

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

NESTLÉ HONDUREÑA S.A.

SUSTENTADO POR:

CINDY FABIOLA VALLADARES RUGAMA

21611312

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE

NEGOCIOS

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2019

Índice

Dedicatoria	IV
Agradecimientos	V
Resumen Ejecutivo	VI
Introducción	VII
1. Capítulo I.....	1
1.1 Objetivos de la práctica profesional	1
1.1.1 Objetivo general	1
1.1.2 Objetivos específicos	1
1.2 Datos generales de la empresa	2
1.2.1 Reseña histórica.....	2
1.2.2 Misión.....	3
1.2.3 Visión.....	3
1.2.4 Valores.....	3
1.2.5 Organigrama	4
2. Capítulo II.....	5
2.1. Actividades realizadas en la empresa.....	5
2.1.1. Revisión diaria de los montacargas	5
2.1.2. Campaña de reciclaje para la reducción de residuos	6
2.1.3. Control de temperatura bodega.....	7
2.1.4. Verificación de estantería (Racks Driving)	8
2.1.5. Rotulación de Racks	9
2.1.6 Rechazo.....	10
2.1.7 Análisis FODA del departamento basado en el estudio realizado.....	11
2.1.7.1 Planteamiento del problema	11
2.1.7.2 Objetivos	11
2.1.7.2.1 Objetivo general	11
2.1.7.2.2 Objetivos específicos.....	11
2.1.7.2.3 Población	12
2.1.7.3 Muestra poblacional	12
2.1.7.4 Categorización de las variables de estudio.....	13
2.1.7.4.1 Resultados obtenidos	14
3. Capítulo III	15
3.1 Propuesta de Mejora.....	15
3.1.1 Base de Datos de Material POP.....	15
3.1.1.1 Antecedentes	15
3.1.1.2 Descripción del base de datos	16
3.1.1.3 Impacto de la propuesta	17

3.1.2 Base de datos para la cotización	18
3.1.2.1 Antecedentes	18
3.1.2.2 Descripción de la mejora	19
3.1.2.3 Impacto de la propuesta	20
3. Capítulo IV	21
3.1 Conclusiones	21
3.2 Recomendaciones.....	22
4.2.1 Recomendaciones a la empresa Nestlé Hondureña	22
4.2.2 Recomendaciones a la Universidad Tecnológica Centroamericana.....	22
4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes	23
Bibliografía	24
Glosario.....	26
Anexos	28

Índice de Ilustraciones y Tablas

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama Nestlé.....	4
Ilustración 2. Proceso de Revisión	6
Ilustración 3. Proceso Control Temperatura.....	8
Ilustración 4. Rotulación de pasillos	9
Ilustración 5. Proceso de Rechazo	11
Ilustración 6. Proceso POP	16
Ilustración 7. Base de Datos POP.....	17

Índice de Tablas

Tabla 1. Categorización de las variables de estudio	13
Tabla 2. Cuadro de análisis FODA	14
Tabla 3. Pago de horas empleados.	17
Tabla 4. Cuadro de resultado de análisis FODA (capítulo II)	19

Dedicatoria

Primeramente, va dedicado a Dios que sin Él no hubiera sido posible culminar mis estudios, por estar conmigo en todo momento, por ser mi guía, por darme la vida y por estar en una de las etapas más importante para mí. A mis adorados padres, María Suazo, la luz de mis ojos que sin ella no hubiera sido posible todo, por todo el apoyo, por los consejos para ser una mujer de bien y una buena profesional y por nunca dejarme sola en los malos momentos. A mi padre, Rafael Valladares, por estar apoyándome en cada actividad para siempre dar lo mejor de mí, por llenarme de motivación para que nunca me rindiera y por enseñarme a siempre ver el lado positivo en cualquier situación. A mis hermanos, Alberto Valladares, mi ejemplo a seguir, mi admiración, siempre tenías algo para decirme ya sea buena o malo, pero sé que tus palabras eran sinceras y sin dejar atrás, a mi hermano Oscar Valladares, sé que siempre te preocupas por mí y sé que, así como me decís que llegaré lejos sé que vos también lo harás.

No puedo dejar de mencionar a la persona que estuvo de inicio a fin en esta etapa, a mi mejor amiga, Sandy Justiniano, por aconsejarme en todo momento, por apoyarme a ciegas, por siempre tener palabras de aliento hacia mi persona, gracias por convertir lo oscuro a color y por siempre impulsarme a dar lo mejor de mí.

Cindy F. Valladares Rugama

Agradecimientos

Agradezco a Nestlé Honduras por abrirme las puertas a tan prestigiada institución, por los conocimientos adquiridos y las buenas amistades que se fueron creando en el camino.

Agradezco a Javier Castellanos, Lelis Muñoz, y Álvaro Martínez, por todo lo aprendido, por los consejos y por ser personas que me llenan de motivación para siempre luchar por mis sueños.

No puedo olvidarme de mi jefa Erika Mejía, gracias por siempre motivarme porque me enseñaste que de los miedos siempre sale algo positivo, por impulsarme a ser mejor persona y a siempre creer en mí,

Agradezco a Esther Vargas mi segunda madre, por los buenos consejos, por las regañadas que me ayudaron a crecer, por estar pendiente de cómo iba y siempre querer lo mejor para mí.

Agradezco a Astrid Bustillo, por siempre escucharme y animarme para que nunca tirara la toalla, gracias por cada momento compartido y por los buenos momentos compartido en la cancha de fútbol.

Gracias a todos ustedes por aportar.

Cindy F. Valladares Rugama

Resumen Ejecutivo

El presente informe de práctica profesional está basado en las actividades realizadas dentro de la empresa Nestlé Hondureña S.A. Dicha empresa se encuentra establecida en la ciudad de San Pedro Sula, departamento de Cortés. Se constituyó en 1953, siendo su objetivo principal ofrecer al cliente la nutrición, salud y bienestar promoviendo una alimentación saludable y balanceada, ofreciendo productos con un alto valor nutricional, de gran sabor y calidad. Nestlé es un centro de distribución de marcas como culinarios, nutrición infantil, cafés, chocolates, cereales, alimentos para mascotas y lácteos, teniendo gran participación en el mercado siendo posicionado como uno de los mejores lugares para trabajar.

Se formó parte del equipo de trabajo en el departamento de Servicios Generales y Seguridad, los cuales se encargan de todos los aspectos en cuanto a cuestiones ambientales, de mantenimientos las unidades transporte (montacargas y busitos), de seguridad, de evaluación de riesgos de trabajo, de la implementación de actividades relacionadas con la seguridad y la cotización de diferentes servicios. Durante la práctica profesional se realizaron diferentes actividades como medición de la temperatura en el almacén, preparación de capacitaciones sobre el medio ambiente, ingreso de rechazos al sistema SAP, asimismo se formó parte del proceso de *picking* y a realizar diferentes transacciones en SAP.

Nestlé cuenta con un pasillo donde está ubicado todo el material promocional que es utilizado para cautivar la atención del consumidor y promover sus diferentes marcas. Por lo tanto, una de las propuestas de mejora se basa en la creación de una base de datos donde se puedan registrar todas las entradas y salidas del material haciendo más fluido la entrega de los materiales a los CSD reduciendo costos y tiempo para la Nestlé, de esta manera se tendrá un mejor control. El encargado de POP manejará la base de datos donde podrá tener una mejor administración de los productos promocionales especificando las diferentes situaciones fortaleciendo la limpieza y el control de todo el material a sus asistentes. Por otra parte, la segunda propuesta; un sistema jerárquico para la aprobación de cotizaciones, que resultó ser una de las debilidades encontradas en el estudio FODA realizado dentro de las instalaciones de Nestlé. Ambas propuestas están siendo proyectadas para que poder especificar las ventajas y ganancias que se obtendrían en caso de ser implementadas.

