

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
EMBOTELLADORA DE SULA S.A. (EMSULA)**

SUSTENDADO POR:

**ANDREA GISELLE MENDIETA HERNÁNDEZ
#22011262**

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

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A.

FECHA: SEPTIEMBRE, 2023

Tabla de contenido

<i>Dedicatoria</i>	<i>I</i>
<i>Agradecimientos</i>	<i>II</i>
<i>Resumen Ejecutivo</i>	<i>III</i>
<i>Introducción</i>	<i>IV</i>
1. Capítulo I	1
1.1 Objetivos de 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	2
1.2.3 Visión	3
1.2.4 Valores y principios / Actitud corporativa	3
1.2.5 Filosofía Corporativa / Pase no ceda	3
1.2.6 Organigrama.....	4
2. Capítulo II	5
2.1 Actividades realizadas en la empresa EMSULA	5
2.1.1 Actividad #1 Programa de Sistema de Análisis (SAP)	5
2.1.2 Actividad #2 Orden de obsequio	6
2.1.3 Actividad #3 Reporte línea telefónica	7
2.1.4 Actividad #4 Asistencia con apoyo extra	7
3. Capítulo III	8
3.1 Mejoras Implementadas	8
3.2 Propuestas de mejoras	8
3.2.1 Propuesta 1: Canales de comunicación	8
3.2.2 Propuesta 2: Área para fundaciones	11
3.2.3 Propuesta 3: Programa de pasantías	13
4. Capítulo IV	16

4.1	Conclusiones	16
4.2	Recomendaciones	17
4.2.1	Recomendación para los estudiantes	17
4.2.2	Recomendación para la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC).....	17
4.2.3	Recomendación para Embotelladora de Sula, S.A.....	17
5.	<i>Glosario</i>.....	18
6.	<i>Referencias Bibliográficas</i>.....	19

Índice de tablas y figuras

Ilustración 1. Organigrama de Embotelladora de Sula, S.A. _____ 4

Dedicatoria

Dedico la Práctica Profesional, proceso académico y profesional:

A mis padres, Maribel Hernández Herrera y Juan Ramon Mendieta Maldonado, por ser personas incondicionales en mi vida, apoyo en mis momentos difíciles y exitosos, pilares en todo mi proceso de crecimiento, en especial estos tres años y medio de formación universitaria que con su esfuerzo y dedicación me brindaron uno de los tantos privilegios que es estudiar. Padres que me enseñaron el valor del respeto y amor genuino.

A mi hermana, Virginia Mabel Mendieta Hernández, por su apoyo, cariño incondicional, que desde pequeña y día a día me motiva a seguir estudiando y prepararme para un futuro exitoso. A mis abuelos, que desde inicios de mi proceso académico estuvieron pendientes de mi formación y motivándome a continuar de la mejor forma.

Cada uno de ellos desde cualquier lugar donde me vean y me recuerden están orgullosos de la persona y profesional en la que me estoy convirtiendo, en base a su apoyo y motivación hacia mi persona.

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios, por brindarme el privilegio de convertirme en una profesional y de poner en mi camino a las personas y oportunidades correctas para seguir adelante con valentía y esfuerzo. Así mismo, agradezco a los catedráticos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales y de la carrera de Relaciones Internacionales de la Universidad Tecnológica Centroamericana, San Pedro Sula, Cortés (UNITEC, SPS) quienes fueron pieza clave para mi formación universitaria.

Agradezco a la empresa Embotelladora de Sula, S.A., por abrirme las puertas para mi formación y desarrollo profesional, por confiar en mí y dedicarme tiempo en cada una de las enseñanzas del funcionamiento en el Departamento de Dirección Administrativa y Relaciones corporativas de la mano del Licenciado Edvin Santos, Licenciada Denisse Pérez y la Licenciada Karen López.

Agradecimientos especiales a mi amiga Katerine Bautista por ser mi soporte y mano derecha desde el colegio y por seguir brindándome su apoyo incondicional en todos mis procesos académicos y personales. A mis amigas Adriana Amador, Evelyn Hernández, Sharon Velásquez y Katherine Mejía por enseñarme el valor de la amistad y ser mi compañía a lo largo de estos tres años y medio de formación junto de risas, llantos y emociones. Les agradezco por estar en cada una de mis etapas y nunca abandonarme en mis momentos académicos más vulnerables.

Resumen Ejecutivo

Embotelladora de Sula, S.A ubicada en San Pedro Sula (EMSULA SPS), forma parte de una familia de sociedades anónimas siendo una de las empresas más reconocidas a nivel nacional por ser sinónimo de competitividad, liderazgo e innovación, se encarga de la embotellación y distribución de marcas como: Lipton, Mountain Dew, Pepsi, AMP energy, Montana, Mirínda, Link, Quanty, Enjoy, Seven up, Zen y AguaZul. Dispuesta atender la diferentes y cambiantes necesidades de todos sus consumidores aplicando alta calidad con tecnología y estándares requeridos para empresas mundiales. Toda su estructura forma una corporación denominada Corporación Industrial del Norte S.A (Grupo Corinsa).

