



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

NESTLÉ

Percy Tasayco-Pardo

Lima, octubre de 2016

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Programa Académico de Administración de Empresas

Tasayco, P. (2016). *Nestlé* (Trabajo de investigación de bachiller en Administración de empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresa. Lima, Perú.



Esta obra está bajo una [licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](#)

UNIVERSIDAD DE PIURA - CAMPUS LIMA
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nestlé

ALUMNO: PERCY EDUARDO TASAYCO PARDO

**Se presenta para optar por el grado de bachiller en
Administración de Empresas**

ASESOR: Eduardo Pellegrini Roggero

Lima, 25 de octubre de 2016

Empresa: NESTLÉ

1. Donde competimos. Análisis de Entorno

Nestlé es una empresa de Nutrición, Salud y Bienestar, que promueve una alimentación saludable y balanceada; elabora productos con alto valor nutricional, de gran sabor y calidad.

Somos una empresa con más de 140 años de antigüedad, nos encontramos en todos los países, nuestro fundador fue Henri Nestlé, hemos construido nuestro negocio basándonos en el principio fundamental de que, para obtener beneficios a largo plazo para nuestros accionistas, no sólo tenemos que satisfacer todos los requisitos legales aplicables y garantizar que todas nuestras actividades son sostenibles, sino que también tenemos que crear valor sustancial para la sociedad. En Nestlé a esto lo denominamos Creación de Valor Compartido.

La Creación de Valor Compartido es el modelo de responsabilidad social de Nestlé, y tiene como principal objetivo crear valor en beneficio de sociedad de forma sostenible, sin dejar de trabajar cada día para hacer a la empresa más competitiva en el largo plazo. Se trata de un modelo en el que no hay perdedores ni ganadores, pues Nestlé aporta valor a la sociedad, a la vez que mejora sus propias prácticas empresariales, generando valor también para la compañía.

Ahora analizaremos la rentabilidad usando las cinco fuerzas de Porter (como venimos trabajando actualmente en beneficio de la sociedad los cuales nos mantienen competitivos a nivel global):

- **Relación con nuestros Clientes / Consumidores:**

Comunicación con el consumidor: Tenemos el compromiso de mantener una comunicación responsable y fiable con el consumidor, que le capacite para ejercer su derecho a una elección informada y que promueva una dieta sana. Respetamos la privacidad del consumidor. Nuestra estrategia empresarial central gira en torno al consumidor y al objetivo de ayudarlo a adoptar una dieta sana y equilibrada. Los Principios de Comunicación con el Consumidor de Nestlé contienen reglas obligatorias de comunicación de mercadeo dirigida a todo tipo

de consumidores, incluyendo la precisa descripción y representación gráfica de los alimentos de un modo que no promueva el consumo en exceso.

Comercialización de productos de nutrición infantil: Nuestro compromiso supone prestar apoyo a todo aquello que sea lo más adecuado para los bebés desde el primer día. Esto quiere decir que recomendamos la lactancia materna sobre todas las demás posibilidades. Para quienes necesitan alternativas a la lactancia materna, nuestro objetivo es ofrecer preparados para lactantes que cumplan con los estándares internacionales de salud infantil en lugar de sucedáneos peligrosos e inadecuados de la leche materna, tales como la leche entera. Nuestro propósito es ofrecer también cereales, alimentos infantiles y fórmulas lácteas que contribuyan a un crecimiento y desarrollo óptimos, en lugar de los alimentos complementarios de poco valor nutritivo que a menudo reciben los niños.

- **Relación con nuestros Proveedores :**

Relaciones con proveedores y clientes: Exigimos a nuestros proveedores, agentes, subcontratistas y a sus empleados que demuestren honestidad, integridad, justicia, y que respeten nuestras normas, las cuales no son negociables. De la misma forma, nosotros estamos comprometidos en estos aspectos con nuestros clientes. El *Código de Proveedores de Nestlé* especifica los estándares mínimos que exigimos que respeten y cumplan nuestros proveedores, agentes, subcontratistas y sus empleados. El Código de Proveedores incluye requisitos tales como la integridad empresarial, prácticas operativas y agrícolas sostenibles, estándares laborales, seguridad, salud y prácticas medioambientales.

De esta forma, Nestlé mantiene una perspectiva muy a largo plazo de desarrollo del negocio y acoge el diálogo con grupos de interés externos comprometidos con una conducta empresarial basada en fuertes principios y con una colaboración constructiva. Entre ellos se incluyen autoridades gubernamentales y reguladoras, organizaciones intergubernamentales, ONG, instituciones académicas y profesionales y comunidades locales.

- **Amenaza de Productos Sustitutos:**

En la actualidad venimos trabajando fuertemente con las comunidades involucradas (agricultores) de tal manera que se le viene apoyando con conocimiento y tecnología, tratando de mejorar su calidad de vida y esto permita un lazo de largo plazo y no se rompa dicha relación.

