo establecido en el inciso 2° del Art. 14 de la presente Ley; en cuyo caso se impondrá una multa de un mil salarios”; y, “m) Incumplir otras disposiciones establecidas en la presente Ley; en cuyo caso se impondrá una multa de veinte a veinte mil salarios”.

Art. 9.- El MAG desarrollará acciones para identificar y diagnosticar a nivel de campo y de laboratorio las plagas y enfermedades que afectan la producción agrícola, para ello tendrá las siguientes atribuciones: a) Realizar el reconocimiento de la incidencia y prevalencia a través del espacio y del tiempo, de las plagas y enfermedades que afectan a los vegetales, determinando en esta forma su distribución geográfica y su dinámica poblacional; b) Registrar y analizar la información recopilada, sustentada en datos estadísticos, manteniendo un sistema nacional de información sobre el estado fitosanitario de los vegetales; c) Supervisar, inspeccionar y certificar la condición fitosanitaria de áreas para cultivos, cultivos, viveros, y medios de transporte de productos vegetales, silos, almacenes de depósitos y cualquier otro mueble o inmueble que sirva para la protección o almacenamiento de dichos productos, especificando en su caso el grado de infección o de infestación, o si se encuentran libres de plagas y enfermedades de importancia cuarentenaria o que perjudiquen la salud humana y la economía nacional; d) Determinar el impacto económico de las plagas y enfermedades de los vegetales con la finalidad de planificar y ejecutar programas y campañas de prevención, control y erradicación; e) Mantener un sistema de vigilancia y alerta fitosanitaria, que permita proporcionar oportunamente recomendaciones a los productores sobre técnicas apropiadas para la prevención, control y erradicación de plagas; f) Declarar el Estado de Alerta y el Estado de Emergencia Fitosanitarios; y g) Inspeccionar y certificar la condición fitosanitaria de los vegetales.

Art. 11.- El MAG realizará acciones para identificar y diagnosticar las plagas y enfermedades que afectan a la producción, comercio y transporte de animales, para ello tendrá las siguientes atribuciones: a) Realizar el reconocimiento periódico de la incidencia y prevalencia, a

través del espacio y del tiempo, de las principales plagas y enfermedades que afectan a los animales, determinando en esta forma su distribución geográfica y su dinámica poblacional; b) Registrar y analizar periódicamente la información recopilada sobre el estado sanitario de los animales, hacer los correspondientes estudios estadísticos y mantener un sistema nacional de información zoosanitario; c) Supervisar, inspeccionar y certificar la condición sanitaria de hatos y de los medios de transporte respectivos, así como de las áreas de explotación pecuaria; d) Determinar el impacto económico de las plagas y enfermedades de los animales, con la finalidad de planificar y ejecutar programas y campañas de prevención, control, rarificación y erradicación de las mismas; e) Mantener un sistema de vigilancia epidemiológica y alerta zoosanitaria, que permita proporcionar oportunamente recomendaciones a los productores sobre técnicas apropiadas para la prevención, control y erradicación de las plagas y enfermedades de los animales; f) Declarar el Estado de Alerta y el Estado de Emergencia Zoosanitarios; y g) La inspección y certificación de la condición sanitaria de los animales.

Tabla 1 resumen base técnica y legal

Marco legal e institucional	
Documento técnico y legal	Institución que lo aplica
Constitución de la republica	Corte Suprema de Justicia, a través de la Sala de lo Constitucional.
Procedimiento registro nacional de apicultores	Dirección general de ganadería división de inocuidad de productos de origen animal
Ley de Formación Profesional	Sistema de Formación Profesional, para la capacitación y calificación de los recursos humanos.
Ley de Sanidad Vegetal y Animal	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Código de salud	Ministerio de Salud

D. Marco general del tema de estudio

1. Antecedentes históricos de la capacitación

La capacitación es un proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo tanto sus raíces se remontan desde que el hombre comenzó a aprender. A través de la historia la educación ha ido evolucionando y se le considera la base para el crecimiento social y económico de todo el país.

Históricamente han existido momentos claves en los cuales se logra un mayor auge en esta materia: partimos del surgimiento de la era industrial que se produjo en Europa a finales del siglo XVIII en donde aparecen muchas escuelas especializadas.

Otro momento es el apareamiento de las diferentes guerras, las cuales han dado origen al surgimiento de métodos y técnicas de entrenamiento y capacitación intensiva, que también contribuyeron al perfeccionamiento de sistemas más complejos de capacitación.

En la actualidad un personal motivado y bien formado es fundamental para que la empresa pueda dar las mejores respuestas a las necesidades de sus clientes. En este sentido la capacitación del personal es un punto que debe ser tenido muy en cuenta en los planes de recursos humanos de las empresas.

2. Plan

Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.⁶

Es el conjunto coordinado de metas, directrices, acciones y disposiciones que, relacionadas con las estrategias y tácticas requeridas para el desarrollo de un determinado modelo económico-social, instrumenta un proceso para alcanzar objetivos predeterminados. El plan es un proceso

⁶ Internet: <https://definicion.de/plan/>. Consultado en Octubre 2021

dinámico que requiere de la interacción entre los sectores considerados en él, así como de la coherencia y coordinación interinstitucional⁷

Por otro lado Horacio Landa retoma la definición de Plan contenida en la Ley General de Asentamientos Humanos de 1976 y la menciona como: “Un conjunto coordinado de metas, directivas, criterios y disposiciones con que se instrumentiza un proceso, pudiendo ser integral o sectorial y en distintos niveles: comunal, urbano, local, regional, nacional, etc.”⁸

Plan de Capacitación

Consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas del colaborador⁹

Es un proceso a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos¹⁰

3. Capacitación

Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. Esta es vista como un proceso educativo a corto plazo, emplea técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa obtendrá conocimientos y habilidades necesarias para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña.¹¹

⁷ Internet: mx.geocities.com/floresgod/tesis01.html. Consultado en Octubre 2021

⁸ Internet: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/1a.htm>. Consultado en Junio 2021

⁹ Extraído del libro de Siliceo Alfonso, “Capacitación y Desarrollo del Personal”, Limusa Noriega Editores, México 2da. Edición 1993, Pág. 20. Consultado en Junio 2021

¹⁰ Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 5ª Edición. Editorial Mc Graw-Hill. Colombia. 1999. Pág. 557. Consultado en Junio 2021

¹¹ Pérez, M. (2021), (<https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>). Consultado Junio 2021

Importancia de la capacitación

Con la capacitación los empleados desarrollan una alta moral, permitiendo reducir la necesidad de supervisión y que el empleado satisfecho ejecute su trabajo con más efectividad.¹²

A través de la capacitación, la empresa aprovecha los recursos humanos, financieros y materiales a su alcance para lograr sus objetivos, incrementando la productividad de la misma.

Es preciso contar cada vez más con una fuerza de trabajo capacitada y especializada que sea capaz de asimilar los sucesivos cambios en los procesos de trabajo, que son ocasionados cada vez que hay una innovación tecnológica.

La formación continua tiene como misión mantener a las personas involucradas en la evolución de la industria. Esto les ayuda a tener mayor comprensión de las responsabilidades de su trabajo. Las personas que son competentes, buscan mejorar los estándares continuamente. La organización entonces mantiene una posición de liderazgo dentro del sector.¹³

Objetivos de la capacitación

Objetivo General

Proporcionar al empleado los métodos, técnicas y actitudes necesarias para desarrollar mejor y más ágilmente las funciones asignadas a su puesto de trabajo.

Objetivos Específicos

1. Prepara al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas particulares de la organización.
2. Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no solo en sus cargos actuales, sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.

¹² Extraído de material de Cátedra de Administración de Personal II. El Entrenamiento” MSc. Y Licda. Matilde Guzmán de Díaz. Pág. 13. Consultado Junio 2021

¹³ Internet: <https://funinnova.org/2020/09/17/la-importancia-de-la-capacitacion-empresarial/> .Consultado Julio 2021

3. Superar las fallas de rendimiento, a fin de lograr un mejor desempeño de los empleados.

Uno de los principales objetivos de la capacitación es cambiar la actitud de las personas con varias finalidades entre las cuales está crear un clima más satisfactorio entre los empleados y aumentar su motivación.

Beneficios de la capacitación¹⁴

Los beneficios que debe buscar un plan de capacitación se visualizan desde dos perspectivas: desde el punto de vista organizacional y desde el punto de vista empleado; ambos conducen a una mejoría a nivel económico y social.

A Nivel Organizacional.

Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles y crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefe-subordinado.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

A Nivel de Empleado.¹⁵

Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.

- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las actitudes comunicativas.

¹⁴ Extraído de material de Cátedra de Administración de Personal II. "El Entrenamiento" MSc. Y Licda. Matilde Guzmán de Díaz. Pág. 14. Consultado Julio 2021

¹⁵ Extraído de material de Cátedra de Administración de Personal II. "El Entrenamiento" MSc. Y Licda. Matilde Guzmán de Díaz. Pág. 15. Consultado Julio 2021

- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.

4. Técnicas para determinar las necesidades de la capacitación

El primer paso en la capacitación es determinar qué tipo de capacitación se requiere. La evaluación de las necesidades de capacitación de individuos que son nuevos en sus puestos es relativamente sencilla. Sin embargo, el evaluar las necesidades de capacitación de los empleados actuales puede ser más complejo.

1. Observación.¹⁶

Verificar donde haya evidencia de trabajo ineficiente, como excesivo daño de equipo, atraso con relación al programa, pérdida excesiva de materia prima, número acentuado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, etc.

Esta se lleva a cabo con la observación visual de todas las actividades que un empleado realiza en su puesto de trabajo, son bastante adecuadas desde el punto de vista empresarial, pues no interfieren en el desarrollo de las actividades de los empleados.

2. Entrevista.

La aplicación de esta técnica se hace a través de un interrogatorio dirigido por el entrevistador, con el propósito de obtener información del sujeto entrevistado en relación con un tema específico.

A través de esta técnica se logra conocer en forma directa las opiniones o necesidades de cada uno de los interesados, y así determinar los puntos críticos que a su juicio están fallando.

¹⁶ Extraído del libro de Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 5^a Edición. Editorial Mc Graw-Hill. Colombia. 1999. Pág. 426. Consultado Julio 2021

3. **Encuesta.**¹⁷

La encuesta es una técnica que utiliza instrumentos como cuestionarios denominados a veces cédulas, consisten en formas impresas en las cuales los sujetos proporcionan información escrita el investigador, éste permite el examen de un mayor número de casos en corto tiempo, con relación a la entrevista, lo cual implica un costo menor, además las respuestas son más fáciles de catalogar y existe un menor riesgo de contaminar los resultados por la interacción personal entre al investigador y los sujetos en estudio, igualmente hace posible la cuantificación de las respuestas.