La realización de la Práctica Profesional en EMSULA, específicamente en el departamento de Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas da la oportunidad de poder conocer de primera mano cómo funcionan, los procesos, estructura, normas, valores de estas empresas de gran magnitud y desarrollar todos los conocimientos del comercio internacional para contribuir por medio de asistencia en todas las actividades que el departamento realiza. Dividido en área de administración: con tareas de caja chica, facturas, solicitudes de cheque, obsequio, de compra, venta, y tener en control total todas las gestiones necesarias para que los empleados y el departamento en general obtengan sus beneficios. Y el área de Relaciones corporativas: con actividades en representación de la empresa, reuniones con funcionarios, interacciones con entidades gubernamentales y no gubernamentales. Gestionan la relación comunicativa para mantener un ambiente laboral profesional, exitoso y efectivo desde sus empleados como las entidades externas. Cada una de las actividades mencionadas se desarrollaron con el seguimiento de una persona de apoyo quién colaboraba en el proceso formativo del practicante dentro del departamento. En base a la experiencia que se obtuvo a lo largo del tiempo de la Práctica Profesional se plantearon tres ideas de mejoras dentro del departamento, estopara contribuir con la actualización e innovación de la empresa, como propuesta #1 mejora de los canales de comunicación, propuesta #2 área para fundaciones y propuesta #3 programa para pasantías, contribuyendo al mejoramiento de las Relaciones Públicas de la empresa, así como también, gestión de tiempo y administración día a día. Es por lo que, invertir el tiempo de práctica en EMSULA es una de las experiencias bastante enriquecedoras profesionalmente, porque da la oportunidad de fortalecer el trabajo en equipo, habilidad de aprender a escuchar y seguir instrucciones, las diferencias de cómo operan las empresas de gran magnitud a comparación de empresas pequeñas. Y permite el desarrollo personal descubriendo los límites, fortalezas y debilidades que el practicante llega a tener en todo el proceso.

Introducción

El documento que a continuación se presenta responde a todo el proceso de Práctica Profesional realizada en Embotelladora de Sula ubicada en San Pedro Sula (EMSULA SPS), asistiendo específicamente en el departamento de Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas. Embotelladora de Sula es una empresa que comercializa productos alimenticios y más conocida por dedicarse al embotellado de varios productos bebibles como: Pepsi, Aguazul, Link, Lipton, Gatorade, Montana, Enjoy, entre otros. Estructurada por una familia de sociedades anónimas que conforman una estructura corporativa denominada Corporación Industrial del Norte S.A. (Grupo CORINSA).

La empresa brinda la oportunidad de realizar la práctica profesional en un entorno confiable, dinámico y en un ambiente ejecutivo profesional, permitiéndole al practicante desarrollar sus conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo de su paso académico.

El departamento de Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas permite al practicante desarrollar nuevas habilidades y fortalezas por medio de interacciones con fundaciones, con personas externas de la empresa a través del servicio al cliente, y adquirir conocimientos administrativos totalmente nuevos como ser el uso del programa de Sistema de Análisis (SAP).

Las diversas tareas que se realizan dentro del departamento de Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas ayudan a que el practicante se prepare para un mercado laboral bastante amplio. El informe de Práctica Profesional tiene como objetivo dar a conocer las actividades, experiencias, habilidades ejercidas y recomendaciones que se crearon durante el plazo de práctica, toda la información mencionada será explicada y dividida en cuatro capítulos: El Capítulo I da a conocer datos generales de EMSULA y los objetivos del practicante. Dentro del Capítulo II se describen todas las actividades realizadas dentro de la empresa. Se encuentra en el Capítulo III las propuestas de mejoras. Y, en el Capítulo IV, se exponen las conclusiones, detallando los resultados, conocimientos y experiencia obtenida a lo largo de la práctica profesional en la empresa EMSULA

1. Capítulo I

En el capítulo I se detallan los objetivos correspondientes a la Práctica Profesional, e información detallada sobre la empresa Embotelladora de Sula, S.A.

1.1 Objetivos de Práctica Profesional

1.1.1 Objetivo general

Demostrar los conocimientos, habilidades y fortalezas adquiridas a lo largo de la carrera de Relaciones Internacionales en las tareas y actividades asignadas por medio del departamento en Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas de la empresa Embotelladora de Sula, S.A.

1.1.2 Objetivos específicos

- Enumerar y detallar las actividades realizadas a lo largo de la práctica profesional en el departamento de Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas.
- Apoyar en las interacciones de la empresa EMSULA con entidades gubernamentales y fundaciones.
- Desarrollar nuevas competencias que se adapten a un mercado laboral amplio.
- Descubrir nuevos conocimientos en base al proceso y protocolo que maneja la empresa EMSULA en sus Relaciones Corporativas.

1.2 Datos generales de la Empresa

1.2.1 Reseña histórica

Embotelladora de Sula, S.A, fue constituida el 6 de diciembre de 1956, y fueron sus fundadores un grupo de inversionistas visionarios de esta ciudad de San Pedro Sula, encabezados por Jorge J. Larach. El 26 de enero de 1959, salieron al mercado los productos Pepsi en tamaños de 6.5 onzas y 12 onzas, unos meses después se lanzaron otros productos fueron de excelente aceptación en el mercado (EMSULA, s. f.).

Un año después del lanzamiento de Pepsi-Cola y Jarritos se formaliza una nueva sociedad con el nombre Cervecería Carta Blanca de Sula, S.A. que vino a sustituir a Embotelladora de Sula, S.A, la cual cierra sus operaciones en 1965 debido a circunstancias adversas difíciles. En 1966 fue restaurada y de nuevo se cambió su razón social quedando nuevamente la anterior Embotelladora de Sula, S.A.

