

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
NESTLÉ HONDUREÑA**

SUSTENTADO POR:

ADRIANA HELENA AMADOR RAMOS

22011230

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN RELACIONES INTERNACIONALES**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

FECHA: SEPTIEMBRE/2023

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	I
Agradecimientos.....	II
Resumen Ejecutivo.....	III
Introducción.....	1
1. Capítulo I.....	2
1.1. Objetivos de práctica profesional.....	2
1.1.1. Objetivo general.....	2
1.1.2. Objetivos específicos.....	2
1.2. Datos generales de la empresa.....	3
1.2.1. Reseña histórica.....	3
1.2.2. Misión.....	3
1.2.3. Visión.....	4
1.2.4. Valores.....	4
1.2.5. Organigrama.....	5
2. Capítulo II.....	6
2.1. Actividades realizadas en la empresa.....	6
2.1.1. Actividad 1: Coordinación y apoyo a las actividades del programa iniciativa por los jóvenes.....	6
2.1.2. Actividad 2: Desarrollo de un plan de acción para el voluntariado corporativo.....	7
2.1.3. Actividad 3: Seguimiento de Charlas Nestlé.....	8
2.1.4. Actividad 4: Diseño de presentaciones y documentos para promover Iniciativa por los Jóvenes por medio de Alianzas con otras empresas.....	8
2.1.5. Actividad 5: Resumen de los targets de las unidades de negocios.....	8
3. Capítulo III.....	9
3.1. Mejoras Implementadas.....	9
3.2. Propuestas de Mejora.....	9
3.2.1. Propuesta 1: BootCamp de Iniciativa por los Jóvenes para los hijos de los colaboradores de Nestlé.....	9
3.2.1.1. Antecedentes.....	9
3.2.2. Propuesta 2: Creación de redes sociales y pagina web oficial de Nestlé Hondureña.....	12

3.2.3. Propuesta 3: Creación Flujograma de Procesos de cada Departamento en Nestle	14
4. Capitulo IV	17
4.1 Conclusiones	17
4.2 Recomendaciones	18
4.2.1 Recomendaciones para los estudiantes	18
4.2.2 Recomendaciones para la Universidad Tecnológica Centroamericana.....	18
4.2.3 Recomendaciones para la empresa.....	18
Bibliografía	19
Glosario.....	20
Anexos	21

Tabla de tabla e ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama de Nestlé Hondureña	5
Ilustración 2. Participación Visitas Guiadas	21
Ilustración 3. Webinars con FUNDAHRSE	21
Ilustración 4. Acercamiento a las Universidades.....	21

Dedicatoria

Esta Práctica Profesional está dedicada:

A mis padres, Oscar Amador y Hellen Ramos, por dar su apoyo incondicional, quienes han sido una pieza fundamental para concluir los cuatro años de carrera universitaria.

A mis hermanos, Ariana y René Amador, por la compañía y ayuda en cada uno de los trabajos y proyectos.

A mis abuelos, Argentina Orellana, Hernán Amador y Anette Torres, por su amor y enseñanzas a lo largo de toda la vida.

Por último, a todos mis familiares que contribuyeron de una y otra forma para poder dar por finalizada la Práctica Profesional.

Agradecimientos

Agradecerle en este espacio:

Primeramente, a Dios, por brindarme la sabiduría y fuerza necesaria para culminar los estudios.

A Nestlé Hondureña, por abrirme las puertas y confiar en mí en cada una de las tareas, permitiendo realizar la práctica profesional dentro de las oficinas adquiriendo experiencias enriquecedoras para el crecimiento profesional.

A Evelyn Hernández y Andrea Mendieta, que fueron mi primer grupo de amigas de la carrera y desde ese momento no nos volvimos a separar.

Por último, a mis amigas, Sharon Velásquez, Katherine Mejía, Sofia Rivera, Mónica Osorto y Katty Sánchez por hacer este proceso más divertido y especial.

Resumen Ejecutivo

Nestlé Hondureña S.A. 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. Nestlé, aparte de ser una reconocida empresa multinacional de alimentos y bebidas con presencia en todo el mundo, y en Honduras, también se destaca por su compromiso con la responsabilidad social empresarial y el desarrollo de la juventud a través de la "Iniciativa por los Jóvenes". De esta forma se brindó la oportunidad al estudiante de realizar la Práctica Profesional en la empresa.

Durante la Práctica Profesional en Nestlé Hondureña, se tuvo la oportunidad de trabajar en los departamentos de Recursos Humanos y Relaciones Públicas durante un período de tres meses. El Departamento de Recursos Humanos de Nestlé Hondureña se dedica a la gestión integral de personal. Su labor incluye reclutamiento y selección de empleados, capacitación y desarrollo profesional, administración de beneficios y nóminas, y resolución de asuntos laborales. Además, fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y promueve el bienestar de los empleados. Este departamento es esencial para asegurar que la empresa cuente con un equipo competente y motivado. Y el departamento de Relaciones Públicas se enfoca en la comunicación tanto interna como externa. Gestionan la relación con los medios de comunicación, organizan eventos corporativos, promueven la responsabilidad social empresarial y mantienen una comunicación efectiva con empleados y la comunidad.