4. **Análisis de la Tarea.**¹⁸

El análisis de la tarea es particularmente apropiado para determinar las necesidades de los empleados que son nuevos en sus puestos. Particularmente con los obreros de bajo nivel, es común contratar personal inexperto y capacitarlo; ofrecerle la experiencia requerida para desempeñar el trabajo. Para esas personas la capacitación requerida es muy evidente. Se requiere un estudio detallado del puesto mismo para determinar las habilidades específicas, la descripción del puesto lista las responsabilidades y experiencia específicas requeridas en el puesto y se convierten en el punto de referencia básico para determinar la capacitación necesaria para desempeñar el empleo.

¹⁷ Extraído de Arias Galicia Fernando, "Introducción a las Técnicas de Investigación en las Ciencias de la Administración y del Comportamiento". 3ra. Edición, Editorial Trillas, México 1984. Pág. 118. Consultado Agosto 2021

¹⁸ Extraído del libro de Dessler Gary, "Administración de Personal". Editorial Hall Hispanoamérica, S.A. 6a Edición México 1994, Pág. 272. Consultado Agosto 2021

e. Métodos de la capacitación¹⁹

1. Método Directo (Fuera de la Empresa)

Estudios de Caso:

Se le presenta al grupo información basada en una situación real y se le pide que analice los problemas, los hechos y de recomendaciones. Se emplea en:

- Desarrollo gerencial.
- Toma de decisiones.
- Habilidades de supervisión.
- Relaciones individuales.

Conferencia:

Presentación verbal de un tema único; aumenta la participación dando oportunidades de retroalimentación.

Se emplea en:

- Opción en temas de interés.

Instrucción Programada:

Medio para presentar información en una forma sistematiza, generalmente con libro o computador y después de cada segmento de información se le pide al alumno que pruebe su comprensión. Si esta respuesta es correcta el alumno continuara de lo contrario el programa indicara la respuesta correcta o repetirá la información antes de volver a verificar la comprensión. Se emplea en:

- Temas gerenciales.
- Información de productos nuevos.

¹⁹ Extraído de material de Cátedra de Administración de Personal II. "El Entrenamiento" MSc. Y Licda. Matilde Guzmán de Díaz. Pág. 22. Consultado Agosto 2021

- Requerimientos de seguridad.
- Estatutos.

Charla:

Presentación verbal menos formal que la conferencia, se hace énfasis en el intercambio de información y oportunidades para que el grupo responda. Se emplea en:

- Todos los temas.

Talleres:

Oportunidad de discutir o descubrir métodos prácticos para manejar una situación dada. Se hace énfasis en realidades prácticas, más que en contribuciones teóricas y trabajo muy específico.

Se emplea en:

- Habilidades de escritura de comunicación.
- Manejo de quejas.
- Habilidades de supervisión.

Seminarios- Discusión y Participación:

Se desarrolla mediante la participación del grupo y del instructor. Ayuda a la integración del grupo y creatividad para analizar, discutir, seleccionar problemas, establecer promociones. Se emplea en:

- Desarrollo de creatividad.
- Competencia impersonal.
- Trabajo en equipo.

Aprender Haciendo:

Puede calificarse como el más objetivo para un aprendizaje rápido y directo, se le llama también método a base de demostración. Hace referencia a cuatro pasos:

- Hacer, decir, mostrar, comprobar. Se emplea en:

- Es aplicado en la instrucción técnica en la industria.
- El instructor o jefe da información, y realiza demostraciones prácticas, de cómo hacer un trabajo.

2. Método Directo (Dentro de la Empresa) Instrucción Directa Sobre el Puesto.

Se Imparte durante las horas de trabajo, se emplea básicamente para enseñar a obreros y ha " empleados a desempeñar su puesto actual. Se emplea en:

- Demostraciones prácticas hasta que se denomine el método.

Rotación de Puestos:

Con objeto de los empleados adquieran experiencia en varios puestos. Se emplea en:

Ayuda a la organización en los periodos de vacaciones, ausencias, renunciias.

Relación Experto/Aprendizaje:

Existe una relación entre un maestro y un aprendiz. Se emplea en:

- Retroalimentación inmediata.
- Conocimientos.
- Habilidades.

Para la selección del método de capacitación se deben considerar ciertos aspectos como la efectividad de este respecto al costo, el contenido del programa, situación y organización física de las instalaciones para realizar la capacitación.

5. Programas de capacitación²⁰

Los programas de capacitación surgen como resultado del diagnóstico de necesidades de capacitación, y se elaboran especialmente para estas necesidades. En la elaboración de un programa

²⁰ Extraído del libro de Alvarado Rodríguez, Silvia Lorena. "Diagnóstico de la Efectividad de los Programas de Capacitación en el Área de Mercadeo en la Gran Empresa del Área metropolitana de San Salvador, Sector Servicio". 2003. Pág. 40. Consultado Agosto 2021

de capacitación se deben determinar inicialmente los objetivos del programa, los cuales son las metas a alcanzar. Estos objetivos pueden definirse como generales y específicos. El objetivo general debe impulsar y lograr la eficiencia y eficacia organizacional, y los objetivos específicos deben aumentar la productividad, mejorar la calidad de trabajo, mejorar la planeación de los recursos humanos, aumentar la moral interna, prevenir la obsolescencia y aumentar el desarrollo personal.

El programa de capacitación debe cubrir tres aspectos básicos:

1. Desarrollar las necesidades de capacitación, derivadas de los problemas que afectan las funciones operacionales de la empresa.
2. Capacitar al trabajador, en todas las actividades con su puesto.
3. Capacitar al empleado para ascender en el nivel jerárquico y en su desarrollo individual.

Tipos de Programas de Capacitación.²¹ Institucionales. Asegura que el personal adquiera los conceptos y criterios de tipo general que integran la cultura de la empresa, así como los objetivos estratégicos de la misma.

1. De desarrollo. Anticipar la cobertura en cuanto a las necesidades de entrenamiento del personal de acuerdo con la proyección de la empresa y los requerimientos a futuro de las unidades administrativas.
2. Estratégicos. Formar al personal en los valores, tecnología y estrategias de productividad para fortalecer los objetivos estratégicos de la organización.
3. Operativos. Desarrollar las habilidades y conductas concretas de carácter cognoscitivo, afectivo y psicomotor de cada actividad y persona correspondiente a las funciones específicas para el desempeño óptimo de sus tareas y puestos.

²¹ Extraído de Op. Cit. "Planeación Estratégica de capacitación Empresarial" N° 12 pág. 31. Consultado Agosto 2021

4. De mantenimiento de actitudes. Estimular la conducta positiva de los empleados hacia la consecución de objetivos de los programas institucionales de desarrollo estratégico y operativo.

Por lo que se refiere a cada programa, habrá interés por lograr respuesta a las preguntas siguientes: ¿cuánto cambio ocurrió en los conocimientos, actitudes, habilidades, comportamiento en el puesto o en los objetivos organizacionales que intentó efectuar el programa?, ¿puede atribuirse razonablemente este cambio al programa? Estas preguntas tendrán que ser contestadas de manera que proporcionen la mayor información para el mejoramiento de los programas futuros.

6. Evaluación de la capacitación²²

La etapa final del proceso de entrenamiento es la evaluación de los resultados obtenidos. Uno de los problemas más serios relacionados con cualquier programa de entrenamiento se refiere a la evaluación de su eficiencia. Esta evaluación debe considerar dos aspectos principales:

1. Determinar hasta qué punto el entrenamiento produjo en realidad las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
2. Demostrar si los resultados del entrenamiento presentan relación con la consecución de las metas de la empresa.

La evaluación de los resultados de la capacitación a nivel de la empresa debe proporcionar resultados como: un aumento de la eficacia en la organización, mejorar la imagen de la empresa y del clima organizacional, aumento de la eficiencia entre otros.

Por otra parte a nivel de los empleados dará resultados como un aumento de la eficiencia individual de los empleados, aumento de habilidades y conocimientos de las personas, y un cambio de actitud en los empleados.

²² Extraído del libro de Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 5ª Edición. Editorial Mc Graw-Hill. Colombia. 1999. Pág. 441. Consultado Agosto 2021

7. Buenas prácticas de manufactura

Las buenas prácticas de manufactura son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación. De igual manera se menciona que las buenas prácticas de manufactura son regulaciones que describen los métodos, instalaciones o controles requeridos para asegurar que los alimentos hayan sido procesados, preparados, empacados y mantenidos en condiciones sanitarias, sin contaminación ni adulteración y aptos para el consumo.²³

Su utilidad no solo son una necesidad sino una obligación en la actualidad el estado está obligado a tener la utilización de estas prácticas en todas las organizaciones por razones evidentes al traer ventas para organizaciones y clientes.

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) se aplican en todos los procesos de elaboración y manipulación de alimentos y son una herramienta fundamental para la obtención de productos inocuos. Constituyen un conjunto de principios básicos con el objetivo de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción y distribución.

8. Composición de las buenas prácticas de manufactura

Las buenas prácticas de manufactura enfocadas en la elaboración y distribución de productos, sirven para analizar y determinar la administración de la producción contribuyendo a mejorar el proceso.

Por ello se deben conocer diferentes aspectos de la administración de la producción entre los que se encuentran:

²³ Internet: Guevara, A. (2019), Elaboración de un sistema de calidad en buenas prácticas de manufactura y procedimientos operativos estándares de saneamiento, para pasta de cacao (Theobroma cacao L.), en ACPACI de R.L., Municipio y Departamento de Sonsonate, pág. 11, recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/22084/1/TESIS%20PASTA%20DE%20CACAO.pdf>. Consultado Agosto 2021

- Plan de saneamiento básico que contemple las zonas a limpiar, métodos, responsables, utensilios y método de verificación.
- Desarrollo de un Plan de Capacitación para el personal que incluya sus operaciones, manejo de productos químicos, control de plagas y todos los programas desarrollados, de acuerdo a su intervención.
- Sistema de trazabilidad y retiro de producto que permita la identificación de materias primas hasta producto terminado.
- Analíticas de agua potable, utilizada en proceso o para servicios de personal.
- Monitoreo microbiológico de medio ambiente, personal, equipos, materias y productos, que validen los programas implementados.

9. Principios generales de las buenas prácticas de manufactura

Según Codex Alimentarius se pueden desglosar en los siguientes principios generales:

- Producción Primaria.
- Proyecto y construcción de las instalaciones.
- Control de las operaciones.
- Instalaciones: mantenimiento y saneamiento.
- Instalaciones: Higiene Personal.
- Transporte.
- Información sobre los Productos y Sensibilización de los Consumidores.
- Capacitación.