En 1972 se lleva a cabo la primera expansión la cual incluye un nuevo y moderno equipo de producción. Y ya bajo la Dirección General del Ing. Roberto C. Larach, se implementa una segmentación completa del mercado, que permite atender toda la zona noroccidental del país, que constituye el territorio autorizado por la franquicia de PepsiCo, a través de una gama de Comercializadores independientes con lo que se logra una cobertura total y constante del mercado que viene a garantizar la presencia permanente de nuestros productos en todos los sectores y la creación de nuestros propios Centros de Distribución.

EMSULA forma parte de una familia de empresas de sociedades anónimas dedicadas a la elaboración, embotellado y comercialización de productos alimenticios aplicando tecnología de punta y los estándares de calidad e inocuidad requeridos para empresas de clase mundial. Esta familia de empresas son las que conforman la estructura de nuestra Corporación denominada Grupo Corinsa, Corporación Industrial del Norte S.A. Las marcas producidas por EMSULA se caracterizan por ser: Pepsi, Aguazul, Quanty, Amp365, Enjoy néctar, Gatorade, Lipton ice tea, Link, Mirínda, Montana, Mountain Dew, Seven up y Adrenaline Rush (EMSULA, s. f.).

1.2.2 Misión

Consolidados como el mejor embotellador y distribuidor de bebidas operando en Latinoamérica. Atendiendo cada día las diferentes y cambiantes necesidades de los

consumidores, con los más altos estándares de calidad y atención al cliente (EMSULA, s. f.).

1.2.3 Visión

El mejoramiento continuo, la innovación permanente y una administración funcional son parte integral de nuestro desempeño diario.

Se esfuerzan continuamente por el desarrollo y buena relación con y entre todos los “miembros del equipo” y cada día consolidar más las relaciones con los proveedores, contratistas, consultores, franquiciadores, socios estratégicos y la comunidad (EMSULA, s. f.).

1.2.4 Valores y principios / Actitud corporativa

Los valores y principios o la actitud corporativa según EMSULA (s. f.) se determinan así:

- Optimistas
- Realistas
- Humildes
- Creativos
- Facilidad de adaptación
- Cultura de Comunicación
- Trabajo en Equipo
- Pasión por los Cambios y Mejoras
- “Pase No Ceda”
- Socialmente Responsables
- Pasión por el Servicio al Cliente
- En Dios Confían

1.2.5 Filosofía Corporativa / Pase no ceda

La filosofía Corporativa conocida con la frase Pase no ceda según EMSULA (s. f.) se determina así:

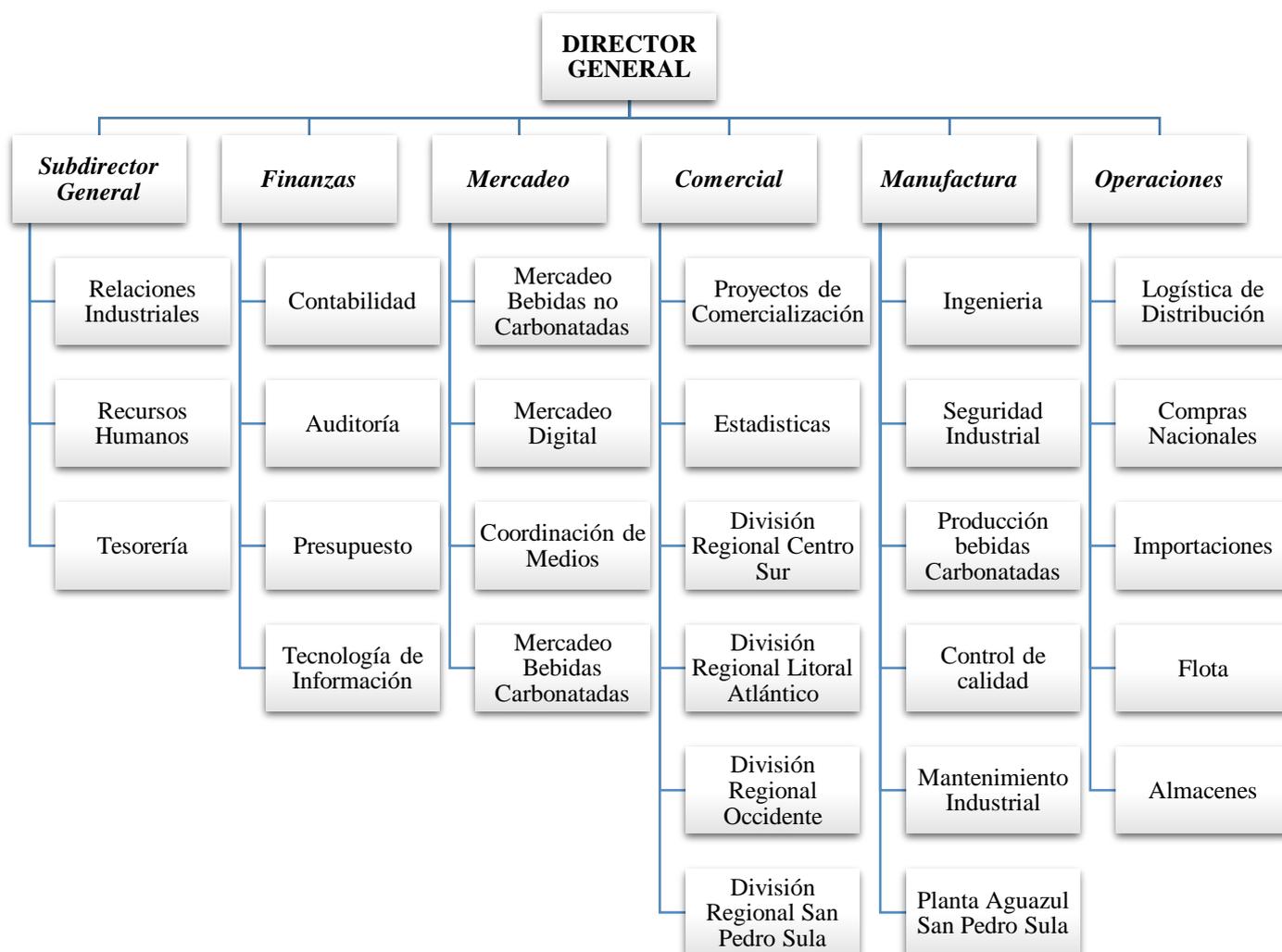
- Puntualidad
- Agilidad
- Simplicidad

- Ética
- Nitidez
- Organización
- Comunicación
- Excelencia
- Disciplina
- Armonía

1.2.6 Organigrama

A continuación, se muestra el organigrama general de Embotelladora de Sula, S.A., dividiéndose en diferentes departamentos y áreas donde cada uno cuenta con funciones importantes dentro de la empresa.

Ilustración 1. Organigrama de Embotelladora de Sula, S.A.



Fuente: Elaboración propia con información basada en EMSULA (s. f.).

2. Capítulo II

En el capítulo II se detallan cada una de las actividades asignadas a lo largo de la Práctica Profesional. El objetivo de describir cada una de las actividades es para dar a conocer como está complementado el departamento de Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas.

2.1 Actividades realizadas en la empresa EMSULA

2.1.1 Actividad #1 Programa de Sistema de Análisis (SAP)

El departamento de Relaciones Corporativas se conforma junto a una Dirección Administrativa que lleva un control de todo el departamento. Utilizan el programa de Sistema de Análisis (SAP) para controlar y compartir información entre los módulos que integran el departamento dentro de una misma base de datos, el acceso al programa está restringido y se realizan más de 30 funciones dentro de SAP. Es por lo que, como parte de apoyo dentro del departamento una de las asignaciones fue cubrir algunas de estas funciones, las cuales se dividen en Caja Chica, Solicitud de cheque, Solicitud de pedido y compra, Reserva de materiales, Contabilización de servicio y compra.

A continuación, se detallan las funciones de cada documento manejado en el primer mes de Práctica Profesional:

1. Facturas de compra: documentos mercantiles que la empresa recibe de los proveedores, describiendo el monto y la fecha de pago.
2. Caja Chica: método contable que registra los ingresos únicamente cuando se recibe el efectivo y los gastos cuando se paga en efectivo. Es muy útil para hacer un seguimiento del flujo de efectivo de una empresa. Se utiliza cuando la corporación tiene flujos de efectivos grandes (Nobles y Mattison, 2017).
3. Solicitud de cheque: documento contable que sirve para pequeñas cantidades de dinero de los proveedores y empleados. La solicitud de cheque va enlazada con caja chica.
4. Solicitud de pedido de servicio y compra: documento contable que sirve para pequeñas cantidades de dinero únicamente de los proveedores y estos deben de estar registrado por el Servicio de Administración de Rentas (SAR).
5. Contabilización de servicio y compra: documento contable que registra los gastos de las compras que realiza la empresa.

6. Reserva de materiales: utilizado para llevar un control de los materiales como: higiene, papelería, útiles, promociones, reparación y mantenimiento de camiones.
7. Modificar documento: se accede a modificar el documento preliminar cuando se ingresa un monto de la factura, texto o una cuenta errónea.

Todas las semanas dentro del departamento se da seguimiento a todos estos documentos y se complementan desde la gestión más baja como ser compras de alimentos para atender a funcionarios, como viáticos de viaje, servicios de limpieza, parqueo, etc. Para luego ingresar las facturas dentro del programa SAP para luego ser compartidos con el director del departamento y con cada uno de los proveedores o clientes para que sean firmados y autorizados.

El proceso de forma general para registrar las facturas y emitir las solicitudes se desglosa en:

1. Validar la factura correctamente.
2. Identificar el tipo de cuenta (alimentación, transporte, servicios, compras, entre otros).
3. El centro de coste y segmento.
4. Verificar que la factura cuente con Impuesto Sobre Venta (ISV), importe exento o ninguno de los dos.
5. Registrar la transacción en SAP con los datos específicos de la factura.
6. Verificar que la transacción se ingrese con el monto y texto descriptivo correcto.

Al registrar la factura de forma correcta la base de datos se determina completa para que los otros módulos del departamento tengan acceso a la información y todos los flujos de efectivos de Caja Chica y las solicitudes cuadren de la forma correcta.

2.1.2 Actividad #2 Orden de obsequio

Dentro de la empresa se realiza un control en los pedidos de productos internos como ser: Pepsi, Link, Lipton, Quanty, AguaZul, Montana, entre otros. Los obsequios son solicitados por personas o empresas externas a EMSULA de sus productos.

