



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales

Informe de Práctica profesional

British American Tobacco

Sustentado por:

Gerard A. Pereira Martínez

21751011

Previa Inversión al título de

Licenciatura en Relaciones Internacionales

Asesor de Práctica: Claudette Cubero

San Pedro Sula, Cortés

Honduras, C.A

Agosto, 2021

Contenido:

Introducción	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Resumen ejecutivo	vi
1. Capítulo I.....	1
1.1 Objetivos de práctica profesional	1
1.1.1 Objetivo general:.....	1
1.1.2 Objetivos específicos:.....	1
1.2 Datos Generales de la empresa	2
1.2.1 Reseña histórica.....	2
1.2.2 Misión:	2
1.2.3 Visión:	2
1.2.4 Valores:	2
1.3 Organigrama	3
Figura 2. Organigrama Recursos Humanos:	4
2. Capítulo II.....	5
2.1 Actividades realizadas en la empresa.....	5
2.1.1 Contratación de nuevos proveedores	5
2.1.2 Cambio de marca, Belmont – Lucky Strike.....	6
2.1.3 Proyecto, Mes del bienestar.....	7
2.1.4 Proyecto Business Update	8
2.1.5 Reclutamiento.....	8
2.1.6 Manejo de Expedientes, liquidaciones, amonestaciones y vacaciones.....	9
2.1.7 Apoyo a departamentos: Flota vehicular, Finanzas y EH&S	10
2.1.8 Envío de correos a proveedores de Trinidad y Tobago	10
3. Capítulo III.....	11
3.1 Propuesta de mejora	11
3.1.1 Propuesta 1: Implementar modalidad de expediente de excolaboradores en versión digitalizada	11
3.1.2 Propuesta de mejora 2: Contrato de confidencialidad para practicantes	13
4. Capítulo IV	16
4.1 Conclusiones	16
4.2 Recomendaciones	17
4.2.1 Recomendaciones para la empresa.....	17

4.2.2	Recomendaciones para la institución	17
4.2.3	Recomendaciones para los estudiantes.....	17
Bibliografía		18
Glosario de términos.....		19
Anexos.....		20

Introducción

El presente informe expone los diferentes parámetros que exigen en los lineamientos estandarizados para el informe final de práctica profesional. Entre las pautas dicho reporte contiene los objetivos tanto general como específicos basados directamente en el informe final, de igual manera, se verá reflejados datos generales de la empresa en donde se desempeña la práctica profesional. Consiguiente a esto, las actividades realizadas en la empresa estarán plasmadas con el fin principal de reflejar la aportación del estudiante hacia la institución, de igual manera, esto incluirá las propuestas de mejora por parte del estudiante de acuerdo a lo experimentado brindando apoyo laboral asimismo innovador. Por último, el informe enfatizará en la importancia e impacto de hacer la práctica profesional para el estudiante haciendo un hábito el uso de los conocimientos adquiridos en la carrera de Relaciones Internacionales.

Dicho lo anterior, desempeñar la práctica profesional en British American Tobacco Centroamérica, BATCA, en el departamento de Recursos Humanos permitió diversificar mis habilidades intra e interpersonales entre el equipo de trabajo como personalmente. Susodicho lo anterior, los conocimientos adquiridos en la universidad asimismo la cultura diversificada de la carrera ha dado paso a convidar apoyo directo a todos los departamentos de la empresa, pluralizado el aporte hacia todas las áreas.

Es por esa razón que, el informe final de práctica profesional está dividido en 4 capítulos que sirven como pilar importante para evidenciar el desarrollo constante de los practicantes. Dichos apartados se dividen en la siguiente forma: Capítulo I expone sobre los objetivos que proporcionalmente van de la mano con el informe de práctica profesional, de igual forma, presentar documentación general de British American Tobacco habiendo reflejado una breve reseña histórica de la empresa, misión, visión, valores que envuelven sus prácticas y organigrama empresarial explicando la jerarquía corporativa. Capítulo II se encargará de explicar detalladamente el área desempeñada con respecto a la realización de actividades principales al igual que colaboración con otros departamentos desde el inicio de la práctica profesional el 19 de julio hasta el 29 de septiembre del 2021. Capítulo III reflejará las propuestas de mejora al igual que las propuestas que se implementaron en la compañía. Por último, el capítulo IV esbozará las conclusiones se expresará a partir de los objetivos trazados.

Dedicatoria

Dedico este logro personal y profesional a:

Ante todo, dedico profundamente a Dios por brindarme sabiduría, fortaleza y esperanza en todos los momentos de este proceso.

De igual forma a mis abuelos maternos y paternos, José Luis Martínez, Estela Rodezno, Patrocinio Pereira y María Consuelo Rivera por ser un pilar grande de mi vida e inculcarme los valores que forjaron mi persona.

Asimismo, a mis padres Karen Melissa Martínez Rodezno y Mainor Esteban Pereira Rivera por brindarme mi aliento de vida, su apoyo y amor incondicional guiando mi camino hacia el éxito cada día.

Especialmente dedico este logro a mi tía Esthela Gisell Martínez Rodezno por su orientación, ser un ejemplo y motivación enorme para mi vida como también a mi hermano Oscar Gabriel Sánchez Martínez por su apoyo y amor incondicional además de mi mano derecha en toda circunstancia.

Igualmente dedico este logro a Oscar Rolando Sánchez Romero por forjar en mí el sentido de responsabilidad, dedicación, trabajo duro y carácter.

Finalmente, a mis familiares y amigos cercanos que hacen de mí una mejor persona, en constante desarrollo personal y profesional

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC por formarme bajo sus valores, exigencias y permitirme formar parte de su familia durante mis años de estudio.