El horario de trabajo del estudiante consistía en lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., donde desempeñó diversas actividades que le permitieron aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos durante su formación académica en Relaciones Internacionales. Se coordinó y apoyó actividades de la Iniciativa por los Jóvenes, colaborando con organizaciones como USAID y FUNDAHRSE. Se desarrolló un plan de acción para el voluntariado corporativo, se diseñó presentaciones y documentos para promover la Iniciativa por los Jóvenes a través de alianzas con

otras empresas y se resumió los targets de las unidades de negocios de Nestlé en Centroamérica y Panamá.

Además de las actividades realizadas, se presentaron propuestas de mejora, como la creación de un BootCamp para los hijos de los colaboradores de Nestlé, el establecimiento de redes sociales y una página web oficial de Nestlé Hondureña, y la creación de flujogramas de procesos para cada departamento.

La Práctica Profesional en Nestlé Hondureña permitió al estudiante aplicar sus conocimientos en un entorno laboral dinámico, contribuyendo a proyectos significativos. Se destacó la importancia de la responsabilidad social empresarial y se fortalecieron las habilidades de comunicación y trabajo en equipo. La experiencia fue enriquecedora tanto a nivel personal como profesional.

Introducción

En el siguiente documento se presenta el informe de Práctica Profesional realizada como asistente de Recursos Humanos y Relaciones Públicas, con duración de tres meses en Nestlé Hondureña. Nestlé es una empresa multinacional suiza de alimentos y bebidas, que cuenta con presencia en Honduras por medio de un centro de distribución. Este documento tiene como objetivo, evidenciar las actividades realizadas en las que se aplicaron los conocimientos adquiridos a lo largo de toda la carrera universitaria en la licenciatura de Relaciones Internacionales.

El informe se estructura en cuatro capítulos, el Capítulo I contiene los objetivos de la Práctica Profesional y datos generales de Nestlé Hondureña como la misión, visión, valores, y el organigrama. El Capítulo II se basa en las funciones otorgadas y actividades realizadas en el departamento de Recursos Humanos y Relaciones públicas y la relación con los otros departamentos de Nestlé.

El Capítulo III se presentan las propuestas de planteadas y elaboradas que fueron aprobadas por la empresa, recalcando que se socializaron con los gerentes y ha sido implementada antes de finalizar la práctica profesional. Además, se incluyen propuestas de mejora que no han sido aprobadas y dependerá de la empresa su implementación en un futuro.

Por último, en el Capítulo IV, se presentan las conclusiones que emiten un juicio en relación a los objetivos planteados al inicio, los resultados obtenidos, aportación al campo y comprobación de la propuesta.

1. Capítulo I

En el Capítulo I se desarrollan los objetivos de la práctica profesional y los datos generales de la empresa, como ser la reseña histórica, misión, visión, valores y organigrama, para comprender el funcionamiento y operación de la empresa.

1.1. Objetivos de práctica profesional

1.1.1. Objetivo general

Aplicar todas las habilidades y conocimientos adquiridos durante la carrera de Relaciones Internacionales en la práctica profesional para presentar propuestas de mejora e implementarlas en la empresa.

1.1.2. Objetivos específicos

1. Desarrollar el programa de voluntariado corporativo de Nestlé Hondureña para mejorar el control y definición de los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI).
2. Realizar un acercamiento a universidades y colegios para calendarizar fechas de actividades de RSE y cumplir con el objetivo de personas del siguiente año.
3. Sugerir propuestas de mejora para el área de Recursos Humanos y Relaciones Públicas a lo largo de la práctica profesional para mejorar el ambiente e imagen de la empresa.
4. Organizar las actividades de responsabilidad social empresarial para promover y mejorar el programa de Iniciativa Por los Jóvenes

1.2. Datos generales de la empresa

1.2.1. Reseña histórica

La historia de la empresa inicia en el año 1861, en una pequeña aldea en Suiza, cuando un químico llamado Henri Nestlé desarrolla el primer alimento para bebés fabricado industrialmente: la Harina Lacteada. La población suiza reconoció el valor del nuevo producto, después que la nueva fórmula de Nestlé salvará la vida del infante. Años después, la Harina Lacteada Nestlé se colocó en el mercado, la mayor parte en Europa. Henri Nestlé se dio cuenta del poder de la marca y adopta su propio escudo familiar, el nido, como su marca registrada. En la actualidad, está presente en los cinco continentes y en más de 83 países.

En el año 1921 Nestlé extiende sus operaciones a Latino América, donde inaugura la primera fábrica en Brasil. Dieciséis años después, en 1937, Nestlé abre en Panamá la primera sede de oficinas en América Central.

