

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

BRITISH AMERICAN TOBACCO

SUSTENTADO POR:

STEPHANIE NICOLE CHINCHILLA FUENTES

21441313

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA Y NEGOCIOS

INTERNACIONALES

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

MAYO , 2019

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento.....	VII
Resumen Ejecutivo	VIII
Introducción.....	X
1. Capítulo I.....	1
1.1 Objetivos de la práctica profesional.....	1
1.1.1Objetivo general	1
1.1.2Objetivos específicos	1
1.2 Datos Generales de la empresa	1
1.2.1. Reseña histórica.....	2
1.2.2. Misión	3
1.2.3.Visión.....	3
1.2.4. Valores	3
1.2.5. Organigrama.....	5
2. Capítulo II.....	6
2.1 Actividades Realizadas.....	6
2.2.1 Actividad 1: capacitación en el Departamento de EHS.....	7
2.1.1 Actividad 2: apoyo administrativo en la auditoria de flota.....	7
2.1.3 Actividad 3: soportar documentos de Cuentas por Pagar BATCA.....	12
2.1.4 Actividad 4: apoyo logístico en el video de EHS.....	12
2.1.5 Actividad 5: cotizar con proveedores.....	14
2.1.5 Actividad 5: elaboración de inventario de zapatos de seguridad.....	16
2.1.6 Actividad 6: apoyo logístico en el open house.....	16
2.1.7 Actividad 7: apoyo en el Departamento de Finanzas TISA.....	17
2.1.8 Actividad 8: apoyo logístico en la campaña: Día mundial de la salud y seguridad industrial.....	18
3. Capítulo III.....	19
3.1 Propuesta de mejora implementada.....	19
3.1.1 Propuesta N°1: Reducción de tiempo en la búsqueda de las facturas	19
3.2 Propuesta de mejora.....	24
3.2.1 Propuesta N°2: Capacitación en el Departamento de Flota Vehicular	24
3.2.1.3 El impacto de la propuesta de mejora	31
4. Capítulo IV.....	33
4.1 Conclusiones	33
4.2 Recomendaciones.....	34

4.2.1 Recomendaciones para la empresa	34
4.2.2 Recomendaciones para la Institución	34
4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes	34
Bibliografía	35
Glosario	37
Anexos.....	39
Anexo 1. Cotización del Hotel La quinta	39
Anexo 2. Cotización del Hotel Quinta real.....	39
Anexo 3. Cotización del Hotel Copantl.....	40
Anexo 4. Cotización del Hotel Latitud.....	41
Anexo 5. Cotización Hotel Hyatt San pedro sula	41
Anexo 6. cotización Hotel Hyatt Tegucigalpa	42
Anexo 7. Cotización del Hotel LQ Tegucigalpa.....	42
Anexo 8. Cotización del Hotel Honduras Maya	43
Anexo 9. Clasificación de zapatos con señalizadores	43
Anexo 10. Clasificación de zapatos visita a TAHSA.....	44
Anexo 11. Día mundial de salud y seguridad industrial.....	44
Anexo 12. Evidencia Hoja de inspeccion de vehiculo	45
Anexo 13. Reporte digital de hoja de inspección.....	46
Apéndice.....	47
Apéndice 1. Política: Medioambiente, salud y seguridad	47

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios Internos evaluados en auditorias de flota vehicular.	8
Tabla 2. Criterios externo evaluados en auditorias de flota vehicular.	8
Tabla 3. Cuadro de resumen criterios internos evaluados en auditoría de flota vehicular.	9
Tabla 4. Cuadro de resumen criterios externos evaluados en auditoria flota vehicular.	10
Tabla 5. Resultado general de la auditoria de flota.	11
Tabla 6. Nombre de los proveedores de San pedro sula	13
Tabla 7. Nombre de los proveedores en La Ceiba	13
Tabla 8. Nombre de los proveedores en Tegucigalpa	14
Tabla 9. Proyección mensual y anual de la reducción de tiempo de trabajo	20
Tabla 10. Proyección de reducción de tiempo en el Departamento de Finanzas	20
Tabla 11. Resumen de actividades en el proceso antiguo de soportes de facturas	22
Tabla 12. Resumen de actividades del diagrama de flujo mejorado.....	24
Tabla 13. Riesgos que están expuestos los colaboradores de fuerza de ventas.....	25
Tabla 14. Descripción de los productos del botiquín.....	26
Tabla 15. Estimación de pérdidas monetarias en el Departamento de Ventas	31
Tabla 16. Proyección de pérdidas anuales en el Departamento de Ventas	32

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de BATCA Honduras	5
Figura 2. Resultados de criterios internos	9
Figura 3. Resultados de criterios externos evaluados en auditoría flota vehicular.....	10
Figura 4. Resultado general de la auditoria de flota vehicular	11
Figura 5. Proceso de compra en EHS.....	15
Figura 6. Diagrama de flujo proceso de soportar.....	21
Figura 7. Diagrama de flujo del proceso mejorado de soportes de facturas	23

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por darme la sabiduría y fortaleza necesaria para llegar hasta este momento tan anhelado de mi vida académica. En segundo lugar, a mis padres y familiares que me han guiado, animado y apoyado durante el proceso y han sido el mejor ejemplo en mi vida. Por último, a los catedráticos, que me han enseñado durante todos estos años, me llevo los mejores recuerdos de mi vida profesional donde tuve la oportunidad de recibir consejos de muchos de ellos donde me hicieron ser la mejor versión de mí persona.

Agradecimiento

Primeramente, le agradezco a British American Tobacco Central América, por permitirme realizar mi práctica profesional en su empresa, donde mi experiencia fue magnífica y desde el día uno me hicieron sentir parte de una gran familia, en especial quiero agradecer a Ing. Bessy Mejía e Ing. Martha Cruz quienes se encargaron de guiarme y enseñarme durante todo ese periodo las actividades que debía desempeñar dentro de la empresa y finalmente a la Ing. Andrea Orellana por darme sus mejores consejos en el tiempo de asesoría en mi práctica profesional.

Resumen Ejecutivo

El presente informe de práctica profesional tiene como objetivo describir la experiencia adquirida en British American Tobacco Central América (BATCA), empresa que actualmente se dedica a la producción y comercialización de cigarrillos a nivel de Centroamérica y el Caribe. Esta empresa está ubicada en la Ciudad de San Pedro Sula cuenta con más de 90 años de producción en la fábrica y 20 años de haberse creado la división de comercialización.

Es una industria que se debe administrar con mucho cuidado ya que es un tipo de producto que es regulado por diferentes entes nacionales ya que el abuso del consumo perjudica la salud. Esta es una empresa altamente reconocida por la excelencia en sus productos y las características que ofrecen a su mercado meta. Esta empresa se ha expandido a diferentes mercados y es por eso que el riesgo de salud, ambiental y seguridad crece exponencialmente.

También se delegó proyectos logísticos de dicho departamento donde se tuvo la oportunidad de enriquecer el conocimiento y aplicar soluciones inmediatas cuando se requirió el apoyo. Y también la compañía solicitó apoyo en otros Departamentos como ser el de Finanzas de Tabacalera Istmeña (TISA) y BATCA en la cual se logró ampliar conocimientos en el tema de exportación, manejo de proveedores, planillas del seguro social del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), Instituto Nacional de Formación profesional (INFOP), plan de pensiones, reembolsos toda esta documentación se tuvo que consolidar mes a mes en el caso de BATCA se apoyó en 2 meses del año 2018 y en el de TISA desde el agosto 2017 hasta abril 2019, en ambos procesos se encontró áreas de mejora que se implementaron al momento de realizar dichas actividades.

El principal problema se presenta en el Departamento de Seguridad, Higiene y Ambiente (EHS) ya que esta administra el Departamento de Flota, actualmente no se ha logrado consolidar información relevante que ayuda a realizar auditorías y plan de acción a nivel nacional en el tema de los vehículos que pertenecen a la compañía. Las personas encargadas de enviar reportes a la sucursal principal no están haciendo llegar la información de una forma concreta y es por ello que se busca en el presente informe dar una solución a la situación actual.

El plan de acción es una herramienta que proporciona un modelo para llevar a cabo el proceso de acción de una empresa. Conduce al usuario a través de un formato básico de planeación de acción, paso por paso, cubriendo todos los elementos básicos. Siguiendo este formato, cualquier proyecto u organización podrá preparar un plan de acción en el contexto de un marco de una planeación estratégica. (Villegas, 2011)

Se utilizó metodología de investigación cualitativa para encontrar y validar las propuestas de mejoras, tomo un periodo de cuatro semanas. El objetivo primordial de la implementación de esta propuesta de mejorar es lograr optimizar el desarrollo actual del Departamento de EHS, ya que actualmente los colaboradores de la empresa están expuestos a riesgos ambientales, salud y seguridad.

En el cuarto capítulo se concluyen con los principales objetivos que buscan ampliar el conocimiento en el trayecto de la práctica profesional, también se analizó algunos procesos en el Departamento de EHS para realizar algunas propuestas de mejora que ayuden a cumplir las políticas de dicho departamento, en este capítulo se realizaron recomendación a tres partes la primera es a la empresa donde se realizó la práctica profesional tener un mayor control de la información que se maneja adentro del departamento de esa forma lo tienen en tiempo real , a la Universidad Tecnológica Centroamericana en realizar alianzas con la empresa para que sus alumnos tengan una oportunidad de tener conexión con empresas internacionales y como último a los alumnos de mostrar las mejores destrezas cuando se desempeñen en su práctica profesional.

Introducción

British American Tobacco Central América S.A (BATCA) es una empresa altamente prestigiosa a nivel mundial siendo líder en la comercialización en productos de tabaco. Esta cuenta con más de 200 marcas a nivel global con presencia en más de 147 países. Es por ello que la administración mantiene diversos programas para mantener la calidad en sus procesos como políticas estrictas, certificaciones y aplicación de herramientas de calidad las cuales se han estandarizados en algunas regiones.

Para llevarse a cabo este informe, se realizó la práctica profesional dentro de esta empresa con una duración de diez semanas en el Departamento de EHS en la cual el estudiante aplicó conocimientos adquiridos en la carrera de mercadotecnia y negocios internacionales, y apoyo al equipo de trabajo de esta empresa en agilizar los procesos de dicho departamento.

Todos los departamentos están alineados a la visión y misión de negocio de British American Tobacco (BAT). El Departamento de EHS colabora con los objetivos principales de la corporación en mantener y asegurar el sistema de integrado de medio ambiente, salud y seguridad industrial.

El presente informe está estructurado en cuatro capítulos, cuyo contenido se encuentra distribuido de la siguiente manera. En el primer capítulo se presentan los objetivos generales de la práctica profesional y generalidades de la empresa como ser su misión, visión, valores y organigrama. El segundo capítulo se orienta a describir las actividades realizadas durante el periodo de práctica. El tercer capítulo contiene las propuestas de mejora que se plantearon con el fin de mejorar la administración y logística del departamento de seguridad e higiene y otros departamentos donde se tuvo la oportunidad de apoyar. En el cuarto capítulo se encuentra las conclusiones del informe que exponen los resultados obtenidos de los objetivos propuestos y las recomendaciones que tienen como finalidad de mejorar a la empresa. Adicionalmente, se incluye la bibliografía, glosario, y anexos.

1. Capítulo I

El presente capítulo contiene los objetivos a desarrollar en BATCA¹ en el Departamento de EHS², también contiene información general de la empresa. A través de la información brindada en este apartado, se logrará una mayor comprensión sobre las actividades realizadas.

1.1 Objetivos de la práctica profesional

1.1.1 Objetivo general

Adquirir experiencia profesional a través de práctica laboral en el Departamento de EHS de BATCA, aplicando los conocimientos recibidos en la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales de UNITEC.

1.1.2 Objetivos específicos

- Brindar apoyo óptimo que se solicite en el cargo asignado y cumplirlo a cabalidad demostrando las habilidades adquiridas durante la carrera profesional en el Departamento de EHS.
- Determinar los procesos que se lleven a cabo en el Departamento de EHS de BATCA sucursal de San Pedro Sula, para conocer algunos de los riesgos que no han sido identificados en dichos procesos y mejorarlos.
- Presentar propuestas de mejora orientadas a la administración, logística y seguridad industrial a los colaboradores del Departamento de EHS para lograr maximizar su desempeño y desarrollo.

1.2 Datos Generales de la empresa

En Honduras existen tres compañías miembros del grupo British American Tobacco (BAT)³, la primera es la Tabacalera Hondureña S.A. (TAHSA)⁴ es la compañía productora de cigarrillos a nivel de Centroamérica y el Caribe, la segunda es Tabacalera Istmeña S.A. (TISA)⁵ la intermediaria entre TAHSA y BATCA, que es la comercializadora a nivel de Centroamérica y el Caribe con sede en cada país. TISA se encarga de hacer las compras de materias primas tanto directa e indirectamente de BATCA Y TAHSA.