10. Ventajas de las buenas prácticas de manufactura

Ventajas para la organización:

- Reducir los tiempos de ejecución de las actividades.

- Establecer puntos críticos como cuellos de botella.
- Mejorar la comunicación interna de la propia organización.
- Ayudar al cumplimiento de las distintas legislaciones vigentes.
- Restringir el acceso a la información: copias controladas, protección de datos, sistema de permisos.
- Monitorización y trazabilidad de procesos.
- Mejorar los sistemas de calidad de la empresa.
- Mejorar el proceso de producción.

Ventajas para los clientes:

- Mejora las condiciones de higiene en los procesos.
- Mantiene una imagen de los productos y de la empresa.
- Estandariza la inocuidad en las operaciones.
- Garantiza una infraestructura apegada a las exigencias legales.
- Posibilidad de acceso a nuevos mercados.

Ventajas para el mercado:

Se fomenta y establece un mercado seguro, que se guía por los mismos principios de higiene de los alimentos y proporciona garantías hacia los consumidores.

11. Tipos de contaminación alimentaria²⁴

Según el origen del contaminante, los tipos de contaminación de los alimentos se clasifican en físicos, químicos y biológicos.

²⁴ Definición de tipos de contaminación en los alimentos: [https://manipulador-de-alimentos.com/carnet-curso-contaminacion-de-los-alimentos/#:~:text=Contaminaci%C3%B3n%20f%C3%ADsica%20de%20los%20alimentos,%2C%20reloj%2C%20colgante%E2%80%A6\)%E2%80%A6](https://manipulador-de-alimentos.com/carnet-curso-contaminacion-de-los-alimentos/#:~:text=Contaminaci%C3%B3n%20f%C3%ADsica%20de%20los%20alimentos,%2C%20reloj%2C%20colgante%E2%80%A6)%E2%80%A6)

Contaminación física de los alimentos

Son cuerpos extraños que generalmente son apreciados por el ojo humano, tales como cristales, perdigones, huesos, espinas, cáscaras, plásticos, efectos personales (pendientes, reloj, colgante todos ellos suponen un peligro para el consumidor puesto que pueden causarle daños como cortes, atragantamientos, etc.

Contaminación química de los alimentos

En este grupo englobamos sustancias tóxicas que pueden llegar al alimento de forma casual, o que están presentes en él por una incorrecta manipulación. Son productos químicos de toda índole como: productos de limpieza y desinfección, insecticidas, ambientadores, residuos de plaguicidas, metales pesados.

Contaminación biológica de los alimentos

Está causado por la acción de seres vivos que contaminan el alimento. Un contaminante biológico de los alimentos puede ser cualquier ser vivo como: insectos (moscas, cucaracha), roedores (ratas y ratones), aves (palomas, gorriones, gaviotas), parásitos (gusanos, gorgojo), o microorganismos (bacterias, virus y mohos).

Principales fuentes de contaminación de los alimentos

El medio ambiente: agua (contaminada o no potable), polvo, tierra, aire... a través de todos ellos se transmiten microorganismos que pueden contaminar el alimento.

Plagas: seres vivos citados anteriormente como insectos, roedores, aves, parásitos.

Utensilios y locales: si no tienen la higiene adecuada serán foco de infección.

Basuras: si hay basuras cerca de los alimentos podrán contaminarlos.

Otros alimentos: se da cuando el agente contaminante se transmite de un alimento a otro (contaminación cruzada).

El propio manipulador de alimentos: muchas veces por falta de higiene en las personas que rodean a los alimentos se hace que éstos se contaminen. También puede ocurrir que los manipuladores estén enfermos y lo transmitan a los alimentos, haciendo que la salud de otros se vea afectada.

Principales vías de contaminantes alimentarios

Contaminación cruzada

Es el paso de contaminantes de unos alimentos a otros. Se puede dar mezclando alimentos crudos y cocinados (en los cocinados hemos eliminado gran parte de las bacterias pero en los crudos no, y pueden pasar de unos a otros, haciendo los cocinados peligrosos para la salud). También puede darse contaminación cruzada al utilizar los mismos utensilios (tabla de corte, cuchillo...) para tratar alimentos crudos y después cocinados, sin previa limpieza.

Contaminación de origen

Los alimentos en su origen se pueden contaminar o alterar debido al efecto de tóxicos ambientales, contaminantes agrícolas o productos ganaderos.

Contaminación por la manipulación

Este es uno de los tipos de manipulación alimentaria más frecuente. El manipulador de alimentos es el mayor factor de riesgo en la contaminación de alimentos, puesto que está en continuo contacto con estos. Por esa razón, se deben extremar las buenas prácticas de manipulación de alimentos para minimizar los riesgos lo máximo posible. Es fundamental la higiene en general, tanto en el lugar de trabajo, utensilios, como en la higiene personal. Las enfermedades de los manipuladores, como los resfriados, también se pueden transmitir a los alimentos mediante tos o estornudos.

12. Proceso de producción

El proceso productivo es el conjunto de tareas y procedimientos requeridos que realiza una empresa para efectuar la elaboración de bienes y servicios. Se entiende una serie de operaciones y procesos necesarios que se realizan de forma planificada y sucesiva para lograr la elaboración de productos. El proceso productivo es realizado por las empresas, las cuáles se valen de información y tecnología que es utilizada por las personas para la fabricación de los productos. Las empresas desarrollan sus procesos con la finalidad de poder satisfacer la demanda del mercado para cubrir las necesidades de consumo.²⁵

13. Tipos de procesos de producción

Generalmente se identifican cinco tipos distintos de proceso productivo, que son:

Producción por proyectos o bajo pedido: Este tipo de procesos fabrican un producto exclusivo e individualizado, es decir, que cada organización u empresa dispondrá de un proceso productivo específico de acuerdo a lo que produce y cómo. Es el tipo de proceso usual en la industria de la construcción de viviendas, por ejemplo²⁶.

Producción por lotes o discontinua: Se identifica porque fabrica un lote pequeño de productos diferentes, semejantes entre sí, ya que son producidos de un modo parecido, a través de tareas que no difieren demasiado hasta algún momento de la cadena productiva. Es generalmente el tipo de producción de las etapas iniciales de ciertos productos de consumo, como en la industria de tintas y pinturas, en que se produce un color primero que el otro.

Producción artesanal: Aquella que fabrica productos diversos, de pieza más o menos única, poco uniforme, producidos en lotes mucho más pequeños y generalmente destinados a un público

²⁵ Internet: Quiroa, M. (2019) Proceso Productivo, recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-productivo.html>. Consultado Agosto 2021

²⁶ Internet: <https://concepto.de/proceso-de-produccion/> Consultado Agosto 2021

especializado u ocasional. Es el tipo de producción, por ejemplo, de los telares indígenas populares en América Latina.

Producción en masa: Se trata de un proceso altamente mecanizado y automatizado, que utiliza tecnología moderna y un alto número de trabajadores, para fabricar una gran cantidad de productos similares entre sí, o sea, uniformes y serializados, a un costo bastante bajo y en una cantidad de tiempo muy breve. Este es el tipo de producción de la mayoría de los objetos de consumo cotidiano, como los enlatados.

Producción continúa: A una escala aún mayor que la producción en masa, la producción continua fabrica por lo general insumos intermedios para alimentar otras industrias, por lo que sus productos son bastante homogéneos y las etapas de transformación de los insumos muy semejantes entre sí. Es el caso de la industria del acero, por ejemplo.²⁷

²⁷ Internet: <https://concepto.de/proceso-de-produccion/> Consultado Agosto 2021

CAPÍTULO II DISEÑO METODOLÓGICO

Objetivo del capítulo

Implementar las técnicas y métodos que permitan garantizar la veracidad de la propuesta del plan de capacitación en el capítulo siguiente.

A. Enfoque y tipo de investigación

1. Enfoque de investigación

La investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo, este enfoque permitió desarrollar preguntas e hipótesis para comprender el problema de la empresa en estudio a través de la observación para determinar eventos, situaciones, comportamientos y acontecimientos de relevancia para la investigación y después de las respuestas analizar los datos para llegar a un diagnóstico para elaborar la solución del problema.

2. Tipo de investigación

Se utilizó la investigación descriptiva para especificar los eventos, situaciones, comportamientos, acontecimientos de relevancia, determinar relaciones, proposiciones explicativas realizadas sobre la unidad de análisis para pretender recolectar información mostrando los ángulos y dimensiones del problema sobre la capacitación para mejorar la calidad del proceso de producción.

B. Población y muestra

1. Unidad de análisis

Para desarrollar la investigación, la unidad de análisis fue el propietario de la empresa y los trabajadores para verificar las prácticas que se llevan a cabo en el proceso de producción de la empresa Miel La Salvadoreñísima S.A. de C.V.

2. Población y muestra

En la investigación, la población estuvo representada por treinta personas incluyendo el propietario y los trabajadores de la empresa Miel La Salvadoreñísima S.A. de C.V., ubicada en el municipio de Berlín departamento de Usulután, para analizar las practicas utilizadas en el proceso de producción.

Se consideró en la muestra al propietario por desempeñar un puesto clave en la toma de decisiones y nueve trabajadores para conocer el punto de vista y puntos de mejora sobre las prácticas en el proceso de producción, los cuales fueron seleccionados por un muestreo no probabilístico, con muestreo por cuotas seleccionando el grupo o estrato de los trabajadores del proceso de producción los cuales son quince personas.

C. Variables e indicadores

1. Variable independiente

Plan de capacitación

Los indicadores de la variable independiente son:

- Personal
- Capacitación
- Recursos
- Plan de capacitación
- Regulaciones

2. Variable dependiente

Buenas prácticas de manufactura

Los indicadores de la variable dependiente son:

- Proceso de producción
- Uso de BPM
- Productos

D. Técnicas e instrumentos de investigación

1. Técnicas de investigación

La entrevista fue la técnica utilizada para recolectar información dirigida a la unidad de análisis por ser flexible y dinámica obteniendo diferentes puntos de vista y opiniones logrando una mejor y más variada retroalimentación, para dichas entrevistas se llevó a cabo en las instalaciones de Miel La Salvadoreñísima S.A. de C.V. ubicada en el municipio de Berlín departamento de Usulután donde se reunió con los propietarios y los trabajadores profundizando en puntos de interés para enriquecer la investigación.

2. Instrumentos de investigación

Para la entrevista se utilizó una guía de preguntas diseñada para recolectar datos e información sobre las prácticas en el proceso de producción y temas relacionados a la investigación con preguntas abiertas para conocer sobre el problema y luego crear la solución.