De igual manera estoy agradecido con cada uno de mis profesores que alrededor de la facultad compartieron sus conocimientos, experiencias y consejos con el objetivo de vernos triunfar.

Por último, agradezco a cada uno de mis amigos por brindarme su amistad y tiempo convivido juntos.

Resumen ejecutivo

El mundo en la actualidad es competitivo y el ámbito laboral no está alejado de la realidad. Dicho esto, las prácticas profesionales permiten a los estudiantes egresados de los estudios superiores, poner en práctica sus habilidades natas como también sus conocimientos adquiridos en las facultades para garantizar un rendimiento óptimo y renombrado. Recursos Humanos es un departamento estratégico para la empresa, en que el talento humano que conforma una institución es lo esencial para echar a cabo todos los objetivos y metas clave para un rendimiento eficiente. El departamento de recursos humanos es muy diverso, se trabaja y colabora con todos los departamentos al momento de pedir asistencia con respecto a expedientes de colaboradores, negociaciones con proveedores actuales como también nuevos que faciliten las tareas a la empresa. Por otro lado, se maneja una bitácora de ex colaboradores bajo liquidaciones trabajando conjuntamente con el departamento de finanzas con finiquitos de estos mismos.

Por otro lado, en el lado humano el departamento es muy importante. Se realizan actividades y campañas publicitarias que permitan a los compañeros de trabajo desestresarse de sus actividades cotidianas producto de la pandemia. El programa de inteligencia emocional, manejada por el departamento, permite elaborar actividades conjunto a los colaboradores para que estos sean escuchados de sus problemas, actividades de relajación por modalidad virtual etc. Personalmente la actividad en que más se enfoca la empresa igualmente es el de reclutamiento de nuevo talento. La cultura de British American Tobacco es instruir a nuevas personas para incentivar ideas frescas a los objetivos estratégicos de la empresa, tal caso es la aceptación de practicantes dándole una orientación especializada en cada uno de la misma manera que se inculca el compañerismo entre departamentos, siendo indispensable la colaboración de todas las áreas del sector administrativo. Como el departamento es alternante, por el lado administrativo, se asignó actividades para manejo de vacaciones de los colaboradores actuales de British American Tobacco Honduras.

El departamento es muy activo con respecto a reflejar el compromiso de la empresa con ser socialmente responsable con las comunidades. Se dio la oportunidad de recolectar utensilios antiguos de uniforme con logos proyectos para mandar a ser transformados hacia fundas y ropas de camas con uno de los proveedores de BAT San Pedro Sula, Gino Ferretti, para su vicisitud y poder donarlas a organizaciones humanitarias como donaciones a familias más necesitadas del casco urbano como también lugares aledaños a la ciudad industrial.

Tras la actual pandemia, BAT Honduras ha tratado de mantener los estándares más seguros de bioseguridad para sus colaboradores, proveedores y consumidores. Como departamento encargado del estado físico y mental de todas las personas que conforman la organización, se realiza constantemente videos y campañas de recordatorios internamente para mantener un ambiente seguro de trabajo. De igual manera, se realizó actividades en las que se emiten ordenes de compras a proveedores de BAT para la adquisición de utensilios de bioseguridad como lo son el set completo de mascarillas, gel antimaterial y alcohol etílico para cada colaborador al igual que la adquisición de cámaras sanitarias elaborando un extenso pero exitoso protocolo de bioseguridad.

Por último, se trabajó exhaustivamente conjunto al departamento de Marketing/marcas con la actividad de estudio de mercado en todos los puntos de ventas mayoristas y minoristas de la empresa ya que se dio a cabo una transición y cambio de imagen para el producto más vendido de la empresa Belmont. Esto consiste en el cambio de imagen, paquete, pero mismo producto de Belmont hacia la nueva marca bajo el nombre de Lucky Strike en donde se censaban a consumidores finales para entender de mejor manera lo que sentían, qué consideraban lo mejor para el producto, si estaban a gusto o no con el cambio y, por último, pero no menos importante: si comprarían el producto bajo un nuevo nombre e imagen. Esta campaña consistió de 4 fases como campañas de concientización, de apertura de la nueva imagen del producto, modificación del paquete físico y censo de opinión popular.

1. Capítulo I

1.1 Objetivos de práctica profesional

Seguidamente, se presentarán los objetivos del informe de práctica profesional, en esta sección del informe se planteará el objetivo general y su desglose de objetivos específicos suscitado para el periodo que dure la práctica profesional.

1.1.1 Objetivo general:

- Efectuar las tareas, actividades, faenas de soporte hacia el departamento de Recursos Humanos con productividad durante la práctica profesional en base a los conocimientos adquiridos en la universidad y la experiencia obtenida en British American Tobacco.

1.1.2 Objetivos específicos:

- Aplicar habilidades, conocimientos adquiridos en la universidad con respecto a resolución de conflictos y problemas de forma diligente en el departamento de Recursos Humanos
- Facilitar asistencia de trabajo a superiores y compañeros asumiendo una actitud autodidacta y dinámica para conocer el manejo de procesos internos del departamento con orientación a resultados óptimos.
- Proponer oportunidades de mejora en el departamento de Recursos Humanos con respecto a seguridad de información y expedientes de excolaboradores.

1.2 Datos Generales de la empresa

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. Tabacalera Hondureña S.A fue fundada en la ciudad de San Pedro Sula, el 28 de febrero de 1928, luego de la adquisición de la Tabacalera La Bohemia, por parte de un primer grupo de inversionistas, constituido por ciudadanos hondureños e ingleses, asociados al Grupo British American Tobacco. 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.

1.2.2 Misión:

Trabajar con la misión de superar continuamente las exigencias de los consumidores adultos, asegurando un crecimiento dentro de un marco de responsabilidad social y en estricto apego a las disposiciones legales vigentes en nuestro país.

