

**OPCIÓN DE GRADO PRACTICA EMPRESARIAL (RRHH) COMPENSACIÓN Y  
BENEFICIOS**

Laura Sierra Martínez

DHL CO

Universidad Jorge Tadeo Lozano  
Programa de Administración de Empresas  
Bogotá D.C.  
2021

**OPCIÓN DE GRADO PRACTICA EMPRESARIAL (RRHH) COMPENSACIÓN Y  
BENEFICIOS**

Laura Sierra Martínez

DHL CO

Trabajo de Grado para Optar el Título de Administradora de Empresas

Director de trabajo de grado

Camilo Torres Sanabria

Universidad Jorge Tadeo Lozano

Facultad de ciencias económica y administrativas

Programa de Administración de Empresas

Bogotá D.C. 2022

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

---

Jurado

## CONTENIDO

1. Introducción.....	6
1.1 Presentación de la empresa.....	8
1.2.1 Características del Cargo del Practicante.....	15
2. Proceso de Ubicación Laboral.....	20
3. Conocimientos / Competencias de Trabajo.....	23
4. Análisis del entorno empresarial.....	25
5. Cultura Organizacional.....	28
6. Análisis DOFA.....	32
7. Propuesta de Acción de Mejoramiento.....	33
8. Cuestionario.....	37
9. Bibliografía.....	39

## **RESUMEN**

Sin duda este brote epidémico COVID-19 ha sido un desafío mundial, siendo el impacto de cambios económicos, estructurales y culturales. Las organizaciones paulatinamente han adaptado de forma reactiva generando estrategias, renovando sus prácticas y garantizando una eficiente gestión empresarial, teniendo a priori la seguridad y la organización adecuada de los colaboradores. Evidentemente las organizaciones están frente a diversos riesgos internos y externos como consecuencia del impacto de esta pandemia, comprendiendo las crecientes tasas de desempleo y las consecuentes dinámicas cambiantes del mercado, riesgos estratégicos y operacionales, cambios en la demanda, incremento de los costes operacionales, reducciones logísticas que provocan retrasos en entregas; los problemas de protección de la salud y la seguridad de los colaboradores; o las dificultades relacionadas con el comercio de importación y exportación. Este nuevo reto empresarial ha sido enfrentado por el área de Recursos Humanos liderando diferentes procesos asociados a la administración de los recursos humanos y siendo un aliado estratégico de DHL CO y de los colaboradores en el contexto de compensación y beneficios.

Palabras claves: Recursos humanos, Covid-19, compensación, beneficios, colaboradores, desempeño laboral

## **ABSTRACT**

Without a doubt, this COVID-19 epidemic outbreak has been a global challenge, being the impact of economic, structural and cultural changes. The organizations have gradually adapted in a reactive way and generating strategies, renewing their practices and guaranteeing efficient business management, having a priori the safety and adequate organization of the collaborators. Obviously, organizations are facing various internal and external risks as a consequence of the impact of this pandemic, including increasing unemployment rates and the consequent changing market dynamics, strategic and operational risks, changes in demand, increased operational costs, reductions. logistics that

cause delays in deliveries; the problems of protecting the health and safety of employees; or difficulties with import and export trade. This new business challenge has been faced by the Human Resources area, leading different processes associated with the administration of human resources and being a strategic ally of DHL CO and its collaborators in the context of compensation and benefits.

Keywords: Human resources, Covid-19, compensation, benefits, collaborators, job performance

## INTRODUCCIÓN

Este proyecto final investigativo surge a partir de la práctica laboral efectuada en la multinacional DHL CO específicamente en el área de recursos humanos enfocada en compensación y beneficios, enfrentando el reto organizacional con mayor dificultad en los últimos años, generando propuestas eficientes tanto para el segmento operacional como para el administrativo; recordemos que esta multinacional con presencia en Colombia cuenta con un promedio de 1, 100 colaboradores distribuidos en cuatro razones sociales, estas propuestas con soluciones de mejora y desarrollo deben proveer el bienestar en sus totalidad de nuestro equipo de trabajo, sin poner en riesgo a nuestro talento humano frente a este desafío mundial Covid-19.

Remontándonos en este suceso Covid-19 bajo el temor del contagio y afectaciones en la calidad de vida de nuestros colaboradores, así mismo a partir de la reglamentación nacional y marco legislativo de Colombia se inicia el periodo denominado cuarentena preventiva aislando a las personas para evitar un mayor número de contagios, por consiguiente se limitó el personal autorizado para ejercer sus funciones de forma presencial y nos enfrentamos a un nuevo reto denominado teletrabajo<sup>1</sup> de esta forma DHL CO decidió cerrar las puertas de sus oficinas y limitar el acceso a plantas operacionales. De esta forma se asume una evidente problemática y era como proveer el funcionamiento eficaz de la organización sin afectar el bienestar económico de 1.100 colaboradores, así mismo enfrentábamos retos que requerías estrategias inmediatas de todas las áreas organizacionales para mitigar el impacto de esta pandemia a causa del virus SARS CoV-2 en nuestro nicho de mercado.

---

1. <sup>1</sup> Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas.

Este proyecto final como en líneas anteriores lo mencione se efectúa a partir de la experiencia laboral que lleve a cabo en esta organización como practicante en el área de RRHH, me apoyare de análisis e información que r4ecopile durante el desarrollo de mi cargo, evidenciando las estrategias organizacionales empleadas y modelos que se implementaron con la necesidad de subsistir en el mercado, para concluir se propuso aspectos a mejorar mediante un plan de mejora obtenido a partir de análisis administrativos desde una perspectiva macro analítica apoyados en fundamentos administrativos y financieros.

## 1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

### 1.1.1 Razón social

- ❖ DHL CO S.A.S
- ❖ DHL COZona Franca (Colombia) S.A
- ❖ Agencia de aduanas DHL CO S.A
- ❖ DHL COdeposito aduanero (Colombia) S.A

### 1.1.2 Naturaleza de la organización y breve reseña histórica

DHL CO se especializa en logística que pertenece al Deutsche Post DHL Group, ha establecido como uno de los líderes en Colombia desde sus inicios, y hoy en día es uno de los *freight forwarders* más importantes, proveyendo soluciones logísticas aéreas, marítimas, de almacenaje y de aduana entre otras, manteniéndose así entre los primeros puestos de los rankings nacionales e internacionales con una relevante participación en el comercio internacional.

“La compañía inició operaciones en el país en 1971 con 12 personas, y únicamente en sucursales como Bogotá, Medellín y Cali, y a través del tiempo ha logrado consolidarse como líder y experto en diferentes sectores, entre los cuáles se destacan ciencias de la vida, químicos, consumo, ingeniería y manufactura. A la fecha, DHL CO emplea a 1.100 colaboradores; a lo largo de estos años ha ampliado su presencia en el país mediante

inversiones y aperturas de más de 8 bodegas a nivel nacional, zona franca, presencia en puertos y en las principales ciudades país.

