

Ejecución del Plan de Capacitación al Personal Manipulador de Alimentos en Compass Group
Service Colombia S.A., Barrancabermeja.

Maria Esther Mora Mora

Trabajo De Grado

Presentado como requisito parcial para optar al título profesional de Microbióloga

Tutor Empresarial

Ing. Esp. Jennifer Alejandra Canchila Vásquez

Tutor Académico

PhD. Claudia Marina Clavijo Olmos

Universidad de Pamplona
Facultad de Ciencias Básicas
Departamento de Microbiología
Pamplona, Colombia
2021

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma Jurado 1

Firma Jurado 2

Pamplona, Colombia, 1 de Julio de 2021.

DEDICATORIA

Mi mayor gratitud, agradecimiento y amor a la luz de mi vida

Mi Padre Celestial

Dios Vivo Y De Poder

Dios Dueño de la ciencia, la sabiduría y la inteligencia.

Quien con inmensa misericordia ha tomado mi mano, me ha acompañado y ha cumplido este anhelo de mi corazón, hoy mi alma rebosa de alegría al ver materializadas sus promesas.

Agradecimientos

A mis padres por su apoyo, comprensión y amor.

A mis docentes del Programa de Microbiología de la Universidad de Pamplona, quienes admiro y aprecio profundamente, por ser guía y apoyo en este camino, por transmitir sus conocimientos y sembrarlos en nuestros corazones con especial amor y dedicación, por los valores morales y profesionales inculcados durante estos años.

A la empresa *Compass Group Service SA*, por abrir sus puertas y permitir hacer parte de su hermosa familia.

A mis jefes, por ser objeto de admiración, por su apoyo, acompañamiento, su sencillez, amor y humildad, por confiar y valorar cada esfuerzo, por siempre tener una palabra de motivación, porque me han permitido disfrutar esta etapa de mi vida, aportando nuevas experiencias en mi desarrollo y crecimiento personal, emocional y profesional.

Contenido

Contenido.....	4
1. Introducción	7
2. Objetivos	9
2.1. Objetivo General.....	9
2.2. Objetivos Específicos.....	9
3. Justificación	10
4. Marco Referencial.....	12
4.1. Marco Legal.....	12
Resolución 2674 de 2013.....	12
4.2. Antecedentes	13
4.3. Compass Group Service Colombia S.A.	15
4.3.1. Compass Group Service S.A., en el mundo, en Colombia y en Barrancabermeja.....	15
4.3.2. “Mejores Personas, Mejor Servicio, Mejores Resultados”.	15
4.3.3.. Misión, Visión, Valores y Principios.	16
4.4. Marco Teórico.....	16
4.4.1. Capacitación y Educación en inocuidad alimentaria	16
4.4.2. Factores que influyen en la educación y formación en inocuidad alimentaria	17
4.4.3. Formación y educación al personal de alimentos como medida de aseguramiento y control de calidad, para la prevención de Enfermedades de Transmisión Alimentaria.	17
4.4.4. Factores que influyen en el desarrollo de capacitaciones al personal	18
4.4.5. Capacitaciones, amor al trabajo, crecimiento personal, laboral y emocional en la industria alimentaria.....	19
5. Metodología	20
6. Cronograma de Actividades.....	23
7. Resultados y Análisis de resultados	25
8. Conclusiones	36
9. Recomendaciones o sugerencias.....	37
10. Bibliografía	38
11. Anexos	40

Lista De Tablas

<i>Tabla 1. Planes de Capacitación y Charlas Diarias.</i>	21
<i>Tabla 2. Cronograma de actividades realizadas durante la práctica de pasantía en la empresa Compass Group Service SA.</i>	23
<i>Tabla 3. Resultados Plan de Capacitación al personal Manipulador de alimentos Directo e indirecto en Compass Group Service S.A. Colombia.</i>	25
<i>Tabla 4. Plan de Capacitación Ejecutado en abril del año 2021.</i>	26
<i>Tabla 5. Plan de Capacitación Ejecutado en Mayo</i>	28
<i>Tabla 6. Plan de Capacitación Ejecutado en junio del año 2021.</i>	30
<i>Tabla 7. Capacitación Continua y Permanente – charlas cortas Ejecutadas en Abril.</i>	31
<i>Tabla 8. Capacitación Continua y Permanente – charlas cortas Ejecutadas en Mayo</i>	32
<i>Tabla 9. Capacitación Continua y Permanente – charlas cortas Ejecutadas en Junio</i>	33

Lista de Ilustraciones

<i>Ilustración 1. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación De Plan Estratégico De Seguridad Vial - Ejecutado En Abril.</i>	40
<i>Ilustración 2. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación De Manejo Integrado de Plagas (MIP) - Ejecutado En Abril.</i>	40
<i>Ilustración 3. Evidencia de capacitación ejecutada en el mes de Abril.</i>	41
<i>Ilustración 4. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación De Criterios de aceptación y rechazo de materias primas en la recepción - Ejecutado En Mayo.</i>	42
<i>Ilustración 5. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación De Sistema Globalmente Armonizado-Sustancias Químicas.- Ejecutado En Mayo.</i>	42
<i>Ilustración 6. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación De Manejo de Aceite de cocina usado- Ejecutado En Mayo.</i>	42
<i>Ilustración 7. Evidencia de capacitación ejecutada en el mes de Mayo.</i>	43
<i>Ilustración 8. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación Inocuidad: Defensa Alimentaria - Ejecutado En Junio.</i>	44
<i>Ilustración 9. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación Programa SOL, Seguridad, Orden y Limpieza - Ejecutado En Junio.</i>	44
<i>Ilustración 10. Evidencia de capacitación ejecutada en el mes de Junio.</i>	44
<i>Ilustración 11. Evidencia de socialización diligenciamiento formato registro de temperaturas de nevera congelación muestra testigo, ejecutada en el mes de Abril.</i>	45
<i>Ilustración 12. Evidencia de socialización Prevención Contaminación Cruzada- Código de colores para utensilios de aseo y guantes, ejecutada en el mes de Abril.</i>	45
<i>Ilustración 13. Evidencia de socialización Protocolo de Limpieza y desinfección de botellones de agua potable, ejecutada en el mes de Abril.</i>	46
<i>Ilustración 14. Evidencia de socialización de registro de formatos del archivo de área de almacén., ejecutada en el mes de Abril.</i>	46
<i>Ilustración 15. Evidencia de socialización Factores que influyen en el Proceso Limpieza y Desinfección, ejecutada en el mes de Mayo.</i>	47

<i>Ilustración 16. Evidencia de Campaña prevención contaminación cruzada: Clasificación de Elementos de Aseo por código de colores y Disposición de Cuarto de transición de sustancias químicas., ejecutada en el mes de Mayo.....</i>	<i>48</i>
<i>Ilustración 17. Evidencia de socialización socialización Lista roja de Alimentos aprobados por área HSEQ, ejecutada en el mes de Mayo.....</i>	<i>48</i>
<i>Ilustración 18. Evidencia de socialización Procedimiento para la detección de partículas extrañas en alimentos, granos, arroz y ubicación de kit y el área de desempaque - Campaña Nacional: Detección Objetos Extraños, ejecutada en el mes de Mayo.</i>	<i>49</i>
<i>Ilustración 19. Evidencia de socialización Procedimiento Limpieza y Desinfección de grameras y termómetros., ejecutada en el mes de Mayo.....</i>	<i>50</i>
<i>Ilustración 20. Evidencia de Actividad de aseguramiento para procesos de limpieza y desinfección de verduras en preparación de ensaladas, ejecutada en el mes de Mayo.....</i>	<i>50</i>
<i>Ilustración 21. Evidencia de actividad de acompañamiento recepción de materia prima, ejecutada en el mes de Mayo.....</i>	<i>51</i>
<i>Ilustración 22. Evidencia de socialización retroalimentación resultados de los procesos de calidad y seguridad durante los meses anteriores, acompañamiento Consultora HSEQ, Gerente Distrital, Gerente de Unidad, Supervisor Producción, ejecutada en el mes de Mayo.</i>	<i>51</i>
<i>Ilustración 23. Evidencia de socialización Formato de verificación de Limpieza y desinfección de herramientas y equipos ejecutada en el mes de Junio.....</i>	<i>52</i>
<i>Ilustración 24. Evidencia de actividad de acompañamiento y verificación de condiciones de Bioseguridad del personal colaborador, para distribución de almuerzos, desayunos y cenas a pacientes COVID+ . Ejecutada en el mes de Junio.</i>	<i>53</i>
<i>Ilustración 25. Evidencia de Verificación de Higiene y Estado de salud del personal., ejecutada en el mes de Junio.....</i>	<i>53</i>
<i>Ilustración 26. Evidencia de verificación Jornadas de Limpieza por personal Auxiliar de Servicios Generales. Ejecutada en el mes de Junio.</i>	<i>54</i>
<i>Ilustración 27. Evidencia Sustentación auditoría ECOPETROL, área HSEQ ejecutada en el mes de Junio...54</i>	<i>54</i>
<i>Ilustración 28. Evidencia de campaña nacional prevención COVID 19.</i>	<i>55</i>
<i>Ilustración 29. Evidencia del antes y después de adecuar la cartelera informativa de la empresa.</i>	<i>56</i>

1. Introducción

La calidad empieza con educación y termina con educación (Ishikawa, 1991).

La educación y capacitación continua para todos, desde el presidente hasta los colaboradores en una empresa de producción alimentaria es fundamental para el éxito y aseguramiento de los procesos y se encuentra plasmado en la Resolución 2674 de 2013 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013) (actualización del Decreto 3075 de 1997), donde establece dentro de las Buenas Prácticas de Manufactura, los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales o jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y en el Artículo 12 del Capítulo III, especifica que todo el Personal Manipulador de Alimentos Directo e Indirecto debe acceder de manera continua y permanente a actividades de formación en materia de educación sanitaria, capacitaciones sobre cada proceso que lleven a cabo para el cumplimiento de sus labores teniendo en cuenta los reglamentos y documentos internos de las empresas y estas actividades deben ser reforzadas mediante charlas, cursos o medios de actualización. Para dar cumplimiento a este requisito cada empresa debe establecer un Plan de Capacitación para los manipuladores de alimentos que será de obligatorio cumplimiento (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

Para Compass Group Service Colombia S A, su principal objetivo es contar con las mejores personas, para ofrecer los mejores servicios y obtener mejores resultados (Compass Group Service SA. , 2021), siendo líderes a nivel nacional y mundial. Para cumplir con los altos estándares de calidad, surge la necesidad fundamental de brindar un soporte y acompañamiento para el cumplimiento del Plan de Capacitación permanente y continuo (Ministerio de Salud Colombiano, 1997) aplicado a sus colaboradores en el Centro de Producción de Alimentos ubicado en Barrancabermeja, Colombia, para ello se conoce que la empresa cuenta con los procedimientos y formatos completos para su desarrollo.

El objetivo de este trabajo es ejecutar el Plan de Educación y Capacitación permanente para el personal manipulador de alimentos, basados en los procedimientos y formatos estandarizados suministrados por la empresa, cumpliendo los cronogramas establecidos, mensuales para capacitaciones y semanales para la realización de charlas cortas con el fin de promover la cultura de la inocuidad, la conciencia y el compromiso en cada colaborador, alcanzando así la capacitación del 100% del personal y asegurando la calidad de los alimentos elaborados basados en el conocimiento de los protocolos y procesos de Buenas Prácticas de Manufactura dentro de los procesos.

Para cumplir con los objetivos planteados inicialmente se realizó la retroalimentación del Plan de Capacitación mensual y semanal a aplicar, mediante la inducción por parte de la tutora empresarial, se estableció el cronograma de actividades mensuales y semanales que incluían formatos con temáticas específicas (protocolos, procedimientos, formatos de calidad, evaluaciones y formatos de asistencia para soporte legal), que serían socializados mediante la metodología de capacitaciones de aproximadamente una hora mensual en la cual se socializan los contenidos programáticos, apoyándose con material didáctico como son presentaciones que incluyen imágenes, ejemplos de las situaciones que se presentan día a día en campo en las diversas centrales a nivel nacional, formatos de evaluaciones para medir los conocimientos transmitidos, apoyado en formatos de

asistencia para soportar las actividades; en cuanto a las charlas semanales, se establecen tiempos de 10 minutos, en las cuales se realizan socializaciones de protocolos a tener en cuenta durante los procesos de elaboración de alimentos en la línea productiva en cada una de las áreas, que incluyen Puntos Críticos de Control (temperaturas de cocción, almacenamiento, conservación, limpieza y desinfección, calidad de materia prima, condiciones de almacenamiento, higiene del personal y otros), realizando seguimiento de los procesos en ejecución para asegurar la comprensión de las temáticas socializadas.