1.2.3 Visión:

Administrar el negocio con honestidad, integridad y transparencia no sólo es correcto, sino también crítico para el desarrollo continuo de un negocio que es responsable, exitoso y sustentable.

1.2.4 Valores:

Alcanzar un crecimiento sostenible a largo plazo con una gama de productos innovadores y más saludables que estimulen los sentidos de nuevas generaciones adultas. Se pretende lograr esto a través de 4 pilares:

- Bases sólidas
- Momentos de satisfacción al consumidor
- Un catálogo en constante desarrollo
- Parámetros para guiar oportunidades de crecimiento

1.3 Organigrama

Figura 1. Estructura Organizativa: Finanzas y Recursos Humanos

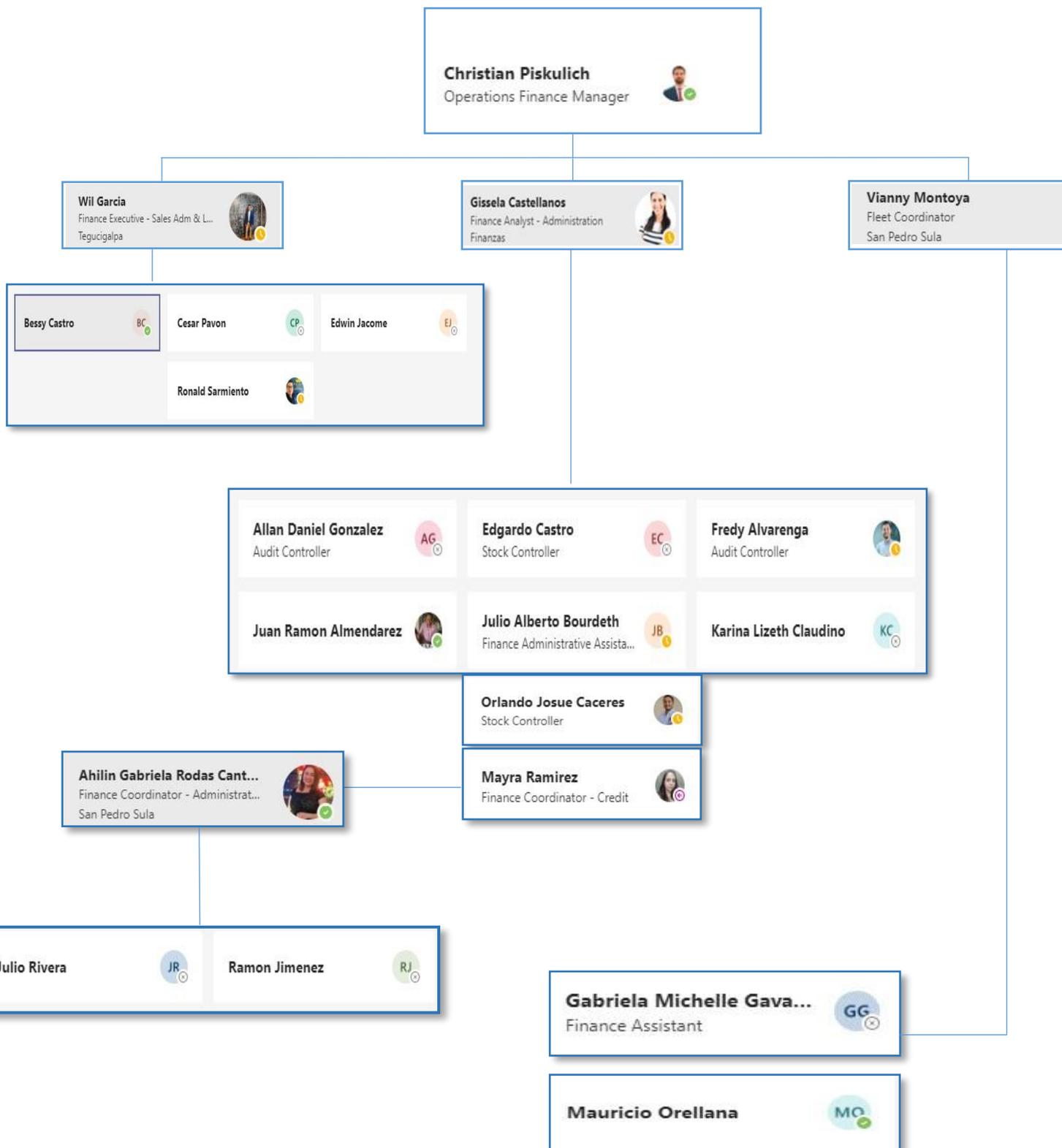


Figura 2. Organigrama Recursos Humanos:



Nota: Se añadió el organigrama del departamento de Finanzas por la estrecha y constante relación de trabajo existente entre ambas áreas.

2. Capítulo II

En el siguiente capítulo, se estará reflejando: el laboreo frecuente del departamento de Recursos Humanos y las actividades desempeñadas en la empresa durante el periodo de la práctica profesional en British American Tobacco.

2.1 Actividades realizadas en la empresa

El departamento de Recursos Humanos en British American Tobacco – Honduras es un área de trabajo muy diversa en donde no solo se colabora con personas a escalas internas sino externas. R.H constantemente apoya a todos los departamentos de la compañía en actividades como también proyectos, en donde, día a día crean un ambiente interdependiente. Por la diversidad de las actividades, se tiende a trabajar con Finanzas constantemente, equipo de ventas, departamento legal e igualmente en un ámbito internacional.