Introducción

En el presente informe de práctica profesional se dará a conocer la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica durante tres meses en la empresa Nestlé Hondureña S.A. Este es un periodo donde se practica y se fortalecen los conocimientos en el ámbito laborales, es por ello, que es fundamental la descripción de cada actividad a realizar.

Nestlé Honduras S.A. es una empresa encargada de distribuir sus productos a una amplia gama de clientes, entre ellos supermercados, distribuidoras tercerizadas o bodegas, es decir, que se desarrolla como un centro de distribución. Asimismo, Nestlé Honduras S.A es una entidad que lleva de la mano dos aspectos fundamentales; lo laboral y el entorno de sus empleados, buscando con ello el bienestar de los mismos y el mejoramiento en cuanto a calidad de vida de sus trabajadores como ser el aspecto verde, el impacto ambiental que se encuentra en su cúspide. Por tanto, Nestlé Honduras S.A., se encuentra desarrollando estrategias de mitigación ambiental, siendo el proyecto más importante ha sido necesario tener un centro de distribución triple 0, en otras palabras, *cero energías, cero residuos, cero aguas*, por lo que ha sido necesario implementar capacitaciones, talleres a sus empleados para generar conciencia sobre el cuidado y la preservación del medio ambiente. Ahora bien, partiendo de los elementos antes mencionados como eje transversal de Nestlé, se da a conocer su proyección social con una Iniciativa por los Jóvenes promoviendo oportunidades a los estudiantes universitarios. Entre otros elementos a resaltar y uniendo los elementos anteriores mencionados, en la actualidad Nestlé ha sido reconocida como *Great Place To Work* (GPTW, 2016).

El informe está dividido en cuatro capítulos: en el capítulo I, se podrá observar los objetivos generales y específicos, datos generales de la empresa siendo fundamental para entender un poco más el trasfondo operacional de la empresa; en el capítulo II, se conocerán las actividades realizadas en el transcurso de los tres meses dentro de la empresa; el capítulo III es el núcleo de todo el informe permitiendo poner en práctica todos los conocimientos adquiridos y con ellos generar las dos propuestas de mejora proyectada para la empresa y para finalizar, el capítulo IV, se presentarán las conclusiones y recomendaciones enfocada a la universidad, empresa y al alumno.

1. Capítulo I

En este capítulo se desarrollarán los objetivos de la práctica profesional y los datos generales de la empresa, como ser la reseña histórica, misión, visión, valores y organigrama, siendo esencial para el comprender el trasfondo operacional y funcionamiento de la empresa.

1.1 Objetivos de la práctica profesional

1.1.1 Objetivo general

- ✓ Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos durante la formación académica con la finalidad de promover el desarrollo de proyectos en Nestlé Honduras S.A.

1.1.2 Objetivos específicos

- ✓ Definir estrategias para la campaña ambiental para promover una conciencia en los empleados sobre el manejo de los residuos.
- ✓ Establecer una base de datos de revisión diaria de los montacargas para manejar un control al momento de analizar los problemas encontrados.
- ✓ Analizar la matriz de residuos detallando los aspectos ambientales para llegar a ser un centro de distribución cero residuos.

1.2 Datos generales de la empresa

A continuación, se podrá describirá información sobre Nestlé Hondureña con el objetivo de conocer un poco más sobre la empresa.

1.2.1 Reseña histórica

Nestlé nace de la necesidad de buscar diferentes alternativas saludables y económicas para aquellas madres que no podían alimentar a sus hijos pequeños con leche materna. Henri Nestlé, quién es el fundador de tan prestigiada empresa, tuvo que realizar varias pruebas combinando leche de vaca, trigo y azúcar hasta que un día pudo desarrollar "Harina de Trigo Lacteada Nestlé", la cual era capaz de suplir en ausencia de la leche materna. En 1867, el producto que había creado Henri Nestlé salvó la vida de un niño prematuro alimentándolo con la leche en polvo ya que su madre estaba enferma. Cuando Nestlé crea su primer producto, en Alemania se inaugura la primera fábrica de Leche Condensada que era la mayor competencia de Nestlé, pasaron los años y Henri comenzó la producción de nuevo producto lo cual tendría por nombre *Cerelac*, asimismo, un socio de Henri estaba perfeccionando lo que era su chocolate. Él quería que sus chocolates fueran de leche y dejar en el pasado el agua. Los primeros productos que salieron al mercado fueron la nueva chocolatina y leche condensada. Como lo socios eran ambiciosos pensaron en sacar más productos al mercado, y por los años 1938, sacaron un nuevo producto llamado *Nescafé*, lo que permitió que el producto fuera reconocido a nivel mundial fue la guerra causando reacción positiva por las Fuerzas Armadas Americanas. Se continuaron sacando nuevos productos al mercado como *Maggie*, y una de las más fuertes lleva por nombre *Purina*, que es una dieta alimenticia para animales y *Gerber*, conocida por ser alimento para neonatas y bebés.

Asimismo, la empresa ha trabajado en hacer un cambio para convertirse en una empresa de nutrición, salud y bienestar logrando desarrollar productos alimenticios con propiedades preventivas y correctivas para la salud.(«Historia de Nestlé», 2017)

1.2.2 Misión

Nuestra misión es ser la compañía líder en Nutrición, Salud y Bienestar, ofreciendo alimentos y bebidas ricos y saludables, fomentando la importancia de adquirir estilos de vida saludables. (Nestlé Centroamérica, S.A., 2009)

1.2.3 Visión

Nuestra visión es convertirnos en la mejor compañía de Alimentos, Nutrición, Salud y Bienestar de la Región, conquistando al consumidor, para obtener un crecimiento rentable, acelerado y sostenible. (Nestlé Centroamérica, S.A., 2010, p. 8)

1.2.4 Valores

Los valores son la personalidad de las empresas describen como desarrollan sus actividades y hacen que los consumidores tengan confianza en ellos. A continuación, se conocerá los valores de Nestlé:

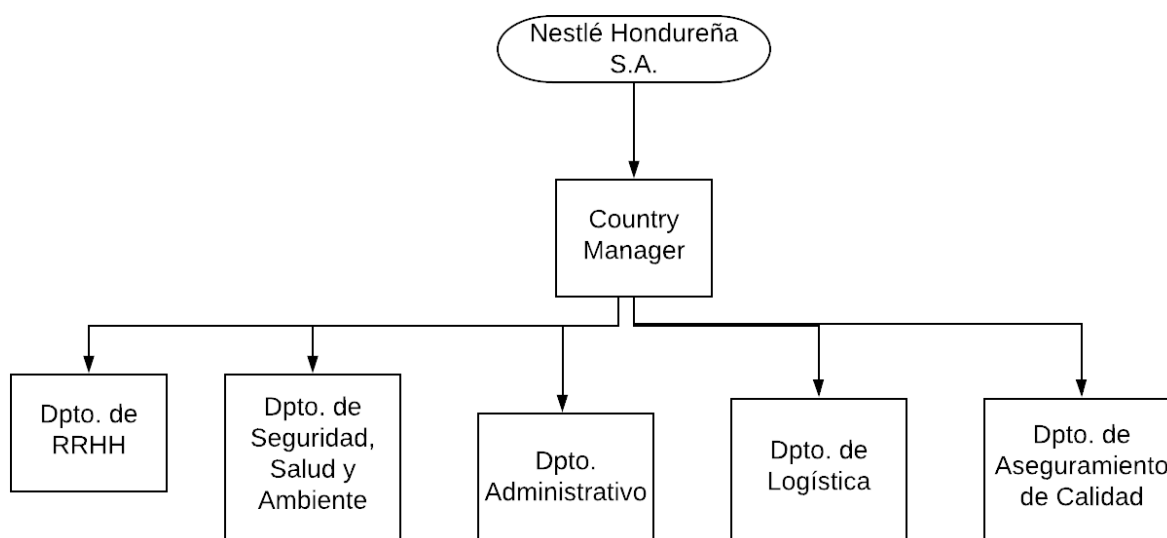
- **Respeto por nosotros mismos:** El respeto comienza en cada uno de nosotros; con el respeto por uno mismo y siendo fieles a quién somos, para después actuar con integridad, honestidad y autenticidad.
- **Respeto por los demás:** El respeto por los que nos rodean y por todos aquellos con quienes interactuamos crea un clima de confianza mutua. Se trata de ser consecuentes* y vivir según lo que prometemos. Se trata de otorgar calidad a nuestros productos, a nuestras marcas y a todo lo que hacemos.
- **Respeto por la diversidad:** El respeto por las diversas formas de pensar, por otras culturas y por cualquier aspecto de la sociedad, requiere apertura mental e exclusividad en todas nuestras interacciones, tanto dentro como fuera de nuestra compañía.
- **Respeto por el futuro:** El respeto por el futuro de nuestro mundo y por las generaciones que nos siguen, nos obliga a actuar con responsabilidad y coraje, incluso cuando es difícil.

1.2.5 Organigrama

Nestlé Honduras no cuenta con un organigrama ya que es un centro de distribución, la oficina central se encuentra en Panamá, países como Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá y Honduras reportan cualquier situación a Nestlé Panamá.

Al no poseer un organigrama, pero la necesidad de organización industrial, se ha creado uno para ilustrar la jerarquización dentro de la empresa.

Ilustración 1. Organigrama Nestlé



Fuente: Elaboración propia.

2. Capítulo II

Dentro de este capítulo, se detallarán las actividades más importantes realizadas en Nestlé Hondureña durante un período de tres meses, el horario de trabajo consistía de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., formando parte en dos departamentos; Seguridad y Servicios Generales, realizando diferentes actividades aplicando conocimientos y habilidades que fueron adquiridos durante la formación académica.

2.1. Actividades realizadas en la empresa

Se presentan las actividades realizadas en la empresa Nestlé Hondureña durante el desarrollo de la práctica profesional.

2.1.1. Revisión diaria de los montacargas

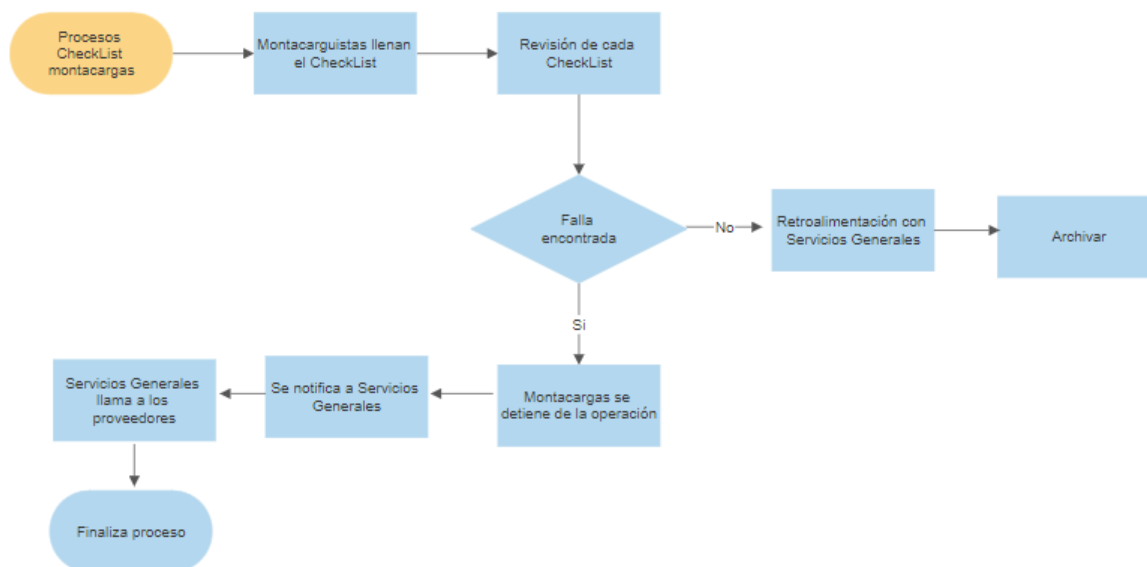
Como parte de la logística realizada en la bodega, día a día se evalúa cada montacargas para analizar si se encuentra en óptimas condiciones o si se presentan fallas. La tarea de los montacargas dentro de una bodega consiste en mover, subir, bajar distintos elementos de forma vertical siendo ubicados en *racks*. Dentro de la bodega, se utilizan dos tipos de montacargas, por un lado, los montacargas eléctricos y, por el otro, los de combustión siendo fundamentales para que el proceso sea llevado con eficiencia y eficacia. Para el buen desarrollo de la actividad de revisión, se utiliza un checklist, la cual consiste en responder preguntas claras sobre el funcionamiento mecánico del montacargas, y con ello evitar retrasos y pérdidas de tiempo en la revisión de los mismos.

Una vez realizada la revisión se tendrán dos posibles escenarios:

1. Si el montacargas se encuentra en condiciones
2. Si el montacargas se encuentra averiado.

En el segundo caso, se notifica al departamento de Servicios Generales, quienes son los encargados de darle seguimiento al mantenimiento y generar efectividad para que la operación no presente retraso. Como parte del aporte generado a la actividad, se creó un formato en Excel donde será ingresado el checklist del día, estatus del comportamiento y su debido seguimiento en caso de presentarse averiada la unidad, con esto se disminuirá tiempo y costo, debido que Servicios Generales y Mesa de Control puedan generar diferentes panoramas antes de iniciar la operación.

A continuación, se presenta el diagrama flujo sobre el proceso de checklist de los montacargas

Ilustración 2. Proceso de Revisión

Fuente: Elaboración propia.

2.1.2. Campaña de reciclaje para la reducción de residuos

Como parte de los proyectos de casa matriz Nestlé Hondureña se une a la campaña de concientización del medio ambiente, donde establece como meta que para el 2020 tener instalaciones triples 0 (Cero Agua, Cero Energía y Cero Residuos), para el cumplimiento de la meta antes mencionada, Nestlé Hondureña ha establecido por medio del Departamento de Seguridad, Salud y Ambiente una campaña de concientización hacia sus empleados la campaña consiste en charla, artes y talleres dirigidas al impacto ambiental, concientización de los desechos biodegradables y no biodegradables y la importancia de rechazar, reducir y reutilizar. En cada actividad se apoyó con la planeación, logística y creación de artes.