Se tiene en cuenta que una de las limitantes que ha persistido desde el inicio del contrato, para lograr el objetivo de capacitar al Personal Manipulador de Alimentos, es el escaso tiempo con que cada colaborador cuenta, ya que en el Centro de Producción de Alimentos se laboran 24 horas, los 7 días de la semana, con turnos rotativos diarios; por este motivo se propone llevar una matriz de la totalidad del personal y sus horarios (que varían constantemente) contando con el apoyo de los Jefes de Producción para así realizar las capacitaciones en los diferentes turnos en un lapso de dos semanas y dar cumplimiento al requisito establecido por la Resolución 2674 de 2013 en el Capítulo III (Artículo 12) permitiendo que el 100% del Personal Manipulador de Alimentos Directo e Indirecto acceda de manera continua y permanente a un Plan de Capacitación.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Ejecutar el Plan de Educación y Capacitación al Personal Manipulador de Alimentos en Compass Group Service Colombia SA, ubicada en Barrancabermeja, Santander, Colombia

1.2. Objetivos Específicos

Realizar Planes De Capacitación continua mensual (como parte del Programa Anual De Capacitación) al 100% de los colaboradores que laboran en el Centro de Producción de Alimentos.

Implementar capacitaciones a los colaboradores que laboran en el Centro de Producción de Alimentos mediante charlas diarias sobre Protocolos y procedimientos en materia de educación sanitaria.

Actualizar los formatos de calidad socializando a los colaboradores en las áreas de producción de alimentos

2. Justificación

El presente estudio se justifica en la resolución 2674 del 2013 (actualización del decreto 3075 de 1997) (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013), en el cual se exige que todo establecimiento de producción de alimentos debe ejercer un plan de capacitación continua y permanente para los manipuladores de alimentos basados en las prácticas higiénicas dentro del contexto de las Buenas Prácticas De Manufactura.

Por esta razón el presente proyecto busca cumplir al 100% el grado de formación de los manipuladores de alimentos ejecutando un Plan De Capacitación, basado en la idea de *cultura de la inocuidad alimentaria*, sensibilizando los corazones de los colaboradores e incentivando la ética y el compromiso a una conducta responsable lo que permitirá asegurar y garantizar la calidad de los productos mejorando las condiciones higiénico-sanitarias en el Centro De Producción De Alimentos de Compass Group Service Colombia S A, ubicado en Barrancabermeja. Compass Group Service SA, es una empresa proveedora de alimentos reconocida como una de las mejores a nivel regional, nacional e internacional, contando con personas con excelente desarrollo emocional, laboral, el cual es altamente calificado.

La producción de alimentos es una de las actividades más importantes que los seres humanos desarrollamos, pues de ello depende nuestra supervivencia, siempre buscamos consumir alimentos nutritivos (Díez Rodríguez, 2013), inocuos y apetitosos al paladar y a la vista. También se involucran diferentes aspectos en torno a los alimentos, pues se desarrollan conjuntos de factores ya que son esenciales en nuestro diario vivir, como los valores nutricionales y sanitarios, el placer sensorial, incluyendo la multitud de sabores, texturas y aromas; la creatividad artística e intelectual; dentro de los aspectos económicos, es determinante de reuniones sociales, se ven inmersos factores como el poder y las relaciones; y los aspectos ambientales, que influye la sustentabilidad de las prácticas productivas. Por ello quienes trabajan en este mundo de los alimentos entendemos que estamos comprometidos con la salud, la calidad de vida, el bienestar de nuestros consumidores y el medio ambiente, es por este motivo que durante mucho tiempo se han implementado políticas y programas que regulan, fiscalizan e inspeccionan los procesos para asegurar e incrementar estándares de inocuidad, que permiten evaluar o medir los conocimientos y actitudes de los colaboradores implicados en la manipulación de alimentos, pero a fines del siglo pasado en la industria alimentaria surge una nueva idea, denominada “*cultura de la inocuidad alimentaria*” (Yiannas, 2009), que busca ir más allá de los conceptos técnicos, los controles y fiscalizaciones e instaurar en los corazones de los colaboradores el compromiso ético, promover la conducta responsable, comprometiéndose hacer las cosas de la manera correcta y humanizando el accionar y el sentir de cada uno, poniendo en práctica lo aprendido en los planes de educación y capacitación permitiendo potencializar (Ishikawa, 1991) las capacidades, habilidades y destrezas del personal.

Impacto social y económico.

Para Compass Group Service SA, el crear cultura y conciencia en los colaboradores significa un compromiso continuo que permite incentivarlos (Compass Group Service S.A. , 2021) y generar satisfacción en su desarrollo personal, aceptación interpersonal y satisfacción en el trabajo permitiéndose sentirse orgullosos de sí mismos al adquirir habilidades y conocimientos mediante la constante capacitación y formación, reconociéndose como líderes en las diferentes áreas y así promoviendo que las personas trabajen autónomamente, por voluntad propia, espontáneamente y bajo su propia motivación, sin necesidad de trabajar siguiendo órdenes de arriba (Ishikawa, 1991).

Basándose en que la felicidad hace parte del éxito de un buen trabajo, ya que esta adopta muchas formas, tales como: la satisfacción del trabajo, la satisfacción en el desarrollo personal y la

aceptación interpersonal, sabemos que si un trabajador es feliz y se encuentra satisfecho, mejorará su rendimiento, por tal motivo mejoraran sus procesos y generará buenos productos y excelentes servicios, que otorgará beneficios a la empresa (Ishikawa, 1991).

De esta manera, se entiende el objeto de desarrollo del presente trabajo de especial importancia para el éxito de los objetivos empresariales, logrando sostenerse como una de las mejores empresas Productoras de Alimentos a nivel regional, nacional e internacional. Y pretende garantizar la satisfacción del cliente (ECOPETROL) asegurando producciones inocuas y de alta calidad generando así su plena satisfacción y tranquilidad, lo cual abrirá las puertas para nuevos negocios, generando ingresos a familias a nivel local, nacional e internacional y mejorando condiciones de vida, tanto económica como emocionalmente.

3. Marco Referencial

3.1. Marco Legal

Resolución 2674 de 2013

Es el documento normativo emanado por el Ministerio De Salud Y Protección Social que expresa en el Capítulo III, Artículo 12 Educación Y Formación, textualmente: “Todas las personas que realizan actividades de manipulación de alimentos deben tener formación en educación sanitaria, principios básicos de Buenas Prácticas De Manufactura y prácticas higiénicas en manipulación de alimentos” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013) igualmente afirma que “los manipuladores deben estar capacitados para llevar a cabo las tareas que se les asignan y desempeñan en los establecimientos donde trabajan, con el propósito de adoptar las precauciones y medidas preventivas necesarias para evitar la contaminación de alimentos y que el plan de formación debe cumplir con un mínimo de 10 horas anuales y que debe ser continuo desde el momento de la contratación y luego debe ser reforzado mediante charlas, cursos y otros medios de actualización” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

La presente resolución “tiene por objeto establecer los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales o jurídicas que ejerzan actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas de alimentos y los requisitos para notificación y permiso del registro sanitario de los alimentos según el riesgo de salud pública, con el fin de proteger y salvaguardar la salud de las personas y la vida y está aplicado para personas manipuladoras de alimentos especialmente en nuestro caso en todo el territorio nacional” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

Además, el plan de capacitación debe contener, algunos aspectos: Metodología, duración, docentes, cronograma y temas específicos a impartir. Cabe resaltar que la información, el enfoque, contenido y alcance de la capacitación debe ser acorde con la identidad de la empresa, el proceso tecnológico y tipo de establecimiento de que se trate. Para evaluar la efectividad e impacto de la capacitación impartida se realiza a través del desempeño de los operarios y la condición sanitaria del establecimiento (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013). Como material didáctico para reforzar el cumplimiento de los temas tratados en las capacitaciones, se deben localizar avisos alusivos (Parágrafo 1º) y de igual forma las capacitaciones sirven para entrenar al manipulador de alimentos para que este comprenda y maneje el control de los puntos del proceso y su importancia, conociendo los límites del punto del proceso y las acciones correctivas a tomar cuando existan desviaciones en dichos límites (Parágrafo 2º) (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

3.2. Antecedentes

Gil, *et al.*, (2000), en su estudio titulado “Evaluación de la eficacia de los cursos de formación sanitaria dirigidos a los manipuladores de alimentos del área sanitaria de Gandía, Valencia”, implementan un curso de formación sanitaria para obtener el carnet de manipulador a 500 manipuladores de alimentos durante 4 meses (entre octubre de 1997 hasta febrero de 1998) el cual consistía en charlas explicativas y proyección de videos durante un tiempo aproximado de dos horas, abordando temas como higiene personal, higiene de instalaciones, preparación y servicio de alimentos, compra, almacenamiento y conservación de alimentos, nociones básicas de higiene alimentaria y el objetivo de su estudio era verificar el aumento de conocimientos a corto plazo. Para evaluar la efectividad de las capacitaciones, realizaron evaluaciones escritas y verbales, en las que incluían no solo la percepción de las temáticas abordadas sino la influencia de características del inspector (educador) que impartía las charlas. Finalmente concluyeron que los cursos de formación aumentaron el nivel de conocimientos sobre las prácticas de manipulación de alimentos, pero que tener buenos conocimientos sobre manipulación de alimentos no garantiza una manipulación correcta y que las capacitaciones deben ir de la mano con el acompañamiento de los procesos, para asegurar al 100% la efectividad de la formación sanitaria (Gil de Vergara , Colomer Revuelta , & Serra Majem , 2000).

López, *et al.*, (2018), realiza un estudio que lo titula “Construcción de una cultura alimentaria saludable en manipuladores de alimentos”, en donde impartió un curso que incluía cinco temas: Fundamentos teóricos para la manipulación de alimentos y su importancia para preservar la salud de los consumidores, Alimentos saludables y factores que influyen en su calidad durante el proceso de manipulación, Enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA), Buenas prácticas de manufactura, Limpieza y desinfección en establecimientos de alimentos, Normas jurídicas cubanas para la manipulación de alimentos inocuos, y se interpretó y evaluó la importancia que tiene la adecuada manipulación de los alimentos para el bienestar personal, la salud de las personas y su familia, se llevó a cabo mediante conferencias, talleres, clases prácticas, discusión grupal, y como conclusión los participantes capacitados expresaron que el conocimiento adquirido fue útil pues favorece la implementación durante los procesos de manipulación de alimentos de técnicas que garanticen la inocuidad y calidad de estos y así se garantiza la salud de los consumidores. De igual forma, la capacitación les permitió al personal transmitir los saberes adquiridos a las comunidades con quienes donde conviven (López Palomino , Garrido Amable , Vargas Yzquierdo, & Amable Ambrós, 2018).

Seto, *et al.*, (2020), en su estudio titulado “Plan de formación y desarrollo para el personal operativo de la industria de alimentos que asegure la sostenibilidad y crecimiento del negocio”, plantea como objetivo desarrollar un Plan de Formación para el personal operativo de una industria de Alimentos, que fuese lúdico y dinámico que permita que estos aprendan e interioricen y aplique los conocimientos adquiridos, para esto evaluó las condiciones y capacidades del personal basado en la andragogía (aprendizaje en adultos) y la PNL (Programación Neurolingüística), con el fin de lograr un cambio que trascienda en el colaborador para el desarrollo de conocimientos y competencias, permitiendo que estos conocimientos se apliquen en los diferentes ámbitos: tanto el laboral como en el familiar y a su vez generar personal que se valore para la empresa motivándolos, generando seguridad al momento de operar y en consecuencia al realizar auditorías, inspecciones no se presenten observaciones derivadas de conocimiento y habilidades sobre este tema. Se obtuvieron resultados asociados a la capacidad de aprender de los adultos teniendo en cuenta las motivaciones intrínsecas (emotivas) y extrínsecas (las mejoras salariales y de puesto), y que se facilitaba el aprendizaje si el conocimiento puede ser aplicado a su realidad y teniendo en cuenta la Programación Neurolingüística, les permitió comprender que la *“formación se da en la edad adulta a través de experiencias y vivencias; y que las personas aprenden dependiendo de su entorno,*

cultura, ambiente y habilidades con un enfoque en el aprendizaje en lo visual, auditivo y sensorial” (Seto, Barra, & Vasquez, 2020).