Actualmente, DHL CO mantiene su foco en el fortalecimiento de sus operaciones, así como en la incorporación de nuevas tecnologías y procesos que brinden una experiencia de servicio en tiempo real a sus clientes.

### 1.1.3 Datos de la empresa

<b>DHL CO S.A.S</b>	
NIT	860030380-2
Cámara de Comercio	Bogotá
Número de Matrícula	0000003840
Fecha de Matrícula	02/marzo/1972
Tipo de Organización	Sociedades Por Acciones Simplificadas
Tipo de Sociedad	Sociedad Comercial
Número Empleados	758
Dirección	Avenida calle 26 n° 102 – 20 , Bogotá
Teléfono	7469696

Nota: Elaboración propia

<b>DHL CO Zona Franca (Colombia) S.A</b>	
Nit	8300252242
Cámara de Comercio	Bogotá
Número de Matrícula	0000753475
Fecha de Matrícula	16/diciembre/1996
Tipo de Organización	Sociedades Anonima
Tipo de Sociedad	Sociedad Comercial
Número Empleados	56
Dirección	Avenida calle 26 n° 102 – 20 , Bogotá
Teléfono	7469696

Nota: Elaboración propia

<b>Agencia de aduanas DHL CO S.A</b>	
NIT	830002397-9
Cámara de Comercio	Bogotá
Número de Matrícula	0000637906
Fecha de Matrícula	21/marzo/1995
Tipo de Organización	Sociedades Anonima
Tipo de Sociedad	Sociedad Comercial
Número Empleados	90
Dirección	Avenida calle 26 n° 102 – 20 , Bogotá
Teléfono	7469696

Nota: Elaboración propia

<b>DHL C0deposito aduanero (Colombia) S.A</b>	
Nit	8600380639
Cámara de Comercio	Bogotá
Tipo de Organización	Sociedades Anonima
Tipo de Sociedad	Sociedad Comercial
Número Empleados	196
Dirección	Avenida calle 26 n° 102 – 20 , Bogotá
Teléfono	7469696

Nota: Elaboración propia

#### 1.1.4 Datos jefe inmediato

Sandra Suarez Molina

Cargo: Compensation, benefits & ER specialist

Email: [sandrasuarez2@dhl.com](mailto:sandrasuarez2@dhl.com)

Telefono: 7469696

### 1.1.5 Misión organizacional

“Excellence, simply delivered”.

Analisis: Esta misión es pretenciosa con objetivos claros y alcanzables, que permitan otorgar servicios y soluciones de logística bajo un marco de conocimiento local en alianza con una extensa red global para simplificar la vida de sus clientes. Por otro lado, es una misión enfocada en todos los niveles sin dejar de lado a clientes, empleados, inversores y demás stakeholders.

Desde el área de RRHH es importante considerar el ambiente de trabajo global, que considera como a priori valorarlas características multiculturales. Contribuir positivamente con el clima organizacional. Ya que se toman en cuenta las necesidades de sus empleados y potenciando sus habilidades, para proveer soluciones de alta calidad a comunidades y clientes.

### 1.1.6 Vision organizacional

“La compañía logística del mundo”

Analisis: Hace énfasis en que desea ser proveedor logístico al cual recurren las personas; ser su primera opción, no solo para cubrir todas las necesidades de envíos, sino también como empleado o inversionista “Tu éxito es nuestro éxito”

### 1.1.7 Principios y valores institucionales

- ❖ Trabajo en equipo: Trabajamos juntos para ofrecer a nuestros clientes una experiencia extraordinaria
- ❖ Excelencia: Siempre busca hacer las cosas “Bien desde la primera vez” para cumplir con nuestras promesas con los clientes.
- ❖ Emprendimiento: Hemos las cosas de una manera con la que se ahorra tiempo, esfuerzo y dinero para nosotros y para los clientes,

- ❖ Pasión: Nos preocupamos por DGF nuestros clientes y sus productos como si fueran nuestros
- ❖ Brindar excelencia en calidad
- ❖ Hacer que nuestros clientes sean exitosos
- ❖ Fomentar una actitud abierta
- ❖ Actuar de acuerdo a prioridades claras
- ❖ Actuar con una actitud emprendedora
- ❖ Actuar con integridad tanto interna como externamente
- ❖ Asumir nuestra responsabilidad social

#### 1.1.8 Comunicación dentro de la organización

Es preciso asegurar que el flujo de comunicación en DHL CO es totalmente eficiente y eficaz, tanto por parte de emisores como receptores facilitando los procesos de trabajo entre equipos, en cuanto a la comunicación interna mediante diversos canales articula valiosamente los procesos, es decir manejan diferentes plataformas como lo es el correo empresarial que a su vez para comunicación inmediata se enlaza con Skype empresarial, como protocolo en el área de RRHH se tiene un tiempo estimado de 3 días hábiles como máximo para culminar procesos mediante correo electrónico, ya que la respuesta debe ser oportuna para nuestros colaboradores y stake holders, es importante resaltar que en esta área de RRHH y comprendiendo el teletrabajo se efectúan reuniones (P.D) cada viernes para tratar puntos positivos, flexibles y negativos en toda el área organizacional durante la semana, modelo que se replica en diferentes áreas de la compañía.

Desde el área de RRHH se ha incentivado a los líderes de equipos fortalecer la comunicación interna informal, con el propósito de comprender las necesidades y aportes de nuestros colaboradores, generando un ambiente laboral y entorno empresarial oportuno, empleando la herramienta de motivación que está directamente relacionada en el campo de compensación y beneficios. No obstante, la cultura empresarial de DHL CO se adoctrina al modelo de comunicación vertical en donde comprendemos un flujo de comunicación

descendente o ascendente permitiendo lograr una mayor planificación de labores y proyectos, evaluaciones y políticas de la empresa. Que posteriormente son tratados mediante la retroalimentación.

En cuanto al segmento de la comunicación externa, públicas y comercial se encuentra fortalecido por diversos equipos de trabajo y canales asertivos principalmente por nuestro correo corporativo, línea de servicio al cliente P,Q,R y portales organizacionales con la información adecuada y herramientas para la resolución de novedades, proyectando una excelente identidad corporativa.

#### 1.1.9 Portafolio de productos y servicios

DHL CO es la empresa número uno en logística a nivel nacional, brinda servicios de transporte internacional y nacional de carga terrestre, aérea y marítima, simplificando las operaciones de los clientes y maximizando sus oportunidades, así como de depósito de aduana, zona franca y sociedad de intermediación aduanera (SIA).

- ❖ Transporte de carga terrestre: DHL CO garantiza el transporte terrestre internacional, en la modalidad de carga basada en el uso de vehículos de ruedas que circulan por carreteras y autopistas a nivel nacional para la distribución por paquetería de la encomienda.
- ❖ Transporte de carga aéreo: DHL CO se encarga de trasladar mercancías de un país a otro utilizando aeronaves, este modo de transporte proporciona la posibilidad de recorrer largas distancias en un menor tiempo si se compara con otros modos de transporte como el marítimo o el terrestre.