E. Procesamiento y análisis de la información

1. Procesamiento de la información

La información obtenida de la entrevista se procesó mediante un análisis exhaustivo para conocer los motivos, características o cualidades, surgimiento del problema y realizar conclusiones para incluir el plan de capacitación sobre buenas prácticas de manufactura en la organización, se realizó a través de analizar las respuestas de las preguntas, las respuestas obtenidas por los empleados se consolidaron para mostrar un resumen general y luego procede un comentario general según el análisis de las respuestas.

2. Análisis e interpretación de la información

Se partió del análisis de la información obtenida de la entrevista, sirviendo de base para elaborar el capítulo III, para determinar la importancia del plan de capacitación sobre buenas prácticas de manufactura en la empresa Miel la Salvadoreñísima S.A. de C.V.

F. Presentación de resultados

1. Análisis de resultados

Pregunta 1 ¿Considera que el departamento de recursos humanos realiza sus funciones de acuerdo a lo establecido por la administración?

Los colaboradores no tienen una visión clara de las funciones que desempeña el departamento de recursos humanos, y esto se ve reflejado en las respuestas obtenidas ya que la mayor representatividad se observa en la respuesta tal vez.

Comentario

Como organización se debe de informar a los colaboradores de las funciones que tiene cada departamento para que ellos puedan apoyarse con ellos y ante cualquier inquietud tengan claro a qué departamento recurrir y solventar cualquier duda o inconveniente.

Pregunta 2 ¿Se cuenta con documentos técnicos para la capacitación u otros temas relevantes para la producción de miel?

La falta de documentos que apoyen cualquier tipo de inducción o capacitación otorgada a los colaboradores dificultan el desarrollo de estos dentro de la organización, todo documento técnico debe contemplar desde lo básico del rubro hasta temas más complejos para el mejor desempeño tanto del proceso productivo como los pasos a seguir en cada etapa del mismo.

Comentario

La no existencia de documentos técnicos evita una mayor calidad del producto con respecto al proceso productivo, volviéndose una desventaja para diferentes áreas de la producción de miel, al estar capacitados y contar con documentos para solventar dudas o necesidades de los colaboradores se tiene una mayor ventaja y eficiencia.

Pregunta 3 ¿La empresa está comprometida con actualizar métodos o usar tecnología para mejorar el proceso de producción?

La disposición a adaptarse a los cambios es de suma importancia, ya que una empresa que se rehúse al cambio puede obtener resultados negativos conforme transcurra el tiempo. Cabe mencionar que a medianas y pequeñas empresas en el ámbito económico se les complica más adaptarse a cambios tecnológicos ya que muchas veces la implementación de estos representa gastos económicos altos. Y es positivo que esta empresa se comprometa en cuanto a adaptarse a las nuevas tecnologías para mejorar sus procesos productivos.

Comentario

Se vuelve un punto de mejora para la organización, al estar conscientes que el mundo avanza para traer beneficios a sus clientes y colaboradores, como a su dueño o propietario, implicando un cambio en los métodos y técnicas utilizados en la producción de la miel.

Pregunta 4 ¿Cómo se mejoraría la calidad del desempeño de los trabajadores en la producción de miel?

La mejor estrategia que una empresa puede utilizar es la capacitación constante ya que es un empoderamiento para sus empleados. Esto debido a que un colaborador que reciba capacitación constante podrá desarrollar mejor sus actividades cotidianas que aquel que no recibe capacitaciones. Es un compromiso que las empresas deberían de implementar con sus trabajadores para un mejor desarrollo profesional.

Comentario

Según la respuesta obtenida se tiene un punto a favor de la capacitación por el hecho de estar comprometidos con implementar una capacitación que puede ser sobre diferentes temas de relevancia para la empresa.

Pregunta 5 ¿Qué tipo de capacitaciones considera debe realizarse para mejorar el proceso de producción?

Dentro del proceso productivo son importantes todas las capacitaciones relacionadas a la gestión de procesos y mejora continua, porque es una parte fundamental dentro de la organización y más aún cuando se trabaja en área de alimentos. Claro debemos de tener en cuenta que la seguridad y salud ocupación de los empleados es parte importante en una empresa ya que los colaboradores son la fuerza dentro de la organización.

Comentario

Según la respuesta obtenida se presenta un favor de las capacitaciones sobre temas de gestión de procesos y mejora continua por ser una empresa con giro o actividad de producción de alimentos, demostrando estar conscientes de mejorar los procesos siendo la capacitación un punto a establecer en la empresa.

Pregunta 6 ¿En qué área o departamento se cuenta con la existencia de políticas y procedimientos para establecer el cumplimiento de las leyes y normas salvadoreñas en la empresa?

Los empleados ante esta pregunta nos dicen no saber sobre políticas y procedimientos implementados en el área de trabajo, haciendo que todo el proceso productivo sea muy deficiente al no contar con el personal capacitado y adaptado al tipo de puesto que desempeñan generando costos innecesarios en la elaboración de la miel.

Comentario

Según los resultados, no se tienen políticas y procedimientos necesarios para el proceso de producción, volviéndose necesario adaptarse y establecer políticas y procedimientos acordes a la regulación de la República de El Salvador.

Pregunta 7 ¿Qué política o procedimiento o tema en específico considera se debe crear para mejorar el proceso de producción?

Los empleados consideran que el implementar nuevas tecnologías ayudara a mejorar el proceso de producción ya que al aplicar dichas mejoras se verá un aumento en la fabricación y una reducción en mano de obra y costos innecesarios.

Comentario

Debido a que no se cuenta con un políticas o procedimientos en la empresa en relación a las regulaciones salvadoreñas, tienen una opinión favorable para establecer lineamientos que ayuden al proceso de producción y a los costos, no dejando de lado a los empleados que son la parte importante del proceso de producción.

Pregunta 8 ¿Conoce de las tecnologías y métodos que la empresa pone en práctica en la actualización de nuevos conocimientos?

Es importante que los empleados conozcan la tecnología usada en el proceso de producción de la miel ya que si saben de dichas herramientas la elaboración de la miel va ser de mejor calidad y los empleados van a estar siendo más eficaces y eficientes en el proceso productivo.

Con la respuesta obtenida se pudo constatar que los empleados no conocen de tecnologías ni métodos para implementar en el proceso de producción de la miel, haciendo que se vean afectados en su área de trabajo al no saber de herramientas que faciliten su entorno laboral.

Comentario

Debido a que no se implementan métodos diferentes en el proceso de producción de la miel, los empleados no conocen sobre este tema, siendo necesario el dar a conocer sobre el uso e implementación de los recursos o el actualizar conocimientos sobre temas importantes para la empresa, la producción y los empleados.

Pregunta 9 ¿Cómo se debería actualizar las tecnologías y métodos para hacer más eficientes las labores?

Es muy importante actualizar las tecnologías y métodos para que los procesos en los que se elabora la miel sean más eficientes y así se puedan evitar costos innecesarios en una buena implementación de herramientas que ayuden en su transformación

Los empleados comentan que los nuevos métodos de trabajo ayudaran para que los procesos sean más eficientes porque al implementarse contribuirá a reducir y eliminar duplicaciones, errores y demoras en el flujo de trabajo.

Comentario

La empresa no ha implementado recursos necesarios para mejorar la efectividad del trabajo, se tiene una respuesta favorable para implementar recursos que contribuyan a mejorar diferentes aspectos en relación a la empresa, la producción y los empleados.

Pregunta 10 ¿Cómo describe el proceso de producción?

El proceso de producción debe ser muy informativo y con una buena tecnología para que los empleados se sientan capaces de realizar el proceso en su área de trabajo.

Los empleados no califican de mejor manera el proceso de producción, lo consideran ni tan bien ni tan mal, haciendo que no se sientan satisfechos y motivados en su área de trabajo.

Comentario

El proceso de producción usado en la empresa es conocido por los empleados pero saben que puede seguir mejorando o solventar deficiencias en el área de producción hasta el producto final.

Pregunta 11 ¿Qué actividades considera podrían mejorar en el proceso de producción?

Los empleados deben sentirse satisfechos en su zona de trabajo así como adaptarse en el entorno laboral para proyectar una buena imagen y con ello realizar un buen desempeño en su zona laboral.

La respuesta obtenida es que se deben implementar cambios y mejoras para mejorar el proceso de producción para realizar de una mejor manera su trabajo y así evitar problemas en la transformación de la miel.

Comentario

Los empleados están conscientes de que se debe mejorar diferentes aspectos en el proceso de producción pero no están seguros que aspectos se deben mejorar, por la intervención de ellos en el proceso de producción siendo constante en la mayoría del tiempo.

Pregunta 12 ¿Qué tipo de prácticas utiliza la empresa en el proceso de producción?

Las prácticas que utiliza la empresa es analizar los costos relacionados con la producción esto con el fin de conocer que proceso es el que requiere de más material y mano de obra para su implementación y así los empleados adaptarse al entorno laboral.

Comentario

Según las respuestas obtenidas los empleados no tienen un conocimiento de las prácticas implementadas en la empresa, no pudiendo identificar porque la empresa no las da a conocer, volviendo un punto de mejora y una necesidad para la organización.

Pregunta 13 ¿Considera que establecer las buenas prácticas de manufactura en la empresa mejoraría el proceso de producción?

Los empleados consideran que la implementación de buenas prácticas de manufactura ayudara a mejorar los procesos de producción y reducir costos innecesarios en la producción, creando confianza y seguridad en los clientes al ver que se cumple con los estándares de calidad.

Comentario

Se tiene conocimiento de los beneficios que conlleva implementar una capacitación sobre buenas prácticas de manufactura, dando factibilidad a la investigación y la solución al problema para implementar y dar a conocer a los empleados diferentes métodos y procedimientos que llevaran mejoras a diferentes procesos.

Pregunta 14 ¿Qué aspectos hacen destacar el producto apícola y sus derivados en el exterior?

Los empleados consideran que la calidad hace destacar la miel y sus derivados en el exterior una de las razones que es un producto nacional hace que las personas se sientan identificados con su país natal y que sea muy apreciado en el exterior.

Comentario

Por ser la calidad un punto muy destacado, según las respuestas obtenidas, se debe ayudar a mantener o mejorar la calidad del producto y sus derivados, estando a favor de ese aspecto es útil el plan de capacitación sobre implementar las buenas prácticas de manufactura.

Pregunta 15 ¿Considera útil el desarrollo de un plan de capacitación para establecer las buenas prácticas de manufactura para mejorar el proceso de producción?