2.1.3. Control de temperatura bodega

El control de temperatura se realiza dos veces al día en cuatro diferentes lugares:

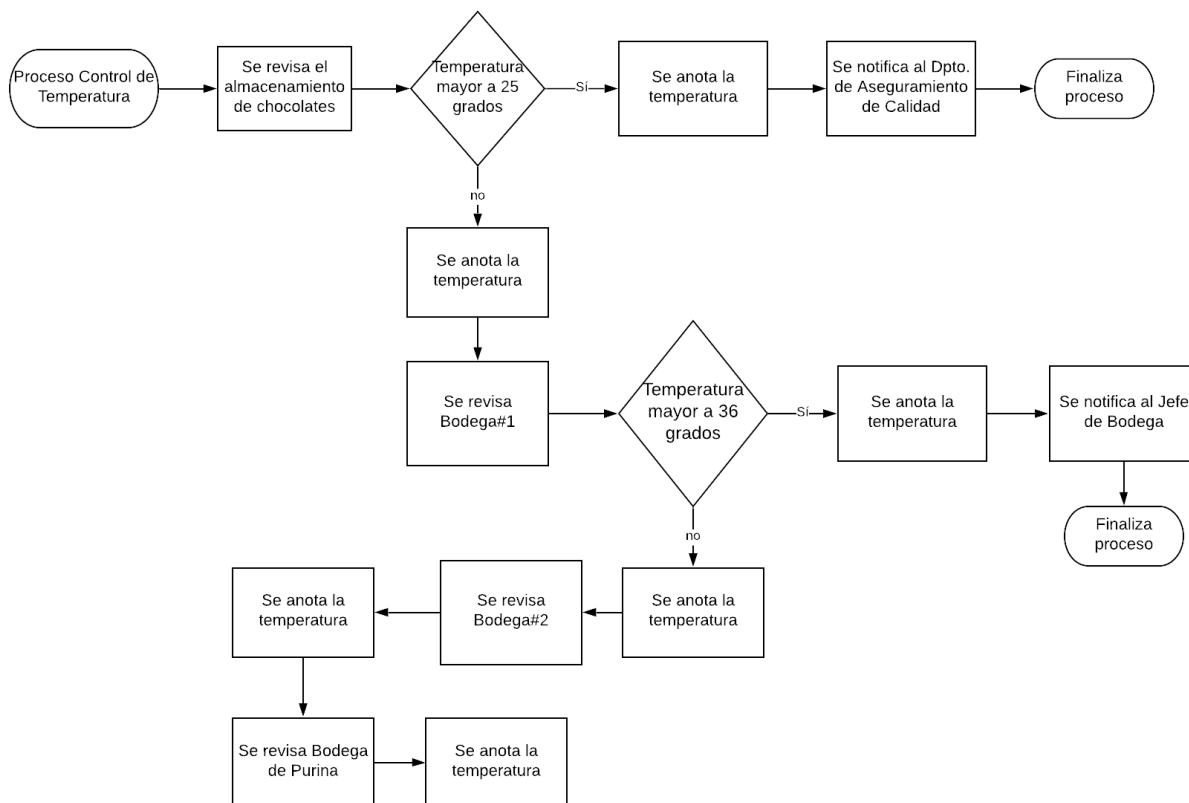
- Control de Chocolates
- Bodega A
- Bodega B
- Bodega Purina

Se espera que, por un lado, el almacenamiento de chocolates tendrá dos posibles escenarios:

1. Si la temperatura es menor a 25°, los chocolates no sufren daño.
2. Si la temperatura es mayor de 25°, los chocolates sufren alteración.

Para el caso de la bodega A, la temperatura se mide para proteger el bienestar de los *picking*. Los *picking* son personas que están encargadas de preparar pedidos para los clientes ubicando los distintos productos en un nuevo *pallet*. Por lo cual, es fundamental que la temperatura no exceda los 36°, ya que el producto podría sufrir desgaste, desmayo, incrementación de la presión, entre otras. En caso de que la temperatura no esté en el síntoma del producto, se le notifica al Jefe de Bodega quien se encarga de coordinar la hidratación.

A continuación, se presenta el diagrama flujo sobre el proceso control de temperatura:

Ilustración 3. Proceso Control Temperatura

Fuente: Elaboración propia.

2.1.4. Verificación de estantería (Racks Driving)

Dentro de las bodegas, Nestlé cuida la seguridad de los empleados, al realizar varias inspecciones tanto diarias como mensuales, una de las revisiones es la verificación de estantería, también llamado *Racks Driving*. La actividad consiste en revisar detalladamente pasillo por pasillo que la estantería como protectores de columnas, protector de bastidor, rieles de carga, bastidores, largueros y clavijas, se encuentren en óptimas condiciones. A manera de ilustración, referirse a anexos.

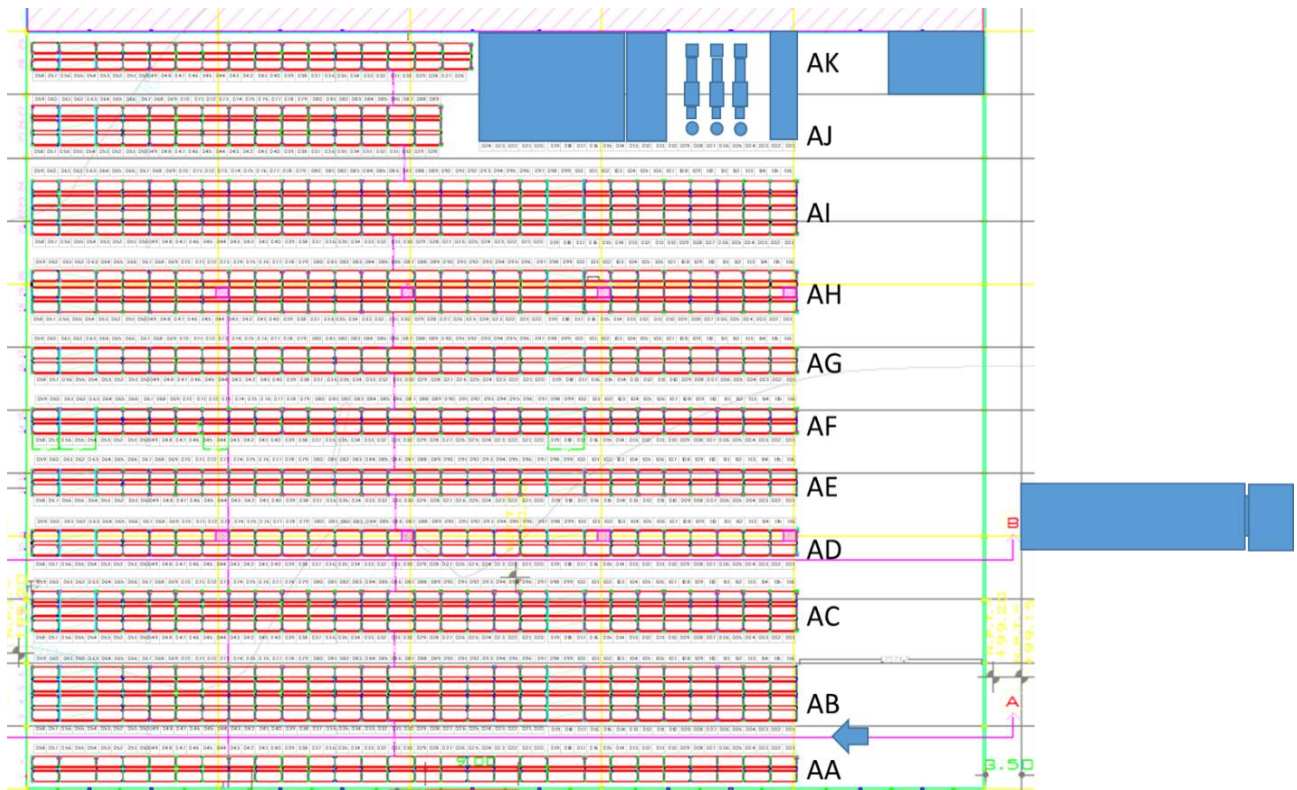
La verificación es realizada por medio de un formato previamente establecido, en el cual se anotan los racks en malas condiciones que puedan ocasionar algún daño a los picking, por lo tanto, inmediatamente se notifica al jefe de importaciones para que la ubicación sea bloqueada, y el departamento encargo de su corrección inicie labores con la finalidad de tenerlo disponible a cumplir la función designada.