Nestlé tiene en Honduras un centro de distribución en Tegucigalpa desde junio de 1963 y además posee otro centro de distribución localizado en San Pedro Sula. En Honduras se comercializa productos lácteos de la marca NIDO y ANCHOR, bebidas NESQUIK y soluciones culinarias MAGGI, como lo son las sopa, cubitos y tomate. La Leche NIDO Instantánea, los cubitos y las sopas ocupan un lugar de preferencia entre los consumidores hondureños (Nestle, n.d.-a).

1.2.2. Misión

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. Como compañía, se cree que, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de un niño en sus primeros años, y reforzando buenos hábitos de alimentación y conocimientos básicos de nutrición en la edad adulta, se aporta al desarrollo de las generaciones actuales y futuras (Nestlé Centroamérica, n.d.).

1.2.3. Visión

Convertir a Nestlé, en la mejor compañía de Nutrición, Salud y Bienestar de la región, conquistando al consumidor y ganando con nuestros clientes para obtener un crecimiento rentable, acelerado y sostenido (Nestlé Centroamérica, n.d.).

1.2.4. Valores

Los valores de Nestlé son la personalidad de como desarrollan sus actividades y permiten que sus clientes confíen en ellos. Basados en el respeto.

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.

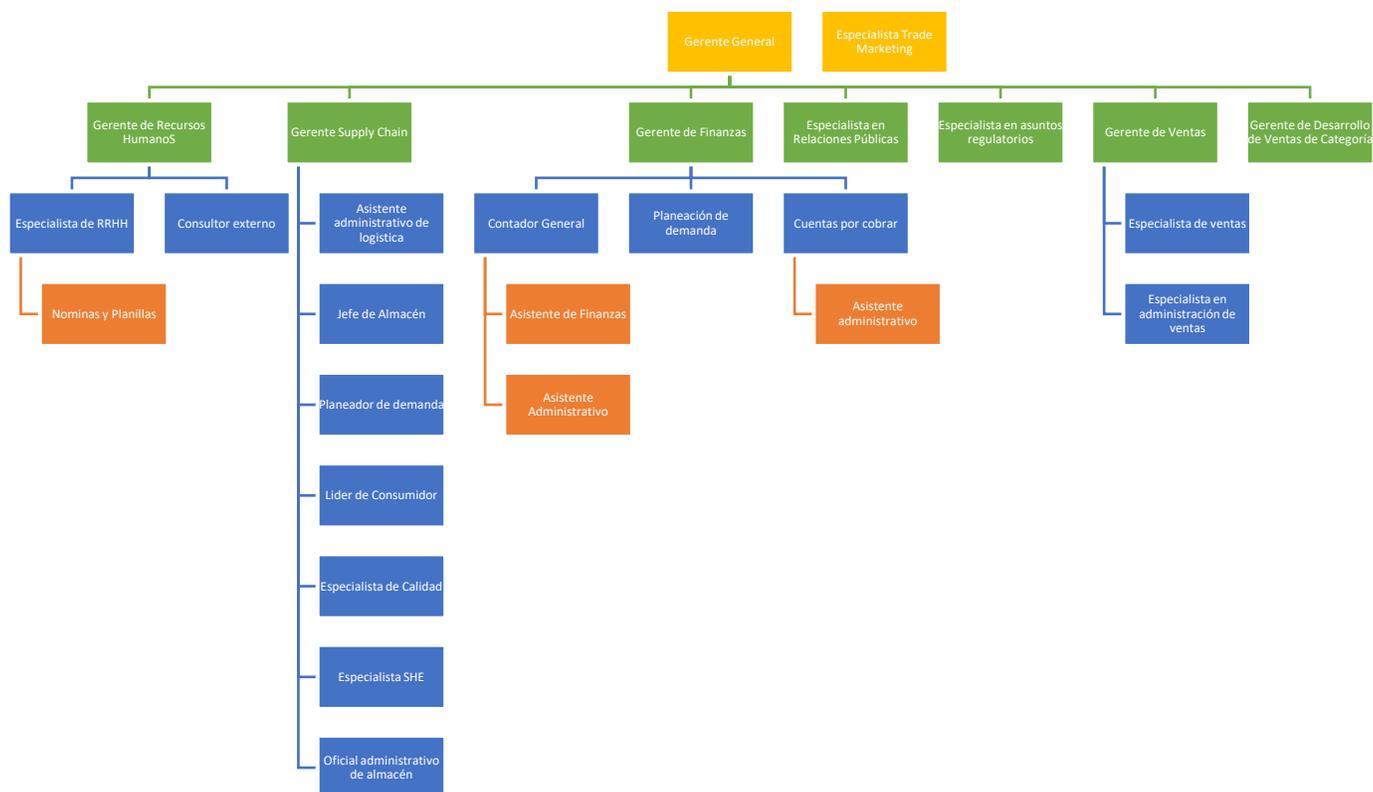
Respeto por los demás. El respeto por los que nos rodean y por todos aquellos con quienes interactuamos crea un clima de confianza mutua. Se trata de ser consecuentes y vivir según lo que prometemos. Se trata de otorgar calidad a nuestros productos, a nuestras marcas y a todo lo que hacemos.