Los empleados consideran que es útil ya que mejora los procesos productivos y la buena ejecución de los mismos, haciendo que los clientes se vean satisfechos al momento de adquirir los productos de dicha empresa.

Comentario

Las respuestas favorables son factibles para realizar el plan de capacitación para establecer las buenas prácticas de manufactura en la empresa que contribuirá a los procesos productivos y la ejecución de ellos, transfiriendo la calidad del producto a los clientes.

G. Diagnóstico de la investigación

Tomando como índice de medición los resultados obtenidos por la entrevista realizada, fue posible determinar la relación de los principales factores que generan la problemática planteada en la empresa, obteniendo así el siguiente diagnóstico:

Creación de documentos técnicos para la capacitación

En la investigación se ha obtenido pruebas de que la empresa no cuenta con los documentos técnicos para dar una buena capacitación de las buenas prácticas de manufactura para el buen desempeño de la misma. Se debe tener presente que la buena elección de documentos apropiados para dicha mejora depende mucho en la higiene y calidad de los productos que se quieren proporcionar a los clientes y así evitar problemas futuros en la empresa.

Uso de políticas que ayuden en la mejora continua.

En la investigación la empresa no cuenta con políticas y procedimientos para establecer el cumplimiento de las leyes y normas salvadoreñas, para el administrador la importancia de tener buenas prácticas de manufactura depende mucho para su empresa ya que refleja el buen desempeño y funcionamiento de la misma porque se cumple con principios y recomendaciones técnicas que se aplican en el procesamiento de alimentos para garantizar que los clientes al consumir los productos de la empresa Miel la Salvadoreñísima no presenten problemas ni daños en su organismo después de su consumo.

Uso de tecnologías y métodos para la creación de nuevos conocimientos en la mejora

La empresa no cuenta con la tecnología adecuada para la implementación de una mejora en su transformación haciendo que en sus procesos productivos en la elaboración de miel se vea afectada ya que no cumple con los estándares para una buena manipulación en sus productos, haciendo que no cumpla con los requisitos adecuados desde su inicio, transformación y proceso final. La implementación de ayuda tecnológica le disminuirá problemas legales y económicos ya que su proceso de transformación será más eficaz y eficiente.

Mejora en el proceso de producción

En la actualidad el proceso de producción es muy antigua pues los trabajadores no cuentan con trajes ni maquinaria más eficiente para la manipulación de la miel ni de las abejas prácticamente todo es manual no influyen ninguna maquinaria al momento de extracción de miel ni la manipulación de las abejas, la mejora en el proceso de producción ayudara a tener la menor cantidad de errores que posteriormente se vean reflejados en perdida del producto.

Uso de normas o métodos que ayuden a mantener la calidad del producto apícola en el exterior

En la actualidad la empresa no cuenta con los estándares máximos de calidad que los consumidores finales en el exterior buscan pues poco a poco las normas de calidad y pureza que se están pidiendo en diferentes países van aumentando teniendo así un nuevo reto para seguir exportando y expandiendo el producto a diferentes fronteras siendo de vital importancia mejorar los métodos de calidad de la miel.

Importancia de desarrollo del plan completo de capacitación

La empresa actualmente hace un esfuerzo por qué sus empleados tengan conocimiento más claros de las buenas prácticas de manufactura pero la falta de recursos y personal debidamente apto para brindar las capacitaciones hacen que su proceso sea más lento y no se vea mucho el cambio

es por ello que la empresa sabe la necesidad primordial que tienen para poder tener a su personal lo más capacitado posible y eso se verá reflejado en el producto final de ellos.

H. Conclusiones

La capacitación en una empresa debe entenderse como la oportunidad de poder mejorar la competitividad y la capacidad de una o más personas en la organización y es fundamental que se estructure un programa que defina las necesidades actuales en el proceso de producción de una capacitación para no desperdiciar recursos de la empresa.

Se debe entender que un solo plan de capacitación no garantiza el éxito de la empresa ni de los empleados si no que es un conjunto de actividades que la organización debe de realizar para no perder la competitividad en el mercado reduciendo los costos de oportunidad y de clientes insatisfechos por malos procesos.

En la empresa la unidad más importante son los empleados quienes deberán estar identificados con la organización mediante motivación y incentivos, pero más importante con un buen plan de capacitación ya que así la empresa podrá exigir mejores resultados, por tal razón es necesario un plan de capacitación que este bien estructurado y que no sea de manera inicial si no que mantenga un seguimiento constante en la organización.

Es importante crear un clima adecuado entre capacitador y capacitando, conocer, reflexionar y descubrir nuevos hábitos de trabajo que pueden ser útiles para iniciar un proceso de desarrollo de un equipo de trabajo de alto desempeño.

I. Recomendaciones

La empresa debe de priorizar a los empleados con el fin de reducir costos y aumentar la competitividad desarrollando un programa de capacitación estructurado en las necesidades reales de la empresa

Las capacitaciones deben de ser puntuales en sus temas y en la forma de aplicarlos, no se deben de permitir tiempos o largas sesiones de prueba que no impacten de manera significativa en el interés de la empresa.

Es importante que los programas de capacitación identifiquen las necesidades actuales para establecer un programa que cumpla con los objetos esperados y no solo un trámite para cumplir un proceso.

Es importante que los empleados conozcan y desarrollen habilidades para poder dirigir de manera efectiva su equipo de trabajo y mejore sus técnicas de integración grupal, motivación y adquieran los conocimientos necesarios de calidad en el servicio al cliente.

CAPÍTULO III DESARROLLAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA FORTALECER LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LA EMPRESA MIEL LA SALVADOREÑISIMA S.A. DE C.V. UBICADA EN EL DEPARTAMENTO DE USULUTÁN

Objetivo del capítulo

Proporcionar la solución de capacitación encontrada en la recolección de información por medio de un plan de capacitación para la empresa.

A. Objetivos

1. Objetivo general

Llevar a cabo un plan de capacitación que defina el contenido en buenas prácticas de manufactura en cada uno de los módulos para su desarrollo evaluación y seguimiento.

2. Objetivos específicos

Ofrecer la programación y el contenido de los elementos del plan de capacitación para solventar las necesidades en buenas prácticas de manufactura.

Determinar Los costos para llevar a cabo el plan de capacitación dentro de la empresa Miel la Salvadoreñisima S.A. de C.V.

B. Importancia

El plan de capacitación busca llevar beneficios a la empresa, a los trabajadores y al crecimiento de la economía con la exportación de los productos, con el crecimiento de la empresa se puede llegar a mejores volúmenes de ventas y con ello incrementar los empleos en el sector de la apicultura, para los trabajadores conlleva un agregado a aumentar el conocimientos sobre el proceso de producción y otros temas afines, como el manejo de métodos, técnicas y procedimientos, tecnología y otros equipos.

El buscar contar con buenas prácticas de manufactura permite un producto de calidad, que puede ser hasta comercializado en el exterior, superando las expectativas, estas prácticas son la base del plan de capacitación, acorde a las necesidades de la empresa y su necesidad de exportar el producto a otras regiones. La actualización de la empresa será un beneficio no solo para ella, sino para las personas, al conocer las normas y regulaciones, las nuevas tecnologías.

Es importante que los productos alimenticios sean inocuos y aptos para el consumo humano que no produzcan transmisiones alimentarias, enfermedades, todas las personas y los consumidores finales tienen derecho a un producto higiénico, una buena presentación, una buena imagen, para la organización, por tanto esta es la importancia del plan de capacitación el cual garantice la calidad de todos los procedimientos realizados en el trato de la miel de las abejas hasta el producto final el envasado el transporte y la imagen.

C. Elaboración del plan de capacitación

A continuación se presenta desarrollados cada uno de los elementos que comprende el Plan de Capacitación para establecer las buenas prácticas de manufactura.

El Gerente General será el responsable de que se ejecute el plan, el cual deberá facilitar un instructor para poder desarrollar la capacitación al personal de la empresa

1. Enfoque de necesidades específicas

La propuesta que se le hace a la empresa Miel la Salvadoreñísima S. A. de C. V. consiste en un plan de capacitación orientada a Buenas Prácticas de Manufacturas, Higiene y manipulación de alimentos, Plagas y Reproducción de abejas y cosecha de las colmenas, con lo cual se estaría logrando que los empleados adquieran y refuercen los conocimientos, habilidades y actitudes que su puesto y la empresa requieren.

El área de principal atención dentro del plan de capacitación es el proceso de producción y recurso humanos, ya que por su giro se requiere que se refuercen los conocimientos en esta área con el objetivo de estandarizar el proceso productivo y ofrecer productos de mejor calidad.

Una de las fortalezas del plan de capacitación es que además de ser teórico los empleados pueden participar e identificar posibles errores en el desempeño de sus labores por medio de la práctica

2. División del trabajo

El trabajo se divide en 1 módulo, en los que se proponemos los temas más relevantes y necesarios para aumentar los conocimientos y habilidades de los empleados en el área de producción para que se orienten positivamente. La capacitación en el área de producción durara 4 sábados, cada sábado comprende una jornada de 4 horas de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

D. Estrategias

1. Formar un comité de capacitación encargado de la logística y organización de las capacitaciones, éste podría estar integrado por el Gerente General, el Coordinador de Recursos Humanos y los líderes de grupo de cada departamento.
2. El comité estará a cargo de velar por el cumplimiento de la programación de las actividades en el período establecido.
3. Debido al rubro de la empresa, las capacitaciones se desarrollarán fuera del horario de trabajo los días sábado y las jornadas serán de 4 horas.
4. Los eventos de capacitación se impartirán a 13 personas para mantener la capacitación personalizada y garantizar la comprensión del tema por parte de los participantes

5. Contar con un presupuesto adecuado y de fácil manejo, a fin de atender ágilmente los gastos que demanden las capacitaciones y actualización de éstas y, dentro de ello, las actividades de seguimiento y demás eventos programados.

E. Políticas

- Todos los empleados deben pasar por un proceso de capacitación inicial donde se les enseñen las funciones principales del puesto de trabajo, tanto de forma teórica como práctica
- La programación de los temas a impartir deberá realizarse los días sábado debido a que el giro de la empresa no permite tener a muchas personas a la vez, fuera de sus puestos de trabajo.
- Las capacitaciones pueden hacerse con personal interno o externo dependiendo de la intensidad con la que se deseen impartir los temas.

F. Evaluación y seguimiento

1. Evaluación

El propósito de la capacitación es desarrollar las habilidades de los empleados de modo que ejecuten las funciones del puesto de trabajo de la mejor manera, por lo cual se hace necesario que después de cada capacitación impartida, se realice una evaluación para garantizar que se ha obtenido el resultado esperado, lo que determinará si la capacitación ha tenido éxito o no.