2.1.5. Rotulación de Racks

Nestlé Hondureña se trasladó a un nuevo plantel de instalaciones, por ende, cada rack debía estar identificado con su respectiva ubicación antes de iniciar la mudanza para evitar confusiones al momento del traslado de los mismos. Los racks son el almacenaje y cuentan con una única función: facilitar la máxima utilización del espacio donde sean ubicados los productos encima de una tarima.

Es de suma importancia la rotulación de los mismo, para que los montacarguistas tengan conocimiento cuál es la ubicación en cuál deben bajar y ubicar productos, y los picking puedan coordinarse al momento de sacar los pedidos de los clientes.

Ilustración 4. Rotulación de pasillos



Fuente: (Manual del Nuevo CD, 2019)

2.1.6 Rechazo

Nestlé Hondureña cuenta con un departamento de rechazo. Conforme a la política y especificaciones, los rechazos son productos que los clientes envían por diferentes situaciones:

- Venta error de ingresos
- Producto dañado del almacén
- Fecha corta de vencimiento
- Devolución de producto

Cuando se realizaba la actividad se debía ingresar los rechazos al sistema SAP, después se dirigía al pasillo donde se encontraban los productos rechazados para clasificarlos en tarimas de:

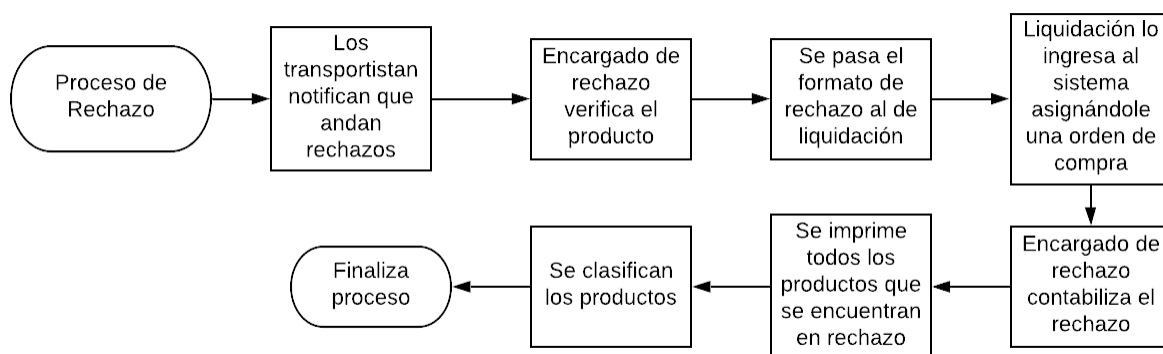
- Destrucción
- Tiendita
- Picking

En el primer de los casos, los productos que son enviados a destrucción porque se encuentran en mal estado. Se observó que son las fórmulas infantiles los productos con mayor incidencia en este proceso, como punto de análisis, este producto se destruye con mayor frecuencia en comparación a los demás debido a un proceso de calidad exclusivamente diseñado por Nestlé para cuidar el bienestar de los consumidores.

En el segundo caso, los productos que se encuentran en un buen estado, pero no pueden ser enviados al cliente nuevamente son enviados a la tiendita de Nestlé para que los empleados puedan hacer sus compras respectivas.

Y, en el último caso, son los productos que se encuentran en buen estado y pueden volver a enviarse a los clientes.

A continuación, se presenta el diagrama flujo sobre el proceso rechazo:

Ilustración 5. Proceso de Rechazo

Fuente: Elaboración propia

2.1.7 Análisis FODA del departamento basado en el estudio realizado

2.1.7.1 Planteamiento del problema

Dentro de las estructuras de una institución se derivan situaciones que pueden impulsar u obstaculizar el proceso de ayuda. Siendo seguridad y servicios generales, un departamento que brinda atenciones a otros es de vital importancia conocer cuáles son las fortalezas y oportunidades, así como las debilidades y amenazas en la atención, en general, con la finalidad de obtener un análisis que permita, a posterior, mejorar la atención brindada a la población. Este estudio se realiza con la meta de identificar y analizar el motivo de las distintas categorías que serán descritas a continuación.

2.1.7.2 Objetivos

2.1.7.2.1 Objetivo general

Analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en las atenciones brindadas en el departamento de seguridad y servicios general de Nestlé Honduras en los meses de abril a junio de 2019.

2.1.7.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidad y amenazas que atraviesan las atenciones en el departamento de seguridad y servicios generales.
- ✓ Organizar una serie de recomendaciones orientadas a la potencialización de las atenciones brindadas en el departamento.
- ✓ Desarrollar un proyecto que permita el abordaje de las situaciones encontradas en el estudio.

2.1.7.2.3 Población

La población del estudio está conformada de un total de 10 participantes; utilizando una triangulación de padres de supervisores, terceros (motoristas, distribuidores) y colaboradores.

Las participaciones de los sujetos fueron de la siguiente manera: 2 supervisores, 6 terceros y de 2 colaboradores del departamento.

2.1.7.3 Muestra poblacional

Para este estudio se escogió el muestreo participativo, siendo indistinto su género y edad. Del total de 10 participantes, 3 eran del género femenino y 7 del género masculino, sus edades comprendían de los 21 a los 45 años de edad.

2.1.7.4 Categorización de las variables de estudio

Tabla 1. Categorización de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Indicadores
FODA	Fortalezas	Capacidades y recursos que mantiene un alto nivel de desempeño, generando beneficios en las atenciones brindadas.
	Oportunidades	Circunstancias del entorno que son potencialmente favorables y que pueden ser utilizados ventajosamente para alcanzar los objetivos.
	Debilidades	Elementos que significan una deficiencia o carencia, y por lo tanto, hacen vulnerable a la institución.
	Amenazas	Son factores del entorno que resultan en circunstancias adversas que ponen en riesgo el alcanzar los objetivos.
Departamento de seguridad y servicios generales	Calidad de atención	Calidad de la atención brindada en los diferentes procesos de atención en la departamento.
	Comunicación	Elementos que intervienen en los patrones de comunicación que favorecen la atención brindada en el departamento.
	Experiencia personal	Grado de satisfacción obtenida en las distintas áreas de atención brindada y recibida de las personas en el departamento.

Fuente: Elaboración propia

2.1.7.4.1 Resultados obtenidos

Tabla 2. Cuadro de análisis FODA

<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención accesibles • Buen ambiente y clima de trabajo • Espacio físico adecuado. • Ubicación geográfica accesible. 	<p>Procesos de remisión satisfactorios.</p> <p>Conciencia de trabajar por y con calidad.</p>
<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Atención en áreas más especializadas. • Protocolizar los procedimientos en procesos de cotización. • Poco conocimiento de los servicios brindados. • Existencia de recursos suficientes para el desempeño de las funciones. 	<p>Falta de regulación del ruido dentro de la bodega.</p> <p>Pérdida de tiempo en el proceso de cotización de herramientas.</p>

Fuente: Elaboración propia

3. Capítulo III

Una vez el estudio del desarrollo de actividades en Nestlé Hondureña, se trabajó en las propuestas de mejora que, en esencia, es el corazón de todo el documento. En el siguiente capítulo se evidenciará la aplicación de conocimiento adquiridos, generando propuestas de mejora para la empresa con el fin de disminuir costos, aumentar utilidades y proponiendo procesos con eficacia.