¹ Ver en el glosario: BATCA

² Ver en el glosario: EHS

³ Ver en el glosario: BAT

⁴ Ver en el glosario: TAHSA

⁵ Ver en el glosario: TISA

BATCA, es el resultado de la unión de todas las compañías a nivel de Centroamericano, esta división tiene seis sucursales en Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, Honduras y Panamá. BATCA pertenece a la fusión de British American Tobacco México, su unión se llama British American Tobacco México & Central America, el objetivo principal es consolidar sus estrategias y ventajas competitivas para optimizar sus utilidades.

1.2.1 Reseña histórica.

Los orígenes de la compañía en Honduras se remontan a 1914, cuando se estableció la fábrica de cigarrillos King Bee, en San Pedro Sula. Esta empresa se transformó luego en Tabacalera La Bohemia, beneficiada por la concesión tabacalera otorgada por el Gobierno en 1921. (BAT, 2019)

Tabacalera Hondureña S.A fue fundada en la ciudad de San Pedro Sula el 28 de febrero del 1928 y su primer grupo de inversionistas estuvo constituido por ciudadanos hondureños e ingleses asociados a British American Tobacco, compañía creada en 1902, quienes procedieron a adquirir una empresa existente dedicada a la industria del tabaco nombrada “La Bohemia”. (TAHSA, 2006)

En la actualidad, Honduras alberga a British American Tobacco Centroamérica Sucursal Honduras con oficinas centrales en San Pedro Sula, y que se encarga de distribuir los cigarrillos a lo largo y ancho del país, también, es la sede de la fábrica TAHSA, ubicada en San Pedro Sula, que se encarga de la fabricación de los cigarrillos para los mercados de Centroamérica y Colombia. (BAT, 2019)

BATCA es el resultado de la integración de las seis empresas tabacaleras más grandes de cada uno de los países de Centroamérica, que formaban parte del Grupo British American Tobacco. En la década de los noventa, el entorno empresarial experimentó importantes cambios en las tendencias y se sintieron los primeros efectos de la globalización y el libre comercio; en esos años, especialmente en los países desarrollados, se crearon los principales bloques económicos, se inició la eliminación de las barreras comerciales y se hizo notoria la presencia de marcas globales.

Las empresas del Grupo British American Tobacco de la región, conscientes de este hecho, tomaron la decisión de unirse, para así asegurar su competitividad, por medio de la formación de un equipo de gestión que les permitiera integrar las estrategias, estructuras y operaciones en la zona.

El objetivo principal de la integración fue maximizar sus ventajas competitivas y consolidar la calidad en los procesos y en la satisfacción al cliente. Para tal fin, en el 2000 se unieron Republica Tabacco Company de Costa Rica, Tabacalera Nicaragüense de Nicaragua, Cigarrería Morazán de El Salvador, Tabacalera Nacional de Guatemala y Tabacalera Istmeña de Panamá, conformando British American Tobacco Central America, estableciendo sus oficinas regionales en San José, Costa Rica. (BAT, 2019)

1.2.2. Misión.

“Impulsar la elección informada del consumidor y propiciar un nuevo acuerdo con la sociedad”. (BAT, 2019)

1.2.3. Visión.

“Ser los mejores del mundo en satisfacer los momentos de consumo en tabaco y otros productos”. (BAT, 2019)

1.2.4 Valores.

Orientación al Consumidor

Se orienta en que el consumidor decide cual es la tabacalera de mayor éxito, respetan la opinión de los consumidores del mercado y creen que la base del éxito es ganarse la confianza y el respeto de las personas ofreciendo productos de calidad.

Alineación Global

British American Tobacco es una empresa internacional con una visión global. Disponen de estrategias y presencia internacional que han logrado con mucho esfuerzo. Para ello, se necesita de disciplina, cohesión⁶ a nivel global y una organización matricial.

⁶ Ver glosario: cohesión

Diversidad

Creen en el valor de los equipos y en la diversidad dentro de cada uno de ellos. Aprecian el papel de cada colaborador en la consecución de los objetivos del equipo y creatividad que ayuda alcanzar el éxito del negocio.

Buenos Líderes

En BAT los líderes hacen realidad sus convicciones. Es todo aquél que dedica su tiempo, escucha, enseña y ayuda a mejorar. Son las personas que depositan su confianza y muestran el camino para superar los obstáculos.

Diversión y Cordialidad

Les gusta el trabajo en equipo creen en el talento humano de sus colaboradores y confían las responsabilidades que delegan, es por eso que esta empresa crea un clima laboral cálido con el fin de mejorar la experiencia con ellos.

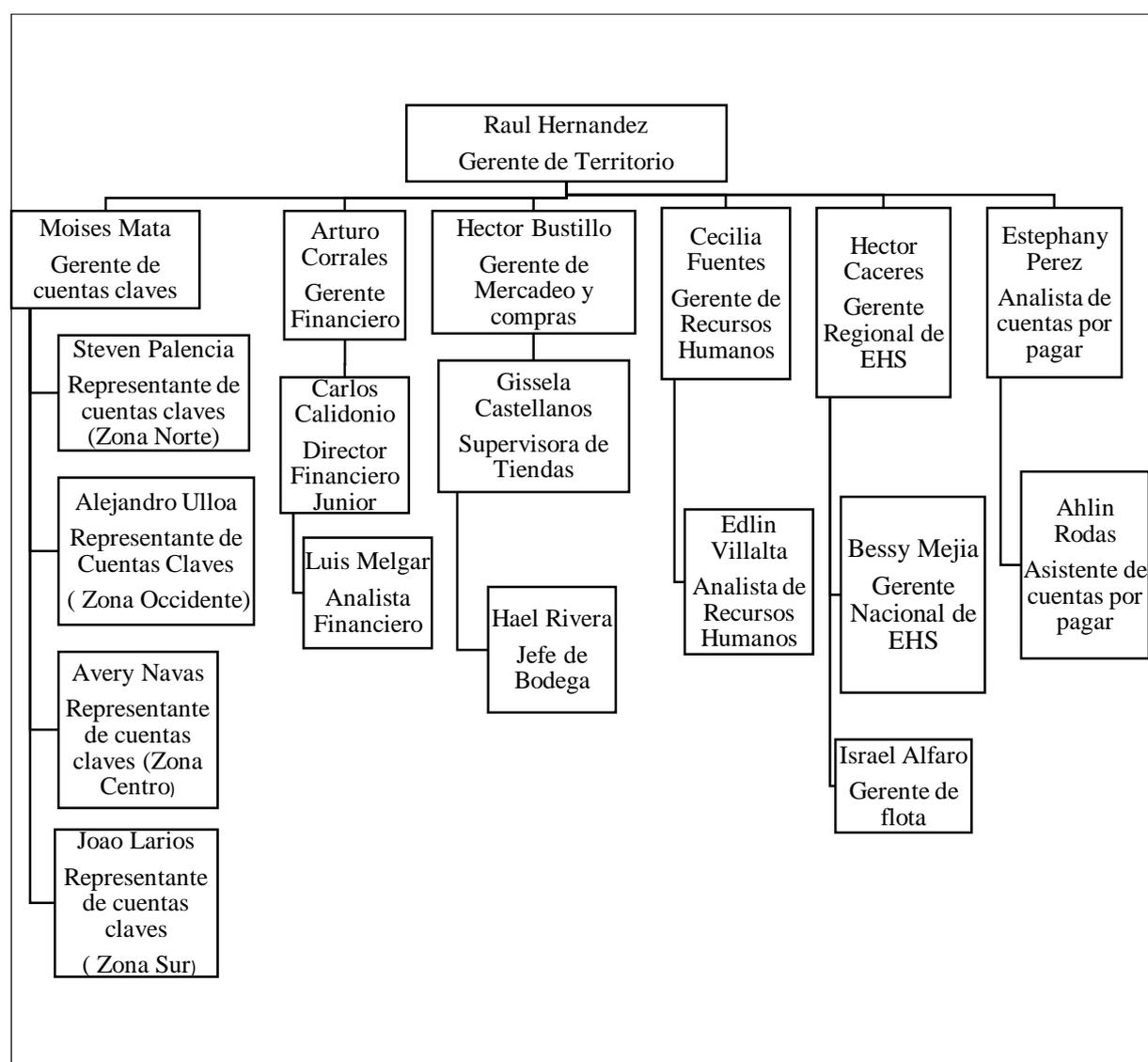
Conscientes de Nuestra Responsabilidad

Actúan de forma responsable y transparente. No por obligación, sino por voluntad propia. Es una empresa que asume las consecuencias de las decisiones y acciones, siempre busca en hacer lo correcto. (BAT, 2019)

1.2.5 Organigrama.

En la Figura 1 se muestra el organigrama de la empresa en la sucursal de San Pedro Sula, en la cual se puede resaltar que el Departamento de EHS lo lidera el Gerente a nivel regional y reporta directamente al Gerente de Territorio.

Figura 1. *Organigrama de BATCA Honduras*



Fuente: Elaboración propia (2019)

2. Capítulo II

En este capítulo se detalla cada una de las actividades realizadas durante el periodo de práctica profesional, como asistente del Departamento de EHS de BATCA, Honduras.

2.1 Actividades Realizadas

La práctica profesional tiene una duración de diez semanas dentro de las cuales fueron asignadas diferentes actividades en el Departamento de EHS, también se apoyó en otros departamentos donde se requería, como ser en el Departamento de Flota, Cuentas por Pagar de BATCA y TISA.

En el Departamento de EHS se realizan actividades logísticas donde el objetivo principal es ayudar en mantener y asegurar el sistema de integrado de medio ambiente, salud y seguridad industrial. Para lograr este objetivo se debe tener una programación de todas las actividades y lograr consolidar la información necesaria a tiempo.

Esta área de la empresa lleva una alta responsabilidad para mantener el objetivo principal el cero accidentes. Actualmente la empresa tiene más de 268 días sin accidentes dentro de sus plantas, cabe mencionar que esta empresa anteriormente contaba con uno de los mayores records a nivel regional de cero accidentes en un tiempo de ocho años, lastimosamente ocurrió un accidente y se tuvo que iniciar un nuevo conteo.

BAT no cuenta con certificados internacionales, pero si se rige por políticas muy estrictas, las cuales son tropicalizadas según el país que tengan presencia, estas son revisadas aproximadamente cada cinco años y son actualizadas si así lo requiere. Actualmente están en proceso de revisión de todos manuales de todos los procedimientos que se realizan en la compañía, esto lo hacen con el fin de optimizar las actividades que se llevan a cabo.

En un inicio BATCA, brindó una inducción del Departamento de EHS luego una evaluación de esa forma se mide el nivel de comprensión sobre el tema, esta actividad se realiza con todo el personal que ingresa a trabajar en dicha compañía con el fin que tengan claro los riesgos que tienen dentro de las oficinas y plantas de producción, en la misma se le informa las políticas de seguridad que se mantienen dentro de la empresa.

2.2.1 Actividad 1: capacitación en el Departamento de EHS.

Se recibió una capacitación en el Departamento de EHS en la cual consiste tener conocimiento de todas las políticas y obligaciones que se deben cumplir en el lugar que fue asignado realizar la práctica profesional.

Las capacitaciones de trabajo según la delegación federal del trabajo en el estado de Guanajuato, México se conoce como un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas y tienen como objetivo:

1. Fomentar el desarrollo integral⁷ de los individuos y en consecuencia el de la empresa.
 2. Proporcionar conocimientos orientados al mejor desempeño en la ocupación laboral.
 3. Disminuir los riesgos de trabajo.
 4. Contribuir al mejoramiento de la productividad, calidad y competitividad de las empresas.
- (BATCA,2018)

2.1.1 Actividad 2: apoyo administrativo en la auditoria de flota.

Esta primera actividad consistió en tabular toda la información de las hojas de inspección de la flota de vehículos de BAT a nivel nacional en una base de datos en Excel con el fin de presentarlo en la auditoria interna⁸ del Departamento de Flota y luego realizar un plan de acción que ayude a disminuir los problemas que se presenten. Se tabulo la información de los meses de enero, febrero y marzo en la cual se tomaba en cuenta diferentes criterios. En esta labor se encontró dificultad entendimiento de algunos documentos ya que la letra no era legible y en otras no había coherencia en la información que contenía, en muchos casos las personas que hacían el llenado de las hojas de inspección manifestaban en la primera parte que el vehículo estaba en óptimas condiciones, luego en el espacio de observaciones concluían que esa parte del vehículo estaba en malas condiciones, y sugerían a las autoridades correspondientes que hicieran cambio o incluso la compra ya que no contenía ese artículo. En la tabla 1 y 2 se detallan los criterios internos y externos evaluados en esta actividad.

