



# Entre Frutas y Vegetales

## Regala un Día

Por: Brenda Massanet



Hace poco alguien me dijo que “el que no vive para servir no sirve para vivir”. Es impresionante como a veces las frases más simples, cuando son pronunciadas o escuchadas en momentos particulares y apropiados en nuestras vidas, tienen la capacidad de calar hondo en nuestros corazones y nuestro ser. Es probable que la razón por la que esta frase me afectó tanto haya sido por el momento específico en que me encuentro en mi vida, pero de todas formas pienso que pueden coincidir conmigo en que es una frase poderosa.

Siempre hay alguien a quien podemos servir independientemente de nuestra situación económica, de nuestras limitaciones de tiempo y de nuestro nivel educativo. Servir al prójimo no es solo para el adinerado, el educado o el ocioso. Servir demuestra nuestra valía como seres humanos y nuestra conciencia de que el mundo no nos pertenece sino que somos parte de un todo mayor, donde debemos velar unos por otros.



En particular, servir es importante para fomentar el que las generaciones que en estos momentos se están formando; las generaciones del futuro, estén mejor capacitadas para llevar las riendas de nuestra sociedad hacia un mejor futuro. Es por esto que me llenó el pecho de orgullo ver a los compañeros que dijeron presente con sus familias y amigos en la actividad de “Regala un Día” de Fondos Unidos en la cual participamos el pasado 13 de septiembre. En esta actividad compartimos una mañana mientras cortábamos la grama y talábamos árboles en El Hogar de Niños de Cupey. La tarea que nos asignó Fondos Unidos no fue nada fácil dada la naturaleza del trabajo físico, las hormigas, las abejas y en particular la lluvia que no nos dio tregua. Sin embargo, fue hermoso ver como todos; niños y adultos, se doblaron, ensuciaron y sudaron para servir aún cuando ese servido era un desconocido.

A pesar de que no pudimos terminar (eran 42 cuerdas de terreno), la actividad fue todo un éxito, pues dimos de nuestro corazón y por lo menos yo pude ver una vez más cuan valiosa es nuestra gente de Hill Brothers. No tengo palabras para agradecerles su tiempo, disposición y apoyo. Espero podamos regar la voz y que el año próximo dupliquemos las manos y continuemos sirviendo para que nuestras vidas tengan aún más valor.



La vida a fin de cuentas es un constante servir. Servimos a nuestra familia al alimentarlos, apoyarlos y educarlos... , servimos a nuestro patrón al ser productivos..., servimos al país y a la sociedad al contribuir y cumplir con nuestras responsabilidades..., nos servimos a nosotros mismos al establecer metas para cada día ser mejores personas..., pero a veces nos olvidamos de servir al prójimo y al menos afortunado.



La vida a fin de cuentas es un constante servir. Servimos a nuestra familia al alimentarlos, apoyarlos y educarlos... , servimos a nuestro patrón al ser productivos..., servimos al país y a la sociedad al contribuir y cumplir con nuestras responsabilidades..., nos servimos a nosotros mismos al establecer metas para cada día ser mejores personas..., pero a veces nos olvidamos de servir al prójimo y al menos afortunado.

A pesar de que no pudimos terminar (eran 42 cuerdas de terreno), la actividad fue todo un éxito, pues dimos de nuestro corazón y por lo menos yo pude ver una vez más cuan valiosa es nuestra gente de Hill Brothers. No tengo palabras para agradecerles su tiempo, disposición y apoyo. Espero podamos regar la voz y que el año próximo dupliquemos las manos y continuemos sirviendo para que nuestras vidas tengan aún más valor.

A pesar de que no pudimos terminar (eran 42 cuerdas de terreno), la actividad fue todo un éxito, pues dimos de nuestro corazón y por lo menos yo pude ver una vez más cuan valiosa es nuestra gente de Hill Brothers. No tengo palabras para agradecerles su tiempo, disposición y apoyo. Espero podamos regar la voz y que el año próximo dupliquemos las manos y continuemos sirviendo para que nuestras vidas tengan aún más valor.