Transporte de carga marítimo: DHL CO permite traspasar fronteras y ampliar mercados siendo el transporte de carga marítimo el modo más utilizado para el comercio internacional. Permite mayor movimiento de mercancías que son recepcionadas por la presencia en los principales puertos del país (Buenaventura, Cartagena), tanto en contenedor, como gráneles secos o líquidos. El transporte

marítimo es por su propia naturaleza internacional y distribuido posteriormente a nuestros clientes por medios de transporte terrestre o aéreos.

- ❖ Depósito aduanero: DHL CO le ofrece a grandes empresas del país el servicio de depósito aduanero que comprende el resguardar mercancías importadas. Esto, mientras no esté definido su destino final, sea fuera o dentro del territorio nacional.

#### 1.1.10 ¿Cómo es el proceso de mercadeo y venta del portafolio?

Se cuentan con diversas estrategias que permitan ser líder en el mercado nacional e internacional, esta gestión es liderada por el área comercial y mercadeo, con una red de apoyo en las áreas marítima, aérea y terrestre. Inicialmente se hace un estudio de empresas potenciales para ser aliados en procesos, mediante una prospección fría, DHL CO desde el área comercial efectúa estudios de mercado para captar clientes basados en factores claves a partir de su visión organizacional, objetivos, capacidad económica y necesidades esto con el objetivo que sean potenciales clientes en mira de contrataciones. En virtud de lo anterior esta multinacional emplea estrategias de mercadeo para tomar ventajas sobre sus competidores, entre las estrategias corporativas con mayor impacto positivo tenemos la estrategia de mercadeo por afinidad, que garantiza una relación positiva con el cliente, adicionalmente es usual en la compañía emplea alianzas de mercadeo con multinacionales a un nivel semejante al de DHL CO en donde se hace un descuento porcentual a cambio de un mayor tráfico en procesos, no obstante esta compañía tiene una gran capacidad de captación en el mercado digital.

#### 1.2.1 CARACTERÍSTICAS DEL CARGO DEL PRACTICANTE

##### 1.2.2 Horario laboral

Horario de trabajo de Lunes a Viernes de 8:00 AM hasta 5:00 PM en modalidad de teletrabajo y con requerimiento de asistencia de un día semanal a la oficina principal ubicada en la avenida calle 26 n° 102 – 20, Bogotá

### 1.2.3 Cargo que ocupa, funciones y responsabilidades

Practicante universitario RRHH (Compensación y beneficios)

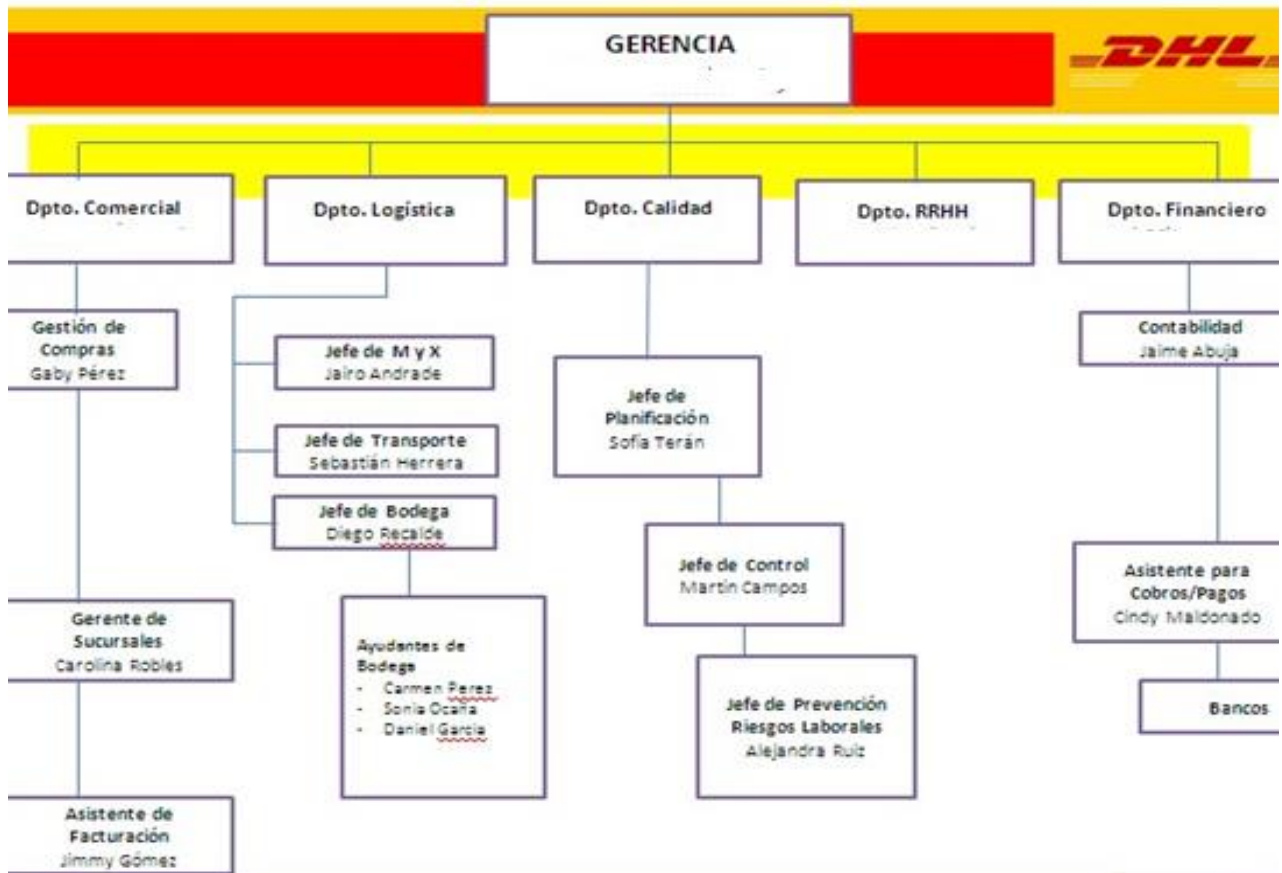
Objetivo del cargo: Apoyar las actividades del proceso de compensación y beneficios de la compañía para asegurar el cumplimiento de los requisitos de ley y políticas internas.

Mediante un contrato de aprendizaje, desde el 01 de Febrero de 2021 hasta el 31 de Julio de 2021. Las funciones que desempeñe durante este tiempo en la compañía fueron:

- ❖ Apoyar la elaboración de certificados laborales con funciones a colaboradores y ex colaboradores de la empresa.
- ❖ Hacer seguimiento al cumplimiento de los periodos de prueba en los contratos de los colaboradores de la organización.
- ❖ Apoyar las verificaciones laborales a colaboradores y ex colaboradores de la empresa.
- ❖ Apoyar la revisión de carpetas de ingreso y retiro antes del paso a archivo.
- ❖ Recibir y llevar un consolidado de los permisos por calamidad, ley de luto, citas médicas entre otros, de los trabajadores de la compañía.
- ❖ Apoyar el seguimiento y descarga de libros de vacaciones.
- ❖ Realizar apoyo y acompañamiento requerido por concepto de paz y salvos de aprendices y practicantes de la empresa.
- ❖ Apoyar la revisión de validez de documentos presentados por colaboradores y así mismo generar en fondos de cesantías el retiro parcial o anticipo de cesantías.