- **Amenaza de nuevos Entrantes:**

Nosotros buscamos activamente el compromiso y la colaboración con grupos de interés externos que contribuyan a optimizar el impacto positivo en estas áreas clave. No obstante, la Creación de Valor Compartido no tiene un propósito filantrópico, sino que consiste en promover actividades básicas y colaboraciones en beneficio de la población de los países en los que operamos. De esta forma, Nestlé mantiene una perspectiva muy a largo plazo de desarrollo del negocio y acoge el diálogo con grupos de interés externos comprometidos con una conducta empresarial basada en fuertes principios y con una colaboración constructiva. Entre ellos se incluyen autoridades gubernamentales y reguladoras, organizaciones intergubernamentales, ONG, instituciones académicas y profesionales y comunidades locales.

2. Qué Valor(es) único(s) provee la empresa. Como la empresa agrega valor. Ventaja competitiva.

Dado que Nestlé es una compañía transnacional basada en principios, los Principios Corporativos Empresariales de Nestlé conforman los cimientos de todo lo que hacemos. El cumplimiento de estos Principios y de las políticas específicas relacionadas con cada principio no es negociable por parte de los empleados y su aplicación es controlada y auditada con regularidad.

Tal como se muestra en el gráfico (gráfico 1), el cumplimiento de los Principios Corporativos Empresariales de Nestlé constituye el fundamento del compromiso de la Compañía en ser sostenible desde un punto de vista medioambiental y crear valor compartido.

La Creación de Valor Compartido es nuestro modo elemental de hacer negocios, lo que pone de manifiesto que, con el fin de crear valor a largo plazo para los accionistas, debemos crear valor para la sociedad. Ahora bien, no podemos ser sostenibles desde

un punto de vista medioambiental o crear valor compartido para los accionistas y la sociedad si no logramos cumplir con nuestros Principios Empresariales.

Al mismo tiempo, la Creación de Valor va más allá del cumplimiento y la sostenibilidad. Todo negocio que tenga vocación de futuro y aplique unas prácticas comerciales sólidas crea valor para los accionistas y para la sociedad a través de sus actividades; así, da empleo a los trabajadores, paga impuestos para contribuir a financiar los servicios públicos y apoya la actividad económica en general.

Nestlé identifica a conciencia sus áreas claves, en las que: a) confluyen claramente los intereses de los accionistas y de la sociedad, y b) se puede optimizar la creación de valor para ambos. En consecuencia, la empresa invierte recursos, tanto de talento como de capital, en aquellas áreas que presentan el máximo potencial para crear valor conjuntamente, y busca actuar en colaboración con los grupos de interés correspondientes.

En Nestlé, hemos analizado nuestra cadena de valor y hemos determinado que las áreas con más potencial para optimizar el valor conjunto con la sociedad son la Nutrición, el Agua y el Desarrollo Rural. Estas actividades son centrales en nuestras estrategias empresariales y vitales para el bienestar de la gente de los países en los que operamos.

Buscamos activamente el compromiso y la colaboración con grupos de interés externos que contribuyan a optimizar el impacto positivo en estas áreas clave. No obstante, la Creación de Valor Compartido no tiene un propósito filantrópico, sino que consiste en promover actividades básicas y colaboraciones en beneficio de la población de los países en los que operamos.

De esta forma, Nestlé mantiene una perspectiva muy a largo plazo de desarrollo del negocio y acoge el diálogo con grupos de interés externos comprometidos con una conducta empresarial basada en fuertes principios y con una colaboración constructiva. Entre ellos se incluyen autoridades gubernamentales y reguladoras, organizaciones intergubernamentales, ONG, instituciones académicas y profesionales y comunidades locales.



(Gráfico 1)

3. Que Recursos y Capacidades utiliza.

Contamos con los Recursos económicos para poder Investigar y desarrollar nuevos productos y nos enfocamos de dos puntos fundamentales la calidad de innovación de nuestros productos y la calidad de nuestro personal, basados en el Liderazgo y la Responsabilidad de los involucrados.

Innovación de nuevos productos:

En I&D de productos, contribuimos a mejorar la producción agrícola, el nivel social y económico de los agricultores, las comunidades rurales y los sistemas de producción para hacerlos más sostenibles desde el punto de vista medioambiental. Para garantizar que nuestras fábricas obtengan materias primas a precios competitivos y con las especificaciones de calidad y seguridad requeridas

Trabajamos para desarrollar prácticas agrícolas sostenibles y sistemas que contribuyan a la eficiencia de la producción a largo plazo, la viabilidad de los ingresos de los agricultores y la transmisión de conocimientos agrícolas a los proveedores.