### EN ESTA EDICIÓN

Gracias por Regalar un Día (Fotos)	2
Nos Visita el Banco de Sangre	3
Nuestra Gente	4
HB se Prepara para la Auditoria Anual de Seguridad Alimentaria	5
HB Lanza Productos “Al Fresco”	5
Seminario de Frutas Picadas	6
HB en Torneo de MIDA	6
Productos de HB Certificados por “Salud te Recomienda”	7
10 Reglas para Ofrecer Buen Servicio al Cliente	7
Recursos Humanos Informa	8

# ...GRACIAS

## ¡POR REGALAR UN DÍA!

Antonio Rosado  
 Arnaldo Santiago  
 Brenda Massanet  
 Douglas Severino  
 Francisco Oramas  
 Gabriel Vázquez  
 Ginger Rivera  
 Gloribel Cabrera  
 Ivana Nicole Rivera  
 José Luis Zayas  
 José Zayas  
 Judith Rodríguez  
 Luis Ortiz (Papo)  
 Magaly Febus  
 Maggy López  
 Meraris Pérez  
 Mathew Stiles  
 Norma Mercado  
 Orlando Sabó  
 Paola Oquendo  
 Paola Santiago  
 Pedro Homar  
 Rafael Arroyo  
 Rodrigo Acosta  
 Valeria Vélez  
 Yarissa Cabrera  
 Vincent Albright  
 Aixa Ayala



## Nos Visita el Banco de Sangre



El pasado 4 de septiembre recibimos a nuestros amigos del Banco de Sangre quienes siempre cuentan con nosotros. Es muy grato cuando este excelente

grupo de trabajo se acerca y nos dice que Hill Brothers siempre atiende a su llamado. Anteriormente se han organizado sangrías prácticamente de un día para otro y siempre hemos tenido el respaldo de nuestros compañeros que apoyan esta actividad.

Consciente de la gran necesidad que tienen los abastos de sangre en la Isla, Hill Brothers trata de organizar al menos dos sangrías anuales, pero en casos de emergencia no dudamos en organizar la actividad en el momento que sea necesario.

Agradecemos a todas aquellas personas que optaron por dar este regalo de vida. En la pasada sangría se acercaron alrededor de 35 personas con la intención de donar y se lograron recolectar 23 pintas de sangre.

**¡Gracias por su apoyo!**



### Presentación Lifelink de PR



El pasado 7 de agosto nos visitó Maresa Boneta en representación de la Organización Lifelink de Puerto Rico. La Sra. Boneta ofreció una excelente orientación sobre la donación de órganos y tejidos. Agradecemos a todas las personas que se interesaron por la actividad. Si desean más información sobre como convertirse en donante de órganos se puede comunicar al (787)277-0900 o acceda a [www.lifelinkfound.org](http://www.lifelinkfound.org). Para un "brochure" informativo se puede comunicar con Aixa Ayala al (787)761-1576 Ext. 276.

### Presentación Fondos Unidos

Hill Brothers se unió a la organización de Fondos Unidos. Hecdalí Marrero, Ejecutiva de Cuentas, se dirigió a un grupo de empleados interesados en la causa y explicó el propósito de la organización así como la forma de aportar a la misma. Actualmente 16 compañeros de Hill Brothers aportan a Fondos Unidos y nuestra meta es aumentar la cantidad de voluntarios.

En el 2007, 148 instituciones sin fines de lucro, recibieron el apoyo de Fondos Unidos gracias a los programas de ayuda en los que se unieron 186,635 inversionistas comunitarios de la empresa privada el gobierno estatal y el gobierno federal.

Para más información comuníquese con Mary Báez Ext. 259 o Aixa Ayala Ext. 276. **APORTA. SE VOLUNTARIO. APOYA UNA CAUSA.. LIVE UNITED.**

# Nuestra Gente

Por: Aixa Ayala



En esta ocasión le presentamos a Ricardo Montañez quien trabaja como Recibidor desde fines de marzo de 2008. Ricardo es soltero, natural de Caguas y residente en Gurabo.

Ricardo llegó a nuestra compañía luego de solicitar empleo respondiendo a un anuncio publicado por medio de una página de Internet donde solicitábamos una persona para el área recibo. Previo a laborar con Hill Brothers realizaba trabajo administrativo en el área de sistemas de Caribbean Produce.

Nuestro compañero se encuentra muy a gusto en la compañía, nos indica que sus comienzos han sido excelentes y lo más que le gusta es la dinámica que conlleva el trabajo que realiza.