3.1 Propuesta de Mejora

3.1.1 Base de Datos de Material POP

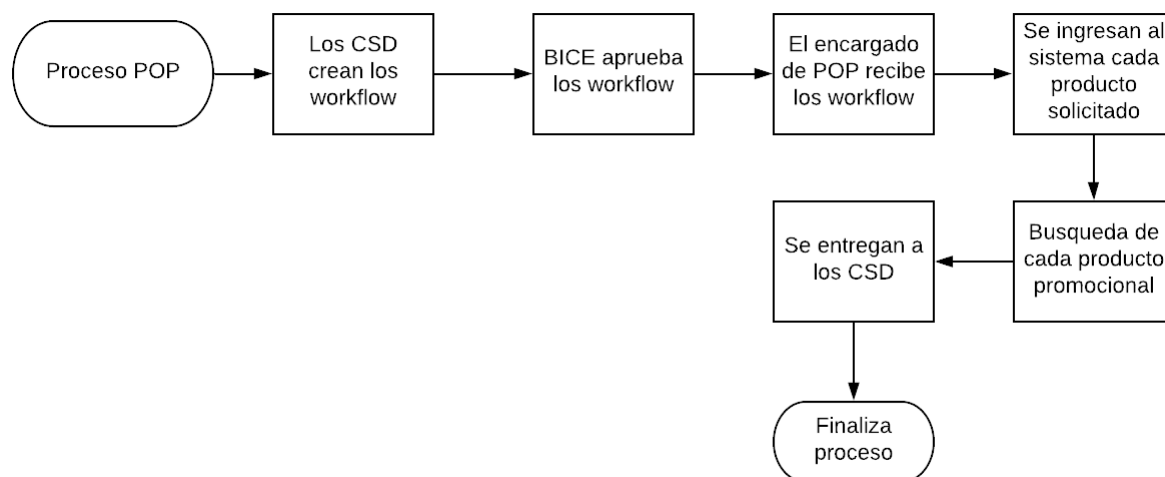
La propuesta de mejora que a continuación se detallará será una alternativa de solución a un problema identificado durante el tiempo del desarrollo de la práctica profesional aplicando conocimientos adquiridos. En este caso a la empresa Nestlé Hondureña.

3.1.1.1 Antecedentes

Cada mes los Best In Class Execution (BICE) crean WorkFlow que son solicitud de producto promocional utilizados como estrategia de promoción en bodegas, supermercados y pulperías con el fin de incrementar la cuota de mercados, incrementar las ventas e incrementar en el posicionamiento del mercado. La actividad es encabezada por el encargado de material *Point of Purchase* (POP) que le da agilidad al proceso de logística.

En los últimos meses se ha generado un retraso en la búsqueda del producto promocional ocasionando retraso en los Category Sales Development (CSD), por tanto, dicha demora ha generado pérdidas ya sea en tiempo de entrega y de manera monetaria. A la vez dicho proceso se vuelve engorroso ya que el material cuando aparece en el sistema, pero no en bodega, generando conflictos en el personal de BICE, pago de horas, ya que el proceso no se lleva dentro de las horas laborales e insatisfacción del personal.

Los conflictos anteriormente mencionados eran ocasionados por una ineficiencia en la logística y por la falta de herramientas, como, por ejemplo, una base datos que permitiera reflejar las entradas y salidas de los productos promocional y obtener con esta, resultados más precisos y un orden para su proceso personalizado.

Ilustración 6. Proceso POP

Fuente: Elaboración propia.

3.1.1.2 Descripción del base de datos

Debido a distintos conflictos como ser, insatisfacción laboral, aumento de costos y mal manejo del tiempo, por hacer mención de algunos, dentro de la empresa se ve en la necesidad de proponer la creación de una base de datos. Esta propuesta permitirá visualizar, ordenar y clasificar de una mejor manera la posición de cada producto promocional, con esto generando fluidez, eficacia y eficiencia en la logística. La base de datos, contará con la descripción y codificación de cada producto como: código del material, descripción del material, categoría, cantidad, posición y su ubicación para que este tenga un mejor control.

La base de datos será actualizada al final de cada mes al momento que se realiza el inventario del almacén donde se reportará la cantidad de producto promocional existente, lo que ayudará a que Nestlé pueda contar con un mejor control en cuanto a los movimientos de los productos promocionales, entregas a tiempo y fluidez en el proceso.

Asimismo, será el encargado de POP quien deberá especificar la situación en la base de datos sobre si es una entrada (consumos propios) o salida (WorkFlow).

Ilustración 7. Base de Datos POP

 MATERIAL POP							
COD BODEGA	DESCRIPCIÓN BODEGA	CODIGO	DESCRIPCIÓN MATERIAL	CATEGORIA	CANTIDAD	POSICIÓN	SITUACIÓN
PA19	Nestlé Honduras San Pedro Sula	17248	EXHIBIDORES PARA TIENDITA	BICE (BEST IN CLASS EXECUTION)	121	Q063	ENTRADA
PA19	Nestlé Honduras San Pedro Sula	27110	CARRITO DEGUSTADOR NESCAFE	BEBIDAS	4	P365	ENTRADA
PA19	Nestlé Honduras San Pedro Sula	3143	BASURERO MAGGI	CULINARIOS	2	P392	SALIDA
PA19	Nestlé Honduras San Pedro Sula	24701	DISPENSADOR DE ALIMENTO	PURINA	6	P363	ENTRADA
PA19	Nestlé Honduras San Pedro Sula						
PA19	Nestlé Honduras San Pedro Sula						
PA19	Nestlé Honduras San Pedro Sula						
PA19	Nestlé Honduras San Pedro Sula						
PA19	Nestlé Honduras San Pedro Sula						

Fuente: Elaboración Propia.

3.1.1.3 Impacto de la propuesta

Con la implementación de esta propuesta se espera que Nestlé reduzca sus costos operativos disminuyendo el pago de horas extras y la reducción de tiempo en las entregas de los materiales. Para medir el impacto de la propuesta se podría realizar encuestas a los vendedores, empleados permitiendo conocer si la propuesta ha sido eficiente o si ha ocasionado mayor atraso de lo normal, en caso contrario, se crearían planes de acción que permita que las entregas sean más eficientes.

Tabla 3. Pago de horas empleados.

Cantidad de empleados	Pagó por hora extra	Horas pagadas	Monto ahorrado por hora
5 empleados	68 Lempiras	3 Horas	1,020.00 Lempiras

Fuente: Elaboración propia.

A la vez Nestlé se estará ahorrando cada año un total de **L.12,240.00** en pago de horas extras. Vale recalcar que a la vez ayudará a que las activaciones por la cual se envía el producto promocional será realizado en el tiempo exacto haciendo efectiva las estrategias de promoción. Todo esto estará siendo reflejado en las ventas del mes.

3.1.2 Base de datos para la cotización

Esta propuesta de mejora es una alternativa de solución a un problema identificado en los resultados brindados por el FODA que se realizó como parte de las actividades en el periodo de práctica profesional.

3.1.2.1 Antecedentes

Como parte de las actividades realizadas en la empresa, cuando existía la necesidad de hacer una reparación, se realiza un proceso de cotización cuando existe un reparo o cambio de algún elemento esencial para el buen funcionamiento de las unidades de transporte o dentro de las bodegas para el almacenamiento del producto.