De esta forma se colaboró ejecutando las solicitudes de obsequio, con información necesaria sobre:

1. Cantidad del producto
2. Código del producto
3. Nombre del solicitante/empresa
4. Registrar y distribuir la solicitud.
5. Una vez se realiza y se firma se guardan los datos en un Excel con la fecha, número de factura, número de solicitud y nombre.

2.1.3 Actividad #3 Reporte línea telefónica

El departamento se encarga de llevar un orden y registro de las líneas telefónicas, dando soporte a cualquier problema o pago necesario de estas. De tal forma que se colaboró creando los reportes de estas líneas telefónicas desde la línea de Hondutel de la empresa hasta partes de asistencia de otros lugares como:

- Santa Rosa de Copán
- Tela
- La Ceiba
- Tegucigalpa, entre otros.

2.1.4 Actividad #4 Asistencia con apoyo extra

Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas es un departamento bastante demandante con una necesidad de asistencia en cada una de sus tareas y actividades, es por lo que, se colaboró con apoyo extra en:

1. Archivar documentos confidenciales, cheques, solicitudes.
2. Ayuda en organización con los recursos necesarios para reuniones con funcionarios.
3. Búsqueda de contactos para alianzas con instituciones académicas por parte del departamento de la empresa.

3. Capítulo III

En el capítulo III se detallan las propuestas de mejoras identificadas dentro del departamento de Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas de EMSULA, dando a conocer desde los antecedentes, descripción e impacto de la propuesta.

3.1 Mejoras Implementadas

Las propuestas de mejoras que se describen en la sección 3.2 se presentaron ante la sub-jefa del departamento de Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas, la cual dejó comentarios positivos ante estas ideas, pero, en la actualidad no se ha implementado ninguna de las propuestas presentadas por el corto tiempo que tiene el practicante en su proceso de Práctica Profesional, sin embargo, la propuesta de mejora relacionada al “Programa de pasantías” se mantendrá en supervisión para ser implementada y ejecutada a futuro dentro del departamento.

3.2 Propuestas de mejoras

3.2.1 Propuesta 1: Canales de comunicación

3.2.1.1 Antecedentes

Los canales de comunicación son fundamentales al momento de relacionarlos con empresas grandes e importantes dentro de los diferentes rubros, ya que son más demandantes de lo que se espera. La situación de los canales de comunicación oficiales de EMSULA se encuentran desactualizados, principalmente el Sitio Web oficial de la empresa, generando que páginas web y personas externas circulen información totalmente falsa y no confiables generando una confusión para los clientes, estudiantes, investigadores y las fundaciones que se encuentran por fuera de la empresa. De tal forma que obstruye uno de los objetivos de las Relaciones Públicas como ser la imagen, posicionamiento o nivel social de la empresa.

La desactualización del canal de comunicación oficial de EMSULA se presta para confusiones en diversos casos: 1. No existe información oficial donde se explique la diferenciación entre Embotelladora de Sula (EMSULA SPS) Y Embotelladora la Reyna ubicada en Tegucigalpa, ambas empresas tienen diferenciadores partiendo que distribuyen diferentes productos. 2. La empresa no es solo la representación de la marca “Pepsi”. 3. No hay una actualización de las redes sociales de los diferentes

productos distribuidos, como también la falta de contactos confiables en números telefónicos o correos.

3.2.1.2 Descripción de la propuesta

La necesidad de abordar la desinformación lleva a proponer la creación de un sitio web principalmente de Embotelladora de Sula dividida con diversas secciones desde:

- ¿Quiénes somos?
- Datos generales de la empresa: misión, visión, objetivo, valores, organigrama.
- Historia de la creación: con la diferenciación de la empresa de San Pedro Sula y Tegucigalpa.
- Responsabilidad Social Empresarial: con una sección de noticias sobre las diversas colaboraciones y ayudas que brinda.
- Departamentos/plantas: sección de cómo se compone, divide y funciona cada departamento dentro de la empresa.
- Contactos: un banco de información con correos y números telefónicos de los diferentes departamentos, como ser el del servicio al cliente.
- Marcas: sección con las diferentes marcas que distribuyen en conjunto con imágenes y redes sociales enlazadas dando a conocer más a fondo sus líneas de productos.
- Precios: un banco de información donde se le facilite a la persona preguntar sobre el precio de los productos y que la información sea confiable.

El costo de un sitio web depende de la complejidad, las características, formato a utilizar y el sistema que se implementará para ejecutarla, debido a que existen formatos económicos y básicos hasta los más caros y con mayores recursos en base a la necesidad de la empresa o cliente, pero según Pineda (2022) explica los costos de manera general:

- Tecnología: crear el sitio web en la página WordPress puede ser entre \$200 a \$3,000 dólares para una web de carácter informativo y el contrato de una agencia entre \$400 a \$3,000 dólares.

- Mantenimiento: mantener la web de forma mensual es desde \$100 a \$1,000 dólares.
- Registro del dominio: \$2 a \$20 dólares anuales.
- Certificado de clave pública: \$0 a \$1,500 dólares anuales, hace posible que el sitio de web sea seguro.
- Hosting o alojamiento web: \$24 a \$10,000 dólares anuales, ayuda a que el sitio web sea visible en internet.

Por otro lado, Embotelladora de Sula cuenta con el departamento de Creative Information Technologies (CIT) el cual se encargaría de desarrollar el sitio web desde cero, sin tener la necesidad de pagar un formato de otra aplicación para la creación y el mantenimiento de la web, es decir, con esta opción el costo sería alrededor de \$500 dólares pagando solo el certificado de clave pública y el alojamiento web de forma anual.