Ricardo nos dice que en su tiempo libre escucha música, navega por la "Internet" y le gusta socializar.

Al preguntarle como se visualiza en un futuro, expresa que se visualiza trabajando con Hill Brothers.

En el poco tiempo que lleva con nosotros Ricardo ha demostrado ser un buen compañero, muy dado a cooperar y trabajar en pro de la compañía. Nos alegramos mucho que forme parte de nuestra familia.



## CUMPLEAÑOS



### SEPTIEMBRE

- Jesús Garay 1
- Rafael Arroyo 2
- Gabriel Cáceres 3
- Ivelisse Cabrera 4
- Rafael Betancourt 5
- Carlos Ramos 5
- Samuel Marrero 6
- Nicolás Encarnación 10
- Jaime G. Ramírez 12
- Rosa Santos 16
- Silvia Pizarro 16
- Manuel Lebrón 20
- Jennifer Oquendo 23
- Lydia Rodríguez 24
- Guillermo Jiménez 28

### OCTUBRE

- Jorge Sosa 1
- Yosué Figueroa 1
- Edwin López 3
- Jorge Nieves 5
- Margarita Andrades 6
- Carmelo Díaz 7
- Michelle Villanueva 9
- Kathiria Rivera 9
- Dalwin del Villar 11
- Marcos Guerrero 11
- Alexis Vélez 11
- Francisco Oramas 12
- Pedro Meléndez 12
- Carlos Figueroa 14
- Alejandro Hernández 14
- Vilfredo Abreu 15
- Miguel Santiago 15
- Idanis Quiles 23
- Michael López 23
- Victor Ríos 24
- Alexander Hernández 26
- Ginger Rivera 27

### NOVIEMBRE

- Omar Gómez 2
- Melissa Morales 3
- Héctor Díaz 4
- Anibal Rivera 10
- Luis Tirado 11
- Jason Ares 13
- Hilario de León 14
- Magaly Febus 19
- Oscar Vélez 20
- Cecilio Massanet 22
- Luis E. Vallés 22
- Ruth Castro 23



## Hill Brothers se Prepara para la Auditoria Anual de Seguridad Alimentaria

Por: Gabriel Vázquez

Desde el 2006, Empacadora Hill Brothers creó un programa formal de Seguridad Alimentaria para minimizar los potenciales riesgos de contaminación de las frutas y vegetales que distribuimos. Este programa es auditado anualmente por el Departamento de Agricultura Federal (USDA, por sus siglas en inglés) y tanto en el 2006 como en el 2007 hemos obtenido una puntuación sobresaliente.

Actualmente, somos los únicos en la industria con un programa de seguridad alimentaria aprobado por USDA. Por esta razón nos preparamos este año, para sobresalir nuevamente por encima de las otras empresas y obtener esta valiosa certificación. El viernes 3 de octubre de 2008 recibiremos al auditor federal, Sr. Luis Aponte que estará verificando cómo manejamos los alimentos, la limpieza y la organización de las facilidades, además de toda la documentación requerida.

Ya hemos comenzado con los preparativos para este día. El viernes 26 de septiembre estaremos adiestrando nuevamente a todos los empleados sobre las nuevas reglas que entran en vigor para este año y hablaremos nuevamente sobre las reglas vigentes. Exhortamos a todos los empleados a cumplir con las reglas de seguridad tanto en las áreas de empaque como en las áreas comunes.

Les recuerdo que si conocen de alguna situación que ponga en riesgo la seguridad de los alimentos o de los empleados de Hill Brothers, es su responsabilidad reportarlo a su supervisor inmediatamente. Es importante señalar que las reglas de seguridad impuestas garantizan el futuro de nuestra compañía, por lo tanto debemos cumplir todo el año con las mismas.

## Hill Brothers Lanza Productos “Al Fresco”

Aportación: Francisco Oramas  
Alejandro Hernández



Empacadora Hill Brothers anunció el lanzamiento de los productos AL FRESCO como respuesta a la creciente demanda de frutas y vegetales preempacadas

y listas para comer.

AL FRESCO incluye una variedad extensa de vegetales precortados como lo son la ensalada de repollo (coleslaw), ensalada mixta, “spring mix”, espinacas y lechuga precortada así como también lechuga americana entera y zanahorias.