Usualmente, el ambiente de trabajo crea dependencia entre departamentos ya que se tiene marcada de forma óptima políticas y jerarquía de estos, respetándose mucho las actividades y roles que desempeñan los colaboradores. Se tiende a trabajar mucho con los países hermanos de Centroamérica ya que la sucursal de Honduras es la única que posee una fábrica a gran escala para poder abastecer países como El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Costa Rica sin dejar a un lado el proveer a Honduras. Por otro lado, se maneja una comunicación constante con proveedores del caribe ya que parte de la producción de Tabacalera Hondureña va a países de la región, ayuda que se brinda a la fábrica de tabaco en Trinidad y Tobago.

2.1.1 Contratación de nuevos proveedores

La compañía tiene mucho acercamiento y preocupación al talento humano, siendo este su pilar principal a lo que deben su éxito en el mercado de tabaco a nivel nacional. Es por esta razón que, en el mes de Julio del 2021, el departamento de Recursos Humanos contemplo la opción de crear a un nuevo proveedor que se encargara de todo tipo de publicidad para consumo interno en toda Honduras. Proveedor se le llama en la empresa a toda aquella persona natural o jurídica que presta de sus bienes o servicios a disposición de la compañía.

Por medio de recomendación, se consideró a la agencia de publicidad DEVIOS a ser la empresa que se encargará de publicidad informativa, anuncios internos etc. De esta manera, se programó una reunión virtual por medio de Microsoft Teams para que representantes de la agencia publicitaria se encargaran de exponer trabajos pasados ya realizados, discutir la metodología de trabajo con el equipo de recursos humanos liderados por la gerente del departamento Florencia Torres. Por consiguiente, para admitir a un nuevo proveedor al portal de la compañía tiene que presentar los siguientes requisitos como política obligatoria:

- Escritura de Constitución.
- RTN de la empresa y constancia de Pagos a cuentas.
- RTN e Identidad del representante Legal de la empresa.
- Constancia Bancaria Firmada y sellada.
- Carta con la información general de la empresa firmada y en hoja membretada.
- Llenar y firmar en todas sus páginas el Formato Nuevo proveedores (Dicho formato lo debe llenar y firmar el proveedor)
- Responder Cuestionario a Proveedores una vez leído los estándares de conducta (El proveedor debe Responder el Cuestionario)

2.1.2 Cambio de marca, Belmont – Lucky Strike

Para entender a cabalidad la migración de Belmont a Lucky Strike, se remontará al contexto histórico del porqué de la iniciativa.

Hace aproximadamente dos años se empezó a implementar la iniciativa de unificar todas las sucursales de British American Tobacco en el continente americano, significando que, se buscaba estandarizar las marcas de cigarrillos bajo un nuevo concepto llamado Global Driven Brands (GDB). Dicho esto, las sucursales de Latinoamérica llamadas antes LANCAR y el caribe vendían sus propias marcas nacionales de cigarro bajo la compañía de BAT. En caso de Honduras Belmont, que es marca nacional, inició la migración hacia Lucky Strike para crear un clúster (unidad) de negocio entre las marcas vendidas: Lucky Strike, Pall Mall y Dunhill. Sustituyendo el mercado orientado para Honduras, LANCAR, para hacer una transición a CAMNORTH cubriendo mercados del triángulo norte, México y el Caribe.

Actualmente, en Honduras se está implementando la 4ta y última etapa para la migración de una nueva marca de cigarrillos que van a sustituir la vieja imagen que

Belmont tiene en el mercado hondureño, Lucky strike. Este cambio inició en diciembre del 2020, se contrató a la compañía de publicidad Marca Plan de Cantar Group para llevar a cabo con éxito el cambio de imagen.

Una de las mayores interrogantes que se tenía en la empresa es la manera en que el consumidor iba a reaccionar acerca del cambio de producto. BATCA, conjunto el departamento de marcas, tienen la responsabilidad de entender lo que el consumidor final piensa acerca del producto, tanto en imagen (que sea atractiva) como también la experiencia de este último al consumir el producto.

Es por esta razón, como departamento administrativo (R.H, Finanzas, Ventas, Flota, y MK) se encamina a los puntos de venta tanto minoristas como mayoristas para hacer un estudio de mercado, llenando con un Google forms, preguntas que ayude a determinar la recepción del cambio de imagen en el consumidor final. La empresa cubre rutas, en el municipio de San Pedro Sula, los agentes de venta cubren dos sectores: la ciudad sampedrana como también sectores aledaños en donde se llevan a cabo este estudio de mercado. Los objetivos que se cubren con este cambio de imagen son:

- Recopilar información en cuanto a awareness, pricing y percepción por parte de los consumidores.
- Reforzar y realizar el “Smart Repetition” con el mensaje de marca Belmont: Mismo sabor, nueva imagen.

2.1.3 Proyecto, Mes del bienestar

La empresa, tras reconocer la importancia del talento humano para ella, hizo un llamado de acción para poder celebrar un mes explícitamente para la salud y bienestar físico-mental de sus colaboradores. La compañía está dividida en tres diferentes instituciones: British American Tobacco, lado administrativo, Tabacalera Hondureña, encargado de la factoría y producción de cartones de cigarrillos y por último PAE, que se concentra en contratar personal tercerizado para estas últimas dos instituciones. Es por esta razón que, durante el mes del bienestar, todas estas se reúnen para realizar actividades a favor del colaborador en el mes de agosto del 2021. Por el lado de BATCA, se llevó a cabo un reto nuevo para todos los colaboradores, en donde el team de recursos humanos llevó a cabo durante 21 días seguidos actividades grupales como personales para divagar la mente del equipo. Se mandó a hacer camisetas alusivas al reto en donde RH elaboró un cuadro de actividades con sus puntajes respectivos para poder llevarlas a cabo. Entre

los retos se propuso hacer una caminata hacia la coca cola, crear/compartir música positiva y escuchar podcasts que alimenten a un mejor ritmo de vida. Al final del reto se dieron premios a los primeros tres lugares como también reconocimientos y menciones honoríficas a los participantes destacados en el reto de equipo.