Se realizarán 2 tipos de evaluaciones, la primera servirá para determinar que los participantes han comprendido el tema expuesto, por lo tanto las preguntas estarán enfocadas en puntos específicos vistos durante la capacitación. Esta evaluación la harán el 100% de los participantes.

La segunda evaluación será sobre el facilitador y la metodología empleada, esto con el propósito de conocer la opinión de los participantes en cuanto al manejo de los temas impartidos, el uso de ejemplos prácticos aplicados a la realidad de la empresa y la efectividad con que se transmite el mensaje. Esta evaluación la realizarán miembros del personal gerencial y el 10% del resto de participantes.

Si se impartió en forma adecuada y se lograron los resultados deseados, el tema y los métodos pueden ser utilizados en futuras capacitaciones, de lo contrario los participantes podrían necesitar capacitación adicional y entonces éstas a futuro deberán incluir diferentes temas y/o emplear otros métodos.

2. Seguimiento

El seguimiento es una clave esencial para alcanzar los objetivos del plan de capacitación, es una tarea continua que implica conocer los resultados y sus consecuencias en el ambiente de la empresa.

Un plan de capacitación efectivo debe contemplar acciones de monitoreo y seguimiento acerca del impacto de la capacitación en el incremento de la productividad, comparar el desempeño de las personas que han recibido capacitación con las que no, identificar las necesidades no satisfechas y tomar decisiones acerca de los cambios que deben hacerse (en caso de ser necesario).

Entre las técnicas de seguimiento que se recomiendan están:

- Entrevistas individuales o colectivas con participantes.
- Entrevistas con los jefes inmediatos.

G. Contenidos del plan de capacitación

El contenido de las Capacitaciones se dividió de la siguiente manera:

Módulo I: Producción

Se presentan los siguientes contenidos:

- Buenas Prácticas de Manufacturas
- Higiene y manipulación de alimentos
- Plagas.
- Reproducción de abejas y cosecha de las colmenas

Contenido del Módulo I

MÓDULO I PERSONAL AREA DE PRODUCCION	
Objetivo	Que los participantes conozcan cada uno de los procesos de las Buenas prácticas de manufacturas, aprendan los hábitos de higiene durante la preparación, distribución de Alimentos, Sepan prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales a causa de las plagas y conocer los requerimientos para la cosecha, extracción de la miel y el envasado de la misma.
Día	Sábado
Hora	1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Temario	<ul style="list-style-type: none"> • Buenas Prácticas de Manufacturas • Higiene y manipulación de alimentos • Plagas • Reproducción de abejas y cosecha de las colmenas
Dirigido a	Los empleados de Miel la Salvadoreñísima S.A. de C.V.

Programación de Módulo I: Área de Producción

Primer sábado

Hora	Tiempo	Contenido	Objetivo	Metodología	Responsable	Recursos
1:00 p.m. a 1:15 p.m.	15 minutos	Presentación	Crear un clima adecuado entre capacitador y capacitando.	Participativa	Gerente General	
1:15 p.m. a 1:30 p.m.	15 minutos	Introducción	Aclarar los objetivos y contenido de la capacitación	Expositiva	Instructor	Laptop, proyector multimedia, folletos, libretas, lapiceros, fólderres.
1:30 p.m. a 3:30 p.m.	120 minutos	Buenas prácticas de manufactura <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y desinfección de utensilios. • Definición de BPM. • Ámbito de operación. • Limpieza de productos. • Uso adecuado de materiales y herramientas 	Conocer cada uno de los procesos de las Buenas prácticas de manufacturas	Expositiva Participativa	Instructor	Laptop, proyector multimedia.
3:30 p.m. a 4:20 p.m.	50 minutos	Discusión Grupal	Comprobar en los empleados la comprensión de las Buenas Prácticas de Manufactura	Expositiva Participativa	Instructor	Pizarra, plumones, hoja en blanco.

4:20 p.m. a 4:45 p.m.	25 minutos	Receso y Refrigerio				
4:45 p.m. a 5:00 p.m.	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> Comentarios, preguntas y respuestas. 	Conocer las dudas de los empleados acerca de los temas impartidos	Instructor y Participantes	Instructor y Participantes	Laptop, proyector multimedia.

Segundo sábado

Hora	Tiempo	Contenido	Objetivo	Metodología	Responsable	Recursos
1:00 p.m. a 1:15 p.m.	15 minutos	Presentación	Crear un clima adecuado entre capacitador y capacitando.	Participativa	Gerente General	
1:15 p.m. a 1:30 p.m.	15 minutos	Introducción	Aclarar los objetivos y contenido de la capacitación	Expositiva	Instructor	Laptop, proyector multimedia, folletos, libretas, lapiceros, fólder.
1:30 p.m. a 3:30 p.m.	120 minutos	Higiene y manipulación de alimentos <ul style="list-style-type: none"> • Pirámide de la seguridad alimentaria. • Limpieza en la preparación de los alimentos 	Aprender los hábitos de higiene durante la preparación, distribución de Alimentos	Expositiva Participativa	Instructor	Laptop, proyector multimedia.
3:30 p.m. a 4:20 p.m.	50 minutos	Discusión Grupal	Comprobar en los empleados la comprensión de Higiene y	Expositiva Participativa	Instructor	Pizarra, plumones, hoja en blanco.

			manipulación de alimentos			
4:20 p.m. a 4:45 p.m.	25 minutos	Receso y Refrigerio				
4:45 p.m. a 5:00 p.m.	15 minutos	Comentarios, preguntas y respuestas.	Conocer las dudas de los empleados acerca de los temas impartidos	Instructor y Participantes	Instructor y Participantes	Laptop, proyector multimedia.

Tercer sábado

Hora	Tiempo	Contenido	Objetivo	Metodología	Responsable	Recursos
1:00 p.m. a 1:15 p.m.	15 minutos	Presentación	Crear un clima adecuado entre capacitador y capacitando.	Participativa	Gerente General	
1:15 p.m. a 1:30 p.m.	15 minutos	Introducción	Aclarar los objetivos y contenido de la capacitación	Expositiva	Instructor	Laptop, proyector multimedia, folletos, libretas, lapiceros, fólderes.
1:30 p.m. a 3:30 p.m.	120 minutos	<p>Plagas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de protección para el local • Estrategia para control de insectos. • Utilización de plaguicidas de uso doméstico. 	Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales a causa de las plagas	Expositiva Participativa	Instructor	Laptop, proyector multimedia.

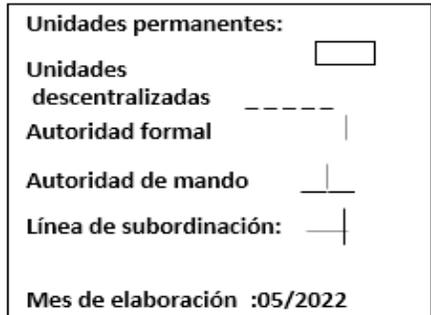
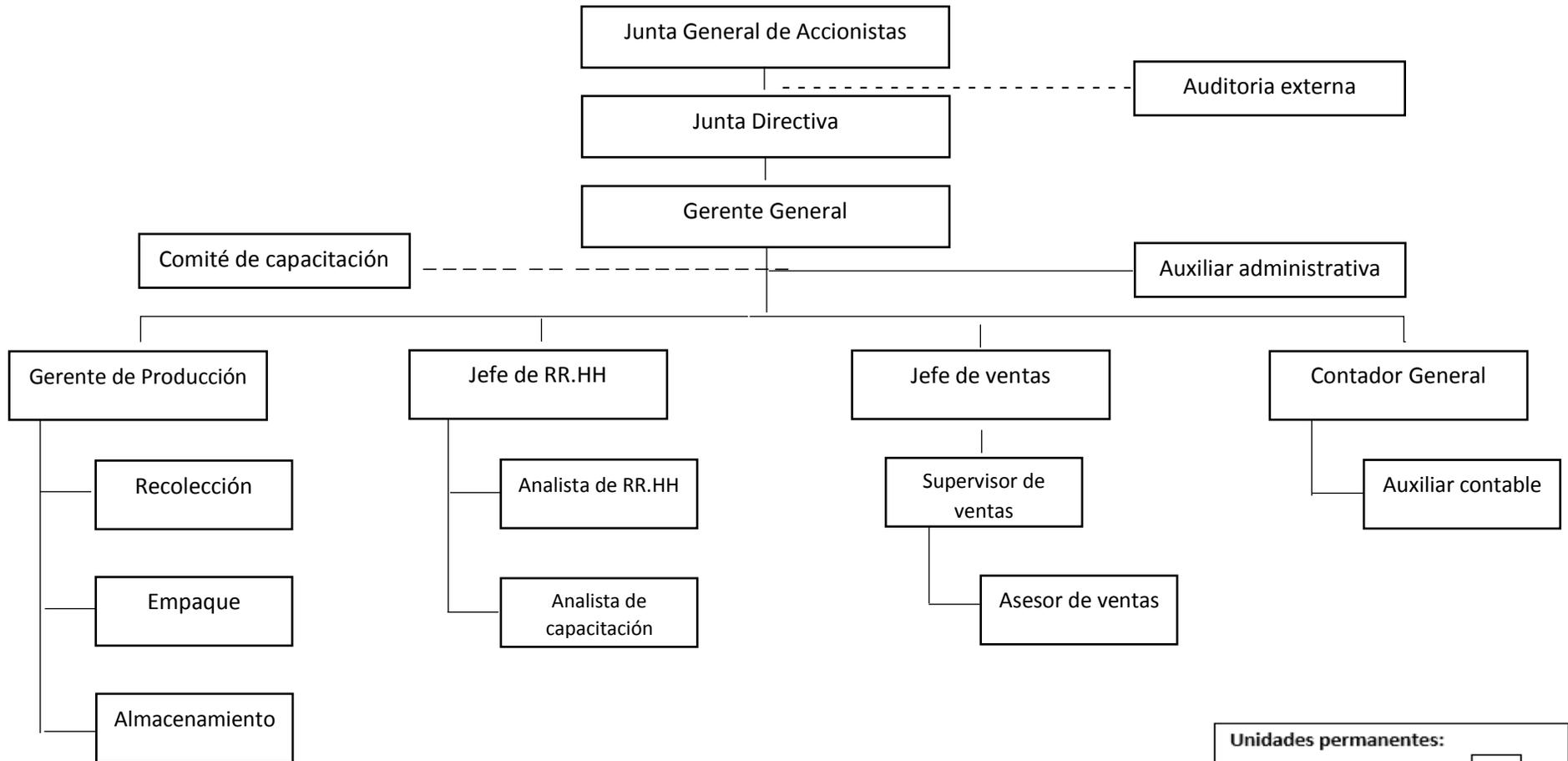
		<ul style="list-style-type: none"> Hábitat y área de reproducción 				
3:30 p.m. a 4:20 p.m.	50 minutos	Comprobar en los empleados la comprensión en el tema de plagas		Expositiva Participativa	Instructor	Pizarra, plumones, hoja en blanco.
4:20 p.m. a 4:45 p.m.	25 minutos	Receso y Refrigerio				
4:45 p.m. a 5:00 p.m.	15 minutos	Comentarios, preguntas y respuestas.	Conocer las dudas de los empleados acerca de los temas impartidos	Instructor y Participantes	Instructor y Participantes	Laptop, proyector multimedia.