Es la primera vez que un distribuidor en Puerto Rico trae este tipo de producto dirigido específicamente al consumidor puertorriqueño. Incluso el “spring mix” es producido localmente, todo esto para buscar satisfacer el paladar local, garantizando una calidad superior en el producto.

Todos los productos que se empaquetan bajo la marca AL FRESCO deben cumplir con unas especificaciones de calidad lo que garantiza un seleccionado particular de producto.

Los productos AL FRESCO están disponibles en las principales cadenas de supermercados y en Sam’s Club.

La variedad incluye los siguientes empaques:

- Espinaca 16oz
- Spring Mix 16 oz.
- Pimientos 6 CT Tricolor
- Pimientos 6 CT rojos
- Rambután 16 oz.

- Cole Slaw 3#
- Mix Salad 3#
- Zanahoria 48/1
- Zanahoria 24/2#
- Cole Slaw 12/16 oz.
- Cole Slaw 20/10 oz.
- Lechuga 24 CT



## Seminario Frutas Picadas

Por: Aixa Ayala  
 Información Suministrada por: Judith Rodríguez



Un equipo muy importante en Hill Brothers es el que forman nuestros “merchandisers” Luis A. Ortiz, Ismael Guerrero, Francisco Acevedo, Rafael Rosario, Pedro Meléndez, José Aponte y Rafael Manzano bajo la supervisión de Judith Rodríguez. Ellos

tienen la tarea de visitar a nuestros clientes para dar servicio en el área de produce.

Entre estos servicios están el tomar ordenes, acomodar la mercancía en las neveras correspondientes, verificar que los productos en las neveras tengan la mejor apariencia, no se encuentren expirados y se encuentren en buenas condiciones.

Un trabajo que han realizado con mucho éxito es la preparación de los “settings” en las aperturas o reaperturas de las tiendas. A la vista de los consumidores, nada más agradable que una presentación atractiva del producto en venta. Para lograr estas presentaciones nuestro equipo de “merchandisers” se ha preparado desde conocer a cabalidad los productos hasta como cortar los mismos para lograr captar la atención de los clientes.

El pasado 27 de junio de 2008 nuestros “merchandisers” participaron en las facilidades de Hill Brothers de un seminario de frutas picadas que surgió como iniciativa de Judith Rodríguez, luego de realizar un “setting” en Econo Bucaré.

El Seminario estuvo a cargo de Luis A Ortiz quien posee una basta experiencia en frutas y vegetales producto de su anterior trabajo en Supermercados Grande. Para la presentación de los productos picados, el Produce Manager de Econo Bucaré prestó parte del área de proceso en un intercambio de conocimiento ya que entre Luis Ortiz y Judith le hicieron algunas recomendaciones para presentar este tipo de productos.



Durante el seminario, el grupo tuvo la oportunidad de trabajar con las frutas y realizar los cortes adecuados para la presentación de productos picados.

Nuestra compañera Judith aprovecha esta ocasión para agradecerle a Luis por “seguirle la corriente” cada vez que ella se inventa algo para mejorar los servicios de los compañeros. También agradece a Brenda Massanet por depositar su confianza en ella y permitirle desarrollar sus ideas con su grupo de trabajo.



Francisco Acevedo y Luis A. Ortiz en una demostración de los cortes.



De izquierda a derecha: Luis A. Ortiz, Judith Rodríguez, Ismael Guerrero, Francisco Acevedo, Rafael Rosario, Pedro Meléndez y Rafael Manzano.



Ismael Guerrero pone en práctica los cortes aprendidos

## Hill Brothers en el Torneo de Golf de MIDA



La Cámara de Mercadeo, Industria y Distribución de Alimentos, MIDA, llevó a cabo su convención anual del pasado 9 al 13 de julio de 2008 en el Hotel El Conquistador de Fajardo.

Como parte de las actividades se realizó el MIDA’s Annual Golf Classic. Este año por primera vez Hill Brothers tuvo representación en el torneo participando del mismo Rafael Arroyo y Manuel de la Rosa. Nuestros compañeros disfrutaron del juego a la vez que compartieron con otros miembros de la industria.