2.1.4 Proyecto Business Update

Es de vital importancia que la empresa revise números y metas cada mes. Es por esto que se impulsó un nuevo proyecto para sustentar a la identidad de la empresa: Business Update. Este proyecto consiste en que todos los departamentos de BATCA se reúnan a discutir entre sí las metas trazadas el mes anterior para dar un reflejo del esfuerzo de cada departamento revisando cantidad de ventas realizadas, el número de clientes que se agregaron a la agenda de la compañía y por último resaltar los esfuerzos de colaboradores que excedieron sus metas. Se impulsó, departamento de recursos humanos, un nuevo programa llamado Gladiadores, resaltando y dando crédito a todos aquellos colaboradores de todo el país que dieron la milla extra. Estas personas son elegidas por sus mismos gerentes departamentales, en los que son nominados y se les obsequia regalos tanto para ellos como a los gerentes por su participación y ejecución óptima de estrategias. Se habló con dos diferentes proveedores, para la elaboración de cajas decorativas con sus respectivas cartas para los nominados y gerentes con un refrigerio dentro al igual que una camisa conmemorativa del mes nominado. Se repartieron todas las cajas conmemorativas en San Pedro Sula el mismo día de la actividad y a nivel nacional un día antes escoltadas por el equipo de seguridad de la compañía logrando con éxito la estrategia logística estipulada por RH.

2.1.5 Reclutamiento

Se realizó trabajo en el departamento de recursos humanos de búsqueda y reclutamiento de practicantes a nivel nacional en los departamentos de Finanzas, Marketing y asistentes legales en el departamento legal en Tegucigalpa con el gerente Gerardo Machado. La búsqueda de practicantes se realizó a través de las plataformas Tecoloco, el portal estudiantil Global Career Center y UNAH. Dicho esto, se hizo llamadas a todos los aspirantes de los departamentos programándose así reuniones online a todos aquellos que se adecuaban más a la empresa, su cultura y requisitos. Aquellas

disposiciones que como política maneja la empresa con respecto a practicantes son las siguientes:

- Curriculum Vitae
- Historial académico con un índice mayor al 80%
- Carta de solicitud de práctica profesional de la universidad
- Antecedentes penales y policiales
- Copia de la cedula

La empresa por último indica que todo practicante se debe de hacer evaluaciones medicas antes de entrar a la empresa. Dicho esto, ingresó un practicante en el departamento de finanzas reclutado por mi persona para realizar su práctica profesional en la empresa, agendándole en su primer día charlas de inducción con respecto a políticas de seguridad como también Environment, Health-Safety (EH&S). Posteriormente, se le da un recorrido por la empresa con el objetivo de familiarizarse con el espacio de trabajo e igualmente se le presentó a todo el equipo de trabajo. Por último, se le otorgó un kit de bioseguridad conteniendo un gel, dos paquetes de mascarilla, tarjeta de acceso y una computadora de la empresa para manejar información confidencial con instrumentos de la institución y no personales con el fin de proteger el flujo de data.

2.1.6 Manejo de Expedientes, liquidaciones, amonestaciones y vacaciones

Se arregló, adjuntó y completó expedientes de colaboradores con el objetivo de mantener un historial de todas las personas a nivel nacional que laboran para la compañía. La tarea consiste en archivar los expedientes de manera completa en donde se requieren diversos requisitos, políticas y la obligación contractual empleador-colaborador. Información sumamente importante, pero de igual manera confidencial en donde se ve reflejados estudios socioeconómicos de los colaboradores, exámenes médicos etc.

Por otro lado, la empresa sufrió una reestructuración de personal producto de la pandemia a nivel nacional, provocando una salida de personal masiva. Se realizó la recolección de información de ex colaboradores de la empresa para completar un archivo de estos últimos. Dichos archivos contaban con respectiva constancia, finiquito y balance general salarial de la persona en cuestión. Se recolectó amonestaciones a

colaboradores en la empresa que, posteriormente para adquirir validez, se mandaron al ministerio del trabajo obteniendo el respectivo sello de aprobación. Por último, se realizó una tabla de vacaciones de todos los empleados a nivel nacional de BATCA en donde se vería reflejado el nombre, departamento en donde labora, código de colaborador y por último la cantidad de días de vacaciones.

2.1.7 Apoyo a departamentos: Flota vehicular, Finanzas y EH&S

Se brindó apoyo en el departamento de flota vehicular con tabulación de vehículos actualmente en uso en el municipio de San Pedro Sula con el objetivo de realizar una auditoria con respecto a vehículos en uso. De igual manera se apoyó identificando por medio de macros en Excel los vehículos en circulación que necesiten de mantenimiento en sucursal de Guatemala.

Por otro lado, se me solicitó apoyo para el manejo de facturas y depósitos hechos por la fuerza de ventas para su orden de los doce meses en los años del 2020 y 2021.

Por último, se apoyó al departamento de EH&S durante la primera semana del bienestar 2021 para el arreglo de bolsas de bioseguridad que contenían: Gel antimaterial, dos sets diferentes de mascarillas y finalizando con un paquete de vitaminas C con su respectivo instructivo de uso adecuado, en donde se repartieron a nivel nacional a todas las sucursales de BAT Honduras.

2.1.8 Envió de correos a proveedores de Trinidad y Tobago

Se trabajó con el departamento Legal en Tegucigalpa y Recursos Humanos para renovar contrato de servicios con la empresa “Very exciting things LTD.” de Trinidad y Tobago. Se me asignó enviar correos a dicha empresa con el objetivo de renovar el contrato en inglés, ya que, esta es la encargada de vendernos y entregarnos todos los regalos de reconocimientos a los colaboradores de BAT Honduras a nivel nacional.