⁷ Ver en el glosario: Desarrollo integral

⁸ Ver en el glosario: Auditoria interna

Tabla 1. *Criterios Internos evaluados en auditorias de flota vehicular.*

No	Criterio interno
1	Alfombra
2	apoya cabezas
3	Asiento/ Tapiceria
4	Freno de emergencia
5	Extintor
6	Triangulos
7	Herramientas
8	Gata
9	Luces de tablero

Fuente: Elaboración propia (2019)

A continuación, se observa los criterios externos evaluados

Tabla 2. *Criterios externo evaluados en auditorias de flota vehicular.*

No	Criterio externo
1	Alarma
2	Antena
3	Loderas
4	Llanta de repuesto
5	Placas
6	Parabrisas
7	Copas
8	Vias/Luces parqueo
9	Luces Externas
10	Llavines
11	Camara y retroceso
12	Grada trasera
13	Llanta (Rodaje)
14	Retrovisores

Fuente: Elaboración propia (2019)

Posteriormente se realizaron tablas dinámicas con los criterios más relevantes y se dividieron en dos partes la primera como interior que incluye: boten de pánico, botiquín, bocina, vidrio frontal, luz interna, cinturones, apoya cabezas, freno de emergencias, extintor, triángulos, herramientas y tarjeta versatec ⁹ y la segunda parte como exterior que incluye: alarma, llanta

⁹ Ver en el glosario: Tarjeta Versatec

de repuestos, placas, bumper trasero con grada, cámara y sensor de retroceso, llantas (rodaje), y retrovisores. Con esta información se creó cuadros de resumen para identificar los casos cerrados, casos abiertos, y casos nuevos.

El criterio de casos nuevos son los problemas que se acaban de reportar al Departamento de Flota, los casos abiertos son los inconvenientes que no se han resuelto y los casos cerrados son todos aquellos que han sido resueltos. Estos cuadros de resumen se realizaron según la base de datos que se elaboró en un inicio. En la tabla 3, se presenta el cuadro de resumen de criterios internos con su debido resultado.

Tabla 3. *Cuadro de resumen criterios internos evaluados en auditoría de flota vehicular.*

	Casos nuevos	Casos cerrados	Casos abiertos
Enero	44	17	27
Febrero	2	0	28
Marzo	10	0	39
Total	56	17	94

Fuente: Elaboración propia (2019)

En la Figura 2 se encuentra los resultados de los criterios internos, los cuales muestran un resultado bajo en casos cerrados en los 3 meses que se evaluó.

Figura 2. *Resultados de criterios internos*



Fuente: Elaboración propia (2019)

En la Tabla 4, se encuentra el cuadro de resumen de los criterios externos que se evalúan en la auditoría de flota vehicular.

Tabla 4. Cuadro de resumen criterios externos evaluados en auditoría flota vehicular.

	Casos nuevos	Casos cerrados	Casos abiertos
Enero	28	6	22
Febrero	4	0	26
Marzo	20	0	46
Total	52	6	94

Fuente: Elaboración propia (2019)

En la Figura 3, se encuentran los resultados de los criterios internos en las cuales muestra un grado alto de casos abiertos y nuevos.

Figura 3. Resultados de criterios externos evaluados en auditoría flota vehicular.



Fuente: Elaboración propia (2019)

A continuación, se encuentra el cuadro de resumen del resultado general tomando en cuenta los criterios internos y externos, las cuales se concluye que en los 3 meses que se evaluó solo se llegó a cerrar 23 de 296 casos que se presentaron en este periodo de tiempo.

Tabla 5. *Resultado general de la auditoria de flota.*

	Casos nuevos	Casos cerrados	Casos abiertos
Enero	72	23	49
Febrero	6	0	54
Marzo	30	0	85
Total	108	23	188

Fuente: Elaboración propia (2019)

A continuacion, se presenta el resultado general de la auditoria de flota en la cual se incluye los criterios internos y externos de la flota vehicular, se puede observar que en el resultado global solo se cerraron muy pocos casos.

Figura 4. *Resultado general de la auditoria de flota vehicular*

Fuente: Elaboración propia (2019)

En la presente investigación se encontró muchos valores perdidos¹⁰ ya que hace falta información ya sea de todos los meses de un mismo vehículo o solo se contaba con la información de un mes posteriormente se realizó una búsqueda en el archivo físico de la empresa, pero no existía evidencia de la misma, en ese momento se tuvo que reportar a la persona encargada de esa forma el gerente de flota se encargaría de recolectar la información faltante y realizar el plan de acción que se requería en ese momento. Hasta la fecha se da seguimiento de esta actividad, ya que en su momento se logró concluir por falta de información.

¹⁰ Ver en el glosario: Valores perdidos

2.1.3 Actividad 3: soportar documentos de Cuentas por Pagar BATCA.

Esta actividad consiste en buscar las facturas en los archivos físicos de la empresa, según una lista de cada mes después se hace búsqueda de esta factura en el SAP¹¹ es un programa que se utiliza en el Departamento de Finanzas donde se administra toda la información contable de la empresa luego se imprime su soporte, este documento detalla el monto de la factura, el nombre del proveedor, fechas que se emitió la factura y fue cancelada, cabe mencionar que la empresa trabaja con 60 días de crédito con sus proveedores y las fechas de emisión y pago de facturas son diferentes. Esta actividad se realiza todos los meses, pero en este caso la compañía no lo realizaba hace más de 1 año y esto ayuda al momento de realizar las auditorías internas y externas¹². Se dificultó la búsqueda de las facturas ya que no existe un archivo ordenado por proveedor por lo que se propuso realizar esta mejora y se aceptó por su coordinador.

2.1.4 Actividad 4: apoyo logístico en el video de EHS.

Esta actividad consiste en realizar un video con los hijos de los colaboradores de fuerza de ventas de la compañía, con el propósito de concientizarlos de los riesgos ambientales que hay al momento de realizar sus labores, ellos tienen conocimiento de las políticas y riesgos, pero cada año se prepara una reunión donde se les refresca este tema que es de mucha importancia, ya que ellos son las personas que están más expuestas en la compañía, porque las actividades que realizan los involucra con materiales de mucho valor.

Como una compañía responsable busca mejorar la seguridad de sus empleados la iniciativa de este video es para llegar a los colaboradores con un video emocional que involucre a su familia y se espera tener una respuesta positiva, este tipo de video incluye mucho la parte de neuromarketing¹³, Su objetivo es conocer y comprender los niveles de atención que muestran las personas a diferentes estímulos. De esta manera se trata de explicar el comportamiento de las personas desde la base de su actividad neuronal. (Mglobal Marketing, 2018) La finalidad del uso de estas técnicas en marketing¹⁴ es buscar la eficacia en sus decisiones. Averiguar a qué estímulos las personas prestan más atención y a cuáles no influye directamente en el

¹¹ Ver en el glosario: SAP

¹² Ver en el glosario: Auditoría externa

¹³ Ver en el glosario: Neuromarketing

¹⁴ Ver en el glosario: Marketing

comportamiento de la persona. Lo que se trata en este sentido es de comprender más y mejor a las personas, nada más lejos que eso, nada de manipular en la cabeza de nadie. (M global marketing, 2018).

Para esta actividad se solicitó la base de datos de los números de las esposas de los colaboradores ya que este era una video sorpresa para el equipo de ventas, solo se involucraron los hijos de los colaboradores de tres sucursales la Ceiba, Tegucigalpa y San Pedro Sula, porque es donde hay mayor población. Se tuvo bastante dificultad al momento de contactar a las esposas ya que esta base de datos no era actualizada incluso había números deshabilitados, se logró contactar a la mayoría y programar la reunión con cada una de ellas para realizar el video durante un día hábil.

También se cotizó con los hoteles de las 3 ciudades como ser en San Pedro Sula, Tegucigalpa y La Ceiba, en la cual se les solicitó un salón para hacer la grabación del video y un refrigerio para los invitados, en las siguientes tablas se muestra los nombres de los hoteles que son proveedores y se realizó esta actividad. En la tabla 6 se encuentra los nombres de los proveedores en San Pedro Sula.

Tabla 6. *Nombre de los proveedores de San Pedro Sula*

No	Ciudad	Hotel
1	SPS	Hotel Hyatt
2	SPS	Real Intercontinental
3	SPS	Hotel Latitud
4	SPS	Hotel La cordillera
5	SPS	Hotel Copantl

Fuente: Elaboración propia (2019)

En la tabla 7 se presenta los nombres de los proveedores en La Ceiba.

Tabla 7. *Nombre de los proveedores en La Ceiba*

No	Ciudad	Hotel
1	La Ceiba	Hotel Quinta Real
2	La Ceiba	Hotel la quinta

Fuente: Elaboración propia (2019)

En la Tabla 8 se presenta los proveedores en Tegucigalpa.

Tabla 8. *Nombre de los proveedores en Tegucigalpa*

No	Ciudad	Hotel
1	TGU	Hotel Maya
2	TGU	Hotel Hyatt
3	TGU	Hotel Lq
4	TGU	Hotel Florencia
5	TGU	Hotel Real Intercontinental

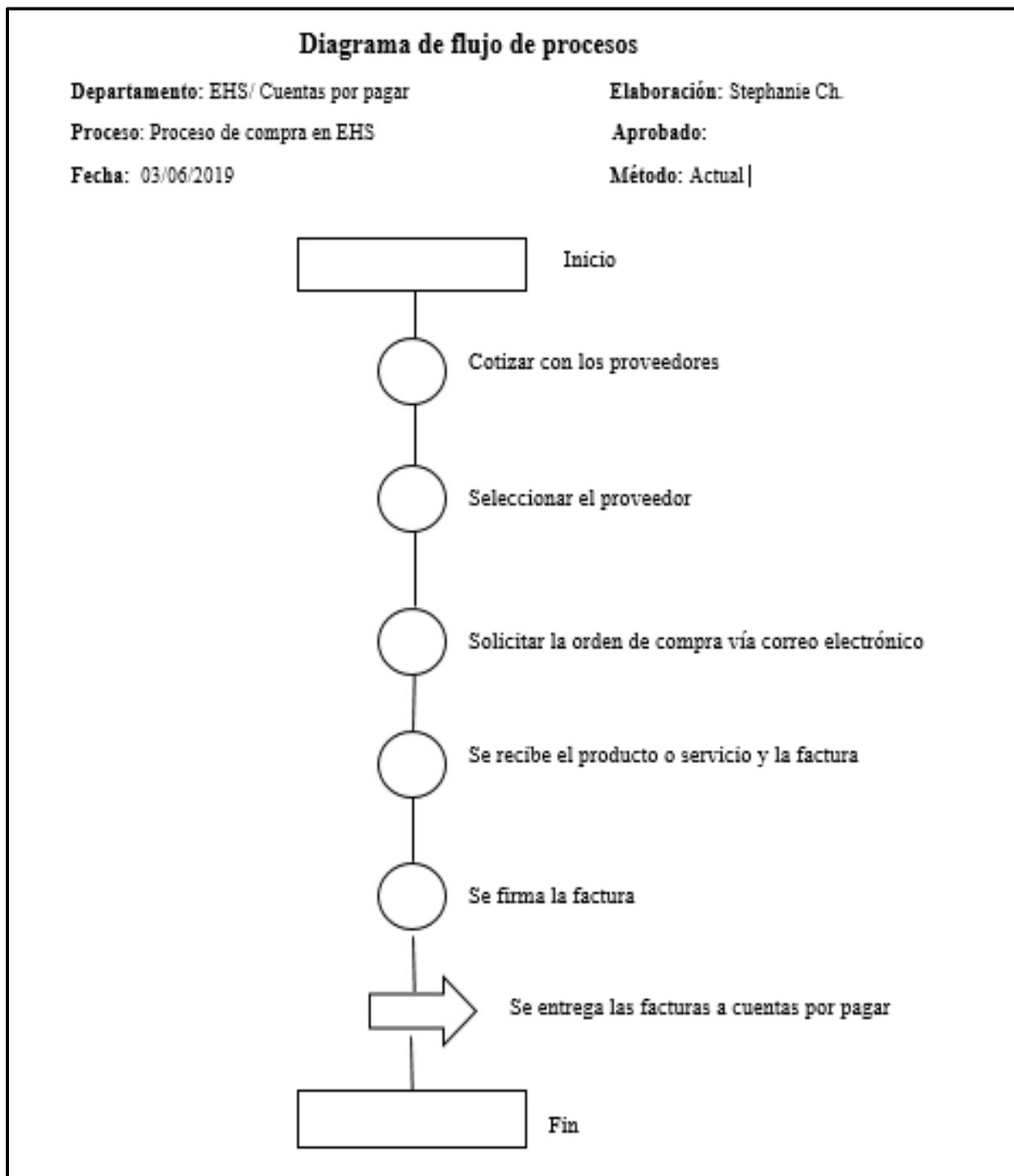
Fuente: Elaboración propia (2019)

Después de realizar la cotización con los proveedores se llevó a cabo la selección de los proveedores, esta se hizo según el precio que ellos ofrecían por los servicios solicitados en Anexo 1 al 7 se encuentran las cotizaciones realizadas. Posteriormente se programó con los hoteles seleccionados y con las familias la fecha y hora que se realizaría la actividad antes mencionada para presentarla en la reunión agendada para el mes de junio.