3.2.1.3 Impacto de la propuesta

La implementación de la propuesta generaría un impacto positivo dentro de las Relaciones Públicas de la empresa EMSULA como para las personas externas y fundaciones, ya que tendrán a disposición y acceso a una información verificada y oficial de una manera rápida, clara y fácil de manejar:

- Acceso a recursos: tendrán la posibilidad de conocer más a fondo la empresa y tener a disposición números telefónicos y correos de la empresa como de su servicio al cliente.
- Relaciones Públicas: un sitio web crea lazos a corto o largo plazo, y brinda un servicio o producto personalizado. Se establece reportes, capacidades de seguimiento, análisis de tiempo, forma, relaciones externas que ayudan a la empresa a generar análisis del alcance hacia su público.
- Respuestas: posibilidad que se reduzcan las llamadas al servicio al cliente por precio de algún producto o información necesaria de la empresa de una forma más rápida.
- Marketing: mantiene actualizados todos los canales de comunicación de las diferentes marcas de EMSULA.

3.2.2 Propuesta 2: Área para fundaciones

3.2.2.1 Antecedentes

La Responsabilidad Social Empresarial es de las partes fundamentales dentro de EMSULA, ya que se caracteriza por ser una empresa grande y prospera. Donde la empresa reparte su ayuda a quién lo solicita, por lo que es una de las más solicitadas por parte de las fundaciones, colegios, iglesias, y en general de la sociedad hondureña para diversas actividades sociales.

El departamento de Relaciones Corporativas recibe cartas mes a mes con solicitudes para colaboraciones o patrocinios en actividades sociales que pueden ser: Día del niño, aportes a escuelas, actividades que planifican las fundaciones o colaboraciones con personas externas. Revisar todas las solicitudes requiere de tiempo, compromiso y dentro del departamento no hay un área en específico que reciba todas estas informaciones lo que conlleva a recaer en los jefes principales de las Relaciones Corporativas generándoles más trabajo, y que las respuestas de las solicitudes sean un poco más tardadas.

3.2.2.2 Descripción de la propuesta

Fortalecer la Responsabilidad Social Empresarial y agilizar los procesos de solicitudes en las Relaciones Corporativas de EMSULA lleva a proponer la creación de un área pequeña, específica para recibir todas las solicitudes de colaboraciones o patrocinios, con el objetivo de que se les dé una respuesta más agilizada a los solicitantes y reducir cargas de trabajos a otras personas. La propuesta es dirigida específicamente para el departamento de Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas. El proceso para verificar las solicitudes dentro del área sería:

- Contar con sus propias credenciales, contactos y correos electrónicos, para facilitar la comunicación con las personas externas.
- Una vez la solicitud esté en manos de los responsables del área se encargarán de revisarla y darle prioridad a solicitudes anteriores e identificar que cuente con todos los requisitos necesarios.
- Identificarán si la solicitud se encuentra en un plazo adecuado de tiempo para generar la información necesaria para brindarles el apoyo.

- Toda la información será documentada en un formato en específico que facilitará resumir la información de lo solicitado, y verificar si hay recursos disponibles para poder brindar la ayuda necesaria.
- Para luego presentar el formato directamente con el jefe del departamento de Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas, para que brinde la autorización si la solicitud es aceptada.
- Una vez aceptada los encargados de la mini área se encargarán de gestionar los días, horas y la forma en la que se entregara la ayuda.
- Tendrán un control por medio de una base de datos de todas las solicitudes y así archivarlas.

El protagonismo de agilizar los procesos de las ayudas sociales la tendrá el área, necesitando la autorización del jefe para procesar la solicitud, de esta manera se les reduce la carga a otras personas involucradas.

El total del costo de creación de esta área depende de alguna información confidencial de la empresa, desglosándose en:

- Capital humano: el pago de estos dependerá de las personas que la empresa contrate, pero se considera de 3 a 4 personas encargadas del área y sus salarios los verificará el jefe del departamento.
- Recursos: la mayoría de estos recursos la empresa ya cuenta con ellos, dejando a disposición como impresora, computadoras, sillas, mesas, papel, es decir, material de oficina.

3.2.2.3 Impacto de la propuesta

La implementación de la propuesta generaría un impacto positivo dentro del departamento de Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas, porque no solo permite que el departamento se extienda más, sino también, el trabajo se realiza de una forma más ágil, sencilla y ordenado.

- Control: los contactos confidenciales de los jefes o de otras personas dentro del departamento no estarán públicos, porque el área brinda sus propios contactos. Administración correcta del tiempo específicamente para las solicitudes y un proceso más ordenado y claro.

- Acceso a información: fundaciones o personas externas tendrán información y contactos verídicos de donde avocarse para poder hacer sus solicitudes.

3.2.3 Propuesta 3: Programa de pasantías

3.2.3.1 Antecedentes

Las empresas necesitan de un apoyo extra y futuros practicantes aprender para prepararse en su vida laboral, de esta forma en la actualidad ambas partes ganan, sin embargo, dentro del Departamento Administrativo y Relaciones Corporativas hay una aumento de trabajo y una escasez de ayudas por parte de practicantes y esto se debe a que no hay una organización o información precisa que dé a conocer al exterior del departamento que se necesitan practicantes y que ellos puedan aplicar o enviar sus curriculum vitae solicitando un puesto de pasantía por un tiempo determinado.