## Productos de Hill Brothers Certificados por Salud te Recomienda

Fuente: Secretaria Auxiliar para la Promoción de la Salud



La Secretaria Auxiliar para la promoción de la Salud ha certificado nuevamente a Hill Brothers en su campaña nutricional “Salud te Recomienda”. El proceso para esta certificación incluye una evaluación de los productos para garantizar que

cumplan con las recomendaciones dietarias vigentes.

### ¿Qué es Salud te Recomienda?

Es una campana dirigida a todos los puertorriqueños con el propósito de ayudarnos en la selección de alimentos saludables que nos ayuden a alcanzar una buena salud y prevenir enfermedades. Esta campana esta identificada

por un sello que se encuentra en productos y alimentos en los supermercados y establecimientos de comida rápida. Cada vez que consumimos un producto en las porciones adecuadas identificados con el logo de “Salud te Recomienda” podemos tener la seguridad que consumimos productos sanos y nutritivos evaluados por nutricionistas y dietistas. El logo incorpora la Pirámide Alimentaria para Puerto Rico donde se enfatiza en el consumo de frutas, hortalizas y verduras (especialmente las del país), granos íntegros y productos lácteos sin grasa o bajos en grasa, carnes y aves magras, pescado y habichuelas, alimentos bajos en grasa, colesterol y sal, alimentos altos en fibras y harinas integrales en complemento con la actividad física y el consumo de agua.

## Diez Reglas para Ofrecer Buen Servicio al Cliente

Fuente: [www.mercadobrillante.com](http://www.mercadobrillante.com)  
Por: Diana Fontanez  
Aportación: Brenda Massanet



Un excelente servicio al cliente es lo que te diferencia de la competencia. Lee, aprende y aplica.

### 1. Comprométete a un servicio de calidad.

Cada persona en tu empresa tiene que crear una experiencia positiva para los clientes. Siempre trata de ir por encima y más allá de sus expectativas.

### 2. Conoce tu producto o servicio.

Transmite conocimientos sobre el producto o servicio que vendes, te ayudará a ganarte la confianza del cliente. Conoce tus productos y servicios completamente, trata de anticiparte a las preguntas que te formularán los clientes.

### 3. Conoce a tus clientes.

Trata de aprender todo lo que puedas de tus clientes para que puedas enfocar tu servicio a sus necesidades y hábitos de compra. Habla con ellos y escucha sus quejas: conocerás la raíz de su insatisfacción.

### 4. Trata a las personas con respeto y cortesía.

Recuerda que cada contacto con el cliente sea por correo electrónico, teléfono, correspondencia escrita o cara a cara deja una impresión. Emplea expresiones como “perdona por hacerte esperar”, “gracias por tu orden”, “de nada” y “ha sido un placer ayudarte”.

### 5. Nunca discutas con un cliente.

Sabes muy bien que no siempre tienen la razón. Pero en vez de centrarte en el mal que sucedió, concéntrate en

cómo arreglarlo. Los estudios demuestran que 7 de cada 10 clientes harán negocios contigo nuevamente si resuelves el problema o la queja a su favor.

### 6. No los hagas esperar.

Los reparos, las llamadas de vuelta y los correos electrónicos tienen que ser tratados como si fueran urgentes. Tus clientes buscan una solución inmediata, y si se la puedes dar probablemente ganarás nuevos clientes.

### 7. Da siempre lo que has prometido.

Falla en esto y perderás credibilidad y clientes. Si garantizas una cotización dentro de 24 horas, entrégala en un día o menos. Si no puedes cumplir tu promesa, discúlpate y ofrece una compensación, como por ejemplo un descuento o una entrega gratis.

### 8. Asume que los clientes están diciendo la verdad.

Aunque a veces parece que los clientes están mintiendo, siempre dales el beneficio de la duda.

### 9. Enfócate en hacer clientes, no en hacer ventas.

Muchos empresarios se enfocan en el volumen en vez de en la calidad de las ventas. Recuerda que mantener el cliente es más importante que cerrar una venta. Los estudios demuestran que cuesta seis veces más atraer a un cliente nuevo que mantener a los existentes.

### 10. Haz que sea fácil la compra.

La experiencia de la compra en tu tienda, página o catálogo debe ser lo más fácil posible. Elimina el papeleo y los formularios innecesarios, ayuda a las personas a encontrar lo que necesitan, explica cómo funciona el producto y haz todo lo posible por facilitar la transacción.