Esta actividad se logró agendar en tres ciudades la Ceiba, Tegucigalpa y San Pedro Sula, en la cual participaron la mayoría de los hijos de los colaboradores entre las edades de 2 a 16 años, a cada uno se les distribuyó diferentes textos que tenían que aprenderse y lograr decirlos en el video, la filmación tomó muchas horas de grabación, pero se logró el objetivo que se tenía.

2.1.5 Actividad 5: cotizar con proveedores.

Se cotizo con diferentes proveedores diversos materiales que se necesitaban en el nuevo piso que se inauguró el viernes 10 de mayo, el tercer nivel se concentran la alta gerencia de BATCA. En ese momento se requería toda la rotulación como ser las rutas de evacuación, extintores, botiquín de primeros auxilios, lámparas de salida de emergencia, etiqueta de todos los tomacorrientes con su respectivo voltaje, basureros de acero. Todos estos fueron cotizados, se seleccionó los proveedores y se realizó la compra de la misma. El proceso de compra en EHS se muestra en la Figura 5.

Figura 5. *Proceso de compra en EHS*

Fuente: Elaboración propia (2019)

2.1.5 Actividad 5: elaboración de inventario de zapatos de seguridad.

Se realizó el conteo de todos los zapatos de seguridad existentes en bodega se clasificaron según sus características principalmente por sus tallas y se identificó con señaladores de colores. En la Tabla 9 se detalla la clasificación y forma como se realizó.

Tabla 9. *Clasificación de zapatos de seguridad de EHS*

Color	Estado
Verde	Zapato usado
Anaranjado	Zapato nuevo
Amarillo	Zapatos de Tahsa

Fuente: Elaboración propia (2019)

Posteriormente se realizó una base de datos digital con el inventario real existente en bodega de esta forma se obtendrá un mayor control sobre los zapatos que pertenecen a este departamento, los zapatos usados de seguridad son prestados para vistas de Tabacalera Hondureña (TAHSA), y los nuevos son entregados a los colaboradores ya que las políticas de seguridad exigen que todo aquel colaborador que está en contacto con cargamento pesado tienen que tener el equipo de protección personal, un ejemplo son los colaboradores de la fuerza de ventas quienes están en contacto con cajas de cigarrillos todos los días, y es por eso que se toman estas medidas de aseguramiento. En Anexo 9 se encuentra la clasificación de los zapatos con sus debidos señaladores.

2.1.6 Actividad 6: apoyo logístico en el open house.

Se agendo un Open house¹⁵ para la fecha sábado 11 de mayo, esta actividad consiste en recibir un familiar de cada colaborador de BATCA en las instalaciones de la empresa, ellos harán una vista a las plantas de producción de Tabacalera Hondureña S.A. (TAHSA) donde apreciarán la elaboración de los productos de esta empresa, posteriormente se programó actividades recreativas.

Para esta actividad se requería el préstamo de equipo de protección personal (EEP) el cual consiste en zapatos de seguridad, protección de los oídos y protectores de calzado. Después de

¹⁵ Ver en el glosario: Open house

haber realizado el inventario del calzado requirió de una base de datos otorgada por el Departamento de Recursos Humanos, para asignar el equipo de protección personal a todas las personas que visitarían la planta de producción.

En el inventario no existía suficiente calzado para las visitas, por lo que se solicitó una cotización con los proveedores y se realizó el proceso de compra, posteriormente todo EPP fueron clasificados por equipos como lo sugirió el Departamento de Recursos Humanos, fueron embalados y entregados a la coordinadora del evento. En Anexo 10 se puede apreciar la clasificación. Cabe mencionar que cada caja que se entregó contenía una hoja con un formato de entrega en la cual la persona que se le prestaría este equipo debería firmar haciéndose responsable. Un error que hicieron el día del evento es que solo 5 de 50 personas firmaron las hojas.

Luego estos fueron entregados el día lunes 13 de mayo se tomó el nuevo inventario clasificándolos y guardándolos según sus características, se devolvió los zapatos prestados por TAHSA a la persona encargada.

2.1.7 Actividad 7: apoyo en el Departamento de Finanzas TISA.

Esta actividad es muy similar a la que se realizó en el Departamento Cuentas por Pagar BATCA a diferencia que en esta el tiempo de apoyo fue más prolongado, se realizó soportes de pago desde agosto 2017 hasta Abril 2019, en la cual se encontró muchos errores en el proceso algunas de ellas eran que los montos mencionados en digital eran diferentes al físico, otro error muy común fue de los documentos soportados a digital en algunos no existía e incluso se encontraban facturas que no correspondían. Para realizar esta tarea se tuvo que crear un archivo ya que las facturas de 1 año y 9 meses no estaban clasificadas por mes o por proveedor de esta forma se facilitó el proceso de búsqueda. Cabe mencionar que este trabajo se separó en partes ya que el proceso era diferente y a continuación se detalla:

1. Reembolsos a colaboradores
2. Fondo de pensiones
3. Instituto Hondureño de Seguro social (IHSS)
4. Instituto Nacional de formación profesional (INFOP)
5. Dirección ejecutiva de Ingresos (DEI)
6. Facturas comerciales

Luego de haber clasificado los documentos por mes con sus respectivos soportes se revisaron y se enviaron a empastar.

2.1.8 Actividad 8: apoyo logístico en la campaña: Día mundial de la salud y seguridad industrial.

El Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo que se celebra anualmente el 28 de abril y promueve la prevención de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales en todo el mundo. Es una campaña de sensibilización destinada a centrar la atención internacional sobre la magnitud del problema y sobre cómo la creación y la promoción de una cultura de la seguridad y la salud puede ayudar a reducir el número de muertes y lesiones relacionadas con el trabajo. (Trabajo, 2019)

Esta actividad consistió en involucrar a todos los colaboradores de BATCA, TISA, y TAHSA de las sucursales de san pedro sula, la ceiba y Tegucigalpa, se realizaron unas dinámicas creadas para reforzar las políticas de EHS, para esto se utilizó una ruleta en la cual se dividía en riesgos ergonómicos¹⁶, líquidos o gases peligrosos, flota, primeros auxilios, emergencia en incendios y emergencia de sismos, se hacía una pregunta referente al tema y si contestaba de la forma correcta se le otorgaba un premio.

Para la realización de esta actividad se cotizo con proveedores de repostería ya que se entregó una boquita a cada colaborador, también se compraron y empacaron los premios de los colaboradores. En Anexo 11 se encuentra fotografías de esta actividad

¹⁶ Ver en el glosario: Riesgos ergonómicos

3. Capítulo III

En el capítulo 3 se presenta las propuestas de mejora para el Departamento de EHS de BATCA, de esta forma se logrará maximizar el desempeño y desarrollo de la administración, logística y seguridad industrial y también se presenta la propuesta de mejora implementada en el Departamento de Finanzas de BATCA y TISA.

3.1 Propuesta de mejora implementada

3.1.1 Propuesta N°1: Reducción de tiempo en la búsqueda de las facturas

3.1.1.1 Antecedentes.

En el capítulo 2 se explicó las diferentes actividades que se realizaron en la empresa, dos de ellas fueron el apoyo en el Departamento de Finanzas de BATCA y TISA. En un inicio en ambos Departamentos se encontró dificultad al momento de realizar la actividad que se asignó ya que no existía un orden los archivos donde se encontraban las facturas comerciales.

Lo que sucedió con esta forma de trabajo es que se extraviaron muchas facturas originales comerciales y reembolsos de los colaboradores esto afecta este procedimiento ya que si se extravía se pide una copia o se busca en el sistema operativo de la empresa donde se escanean las facturas y están de forma virtual, en varios casos no se encontró la factura de forma física ni virtual.

3.1.1.2 Descripción de la propuesta.

Ya que se vio la necesidad de hacer modificaciones en el Departamento de Finanzas de BATCA se apoyó y se ordenó la papelería de la oficina, rotulando carpetas y clasificando las facturas y reembolsos por mes para reducir el tiempo de búsqueda de los documentos, cabe mencionar que BATCA cuenta con una gran cantidad de proveedores por lo tanto realizan diversos pagos mensuales y para evitar el extravío de facturas se ordenó de una forma que se facilita la búsqueda de documentos. Después de esta aportación se logró terminar la tarea en menos tiempo ya que de esta forma se validaba si los documentos estaban. En TISA se realizó la misma actividad con los meses que se soportaron desde agosto 2017 hasta julio 2019 de esta forma se logró tener un mayor orden en la oficina ya que documentos como reembolsos y facturas no estaban en un lugar donde se podría hacer la búsqueda fácilmente.

3.1.1.3 Impacto de la propuesta de mejora.

En el Departamento de Cuentas por Pagar de BATCA se midió con cronometro la mejora implementada antes de implementar esta mejora tomaba 6 horas con 6 minutos la búsqueda de las facturas de un mes, después de implementar duraba 30 minutos. Hay un ahorro de tiempo de 5 horas y 22 minutos. En el Departamento de Finanzas de TISA, no se midió el tiempo ya que la mejora se implementó antes de iniciar el proyecto asignado.

Actualmente se trabaja de esta forma ya mejorada, esto ayuda a que las facturas no sean extraviadas y al momento de tener una auditoría interna o externa se pueda presentar las facturas originales, en caso de no tenerlas de forma digital o física puede ocasionar multas con un ente nacional que regula las entradas y salidas de las empresas privadas, en caso de no poder justificar y tener la evidencia para validar esa información. En la tabla 9 se muestra una proyección mensual y anual de la reducción de tiempo de trabajo en el Departamento de Finanzas en BATCA, en este cuadro se tomó en cuenta que el tiempo en días fue considerado las 24 horas consecutivas.

Tabla 9. *Proyección mensual y anual de la reducción de tiempo de trabajo*

Período	Proyección		
	Tiempo Actual	Tiempo Mejorado	Reducción de Tiempo
Mensual	6 Hra 6 min	1 hra 28 min	5 hra 22 min
Anual	3 dias 1 hra 12 min	17 hra 36 min	2 dias 7 hras 24 min

Fuente: Elaboración propia (2019)

En la tabla 10 se muestra la proyección de mensual y anual de la reducción de tiempo en el Departamento de Cuentas por pagar de BATCA, en la cual se tomó en cuenta el tiempo según el horario de la sucursal que se labora 8 horas al día.

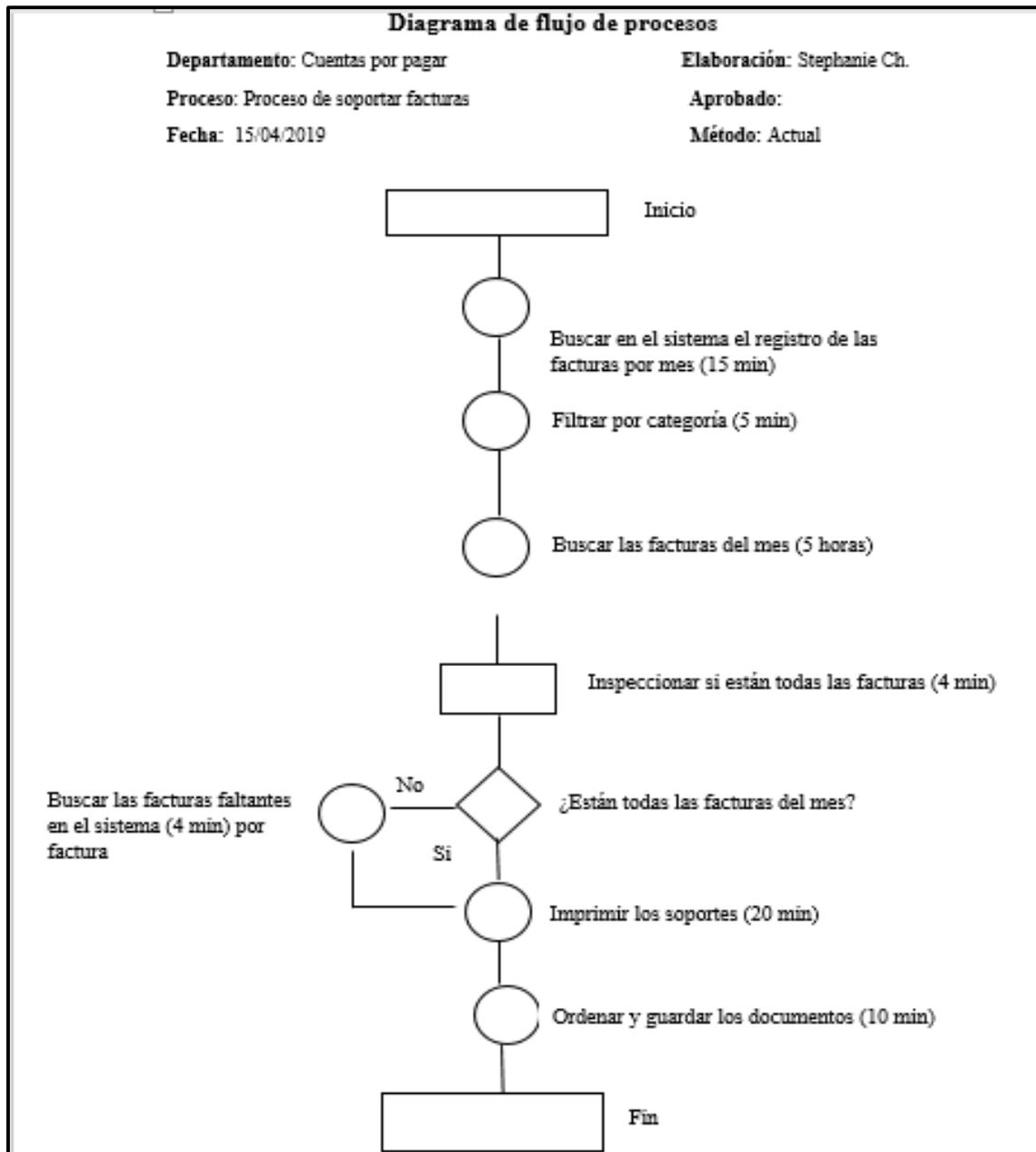
Tabla 10. *Proyección de reducción de tiempo en el Departamento de Finanzas*

Período	Proyección		
	Tiempo Actual	Tiempo Mejorado	Reducción de Tiempo
Mensual	6 Hra 6 min	1 hra 28 min	5 hra 22 min
Anual	9 dias 1 hra 12 min	17 hra 36 min	8 dias 7 hras 24 min

Fuente: Elaboración propia (2019)

En la figura 6 se muestra un diagrama de flujo con el estado actual es el proceso y el tiempo que se tomaba realizar esta actividad.