Salazar (2019) en su tesis titulada “Diagnóstico del programa de formación de buenas prácticas de manufactura de los concesionarios expendedores de alimentos a la Universidad Santiago de Cali, sede Pampalinda, Cali, Colombia” evalúa diferentes sitios expendedores de alimentos teniendo en cuenta los planes de capacitación realizados al personal manipulador de alimentos, el tiempo, la frecuencia de su aplicación, cómo inciden diferentes factores en la efectividad de las capacitaciones al personal y el desarrollo de sus labores. A modo de conclusión encontró que el nivel de conocimiento asociado a la identificación y el control de riesgos de contaminación guardan una relación estrecha y directa entre la eficiencia del programa de formación respecto al conocimiento en general de las buenas prácticas de manufactura en lo que se asocia a las condiciones higiénico-sanitarias del lugar, del manejo del ambiente y de los equipos y utensilios implicados. Los factores importantes al momento de realizar los programas de capacitación a personal manipulador de alimentos son el tiempo y la frecuencia de entrenamiento y capacitación ya que pueden incidir en cómo estos aprenden los conceptos de higiene a su vez se recomienda al dar educación continua y repetitiva para mejorar la gestión e implementación de los programas de educación, haciendo que el personal participe activamente y se motive (Salazar, 2019).

Frank Yiannas da a conocer en su libro “Cultura de la Inocuidad”, un nuevo termino, destacado en los últimos años, “*Cultura de la Inocuidad Alimentaria*” y lo define en torno al comportamiento y los patrones de conductas asociadas a inocuidad alimentaria que practican rutinariamente los empleados de una empresa, en pocas palabras es la forma en que se hacen las cosas, buscando alcanzar el éxito en estos ámbitos, teniendo en cuenta que es un entorno cambiante y que para asegurar la inocuidad y la calidad se requiere mirar más allá de los enfoques teóricos, como la capacitación, los exámenes de conocimiento y la fiscalización/inspección tradicional del manejo de riesgo, busca enfocarse en promover el compromiso ético al realizar bien las cosas, ser responsables, sensibilizarse e impulsar un cambio de conciencia y de comportamiento, un cambio en la forma en que las personas hacen las cosas, para garantizar la salud de los consumidores y mejorar el desempeño en los servicios alimentarios que se ofrecen, ya que una de las causas determinantes que contribuyen a las aparición de Enfermedades de Transmisión Alimentaria es el comportamiento humano inseguro (Yiannas, 2009).

Teniendo en cuenta las revisiones literarias y los alcances, proyecciones y principios de Compass Group Service SA, se conoce la importancia de realizar capacitaciones de manera continua ya que se fundamenta en la legislación Colombiana (Resolución 2674 de 2013) y a nivel mundial en los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el 2030 (López Palomino , Garrido Amable , Vargas Yzquierdo, & Amable Ambrós, 2018), que han sido declarados por la Organización de Naciones Unidas –ONU-, con los cuales la empresa está comprometida y trabaja arduamente (Compass Group Service SA. , 2021), especialmente el Objetivo 3, que busca garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las personas (ODS 3); así como el Objetivo 2, que busca poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición.

Finalmente, como expresa Yiannas (2009), actualmente existe innumerable bibliografía científica que hace referencia a términos y conceptos de inocuidad alimentaria que estudian temas sobre microorganismos, contaminación, factores como el tiempo y la temperatura los cuales hacen parte de una categoría denominada como ciencias duras y que se incluyen en las capacitaciones ofrecidas para educar a los manipuladores de alimentos, sin embargo, no se encuentran mucha información que se haya publicado o analizado con respecto a cómo influyen el comportamiento y la cultura humana, factores que se conocen como “habilidades blandas”, factores que son de gran importancia para alcanzar los objetivos de aseguramiento de inocuidad alimentaria, siendo considerados como simples, pero que son de gran valor, ya que alrededor del mundo y en el

transcurrir de los años se ha invertido cantidades enormes de dinero para capacitar en inocuidad alimentaria, fiscalizar, inspeccionar y aun así siguen existiendo desafíos y es claro que para mejorar la inocuidad alimentaria, debemos comprender que más que una ciencia relacionada únicamente con los alimentos, las teorías y conceptos técnicos; también tiene mucho que ver con las ciencias conductuales de los colaboradores (Yiannas, 2009); para ello los profesionales en inocuidad alimentaria o en control de calidad necesitan comprender íntegramente la cultura y los alcances del comportamiento humano, deben tener habilidades eficaces en la manera de relacionarse, comunicarse y de ejercer influencia, asesorando eficazmente.

Por lo tanto a la hora de realizar capacitaciones y educar al personal no es solo el hecho de leer un libro, un artículo o asistir a congresos (Yiannas, 2009), se trata de evaluar las circunstancias (Gil de Vergara , Colomer Revuelta , & Serra Majem , 2000), nivel de estudio (Seto, Barra, & Vasquez, 2020), tener en cuenta las ideas, conductas y creencias que están arraigadas en cada colaborador, el contexto cultural (López Palomino , Garrido Amable , Vargas Yzquierdo, & Amable Ambrós, 2018), son todo este conjunto de factores que permitirán crear y fortalecer la cultura de la inocuidad alimentaria, incentivándolos a comprometerse de forma intencional y ardua en sus labores.

3.3. Compass Group Service Colombia S.A.

Es una empresa británica original de Inglaterra (1941), reconocida como líder mundial prestadora de servicios de alimentación y soporte, que ha estado presente en Colombia desde hace aproximadamente 22 años, llegando a Colombia en 1999 y cuya sede principal está ubicada en Bogotá, Colombia (Compass Group Colombia, 2021), que brinda servicios a través de marcas propias como Eurest, ESS, Medirest, Gratto y Scolarest. Fue fundada en Inglaterra, debido a la necesidad de abastecimiento de alimentos que exigían los trabajadores en la época de la Segunda Guerra Mundial y desde aquellos tiempos la compañía se ha abierto puertas en los diferentes lugares del mundo (Compass Group Service SA., 2021).

4.3.1. Compass Group Service S.A., en el mundo, en Colombia y en Barrancabermeja.

Alrededor del mundo se encuentra distribuida en Asia, África, América del Norte, América del Sur, Europa y Oceanía. Cuenta con más de 76 años de experiencia y realiza más de 55mil alianzas influyendo en la reactivación económica mundial (Compass Group Service SA., 2021).

A nivel nacional, se caracteriza por ser #1 como prestador de servicios de alimentación, contando con aproximadamente más de 18 años de experiencia y contribuyendo a la empleabilidad y economía del país, cuenta con cerca de 1000 sitios de operación ubicados en 23 departamentos (Compass Group Service SA., 2021).

Lleva operando en Barrancabermeja desde Agosto del año 2020, es contratista de ECOPETROL, cuenta con un Centro de Producción de Alimentos (CPA), que suministra sus servicios a dos Cafeterías ubicadas en el interior de la Refinería, conocidas como Cafetería Satélite y Cafetería Balance; también tiene un Centro de Producción de Alimentos en la Policlínica de ECOPETROL.

4.3.2. “Mejores Personas, Mejor Servicio, Mejores Resultados”.

Cuenta con más 8500 colaboradores en su equipo a nivel nacional, quienes se caracterizan por sus principios y valores, su compromiso, dedicación, excelencia y el amor por su labor. El éxito de la empresa radica en la pasión de cada uno de los colaboradores dentro de sus áreas de desempeño (Compass Group Service SA., 2021).

4.3.3.. Misión, Visión, Valores y Principios.

Visión

Ser un proveedor de talla mundial de Servicios de alimentación y Soporte, reconocido por nuestro excelente equipo de personas, nuestro excelente servicio y nuestros excelentes resultados.

Misión

Todo el equipo de personas de Compass Group, está comprometido para proporcionar consistentemente, un servicio superior de la manera más eficiente, para el mejor beneficio de nuestros consumidores, colaboradores y accionistas.

Valores

Transparencia, confianza e integridad; pasión por la calidad; trabajo en equipo; responsabilidad; Puedo hacerlo.

Principios

Seguridad, salud y medio ambiente en primer lugar Cumplimiento ante el cliente y el consumidor
Desarrollo de nuestro personal y valoración de la diversidad Crecimiento rentable Atención constante al rendimiento y a la eficacia.

3.4. Marco Teórico

4.4.1. Capacitación y Educación en inocuidad alimentaria

La capacitación en inocuidad alimentaria tiene que ver con el cómo llevar a cabo las prácticas e implica enseñar a los colaboradores los detalles de las labores, mediante demostración de la manera correcta de realizar las actividades para hacer inocuos los alimentos (Yiannas, 2009).

La educación en inocuidad alimentaria tiene que ver con el por qué la inocuidad alimentaria es importante, implica la enseñanza de temas específicos como temperaturas inocuas para alimentos, alimentos potencialmente peligrosos, microorganismos causantes de Enfermedades de Transmisión Alimentaria (Yiannas, 2009).

Estos son procesos continuos que buscan enseñar y promover el aprendizaje según sean las necesidades, permitiendo mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas del personal implicado, que les permitan mejorar el desempeño de sus labores cotidianas (Díez Rodríguez, 2013).

Ishikawa, K., en su libro *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa* (1991), reconoce que la capacitación es el medio por el cual se permite desarrollar las destrezas de los empleados en aquellas actividades que le conciernen y que los empleados necesitan capacitación/educación para lograr que piensen y luego cambien su manera de pensar y de realizar sus procesos. Pero que la educación no se limita simplemente a reuniones formales, a reunir a las personas en un salón y/o realizar conferencias, esto constituye cuando mucho la tercera o cuarta

parte del proceso educativo, pues se tiene que educar a los colaboradores de manera personal en el trabajo práctico y una vez que el colaborador ha sido capacitado se le delega autoridad y se le da libertad para hacer su trabajo y de este modo podrá crecer (Ishikawa, 1991).

3.4.2. Factores que influyen en la educación y formación en inocuidad alimentaria

Existen diversos factores esenciales para hacer efectivo el desarrollo de una cultura de la inocuidad alimentaria, entre ellos se tienen:

- ✓ **Perfil de un capacitador:** Este debe contar con la capacidad de ponerse en el lugar del otro desde los diferentes puntos de vista. Ser asertivo, es decir tener la capacidad para expresar las emociones, pensamientos y creencias en forma directa, honesta y apropiada. Ser claro al transmitir información. Tener sentido del tiempo y capacidad de escuchar y solucionar conflictos y contar con una fuerte motivación para el cambio y saber que todos los cambios son resistidos en un comienzo, ser perseverante y no desanimarse cuando algo no sale bien. Debe tener claro que la idea de capacitarse, derrumbar conocimiento pre-aprendidos, puede provocar desconfianza y temor, por ello es fundamental tener clara la necesidad del cambio, fundamentarse, abordar temáticas de formas pedagógicas e interactivas, conocer y abordar con claridad los objetivos, para lograr transmitirlos con entusiasmo y claridad, y sobre todo debe esmerarse en trabajar con excelencia (Díez Rodríguez, 2013).
- ✓ **Forma en que se transmite la información:** Debe ser clara, sencilla y fácil de entender, basada en eventos/testimonios de lo que hayan ocurrido en el mismo ambiente de trabajo, entablar conversaciones como plano de comunicación para derribar barreras y mejorar la comprensión, haciendo preguntas (Yiannas, 2009).

3.4.3. Formación y educación al personal de alimentos como medida de aseguramiento y control de calidad, para la prevención de Enfermedades de Transmisión Alimentaria.

Existen bases sólidas desde tiempos memorables, para afirmar que en la industria la manera más efectiva para asegurar y garantizar calidad e inocuidad en los procesos es ofreciendo educación constante a los manipuladores de alimentos directos e indirectos y de esta manera evitar presencia de Enfermedades de Transmisión Alimentaria (ETAS), que son causadas por ingerir alimentos contaminados por microorganismos o sustancias químicas, causando síntomas gastrointestinales que también pueden dar lugar a síntomas neurológicos, inmunológicos, llegando en los peores casos a causar fallas multiorgánica y/o la muerte. Las ETAS pueden clasificarse en tres tipos: Infección Transmitida Por Alimentos, se da por ingestión de alimentos que contienen microorganismos patógenos vivos, por ejemplo: *Salmonella spp*, *Shigella spp* y otros; Intoxicación Causada Por Alimento, se da por ingestión de alimento que contiene toxinas producidas por bacterias, mohos, elementos químicos en cantidades que afecten la salud e Infecciones Mediadas Por Toxina, se desarrollan debido a las toxinas que microorganismos han producido (Organización Panamericana de la Salud, 2021). La contaminación de los alimentos puede producirse en las diferentes etapas del proceso de producción de alimentos y puede deberse a la contaminación ambiental, ya sea del agua, la tierra o el aire, o por mala manipulación (Organización Mundial de la Salud, 2021). Existen factores que influyen en la presencia de estas enfermedades, entre ellos: la concentración del microorganismo patógeno debe ser suficiente como para causar una infección o para producir toxinas en el alimento, El alimento debe ser capaz de promover el crecimiento de los patógenos, quiere decir que presente características intrínsecas que favorezcan el desarrollo del agente, las condiciones extrínsecas (ambientales) a las cuales este expuesto el alimento favorezcan el

crecimiento microbiano patógeno y la producción de toxinas, el consumidor ingiera una cantidad suficiente del alimento que contiene la toxina o el microorganismo patógeno. Las Enfermedades Transmitidas por Alimentos se pueden evitar si el personal manipulador de alimentos tiene una buena cultura de inocuidad alimentaria y se encuentra capacitado.