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 inclusividad 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 (Nestlé Centroamérica, n.d.).

1.2.5. Organigrama

Ilustración 1. Organigrama de Nestlé Hondureña



Fuente: Elaboración propia con información recopilada en Nestlé Hondureña 2023.

2. Capítulo II

Dentro de este capítulo, se detallan las actividades ejecutadas en Nestlé Hondureña durante los tres meses de Practica Profesional. El horario de trabajo consistía en lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., formando parte en dos departamentos: Recursos Humanos y Relaciones Públicas, realizando diferentes actividades mientras se aplicaban conocimientos y habilidades adquiridos durante la formación académica.

2.1. Actividades realizadas en la empresa

2.1.1. Actividad 1: Coordinación y apoyo a las actividades del programa iniciativa por los jóvenes

Iniciativa por los Jóvenes es una iniciativa y valiosa herramienta que aporta al crecimiento y amplía las opciones profesionales de aquellos jóvenes que, actualmente, se están formando en las aulas universitarias, o en institutos de especialización técnica, para optar por un futuro más prometedor y lograr con éxito su inserción al mundo laboral. Uno de los componentes principales que distinguen esta iniciativa es precisamente su amplitud, ya que se busca ser modelo para proveedores locales, regionales, e incluso para otras empresas, para que puedan replicarla, adaptarla e implementarla. Iniciativa por los Jóvenes busca crear espacios y oportunidades para la juventud, no solo en programas de pasantías o de aprendizaje, sino también con la implementación de módulos especializados para preparar a los jóvenes de manera más eficiente y profesional en la búsqueda de empleo, utilizando los diferentes canales, como las redes sociales, entrevistas de trabajo, confección adecuada de hoja de vida, entre otros. Adicionalmente, se cuenta con un grupo de voluntarios, colaboradores de Nestlé, quienes brindan capacitaciones basadas en sus propias experiencias desde el momento que ingresaron a la compañía.

Como parte de apoyo, se coordinó y se le dio seguimiento a las actividades que Recursos Humanos tenía planeadas en con junto a otras organizaciones. Una de ellas, fue con USAID, donde se brindaron recorridos a niños y jóvenes de bajos recursos en las instalaciones y Centro de Distribución de Nestlé con el objetivo de animarlos a seguir su carrera y que se pudieran ver en un colaborador de Nestlé. Algunas de mis funciones fueron:

- Apoyo en la creación de agenda para los tres días de visitas
- Reunir voluntarios (colaboradores de Nestlé) dispuestos a participar en las actividades
- Establecer horarios
- Comunicar la agenda a los voluntarios
- Liderar las reuniones de equipo
- Estar pendiente durante toda la actividad que se estuvieran cumpliendo los horarios y protocolos de seguridad
- Comunicación con otras áreas de Nestlé por permisos, donaciones, retroalimentación entre otras

Otra de las actividades fue con FUNDAHRSE, en la cual, colaboradores brindaron charlas/capacitación del catálogo de Nestlé adaptadas a personas con discapacidades físicas. Mis funciones fueron:

- Comunicación con Fundahrse y envió de información para la ejecución de la actividad.
- Seguimiento a los conferencistas enviando recordatorio
- Conectarse al webinar, tomar fotografías durante la ejecución del webinar
- Realizar una comunicación interna (workplace/correo) sobre el evento

2.1.2. Actividad 2: Desarrollo de un plan de acción para el voluntariado corporativo

Se desarrollo una propuesta de actividades de Responsabilidad Social Empresarial de septiembre 2023 a septiembre 2024 que Nestlé Hondureña pueda implementar en su voluntario. El informe incluye: objetivos del plan, políticas de un voluntariado corporativo, actividades a implementar para realizar voluntariado corporativo, indicadores para medir el voluntariado. Dentro del mismo proyecto se entregó un formato en Excel diseñado para llevar un control y poder tener resultados de los KPI propuestos, y un formato de control de asistencia para las actividades.

2.1.3. Actividad 3: Seguimiento de Charlas Nestlé

En el marco del programa de Iniciativa por los Jóvenes, Nestlé ha tenido acercamiento a varias instituciones y les comparte su charla insignia, "Ready to Work", pero en vista de que los voluntarios, con su experiencia, puede impartir otro tipo de charlas relacionadas a las habilidades blandas, liderazgo, mercadeo, entre otros temas de interés a estas instituciones. Por lo que se buscó retomar ese acercamiento y buscar nuevos contactos con universidades y colegios para ofrecerles la iniciativa. De esta forma se candelariza una fecha para cumplir la meta del siguiente año. Dentro de mis funciones estuvo:

- Comunicación con voluntariado activos para impartir temas
- Búsqueda de contactos de universidades y colegios
- Comunicación y reunión con las instituciones
- Diseño de presentación para presentación de propuesta

2.1.4. Actividad 4: Diseño de presentaciones y documentos para promover Iniciativa por los Jóvenes por medio de Alianzas con otras empresas

Uno de los pilares importantes de Iniciativa por los Jóvenes de Nestlé es promover este programa a otras empresas con el propósito de que ellos también lo implementen con los mismos términos. Por lo que se diseñó una presentación de Power Point para presentarle la propuesta a otras empresas y se redactó un documento que represente el convenio entre ambas empresas y los términos de este.