Apoyamos la aplicación de nuevas tecnologías y avances en agronomía, incluyendo las oportunidades que ofrecen las ciencias de la vida cuando su impacto positivo en la

seguridad de los alimentos, el medio ambiente, las prácticas agrícolas y la eficiencia productiva sea científicamente confirmado y aceptado por los consumidores. La Iniciativa para una Agricultura Sostenible de Nestlé sirve de guía a nuestro trabajo en sistemas agrícolas destinados a respaldar las prácticas agrícolas, el desarrollo rural y procesos de suministro y prácticas sostenibles a largo plazo.

Nuestro Personal:

Liderazgo y responsabilidad personal La clave de nuestro éxito está en nuestro personal. Mantenemos una actitud de dignidad y respeto mutuo y esperamos que todos nuestros empleados contribuyan a fomentar el sentido de la responsabilidad personal. Contratamos a personas competentes y motivadas que respetan nuestros valores, les ofrecemos igualdad de oportunidades de desarrollo y promoción profesional, protegemos su privacidad y no toleramos ninguna forma de acoso o discriminación.

Seguridad y salud en el trabajo Estamos comprometidos con la prevención de accidentes, lesiones y enfermedades relacionados con el trabajo y con la protección de nuestros empleados, contratistas y demás personas que intervienen en la cadena de valor.

4. Como sostiene esa ventaja en el tiempo. Estrategia y Modelo de negocio.

Nestlé se basa en la responsabilidad Social, donde la prioridad es la Creación de Valor Compartido es parte integral de nuestra cultura, es parte integral de nuestro negocio, la creación de valor compartido nos obliga a analizar la cadena de valor y lo que intentamos hacer es identificar cada proceso donde nosotros podamos ser más sostenible en el tiempo y mejorar el abastecimiento de nuestro negocio, para nosotros es muy importante tener un modelo de negocio que sea sostenible en el tiempo y que este modelo genere un **win-win**, es decir ganar para la compañía y todos los actores que participen en esa cadena de valor y pensamos que con nuestro "**know how**", nuestras experiencias y nuestra historia podemos hacer la diferencia, no solo para la compañía sino para la sociedad, en tres ámbitos: 1. Nutrición, 2. Desarrollo rural en los países y 3. Protección del agua. Con este fin hemos promovido interesantes estrategias en conjunto con el estado, pero también con organizaciones no gubernamentales, trabajamos en conjunto con quien le interese trabajar con nosotros.

Los programas que trabajamos hoy en la región (Centro América y Sudamérica) son simples. Un programa que tenemos está 1° Enfocado en la nutrición, se llama programa Nutrir, el cual se enfoca principalmente en la salud del niño, 2° Programa es

Sembremos el agua y 3°. Que se enfoca en el Desarrollo rural. En el plan cacao cual es el objetivo que intentamos hacer, básicamente es el abastecimiento de un cacao de alta calidad, que podemos ofrecer, le ofrecemos al pequeño agricultor es una alianza sostenida en el tiempo, asesoría técnica, inversión, transferencia de tecnología, le aseguramos un desarrollo sostenido, no solo el bienestar de su familia sino de las zonas rurales sostenida.

En el tema de investigación, Nestlé se enfoca en los siguientes estudios: 1. Tener un árbol o planta mejor, mejor significa, que sea más productivo, no solo que sea más productivo sino que sea más resistente a las enfermedades, 2. Nos enfocamos mucho como tratamos el cacao post cosecha, Nosotros pensamos que en la fermentación es mejorar la forma como se fermenta el cacao hay más oportunidades para obtener más provecho.

Para Nestlé es una gran satisfacción ser parte, ser líder en el desarrollo nacional del cacao, creemos firmemente que el éxito de una empresa y su permanencia en el tiempo no tiene que ver nada con su tamaño. El éxito de nuestra empresa es muy simple, es hacer las cosas bien hechas, es hacerlas sostenibles por eso lo denominamos "Crear Valor Compartido" es el compromiso con el desarrollo de las comunidades y el país, la creación de valor compartido es la razón porque somos exitosos.

5. Conclusiones y Recomendaciones

Nosotros pensamos que el concepto de Creación Valor compartido genera valor y riqueza no solo para la compañía sino para todos los actores que interactúan en la cadena, es un sistema, una visión de mejorar nuestra sociedad sosteniblemente, nosotros somos socialmente responsables si cumplimos la ley y protegemos el medio ambiente, lo que nosotros venimos proponiendo es un nuevo concepto de como hacer empresa en beneficio de todos los involucrados y dando el ejemplo y estos puedan copiar nuestro modelo de actuar de una empresa , nosotros generamos un círculo virtuoso ,que es generar valor para todos los que interactúan.

Mientras nosotros sigamos comportándonos de acuerdo al marco legal y sigamos teniendo la responsabilidad de pensar en un mejor mundo para todos no solo en aspectos rentables sino en que tenemos que dar productos de alto valores nutricionales y podamos aportar conocimientos y mejorar la calidad de vida a nuestros principales proveedores, quienes muchos son agricultores olvidados de los gobiernos locales estaremos aportando una sociedad mucho mejor en todo aspecto.