3. Capítulo III

En el siguiente capítulo se enlistará y explicará las propuestas de mejora que se idearon durante la práctica profesional en British American Tobacco.

3.1 Propuesta de mejora

El siguiente apartado describirá la propuesta de mejora hacia la empresa como también sus antecedentes, descripción de la propuesta y el impacto que puede causar en el funcionamiento de sus actividades del día al día.

3.1.1 Propuesta 1: Implementar modalidad de expediente de excolaboradores en versión digitalizada

3.1.1.1 Antecedentes

En la actualidad, BATCA Honduras cuenta con un cuarto de archivos de expedientes de excolaboradores entre los años 70, 80, 90 y 2000s apartados de las oficinas en donde el departamento de recursos humanos labora, añadiendo que están en estado deplorable por la humedad y calor del cuarto provocando que se arruinen los archivos. En la empresa la rotación es constante y positiva por crecimiento profesional, significando que no hay un flujo enorme de salida de excolaboradores, pero si es una necesidad del departamento de Recursos Humanos tener en buen estado los expedientes. El tener los archivos nos ayuda como empresa a mantener un orden de información de igual manera con ayuda de acuerdo con constancias del IHSS y jubilación. No hay una demanda constante de constancias, pero una necesidad del departamento, hay archivos que se han perdido porque no están correctamente archivados ni están en adecuadas condiciones en el cuarto, necesidad más que un uso constante.

Dicho esto, Alejandra Álvarez, quien en su momento era asistente de RRHH y recepción de BATCA en enero del 2020, inició una gestión para movilizar los archivos, se cotizó casilleros, material de Oficina nuevo como resistente y se identificó un área libre adaptable al nuevo espacio requerido cerca de las oficinas administrativas logrando comprar y localizar todos los materiales. Se compraron los materiales de

oficina necesitados para llevar a cabo el proyecto, sin poder concretar la compra de los casilleros. Sin embargo, con la llegada del confinamiento producto de la pandemia, la iniciativa se detuvo y no se dio continuidad. Esto fue una observación hecha por RRHH en vista de la poca accesibilidad de los archivos e historial de colaboradores.

3.1.1.2 Descripción de la propuesta

Ante lo expuesto en el párrafo anterior, se propone trasladar todos los archivos de excolaboradores de BATCA y separarlos de los de Tabacalera Hondureña para manejar un mejor orden de información. Movilizar los documentos hacia las instalaciones en las oficinas para tenerlos en la base de datos de la empresa. De esta manera se pretende tener un fácil manejo del perfil de todos los excolaboradores en base a el año de ingreso de cada uno de ellos sin tener el recelo que se deterioren con el tiempo.

El tiempo de ejecución consiste en (3) tres semanas en la cual asistente de RR.HH. - recepción como también persona de apoyo/practicante se tomarán la tarea de trabajar en ello. Una Orden de compra al igual que las cotizaciones son procesos que duran aproximadamente tres semanas haciendo un total de 6 semanas del proyecto. La fase de cotización tiene una duración de una semana, pero no otorgan al mismo tiempo la orden de compra del departamento de finanzas.

El total de expedientes en los archiveros son de 1,520 diferentes perfiles desde los años 70s hasta 2000s. Actualmente se poseen viñetas, carpetas de suspensión y folders como materiales suficientes ya que se compraron para el proyecto antes del confinamiento. La inversión que se tendrá que hacer son de 4 casilleros cotizados en Office Depot San Pedro Sula con un costo unitario de Lps.10,999 con un gran total del Lps. 43,996.

Cabe aclarar que no hay un retorno de inversión ya que el almacenar los expedientes cuenta como pasivo. Por otro lado, hay ahorro de costos en el sentido de que los documentos están a mano en una habitación que esta correctamente ambientada para su almacenamiento, no se están estropeado ni mucho menos guardados en una bodega en la que no hay un orden y cuidado de los documentos. Algunos ahorros que tiene la empresa son: el pagar dinero a personas montos que probablemente no son reales o no competen ya sea por el tiempo transcurrido. La propuesta es una ayuda a largo plazo para la empresa. Se evitará los problemas de no encontrar el historial de un colaborador porque no estaban en buen estado y que la empresa termine pagando de más.

3.1.1.3 Impacto de la propuesta

El traslado de los expedientes no representaría costo alguno para la empresa ya que solo es la movilización de los archivos, separando los que son de BATCA y TAHSA. British American Tobacco cuenta con siete diferentes oficinas conjunto a casilleros sin utilizar ya que allí se situaba antes las oficinas del departamento administrativo y de ventas, ahora desocupados. Con respecto al scanner, las impresoras cuentan con ellos y se guardan directamente en el departamento de Recursos Humanos.

Se aspira a que al hacer este cambio se mantenga un mejor record de los expedientes de no solo ex colaboradores, sino que también de actuales. De igual manera, se evitará confusión de ex colaboradores de Tabacalera con los de BAT Honduras.

3.1.2 Propuesta de mejora 2: Contrato de confidencialidad para practicantes

3.1.2.1 Antecedentes

BATCA como empresa formadora de talento joven ha tenido esa cultura caracterizada de aceptar constantemente practicantes para todos sus departamentos. De esa manera, se ha tenido el problema continuo de la filtración de información de parte de practicantes en la empresa, como lo son cifras exactas de ventas, manejo de rutas de ventas del producto entre otro tipo de información que requiere mucho cuidado como protocolos de seguridad. Actualmente, no es obligatorio que los practicantes firmen un contrato de confidencialidad y protección de información para iniciar práctica, pero para todo colaborador si ya que es política de la empresa que todos cuiden la información.