Muchas de las Enfermedades de Transmisión Alimentaria, tienen su origen en el acto de manipular los alimentos durante cualquiera de las etapas de la cadena alimentaria. Cuando se desencadenan estos tipos de enfermedades ocasionadas por la contaminación de los alimentos derivan impactos negativos en la salud pública y los efectos económicos sobre los establecimientos dedicados a su preparación no se hacen esperar, ya que estos establecimientos pierden confiabilidad ante los clientes y los puede llevar incluso al cierre (Instituto Nacional De Vigilancia De Medicamentos Y Alimentos, INVIMA).

Estas enfermedades se pueden prevenir si se cuenta con un personal manipulador de alimentos capacitado, es por ello que tanto el personal que tiene contacto directo o indirecto (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)) con el alimento debe recibir capacitación, a un nivel apropiado para las operaciones que vaya a desempeñar y de igual manera realizando inspección, vigilancia y control con enfoque de riesgo (Instituto Nacional De Vigilancia De Medicamentos Y Alimentos, INVIMA).

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) en el “Código Internacional Recomendado De Prácticas Principios Generales De Higiene De Los Alimentos”, en la Sección X, hace referencia a la Capacitación al personal y la considera de esencial importancia para cualquier sistema de higiene de los alimentos, considerando que *“una capacitación, instrucción y supervisión, insuficientes sobre la higiene y calidad, de cualquier persona que intervenga en operaciones relacionadas con los alimentos representa una posible amenaza para la inocuidad de los productos alimenticios y su aptitud para el consumo”* (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)).

De la misma manera Solano (2012) en su tesis “Programa de capacitación sobre las enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS) que se pueden adquirir en los mercados municipales”, cita la Teoría de la Calidad, planteada por James Harrington en el año 1991, quien expresa sobre el compromiso progresivo y continuo que se debe tener para obtener mejoramiento en la calidad en cuanto a las Buenas Prácticas de Manufactura, de los bienes o servicios que se ofrezcan (Solano Ceballos, 2012)

Por tanto, la formación y educación al personal de manipulador de alimentos, permite asegurar y controlar procesos en cuanto a condiciones de inocuidad, para finalmente permitir que se fabriquen productos de alta calidad, debido a que el papel de los trabajadores es fundamental, ya que ellos son quienes producen y si ellos y sus supervisores no lo hacen bien, no se pueden asegurar la inocuidad y calidad en los procesos (Ishikawa, 1991).

3.4.4. Factores que influyen en el desarrollo de capacitaciones al personal

La educación de los trabajadores es sumamente importante, pero siempre han existido factores que impiden o restringen el proceso; según data la historia desde los años 50s, la educación total se consideraba imposible debido al manejo de grandes números de supervisores, de dirigentes, de trabajadores, empleados que imposibilitaba empezar a educarlos mediante seminarios o conferencias (Ishikawa, 1991).

Desde los inicios se presentaron factores negativos para el desarrollo de capacitaciones al personal entre ellos la organización de grandes grupos para asegurar la capacitación continua y la disposición

del personal incluyendo supervisores y trabajadores. Por lo cual se llegó a la conclusión de que había que estimular a las personas para que resolvieron los problemas que surgen en el lugar de trabajo y que se capacitarán mediante actividades grupales, siendo más aconsejable (Ishikawa, 1991).

De la misma forma se evaluaron características a tenerse en cuenta durante el desarrollo de las capacitaciones, como lo fueron:

- ✓ **Voluntarismo.** Que, a la hora de iniciar las capacitaciones, se deben realizar de manera voluntaria y no por órdenes superiores, comenzar las actividades con aquellas personas que deseen participar.
- ✓ **Autodesarrollo.** Los colaboradores/participantes deben estar dispuestos a estudiar.
- ✓ **Desarrollo mutuo.** Los colaboradores, deben aspirar ampliar sus horizontes y querer cooperar con otros compañeros de trabajo.
- ✓ **Participación total.** Los colaboradores capacitados inicialmente deben fijarse como meta final la participación plena de todos los empleados del lugar.

En los años 50s, cuando se decidió implementar las capacitaciones, como planes para alcanzar calidad en las industrias, las actividades de capacitación no tenían gran acogida y el comienzo evidentemente no fue fácil, pero como bien sabemos, a veces la ruta más lenta es la que lleva el éxito y este fue un proceso gradual en el cual inicialmente fue lento pero tuvo aceptación (Ishikawa, 1991).

3.4.5. Capacitaciones, amor al trabajo, crecimiento personal, laboral y emocional en la industria alimentaria.

Para alcanzar el éxito en cualquier industria o empresa, el personal debe amar lo que hace, sentirse apasionado, sentirse conforme de la labor que realiza y las condiciones que lo rodean, lo que a su vez genera satisfacción y seguridad, que desencadenan en sentimientos como alegría, placer y gusto al realizar sus labores y estarán dispuestos a aprender, mejorar e implementar los procesos correctamente, siendo líderes activos en sus áreas, viéndose reflejadas estas condiciones en la calidad de los servicios y productos que estén prestando.

Es por ello que el objetivo al realizar capacitaciones continuas a los trabajadores, no solo debe estar ligado a incrementar la capacidad y calidad laboral, sino tener en cuenta los factores emocionales y personales de cada uno de los colaboradores que hacen parte de una empresa.

4. Metodología

Este proyecto se llevó a cabo en la empresa multinacional británica Compass Group Service Colombia S.A., sede Barrancabermeja, localizada en el Departamento de Santander, cuyo periodo de ejecución está estipulado entre el mes de marzo hasta septiembre del presente año, sin embargo los resultados que se plasman en este proyecto han sido recopilados de las actividades realizadas hasta la fecha presente Junio de 2021. De esta manera se verán reflejados todos los aspectos importantes en la Tabla 1, referentes al plan de capacitación y charlas cortas que se llevó a cabo.

Para alcanzar los objetivos planteados, se realiza una metodología que incluye la ejecución y asistencia del plan de formación basado en socializaciones mensuales que constan de capacitaciones largas de aproximadamente 1 hora, para abarcar temas asociados a Buenas Prácticas de Manufactura y condiciones higiénicas, las cuales se ven reflejadas en las Tablas 4, 5 y 6, también se implementan como refuerzo charlas cortas durante las semanas con un tiempo mínimo de 10 minutos en las cuales se abarcan temas asociados a protocolos, procedimientos, diligenciamiento de formatos actualizados, afianzado en el acompañamiento durante procesos, se verán expresadas en las Tablas 7, 8 y 9.

Para la ejecución de las capacitaciones y charlas, basándose en las temáticas dispuestas por la Unidad de Negocio, se realiza la Búsqueda y selección del material bibliográfico, elaboración de las presentaciones en Power Point, mecanismo de evaluación (escrito, calificación máxima de 5.0), Soporte legal del cumplimiento del Plan de Capacitación (Formato de asistencia), Calificación de las evaluaciones. Cargar los documentos diligenciados y soportes a la plataforma de ECOPEPETROL y de Compass Group Service SA., para así archivar los documentos físicos.

Mensualmente, apoyándose del área de gestión humana se realiza actualización de matriz del personal, obtenidos los datos numéricos, se inician las capacitaciones y se lleva la contabilidad de la totalidad de colaboradores participantes en el Plan de Formación, se evalúan las limitantes presentes (capacitar al 100% de colaboradores) y se proponen alternativas para alcanzar el objetivo.

Se inicia la jornada laboral de las prácticas empresariales el día 26 de Marzo de 2021, en el Centro de Producción de Alimentos de Compass Group Service S.A., en la cual se realiza la inducción por parte del área de HSEQ con el acompañamiento de la Ingeniera Jennifer Alejandra Canchila Vásquez y el área de Gestión Humana. El cual consta de diferentes fases, la inducción fue suministrada por un Consultor HSEQ externo, quien asistió a la pasante durante tiempo 2 meses, bajo la modalidad de Plan Padrino, en la cual se realizó entrenamiento mediante visitas semanales (presenciales) y asistencia virtual diaria, de igual manera se realizó seguimiento del cumplimiento de objetivos mediante reuniones periódicas, con Jefe Inmediato (consultor HSEQ), Consultor externo HSEQ, Jefe HSEQ DOR Nacional, Gerente de Unidad, Gerente Distrital y supervisores. Finalizado el entrenamiento, se realizó evaluación de la evolución y cumplimiento de actividades asignadas por la Jefe (empresarial) Inmediata, registrado en un formato (Ver en Anexos).

Tabla 1. Planes de Capacitación y Charlas Diarias.

		Plan De Capacitación	
Periodo		Mensual	Diario
Aspectos			
Metodología		Capacitaciones Ayudas didácticas: Presentaciones e Infogramas distribuidos en las áreas.	Charlas cortas Acompañamiento de procesos in situ Ayudas didácticas: Infogramas distribuidos en las áreas
Duración		1hora	10minutos
Docentes		Ing. Jennifer Canchila – Tutora Empresarial Maria Esther Mora Mora – Practicante	
TEMAS ESPECÍFICOS	ABRIL	<ul style="list-style-type: none"> ♥ Manejo Integrado de Plagas - MIP ♥ Plan Estratégico de Seguridad Vial - PESV 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ Socialización diligenciamiento Formato Registro de temperaturas de nevera congelación muestra testigo ♥ Socialización Prevención Contaminación Cruzada- Código de colores para utensilios de aseo y guantes. ♥ Protocolo de Limpieza y desinfección de botellones de agua potable. ♥ Socialización de registro de formatos del archivo de área de almacén. Verificación y recepción de Materia Prima
	MAYO	<ul style="list-style-type: none"> ♥ Manejo de Aceite de Cocina Usado –ACU ♥ Sustancias Químicas – Sistema Globalmente Armonizado ♥ Criterios de Aceptación y Rechazo de Materia Prima 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ Factores que influyen en el Proceso Limpieza y Desinfección ♥ Campaña prevención contaminación cruzada: Clasificación de Elementos de Aseo por código de colores y Disposición de Cuarto de transición de sustancias químicas. ♥ Socialización Lista roja de Alimentos aprobados por área HSEQ. ♥ Socialización Procedimiento para la detección de partículas extrañas en alimentos, granos, arroz y ubicación de kit y el área de desempaque - Campaña Nacional: Detección Objetos Extraños ♥ Socialización Procedimiento Limpieza y Desinfección de grameras y termómetros. ♥ Actividad de aseguramiento para procesos de limpieza y desinfección de verduras en preparación de ensaladas. ♥ Acompañamiento recepción de materia prima ♥ Socialización Retroalimentación resultados de los procesos de calidad y seguridad durante los meses anteriores, acompañamiento Consultora HSEQ, Gerente Distrital, Gerente de Unidad, Supervisor Producción.

	JUNIO	<ul style="list-style-type: none"> ♥ Plan de Defensa Alimentaria ♥ Programas de seguridad, orden y limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ Socialización Formato de verificación de Limpieza y desinfección de herramientas y equipos. ♥ Acompañamiento procesos de Limpieza y desinfección en alistamiento de alimentos y verificación de condiciones de Bioseguridad del personal colaborador, para distribución de almuerzos, desayunos y cenas a pacientes COVID+. ♥ Verificación de Higiene y Estado de salud del personal. ♥ Verificación Jornadas de Limpieza por personal Auxiliar de Servicios Generales. ♥ Sustentación auditoría ECOPETROL, área HSEQ.
--	-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Teniendo en cuenta el acuerdo de confidencialidad que se firmó entre el autor del trabajo y la empresa con el propósito de hacer un uso y manejo discreto de la información contenida de los datos obtenidos, la información contenida ha sido revisada por el jefe inmediato y aprobado.

5. Cronograma de Actividades

En la tabla 2, se evidencian las actividades a realizar durante la pasantía desarrollada en Compass Group Service SA.

Tabla 2. Cronograma de actividades realizadas durante la práctica de pasantía en la empresa Compass Group Service SA.

Actividad		Actividades Cumplidas - 2021												Actividades a Ejecutar - 2021													
		Marzo	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				
			4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capacitaciones mensuales	Inducción																										
	Búsqueda y selección del material bibliográfico																										
	Elaboración de las presentaciones y mecanismo de evaluación																										
	Socialización de Capacitación																										
	Aplicación del mecanismo de evaluación																										
	Calificación de las evaluaciones																										
	Generar soportes a la plataforma de ECOPETROL y de Compass Group Service SA.																										