- ❖ Realizar mensualmente informe por site correspondiente a cada sucursal de la empresa.
  
- ❖ Realizar encuestas mensuales correspondiente al cambio generado a causa de COVID-19 para entidad gubernamental DANE.
  
- ❖ Realizar informe mensual correspondiente a variaciones en porcentajes y nómina para entidad gubernamental DANE.
  
- ❖ Realizar documentación de salvoconductos de movilidad por contingencia Covid -19.
  
- ❖ Apoyar la elaboración y envío de actas de entrega de dotación de ley.
  
- ❖ Apoyar la revisión de las novedades generadas mensualmente para la nómina.
  
- ❖ Realizar apoyo y acompañamiento requerido en tema de afiliación a entidad SEGUROS BOLIVAR.
  
- ❖ Realizar apoyos según se requieran a actividades de Compensación y beneficios.

### 1.2.3 Organigrama DHL CO



### 1.2.4 Descripción del área y del equipo

El equipo de RRHH es conformado de forma vertical, de forma descendente iniciaremos con Vanessa Caipa quien es la gerente del área de recursos humanos en Colombia, liderando las operaciones nacionales, a su vez en una línea inferior encontramos tres líderes encargados de procesos y pilares particulares de esta área:

1. Catalina Sanabria: Líder en selección y bienestar, en sus principales funciones de este equipo estaba llevar a cabo todos los procesos de selección de la compañía y procesos de bienestar del talento humano por medio de programas como goflex o go Green,

además de aplicar estrategias de motivación que potencialicen sus habilidades. A su vez esta líder recibe apoyo de dos practicantes universitarias conformando un equipo ágil y dinámico.

2. Julian Pedraza: Líder en capacitación y bienestar se encarga de llevar a cabo capacitaciones que fomenten cumplimiento de valores, principios y políticas organizacionales, por medio de estas capacitaciones Se la obtención de buenos resultados en la organización, en donde el talento humano pueda tener una solución rápida y efectiva a cualquier contrariedad que se le presente durante sus funciones. A su vez este líder conforma un equipo con dos practicantes universitarias quien apoyan este grupo enfocando sus funciones a capacitaciones y por otro lado a red de comunicación organizacional.
  
3. Sandra Suarez: Líder en compensación y beneficios encargada en administrar recursos financieros de la organización, garantizando compensaciones y remuneraciones bajo el marco legal a los trabajadores de la organización. En su equipo de trabajo esta una practicante universitaria y un grupo de cinco personas del outsourcing Adecco quienes llevan a cabo funciones operacionales de nómina, ingresos, incapacidades, afiliaciones entre otros. Este equipo es esencial en el área de RRHH ya que bajo una adecuada administración de recursos se puede obtener los suficientes para generar incentivos o beneficios, que motivan al personal y establecen un vínculo entre los costos laborales y la productividad.

### 1.2.5 Cronograma plan de trabajo

<b>FUNCIONES A DESARROLLAR</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>
Eelaboración de certificados laborales con funciones a colaboradores y ex colaboradores de la empresa.						
seguimiento al cumplimiento de los periodos de prueba en los contratos de los trabajadores,						
Verificaciones laborales a colaboradores y ex colaboradores de la empresa.						
Revisión de carpetas de ingreso y retiro antes del paso a archivo.						
Recibir y llevar un consolidado de los permisos por calamidad, ley de luto, citas médicas entre otros, de los trabajadores de la compañía						
Apoyar el seguimiento y descarga de libros de vacaciones.						
Realizar apoyo y acompañamiento requerido por concepto de paz y salvos de aprendices y practicantes de la empresa.						
Apoyar la revisión de validez de documentos presentados por colaboradores y así mismo generar en fondos de cesantías el retiro parcial o anticipo de cesantías.						
Realizar mensualmente informe por site correspondiente a cada sucursal de la empresa.						
Realizar encuestas mensuales correspondientes al cambio generado a causa de COVID-19 para entidad gubernamental DANE.						
Realizar informe mensual correspondiente a variaciones en porcentajes y nómina para entidad gubernamental DANE.						
Realizar documentación de salvoconductos de movilidad por contingencia Covid -19.						
Apoyar la elaboración y envío de actas de entrega de dotación de ley.						
Apoyar la revisión de las novedades generadas mensualmente para la nómina.						
Realizar apoyo y acompañamiento requerido en tema de afiliación a entidad SEGUROS BOLIVAR.						
<b>Laura Sierra Matinez</b>			<b>Sandra Suarez Molina</b>			

Nota: Elaboración propia

## 2. Proceso de Ubicación laboral

### 2.1 Elaboración de la Hoja de Vida

Realice la hoja de vida completamente digital ya que estábamos frente una situación emergente de pandemia y grandes empresas por seguridad optaron por procesos de selección virtuales, emplee diversas plataformas que me proporcionaran herramientas que hicieran mi currículum vitae dinámico y conciso con la información presentada a la perspectiva de los líderes de selección, enfatice mi currículum en una breve descripción, habilidades, fortalezas y conocimientos con apoyo de medios gráficos para hacer la lectura dinámica.

### 2.2 Experiencia al contactar empresas

A partir de mi experiencia considero que fue enriquecedora, autónoma y exitosa, inicialmente al tener propuesto mis objetivos los cuales eran realizar mis prácticas profesionales en una empresa grande o multinacional, prácticas laborales remuneradas y ejerciendo en el campo administrativo de RRHH o logística, para ello se me hizo práctico segmentar mis opciones de búsqueda, de esta forma me vincule a bolsas de empleo de altos estándares como linkedin y empleo.com envíe mi currículum a grandes empresas y de esta forma me contactaron con rapidez de cuatro empresas en las cuales inicié procesos de selección al tiempo, las empresas de las cuales me contactaron fueron Grupo éxito, Redeban, DHL CO y Adecco. En estas empresas se desarrollaron diferentes procesos de selección con entrevistas grupales e individuales pero el factor clave es el liderazgo a partir del respeto por las opiniones de los demás, reflejando habilidades destacables como candidato. Ahora bien, el proceso en DHL CO se logró mediante la bolsa de empleo Empleo.com, fue preciso y dinámico en el que posteriormente se aplicaron cinco filtros y pruebas de conocimiento a partir de casos organizacionales, además de pruebas psicotécnicas para evaluar en detalle las destrezas.