Figura 6. Diagrama de flujo proceso de soportar



Fuente: Elaboración propia (2019)

En la Tabla 11 se muestra el resumen de actividades del diagrama de flujo del proceso soportar facturas de la Figura 6 en la cual se puede observar que el tiempo total en la búsqueda de las facturas de un mes tomaba 6 horas con 6 minutos.

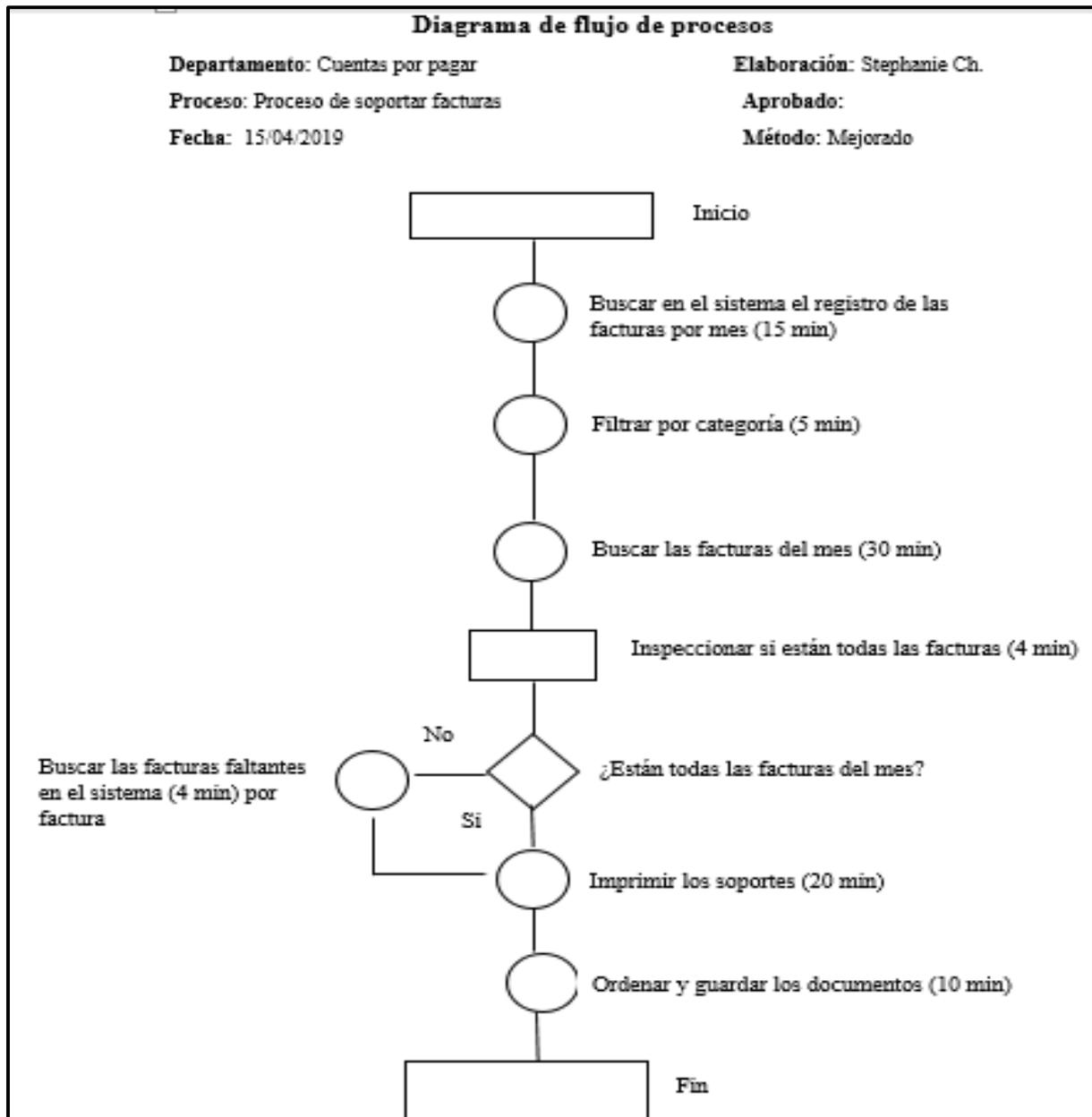
Tabla 11. *Resumen de actividades en el proceso antiguo de soportes de facturas*

Símbolo	Cantidad	Tiempo	Distancia
	5	5hra 58 min	0 mts
	1	4 min	0 mts
	1	4 min	0 mts
Total del tiempo		6 hra 6 min	

Fuente: Elaboración propia (2019)

En la figura 7 se muestra un diagrama de flujo con el proceso mejorado en el soporte de factura comerciales y reembolsos de los colaboradores.

Figura 7. Diagrama de flujo del proceso mejorado de soportes de facturas



Fuente: Elaboración propia (2019)

En la tabla 12 se observa el resumen de actividades de la figura 7 en la cual se puede destacar que se redujo tiempo en la búsqueda de las facturas comerciales y reembolso de los colaboradores de ser 6 horas con 6 min a 1 hora con 28 min.

Tabla 12. *Resumen de actividades del diagrama de flujo mejorado*

Símbolo	Cantidad	Tiempo	Distancia
	5	1hra 20 min	0 mts
	1	4 min	0 mts
	1	4 min	0 mts
Total del tiempo		1 hra 28 min	

Fuente: Elaboración propia (2019)

Con este nuevo orden en la administración se ayudó a reducir el tiempo en esta actividad la cual esto ayuda a tener un mayor orden y mejor aprovechamiento del tiempo en la oficina.

3.2 Propuesta de mejora

3.2.1 Propuesta N°2: Capacitación en el Departamento de Flota Vehicular

3.2.1.1 Antecedentes

Actualmente el Departamento de Flota reporta al Departamento de EHS es por ello que es considerado como parte del Departamento de EHS, en el mes de abril del presente año se trabajó en una auditoria interna donde se buscaba encontrar los resultados actuales del Departamento de Flota en esta se analizaba el estado de cada vehículo de BATCA a nivel nacional, concluyendo con cuadros de resumen de criterios externos e internos estos se encuentra en capítulo 2 en la actividad 2: apoyo logístico en la auditoria interna de Flota, los resultados que se muestran son alarmantes en base a la gráfica que se muestra en la Figura 4 debido que se encuentran muchos casos sin concluir.

Esto significa que en los 3 meses evaluados solo se llegó a cerrar 23 casos de 296 dejando pendientes casos de emergencia como ser vehículos sin botiquines, herramientas o incluso sin hacer el mantenimiento preventivo (cambio de aceite del motor, filtros entre otros).

Con las hojas de inspección de los vehículos que se trabajó se encontraron muchos errores al momento de analizarlas ya que muchas eran llenadas de una forma incorrecta, por ejemplo, unas marcaban un criterio mostrando que estaban en un buen estado y en observaciones concluían que estaban en mal estado, se identificó que no hay atención al momento de realizar estas actividades en Anexo 11 se muestra una evidencia de lo antes mencionado.

Se encontró muchos valores perdidos, ya que hacía falta una gran cantidad de hojas de inspección de diferentes vehículos de las 8 sucursales que están en Santa Rosa de Copan, Comayagua, Choluteca, Tegucigalpa, Danlí, Olancho, San Pedro sula, y La ceiba. En su momento no se pudo realizar el plan de acción que estaba planificado en esa fecha ya que no se encontraba toda la información que se requería en ese momento.

3.2.1.2 Descripción de la propuesta

La propuesta de mejora para el Departamento de EHS va dirigida para mejorar en la administración, logística y seguridad industrial de esta forma se logrará reducir los riesgos que están expuestos actualmente en este departamento estas se describen en la Tabla 13.

Tabla 13. *Riesgos que están expuestos los colaboradores de fuerza de ventas*

No	Riesgos
1	Asaltos
2	No poder atender una emergencia
3	Daño en el motor del vehículo
4	Un accidente
5	Perder horas de trabajo

Fuente: Elaboración propia (2019)

- **Riesgo N°1: Asaltos**

Este riesgo fue identificado ya que si no se realiza el mantenimiento preventivo a tiempo las probabilidades que exista una falla mecánica en el vehículo son mayores en caso de quedar varado en una zona vulnerable asaltos la persona está altamente expuesta a que le suceda un incidente, en algunos vehículos los botones de pánico están en malas

condiciones esto es muy preocupante ya que está expuesta la integridad física del colaborador, los activos de la empresa y la mercancía.

- **Riesgo N°2: No poder actuar en una emergencia**

Actualmente hay vehículos que no cuentan con botiquines de primeros auxilios los cuales cuentan con productos que ayudan en una emergencia, cabe mencionar que los colaboradores del Departamento de Ventas son las personas más expuesta a un accidente en BATCA ya que ellos realizan diversas actividades en sus trabajos como el levantamiento de cajas, colocación de productos en apreciadores. Los vehículos que cuentan con botiquines los productos ya están vencidos, esto es muy preocupante ya que siempre hay que tener un plan de prevención en una emergencia, cabe mencionar que este botiquín no cuenta con medicamentos de pastillas ya que se debe contar con una prescripción médica. En la Tabla 14 se muestra los productos que contiene cada botiquín con su debida indicación de uso.

Tabla 14. *Descripción de los productos del botiquín*

No.	Nombre del Producto	Indicación
1	Sulfadiazina de plata	Se aplica cuando hay quemaduras leves.
2	Algodón 25 gr	Limpiar,secar y aplicar medicamento.
3	Guantes quirurgicos	Cubrir las manos durante un tratamiento y evitar contaminación.
4	Curitas adhesivas	Cubrir heridas pequeñas superficiales.
5	Espara 3M	Estabilizar la gaza al momento de cubrir la herida con ella.
6	Venda elástica	Estabilizar tobillo,muñeca,rodilla en casos de torceduras.
7	Gasa esteril	Limpiar y cubrir heridas medianas,raspones,quemadas.
8	Repelente OFF	Repelente sancudos y mosquitos.

- **Riesgo N° 3: Daño al motor del vehículo**

Si no se realiza el mantenimiento preventivo a los vehículos el motor se puede dañar, el mayor problema que se identificó en la auditoria de flota es que las personas no reportan en las hojas de inspección cuando el vehículo necesita el cambio de aceite, esto podría ocasionar grandes costos a la empresa ya que se puede fundir el motor, aunque los vehículos cuenten con seguros de carros hay una clausula en el contrato que si el vehículo no se le realiza el mantenimiento preventivo la aseguradora no cubre los costos.

- **Riesgo N° 4: Un accidente automovilístico**

Actualmente la mayoría de la flota requiere de cambio de llantas ya que el rodaje de las actuales está desgastado, se conoce cuando hay lluvia las probabilidades de accidente se incrementan más si las llantas que tengan el vehículo no están en buenas condiciones. En las carreteras y calle principales a nivel nacional existen derrames de aceites, aunque los colaboradores sigan las medidas de seguridad de mantener las velocidades 40 km/hra en zonas urbanas y 80 km/hra en carretera abierta, no tener la flota en buenas condiciones la probabilidad de accidentes aumenta y los costos para la empresa también ya que los seguros de vehículo tienen un deducible de \$2,500 (USD).