6. Resultados y Análisis de resultados

El objetivo de estas capacitaciones, fue integrar a la totalidad de los colaboradores dentro de las temáticas a socializar, sin distinguir el área, ya que anteriormente, al ser capacitaciones enfocadas a protocolos y temáticas de Buenas Prácticas de Manufactura, asociadas a garantizar calidad e inocuidad en procesos, no se incluían o no asistían los colaboradores de áreas como mantenimiento, conductores, auxiliares de servicio general y se centraban tales planes de formación a capacitar a Personal Manipulador De Alimentos Directo encargado de los procesos de producción, teniendo en cuenta que para alcanzar los objetivos de producir alimentos inocuos y asegurar la calidad de estos, depende directamente de que se cuente con personal totalmente capacitado no solo los colaboradores que son considerados manipuladores de alimentos directos sino también los indirectos, que se ven involucrados en el proceso de producción alimentaria, como transporte de alimentos, aseguramiento de condiciones de limpieza y desinfección de áreas de producción, servicios de mantenimiento de equipos, utensilios, cuartos y neveras de refrigeración y congelación.

Tabla 3. Resultados Plan de Capacitación al personal Manipulador de alimentos Directo e indirecto en Compass Group Service S.A. Colombia.

	Meses/2021			
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
% colaboradores capacitados	87.09%	96,55%	100%	100%
Total de Colaboradores capacitados	54	56	58	63
Total de colaboradores	62	58	58	63

En la tabla 3., se expresa la cantidad de colaboradores que asistieron durante los meses de marzo hasta junio a las actividades de capacitación, tanto en número como en porcentaje, evidenciándose la mejora progresiva del alcance del objetivo propuesto en el presente estudio, de la siguiente manera: los datos evidenciados en Marzo fueron suministrados y retroalimentados por la Ing. Jennifer Alejandra Canchila Vásquez (jefe inmediato), ya que la capacitación de este mes ya se había realizado y cargado al sistema, es utilizada como dato complementario para evaluar el progreso y alcance de objetivos propuestos por la empresa; fueron capacitados el 87.09% de los colaboradores, a cerca del Plan de Capacitación anual, la manera en que se desarrolla y el contexto, se conoce factores que dificultaban el proceso como: el personal encargado del área y capacitaciones, contaba con escaso tiempo, el personal, con que se cuenta el nivel de escolaridad es bajo, en cuanto a las condiciones laborales, el personal está expuesto a jornadas laborales 24 horas/7días a la semana con turnos rotativos variables, cumplimiento de producción estricta y agotamiento del personal, estos fueron los factores limitantes que se hallaron inicialmente, para alcanzar el objetivo de capacitación del personal al 100%. En el mes de abril, durante la ejecución de las actividades realizadas se logra incrementar el porcentaje de colaboradores capacitados a

96,55%, no se logra la totalidad debido a situaciones de rotación del personal. Durante los meses de mayo y junio se alcanza a capacitar al 100% de los colaboradores, gracias a que se distribuye el tiempo, se reconoce al personal (horarios, escolarización, grado de aprendizaje) y se sensibiliza sobre la importancia y se despierta el amor y la curiosidad por los temas a tratar mensualmente.

Tabla 4. Plan de Capacitación Ejecutado en abril.

Plan de Capacitación Mensual	
Metodología	<p>Fue realizado en el mes de abril, mediante capacitaciones con duración de 1 hora, apoyado en ayudas didácticas: Presentaciones. Dirigido por Maria Esther Mora Mora – Practicante y evaluado por Ing. Jennifer Canchila – Tutora Empresarial, Abarcando temas específicos como Manejo Integrado de Plagas – MIP/ Plan Estratégico de Seguridad Vial – PESV. Cuyo Formato de evaluación, fue escrito. Consta de 5 preguntas de única y múltiple selección. Se socializa con los colaboradores y se desarrolla retroalimentando los temas y las respuestas.</p> <p>El formato de evaluación por políticas de la empresa no se permite compartir.</p>
Evidencias	<p style="text-align: center;">Temáticas: Manejo Integrado de Plagas y Plan de Seguridad Vial –Plan de Formación- Abril.</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Los temas tratados en la capacitación de Plan Estratégico de Seguridad Vial, incluyeron los conceptos relacionados reconociendo este como el instrumento que permite planificar las acciones y estrategias que todo colaborador debe adoptar de manera obligatoria en la compañía con el fin de reducir los índices de accidentalidad relacionados, haciendo partícipes a los colaboradores que en este tema se ven involucrados quienes conducen vehículos y peatones (actores viales), las recomendaciones generales (uso adecuado del cinturón de seguridad, respeto a las señalizaciones, como cambio de carril, puntos ciegos, uso de espejos, importancia mantener documentos al día, inspecciones periódicas de vehículos), con el fin de evitar accidentes laborales que son aquellos que ocurren dentro de las jornadas laborales (ley 1562/2012) mientras se cumple con funciones delegadas por jefes, cuando se maneja un vehículo suministrado por el empleador; las principales causas de accidentes (fatiga, sueño, irrespeto señales de tránsito, consumo de licor o drogas, exceso de velocidad, uso de celular); comparendo vial, mecanismo que identifica condiciones y actos inseguros para reducir las conductas inapropiadas que puedan ser causales de accidentes viales y la metodología de comparendo vial en la empresa.</p> <p>Este tema es de importancia para asegurar los procesos de transporte de alimentos, durante la cadena de producción, ya que, al estar educado y capacitado el conductor y el personal, se puede asegurar el transporte y distribución de los servicios alimentarios, controlando tiempos de distribución que van afectar las temperaturas de los alimentos, que influyen en los procesos de calidad e inocuidad, al momento del consumo de los clientes.</p> <p>Manejo Integrado de Plagas (MIP), incluye conceptos y definiciones relacionados, que permiten a los colaboradores identificar qué y cuáles son las plagas que pueden presentarse en la industria alimentaria, cuales son las enfermedades que pueden ocasionar y cómo se pueden prevenir. Las plagas son organismo que ocasionan y transmiten enfermedades de transmisión alimentaria, contaminando los alimentos afectando condiciones higiénico- sanitarias, entre las más comunes se encuentran algunos y las enfermedades y microorganismos que pueden transmitir roedores (ratas): salmonelosis, leptospirosis,</p>

	<p>insectos (moscas, cucarachas, gorgojos); moscas: meningitis, salmonelosis, hepatitis; cucarachas: <i>Salmonella spp</i>, <i>Shiguella spp</i>. Triángulo de las plagas, que incluyen factores como agua, refugio y alimento que permiten presencia de plagas y se puede tratar con acciones de limpieza, mantenimiento y control (Directos: actúan sobre la plaga, como químicos, plaguicidas, trampas. Indirectos: actúan sobre ambiente: manejo de residuos, puertas, ventilación, ventanas, angeos). Procesos de diagnóstico de instalaciones, identificación de sector de riesgo, monitoreo de plagas, mantenimiento e higiene- control de cultura, control químico, verificación.</p> <p>Exaltando la importancia de cada colaborador desde las diferentes áreas para asegurar la producción de alimentos inocuos y de calidad, desde el almacenamiento (evitar presencia de gorgojos en granos, de cucarachas), en cocina (evitar presencia de moscas, ratones), área de mantenimiento (apoyo de disposición de angeos, sistemas de ventilación, gerencia general y de finanza (apoyo disposición de infraestructura adecuada- puertas herméticas), conductores (asegurando ausencia de plagas en vehículos de transporte de alimentos) y en cada área el compromiso como equipo a velar por la cultura de limpieza y desinfección para romper el triángulo de las plagas y prevenir su desarrollo o presencia en las instalaciones.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Análisis de la ejecución del Plan de capacitación del mes de abril.

En el mes de abril de 2021, la empresa contaba con un total de 58 personas laborando en el Centro de Producción de Alimentos, de las cuales se capacitaron 56 personas, lo que equivale a un 96,55%. Al ser el primer mes en que se realiza esta capacitación, se evidenciaron limitantes como, la disposición del personal colaborador que no se mostraba incentivado por realizar capacitación, ya que no reconocían la importancia de ésta, para asegurar los procesos de calidad e inocuidad, por los tiempos de trabajo, no deseaban asistir, ya que expresaban estar cansados, evaluando las condiciones presentadas y se mostraba desconfianza al momento de acompañar y apoyar los procesos.

Basados en el “Código Internacional Recomendado De Prácticas Principios Generales De Higiene De Los Alimentos” de la FAO, se realizaron evaluaciones de los programas de capacitación e instrucción mensuales para asegurar la comprensión de estos y se supervisó y comprobó las rutinas diarias (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)) en los procesos para asegurar que los procedimientos se apliquen con eficacia.

Gil, at el. (2000), expresa que hay factores que interfieren en los procesos de capacitación e inspección de procesos de calidad, como lo es la percepción que los manipuladores tienen hacia los inspectores, viéndolos como alguien quien va a evaluar si sus instalaciones y procesos cumplen con la reglamentación, más que como alguien que va a ayudar o aportar en los procesos, es por ello que como objetivo de este proyecto no solo se capacitó al personal en conceptos técnicos basados en Buenas Prácticas de Manufactura y temáticas de calidad, sino que se realizó acompañamiento en cada proceso, para derrumbar esta barrera en nuestros colaboradores.

Como estrategia se implementó en las capacitaciones la retroalimentación de las vivencias en medio de las labores asociadas a las temáticas a tratar, se hizo partícipe la importancia de estos espacios de enriquecimiento personal, intelectual y laboral, promocionando el amor hacia las actividades y la mejora continua de las habilidades de cada colaborador, asumiendo cada uno su rol de líder en las diferentes áreas, se realizaron actividades de acompañamiento en cada área, reconociendo la experiencia e importancia de los saberes del personal colaborador y compartiendo los fundamentos de los nuevos procesos a implementar y guía en el paso a paso.

Tabla 5. Plan de Capacitación Ejecutado en Mayo

Plan de Capacitación Mensual	
Metodología	<p>Fue realizado en el mes de mayo, mediante capacitaciones con duración de 1 hora, apoyado en ayudas didácticas: Presentaciones. Dirigido por Maria Esther Mora Mora – Practicante y evaluado por Ing. Jennifer Canchila – Tutora Empresarial, Abarcando temas específicos como Manejo de Aceite de Cocina Usado – ACU Sustancias Químicas – Sistema Globalmente Armonizado; Criterios de Aceptación y Rechazo de Materia Prima. Cuyo Formato de evaluación, fue escrito. Consta de 5 preguntas de única y múltiple selección. Se socializa con los colaboradores y se desarrolla retroalimentando los temas y las respuestas. El formato de evaluación por políticas de la empresa no se permite compartir.</p>
Resultados - Evidencias	<p style="text-align: center;">Presentación</p> <p>Temáticas: Manejo de Aceite de cocina usado-Sistema Globalmente Armonizado- Sustancias Químicas- Criterios de aceptación y rechazo de materias primas en la recepción –Plan de Formación- Mayo.</p>  <p>Se tratan los criterios de aceptación y rechazo de materias primas, como verduras, cárnicos, granos, estipulados por la empresa, a la hora de recepcionar, entre ellos las características visuales, temperaturas, fechas de vencimiento, textura, color, aroma, reconociéndose como factores decisivos iniciales, para la calidad de los alimentos, ya que estos dependen del estado de la materia prima con que se van a preparar. Reconociéndolos desde cada labor ejercida, dentro del proceso de elaboración alimentaria, indispensables, para asegurar los alimentos inocuos y recordando la importancia del trabajo en equipo de todas las áreas. Ya que si un producto entra en mal estado al proceso, aunque se apliquen temperaturas, limpieza e higiene del personal y durante la manipulación se sasonen con los mejores condimentos, ya se vería afectada la calidad, las características organolépticas y los indicadores de seguridad y calidad.</p> <p>Sistema Globalmente Armonizado y Sustancias Químicas, el sistema establece y reglamenta a nivel mundial parámetros sobre manejo de sustancias químicas, este tema incluyó aspectos y conceptos como el uso adecuado de sustancia química, las concentraciones para efectividad, ficha técnica y rotulado, tabla de reactividad para disposición de almacenamiento. Temas importantes en toda la línea productiva ya que todas las áreas realizan procesos de limpieza y desinfección, manejando sustancias químicas, las cuales son efectivas si se utilizan a las concentraciones y los tiempos adecuados, permitiendo asegurar procesos de inocuidad y calidad.</p> <p>Manejo de Aceite de Cocina Usado: se incluyeron temas como la importancia de su manipulación utilizando los Equipos de Protección Personal, para la prevención de accidentes como irritación cutánea u ocular (guantes y gafas), resbalones (botas antideslizantes), la importancia del uso y reutilización de aceites vegetales de cocina, el correcto descarte y disposición final como residuo, para evitar impactos ambientales, como contaminación de aguas (afectando la densidad, evitando el intercambio de gases, dificultando la entrada de rayos solares al fondo de los sistemas acuáticos, afectando los peces y aves que habitan en el sitio,</p>

	dañando sus plumas al ingresar a pescar), contaminando suelos aledaños a las fuentes hídricas afectadas y afectando la fauna y la flora involucrada en dicho ecosistema. Este tema es de vital importancia ya que la empresa es aliada y deficiente los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que trabajan en cuidar el medio ambiente, mediante uso de procesos y técnicas de procesamiento de alimentos limpias y sustentables, teniendo en cuenta que estos temas van de la mano con la cultura de seguridad (Salud, calidad, Medio Ambiente, Seguridad).
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Análisis de resultados del Plan de capacitación del mes de Mayo.