### 2.3 Proceso de selección

Este proceso de selección inicio al ser contactada por Daniela Gómez (Practicante universitaria del equipo de selección y bienestar RRHH) vía telefónica en donde mostraban interés por mi currículum y si era de mi interés la compañía estaba invitada a participar en una entrevista laboral, a partir de este punto se articuló el proceso en cinco filtros

<b>Filtro 1</b>	Entrevista grupal con cinco candidatas, dirigida por Sandra Suarez, Julian Pedraza y Catalina Sanabria líderes de alto nivel jerárquico del área RRHH
<b>Filtro 2</b>	Entrevista individual con Sandra Suarez líder del equipo de compensación y beneficios de RRHH
<b>Filtro 3</b>	Presentación de pruebas de conocimiento de Excel, psicotécnicas y conocimientos administrativos enfocados a resolución de problemas del talento humano
<b>Filtro 4</b>	Entrevista individual con Catalina Sanabria lidel del equipo de selección y beneficios, fue una entrevista dinámica a partir de casos o situaciones organizacionales
<b>Filtro 5</b>	Entrevista final la cual fue muy breve con Vanessa Caipa (Gerente de RRHH) y Sandra Suarez en donde se trataron temas actuales organizacionales y por último se realizó retroalimentación del proceso de selección.

Nota: Elaboración propia

### 2.4 Fortalezas y Debilidades identificadas en usted a través de este proceso.

Aunque mi proceso de búsqueda empresarial fue corto me enriqueció como aprendiz, siendo consiente de mis puntos fuertes como lo es mi facilidad de expresión, adaptación a situaciones y comunicación asertiva, siento que un factor clave fue la experiencia laboral previa que tenía en el sector administrativo que me proporcionaba una ventaja competitiva frente a los demás candidatos y como punto débil considero que es el manejo de oralidad frente a un público amplio por lo cual debo manejar la confianza en mis capacidades y proyectar seguridad desde el principio al afianzarme frente a los demás.

### 2.5 Motivo de aceptación a la oferta

Desde que inicie la búsqueda e indague a profundidad acerca de esta empresa me proyecte laborando en DHL CO inicialmente porque cumplía con mis tres objetivos trazados, los cuales eran ampliar mi hoja de vida laborando en una multinacional, que mis prácticas laborales fueran remuneradas y ejercer en el área de RRHH, pero preparándome con información y argumentos durante en proceso de selección me apasione con esta empresa por sus logros y sus proyectos de gestión humana como GoGreen en su responsabilidad social, o que estuviera en los primeros lugares el ranking de greatest place to work, lo cual me indico una cultura organizacional de la que podía ampliar mis conocimientos, por último y para mí el factor contundente es que al estudiar administración de empresas puedo ejercer en diferentes áreas organizacionales y desde RRHH tenía una proximidad en la cadena horizontal de esta compañía con el objetivo de seguir aprendiendo.

## 2.6 Inducción

El proceso de inducción fue breve lo recibí por parte Jenny Murcia (Auxiliar grupo Adecco) en el cual durante la primera semana de mis prácticas laborales recopilé la información necesaria para aplicarla en las funciones del cargo, fue un proceso detallado con retroalimentaciones lo que permitió una claridad absoluta en los temas tratados para el cumplimiento en metas según nuestro cronograma de trabajo.

## 2.7 Reflexión

Es oportuno comprender que un ambiente laboral positivo se promueve a partir del respeto por los demás enfocados a la obtención de metas y comprendiendo que se logra a partir del trabajo en equipo, responsabilidad y respeto por las opiniones. Es esencial ser proactivos y esto surge desde el proceso de selección y durante la vida profesional, tomando el tiempo de analizar el problema para proponer soluciones adecuadas siendo un factor determinante en el desarrollo satisfactorio disminuyendo incertidumbre.

### 3. CONOCIMIENTOS / COMPETENCIAS DE TRABAJO

#### 3.1 Conocimientos adquiridos en la carrera necesarios en el trabajo

La ciencia de Administración de empresas nos exige estar en **permanente crecimiento**, lo nos permita desarrollar habilidades para plantear una visión cumplible traducida en estrategias innovadoras para sí mismo y para la organización en el día a día laboral. En virtud de los anterior la academia nos proporciona los conocimientos y herramientas practicas necesarios para enfrentarnos de forma efectiva al mundo laboral y por supuesto suplir las necesidades que busca la compañía en nosotros como profesionales. Amplificando cualidades como

- ❖ Integridad y confianza
- ❖ Orientación al resultado
- ❖ Proactividad
- ❖ Perseverancia
- ❖ Uso efectivo del tiempo
- ❖ Comunicación
- ❖ Conformación y desarrollo de equipos de alto desempeño
- ❖ Toma de decisiones
- ❖ Capacidad negociadora
- ❖ Direcccionamiento estratégico

#### 3.2 De estas competencias cuales cree que:

##### 3.2.1. Van a ser importantes para su práctica.

- ❖ Proactividad
- ❖ Uso efectivo del tiempo
- ❖ Comunicación
- ❖ Toma de decisiones
- ❖ Capacidad negociadora

❖ Direccionamiento estratégico

3.2.1 En qué grado las tiene desarrolladas. Proporcionando en un rango de 1 a 5

COMPETENCIAS	ESCALA DE VALOR				
	1	2	3	4	5
Proactividad					
Uso efectivo del tiempo					
Comunicación					
Toma de decisiones					
Capacidad negociadora					
Direccionamiento estratégico					

Nota: Elaboración propia

3.2.2 Importancia en el trabajo

Estas competencias son fundamentales en el ámbito organizacional ya que me permitió desarrollar las funciones de forma efectiva enfocada en un liderazgo transformador y eficaz que me otorgo la autonomía en el cumplimiento de las tareas, además de contribuir a un excelente clima laboral con los colaboradores que debía realizar procesos

#### 4. ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL

##### 4.1. Clientes

Los clientes de DHL CO se segmentan en masivo e institucional. Los masivos hacen referencia a la población de nuestro país en busca de una empresa de mensajería




rápida, segura y confiable. Así como también organizaciones que necesitan velocidad, seguridad y confianza en la entrega de sus envíos. Por otro lado, se cuentan con clientes institucionales que son grandes empresas del sector privado y público.

- ❖ Fuerte orientación al cliente con una cartera que se extiende por más de 150 países
- ❖ Base de clientes establecida que incluye más del 50% de las 500 compañías de Forbes
- ❖ Ofrece soluciones a medida a las necesidades de los clientes que simplifican sus operaciones y maximizan sus oportunidades

#### 4.2 Proveedores

Se cuenta con un gran portafolio de proveedores en cadena horizontal y vertical para el área comercial, IT tecnología, servicios administrativos, outsourcing en personal de plata, área legal entre otros. Específicamente en RRHH se cuenta con proveedores para ámbito de compensación y beneficios tales como Adecco, Bodytech, Seguros Bolívar, compensar, Porvenir, 3Mdotaciones entre los cuales prestan apoyo administrativo integral, la supervisión del personal de apoyo, gestionando el presupuesto.