También hay vehículos que las halógenas frontales no sirven y necesitan cambio, los colaboradores pueden llegar a terminar su jornada de trabajo hasta las 8:00 p.m. si no se tienen los focos en buenas condiciones la visibilidad se les dificulta y puede llegar a ocasionar un accidente.

- **Riesgo N° 5: Perdida de horas de trabajo**

Hay vehículos que no cuentan con las herramientas, triángulos y otros accesorios que son necesarios en caso de emergencia, en estos casos el plan de acción es auxiliar el colaborador y prestarles otro vehículo para que continúe con su jornada de trabajo, pero en muchos casos no es necesario que personas se desplacen si estos vehículos contaran con sus herramientas. Esto ocasiona perdida de horas de trabajo y por lo tanto retrasan la entrega de productos a los clientes.

También la falta de estas herramientas aumenta las probabilidades de una multa por la policía de tránsito ya que según la ley de tránsito es necesario tener estos accesorios a continuación se detalla. En el Artículo 37 de la ley de tránsito de Honduras, Artículo 37 Los vehículos en general, de acuerdo a su clase, uso y otros requerimientos particulares, deberán estar provistos de los instrumentos, señales, luces, accesorios, herramientas y otros que se determinen en el Reglamento respectivo.

Según la ley de tránsito Artículo 100 Infracciones leves inciso 10, se considera una multa circular sin las respectivas herramientas, llanta de repuesto o señales de precaución y la sanción es de 1/6 de salario mínimo mensual en su escala más alta según el Artículo 101 inciso 3. (Tránsito, 2006)

El Departamento de Flota presenta una baja supervisión en la recepción de Hojas de inspección de los vehículos a nivel nacional, cabe mencionar que dicho Departamento realiza la inspección de los vehículos a nivel nacional cada mes, esta actividad la hace el encargado de flota de las diferentes sucursales, muchos hacen la inspección, pero no envían los resultados al centro de información que es en la oficina de San Pedro Sula.

De esta forma se pierde la información que es de mucha importancia al momento de realizar auditorías internas o planes de acción, este año no se pudo realizar el plan de acción en su momento ya que no se contaba con mucha información de valor es por ello que se realizó una reunión con el Gerente de Flota a nivel nacional donde se aplicó una entrevista a profundidad como una metodología de investigación cualitativa.

Las entrevistas en profundidad pueden descubrir conocimientos más recónditos que las sesiones de grupo. Además, atribuyen las respuestas directamente al participante, a diferencia de las sesiones de grupo, donde con frecuencia resulta difícil determinar cuál de las personas dio una respuesta específica. Las entrevistas en profundidad producen un intercambio libre de información que muchas veces no es posible en las sesiones de grupo debido a que no existe la presión social para coincidir con la respuesta grupal. (Malhotra, 2007)

En esta entrevista se recopiló información muy valiosa donde el encargado expresó que las personas en las demás sucursales no han recibido un taller o capacitación para el llenado de las hojas ya que se consideraba que no era necesario y si se exige él envió de las hojas de inspección pero no existe una fecha estipulada para esta actividad, ya que muchas veces se tiene prioridad en otras actividades por ejemplo, supervisar las rutas, que los colaboradores cumplan con las políticas de velocidad requeridas, mantenimiento de flota, contrato con proveedores, supervisión de licencias , entre otras.

En esta reunión se propuso realizar una capacitación a los encargados de flota de las otras sucursales debido a los hallazgos, el Gerente aprobó la propuesta ya que es necesario que todos deben de trabajar uniformemente, es por eso que presenta un plan de mejora en realizar una capacitación al personal correspondiente buscando mejorar la calidad de información que se administra actualmente.

La capacitación se tratará de la administración del control de la flota de vehículos en la cual se busca mejorar en la transmisión de información para crear un plan de acción efectivo. También se hará un refrescamiento de las políticas de seguridad, ambiente e

higiene, haciendo conciencia porque es importante reportar la situación actual de los vehículos ya que exponen a los colaboradores si no lo hacen.

Se recomienda realizar una capacitación anualmente para hacer refrescamiento de las políticas y uso apropiado de la información, en el Departamento de EHS se realiza campañas de refrescamiento anualmente en temas de las políticas solo a los colaboradores del Departamento de Fuerza de Ventas. Debido a los resultados es necesario crear capacitaciones a los encargados de Flota de esa forma se obtendrá una mejor administración. Esta capacitación la puede realizar el Gerente de Flota a nivel nacional ya que el podrá transmitir los objetivos directos del Departamento.

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño.

En qué beneficia la capacitación:

Para la organización, se considera los siguientes beneficios gracias a la capacitación:

- Genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo.
- Incrementa la rentabilidad de la organización.
- Levanta la moral de los trabajadores.
- Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día.
- Disminuye la necesidad de supervisión.
- Contribuye a prevenir los accidentes de trabajo.
- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.
- Propende a que el personal se sienta identificado con la empresa.

También beneficia a las organizaciones a:

- Mejora la imagen de la organización.
- Mejora la relación jefes - subordinados.
- Coadyuva a la comprensión y adopción de políticas.
- Ayuda a reducir los costos.

En el campo individual, la capacitación presenta beneficios como los siguientes:

- Ayuda a las personas a resolver problemas y a tomar decisiones.
- Forja líder y mejora las aptitudes comunicativas de las personas.
- Permite el logro de metas individuales.
- Aumenta la confianza en sí mismo, eliminando los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.

Además, la capacitación genera beneficios en las relaciones humanas, relaciones internas y externas y en la adopción de políticas, por lo siguiente:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Alienta la cohesión de grupos.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar. (Exan, 2018)

También se propone realizar un plan de mejora en la administración digital de esa forma se podrá realizar un reporte semanal y posteriormente hacer planes de acción debido como se exija, esta consiste en realizar un reporte en Excel semanalmente evaluado todos los criterios externos e internos de cada vehículo a nivel nacional y en caso de encontrar nuevos hallazgos adjuntar fotografías como respaldo esta se puede realizar en el mismo programa esta tarea la estará supervisando cada gerente de sucursal del Departamento de Flota y se centralizara la información en la base de datos del gerente del departamento a nivel nacional.

BATCA cuenta con un programa de Microsoft que les permite compartir archivos internos y se pueden visualizar cambios en tiempo real cada encargado de flota de las diferentes sucursales deberá actualizar la información de los criterios cada viernes de esta forma mejorara los resultados en no dejar una gran cantidad de casos abiertos como actualmente se reportan más de 296 y solo 23 cerrados. En Anexo 13 hay un ejemplo de cómo puede ser el diseño en Excel.

Posteriormente el Gerente a nivel nacional centralizar la información cada lunes donde podrá realizar sus reportes semanalmente y podrá tomar decisiones.

3.2.1.3 El impacto de la propuesta de mejora

El impacto que tiene esta propuesta de mejora es exponencial ya que se reducen los riesgos que están expuestos los colaboradores hay casos donde muchos vehículos no se les han realizado el mantenimiento preventivo, esto es muy preocupante ya que si no se cuidan los activos de la empresa se pueden acumular pérdidas por no tener control al día. En la Tabla 15 se muestra un aproximado en pérdidas si no se toman control de la situación.

Tabla 15. *Estimación de pérdidas monetarias en el Departamento de Ventas*

No.	Criterio	Monto por vehículo
1	Asaltos	113,913.00
2	Daños del vehículo	61,750.00
3	Un accidente	37,050.00
4	Multas	600.00
5	Bajo rendimiento en entregas de producto	40,000.00
Total		253,313.00

Fuente: Elaboración propia (2019)

Los valores que se muestran en esta tabla se promedió con la cantidad de producto que se distribuye diariamente en los diferentes puntos de la ciudad tomando en cuenta que los vendedores cobran a los clientes y manejan efectivo. En daños del vehículo se tomó en cuenta los costos promedio en el mercado, en accidentes se toma en cuenta que cubre el seguro del vehículo sin tomar en cuenta gastos médicos, el bajo rendimiento en entregas se tomó un estimado del valor en entregas que no se hagan a tiempo. El valor de las multas es según la ley de tránsito y un promedio por gastos administrativos. Los costos antes mencionados es un estimado por un vehículo las probabilidades que las pérdidas sean en la totalidad que se menciona puede variar según el caso que se presente. La moneda que se utilizó en este estimado es en lempiras.

En la tabla 16 se muestra un estimado de pérdidas anuales en el Departamento de Ventas, este valor fue tomado según los antecedentes de los asaltos y accidentes que han sucedido en el periodo que se realizó la práctica profesional en la cual hubo 6 accidentes en un periodo de 3 meses siendo un total de 2 accidentes por mes, se multiplico los valores de la tabla 15 por 24 ya que se espera que suceda 2 veces por mes y haciendo un total de 24 veces al año. Cabe

mencionar que los valores pueden variar según el caso que se presente y con las probabilidades que suceda o no.

Tabla 16. *Proyección de pérdidas anuales en el Departamento de Ventas*

No.	Criterio	Monto por vehículo	
1	Asaltos	L	2,733,912.00
2	Daños del vehículo	L	1,482,000.00
3	Un accidente	L	889,200.00
4	Multas	L	14,400.00
5	Bajo rendimiento en entregas de producto	L	960,000.00
Total		L	6,079,512.00

Fuente: Elaboración propia (2019)

En la tabla anterior se estimó que cada criterio podría suceder dos veces al mes haciendo un total anual de 6,079,512.00 lempiras. La teoría de probabilidades se ocupa de asignar un cierto número a cada posible resultado que pueda ocurrir en un experimento aleatorio, con el fin de cuantificar dichos resultados y saber si un suceso es más probable que otro. Según estudios de Global Finance School han realizado experimentos que demuestran que la frecuencia relativa esperada es de un 50% /50% a que algo ocurra o no. (Global finance school , 2018)

También existen casos más impactantes donde ha sido dañado el botón de pánico y no se ha reparado este fue diseñado especialmente en caso de una emergencia si no se toman las medidas de seguridad como están diseñada pueden ocurrir pérdidas masivas e incluso humanas es muy importante predeterminar los riesgos que están expuestos de esa forma evitar una pérdida. Estas dos propuestas fueron presentadas al Gerente de Flota y fue aceptada ya que se está aprovechando de una mejor forma los beneficios que tienen con las licencias de Microsoft y de esta forma se logran los objetivos del Departamento asegurar el sistema de integrado de medio ambiente, salud y seguridad industrial. En Apéndice 1 se encuentra la Política de EHS.

4. Capítulo IV

En el capítulo IV presenta las conclusiones, donde se exponen los elementos descubiertos a lo largo del informe y concluyendo los objetivos mencionados en el primer capítulo, también contiene las recomendaciones orientadas a BATCA, a la Universidad Tecnológica Centroamericana y a los alumnos que posteriormente realizaran su práctica profesional en BATCA.

4.1 Conclusiones

- El desarrollo de las actividades durante el periodo de práctica profesional permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante el trayecto de la formación académica, así como adquirir nuevos conocimientos enfocados en la seguridad, salud y ambiente industrial.
- Se implementaron métodos facilitadores en la administración en los Departamentos de Finanzas de BATCA y TISA que permitieron reducir el tiempo para obtener la información oportuna al momento de realizarse auditorías externas e internas.
- Se logró identificar algunos riesgos de seguridad en el Departamento de EHS y diseñar una propuesta de mejora orientadas al fortalecimiento de las capacidades de los colaboradores del Departamento de la Flota vehicular para llevar una mejor organización en la administración, logística y seguridad industrial y maximizar el desempeño y desarrollo

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para la empresa

Se sugiere al Departamento de EHS tener un mayor control de riesgos que pueda presentar los diferentes Departamentos de la empresa de esa forma podrán detectar posibles fallas para encontrar solución a tiempo. Se sugiere un programa que logre consolidar la información relevante para disminuir los riesgos inminentes que se puedan presentar y de esa forma lograr mantener la seguridad industrial en óptimas condiciones.

4.2.2 Recomendaciones para la Institución

Se recomienda la creación de una alianza con la empresa BATCA para que los estudiantes tengan las puertas abiertas para realizar su práctica profesional en esta empresa de esta forma le pueden dar la oportunidad de tener una experiencia enriquecedora.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes

Mantener una actitud positiva a lo largo de su práctica profesional, aprovechar cada oportunidad que se le presente para enriquecer sus conocimientos y poner practica todo lo aprendido a lo largo de su carrera profesional siendo muy responsables con la información que se les permita accesar.

Bibliografía

BAT. (2019). *BAT*. Obtenido de http://www.batmexico.com.mx/group/sites/BAT_9YAAD9.nsf/vwPagesWebLive/DO9YABCV

BAT. (2019). *British american tobacco*. Obtenido de http://www.batcentralamerica.com/group/sites/BAT_AX9FAB.nsf/vwPagesWebLive/DO9T5K52#

BAT. (2019). *British American Tobacco*. Obtenido de www.bat.com

BAT. (2019). *British American Tobacco*. Obtenido de http://www.batcentralamerica.com/group/sites/BAT_AX9FAB.nsf/vwPagesWebLive/DO9T5K52#

BAT. (2019). *British American Tobacco*. Obtenido de http://www.batcentralamerica.com/group/sites/BAT_AX9FAB.nsf/vwPagesWebLive/DO9T5K52#

BATCA. (2018). *BATCA*. Monterrey.