Esta cotización, en promedio toma alrededor de un día laborable para ser autorizada, lo cual fue reflejado como una debilidad y amenaza; por factores de los repuestos externos, dentro del estudio FODA que se realizó en la empresa. Debido a múltiples factores, existe una gran pérdida de tiempo en el proceso de cotización de herramientas indispensables para su ejecución en alguna tarea para un puesto en general, esto conlleva que existe un traslape en las fechas de entregas de asignaciones y un periodo de desaprovechamiento de tiempo mientras la cotización es aprobada.

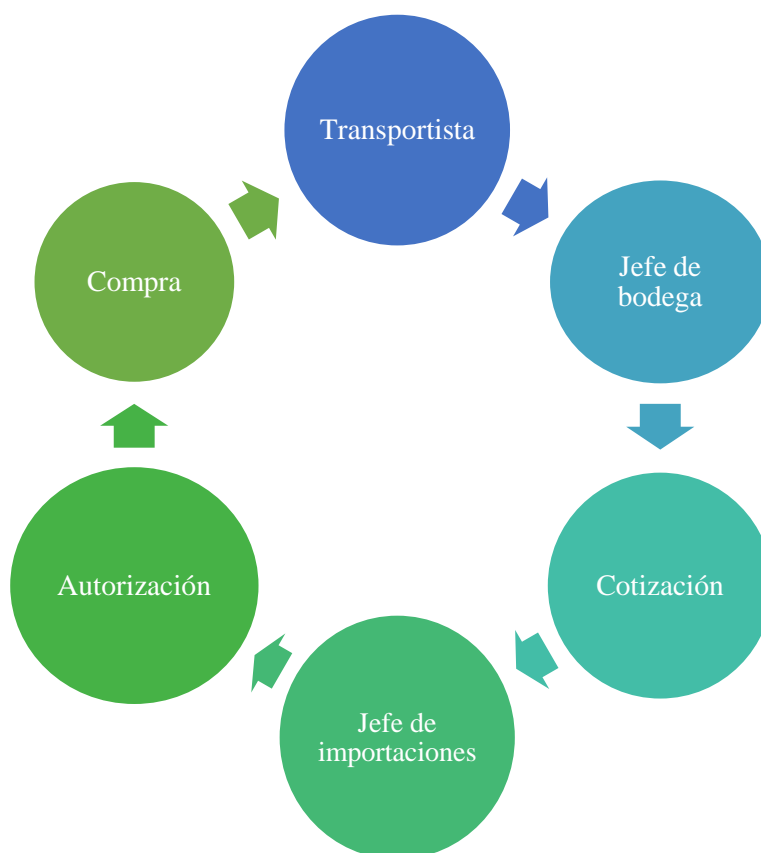


Tabla 4. Cuadro de resultado de análisis FODA (capítulo II)

<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención accesibles • Buen ambiente y clima de trabajo • Espacio físico adecuado. • Ubicación geográfica accesible. 	<p>Procesos de remisión satisfactorios.</p> <p>Conciencia de trabajar por y con calidad.</p>
<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Atención en áreas más especializadas. • Protocolizar los procedimientos en procesos de cotización. • Poco conocimiento de los servicios brindados. • Existencia de recursos suficientes para el desempeño de las funciones. 	<p>Falta de regulación del ruido dentro de la bodega.</p> <p>Pérdida de tiempo en el proceso de cotización de herramientas.</p>

Fuente: Elaboración propia

3.1.2.2 Descripción de la mejora

Debido a la alta demanda de cotizaciones en el día a día, se ve en la necesidad de proponer la creación de una base de datos o proceso de verificación de las cotizaciones en espera. Esta propuesta permitirá visualizar, ordenar y clasificar de una mejor forma las cotizaciones en espera, generando con esta, una pronta resolución de la misma y evitando en un 80% el desaprovechamiento del tiempo perdido.

Esta esquematización, por darle nombre al proceso de verificación, tendrá que ser manejada por dos colaboradores que se encuentran sumergidos en el día a día de esta actividad, es decir, una persona que mantenga la actualizada las solicitudes pendientes a aprobar y otra persona que dé la resolución de la misma.

Con este reporte, el cual se sugiere que se realice de manera diaria, promoverá en Nestlé un orden jerárquico en la toma de soluciones donde el dinero se vea involucrado, asimismo, existirá un mejor control de los procesos de compra de las solicitudes.

3.1.2.3 Impacto de la propuesta

Implementada la propuesta mencionada con anterioridad, se espera que Nestlé reduzca el factor tiempo, lo cual se verá directamente afectado de manera positiva la productividad y eficacia de los procesos que han sido ralentizados por la falta de una estrategia integradora. Para medir el impacto de esta propuesta se tendrá de realizar otro estudio FODA, haciendo hincapié en la velocidad de las aprobaciones de solicitudes cotizadas en un periodo de 24 horas de anticipación. En caso que no haya existido una mejoría, se solicitará al departamento encargado de Recursos Humanos para que se realice un estudio de clima laboral, para descartar que el factor socioemocional no esté interfiriendo en el proceso laboral de los colaboradores que integran esta tarea.

Se proyecta que al estar bien implementada esta propuesta, se aprovechará un estimado de 3 horas laborales entre cada solicitud pendiente, realizando un total de 150 horas mensuales cuando existan 50 solicitudes pendientes

3. Capítulo IV

3.1 Conclusiones

- Nestlé Hondureña es un centro de distribución, por ende, al momento de realizar las distintas actividades de repartición de productos hace uso de montacargas para hacer las descargas y despacho de producto más eficiente las descargas y el despacho. Debido a la alta demanda de productos y muchas unidades de transporte, es fundamental que se implemente una base de datos para las revisiones diarias de los montacargas que refleje el tiempo que se tardan para reparar las fallas y generar un análisis mensual que demuestre la falla más repetitiva y así poder establecer estrategia y crear plan de acción que permita reducir los problemas.
- Durante la campaña con el fin de promover una conciencia ambiental, se elaboraron artes y se definieron estrategias con el objetivo que el personal conozca el daño que se le hace al medio ambiente con nuestras acciones, por otro lado, se capacitó al personal mediante talleres sobre el correcto uso de los basureros con el objetivo de ser un centro de distribución cero residuos.
- Se analizó la matriz de residuos a disposición creando un formato donde cada aspecto ambiental quedo con sus respectivos planes de acción asignado a diferentes responsables de distintas áreas teniendo una reunión al final de cada mes para retroalimentar asignando fecha que se empezará aplicar el aspecto ambiental.
- Se puede concluir que los conocimientos adquiridos como procesos de logística, uso de programas office y estrategias de marketing durante la formación académicas fueron aplicados para el desarrollo de las distintas actividades y proyectos en Nestlé Hondureña fortaleciendo los conocimientos en el ámbito laboral. Nestlé Hondureña realiza distintas actividades donde la aplicación de la administración es fundamental.

3.2 Recomendaciones

En esta fase se desarrollarán recomendaciones a tres factores: empresa, institución y estudiantes generando un aporte.