3.1.2.2 Descripción de la propuesta

Dicho lo anterior, se propone añadir una política de seguridad de información para practicantes específicamente. La empresa cuenta con la política de no aceptar a aspirantes de practica menores a 21 años, significando que todo practicante nuevo que ingrese a la empresa legalmente estará consciente de la protección de información. La falta de un contrato afecta el desempeño de los practicantes con respecto a la obtención

de utensilios brindados ya que la compañía otorga computadoras para manejar uso exclusivo de información y así evitar usar correos, computadores personales.

RRHH tiene mapeado que los practicantes, sin importar al departamento en donde laboren, tienen acercamientos a documentos e información confidencial de colaboradores como lo son Identidades, residencial de colaboradores, teléfonos, salarios como también información confidencial de rutas de ventas, montos etc. He allí en donde radica la necesidad e importancia del contrato, para proteger a la empresa y a los colaboradores ya que existe flujo de información corporativo y personal.

Ejemplificándolo, todo practicante que trabaja en Recursos humanos al momento de archivar expedientes mira los contratos de los colaboradores, los practicantes de flota vehicular saben el domicilio de gerentes, supervisores. Es por lo que se ha considerado como necesidad el implementar un contrato de confidencialidad hacia los practicantes ya que no conocen los riesgos de compartir esa información en el exterior, una sola fotografía puede revelar protocolos de seguridad etc.

Según lo hablado en la empresa, no se considera ningún costo de tiempo al elaborar el contrato ya que sería el mismo formato usado para colaboradores para protección de información. Por otro lado, el factor monetario de igual manera ya que se tiene contemplado la impresión del contrato, hojas, tinta etc.

No hay un retorno de inversión al implementar el contrato de confidencialidad para los practicantes. Esto es una necesidad para proteger la información de la empresa ya que BATCA San Pedro Sula constantemente ingresa practicantes de todas las áreas del departamento administrativo como TAHSA con las carreras de ingeniería con respecto a la fábrica de cigarrillos, control de calidad etc. La empresa lo que se ahorrará es a salvar de demandas enormes por flujo de información, el evitar problemas con respecto a las rutas de ventas y a proteger a los clientes mayoristas/minoristas como también a sus colaboradores, que BATCA cuida tanto.

3.1.2.3 Impacto de la propuesta

Al añadir una nueva política de confidencialidad para los practicantes, ayuda a proteger la información y detalles del día a día de la empresa. Implementándolo, se evitará riesgos de robo de productos por las rutas, cuidar la vida de los vendedores que distribuyen cigarrillos a los puntos de venta. Haciendo uso de ello evitará los impuestos

de guerra hacia la empresa como también cuidar información crucial de procedimientos, estándares de calidad y formas de elaborar el producto en comparación a la competencia en el mercado nacional. Dicha propuesta no representaría un costo monetario para la empresa, protegiéndola a ella misma del flujo de información.

4. Capítulo IV

4.1 Conclusiones

Durante las diez semanas de práctica profesional en British American Tobacco, se logró aplicar habilidades y conocimientos adquiridos durante los cuatro años de universidad. Todos estos, enfocados en resolución de conflictos, programación de eventos diligentemente enseñadas en clases con temática de gestión de eventos/protocolo, economía, relaciones públicas y finanzas. Esto, siendo de vital importancia para el buen accionar en el departamento de Recursos Humanos.

De esa misma manera, se facilitó la asistencia a departamentos como Finanzas, Marcas y Recursos Humanos de manera inmejorable como proactiva dada a la basta diversidad de conocimientos y habilidades desarrollados en la carrera. La asistencia de trabajo se orientó a resultados óptimos producto de una actitud aleccionada durante el periodo de práctica profesional.

Asimismo, durante la realización de práctica profesional en BAT Honduras se identificó oportunidades de mejora en el departamento de Recursos Humanos. Dichas oportunidades encaminadas a expedientes y protección de información con el propósito de tener un mejor manejo de información confidencial como resguardo de ella brindando propuestas junto al impacto de las mismas.

Concluyendo que, haber laborado en una transnacional como BAT Honduras facultó el aplicar los conocimientos adquiridos durante la facultad universitaria, inculcar nuevas enseñanzas y experiencias que encaminan hacia la preparación de nuevos profesionales para triunfar en el mercado laboral.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para la empresa

Se recomienda a British American Tobacco a considerar y de ser aceptadas poner en marcha las propuestas de mejora en el departamento de recursos humanos ya que están orientadas a proteger la información de las actividades económicas, expedientes y seguridad para la empresa y por último movilizar perfiles de excolaboradores a un ambiente climatizados para los últimos.

4.2.2 Recomendaciones para la institución

Se recomienda a la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC como también a los jefes académicos emprender una relación más estrecha con BAT Honduras ya que existe una demanda constante de practicantes, brindando diversidad en departamentos que se adecuan a todas las carreras de la universidad para que los estudiantes puedan desarrollar habilidades únicas en una transnacional enfocada al desarrollo profesional. Esto, con el objetivo de aumentar el trayecto de estudiantes universitarios de UNITEC en la compañía.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes

Se recomienda y exhorta a todos aquellos estudiantes que efectúen su práctica profesional en BAT Honduras a tomar una postura autodidacta y proactiva. Cada día es totalmente diferente en la compañía y los practicantes se enfrentan a hacer muchas tareas al mismo tiempo y apoyar a todos los departamentos sin importar el área designada, recomendando a ser multifuncionales a todos practicantes. Dicho esto, se recomienda el tener una buena actitud, deseo de aprender y aceptar críticas constructivas ya que todo esto tiene el fin primordial de crear profesionales exitosos.