BATCA. (2018). *Implementacion de capacitacion*. Monterrey.

BATCA. (2018). *Implementacion del proceso capacitador*. Monterrey.

Exan. (2018). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>

- Global finance school*. (2018). Obtenido de <https://www.globalfinanceschool.com/es/book/statistics/ejemplos-y-explicaciones-probabilidad>
- M global marketing*. (2018). Obtenido de <https://mglobalmarketing.es/blog/neuromarketing-en-la-mente-del-consumidor-1/>
- Malhotra, N. k. (2007). Investigación de Mercados. En N. k. Malhotra, *Investigación de Mercados* (pág. 161). Mexico: Pearson Education.
- Mglobal Marketing*. (2018). Obtenido de <https://mglobalmarketing.es>
- TAHSA. (2006). Tabacalera Hondureña. En J. escoto, *Tabacalera Hondureña fundada en 1928* (pág. 23). San pedro sula: Centro editorial.
- Trabajo, O. I. (2019). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/safework/events/safeday/WCMS_355720/lang--es/index.htm
- Tránsito, L. d. (2006). *Policía de Tránsito*. Obtenido de <file:///C:/Users/nicole%20chinchilla/Desktop/ley-de-transito.pdf>
- Villegas, J. S. (2011). *UNAH MX*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/ejecucion_y_contro_de_los_planes_de_accion.pdf

Glosario

Auditoria externa: consiste en que una empresa o ente externo supervise los procesos de una organización y cumplan la normativa específica, con el objetivo de emitir una opinión imparcial e independiente sobre el sistema de operación de la empresa y su control interno.

Auditoria interna: Es un sistema de control interno de la empresa y consiste en el conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en una organización concreta para proteger su activo, minimizar riesgos, incrementar la eficacia de los procesos operativos y optimizar y rentabilizar, en definitiva, el negocio.

BATCA: British American Tobacco es la compañía comercializadora en Centroamérica.

BAT: British American Tobacco es la casa matriz de todas las sucursales, con sede en Londres.

Cohesión: Unión o relación estrecha entre personas o cosas.

Desarrollo integral: es un enfoque particular de la ayuda al desarrollo que consiste en integrar todas las causas de un problema en una respuesta completa.

EHS: Environmental, Health & security, es el departamento de seguridad, higiene y ambiente. se encarga de prevenir accidentes de trabajos, enfermedades ocupacionales e impacto al ambiente a través de la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales, generando condiciones de seguridad, salud y bienestar a los trabajadores.

Marketing: analiza la gestión comercial de las empresas con el objetivo de captar, retener y fidelizar a los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades.

Neuromarketing: es la aplicación de las técnicas de la neurociencia al marketing.

Open house: Open house o puertas abiertas en español, consiste en una visita tradicional en la cual asisten posibles compradores.

Riesgos ergonómicos: Corresponden a aquellos riesgos que se originan cuando el trabajador interactúa con su puesto de trabajo y cuando las actividades laborales presentan movimientos, posturas o acciones que pueden producir daños a su salud. Los clasificamos en: Carga postural estática.

SAP: “Systems, Applications, Products in Data Processing”, es un Sistema informático que le permite a las empresas administrar sus recursos humanos, financieros-contables, productivos, logísticos y más, las principales empresas del mundo utilizan SAP para gestionar de una manera exitosa todas las fases.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

TAHSA: Tabacalera Hondureña sociedad anónima, es la fábrica de cigarros en san pedro sula, Honduras |.

TISA: Tabacalera Istmeña sociedad anónima, es la compañía intermediaria de tabacalera hondureña y british american tobacco central america. Se encarga de las compras de materias primas para empresas.

Tarjeta Versatec: Es una tarjeta de seguridad que se maneja adentro de la empresa.

Valores perdidos: (información ausente o faltante) es un problema común en una investigación y no puede ser ignorado en el análisis de un documento.

Anexos

Anexo 1. Cotización del Hotel La quinta

Fecha	Descripcion	Cantidad	Precio p/u	Total
23-my.	Coffee Break: 03 Boquitas saladas, 01 boquita dulce, café y 01 vaso de refresco p/p	10	L. 130.00	L. 1,300.00
			Sub-Total	L. 1,300.00
			Impuestos S.V.	L. 195.00
			Servicio 10%	L. 130.00
			Total de Alimentacion	L. 1,625.00
	Salon Granada Montaje Sencillo Tipo U 1:00 pm - 6:00 pm	1	L. 2,000.00	L. 2,000.00
	No incluye data show		Sub-Total	L. 2,000.00
			Impuestos S.V.	L. 300.00
			Total Salon	L. 2,300.00
	Gran Total Alimentacion, Sala de Conferencias			L. 3,925.00

La Ceiba, Atlántida, Martes 21 de Mayo del 2019

Señores
BATCA

Reciban un muy cordial saludo de su Hotel La Quinta. Por este medio ponemos a sus estimables ordenes nuestra cotización para el evento a llevarse a cabo en nuestras instalaciones el día **23 de Mayo** del presente año.

A continuación el presupuesto total para su evento:

El Salón de Conferencias que se utilizara para su evento le incluye las siguientes comodidades: aire acondicionado, servicio de agua durante el evento, sillas acolchonadas, mesas rectangulares, manteles, cristaleria, cuberteria, wifi, pantalla para proyectar, podium y sonido basico con 1 microfono inalambrico / cable de audio.

Anexo 2. Cotización del Hotel Quinta real

Descripcion	Cantidad	Precio p/unid	Total
Merienda: 03 boquitas saladas, 01 boquita dulce (L.26.00), 01 vaso de refresco gaseosa p/p (L. 18.00)	10	122.00	L. 1,220.00
		sub-total	L. 1,220.00
		15% imppto	L. 183.00
		10% servicio	L. 122.00
		Total Alimentación	L. 1,525.00
Salón VIP montaje sencillo tipo Mesa Imperial Horario 1:00 p.m. a 7:00 pm	1	1,590.00	L. 1,590.00
Alquiler de Data Show **No incluye Laptop**	1	1,330.00	L. 1,330.00
		sub-total	L. 2,920.00
		15% imppto	L. 438.00
		Total	L. 3,358.00
No incluye Forros; ni chongos para sillas			
Gran Total Alimentación y Sala de Conferencias			L. 4,883.00

La Ceiba, Atlántida 21 de Mayo del 2019.

Senores:
BATCA

Reciba un muy cordial saludo de su Quinta Real Hotel y Centro de Convenciones. Por medio de la presente ponemos a sus estimables ordenes nuestra cotización para el evento a llevarse a cabo en nuestras instalaciones los días **Jueves 23 de Mayo del 2019**

A continuación nuestro contrato de su evento que incluye:

Anexo 3. Cotización del Hotel Copantl



Residencial Los Arcos
Boulevard del Sur
San Pedro Sula, Honduras.
R.T.N 05019998167195
Tel: (504) 2516-8900 Fax: (504) 2556-7890

COTIZACION DE EVENTOS GRABACION

Cliente : STEFANY CHINCHILLA No de Contrato : E069499
Solicitante : Ejec. Ventas : ALEJANDRA CECILIA LOPEZ
Tel Cont : 98218057 Tipo de Evento : OTROS
Dirección : Fecha : Lun. 20 - may - 19
Teléfono : 98218057 RTN : 020664
Fecha Evento : Jue. 30 - may - 19 Responsable :
Folio Maestro : FOLNTR: Fecha : Lun. 20 - may - 19

Jue. 30 - may - 19				
Horario	Salón	Evento	Montaje	Pax
14:00 - 18:00	LA CEIBA	OTROS	NINGUN MONTAJE	30

CANT.	DESCRIPCIÓN	P. UNIT.	SUBTOTAL	TOTAL
	Alimentos			L5,100.00
30	*COFFEE BREAK BANQUETES #13*	L170.00	L5,100.00	
30	Mini Sandwich de Pollo	L0.00	L0.00	
30	Tartaletas de Atún	L0.00	L0.00	
30	Brochetas de Res y Tocino	L0.00	L0.00	
30	Brownie de Chocolate	L0.00	L0.00	
30	Cafe & Leche	L0.00	L0.00	
30	Jugos Naturales	L0.00	L0.00	
	Bebidas no Alcohólicas			L0.00
30	Refresco Normal	L0.00	L0.00	
	Bebidas Alcohólicas			L0.00
	Descorches			L0.00
	Otros			L0.00
	Equipo			L6,500.00
1	RENTA LA CEIBA 4 HORAS	L6,500.00	L6,500.00	

	Personal				L0.00
	Renta	Precio	Total	Subtotal	L0.00



Residencial Los Arcos
Boulevard del Sur
San Pedro Sula, Honduras.
R.T.N 05019998167195
Tel: (504) 2516-8900 Fax: (504) 2556-7890

--	--	--	--	--	--

Depósitos

Fecha Hora Comprobante Cantidad Notas Total Depósitos : L0.00

Subtotal :	L11,600.00
Otros :	L446.15
Subtotal con Otros :	L11,153.85
Turismo 4% :	L446.15
I.S.V. 15% :	L1,673.08
I.S.V. 18% Alc :	L0.00
10% Prop. Sugerida :	L490.38
Total Evento :	L13,763.46
Total Evento \$:	\$563.85
Anticipo :	L0.00
Total a Pagar :	L13,763.46

Anexo 4. Cotización del Hotel Latitud



HOTEL LATITUD 15°
 Col. Moderna 19 Av. Euse 7 y 7 A Ch.
SAN PEDRO SULA
 R.T. N 080190114005000
 Tels (504) 2508-1717

COTIZACION DE EVENTOS
REUNION British American Tobacco (BATCA)

Cliente: BATCA
Solicitante: BATCA
Tel Cont: 9921-9057
Dirección: SPS
Teléfono: 9921-9057
Fecha Reunion: Vie. 24 - may - 19
Folio Maestro: FOLMTR

No de Contrato: E002122
Ejec. Ventas: GONZALEZ KARAS PAOLA
 MICHELLE
Tipo de Reunion: Reunion
Fecha: Mar. 21 - may - 19
No. Cliente: 001104
Responsable: STEPHANIE CHINCHILLA
Fecha: Mar. 21 - may - 19

Vie. 24 - may - 19

Horario	Salón	Evento	Montaje	Pax
14:00 - 18:00	SALON C1 SALON NORTE	Reunion		20

CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT.	SUBTOTAL	TOTAL
	Alimentos			L3,000.00
20	*COFFEE BREAK N° 2*	L150.00	L3,000.00	
20	Mini Croissant de Jamon y Queso	L0.00	L0.00	
20	Tartaleta de Pollo	L0.00	L0.00	
20	Mini Tacos Con su Salsa Ranchera	L0.00	L0.00	
20	Chessecake	L0.00	L0.00	
20	Café, Te, Leche o Te frio	L0.00	L0.00	
	Bebidas no Alcohólicas			L0.00
	Bebidas Alcohólicas			L0.00
	Descorches			L0.00
	Otros			L0.00
	Equipo			L0.00

Anexo 5. Cotización Hotel Hyatt San Pedro Sula

HYATT PLACE SAN PEDRO SULA

Nit. 08019007102928
 Avenida Circunvalacion 10 y 11 Calle, Colonia Trejo
 PBX: 2570-7600



HYATT PLACE

Cotizacion No. C00001626

Revision No.1

Señor(es)
BATCA

Reciban un cordial saludo en nombre del **HYATT PLACE SAN PEDRO SULA**. Nos complace presentarles nuestra oferta de servicios para el evento que desean realizar en nuestras instalaciones.

Evento	Sesion Fotografica		
Fecha	Lunes 20 Mayo de 2019	Fecha Revisión	Lunes 20 Mayo de 2019
Empresa	BATCA	NIT	BATCA-0
Dirección		Telefono	- Fax :
Contacto	Stefanie Chinchilla	Cargo	
Email	stnicole.chinchilla23@gmail.com	Tipo Evento	CORPORATIVOS - RUEDA DE PRENSA
Forma Pago	DEPOSITO DEL 50% CON LA FIRMA DE..	Vencimiento	Martes 28 Mayo de 2019

Miércoles 29 Mayo de 2019

HYATT I			
Fecha	Miércoles 29 Mayo de 2019	Subtotal Especies	5,000.00
Hora de Inicio	02:00 pm	Descuento	0.00
Hora Final	06:00 pm	Impuesto (15.0%)	750.00
Montaje	AUDITORIO		
No. Pax	20	Total	5,750.00

ALIMENTOS	Concepto	Cent.	Valor Unit.	Subtotal	Descuento	impuesto	Total
	COFFEE BREAK PM	20	195.00	3,900.00	0.00	585.00	4,485.00
	Incluye:						
	Una opción fría, Una opción caliente, Una opción dulce, Café, te y leche, Jugos naturales						
	Subtotal ALIMENTOS						4,485.00
	SERVICIO 10.00%						390.00
	TOTAL ALIMENTOS						4,875.00

Anexo 6. cotización Hotel Hyatt Tegucigalpa



Cotización No. C00007497

Revision No.1

Reciban un cordial saludo en nombre del **HOTEL HYATT PLACE**, Nos complace presentarles nuestra oferta de servicios para el evento que desean realizar en nuestras instalaciones.