Debido a las eventualidades relacionadas con la situación de orden público del país, se presentaron variaciones en las rutas alimentarias, lo cual ha significado una condición de dificultad para realizar la capacitación al personal, pero aun así, se logró capacitar al 100% del personal que al momento eran 58 personas. Se logró obtener la atención, incentivar a los colaboradores el amor y el deseo por capacitarse constantemente en donde realizaban retroalimentación junto con los compañeros y actuaban como líderes en cada una de sus áreas incentivando a sus compañeros a realizar los protocolos correctamente, se evidenció el compromiso por parte de los colaboradores, cada uno se disponía y dirigía al área de HSEQ por iniciativa propia para cumplir con su Plan de Capacitación, reconociendo la importancia de la misma y la labor de los docentes, realizando participaciones activas y aportes personales de vivencias, incluyendo conductores, área de mantenimiento, jefes de producción.

Basados en los resultados del mes anterior las estrategias de acompañamiento en procesos y desarrollo de la educación al personal, realizando seguimiento a las actividades, reconociendo el valor e importancia de los conocimientos y la experiencia con que cuentan cada uno de los colaboradores en sus áreas, no solo a nivel individual sino de la importancia que tienen el cumplimiento de sus actividades para alcanzar la elaboración de productos inocuos, desde la recepción de una materia prima de calidad hasta el transporte y servicio a los clientes, se obtuvo resultados satisfactorios y progresivos, pues los colaboradores empezaron a cambiar sus actitudes frente a los procesos de acompañamiento y capacitación, su interés empezó a incrementar hacia la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y reforzar los ya adquiridos, se empezó a percibir la confianza al acercarse al área de HSEQ para que acompañara los procesos o instruyera sobre las dudas que se presentaban durante la producción, mejorando y afianzando la relación de confianza entre capacitador y colaborador.

Como lo expresaba Ishikawa, existen factores significativos para el éxito en una empresa, como lo es la relación entre los capacitadores y los trabajadores, teniendo influencia directa sobre el éxito del control de calidad y para ellos se debe entender que dentro de un grupo empresarial existen diversos grupos de personas de diversas razas y de diversas culturas (Ishikawa, 1991) y quien lleva a cabo el papel de capacitador debe tener la capacidad de llegar a cada uno de sus estudiantes. Permitiendo reconocer el valor, las destrezas y sabiendo cómo llevar a provecharlas al máximo, haciendo reconocimiento y valorando las habilidades de la totalidad del personal. Aumentando la alegría, el deseo y el placer, en los colaboradores, para que así existan cambios en las actitudes y cumplimiento de procesos. Y permitir que se sientan a gusto en la empresa y se sientan orgullosos y reconozcan su valor como personas y como trabajadores dentro de un círculo social.

Estas condiciones y conceptos aplicados en el desarrollo de las capacitaciones impartidas se empezaron a reflejar finalmente en el aumento del interés por la educación donde los colaboradores ya no veían como un indicador de educación obligatoria las actividades sino que sentían interés por participar en los procesos aunque estuviesen cansados o el tiempo fuera corto y así se mejoró el

ambiente laboral, el desarrollo emocional y las buenas actitudes y aumentó el índice de educación y la calidad en los procesos.

Tabla 6. Plan de Capacitación Ejecutado en Junio

Plan de Capacitación Mensual	
Metodología	<p>Fue realizado en el mes de Junio, mediante capacitaciones con duración de 1 hora, apoyado en ayudas didácticas: Presentaciones. Dirigido por Maria Esther Mora Mora – Practicante y evaluado por Ing. Jennifer Canchila – Tutora Empresarial, Abarcando temas específicos como Defensa Alimentaria y programa SOL. Cuyo Formato de evaluación, fue escrito. Consta de 5 preguntas de única y múltiple selección. Se socializa con los colaboradores y se desarrolla retroalimentando los temas y las respuestas. El formato de evaluación por políticas de la empresa no se permite compartir.</p>
Resultados - Evidencias	<p style="text-align: center;">Temas específicos como Defensa Alimentaria y programa SOL.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>El tema de defensa alimentaria se refiere a aquel plan estratégico que busca prevenir aquellos peligros de sufrir contaminación alimentaria intencional de tipo física, biológica o química, catalogado como terrorismo, ocasionados por personal que puede expresar sentimientos de venganza o rencor por la empresa, jefes o compañeros de trabajo, para prevenir estos sucesos, se entablan métodos de vigilancia e inspección como normas internas, entre ellas uso de cámaras de seguridad, registro biométrico, el restringir el ingreso de cualquier persona a la empresa, llevar registros de ingreso personal y vehicular, acompañar a los visitantes o proveedores en todo momento, realizar revisiones de bolsos o maletas al ingresar, contar con un área a los alrededores de la empresa sellados que impidan ingreso de personas sin control. A modo de recomendación se sensibiliza al personal actuar siempre con ética y moral, siendo correctos, solucionar inconvenientes inmediatamente e informar a la línea habilitada para reportar actos ilícitos o a los jefes inmediatos cualquier comportamiento sospechoso, estos parámetros permiten prevenir fallos en la inocuidad alimentaria evitando la contaminación intencional.</p> <p>Programa SOL, Seguridad, Orden y Limpieza</p> <p>El orden y limpieza en el lugar de trabajo tiene como objetivo evitar los accidentes que se producen como golpes, caídas, pinchazos con elementos cortopunzantes, heridas y quemaduras como consecuencia de ambientes desordenados o sucios, los suelos resbaladizos o la acumulación de material sobrante. Como medida preventiva se busca señalar las áreas y aplicar la metodología 5s que consta de cinco pasos: clasificar las cosas necesarias eliminando las que no se usarán, ordenar y ubicar los materiales necesarios de manera que sean fáciles de conseguir y utilizar, limpiar el lugar de trabajo, estandarizar, reconociendo normas y procedimientos, señalando los puntos críticos y mantener se trata de seguir mejorando constantemente. Estos aspectos influyen en todas las áreas de la cadena productiva para asegurar la inocuidad alimentaria.</p>

Para dar cumplimiento a los objetivos 2 y 3, se desarrollaron Capacitaciones continuas y permanentes, de manera diaria, en la cual se realizaban charlas cortas junto acompañamiento de los procesos en cuestión.

Tabla 7. Capacitación Continua y Permanente – charlas cortas Ejecutadas en Abril.

Capacitación Continua y Permanente Diaria	
Metodología	<p>Fue realizada en el mes de Abril, mediante charlas cortas y acompañamiento de procesos in situ con duración de 10 minutos. Dirigido por Maria Esther Mora Mora – Practicante y evaluado por Ing. Jennifer Canchila – Tutora Empresarial, Abarcando temas específicos como Socialización diligenciamiento Formato Registro de temperaturas de nevera congelación muestra testigo; Socialización Prevención Contaminación Cruzada- Código de colores para utensilios de aseo y guantes; Protocolo de Limpieza y desinfección de botellones de agua potable; Socialización de registro de formatos del archivo de área de almacén. Verificación y recepción de Materia Prima.</p>
Resultados – Temáticas abarcadas	<p>Socialización diligenciamiento Formato Registro de temperaturas de nevera congelación muestra testigo La temperatura es un factor esencial al momento de preservar los alimentos ya que con ella se logra disminuir la carga microbiana que pueda llegar afectar un alimento, inhibe el crecimiento de microorganismos y conserva o alarga la vida útil de los productos preparados. Existen rangos de temperatura específicos para refrigeración y congelación que se manejan en la empresa, los cuales permiten asegurar la conservación de propiedades de los alimentos; por tanto al realizar los registros de temperatura en refrigeradores y congeladores, se asegura que se estén aplicando medidas de prevención radica en que se lleve un control de correcto funcionamiento de los equipos y se aseguren las condiciones de inocuidad controlando la proliferación de microorganismos patógenos o indeseables que puedan causar enfermedades o intoxicaciones alimentarias.</p> <p>Socialización Prevención Contaminación Cruzada- Código de colores para utensilios de aseo y guantes. Se realiza clasificación de elementos de aseo identificandolos por colores para las diferentes actividades, cuyo objetivos es prevenir la contaminación cruzada de las áreas al utilizar, evitando que se realicen actividades de limpieza con elementos que se utilizan en áreas sensibles como almacenamiento de residuos y puedan transportar contaminantes químicos o biológicos a las áreas de producción, afectando la inocuidad alimentaria y la calidad.</p> <p>Protocolo de Limpieza y desinfección de botellones de agua potable. Es de vital importancia asegurar la calidad del agua potable, por lo tanto se implementan protocolos de limpieza y desinfección de la superficie de los botellones antes de ser destapados y dispuestos en los dispensadores, ya que al realizar el transporte y manipulación sufren exposición a contaminantes de tipo químicos, biológico. Afectando la inocuidad y seguridad en salud de los consumidores. Se establecen los detergentes, desinfectantes, concentraciones y tiempos de exposición durante la limpieza y desinfección.</p> <p>Socialización de registro de formatos del archivo de área de almacén. La importancia de llevar registros de la materia prima recepcionada dentro de la cadena de producción alimentaria radica, en realizar aseguramiento de los productos recibidos y utilizados para las preparaciones de menú, en caso de que se presente una Enfermedad de Transmisión Alimentaria se cuentan con datos que permitan realizar trazabilidad y mediante investigación determinar en qué momento pudo ocurrir el factor de alteración. En las fotos que fueron tomadas por el autor se evidencian el formato de compromiso y registro de asistencia de la socialización de la actividad, la verificación y recepción de la materia prima en el área de recepción de materia prima.</p>

Tabla 8. Capacitación Continua y Permanente – charlas cortas Ejecutadas en Mayo

Capacitación Continua y Permanente Diaria	
Metodología	<p>Fue realizada en el mes de Mayo, mediante charlas cortas y acompañamiento de procesos in situ con duración de 10 minutos. Dirigido por Maria Esther Mora Mora – Practicante y evaluado por Ing. Jennifer Canchila – Tutora Empresarial, Abarcando temas específicos como Factores que influyen en el Proceso Limpieza y Desinfección Campaña prevención contaminación cruzada: Clasificación de Elementos de Aseo por código de colores y Disposición de Cuarto de transición de sustancias químicas; Socialización Lista roja de Alimentos aprobados por área HSEQ; Socialización Procedimiento para la detección de partículas extrañas en alimentos, granos, arroz y ubicación de kit y el área de desempaque - Campaña Nacional: Detección Objetos Extraños; Socialización Procedimiento Limpieza y Desinfección de grameras y termómetros; Actividad de aseguramiento para procesos de limpieza y desinfección de verduras en preparación de ensaladas; Acompañamiento recepción de materia prima Socialización Retroalimentación resultados de los procesos de calidad y seguridad durante los meses anteriores, acompañamiento Consultora HSEQ, Gerente Distrital, Gerente de Unidad, Supervisor Producción.</p>
Resultados – Temáticas abarcadas	<p>Factores que influyen en el Proceso Limpieza y Desinfección Se socializa con el personal auxiliar de servicios generales, sobre la importancia de realizar correctamente las labores de limpieza y desinfección de los utensilios y menaje, como medida de aseguramiento de inocuidad y seguridad alimentaria, se exponen los factores influyentes para el éxito de estas actividades, como lo son: conocer las sustancias químicas que se están utilizando, sus funciones, concentraciones y tiempos de exposición, se acompaña en las labores y se realizan los procesos evaluando que se lleven a cabo correctamente. Se da a conocer como influye la limpieza y desinfección como método de prevención de enfermedades alimentarias o prevención a contagio por Coronavirus.</p> <p>Campaña prevención contaminación cruzada: Clasificación de Elementos de Aseo por código de colores y Disposición de Cuarto de transición de sustancias químicas. Se realiza una campaña con el fin de prevenir contaminación cruzada, luego de tener clasificados los elementos de aseo según el código de colores, se dispone un cuarto para almacenar tanto elementos de aseo, como sustancias químicas y se establecen las condiciones de almacenamiento de estas, con el fin de mantener orden, limpieza y seguridad.</p> <p>Socialización Lista roja de Alimentos aprobados por área HSEQ. La lista Roja incluye los alimentos que son sensibles para contaminación, algunos alimentos que son prohibidos para la producción dentro de la empresa, y establece factores que influyen en la conservación de inocuidad en los procesos de producción, como son temperaturas de almacenamiento, temperaturas de cocción.</p> <p>Socialización Procedimiento para la detección de partículas extrañas en alimentos, granos, arroz y ubicación de kit y el área de desempaque - Campaña Nacional: Detección Objetos Extraños Asignación área de desempaque y socialización protocolo detección partículas extrañas en cocina caliente. Se entiende el procedimiento de detección de partículas extrañas durante la producción de alimentos como método de prevención de contaminación física por presencia de objetos extraños como objetos personales, gorgojos, partículas físicas, que afectan la calidad y la inocuidad de los alimentos.</p>

Socialización Procedimiento Limpieza y Desinfección de grameras y termómetros.