# RECURSOS HUMANOS INFORMA

## ¡Echale un Vistazo a tu Salud!

La salud es lo más importante para que nuestro desempeño en el hogar, el trabajo y el resto de nuestra vida diaria sea efectivo. Con esto en mente, por tercer año consecutivo, traemos la Semana de la Salud, del 27 al 31 de octubre. La dinámica de las actividades ha sido modificada. Contrario a los años anteriores, los recursos no nos visitarán al mediodía. Las actividades se llevarán a cabo durante el día en coordinación con los supervisores para que todos puedan participar, pero a la misma vez garantizar la calidad de nuestras labores.

Las actividades son las siguientes:

**27 de octubre - 10:00 am - 4:00 pm - Gira del Buen Vecino de Walgreens** (Unidad Móvil con Pruebas de Glucosa, Colesterol, Presión Arterial, Densidad Ósea,). Esta actividad estará abierta a todos los familiares de los empleados y clientes.

**28 de octubre - Horario: Se avisará. Municipio de Trujillo Alto - (a)** Charlas de Prevención de Dengue. Se llevarán a cabo en grupos pequeños. **(b)** Ejercicios en áreas de trabajo. (Sólo para empleados).

**29 de octubre - 8:30 am - 11:30 am - Clínica de Ojos** - Pruebas de Presión Ocular y Autorefractor (Sólo para empleados).

**30 de octubre - 8:30 am a 2:pm - Miracle Ears** - Pruebas de Audición (Sólo para empleados)

**31 de octubre - 8:00 am a 4:00 pm - Masajes** (Por cita previa).

Como en años anteriores, se colocará un listado en el ponchador de la plataforma 1 para que las personas interesadas anoten su nombre en las actividades que desean participar.

## Certificados de Salud

La renovación de los Certificados de Salud se llevará a cabo la primera semana de noviembre. Es de suma importancia que el empleado que esté libre durante los días de pruebas se presenten para la toma de muestra y lectura de tuberculina. El proceso tomará un poco más de tiempo que en años anteriores, ya que actualmente a parte de la muestra de sangre y prueba de tuberculina, se completará una hoja de examen médico requerida por el Departamento de Salud para la expedición del certificado.

**Los días de toma de muestras y lectura de tuberculina serán los siguientes:**

**3 de noviembre** (Desde las 7:00 am) - Toma de muestra y administración de tuberculina. Estas personas se leerán la tuberculina el día 5 de noviembre.

**5 de noviembre** (Desde las 7:00 am) - Toma de muestras y administración de tuberculina. Estas personas se leerán la tuberculina el día 7 de noviembre. En adición se estará leyendo la tuberculina únicamente a los que se le administre el 3 de noviembre.

**7 de noviembre** (Desde las 7:00 am) - Lectura de tuberculina únicamente para las personas que se la administren el día 5 de noviembre.

\*\*\*\* **IMPORTANTE**\*\*\*\*

1. Las personas que no se pueden administrar la tuberculina deben avisarlo para darle un referido para una placa de pecho.
2. El empleado que no asista será responsable de traer y costear el Certificado de Salud. El empleado que no se presente a la lectura de tuberculina se le descontará el costo del examen y deberá traer un certificado de salud el cual no será costado por la compañía.

### ¡AYUDA PARA LOS NUESTROS!

Estaremos recogiendo alimentos no perecederos para las víctimas de las recientes lluvias en la Isla. Hemos designado diferentes productos por área de trabajo. Para referencia verifiquen los anuncios colocados en los ponchadores.

**¡CONTAMOS CON SU AYUDA!**

**Fecha límite: lunes 29 de septiembre de 2008**

### ENTRE FRUTAS Y VEGETALES

COMUNICACIÓN TRIMESTRAL DE EMPACADORA HILL BROTHERS

(787) 761-1576 Ext. 275 [www.empahill.com](http://www.empahill.com)

Envíe sus comentarios a: [ayalaa@empahill.com](mailto:ayalaa@empahill.com)



¡ECHALE UN VISTAZO A  
TU SALUD!

SEMANA DE LA SALUD 2008

27 al 31 de octubre de 2008