Evento	BRITISH AMERICAN TOBACCO		
Fecha	Martes 21 Mayo de 2019	Fecha Revisión	Martes 21 Mayo de 2019
Empresa	BRITISH AMERICAN TOBACCO CENTRA..	NIT	33869065-0
Dirección	TEGUCIGALPA	Teléfono	33869065 - Fax :
Contacto	STEPHANIE CHINCHILLA	Cargo	
Email		Tipo Evento	CORPORATIVO - SEMINARIO/CAPACITA..
Forma Pago	50% AL CONFIRMAR Y 50% TRES DIAS..	Vencimiento	Miércoles 29 Mayo de 2019

Viernes 31 Mayo de 2019

SALÓN HYATT IV			
Fecha	Viernes 31 Mayo de 2019	Subtotal Espacios	0
Hora de Inicio	03:00 pm	Descuento	0
Hora Final	07:00 pm	Impuesto (0.0%)	0
Montaje	BANQUET		
No. Pax	15	Total	0

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Concepto	Cant.	Valor Unit.	Subtotal	Descuento	Impuesto	Total
COFFEE BREAK 4 BOCADILLOS	15	160	2,400	0	360	2,760
Incluye café, te, leche y jugos naturales. Por gaseosas cobrar extra						

Subtotal ALIMENTOS Y BEBIDAS	2,760
SERVICIO 10.00%	240
TOTAL ALIMENTOS Y BEBIDAS	3,000

Anexo 7. Cotización del Hotel LQ Tegucigalpa



Cotización No. C00003194

Revision No.

Reciban un cordial saludo en nombre del **LQ Hotel Tegucigalpa**, Nos complace presentarles nuestra oferta de servicios para el evento que desean realizar en nuestras instalaciones.

Evento	FESTEJO		
Fecha	Miércoles 22 Mayo de 2019	Fecha Revisión	Miércoles 22 Mayo de 2019
Nombre	BATCA	C.C.	46565
Dirección	Tegucigalpa	Teléfono	44656 - Fax :
Contacto	BATCA	Cargo	
Email		Tipo Evento	CORPORATIVOS - FIESTAS
Forma Pago	SEGÚN CONTRATO	Vencimiento	Viernes 01 Septiembre de 2017

Miércoles 29 Mayo de 2019

SALON MINAS DE PLATA			
Fecha	Miércoles 29 Mayo de 2019	Subtotal Espacios	1,200.00
Hora de Inicio	03:00 pm	Impuesto (15.0%)	180.00
Hora Final	07:00 pm	Total	1,380.00
Montaje	BANQUETE		
No. Pax	15		

Observaciones:
Esta cotización no garantiza la disponibilidad del salón, en caso de cancelar el hotel cobrará una penalidad del 50% del valor total del evento, no está autorizado pegar papelería en las paredes, centros de mesa y decoración no están incluidos en la cotización.

Concepto	Cant.	Valor Unit.	Subtotal	Descuento	Impuesto	Total
COFFEE BREAK AM	15	120.00	1,800.00	0.00	270.00	2,070.00
Incluye 3 Bocadoitos, dos salados y uno dulce. Cafe, agua, leche, jugo y te.						
Subtotal ALIMENTOS						2,070.00
SERVICIO						180.00
TOTAL ALIMENTOS						2,250.00

Anexo 8. Cotización del Hotel Honduras Maya

	<p>HOTEL HONDURAS MAYA Col. Palmira Ave. República de Chile TEGUCIGALPA, M.D.C. R.T.N 08019995340414 Tel: (504) 2280-5000 Fax: (504) 2220-6000</p>				
COTIZACION DE EVENTOS					
BATCA					
<p>Cliente : BRITISH AMERICAN TABACO / BATCA Solicitante : Nicole Chinchilla Tel Cont : 9821-8057 Dirección : Snicole.chinchilla238g@mail.com Teléfono : 9821-8057 Fecha Evento : Mié. 29 - may - 19 Folio Maestro : FOLMTR:</p>	<p>No de Contrato : E039080 Ejec. Ventas: EVA MUÑOZ Tipo de Evento : REUNION Fecha : Mar. 21 - may - 19 No. Cliente : 011021 Responsable : Fecha : Mar. 21 - may - 19</p>				
Mié. 29 - may - 19					
Horario	Salón	Evento	Montaje	Pax	
3:00PM - 7:00PM	VERANDA	REUNION	-	15	
CORTESIAS POR PARTE DEL HOTEL					
<p>SALÓN, AGUA, MOBILIARIO, MANTELERIA, CRISTALERIA, PODIUM DE MADERA, ROTAFOLIO, BANDERAS SEGÚN DISPONIBILIDAD, AIRE ACONDICIONADO (CLIENTE PROVEE MARCADORES, LAPIZ, BORRADOR, LIBRETAS PARA APUNTES) TARIMA CLIENTE PROVEE WIFI INALAMBRICO PARA 2 COMPUTADORAS CORTESIA 1 EXTENSION Y 1 REGLETA EN CORTESIA ESTACIONAMIENTO CORTESIA PARA TODOS LOS ASISTENTES AL EVENTO</p>		Subtotal	L0.00		
Alimentos					
<p>15 COFFEEBREAK PM INCLUYE: 3 BOCAS Y TAZA DE CAFÉ CON LECHE</p>		L120.00	L1,800.00	Subtotal	L1,800.00
Equipo: CLIENTE PROVEE					
		Subtotal		L0.00	
Personal					
PERSONAL DE SERVICIO		Subtotal		L600.00	

Anexo 9. Clasificación de zapatos con señalizadores



Anexo 10. Clasificación de zapatos visita a TAHSA



Anexo 11. Día mundial de salud y seguridad industrial



Anexo 12. Evidencia Hoja de inspeccion de vehiculo

BRITISH AMERICAN TOBACCO CENTRAL AMERICA

VEHICULO # 91 MARCA Volvo TIPO 1990 AÑO 1997 PLACA 357
 COLOR gris KILOMETRAJE 357 SUCURSAL SPS

INTERIOR						EXTERIOR							
	CAJ	S	N	QUEB	SAO	TR		CAJ	S	N	QUEB	SAO	TR
INDICADOR DE LIBRE-STRELLA		/	/	/		Alto	ALABRA		/	/	/		Medio
AREAS ACORDEONADO		/	/	/		Medio	INTERNA A. CUBIERTA		/	/	/		Bajo
BOTON DE FRENO		/	/	/		Alto	LETRAS		/	/	/		Bajo
PLAJO CONVEXTERA		/	/	/		Bajo	LANTA DE REPUESTO		/	/	/		Alto
DOTICUM		/	/	/		Alto	PLAJO		/	/	/		Alto
NOCHA		/	/	/		Alto	PASADERS		/	/	/		Alto
LIZ INTERNA		/	/	/		Medio	COFRES		/	/	/		Bajo
CONTORNES		/	/	/		Alto	MAS LUCES PARQUEO		/	/	/		Alto
ALFOMBRAS		/	/	/		Bajo	LUCES EXTERNAS		/	/	/		Alto
APROYA-CAJAZAS		/	/	/		Medio	SLAVBER		/	/	/		Alto
AGENTES I TAPICERIA		/	/	/		Medio	CAMARA Y BARRERAS DE POLICIA		/	/	/		Alto
FRENO DE EMERGENCIA		/	/	/		Alto	GRABA TABLERO		/	/	/		Medio
EXTINCTOR		/	/	/		Alto	PLANTAS (FRONTO)		/	/	/		Alto
TRAMULOS		/	/	/		Alto	RETROVISORES		/	/	/		Alto
NUMEROS		/	/	/		Alto	FORROS		/	/	/		Bajo
DATA		/	/	/		Alto	NUMEROS DELANTEROS Y TRASEROS		/	/	/		
LUCES (V. EXTERNA) DE TABLERO		/	/	/		Alto	TAYON LVA		/	/	/		Bajo
TRILTA VERANTE		/	/	/		Alto	DADO ESTRUCTURAL EXTERNO		/	/	/		Alto
VERRO FRONTAL		/	/	/									
DADO LVA SIN ENTERRAR		/	/	/		Medio							
DADO SENSO		/	/	/		Alto							



OBSERVACIONES: sin llanta de repuesto por Pabos constantes.

Nelson Arista
TITULAR DE VEHICULO

Ronald Samir
ENCARGADO DE FLOTA

Nelson Arista
FIRMA

Ronald Samir
FIRMA

15/04/19
FECHA DE REVISION

FOCO DE ATENCION A LA SEGURIDAD, CON LAS CONDICIONES DEL VEHICULO AREA DE ENTREGA, AREA DE ENTREGA PARA EL CUMPLIMIENTO DE MIS LABORES ASI MISMO RESPONSABILIDAD POR EL USO ADECUADO DE ESTA UNIDAD CONFORME A LA POLITICA DE USO DE VEHICULO

Anexo 13. Reporte digital de hoja de inspección

Inspección_Formato_Auditoria_Flota_20190415 - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 10 Ajustar texto General Pegar Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

L20 Bueno

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	
													INTERIOR							
					INDICADOR DE CONSUMO	AIRE ACONDICIONADO	BOTON DE PANIC	Radio CD/Casaca	BOTIQUIN	BOCINA	LUZ INTERN	VIDRIO FRONTAJ	CINTURONES	ALFOMBRAS	APOYACABEZAS	ASIENTOS / TAPICES	FRENO DE EMERGENCIA	EXTINTOR	TRIANGULOS	
	Registros de Auditoria	Site	No de Vehículo																	
8	NO	Enero	San Pedro Sula	83	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
9	NO		San Pedro Sula	142																
10	NO		San Pedro Sula	150																
11	NO	Marzo	Copan	155	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
12	NO		Copan	157																
13	CS	Febrero	Tegucigalpa	29	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	No	
14	CS	Enero	Tegucigalpa	29	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	NO	
15	NO	Marzo	San Pedro Sula	292	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
16	CS	Marzo	Tegucigalpa	293	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	No	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo	
17	NO	Marzo	Copan	301	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
18	NO	Marzo	La Ceiba	302	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	NO	NO	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
19	NO	Enero	San Pedro Sula	303	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
20	CS	Marzo	Tegucigalpa	304	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
21	CS	Enero	Tegucigalpa	305	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	No	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
22	NO	Enero	Tegucigalpa	305	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
23	CS		Tegucigalpa	307																
24	CS		Tegucigalpa	308																
25	NO		La Ceiba	309																
26	CS	Marzo	Tegucigalpa	310	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	No	
27	CS	Marzo	Tegucigalpa	311	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	No	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	

Template Audit flota SIN HOJA DE INSPECCION Interior Resultados interno Exterior Resultado ... 879

Apéndice

Apéndice 1. Política: Medioambiente, salud y seguridad

SECCION: A1	BRITISH AMERICAN TOBACCO MEXICO AND CENTRAL AMERICA	DEPTS.: EH&S
 BRITISH AMERICAN TOBACCO MEXICO AND CENTRAL AMERICA	POLÍTICA: MEDIOAMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD (EH&S)	REVISION: 6 FECHA: octubre 2018 PAGINA: 1 DE 1
<h3>POLITICA</h3> <h4>MEDIOAMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD</h4> <p>British American Tobacco considera fundamental el compromiso de todo el personal para cumplir proactivamente con la Política de EHS:</p> <p>Dar alta prioridad a la seguridad de toda persona que realice cualquier actividad para la compañía, incluyendo personal externo y visitantes, proporcionando en todas sus instalaciones sistemas de trabajo seguro y saludables.</p> <p>Cumplir con las legislaciones aplicables y otros requisitos relacionados con su gestión de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.</p> <p>Evaluar y controlar los impactos ambientales, de salud y seguridad, asociados a sus actividades actuales y futuras.</p> <p>Mejorar en forma continua el desempeño de EHS en todas las operaciones de la Compañía.</p> <p>Los estándares de EHS son criterios importantes en la evaluación de todos los que aquí trabajamos y deberán ser ampliamente divulgados y entendidos por toda la organización.</p> <p>Cada uno en su área es responsable por la aplicación y observancia de esta política.</p> <p>Esta Política general aplica para todas las compañías de British American Tobacco Central America. La política se examinará periódicamente por el Equipo de Liderazgo de MexCA</p>		
ELABORO EH&S Commercial Manager CAM Hector Caceres	REVISO TABSA EH&S Manager Gustavo Borjas	APROBO Territory Manager Raul Antonio Hernandez