La socialización en procesos de limpieza y desinfección, es importante debido a que las grameras y termómetros se encuentran diariamente en contacto directo con alimentos que ya han sido sometidos a procesos de cocción (proceso que asegura la eliminación de microorganismos patógenos), a la hora de realizar tomas de temperaturas antes del transporte, durante el servicio en línea, siendo factor sensible de contaminación en caso que los equipos no cuenten con condiciones higiénicas entre cada toma de temperatura o toma de gramaje; tiene su importancia en la prevención de contaminación de los alimentos.

Actividad de aseguramiento para procesos de limpieza y desinfección de verduras en preparación de ensaladas.

Estas actividades de limpieza y desinfección de verduras para preparación de ensaladas son importantes debido a que son los únicos procesos que aseguran la inocuidad de este tipo de alimento ya que no se ven expuestos a altas temperaturas, dependen las soluciones de limpieza y soluciones desinfectantes para asegurar ausencia de organismos indeseados y de microorganismos. Es esencial que el personal reconozca claramente los pasos a seguir y las concentraciones y tiempos estandarizados para asegurar la efectividad del proceso y así prevenir enfermedad de transmisión alimentaria.

Acompañamiento recepción de materia prima

La inocuidad y calidad de los servicios alimentarios dependen no solo de los procedimientos de preparación, sino que es esencial el uso de materia prima en buenas condiciones, sana, fresca y que cumpla con los requerimientos estipulados para ser aceptable, es por ello que se realiza asistencia durante la recepción de la materia prima, verificando su calidad.

Socialización Retroalimentación resultados de los procesos de calidad y seguridad durante los meses anteriores, acompañamiento Consultora HSEQ, Gerente Distrital, Gerente de Unidad, Supervisor Producción.

Se realiza socialización de los resultados obtenidos en los meses anteriores al seguimiento de las áreas en cuanto a procesos de inocuidad y seguridad alimentaria, en compañía de supervisores, gerentes y consultos HSEQ y los factores a mejorar, se comparten los diferentes puntos vista y posibilidades de acciones de mejora por parte de los colaboradores, incentivándolos a seguir siendo líderes en sus áreas a valorar y amar cada labor que se realiza.

Tabla 9. Capacitación Continua y Permanente – charlas cortas Ejecutadas en Junio

Capacitación Continua y Permanente Diaria	
Metodología	Fue realizada en el mes de Mayo, mediante charlas cortas y acompañamiento de procesos in situ con duración de 10 minutos. Dirigido por Maria Esther Mora Mora – Practicante y evaluado por Ing. Jennifer Canchila – Tutora Empresarial, Abarcando temas específicos como Socialización Formato de verificación de Limpieza y desinfección de herramientas y equipos. Acompañamiento procesos de Limpieza y desinfección en alistamiento de alimentos y verificación de condiciones de Bioseguridad del personal colaborador, para distribución de almuerzos, desayunos y cenas a pacientes COVID+ . Verificación de Higiene y Estado de salud del personal. Verificación Jornadas de Limpieza por personal Auxiliar de Servicios Generales. Sustentación auditoría ECOPETROL, área HSEQ.

Socialización Formato de verificación de Limpieza y desinfección de herramientas y equipos.

Se realiza la socialización sobre el correcto diligenciamiento de formatos de verificación de limpieza y desinfección de equipos y herramientas durante elaboración de alimentos, debido a que son esenciales llevar archivados estos registros que permiten sustentar que se está trabajando bajo condiciones de inocuidad, se registran así los elementos que se ha utilizado en cada jornada, su estado, la manera en que se han limpiado y desinfectado (protocolo), teniendo en cuenta factores como tipo de desinfectante, concentración y tiempo de exposición, permitiendo que si en algún caso se presenta alguna alteración, intoxicación alimentaria se cuenten con soportes que sustenten que se llevan a cabo los procesos y que permita determinar mediante investigación cual pudo ser la causa de dicho evento.

Acompañamiento y verificación de condiciones de Bioseguridad del personal colaborador, para distribución de almuerzos, desayunos y cenas a pacientes COVID+ .

Los servicios alimentarios se ofrecen en las instalaciones de la Policlínica que son ofrecidos a pacientes COVID +, por lo tanto, se realiza el acompañamiento previo a la hora de distribuir los alimentos en las habitaciones verificando que el personal cuente con sus Elementos de Protección y condiciones de bioseguridad (caretas, trajes completos, tapabocas y guantes) y se usen correctamente con el fin de prevenir el contagio. En la foto tomada por el autor se evidencia el momento previo a realizar entrega de almuerzos en las habitaciones, el personal cuenta con todos sus elementos de protección.

Verificación de Higiene y Estado de salud del personal.

Se realizan actividades de Verificación de Higiene y Estado de salud del personal, diariamente, y se socializan los hallazgos en las pausas activas que se llevan a cabo a las 6am y 4pm , registrando en un formato, factores como el estado de salud del personal (presencia de enfermedades infecto contagiosas, respiratorias o intestinales, que pueden ser causales de contaminación de los alimentos durante la manipulación de un colaborador si se encuentra enfermo), uso correcto y limpieza de equipos de protección personal y tapabocas, el uso de uñas cortas y limpias, ausencia de colonia y aretes, manillas, cadenas, esto con el fin de asegurar los procesos en la producción alimentaria evitando contaminación de alimentos de tipo biológica y física. En los registros fotográficos tomados por el autor se evidencia un colaborador realizando su limpieza y desinfección de equipos de protección personal, el formato diligenciado diariamente y el momento en que se realiza la socialización de los hallazgos encontrados en la jornada de la mañana, con acompañamiento de la supervisora FOOD y consultora HSEQ.

Verificación Jornadas de Limpieza por personal Auxiliar de Servicios Generales.

Se realiza acompañamiento de las actividades de limpieza realizadas por el personal Auxiliar de Servicios Generales, ya que la efectividad de estas actividades influyen en las condiciones higiénicas de las instalaciones donde se manipulan y preparan alimentos, garantizando la inocuidad del ambiente, las superficies y del proceso de elaboración de alimentos. En el registro fotográfico se evidencian las colaboradoras realizando jornadas de aseo en el área del comedor, con la limpieza de bombillos y en el área de cocina caliente, con la limpieza de pisos, utilizando cada una sus elementos de protección personal.

Sustentación auditoría ECOPETROL, área HSEQ

En el momento de sustentación en auditoría realizada por ECOPETROL, el equipo HSEQ se encarga de sustentar los procesos llevados a cabo para el aseguramiento de condiciones de seguridad e inocuidad durante los procesos de producción, se tratan temas limpieza desinfección, uso de equipos de protección personal y otros, trabajados anteriormente en las charlas cortas y socializaciones.

Los factores limitantes que se hallaron durante el cumplimiento del objetivo 2 y 3, para realizar capacitaciones con charlas cortas diarias al personal y acompañamiento de procesos, fueron los mismos expresados anteriormente, en el apartado de análisis para la ejecución del Plan de Capacitación Mensual, el avance fue progresivo, en cuanto al interés, amor, y aceptación del personal hacia la implementación de mejoras durante los procesos y la actualización de formatos.

A modo de reflexión una capacitación va más allá de reunir un personal en una sala y presentar temas específicos, concierne el hecho de saber llegar al personal, captar la atención, reconocerlos como parte fundamental de los procesos, entablar buena comunicación entre inspector/capacitador/instructor y el manipulador, y con ello lograr asegurar, vigilar y controlar que los conocimientos adquiridos con la formación efectivamente se lleven a cabo con unas buenas prácticas de manipulación de alimentos, tal como lo indica la legislación.

Aplicados y cumplidos los procedimientos dentro de los objetivos planteados al inicio del proyecto, se logra cumplir con los propósitos de capacitar al 100% al personal manipulador de alimentos a fin de evitar toxiinfecciones por consumo de alimentos contaminados ya que, según Gil, et al. (2000), plantean un importante problema de Salud Pública (Gil de Vergara , Colomer Revuelta , & Serra Majem , 2000) y la formación sanitaria es uno de los mecanismos disponibles para prevenir estas enfermedades.

Finalmente la importancia de realizar capacitaciones de manera continua se fundamenta en los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el 2030, que han sido declarados por la Organización de Naciones Unidas –ONU-, (López Palomino , Garrido Amable , Vargas Yzquierdo, & Amable Ambrós, 2018) donde se destacan, dos de ellos, el garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las personas (ODS 3); así como poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición (ODS 2), de los cuales nuestra empresa está comprometida y trabaja arduamente (Compass Group Service SA. , 2021).

Lo anterior, sin lugar a dudas constituye un desafío para todos los actores implicados en la industria alimentaria (jefes, operarios) ya que todos debemos estar encomendados de velar por la armonía, desarrollo local y fomento de la salud de las comunidades (clientes y consumidores), contribuyendo no solo a la seguridad y calidad de Compass Group Service S.A., si no debemos comprometernos con el país para reducir los costos y gastos al Sistema Nacional de Salud (SNS) y a los ciudadanos por concepto de enfermedades transmitidas por alimentos (ETA).

Por este motivo, es tan importante capacitar a los colaboradores en la industria alimentaria, ya que sus conocimientos no solo se aplicarán a nivel interno en la empresa, sino que como lo expresaban muchas de nuestras colaboradoras (auxiliares de aseo general, auxiliares de cocina, cocineros) estos conocimientos impartidos mediante las capacitaciones , charlas y acercamientos, habían cambiado sus hábitos en sus hogares y que así enseñaban a sus hijos, esposos y familiares con quienes conviven, permitiendo corroborar que la educación constituye un elemento fundamental para contribuir a la adopción de estilos de vida saludables (López Palomino , Garrido Amable , Vargas Yzquierdo, & Amable Ambrós, 2018) en nuestros empleados, nuestra población y nuestra nación. Los pequeños actos trascienden.

7. Conclusiones

Basados en el desarrollo y seguimiento de la metodología planteada para lograr los objetivos, se concluye que se alcanzó el cumplimiento gradualmente de los objetivos planteados (general y específicos), permitiéndose:

- ✓ Ejecutar el Plan de Educación y Capacitación al Personal Manipulador de Alimentos en su totalidad, logrando así realizar el plan de capacitación continua mensual al 100% de los colaboradores, tanto directo como indirecto, como medida de aseguramiento de inocuidad alimentaria, garantizando la mejora continua del servicio alimentario en la empresa multinacional *Compass Group Service Colombia SA*, en calidad de contratista de ECOPETROL, aumentando y mejorando la disposición, el amor por la educación, y promoviendo líderes activos en los procesos.
- ✓ Implementar charlas cortas, diarias a los colaboradores que laboran en el Centro de Producción de Alimentos, incluyendo el personal manipulador de alimentos directo e indirecto implicado en los procesos de elaboración alimentaria desde recepción de materia prima hasta el transporte y distribución del producto, específicamente en los procesos y factores importantes en cada área, para lograr el aseguramiento de las condiciones de higiene, seguridad, inocuidad y calidad.
- ✓ Actualizar los formatos de calidad socializando a los colaboradores en las áreas de producción de alimentos para su correcto diligenciamiento (entre ellos formato de verificación de temperaturas en neveras, formatos de verificación de recepción de materia prima, formato de verificación de higiene y salud del personal),

Cabe resaltar que gradualmente se alcanzaron los porcentajes de capacitación al personal de producción en la planta de alimentos incluyendo temas como procedimientos y protocolos establecidos en los formatos legales internos de la empresa que incluye: limpieza y desinfección, higiene y salud del personal, cumpliendo con el número de horas que exige la ley designado una hora mensual durante un período de un año para completar 12 horas de capacitación anual y todos los documentos y soportes que se documentaron del plan de capacitación fueron impresos y archivados en carpetas de fácil acceso a la hora de ser requeridos por entes de control.

Así mismo, partiendo del enfoque dado sobre el concepto de Cultura De La Inocuidad Alimentaria, se logró obtener la atención incentivar a los colaboradores el amor y el deseo por capacitarse constantemente en donde los colaboradores realizan retroalimentación junto con los compañeros colaboradores y actúan como líderes en cada una de sus áreas incentivando a sus compañeros a realizar los protocolos correctamente.