Bibliografía

British American Tobacco Centroamérica (2021). *Centroamérica*. Recuperado 28 de septiembre de 2021, de https://www.batcentralamerica.com/group/sites/BAT_AX9FAB.nsf/vwPagesWebLive/DO9T5K52.

British American Tobacco México (2021). *Creencias y valores*. Recuperado 28 de septiembre de 2021, de http://www.batmexico.com.mx/group/sites/BAT_9YAAD9.nsf/vwPagesWebLive/DO9YABCQ?opendocument.

British American Tobacco México (2021). *Nuestra empresa*. Recuperado 28 de septiembre de 2021, de http://www.batmexico.com.mx/group/sites/BAT_9YAAD9.nsf/vwPagesWebLive/DO9YABCL.

British American Tobacco México (2021). *Nuestros valores fundamentales*. Recuperado 28 de septiembre de 2021, de http://www.batmexico.com.mx/group/sites/BAT_9YAAD9.nsf/vwPagesWebLive/DO9YABCV?opendocument.

Glosario de términos

- Acuerdo de confidencialidad: Acuerdo cuyo objeto es garantizar que las partes guarden secreto o no revelen determinada información que comparten y que la usen únicamente para el fin pactado.
- Amonestación: En la legislación de empleados públicos y de los trabajadores, así como en las normas regulatorias de algunos sectores económicos, sanción prevista para infracciones de carácter leve, consistente en la reprobación o manifestación de la incorrección de la conducta sancionada. La amonestación puede ser pública o privada.
- Cigarrillo: Cilindro pequeño y delgado (de unos 8 cm de longitud y unos 8 mm de grosor) hecho con tabaco picado y envuelto en un papel especial muy fino que se fuma quemándolo por un extremo.
- Expedientes: Procedimiento administrativo para juzgar el comportamiento de un funcionario, un empleado o un estudiante.
- Liquidación laboral: Indemnización que el patrón está obligado a dar al trabajador, siempre que las causas de la rescisión del contrato que ampara la relación laboral sean ajenas a éste o a su desempeño.
- Proveedor: Persona física o jurídica que abastece de todo lo necesario, para la producción de bienes o servicios, a otra persona física o jurídica o empresa.
- Reclutamiento: Proceso mediante el cual la organización identifica y atrae a futuros empleados capacitados e idóneos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Tabacalera: Perteneciente o relativo al cultivo, fabricación o venta del tabaco
- Tabaco: Hoja de esta planta que, curada y preparada, se fuma, se masca o se aspira en forma de rapé
- Transnacional: Que tiene negocios y actividades establecidos en varios países.

Anexos

Acuerdo de confidencialidad y seguridad de IT para practicantes profesionales

El alumno..... con No. de identidad..... estudiante de la carrera..... que estudia en la universidad realizará su práctica profesional en British American Tobacco S.A en el departamento

Por esta razón, tendrá acceso a los sistemas de información clasificada para el departamento en donde laborará y otras áreas durante su práctica profesional como también se verá expuesto a manejar información de prácticas, estrategias de la compañía. Por lo que se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones de carácter confidencial:

- 1- **EL PRACTICANTE** se compromete a respetar y aplicar las políticas, procedimientos, estándares y controles de seguridad de la información establecidos por BRITISH AMERICAN TOBACCO S.A, lo cuales declara conocer y aceptar.
- 2- **EL PRACTICANTE** está en la obligación de mantener y guardar estricta y absoluta confidencialidad sobre las características términos y condiciones del presente convenio.
- 3- **EL PRACTICANTE** deberá proteger los activos de información (imágenes, procedimientos software) de BATCA Honduras de acceso no autorizado, pérdida, modificación y/o destrucción, falsificación, robo, uso indebido y/o divulgación no autorizada.
- 4- **EL PRACTICANTE** tiene la obligación de mantener estrictamente confidencial toda información que ha de recibir, usar/o desarrollar con motivo de su relación con su trabajo.

Anexo 1.

La siguiente imagen ejemplifica un potencial acuerdo de confidencialidad para practicantes universitarios.

- 5- **EL PRACTICANTE** debe de mantener en forma reservada y secreta la información ya que representa para la compañía una ventaja frente a sus competidores, reconociendo igualmente que la compañía ha tomado las medidas necesarias para mantener dicho carácter confidencial y reservado.

- 6- **EL PRACTICANTE** entiende y acepta que toda información, sin importar el departamento, que toda información que mantenga dentro de la compañía en sus archivos físicos o electrónicos, incluyendo, pero sin limitarse a estudios, documentos, comunicaciones (e-mails), planes de negocio, estudios, reportes relacionados con la compañía y, en consecuencia, de su exclusiva propiedad.

- 7- **EL PRACTICANTE** acepta que la compañía tiene el derecho de comprobar en todo momento el cumplimiento de su compromiso de confidencialidad, en la forma que considere conveniente y oportuno, y que, en caso de incumplimiento del practicante, podrá rescindir su práctica profesional, además que, si resulta justificado, la compañía podrá reclamarle los daños y perjuicios, así como eventualmente entablar acciones civiles o penales entre otras.

- 8- **EL PRACTICANTE** se compromete a devolver todo activo (documentación, equipos) que le haya proporcionado BRITISH AMERICAN TOBACCO S.A para el desempeño de sus funciones, al momento de resolución o término del presente convenio.

Fecha

...../...../.....

Firma Practicante

.....

Firma de jefe inmediato

.....





Anexo 3.

En las siguientes imágenes se ve reflejado el estado actual de los expedientes de excolaboradores de British American Tobacco durante cuatro décadas enteras. Es una necesidad el traslado de dichos documentos a un lugar



Anexo 4.



Anexo 5.