Cuarto sábado

Hora	Tiempo	Contenido	Objetivo	Metodología	Responsable	Recursos
1:00 p.m. a 1:15 p.m.	15 minuto	Presentación	Crear un clima adecuado entre capacitador y capacitando.	Participativa	Gerente General	
1:15 p.m. a 1:30 p.m.	15 minuto	Introducción	Aclarar los objetivos y contenido de la capacitación	Expositiva	Instructor	Laptop, proyector multimedia, folletos, libretas, lapiceros, fólder.
1:30 p.m. a 3:30 p.m.	120 minutos	Reproducción de abejas y cosecha de las colmenas <ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de las divisiones y cría de abejas reinas en la temporada de zánganos. • Investigación del medio 	Conocer la fortaleza de las colmenas y el espacio que necesitan, y conozcan sobre la Investigación del medio	Expositiva Participativa	Instructor	Laptop, proyector multimedia.
3:30 p.m. a 4:20 p.m.	50 minutos	Discusión Grupal	Comprobar en los empleados la comprensión de	Expositiva Participativa	Instructor	Pizarra, plumones, hoja en blanco.

			Reproducción de abejas y cosecha de las colmenas			
4:20 p.m. a 4:45 p.m.	25 minutos	Receso y Refrigerio				
4:45 p.m. a 5:00 p.m.	15 minutos	Comentarios, preguntas y respuestas.	Conocer las dudas de los empleados acerca de los temas impartidos	Instructor y Participantes	Instructor y Participantes	Laptop, proyector multimedia.

Organigrama Propuesto Miel la Salvadoreñísima S.A de C.V.



Planilla propuesta Miel la Salvadoreñísima S.A de C.V.

Formato de planilla mensual por área para empleados Miel la Salvadoreñísima S.A de C.V

#	Nombres	Sueldo Base Mensual	Días	Comisiones	Horas Extras Diurnas	Horas Extras Nocturnas	Total Horas Extras	Sub Total	Retenciones			Otras Deducciones	Líquido a pagar	Firma
									ISSS	AFP	RENTA			
1	Gerente general	\$ 600,00	30				\$ -	\$ 600,00	\$ 18,00	43,50	\$ 24,32		\$ 514,18	
2	Gerente de produccion	\$ 500,00	30				\$ -	\$ 500,00	\$ 15,00	36,25	\$ -		\$ 448,75	
3	Recoleccion	\$ 365,00	30				\$ -	\$ 365,00	\$ 10,95	26,46	\$ -		\$ 327,59	
4	Empaque	\$ 365,00	30				\$ -	\$ 365,00	\$ 10,95	26,46	\$ -		\$ 327,59	
5	Almacenamiento	\$ 365,00	30				\$ -	\$ 365,00	\$ 10,95	26,46	\$ -		\$ 327,59	
6	Jefe de RR.HH	\$ 600,00	30				\$ -	\$ 600,00	\$ 18,00	43,50	\$ 24,32		\$ 514,18	
7	Analista de RR.HH	\$ 500,00	30				\$ -	\$ 500,00	\$ 15,00	36,25	\$ -		\$ 448,75	
8	Analista de capacitacion	\$ 500,00	30				\$ -	\$ 500,00	\$ 15,00	36,25	\$ -		\$ 448,75	
9	jefe de ventas	\$ 400,00	30				\$ -	\$ 400,00	\$ 12,00	29,00	\$ -		\$ 359,00	
10	Supervisor de ventas	\$ 365,00	30				\$ -	\$ 365,00	\$ 10,95	26,46	\$ -		\$ 327,59	
11	Asesor de ventas	\$ 400,00	30				\$ -	\$ 400,00	\$ 12,00	29,00	\$ -		\$ 359,00	
12	Contador General	\$ 600,00	30				\$ -	\$ 600,00	\$ 18,00	43,50	\$ 24,32		\$ 514,18	
12	Auxiliar contable	\$ 500,00	30				\$ -	\$ 500,00	\$ 15,00	36,25	\$ -		\$ 448,75	
14	Auditor Externa	\$ 600,00	30				\$ -	\$ 600,00	\$ 18,00	43,50	\$ 24,32		\$ 514,18	
15	Auxiliar administrativa	\$ 400,00	30				\$ -	\$ 400,00	\$ 12,00	29,00	\$ -		\$ 359,00	
TOTAL		\$ 7.060,00		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 7.060,00	\$ 211,80	\$ 511,85	\$ 97,28	\$ -	\$ 6.239,07	

Formato de panilla quincenal por área para empleados Miel la Salvadoreñísima S.A de C.V

#	Nombres	Sueldo Base Mensual	Dias	Comisiones	Horas Extras Diurnas	Horas Extras Nocturnas	Total Horas Extras	Sub Total	Retenciones			Otras Deducciones	Líquido a pagar	Firma
									ISSS	AFP	RENTA			
1	Gerente general	\$ 600,00	15				\$ -	\$ 300,00	\$ 9,00	21,75	\$ 12,16		\$ 257,10	
2	Gerente de produccion	\$ 500,00	15				\$ -	\$ 250,00	\$ 7,50	18,13	\$ -		\$ 224,38	
3	Recoleccion	\$ 365,00	15				\$ -	\$ 182,50	\$ 5,48	13,23	\$ -		\$ 163,79	
4	Empaque	\$ 365,00	15				\$ -	\$ 182,50	\$ 5,48	13,23	\$ -		\$ 163,79	
5	Almacenamiento	\$ 365,00	15				\$ -	\$ 182,50	\$ 5,48	13,23	\$ -		\$ 163,79	
6	Jefe de RR.HH	\$ 600,00	15				\$ -	\$ 300,00	\$ 9,00	21,75	\$ 12,16		\$ 257,10	
7	Analista de RR.HH	\$ 500,00	15				\$ -	\$ 250,00	\$ 7,50	18,13	\$ -		\$ 224,38	
8	Analista de capacitacion	\$ 500,00	15				\$ -	\$ 250,00	\$ 7,50	18,13	\$ -		\$ 224,38	
9	jefe de ventas	\$ 400,00	15				\$ -	\$ 200,00	\$ 6,00	14,50	\$ -		\$ 179,50	
10	Supervisor de ventas	\$ 365,00	15				\$ -	\$ 182,50	\$ 5,48	13,23	\$ -		\$ 163,79	
11	Asesor de ventas	\$ 400,00	15				\$ -	\$ 200,00	\$ 6,00	14,50	\$ -		\$ 179,50	
12	Contador General	\$ 600,00	15				\$ -	\$ 300,00	\$ 9,00	21,75	\$ 12,16		\$ 257,10	
12	Auxiliar contable	\$ 500,00	15				\$ -	\$ 250,00	\$ 7,50	18,13	\$ -		\$ 224,38	
14	Auditor Externa	\$ 600,00	15				\$ -	\$ 300,00	\$ 9,00	21,75	\$ 12,16		\$ 257,10	
15	Auxiliar administrativa	\$ 400,00	15				\$ -	\$ 200,00	\$ 6,00	14,50	\$ -		\$ 179,50	
TOTAL		\$ 7.060,00		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3.530,00	\$ 105,90	\$ 255,93	\$ 48,62	\$ -	\$ 3.119,56	

Formato de panilla semanal por área para empleados Miel la Salvadoreñísima S.A de C.V

#	Nombres	Sueldo Base Mensual	Dias	Comisiones	Horas Extras Diurnas	Horas Extras Nocturnas	Total Horas Extras	Sub Total	Retenciones			Otras Deducciones	Liquido a pagar	Firma
									ISSS	AFP	RENTA			
1	Gerente general	\$ 600,00	7				\$ -	\$ 140,00	\$ 4,20	10,15	\$ 5,19		\$ 120,47	
2	Gerente de produccion	\$ 500,00	7				\$ -	\$ 116,67	\$ 3,50	8,46	\$ -		\$ 104,71	
3	Recoleccion	\$ 365,00	7				\$ -	\$ 85,17	\$ 2,56	6,17	\$ -		\$ 76,44	
4	Empaque	\$ 365,00	7				\$ -	\$ 85,17	\$ 2,56	6,17	\$ -		\$ 76,44	
5	Almacenamiento	\$ 365,00	7				\$ -	\$ 85,17	\$ 2,56	6,17	\$ -		\$ 76,44	
6	Jefe de RR.HH	\$ 600,00	7				\$ -	\$ 140,00	\$ 4,20	10,15	\$ 5,19		\$ 120,47	
7	Analista de RR.HH	\$ 500,00	7				\$ -	\$ 116,67	\$ 3,50	8,46	\$ -		\$ 104,71	
8	Analista de capacitacion	\$ 500,00	7				\$ -	\$ 116,67	\$ 3,50	8,46	\$ -		\$ 104,71	
9	jefe de ventas	\$ 400,00	7				\$ -	\$ 93,33	\$ 2,80	6,77	\$ -		\$ 83,77	
10	Supervisor de ventas	\$ 365,00	7				\$ -	\$ 85,17	\$ 2,56	6,17	\$ -		\$ 76,44	
11	Asesor de ventas	\$ 400,00	7				\$ -	\$ 93,33	\$ 2,80	6,77	\$ -		\$ 83,77	
12	Contador General	\$ 600,00	7				\$ -	\$ 140,00	\$ 4,20	10,15	\$ 5,19		\$ 120,47	
12	Auxiliar contable	\$ 500,00	7				\$ -	\$ 116,67	\$ 3,50	8,46	\$ -		\$ 104,71	
14	Auditor Externa	\$ 600,00	7				\$ -	\$ 140,00	\$ 4,20	10,15	\$ 5,19		\$ 120,47	
15	Auxiliar administrativa	\$ 400,00	7				\$ -	\$ 93,33	\$ 2,80	6,77	\$ -		\$ 83,77	
TOTAL		\$ 7.060,00		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.647,33	\$ 49,42	\$ 119,43	\$ 20,74	\$ -	\$ 1.457,74	

H. Presupuesto de plan de capacitación

1. Costos de plan de capacitación

El presupuesto del plan de capacitación para el área de producción se hizo en base a una cotización recibida por el Capacitador apícola acreditado, Alejandro Nery Flores, Técnico Apícola/Apiterapeuta el costo de capacitación para el Módulo 1 es de \$900.00 por sábado, haciendo un total por los 4 sábados \$3,600

El detalle del sueldo y de la renta que se le va retener en concepto de servicios profesionales se desglosa a continuación:

Calculador de Renta	
Sueldo	\$ 900,00
Tipo	SEMANAL
Renta	\$ 90,00
Total	\$ 810,00

Modulo	Sesiones	Costo por capacitación
Módulo 1	4	\$3,600.00

El presupuesto de transporte para el capacitador se hizo en base a una cotización a un taxi privado para que pueda trasladarse sin ningún problema a Usulután, ya que vendría desde Santa Ana, se le brindara \$80.00 en concepto de transporte privado los días sábados haciendo un total de \$320.00 por los 4 sábados.