2.1.5. Actividad 5: Resumen de los targets de las unidades de negocios

Nestlé Hondureña es parte de la Zona Central que notifica a Panamá. En esta actividad se desarrollaron tablas de resumen de una base de datos para mostrar los targets comparativos por cada una de las unidades de negocio que tiene Nestlé en Centroamérica y Panamá.

3. Capítulo III

En el Capítulo III se detallan las mejoras implementadas y propuestas de mejora que el estudiante desarrollo e identificó, de esta forma se evidencia las practicas adquiridas durante la Práctica Profesional.

3.1. Mejoras Implementadas

Las propuestas de mejora detalladas en la Sección 3.2 fueron presentas a gerencia y pasaron a revisión. Sin embargo, debido al corto plazo de tiempo restante del estudiante y que el área de Recursos Humanos ya contaba con proyectos establecidos en ese tiempo, no se pudieron realizar durante el tiempo de Practica Profesional, pero la empresa los tomará en cuenta para implementarlos más adelante.

3.2. Propuestas de Mejora

3.2.1. Propuesta 1: BootCamp de Iniciativa por los Jóvenes para los hijos de los colaboradores de Nestlé

3.2.1.1. Antecedentes

En el marco del programa, Iniciativa por los Jóvenes, cuenta con charlas y voluntarios con temas relacionados a las habilidades blandas, crecimiento profesional, mercado, finanzas, entre otros, por lo que se propone llevar a cabo un BootCamp específicamente para los hijos e hijas, en edades de 17 a 26 años. El BootCamp sería un programa intensivo que constaría de una serie de charlas y actividades diseñadas para equipar a los jóvenes con las habilidades y conocimientos necesarios para tener éxito en su futuro personal y profesional.

3.2.1.2. Descripción de la propuesta

La propuesta es llevar a cabo un BootCamp específicamente para los hijos e hijas de todos los colaboradores de Nestlé, en edades de 17 a 26 años, como una extensión y un enfoque más intensivo como parte del programa la Iniciativa por los Jóvenes.

Algunos aspectos para evaluar de la propuesta son:

Contenido: El BootCamp abordaría los temas del catálogo de charlas de Nestlé, incluyendo habilidades blandas como la comunicación efectiva, trabajo en equipo, liderazgo, gestión del tiempo, así como desarrollo profesional, comprensión del mercado laboral y educación financiera.

Duración: El BootCamp podría tener una duración de 1 mes a 2 meses, recibiendo de 1 charla a 2 charlas semanales en horarios que se ajusten a sus responsabilidades educativas y personales. Cada Bootcamp debería de durar 60 minutos, incluyendo ahí el tiempo de preguntas y respuestas

Metodología: El BootCamp se propone de manera virtual para abarcar a la mayoría de los hijos de colaboradores, que estén en San Pedro Sula, Tegucigalpa y Foráneos. Las charlas se complementarían con ejercicios prácticos y actividades interactivas para que los jóvenes puedan aplicar lo que aprenden y desarrollar sus habilidades en un entorno controlado. Se propone que se desarrolle de la siguiente manera:

- Preparación e Identificación
- Diseño del programa durante las 6 semanas
- Convocatoria de voluntarios y calendarizarles las fechas de charlas
- Aplicar encuestas a colaboradores para identificar con cuantos jóvenes contamos y están dispuestos a inscribirse al programa.

Voluntarios: Los voluntarios de Nestlé Hondureña serían los expertos en dar los temas del BootCamp. **Recursos y Materiales:** Se puede proporcionar a los participantes materiales de apoyo, recursos en línea y acceso a herramientas que les permitan continuar aprendiendo y creciendo después de completar el programa. También se les

puede enviar un kit de bienvenida al Bootcamp patrocinada por las marcas y el área de Recursos Humanos.

Programa con Duración de 6 semanas:

Semana 1:

- Lanzamiento del programa.
- Invitación a los jóvenes y a todos los colaboradores de Nestlé.
- Envío de material, agenda de todo el programa y kit de bienvenida a los participantes.