### 4.3 Competencia

RAZON SOCIAL	EMPRESA GLOBAL	EMPRESA COLOMBIA
	<p>Compañía de logística de origen estadounidense, que tiene cobertura a nivel internacional. Fue fundada bajo el nombre <b>Federal Express</b> en 1971 por Frederick W. Smith en Little Rock (Arkansas). En 1973 se trasladó a Memphis</p>	<p>FedEx Express, una subsidiaria de FedEx Corp., operan Colombia con servicio de entregas domésticas que ofrece entrega al día laboral siguiente y soluciones de envío exprés confiable, cómodo y de alta calidad para los negocios que operan en las principales ciudades del país (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena y Bucaramanga). También presta servicio a las multinacionales que transportan mercancías dentro del país.</p>
	<p>UPS ofrece servicios de valor agregado tales como opciones de recolección y entrega, notificación de entrega y manejo especial para satisfacer sus necesidades de envío. (El ofrecimiento de servicios de valor agregado varía por país).</p>	<p>UPS es una de las grandes compañías internacionales de logística y envíos, que cuentan con servicios en el territorio nacional. UPS en Colombia ofrece servicios tanto nacionales como internacionales con soluciones logísticas para empresas y personas naturales.</p>
	<p>Servientrega Internacional es una empresa líder en servicios de logística y comunicación con el objetivo de brindar soluciones en envíos y manejo de documentos y paquetería a individuos y empresas pequeñas, medianas y grandes.</p>	<p>Servientrega dentro de su portafolio integral de servicios ofrece todas las herramientas necesarias de nuestros clientes en logística y cadena de suministro.</p>

Nota: Elaboración propia

#### 4.4 Entes reguladores

DHL CO al ser una macro empresa, cuenta con diferentes entes reguladores nacionales e internacionales, que garantizan velar por la aplicación de normas que regulan la conducta de la compañía en una perspectiva interna y externa, al ser un mecanismo de control estatal, entre los más destacables están:

- ❖ Ministerio de Trabajo
- ❖ Superintendencia de Industria y comercio
- ❖ Superintendencia Financiera
- ❖ Departamento Administrativo Nacional de Estadística
- ❖ Ministerio de Industria y comercio
- ❖ CCI (Cámara de comercio Internacional)
- ❖ ICANN: Corporación para la asignación de nombres y números
- ❖ OMPI: Organización mundial de propiedad intelectual
- ❖ UNCITRAL: Comisión de las naciones unidas para el derecho mercantil internacional
- ❖ OCDE: Organización para el desarrollo económico

- ❖ Las Administradoras de Riesgos Laborales
- ❖ Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos
- ❖ Fondo Nacional de Garantías S.A.
- ❖ Superintendencia de Sociedades
- ❖ Ministerio de comunicaciones
- ❖ La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

#### 4.5 Grupos de presión

Al interior de la compañía se encuentra un equipo sindical con el objetivo principal de promover el bienestar de sus miembros y demás personal de DHL CO grupo que es escuchado por toda la cadena administrativa, principalmente por el equipo de RRHH, quienes aseguran condiciones dignas de seguridad laboral y por medio de la capacidad de negociación entre la organización y el talento humano. Para mitigar este grupo de presión y trabajar bajo resultados, se emplean encuestas de opinión de los empleados para mejorar gracias a la retroalimentación crecer continuamente, también se aplican método como la semana de reconocimiento de DGF para reconocer a todos los empleados de la organización por su contribución individual y de equipo a la división.

## 5 CULTURA ORGANIZACIONAL

5.1 Describa su área funcional o departamento, en términos de la Infraestructura, recursos, procesos y protocolos desarrollados en este.

El área de RRHH está totalmente articulado en procesos hacia la mejora continua con técnicas de clase mundial, es un equipo con una cultura y mentalidad preparada para abordar desafíos, resolver problemas de manera sostenible, con el objetivo alcanzable de la

excelencia. Es una comunidad de expertos, capacitados y experimentados en los métodos y las herramientas que nos ayudan a mejorar día a día.

En cuanto a los procesos se cuenta en su totalidad con el equipo necesario para cumplir sus funciones, procesos que se deben hacer continuamente para cumplir con los resultados semanales que se presentan en el P.D del equipo, para ello contamos con tiempos que regulan la eficacia de las actividades y que proyecten el cumplimiento de metas. En mi cargo en específico debía estar atenta principalmente a las peticiones del personal y el cumplimiento normativo de entes regulatorios, por lo cual el feedback debía ser directo entre mi equipo de trabajo.

## 5.2 Cultura Organizacional

La cultura organizacional de DHL CO es de las más fuertes a partir de valores y principios tales como el respeto, la pasión, trabajo en equipo, excelencia y los resultados, generando a lo largo la cadena vertical la motivación, el propósito claro, espíritu participativo y liderazgo apasionado reflejado en mejores resultados y oportunidades de crecimiento, esta cultura organizacional ha logrado grandes méritos como ser considerado Great Place to Work en más de 13 países, además del Premio Top Employers Institute y el Premio Best Employer de Aon Hewitt.

## 5.3 Impacto interno de la organización

Desde el área de RRHH y específicamente en compensación y beneficios es evidente la cultura organizacional del talento humano, la gratificación a partir de la exaltación al mérito como elemento fundamental de la compañía. A partir de lo anterior se puede inferir en la motivación con la que hacen las labores el personal, con impacto en la alta calidad por medio de mejores operaciones, mantener este compromiso es un factor fundamental de éxito para la compañía como divisiones, para ello se utiliza una herramienta establecida bajo el parámetro de cinco factores de una mano de obra comprometida: Cuando hacen la diferencia, tienen voz, pueden crecer, están inspirados y se sienten valorados, estos factores son premiados y reconocidos por su gran labor aportando a la equidad y crecimiento continuo.

#### 5.4 Valor agregado en el mercado

El valor agregado está claro y es impregnado en la cultura organizacional los cuales son “Creamos la mejor experiencia del cliente” “Somos los expertos en transporte de carga” para ello se cumplen objetivos orientados en la forma de trabajo con colegas, clientes y socios comerciales

- ❖ EL MEJOR EQUIPO DE TRABAJO de expertos en transporte de Carga motivados y respetados
- ❖ La alta calidad en todo lo que hacemos nos permite entrar los envíos de nuestros clientes a través de NUESTRAS MEJORES OPERACIONES
- ❖ Creamos la MEJOR EXPERIENCIA DEL CLIENTE, de manera que nuestros clientes estén satisfechos, gasten más y se queden con nosotros más tiempo.
- ❖ Logramos los MEJORES RESULTADOS, gracias al crecimiento y las ganancias mayores que podemos reinvertir en nuestro personal, sistemas e instalaciones.

#### 5.5 Actitudes inconcebibles

Considero que en toda organización se presentan momentos de incertidumbre y más al pasar por el desafío mundial Covid-19, por lo que es importante generar confianza como líderes y ser empáticos con este sentimiento del personal, así las cosas existen una situación que apoya la desigualdad social.