Finalmente, se logró instaurar en los corazones de los colaboradores el compromiso ético, promover la conducta responsable, comprometiéndose hacer las cosas de la manera correcta y humanizando el accionar y el sentir de cada uno, poniendo en práctica lo aprendido en los planes de educación y capacitación permitiendo potencializar sus virtudes a nivel personal, laboral e intelectual.

8. Recomendaciones o sugerencias

Se recomienda realizar seguimiento detallado de todos los procesos de forma aleatoria, incluyendo la verificación del registro de los formatos en cada área, acompañar diariamente al personal manipulador de alimentos en los procesos, reconocerlos como entes esenciales para la empresa, valorar su labor, conocimientos y experiencia, para incentivar y promover su crecimiento personal, profesional y emocional.

9. Bibliografía

Akamine Seto, A. S., Barra Ccasani, N. M., & Vásquez Cutipa, V. V. (30 de Octubre de 2020). Plan de formación y desarrollo para el personal operativo de la industria de alimentos que asegure la sostenibilidad y crecimiento del negocio. 103.

Compass Group Service S.A. . (2021). Recuperado el 17 de Abril de 2021, de <https://www.compass-group.com.co/cultura/>

Compass Group Service SA. Colombia, Barrancabermeja. (Agosto de 2020). Recuperado el 20 de Abril de 2021

Díez Rodríguez, A. (2013). Documentación e implementación del programa de capacitaciones para inducción del personal nuevo y de formación continuada para el personal antiguo de la empresa Avinco S.A.S “Kokoriko”. Corporación Universitaria Lasallista, Antioquia.

Gil de Vergara, P., Colomer Revuelta, C., & Serra Majem, L. (Mayo de 2000). Evaluación de la eficacia de los cursos de formación sanitaria dirigidos a los manipuladores de alimentos del área sanitaria de Gandía, Valencia. *Revista Española de Salud Pública* (3), 299-307.

Instituto Nacional De Vigilancia De Medicamentos Y Alimentos, INVIMA. (s.f.). Circular Externa DAB 400-1396-17. Orientación Técnica Para La Verificación De Situaciones Que Pueden Indicar Enfermedad Y/O Evidencias De Lesiones En Manipuladores De Alimentos. (Bogotá, Colombia) Recuperado el 5 de Junio de 2021, de https://www.invima.gov.co/documents/20143/854795/plataforma-estrategica_2011-2014.pdf/d36fe41a-5dbf-8c75-4e2b-bbb86a176987

Ishikawa, K. (1991). ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. norma.

López Palomino, M. B., Garrido Amable, O., Vargas Yzquierdo, J., & Amable Ambrós, Z. M. (2018). Construcción de una cultura alimentaria saludable en manipuladores de alimentos. *Convención Internacional de Salud*, 7.

Ministerio de Salud Colombiano. (1997). Decreto 3075 de 1997. Recuperado el 18 de Mayo de 2021, de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%203075%20DE%201997.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (22 de Julio de 2013). Resolución 2674 de 2013. Recuperado el 22 de Mayo de 2021, de <https://www.invima.gov.co/documents/20143/441790/2674.pdf/8b63e134-a442-bae3-4abf-9f3270451c67>

Noticias Barrancabermeja. (20 de Mayo de 2020). Recuperado el 18 de Abril de 2021, de <https://barrancabermejavirtual.net/2020/05/20/contrato-2/>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). (s.f.). Código Internacional Recomendado De Prácticas Principios Generales De Higiene De Los Alimentos. Recuperado el 1 de Junio de 2021, de <http://www.fao.org/3/y5307s/y5307s02.htm#TopOfPage>

Organización Mundial de la Salud. (2021). Enfermedades de Transmisión Alimentaria. Recuperado el 4 de Junio de 2021, de https://www.who.int/topics/foodborne_diseases/es/

Organización Panamericana de la Salud. (2021). Enfermedades transmitidas por alimentos (ETA). Recuperado el 04 de Junio de 2021, de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10836:2015-enfermedades-transmitidas-por-alimentos-eta&Itemid=41432&lang=es

Política integral HSEQ. (2017). Recuperado el 17 de Abril de 2021, de <https://www.compass-group.com.co/politica-integral-hseq-2/>

Salazar, A. (2019). Diagnóstico del programa de formación de buenas prácticas de manufactura de los concesionarios expendedores de alimentos a gritos a la universidad Santiago de Cali, sede Pampalinda, Cali, Colombia. Recuperado el 19 de Mayo de 2020, de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/3123/CONCESIONARIOS%20EXPENDEDORES%20ALIMENTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Seto, A., Barra, N., & Vásquez, V. (30 de Octubre de 2020). Plan de formación y desarrollo para el personal operativo de la industria de alimentos que asegure la sostenibilidad y crecimiento del negocio. 103.

Solano Ceballos, T. (2012). Programa de Capacitación Sobre las Enfermedades Transmitidas por Alimentos Etas que se Pueden Adquirir en los Mercados Municipales. Universidad Israel, Quito.

Yiannas, F. (2009). Cultura de La Inocuidad Alimentaria. Crear un Sistema de Gestión de Inocuidad Basado en el Comportamiento. Chile: Springer.

10. Anexos

En el presente apartado se presentan las evidencias fotográficas tomadas durante la ejecución del proyecto. Las fotos presentadas a continuación como registros de asistencia documentos que han sido clasificados como confidenciales dentro de la cláusula de confidencialidad que se firmó con la empresa, se visualizarán de manera que no permita identificarse claramente protocolos, información del personal adscrito a la unidad de negocio.

Se plasman evidencias ejecutadas mediante las capacitaciones mensuales.

Ilustración 1. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación De Plan Estratégico De Seguridad Vial - Ejecutado En Abril.



Ilustración 2. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación De Manejo Integrado de Plagas (MIP) - Ejecutado En Abril.



Ilustración 3. Evidencia de capacitación ejecutada en el mes de Abril.



La foto fue tomada por el autor, en el área del comedor de Compass Group Service SA, durante la capacitación del mes de abril, contó con la asistencia de 13 colaboradores que se hallaban en turno, con un tiempo de duración de una hora, en la cual se socializaron los temas y los participantes aportaban experiencias vividas, soluciones, se realiza la socialización del examen de conocimiento y se desarrolla de manera grupal. La capacitación se realizó con grupos de colaboradores o de forma individual en diferentes secciones. En las cuales se realizó una explicación, exponiendo ejemplos de cómo un insecto o roedor puede exponerse a las condiciones ambientales externas a las instalaciones del centro de producción, teniendo contacto con heces, caños con aguas negras o saliva de personas contagiadas con enfermedades, los cuales tendrían contacto con su piel, patas o superficie corporal que a su vez contienen microorganismos patógenos, luego ingresarían a las instalaciones, caminando sobre los alimentos o materia prima, exponiéndolos a microorganismos o contaminantes como restos de heces, que causarían enfermedades de transmisión alimentaria, luego de ser consumidos, también los temas de seguridad vial y su importancia durante el transporte de alimentos.

Ilustración 4. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación De Criterios de aceptación y rechazo de materias primas en la recepción - Ejecutado En Mayo.



Ilustración 5. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación De Sistema Globalmente Armonizado- Sustancias Químicas.- Ejecutado En Mayo.



Ilustración 6. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación De Manejo de Aceite de cocina usado- Ejecutado En Mayo.



Ilustración 7. Evidencia de capacitación ejecutada en el mes de Mayo.



La foto fue tomada por el autor, en el área del comedor de cafetería de Compass Group Service SA, durante la capacitación del mes de mayo, asistieron 6 colaboradores que se hallaban en turno, incluyendo la supervisora, con un tiempo de duración de una hora, se compartieron los temas, los colaboradores mostraron mayor aceptación, participación y compromiso aportando testimonios relacionados con los temas, finalmente se desarrolla la evaluación de manera grupal. La capacitación se realizó con grupos de colaboradores o de forma individual en diferentes secciones. En las cuales se realizó una explicación, exponiendo ejemplos de cada tema y reconociendo el valor de cada área desde la recepción de materia prima, control de proveedores, manejo correcto de sustancias químicas para limpieza y desinfección de áreas, equipos, utensilios, empaques.

Ilustración 8. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación Inocuidad: Defensa Alimentaria - Ejecutado En Junio.



Ilustración 9. Formato De Asistencia Y Calificación De La Evaluación Programa SOL, Seguridad, Orden y Limpieza - Ejecutado En Junio..



Ilustración 10. Evidencia de capacitación ejecutada en el mes de Junio.



La foto fue tomada por el autor, en el área del comedor durante la capacitación del mes de junio, asistieron 5 colaboradores, con un tiempo de duración de una hora, los colaboradores mostraron mayor aceptación, participación y compromiso comentarios positivos luego de cada capacitación expresan agradecimiento, reconociendo el valor de la ética, la moral como factores importantes dentro de la cultura de la inocuidad alimentaria, para el éxito de los procesos.

Se plasman las evidencias de las charlas cortas ejecutadas durante el mes de Abril.

Ilustración 11. Evidencia de socialización diligenciamiento formato registro de temperaturas de nevera congelación muestra testigo, ejecutada en el mes de Abril.



Antes vs Después: Formato de registro de temperaturas de nevera

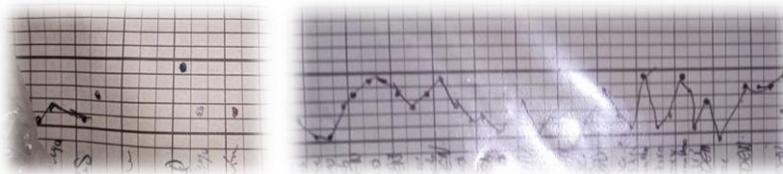


Ilustración 12. Evidencia de socialización Prevención Contaminación Cruzada- Código de colores para utensilios de aseo y guantes, ejecutada en el mes de Abril.



Ilustración 13. Evidencia de socialización Protocolo de Limpieza y desinfección de botellones de agua potable, ejecutada en el mes de Abril.



Ilustración 14. Evidencia de socialización de registro de formatos del archivo de área de almacén., ejecutada en el mes de Abril.



En las fotos que fueron tomadas por el autor se evidencian el formato de compromiso y registro de asistencia de la socialización de la actividad, la verificación y recepción de la materia prima en el área de recepción de materia prima.

Ilustración 15. Evidencia de socialización Factores que influyen en el Proceso Limpieza y Desinfección, ejecutada en el mes de Mayo.



Ilustración 16. Evidencia de Campaña prevención contaminación cruzada: Clasificación de Elementos de Aseo por código de colores y Disposición de Cuarto de transición de sustancias químicas., ejecutada en el mes de Mayo.



Ilustración 17. Evidencia de socialización socialización Lista roja de Alimentos aprobados por área HSEQ, ejecutada en el mes de Mayo.



Ilustración 18. Evidencia de socialización Procedimiento para la detección de partículas extrañas en alimentos, granos, arroz y ubicación de kit y el área de desempaqué - Campaña Nacional: Detección Objetos Extraños, ejecutada en el mes de Mayo.



Ilustración 19. Evidencia de socialización Procedimiento Limpieza y Desinfección de grameras y termómetros., ejecutada en el mes de Mayo.



Ilustración 20. Evidencia de Actividad de aseguramiento para procesos de limpieza y desinfección de verduras en preparación de ensaladas, ejecutada en el mes de Mayo.



Ilustración 21. Evidencia de actividad de acompañamiento recepción de materia prima, ejecutada en el mes de Mayo.



Ilustración 22. Evidencia de socialización retroalimentación resultados de los procesos de calidad y seguridad durante los meses anteriores, acompañamiento Consultora HSEQ, Gerente Distrital, Gerente de Unidad, Supervisor Producción, ejecutada en el mes de Mayo.



Ilustración 23. Evidencia de socialización Formato de verificación de Limpieza y desinfección de herramientas y equipos ejecutada en el mes de Junio.



Ilustración 24. Evidencia de actividad de acompañamiento y verificación de condiciones de Bioseguridad del personal colaborador, para distribución de almuerzos, desayunos y cenas a pacientes COVID+ . Ejecutada en el mes de Junio.



Ilustración 25. Evidencia de Verificación de Higiene y Estado de salud del personal., ejecutada en el mes de Junio.



Ilustración 26. Evidencia de verificación Jornadas de Limpieza por personal Auxiliar de Servicios Generales. Ejecutada en el mes de Junio.



Ilustración 27. Evidencia Sustentación auditoría ECOPETROL, área HSEQ ejecutada en el mes de Junio.



Ilustración 28. Evidencia de campaña nacional prevención COVID 19.



Ilustración 29. Evidencia del antes y después de adecuar la cartelera informativa de la empresa.