Semana 2 Modulo 1:

- R2W-Listos para trabajar
- Liderazgo

Semana 3 Modulo 2:

- Desarrolla una actitud ganadora en tus ventas
- Técnicas de venta y negociación

Semana 4 Modulo 3:

- Finanzas: el Lenguaje de los Negocios que todo profesional debe conocer
- Construyendo tu trayectoria PROFESIONAL

Semana 5 Modulo 4:

- Conecta con tu consumidor
- Reinvéntate: Tips y desafíos

Semana 6

- Cierre y resultados del programa
- Sesión de retroalimentación con involucrados

3.2.1.3. Impacto de la propuesta

La implementación de este BootCamp para los hijos e hijas de los colaboradores de Nestlé Hondureña podría tener un impacto significativo en varias áreas:

Desarrollo personal: Los jóvenes adquirirían habilidades esenciales para su desarrollo personal, como la confianza, la resiliencia y la toma de decisiones informadas.

Desarrollo profesional: Estarían mejor preparados para ingresar al mercado laboral con una comprensión más sólida de las expectativas y las oportunidades profesionales disponibles.

Apoyo a las familias de: Esta iniciativa demostraría el compromiso de Nestlé con sus empleados y sus familias, brindando a las familias, la tranquilidad de que sus hijos e hijas están recibiendo una valiosa formación. Lo que también puede ser un proyecto clave para seguir siendo reconocida como "El Mejor Lugar Para Trabajar".

Responsabilidad Social: La empresa fortalecería sus lazos con la comunidad local y contribuiría al desarrollo de jóvenes talentosos que pueden ser futuros líderes y contribuyentes a la sociedad hondureña.

3.2.2. Propuesta 2: Creación de redes sociales y pagina web oficial de Nestlé Hondureña

3.2.2.1. Antecedentes

Actualmente, para buscar cualquier tipo de información de Nestlé Hondureña, todo se encuentra de manera regional, porque Honduras, permanece en la región de Centroamérica y se le reporta a la zona. Por lo que se propone la creación de redes sociales y una página web oficial de Nestlé Hondureña están en la creciente importancia de la presencia en línea en el entorno empresarial actual. Las redes sociales y una página web oficial proporcionan canales directos de comunicación con los consumidores y la comunidad en general. Esto permite a Nestlé Hondureña difundir información relevante, anuncios, actualizaciones de productos y eventos de manera oportuna. Tener presencia en línea asegura que la empresa esté disponible las 24 horas del día, los 7

días de la semana. Los consumidores pueden obtener información sobre productos, preguntas frecuentes y contacto con la empresa en cualquier momento.

3.2.2.2. Descripción de la propuesta

La propuesta consiste en la creación de una página web oficial de Nestlé Hondureña y el establecimiento de perfiles en redes sociales, como Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn. Aquí están algunos aspectos clave de la propuesta:

- **Desarrollo de Página Web:** Diseñar y desarrollar una página web oficial de Nestlé Hondureña que sea informativa, atractiva y fácil de navegar. La página debe incluir secciones como información de productos, noticias, historia de la empresa, prácticas de sostenibilidad, recursos para consumidores y oportunidades de empleo.
- **Configuración de Redes Sociales:** Crear perfiles oficiales en redes sociales y personalizarlos con el logo y la identidad de la marca. Las redes sociales servirán para compartir contenido relevante, interactuar con la comunidad y responder a preguntas y comentarios.
- **Creación de Contenido:** Desarrollar una estrategia de contenido que incluya publicaciones regulares sobre productos, recetas, consejos nutricionales, noticias de la empresa, historias de éxito y más. El contenido debe ser variado y atractivo.
- **Implementar Servicio al Cliente:** Responder de manera oportuna a preguntas y comentarios de los seguidores en las redes sociales y en la página web. Establecer un sistema de atención al cliente en línea eficiente.
- **Promoción de la Responsabilidad Social Empresarial:** Compartir información sobre las actividades de responsabilidad social corporativa de Nestlé Hondureña, incluyendo programas de apoyo a la comunidad local.

3.2.2.3. Impacto de la propuesta

La creación de una página web y la presencia activa en redes sociales oficiales pueden tener un impacto significativamente positivo en el posicionamiento de la marca Nestlé Hondureña. Esta estrategia puede tener en la percepción y la visibilidad de la marca. Algunos beneficios de la propuesta son:

Una página web y perfiles de redes sociales permiten a Nestlé Hondureña llegar a un público más amplio y diverso. Esto aumenta la visibilidad de la marca entre consumidores actuales y potenciales. Será más fácil comunicar los valores y la misión de Nestlé, incluyendo su compromiso con la calidad, la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa de Nestlé Hondureña.

Las redes sociales brindan una plataforma para interactuar directamente con los consumidores. Una presencia en línea más directa, con contenido relevante y coherente, ayuda a generar confianza en la marca, ya que será directamente de Honduras.

Las plataformas en línea permitirán a Nestlé compartir noticias y anuncios importantes en tiempo real. Esto garantiza que el público esté al tanto de las últimas novedades y lanzamientos de productos.

Por último, se publicarán, como consejos nutricionales, recetas y artículos informativos, puede posicionar a Nestlé como un referente en su industria y aumentar la confiabilidad de la marca.