El presupuesto de refrigerios se hizo tomando en cuenta un costo de \$1.99 por persona por evento, incluidos el capacitador y los 13 trabajadores. Este costo se calculó por medio de una

cotización a Restaurante "Lo Nuestro" ubicado en Usulután y además considerando los precios actuales del mercado, este menú variará, pero se mantendrá el precio de costo y el proveedor.

Modulo	Nº de participantes	Total de sesiones	Total de refrigerios	Costo de Refrigerio	Total
I	14	4	56	\$1.99	\$111.44

El material didáctico que se utilizará en las capacitaciones será proporcionado por las personas encargadas de impartir las capacitaciones por lo que no serán parte del presupuesto.

En local no se incurra en costos ya que se impartirán en la empresa.

El costo total del Módulo I es \$4,031.44

Presupuesto total del plan de capacitación para establecer las buenas prácticas de manufactura en la empresa miel la Salvadoreñísima S.A. de C.V. ubicada en el departamento de Usulután"

Modulo	Responsable	Refrigerio	Transporte de capacitador	Presupuesto total
Modulo I	\$3,600.00	\$111.44	\$320.00	\$4,031.44

I. Cronograma de puesta en marcha plan de capacitación

MES/AÑO 2022	RESPONSABLE	MES 1				MES 2			
SEMANA/ ACTIVIDAD:		1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación de la propuesta	Grupo de Investigación								
Revisión y discusión del documento	Gerente general								
Aprobación	Gerente general								
Autorización	Gerente general								
Difusión de la propuesta	Área de Producción y RR.HH								
Ejecución	Empleados Miel la Salvadoreñísima, S.A. de C.V.								
Evaluación	Gerente General y RR.HH								
Seguimiento	Gerente General y RR.HH								

J. Perfil del Capacitador

Responsabilidades de un capacitador técnico incluyen:

- Diseñar programas de capacitación técnica de acuerdo con los requisitos de la organización
- Elaborar horarios de capacitación y la agenda del aula
- Decidir el contenido del curso de acuerdo con los objetivos
- Realizar actividades de juego de roles para desarrollar capacidades interpersonales

Responsabilidades

- Diseñar programas de capacitación técnica de acuerdo con los requisitos de la organización
- Elaborar horarios de capacitación y la agenda del aula
- Decidir el contenido del curso de acuerdo con los objetivos
- Preparar el material de capacitación (presentaciones, videos, etc.)
- Realizar sesiones de capacitación, seminarios web, talleres, etc. en grupo o individuales
- Organizar e impartir capacitación en el lugar cuando sea necesario
- Mantener un registro de datos sobre los cursos completados, las ausencias, los problemas, etc. y elaborar informes al respecto
- Observar y evaluar los resultados de los programas de capacitación
- Determinar la efectividad general de los programas y realizar mejoras

Requisitos

- Licenciado en Administración de Empresas con conocimientos en apicultura
- Experiencia demostrable como capacitador técnico
- Conocimiento del Código de Salud
- Conocimiento técnico en el área agrícola o apícola
- Conocimiento de técnicas y herramientas modernas de capacitación en temas técnicos
- Experiencia en el diseño de contenido técnico para cursos
- Habilidad para abordar necesidades de capacitación con cursos completos
- Conocimiento de MS Office a nivel de usuario (especialmente PowerPoint)
- Excelente capacidades comunicativas y comodidad a la hora de hablar ante grandes audiencias
- Excelentes habilidades organizativas y para la gestión del tiempo
- Grado en un campo técnico pertinente
- Tener certificado CTT+ (capacitador técnico certificado)

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Alvarado Rodríguez, Silvia Lorena. “Diagnóstico de la Efectividad de los Programas de Capacitación en el Área de Mercadeo en la Gran Empresa del Área metropolitana de San Salvador, Sector Servicio”. 2003. Pág. 40
- Arias Galicia Fernando, “Introducción a las Técnicas de Investigación en las Ciencias de la Administración y del Comportamiento”. 3ra. Edición, Editorial Trillas, México 1984. Pág. 118
- Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 5ª Edición. Editorial Mc Graw-Hill. Colombia. 1999. Pág. 426.
- Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 5ª Edición. Editorial Mc Graw-Hill. Colombia. 1999. Pág. 441.
- Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 5ª Edición. Editorial Mc Graw-Hill. Colombia. 1999. Pág. 557
- “Capacitación y Desarrollo del Personal”, Limusa Noriega Editores, México 2da. Edición 1993, Pág. 20
- Dessler Gary, “Administración de Personal”. Editorial Hall Hispanoamérica, S.A. 6a Edición México 1994, Pág. 272.

Documentos

- Guevara, A. (2019), Elaboración de un sistema de calidad en buenas prácticas de manufactura y procedimientos operativos estándares de saneamiento, para pasta de cacao (*Theobroma cacao* L.), en ACPACI de R.L., Municipio y Departamento de Sonsonate, pág. 11, recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/22084/1/TESIS%20PASTA%20DE%20CACAO.pdf>
- Material de Cátedra de Administración de Personal II. El Entrenamiento” MSc. Y Licda. Matilde Guzmán de Díaz. Pág. 13.
- Material de Cátedra de Administración de Personal II. “El Entrenamiento” MSc. Y Licda. Matilde Guzmán de Díaz. Pág. 14.
- Material de Cátedra de Administración de Personal II. “El Entrenamiento” MSc. Y Licda. Matilde Guzmán de Díaz. Pág. 15
- Material de Cátedra de Administración de Personal II. “El Entrenamiento” MSc. Y Licda. Matilde Guzmán de Díaz. Pág. 22
- Op. Cit. "Planeación Estratégica de capacitación Empresarial" N° 12 pág. 31
- Quiroa, M. (2019) Proceso Productivo, recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-productivo.html>

Leyes

- La constitución de la República de El Salvador, decreto constituyente n° 32, de fecha 21 de julio de 1983; publicado en el D. O. N° 142, tomo n° 280, de 29 de julio de 1983.
- Reglamento Protección Industria Apícola Nacional N° 15563-MAG-S
- Ley de Formación Profesional D.L. N° 554, del 2 de junio de 1993, publicado en el D.O. N° 143, Tomo 320, del 29 de julio de 1993
- Código de Salud, D. O. N° 86, Tomo N° 299, Fecha: 11 de Mayo de 1988
- Ley de Sanidad Vegetal y Animal, D.O. N°234, TOMO N° 329, FECHA: 18 de Diciembre de 1995

Sitios web

- Definición de plan, <https://definicion.de/plan/>.
- Definición de plan, mx.geocities.com/floresgod/tesis01.html.
- Fuente: <https://concepto.de/proceso-de-produccion/>
- Pérez, M. (2021) Definición de Capacitación, (<https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>)
- Recuperado de <https://concepto.de/proceso-de-produccion/>
- Definición de tipos de contaminación en los alimentos: [https://manipulador-de-alimentos.com/carnet-curso-contaminacion-de-los-alimentos/#:~:text=Contaminaci%C3%B3n%20de%20los%20alimentos,%2C%20reloj%2C%20colgante%E2%80%A6\)%E2%80%A6](https://manipulador-de-alimentos.com/carnet-curso-contaminacion-de-los-alimentos/#:~:text=Contaminaci%C3%B3n%20de%20los%20alimentos,%2C%20reloj%2C%20colgante%E2%80%A6)%E2%80%A6)

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE MIEL LA SALVADOREÑISIMA S.A. DE C. V. PARA ESTABLECER BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN

Dirigido a: Personal que integra la empresa.

Objetivo: Recopilar información sobre el conocimiento y aplicación de buenas prácticas de manufactura en el proceso de producción de Miel la Salvadoreñísima S.A. de C.V.

Indicaciones: responda de acuerdo a su criterio, o complete la información en los casos que es solicitado.

Código de Entrevista: ____ *Hora Entrevista:* ____ *Duración Entrevista:* ____

Día de Entrevista: _____

Lugar de Desarrollo de Entrevista: _____

Nombre de Entrevistado: _____

Profesión del Entrevistado: _____

Lugar de Trabajo del Entrevistado: _____

1. ¿Considera que el departamento de recursos humanos realiza sus funciones de acuerdo a lo establecido por la administración?
2. ¿Se cuenta con documentos técnicos para la capacitación u otros temas relevantes para la producción de miel?
3. ¿La empresa está comprometida con actualizar métodos o usar tecnología para mejorar el proceso de producción?

4. ¿Cómo se mejoraría la calidad del desempeño de los trabajadores en la producción de miel?
5. ¿Qué tipo de capacitaciones considera debe realizarse para mejorar el proceso de producción?
6. ¿En qué área o departamento se cuenta con la existencia de políticas y procedimientos para establecer el cumplimiento de las leyes y normas salvadoreñas en la empresa?
7. ¿Qué política o procedimiento o tema en específico considera se debe crear para mejorar el proceso de producción?
8. ¿Conoce de las tecnologías y métodos que la empresa pone en práctica en la actualización de nuevos conocimientos?
9. ¿Cómo se debería actualizar las tecnologías y métodos para hacer más eficientes las labores?
10. ¿Cómo describe el proceso de producción?
11. ¿Qué actividades considera podrían mejorar en el proceso de producción?
12. ¿Qué tipo de prácticas utiliza la empresa en el proceso de producción?

13. ¿Considera que establecer las buenas prácticas de manufactura en la empresa mejoraría el proceso de producción?

14. ¿Qué aspectos hacen destacar el producto apícola y sus derivados en el exterior?

15. ¿Considera útil el desarrollo de un plan de capacitación para establecer las buenas prácticas de manufactura para mejorar el proceso de producción?