4.2.1 Recomendaciones a la empresa Nestlé Hondureña

- Mantener empleados capacitados con las herramientas que se utilicen en el día a día dentro de las instalaciones de la empresa para lograr una mayor eficiencia a la hora del trabajo.
- Establecer un sistema de comunicación que mantenga un proceso constante y retroactiva con los proveedores para solucionar todo tipo de inconformidades y de problemas que puedan presentarse durante el proceso de distribución, para que estos sean solucionados a la mayor brevedad posible y de esta forma establecer las relaciones con los mismos.
- Fortalecer el proceso de inducción a los nuevos empleados por cambio de puestos para que sea mas eficiente el cambio y no genere retraso en las obligaciones.
- Facilitar a los practicantes la toma de control y de decisiones, siempre bajo supervisión, que posibilite que el ambiente laboral sea más apto para

4.2.2 Recomendaciones a la Universidad Tecnológica Centroamericana

- A los asesores, un mayor énfasis en la propuesta de mejora, ya que es la esencial del informe y los alumnos no cuenta con ninguna experiencia. En muchas ocasiones, se tiene la idea, pero con el asesoramiento del coordinador y asesor pueden ayudar al alumno a aterrizar la idea.
- La universidad a través de un diagnóstico del contexto empresarial podría tener una comprensión integral de la problemática planteada por esta, lo que le permitiría generar posibles soluciones a las opciones de práctica profesional para las carreras ofertadas.
- Debe crearse un espacio de encuentro entre empresas y la universidad para que se maneje un solo lenguaje: la universidad aportando ideas y los conceptos mientras la empresa se encuentre señalando cómo quiere que sea dado ese conocimiento a fin de desarrollar proyectos económicos en consonancia con la realidad.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes

- El practicante debe basarse en sus fortalezas personales y académicas para lograr el mejor desempeño posible.
- Al iniciar la práctica es necesario aprender el procedimiento operacional de la organización para poder plantear una opinión en relación a este.
- Tener una actitud proactiva e iniciativa, ya que por mayor que sea tu esfuerzo, ganarás la confianza con el tiempo y con el conocimiento que obtendrás será posible que se sepa realizar todas las tareas que sean asignadas.

Bibliografía

- Control de calidad - ¿Qué es el control de calidad? (s. f.). Recuperado 28 de mayo de 2019, de <https://debitoor.es/glosario/definicion-control-calidad>
- El Material P.O.P. y su utilidad - Red Gráfica Latinoamérica. (2009). Recuperado 28 de mayo de 2019, de <http://redgrafica.com/El-Material-P-O-P-y-su-utilidad>
- Entrevista a un Gerente de Marca en blog El Salvador. (2012). Recuperado 28 de mayo de 2019, de <https://www.tecoloco.com.sv/blog/entrevista-a-un-gerente-de-marca.aspx>
- Historia de Nestlé. (2017, abril 25). Recuperado 4 de mayo de 2019, de Historia y biografía de website: <https://historia-biografia.com/historia-de-nestle/>
- La función de una Mesa de Ayuda dentro de la organización. (2018, julio 19). Recuperado 28 de mayo de 2019, de Aranda Software website: <https://arandasoft.com/la-funcion-de-una-mesa-de-ayuda-dentro-de-la-organizacion/>
- Mecalux. (s. f.). Rack drive-in. Recuperado 28 de mayo de 2019, de <https://www.mecalux.com.mx/racks-paletizacion/rack-drive-in-drive-thru>
- Nestlé Centroamérica, S.A. (2009). Nutrición, Salud, y Bienestar. Recuperado 4 de mayo de 2019, de <http://www.nestle-centroamerica.com> website: <http://www.nestle-centroamerica.com/nhw>
- Nestlé Centroamérica, S.A. (2010). Informe Nestlé de Creación de Valor Compartido América Central 2010. Recuperado 4 de mayo de 2019, de http://www.nestle.com/asset-library/documents/library/documents/corporate_social_responsibility/central_america_2010.pdf
- ¿Qué es Great Place To Work? (2019). Recuperado 28 de mayo de 2019, de <https://www.milenio.com/negocios/que-es-great-place-to-work>

Qué es un country manager. (2017, febrero 26). Recuperado 28 de mayo de 2019, de Multingreso website: <https://multingreso.com/que-es-un-country-manager/>

Unknown. (2016, febrero 24). Tipos de Montacargas: Definicion. Recuperado 28 de mayo de 2019, de Tipos de Montacargas website: <http://tiposdemontacargas.blogspot.com/2016/02/definicion.html>

Yurena. (2018, marzo 7). Qué es Zero Waste - Residuo Cero | Movimiento Zero Waste. Recuperado 28 de mayo de 2019, de Ecoblog Nonoa website: <https://ecoblognonoa.com/que-es-el-zero-waste-residuo-cero/>

zonalogistica. (2018, enero 15). ¿Qué es un centro de distribución? Recuperado 28 de mayo de 2019, de Zonalogística website: <https://www.zonalogistica.com/que-es-un-centro-de-distribucion/>

Glosario

- 1. Category Sales Development Manager:** “es la persona que posee toda la información relativa a un producto o servicio en una empresa. Conoce sobre el proceso de planeación, distribución, comunicación y venta de este.” («Entrevista a un Gerente de Marca en blog El Salvador», 2012)
- 2. Centro de Distribución:** “Se entiende como un espacio logístico en el que se almacena mercancía y se embarcan órdenes de salida para que sean distribuidos en el comercio mayorista o minorista.” (zonalogistica, 2018)
- 3. Cero Residuos o Zero Waste:** “Reducir al máximo los residuos y la basura que generamos cotidianamente. De esta manera, no sólo reducimos nuestra huella, sino que, además, nos permite vivir con menos cosas materiales y vivir una vida más rica en momentos y experiencias que nos hacen sentir lo verdaderamente importante” (Yurena, 2018)
- 4. Control de Calidad:** “consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad.” («Control de calidad - ¿Qué es el control de calidad?», s. f.)
- 5. Country Manager:** “Es un profesional que tiene asignada la función principal de representar a una empresa en un país extranjero. Cuando una determinada empresa tiene la intención de exportar sus productos y servicios a otras regiones, necesita contar con la figura del country manager, que será la persona responsable de desarrollar la actividad en el nuevo destino”. («Qué es un country manager», 2017)
- 6. Great Place To Work:** “Es una empresa global de investigación, asesoría y capacitación que ayuda a las organizaciones a identificar, crear y mantener excelentes lugares de trabajo a través del desarrollo de culturas de lugares de trabajo confiables.” («¿Qué es Great Place To Work?», 2019)
- 7. Mesa de Control:** “Es un equipo de trabajo, punto de contacto entre los usuarios de la empresa y las tecnologías estándares adoptadas por la misma, y cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen, en relación a los diversos aspectos de la Tecnología de la Información”. («La función de una Mesa de Ayuda dentro de la organización», 2018)
- 8. Montacargas:** “Es un vehículo de transporte que puede ser utilizado para transportar, remolcar, empujar, apilar, subir o bajar distintos objetos y elementos.” (Unknown, 2016)

- 9. Point of Purchase:** “Es una categoría del Marketing que recurre a la publicidad puesta en los puntos de venta, busca generar una permanencia de la marca recurriendo a una gran variedad de objetos donde se puede imprimir o estampar información de la empresa o producto”. («El Material P.O.P. y su utilidad - Red Gráfica Latinoamérica», 2009)
- 10. Racks Driving:** “Almacenaje por acumulación que facilita la máxima utilización del espacio disponible, tanto en superficie como en altura”. (Mecalux, s. f.)

Anexos

Arte promocional para campaña de reciclaje, promoviendo cero residuos.



Actividades en bodega (checklist y toma de temperaturas)

Nestlé Hondureña		SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE (SHE)			
Centro de Distribución					
Sistema Integrado de Gestión					
Fecha					
Lista de verificación Estantería (Racks Driving)					
Revisado por Javier Castellanos					Observaciones
	Protectores de Columnas				
	Protector de Bastidor				
	Rieles de carga				
	Bastidores				
	Largueros				
	Clavijas				
	Protectores de Columnas				
	Protector de Bastidor				
	Rieles de carga				
	Bastidores				
	Largueros				
	Clavijas				
	Protectores de Columnas				
	Protector de Bastidor				
	Rieles de carga				
	Bastidores				
	Largueros				
	Clavijas				