El grupo SMT (Grupo conformado por doce gerentes de cada área de la compañía) al lograr cumplimientos de resultados 2020 y entendiendo la contingencia que superamos, la casa matriz autoriza a la compañía a efectuar un incremento salarial y adicional la “Bonificación Merit Increase” para los equipos de trabajo, bonificación que desde RRHH solo le pude notificar a los jefes y el personal de bajo mando nunca se enteró de esta cuantiosa bonificación por méritos, es decir mi analogía se direcciona “Que el rico es más rico y el pobre es más pobre” Considero un acto reprochable porque en tiempos de pandemia en general la sociedad esta atravesando un momento de crisis financiera y esto es un gesto egoísta y poco empático porque como bien lo he defendido el talento humano es la clave del éxito, así las cosas no cuestiono otros incentivos organizacionales bajo el bienestar y

beneficios que se han logrado con el personal, pero aun así no es equivalente recibir como gerente de división una “Bonificación Merit Increase” de forma individualista cuando fue mérito de un equipo de trabajo.

## 5.6 Esencia de la organización

La oportunidad de aprender en cada labor a realizar y estar bajo un modelo de organizacional internacional, al pertenecer a la compañía logística más grande del mundo, operando comercialmente en más de 220 países y territorios, lo que ubica a esta compañía entre los 10 empleadores más importantes del planeta y es impresionante lo que se puede aprender no enfocándose estrictamente en una división, por el contrario se puede explorar estrategias y enfoques al crecimiento.

## 5.7 Comentarios externos

Los comentarios son retroalimentados por First Choice y por medio de dos programas de DGF que capturan la voz de los clientes mediante una encuesta de satisfacción del cliente (CSS) esta encuesta se realiza una vez al año y se invitan a más de 100.000 clientes de alrededor de 50 países para proporcionar retroalimentación, donde se reflejó en la última encuesta satisfacción en todas las áreas, aspectos a mejorar como los elevados costos en comparación a otras compañías del sector mercantil. Por otro lado se cuenta con Net Promoter Approach (NPA) segmentada en primera llamada: Valoraciones de los clientes en una escala de 1 al 10, en donde se obtuvo una media de 8 teniendo en cuenta aspectos como el contacto diario, la calidad del transporte, la facturación, las actualizaciones, rapidez del envío y los informes; en la segunda llamada: Comentario de los clientes, se contacta de nuevo a aquellos que dieron una baja puntuación para comprender, solucionar y mejorar.

## 5.8 Pequeña reflexión y adaptación a la cultura organizacional

Incido que la cultura de DHL CO es de las más sostenibles e inigualables con puntos positivos logrados a partir del esfuerzo como lo mencione en puntos anteriores en este proyecto de grado, por ende soy precisa en decir que en Colombia se debe mejorar la igualdad y la empatía por quienes logran el éxito de la organización.

## 6 ANALISIS DOFA

Análisis aplicado a DHL CO evidenciando factores de oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Manejo de mercancías peligrosas.</li> <li>2 Manejo cadena de frio vacunas (virus SARS CoV-2)</li> <li>3 Grandes barreras de entrada</li> <li>4 Equipo altamente comprometido, calificado y motivado</li> <li>5 Calidad en los procesos DHL CO</li> <li>6 Empresa líder en logística y correos</li> <li>7 Experiencia en Colombia de 40 años</li> <li>8 Amplio portafolio de productos (Air Freight, Ocean Freight, Road Freight, Rail Freight, Customs service, Samaday)</li> <li>9 Amplio portafolio de servicios (Transporte, almacenaje, servios de gestión, soluciones integradas)</li> <li>10 Liquidez para proyectos de desarrollo</li> <li>11 Responsabilidad social empresarial (GoGreen)</li> <li>12 Certificados y reconocimientos en calidad y prácticas de manufactura</li> <li>13 Crecimiento sostenido</li> <li>14 Capacidad económica (Financiación)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Mantener la cartera de clientes basados en reconocimiento y resultados mundial</li> <li>1 Red propia</li> <li>2 Alianza con 24/7 coordinadora y envía.</li> <li>3 Aumento en la demanda de servicios</li> <li>4 Crecimiento rápido del mercado a nivel global</li> <li>5 Fuerza de ventas especializada</li> <li>6 Mayor cobertura de destinos</li> </ol>

<p>15 Infraestructura con bodegas de almacenaje (San Carlos, Zona franca, Aduanas, Rionegro, Buenaventura)</p> <p>16 Cuenta con una red comercial en más de 220 países y territorios</p>	
AMENAZAS	DEBILIDADES
<p>1 Alta competitividad en el mercado de logística y encomiendas</p> <p>2 Economía inestable en el país</p> <p>3 Competencia en precios</p> <p>4 Amplitud de mercado con que cuentan sus competencia</p> <p>5 El salario de los empleados es bajo</p> <p>6 Tendencia de los consumidores a preferir empresas de logística nacionales a menor precio</p>	<p>1 Manejo y aplicación de publicidad</p> <p>2 Poca cantidad de sucursales En Colombia</p> <p>3 Capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes</p> <p>4 Las personas en los puestos de liderazgo no tienen la suficiente inteligencia emocional</p>

## 7. PROPUESTA DE ACCIÓN DE MEJORAMIENTO

### 7.1 Identificación del problema

El brote epidémico COVID-19 ha sido un desafío mundial, siendo el impacto de cambios económicos, estructurales y culturales. Organizacionalmente DHL CO ha optado por estrategia reactivas frente a este reto, bajo el marco del análisis de diagnóstico (DOFA) se comprobaron puntos débiles, oportunidades, fortalezas y amenazas internas tanto externas consecuencia del impacto de esta pandemia, en donde a grandes razgos organizacionales se hace necesario fortalecer la presencia de la compañía en Colombia, generando alianzas estratégicas y apertura de nuevos mercados, de esta forma se pretende disminuir la competencia de empresas nacionales establecidas en el mercado de logística y encomiendas.

Para ello es importante desde las áreas de la organización reforzar los objetivos a corto plazo y articular las estrategias para mitigar los cambios enfrentados.

## 7.2 Objetivos y Estrategias Organizacionales

### 7.2.1 Mercadeo:

Objetivo 1: Generar mayor participación en el mercado con los productos y servicios ofrecidos por DHL CO

Estrategias:

- ❖ Aumentar la flexibilidad de productos del portafolio para personas naturales
- ❖ establecer nuevos centros de distribución geográficos, donde aún no se ha llegado.
- ❖ Desarrollo de planes de marketing.
- ❖ desarrollo de campañas de publicitarias y de marketing adecuadas.
- ❖ Generar reconocimiento por medio de la calidad y precios de los productos y servicios ofrecidos

Objetivo 2: Aumentar en un 15% la satisfacción del cliente para el 2022

Estrategias:

- ❖ Cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes.
- ❖ Penetración de mercados
- ❖ Desarrollo de productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades de los clientes
- ❖ Expansión geográfica a zonas de Colombia donde aún no estamos presentes

### 7.2.2 RRHH

Objetivo: Incrementar en un 10% el nivel de satisfacción laboral para el 2022

Estrategias:

- ❖ Aumentar la estabilidad laboral de los empleados.
- ❖ fortalecer los planes de motivación que brinda la empresa

- ❖ Desarrollo de una estructura que permita la participación y flujo de comunicación en la empresa.
- ❖ Generar compensaciones y beneficios para que los empleados crezca profesionalmente en y para la empresa.
- ❖ Dar la oportunidad de usar habilidades y formación en el puesto de trabajo.