A consecuencia de todo lo mencionado anteriormente, los encargados del departamento hacen estas búsquedas de manera personal haciendo que les consuma tiempo extra, que las universidades o colegios no les den una respuesta y desconfíen, porque la presentación de la solicitud de practicantes no es como empresa EMSULA, pocas opciones de universidades o colegios, llegando a una búsqueda no exitosa. Y al ser un departamento bastante demandante y amplío necesitan de ayudas para el área de administración, relaciones, informática y servicio al cliente.

3.2.3.2 Descripción de la propuesta

EMSULA es una de las empresas más grande de San Pedro Sula y con marcas de productos reconocidos, por ende, gracias a su gran demanda los departamentos operan con mayor productividad en sus tareas, esto lleva a proponer la creación de un programa de pasantías con el objetivo de preparar a las generaciones futuras de estudiantes, fortalecer su empleabilidad y desarrollen todo lo aprendido en su tiempo académico.

El programa ofrecerá cuatro fases y criterios:

- Una experiencia de aprendizaje en un tiempo de 3 a 6 meses a universitarios que hayan culminado sus clases y se encuentren a un paso de poder graduarse, de igual manera a estudiantes de colegios técnicos que necesiten hacer su práctica en una empresa con área en informática y administración.
- Pasantía no remunerada.
- Especificación de las vacantes disponibles.
- Habilitado durante todos los años.
- Fase #1: Sistema de presentación de candidaturas o postulaciones (describiendo el perfil, currículum vitae, carta de interés, historial académico y contactos de referencias)
- Fase #2: Evaluación de los postulantes.
- Fase #3: Entrevistas para los postulantes.
- Fase #4: Aceptación del postulante.

El tiempo que tomará para que los estudiantes reciban una respuesta será máximo de tres meses, así como también se comunicarán de forma inmediata según la demanda del departamento.

El costo para ejecutar este programa básicamente no es de recursos específicamente económicos, debido a que la empresa cuenta con el área de Creative Information Technologies (CIT) quién se encargaría de crear el sistema para que todos los estudiantes se registren, dejen toda su información en la base de datos y seguimiento en el mantenimiento del sistema. Solo se requiere del recurso de tiempo para planear de una forma más perfecta la idea y adaptarla a todas las necesidades del departamento de Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas.

3.2.3.3 Impacto de la propuesta

La implementación de la propuesta generaría un impacto positivo tanto para el departamento de EMSULA como para los estudiantes que tengan la necesidad de realizar su Práctica Profesional en un lugar seguro y con mucha experiencia dentro de San Pedro Sula.

- Recurso de tiempo: el tiempo de los trabajadores será controlado y más productivo, porque no tendrán que dejar de hacer un trabajo con nivel alto

de importancia para comunicarse con las universidades y que estas no les brinden la información correcta.

- Recurso de información: con el programa tendrán una base de dato donde estén registrados todos los estudiantes interesados en hacer su pasantía en una de las áreas que se encuentran dentro del departamento.
- Alianzas: al tener un programa oficial para pasantías la empresa EMSULA y específicamente el departamento de Dirección Administrativa y Relaciones corporativas tendrán a su disposición contactos verificados y confiables de todas las universidades y colegios técnicos, así como también acceso actividades de empleos dentro de estos espacios para poderse presentar y que alumnos se sigan interesando en el programa.
- Productividad: las áreas no tendrán trabajo acumulado y los estudiantes tendrán la oportunidad de desarrollarse profesionalmente dentro del departamento de EMSULA.

4. Capítulo IV

En el capítulo IV se detallan y se exponen las conclusiones, detallando los resultados, conocimientos y experiencia obtenida a lo largo de la práctica profesional. De igual forma las recomendaciones para los estudiantes que posteriormente realicen la Práctica Profesional.

4.1 Conclusiones

- En base a todo el proceso expuesto sobre la Práctica Profesional en la empresa EMSULA, se puede concluir de forma general que se desarrolló con éxito, se cumplió en tiempo y forma todas las tareas y actividades asignadas con los conocimientos, habilidades y fortalezas que se adquirieron a lo largo del período académico, demostrando un perfil internacionalista profesional.
- De todo lo anterior, las actividades realizadas dentro del departamento de Dirección Administrativa y Relaciones Corporativas proporcionaron un amplio aprendizaje del funcionamiento de la empresa EMSULA, como tal se proporcionaron más actividades sobre el área administrativa, ya que es una de las bases fundamentales para que el departamento y todos sus empleados operen y se beneficien de la manera correcta registrando todos los trámites en el programa SAP desde una factura por atención a un funcionario hasta una solicitud de pedido compra y servicio del departamento.
- Conectando así el desarrollo exitoso de nuevas competencias como ser: gestión del tiempo, administración, manejo de programas y adaptabilidad para un mercado laboral amplio en base al conocimiento obtenido del programa de Sistema de Análisis. El cual es utilizado por todas las empresas para controlar y compartir información entre los módulos que integran los departamentos dentro de una misma base de datos.
- Para finalizar, luego de los tres meses de aprendizaje dentro de la empresa, se observó que el proceso y protocolo de sus Relaciones Corporativas es un poco reservado, porque los encargados de llevar a cabo las reuniones con los funcionarios, o personas externas es el director del departamento, sin embargo, antes de que se realiza un proceso de Relaciones Corporativas se agenda con tiempo y se ejecuta todo el material necesario para que se desarrolle con éxito.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendación para los estudiantes