3.2.3. Propuesta 3: Creación Flujograma de Procesos de cada Departamento en Nestle

3.2.3.1. Antecedentes

El departamento de Recursos Humanos en Nestlé, al recibir un nuevo ingreso de colaborador o nuevos practicantes, les dan un ciclo de inducciones, para que se vaya

familiarizando con la empresa y con su cargo. Al pasar estas inducciones tiene varias reuniones con su jefe para enseñar como son los procesos en cada área. Por lo que se propone que Recursos Humanos diseñe flujogramas de procesos para cada departamento y el nuevo ingreso pueda hacer su trabajo mas fácil.

3.2.3.2. Descripción de la propuesta

La propuesta consiste en que el departamento de Recursos Humanos de Nestlé Hondureña diseñe flujogramas de procesos para cada departamento de la empresa como parte del proceso de integración y capacitación de nuevos colaboradores y practicantes. Estos flujogramas serán herramientas visuales que representan de manera clara y concisa los procesos y procedimientos clave de cada área. A continuación, se detalla la propuesta:

1. Identificación de Procesos Clave: El equipo de Recursos Humanos trabajará en colaboración con cada departamento para identificar los procesos y procedimientos clave que son fundamentales para el éxito en cada área. Esto incluirá tareas, responsabilidades y flujos de trabajo esenciales.
2. Diseño de Flujogramas: Con la información recopilada en el paso anterior, se diseñarán flujogramas para representar visualmente estos procesos. Los flujogramas serán claros, sencillos y fáciles de entender, con diagramas de flujo que muestren las etapas, decisiones y acciones necesarias para completar cada proceso.
3. Creación de Documentación: Junto con los flujogramas, se creará documentación complementaria que explique cada proceso en detalle. Esto incluirá descripciones de tareas, roles involucrados, recursos necesarios y plazos.

Cuando se integre un nuevo colaborador o practicante a un departamento, se le proporcionará acceso a los flujogramas de procesos y a la documentación relacionada. Estos recursos serán parte integral de su proceso de inducción y capacitación. de que los nuevos colaboradores hayan tenido la oportunidad de revisar los flujogramas y la documentación, se llevarán a cabo reuniones individuales con los jefes de

departamento. Durante estas reuniones, los jefes explicarán en detalle los procesos específicos que el nuevo empleado llevará a cabo en su función y responderán a cualquier pregunta.

3.2.3.3. Impacto de la propuesta

La implementación de esta propuesta tendría varios impactos positivos en Nestlé Hondureña:

Facilitación de la integración: los nuevos colaboradores y practicantes se familiarizarán rápidamente con los procesos de su departamento, lo que acelerará su adaptación y productividad en el trabajo.

Reducción de errores: la comprensión clara de los flujogramas de procesos minimizará la posibilidad de cometer errores en las tareas cotidianas, lo que mejorará la calidad y eficiencia del trabajo.

Ahorro: al tener acceso a información detallada y visual sobre los procesos, los empleados podrán realizar tareas de manera más eficiente y efectiva, lo que ahorrará tiempo y recursos

Mayor confianza y autonomía: los nuevos colaboradores se sentirán más seguros en sus roles al tener una referencia clara de los procesos. Esto fomentará la autonomía y la toma de decisiones informadas.

Mejora de la comunicación: la creación de flujogramas de procesos facilitará la comunicación entre los nuevos empleados y sus jefes de departamento, lo que promoverá un mejor entendimiento y colaboración.

Estandarización de procesos: la documentación y los flujogramas ayudarán a estandarizar los procesos en toda la empresa, lo que garantizará una mayor consistencia en la ejecución de tareas.

Eficiencia organizativa: al optimizar la capacitación y la adaptación de nuevos colaboradores, la empresa puede lograr una mayor eficiencia en su operación y una reducción en los costos asociados con la curva de aprendizaje.

4. Capítulo IV

4.1. Conclusiones

Durante la Práctica Profesional en Nestlé Hondureña, se pusieron en práctica los conocimientos y habilidades adquiridos durante la carrera de Relaciones Internacionales. A partir de las tareas y roles asignados, se aplicaron los conceptos, los cuales ayudaron a presentar propuestas y proyectos a los departamentos de Recursos Humanos y Relaciones Públicas que serán implementados más adelante.

El desarrollo de un plan del voluntariado corporativo para la empresa proporcionando al practicante un amplio aprendizaje de la aplicación de los Indicadores Clave de Rendimientos en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial y como eso tiene importancia a nivel nacional y regional para el reconocimiento de una empresa transnacional.

Se realizó un acercamiento a universidades de San Pedro Sula y Tegucigalpa para calendarizar actividades de RSE, logrando conocer el procedimiento y presentación logrando mejorar las habilidades de comunicación y negociación con una contraparte para favorecer las necesidades de ambos lados conociendo los protocolos de dos instituciones.

La participación en las actividades del programa Iniciativa Por los Jóvenes permitieron las oportunidades de networking y colaboración con personas de distintas organizaciones, siendo esto importante porque crea oportunidades para establecer alianzas estratégicas, promover el intercambio de conocimientos y facilitar la cooperación en temas de interés común en cualquier contexto de las relaciones internacionales.