### 7.2.3 Finanzas

Objetivo: Aumentar rentabilidad en DHL CO de manera que permita su recuperacio y sostenibilidad pos pandemia COVID-19

Estrategias:

- ❖ Disminución de costos no operacionales
- ❖ Manejar un mayor porcentaje de margen de ganancia
- ❖ Planeación financiera
- ❖ Integración vertical hacia atrás

### 7.2.4 Dirección

Objetivo: Asegurar DHL CO para cumplir los objetivos misionales de la misma en el periodo que sea trazado en la organización

Estrategias:

- ❖ Crear canales de comunicación en todos los niveles de la compañía.
- ❖ Dar a conocer las metas organizacionales y la importancia de su actividad en ellas.

## 7.3 Resultados esperados

Al emplear las estrategias propuestas se esperan cambios significativos en el enfoque de DHL en Colombia abarcando un mayor mercado y enfrentando de forma positiva el impacto de esta pandemia a causa del virus SARS CoV-2 en nuestro nicho de mercado,

además proveer el funcionamiento eficaz de la organización sin afectar el bienestar en sus de nuestro equipo de trabajo frente a este desafío mundial Covid-19.

## 8 CUESTIONARIO

### 8.1 Campos de formación.

A partir de mi experiencia me fue indispensable el fundamento específico del programa comprendiendo la gestión del Talento humano, Administración financiera, Análisis organizacional, Ética y responsabilidad social empresarial, Habilidades gerenciales entre otras, para ofrecer estrategias dinámicas y contar con habilidades para realizar una dirección proactiva de los recursos empresariales con el propósito de lograr los objetivos organizacionales en contextos globales, nacionales, regionales y locales.

### 8.2 Evaluación de la práctica

FUNCIONES A DESARROLLAR	DEFICIEN TE	INSUFICI ENTE	SUFICIEN TE	SOBRESAL IENTE	EXELENTE
Eelaboración de certificados laborales con funciones a colaboradores y ex colaboradores de la empresa.					
seguimiento al cumplimiento de los periodos de prueba en los contratos de los trabajadores,					
Verificaciones laborales a colaboradores y ex colaboradores de la empresa.					
Revisión de carpetas de ingreso y retiro antes del paso a archivo.					
Recibir y llevar un consolidado de los permisos por calamidad, ley de luto, citas médicas entre otros, de los trabajadores de la compañía					
Apoyar el seguimiento y descarga de libros de vacaciones.					
Realizar apoyo y acompañamiento requerido por concepto de paz y salvos de aprendices y practicantes de la empresa.					
Apoyar la revisión de validez de documentos presentados					

por colaboradores y así mismo generar en fondos de cesantías el retiro parcial o anticipo de cesantías.					
Realizar mensualmente informe por site correspondiente a cada sucursal de la empresa.					
Realizar encuestas mensuales correspondientes al cambio generado a causa de COVID-19 para entidad gubernamental DANE.					
Realizar informe mensual correspondiente a variaciones en porcentajes y nómina para entidad gubernamental DANE.					
Realizar documentación de salvoconductos de movilidad por contingencia Covid -19.					
Apoyar la elaboración y envío de actas de entrega de dotación de ley.					
Apoyar la revisión de las novedades generadas mensualmente para la nómina.					
Realizar apoyo y acompañamiento requerido en tema de afiliación a entidad SEGUROS BOLIVAR.					

### 8.3 Autoevaluación de la experiencia

Reflexiono acerca de esta experiencia durante el periodo de prácticas laborales en donde crecí profesional, realizando aportes significativos al cumplimiento de objetivos por lo cual me siento complacida con la labor que realice como practicante de RRHH de compensación y beneficios en esta gran multinacional, oportunidad que amplio mis expectativas laborales y que me enfrento a desafíos que pude resolver de forma proactiva, además de que tuve la oportunidad de aprender no solo desde la parte numérica sino desde la parte humana de esta división. Sin duda potencialice habilidades desarrolladas durante mi etapa de aprendizaje en el programa de Administración de Empresas de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, conocimientos teóricos que fueron gratificantes ponerlos en práctica y sentir la dimensión del mundo empresarial, agradezco profundamente la oportunidad laboral que me amplio mi espectro organizacional y me apasiono por el área de RRHH frente a situaciones en las que fortalecí la capacidad de comunicación, capacidad de actuar ante los

problemas, compromiso ético, manejo del tiempo, pensamiento estratégico y trabajo en equipo pero sin duda el haber fortalecido mi parte humana.

#### 8.4 Conclusiones

Esta experiencia sin duda fue la mejor para abrirme paso al mundo empresarial, tuve los mejores mentores en el área de RRHH, me apasione día a día con cada labor por el talento humano, es gratificante sentir el calor humano organizacional, sentir a partir de la dedicación como se cumplen las metas. Me quedo con el aprendizaje adquirido, el capacitarme cada día y fortalecer mi pensamiento crítico, comunicación, autonomía, autocontrol, iniciativa, liderazgo y trabajo en equipo.

#### 8.5 Recomendaciones DHL CO

Como Administradora de Empresas y parte del talento humano de esta multinacional mi recomendación es seguir manteniendo a priori que mis colegas son el factor más importante en la compañía para alcanzar los ambiciosos objetivos que nos siga posicionando como la empresa numero 1 a nivel mundial en logística.

#### Agradecimientos

Al finalizar este proyecto quiero agradecer infinitamente esta etapa de mi vida, le dedico esta tesis a mi mamá quien fue el pilar fundamental en mi proyecto de vida, quien me forjo como la persona que soy en la actualidad. Así mismo quiero hacer un reconocimiento a mis maestros, a mi Universidad Jorge Tadeo Lozano por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- ❖ MCCARTHY, Jerome, PERREAUL, William. Marketing: Planeación estratégica, de la teoría a la práctica. 11 ediciones. 1996.
- ❖ Revista de Logística: Logística y procesos logísticos en Colombia [en línea]. Bogotá D.C.2011 [consultado 02 de Agosto de 2007]. Disponible en Internet: <http://www.revistadelogistica.com/>
- ❖ SANZ DE LA TEJADA, Luis Ángel. Marketing. 1974. España. Citado por: SANZ DE VICUÑA, José María. El plan de Marketing en la Práctica. Página 77. 1995.
- ❖ SCHMITT, Bernd. Experiential Marketing: Marketing y Percepcion del Cliente. Barcelona. 2000

- ❖ BANDURA, Albert. Teoría Social Cognitiva [en línea]. Blog. 2007. [Consultado 02 de Agosto de 2013]. Disponible en Internet: <http://bandurarrhh.blogspot.com/2007/10/del-conductismo-al-cognitivismo.html>
- ❖ BARNETT, John. Strategic Management Concepts and Cases. South-Western Editorial. 1988.
- ❖ Crece Negocios: Estrategias de Ventas [en línea]. 2013 [consultado 10 de Octubre de 2013]. Disponible en Internet: <http://www.crecenegocios.com/estrategias-de-ventas/>.