- Hacer un estudio e investigación previa sobre la empresa o lugar donde llevarán a cabo la Práctica Profesional de esta manera su eficiencia dentro de la empresa será mayor, a provechosa y eficiente en conocimientos generales, en el caso de EMSULA sobre sus productos, precios y posición del mercado en Honduras.
- Estar dispuesto a realizar cualquier asignación con responsabilidad y como objetivo clave seguir instrucciones de esta forma el proceso será más efectivo, exitoso y adaptarse a un nuevo perfil laboral.
- Reconocer que será una nueva etapa con nuevas personas, por ende, tener presente todos los valores y ser una persona ética para generar respeto, trabajar eficientemente en equipo y transmitir confianza a los jefes o sub-jefes de la Práctica Profesional.

4.2.2 Recomendación para la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC)

- Fortalecer de una forma más eficiente los lazos y relaciones con empresas dentro de San Pedro Sula, para poder brindarle al estudiante un voto de confianza en su búsqueda de un lugar para desarrollarse profesionalmente, debido a que muchos estudiantes se quedan sin respuesta por parte de empresas o instituciones. Así también, los estudiantes hacen la búsqueda de un espacio por si solos, dejando que la interacción entre Universidad y Empresa/institución sea mínimo, es por lo que se les recomienda agendar una reunión presencial o virtual con el estudiante, empresa y jefe académico para una integración mucho más fácil y rápida por parte de todos.

4.2.3 Recomendación para Embotelladora de Sula, S.A.

- Realizar un calendario general sobre todas las actividades que se le estarán brindando al practicante para que este pueda cumplir a detalle con los objetivos que se detallan en el informe de práctica y llevar un control adecuado de las responsabilidades.

5. Glosario

Programa de Sistema de Análisis (SAP): el software de SAP brinda múltiples funciones de negocio con una única visión de la verdad. Esto ayuda a las empresas a gestionar mejor los procesos de negocio complejos dándoles a los empleados de diferentes departamentos un acceso fácil a información en tiempo real en toda la empresa (¿Qué es SAP?, s. f.).

Socios Estratégicos: una persona, entidad o empresa que tiene una alianza con otra, para obtener un resultado y un crecimiento en conjunto. Enfocado en una relación a largo plazo o poner fin a la relación o renovar la asociación si se considera que puede ser beneficiosa (López Cabia, 2022).

Caja Chica: método contable que registra los ingresos únicamente cuando se recibe el efectivo y los gastos cuando se paga en efectivo. Es muy útil para hacer un seguimiento del flujo de efectivo de una empresa. Se utiliza cuando la corporación tiene flujos de efectivos grandes (Nobles y Mattison, 2017).

Creative Information Technologies (CIT): es una empresa de desarrollo de software customizado de ciclo completo, que ha evolucionado con un equipo sólido y ágil de asociados de TI, confiables y listos para emprender todas las tareas relacionadas con el desarrollo web que dan soluciones de negocios. Apoyar empresas para que sean competitivas mediante la implementación de soluciones eficientes y la entrega de servicios de valor agregado impulsados por innovación (Creative Information Technologies, s. f.).

Servicio de Administración de Rentas (SAR): es una entidad Desconcentrada adscrita a la Presidencia de la República, con autonomía funcional, técnica, administrativa y de seguridad nacional, con personalidad jurídica propia, responsable del control, verificación, fiscalización y recaudación de los tributos, con autoridad y competencia a nivel nacional y con domicilio en la Capital de la República. Creada mediante decreto legislativo 170-2016, artículo 195 (SAR – Servicio de Administración de Rentas, s. f.).

Funcionario: Persona que presta servicios profesionales en una administración o institución pública en virtud de una relación estatutaria de derecho administrativo (RAE, s. f.).

6. Referencias Bibliográficas

- Creative Information Technologies*. (s. f.). Recuperado 18 de septiembre de 2023, de <https://cit.hn/about-us>
- EMSULA. (s. f.). Sobre Nosotros. *EMSULA*. Recuperado 3 de agosto de 2023, de https://emsula.hn/?page_id=21
- López Cobia, D. (2022, junio 1). *Socio estratégico—Qué es, definición y concepto | 2023 | Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/empresas/socio-estrategico.html>
- Nobles, T. L., Matsumura, E. M., Mattison, B. (2017). *Contabilidad de Horngren*. Pearson Educación. Recuperado de <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=4625>
- Pineda, G. (2022, abril 12). *¿Cuánto cuesta crear una página web en el 2022?* Recuperado de <https://tecnesio.com/cuanto-cuesta-una-pagina-web/>
- ¿Qué es SAP? | Historia y Sistemas Empresariales que definen a SAP*. (s. f.). SAP. Recuperado 18 de septiembre de 2023, de <https://www.sap.com/latinamerica/about/what-is-sap.html>
- RAE. (s. f.). *Definición de funcionario, ria—Diccionario panhispánico del español jurídico—RAE*. Diccionario panhispánico del español jurídico - Real Academia Española. Recuperado 18 de septiembre de 2023, de <https://dpej.rae.es/lema/funcionario-ria>
- SAR – Servicio de Administración de Rentas*. (s. f.). Recuperado 18 de septiembre de 2023, de <https://www.sar.gob.hn/>