Como conclusión general, se puede afirmar que la Práctica Profesional en Nestlé Hondureña tuvo buenos resultados porque se cumplieron los objetivos específicos planteados al inicio y se tuvo una experiencia completa y enriquecedora para el estudiante contribuyéndole al crecimiento personal y profesional.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para los estudiantes

- Investigar a fondo la empresa u organización donde se realizará la Práctica Profesional para poder integrarse mejor en el entorno laboral.
- Socializar los proyectos y tareas asignadas con su supervisor inmediato para poder establecer sus objetivos claros y específicos, ayudándole a tener un mejor desenvolvimiento y realizarlas de manera independiente.
- Anotar las preguntas que surgen a lo largo de las tareas asignadas e interrumpir al jefe inmediato solo cuando sea necesario y sienta que no pueda continuar por sus dudas.
- Tener iniciativa en conocer la mayoría de los departamentos de la empresa para tener un mejor conocimiento del funcionamiento de la empresa, eso le ayudara a tener un mejor rol en sus asignaciones e interacción con los demás.

4.2.2 Recomendaciones para la Universidad Tecnológica Centroamericana

- Para ayudar al estudiante a integrarse rápidamente y comprender el trabajo asignado, brindarle una orientación antes de la práctica profesional donde el jefe y el supervisor se reúnan para discutir las tareas y metas que requiere la universidad y la empresa.
- Brindarle más información a los practicantes al inicio de la Práctica Profesional sobre las mejoras que se deben sugerir e implementar para ir hablando con los jefes.

4.2.3 Recomendaciones para la empresa

- Para hacer más efectiva la transición de los nuevos ingresos a puestos y evitar retrasos en las obligaciones, fortalecer el procedimiento de inducción.
- Permitir el control y la toma de decisiones de los practicantes garantizando que lo hagan constantemente bajo supervisión, mejorando la adecuación del lugar de trabajo a las tareas.

Bibliografía

- Etece. (2021.). Responsabilidad Social Empresarial—Concepto, tipos y ejemplos. <https://concepto.de/>. Retrieved September 18, 2023, from <https://concepto.de/responsabilidad-social-empresarial/>.
- Logística, L. S. A. (2022, January 11). *¿Qué son y cómo funcionan los centros de distribución (CEDIS)?* Isalogistica. <https://isalogistica.com/que-son-y-como-funcionan-los-centros-de-distribucion-cedis/>
- Martins. (222 C.E.). *Qué es un KPI, para qué sirve y cómo utilizarlo en tu proyecto [2022]* • Asana. <https://asana.com/es/resources/key-performance-indicator-kpi>
- Nestle. (n.d.-a). *Historia*. Nestlé. Retrieved August 2, 2023, from <https://www.nestle-centroamerica.com/aboutus/historia>.
- Nestle. (n.d.-b). *Misión y Visión*. Nestlé. Retrieved August 2, 2023, from <https://www.nestle.cl/aboutus/mision-y-vision>.
- Nestle Centroamerica. (n.d.). *Nutrición, Salud, y Bienestar*. Nestlé. Retrieved August 2, 2023, from <https://www.nestle-centroamerica.com/nhw>.
- ¿Qué es Great Place to Work y cuál es su propósito? (2021, March 31). *Great Place To Work Spain*. <https://greatplacetowork.es/que-es-great-place-to-work/>
- Santander. (n.d.). *¿Qué es un bootcamp y por qué deberías apuntarte a uno?* Retrieved September 18, 2023, from <https://www.becas-santander.com/es/blog/que-es-un-bootcamp.html>.

Glosario

1. Centro de distribución: "Los centros de distribución son instalaciones logísticas especializados en los procesos de recepción y expedición de mercancías, para abastecer a otros almacenes, centros de producción o a los clientes finales." (Logística, 2022)
2. Great Place To Work : "Es una organización que quiere conseguir excelentes resultados de negocio cuidando a las personas que forman parte de ella. Son empresas, asociaciones, universidades... que han comprendido el valor de los miembros de su organización para conseguir los objetivos establecidos." (GPTW, 2021)
3. Indicadores Clave de Rendimiento: "Es una métrica cuantitativa que muestra cómo tu equipo o empresa progresa hacia tus objetivos empresariales más importantes." (Martins, 222)
4. Responsabilidad Social Empresarial: "Es la obligación que le corresponde a toda organización con fines de lucro respecto al mejoramiento del ámbito en que se desempeña, esto es, con el mejoramiento económico, social y cultural de la comunidad que la rodea." (Etece, 2021.)
5. BootCamp: "Es una metodología intensiva de estudio enfocada a adquirir conocimientos prácticos y específicos relacionados con el desarrollo de software, con una duración de entre uno y tres meses, para impartir el contenido necesario para acceder a puestos de trabajo." (Santander,2021)

