

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
DHL EXPRESS**

SUSTENTADO POR:

**JENNIFER MARÍA MONTOYA MENJÍVAR
21641023**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A.

ABRIL, 2020

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS.....	II
RESUMEN EJECUTIVO	III
INTRODUCCIÓN	V
1. CAPÍTULO I.....	1
1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	1
1.1.1. OBJETIVO GENERAL	1
1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	1
1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	1
1.2.1. RESEÑA HISTÓRICA	1
1.2.2. MISIÓN.....	3
1.2.3. VISIÓN.....	3
1.2.4. VALORES	3
1.2.5. ORGANIGRAMA.....	4
2. CAPÍTULO II.....	5
2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA	5
2.1.1. ACTUALIZACIÓN DE LOS PERFILES DE PUESTO	5
2.1.2. ACTUALIZACIÓN DE LOS CARNET DE SEGURIDAD DEL PERSONAL	6
2.1.3. ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ACTIVIDADES PARA MEJORAR EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	6

2.1.4. PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	9
2.1.5. ELABORACIÓN DE AFICHES Y PLAN DE CONTINGENCIA CONTRA INCENDIOS Y TERREMOTOS	10
3. CAPÍTULO III.....	11
3.1. PROPUESTAS DE MEJORA.....	11
3.1.1. PROPUESTA 1: PLAN DE CONTINGENCIA CONTRA INCENDIOS Y TERREMOTOS.....	11
4. CAPÍTULO IV.....	15
4.1. CONCLUSIONES	15
4.2. RECOMENDACIONES	16
4.2.1. RECOMENDACIONES PARA LA EMPRESA.....	16
4.2.2. RECOMENDACIONES PARA LA INSTITUCIÓN	16
4.2.3. RECOMENDACIONES PARA LOS ESTUDIANTES	16
BIBLIOGRAFÍA	18
GLOSARIO	21
ANEXOS	23

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Ilustración 1. Formato de carnet de seguridad.	23
Ilustración 2. Manual de actividades para el departamento de operaciones.	24
Ilustración 3. Afiches acerca de "En caso de emergencia" de un incendio y un terremoto.	25
Ilustración 4. Plan de contingencia contra incendios.	26
Ilustración 5. Plan de contingencia contra terremotos.	27
Tabla 1. Diferencias entre área administrativa y área operativa.	8
Tabla 2. Cotización de los planes de contingencia.	12

DEDICATORIA

A mi tío Eduardo Menjívar, quien siempre me aconsejó acerca de la vida y el estudio, y a quien admiro por su lucha contra el cáncer a pesar de que ya no esté con nosotros. A mi abuelo Guadalupe Menjívar, quien me enseñó sobre la importancia de siempre prepararse en esta vida y de luchar para nunca rendirse. Les agradezco a ambos por todos sus consejos y por nunca dejar de creer en mí. Los extraño y cómo me gustaría que estuvieran aquí para ver este logro, en el cual ambos han sido grandes influencias y lo seguirán siendo.

A mis padres, quienes han hecho un gran esfuerzo y un gran sacrificio para brindarme todo lo que necesito y por apoyarme en cada uno de mis pasos. Les estoy muy agradecida y estoy orgullosa de ustedes, ya que siempre están ahí para mí en toda ocasión. Los quiero mucho y gracias por todo.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios por haberme permitido llegar hasta donde estoy, por guiarme en cada uno de los pasos que doy y por bendecirme infinitamente. También, quiero darle las gracias a los docentes que me han formado a lo largo de mi vida, debido a que sin ellos no obtendría los conocimientos ni las experiencias que he adquirido, y gracias por sus consejos que han sido de mucha ayuda. En especial, agradezco al Licenciado Donald McBoyle por ser tan especial y un gran coordinador de la carrera de Psicología a quien admiro por todo lo que hace y por su gran carisma.

Por último, agradezco a todas aquellas personas que han marcado mi vida significativamente y que de algún modo me han ayudado a convertirme en quien soy hoy en día. En especial a quien me ha apoyado incondicionalmente en todo aquello que sueño y por nunca cortar mis alas, te admiro y te amo infinitamente. A DHL Express por haberme permitido realizar la práctica profesional en su empresa, por las buenas experiencias, por los conocimientos que adquirí y por ser todos muy especiales conmigo; gracias por haberme hecho sentir parte de su familia

RESUMEN EJECUTIVO

DHL es una organización privada de servicios de correo y logística, la cual está presente en más de 220 países. Esto hace que sea una de las empresas más internacionales del mundo y en Honduras opera desde 1978. Por otra parte, en 2018 la empresa obtuvo el primer lugar en la certificación “Great Place To Work” y en 2019 y 2020 obtuvo el segundo lugar en la misma certificación, lo cual hace referencia a que es una organización comprometida con sus clientes, con sus colaboradores y con el medio ambiente. A su vez, la compañía está comprometida con sus valores y con su cultura, resaltando el hecho de que toman en cuenta e incluyen individuos con alguna discapacidad, miembros del movimiento LGBTQ y sujetos pertenecientes a cualquier religión.

En otro orden de ideas, la empresa cuenta con varios programas que incentivan a sus colaboradores a formar parte de ellos con diversos objetivos, como ser, estar saludables, ayudar al medio ambiente, ayudar a las personas en necesidad, entre otros. Uno de los programas se denomina “Go Help”, el cual brinda apoyo principalmente en los desastres naturales. Desde otra perspectiva, la empresa se divide en los siguientes departamentos: finanzas, servicio al cliente, recursos humanos, operaciones, aduanas y sistemas. En el departamento de recursos humanos, sólo se encuentra una persona, quien es la que maneja todos los procesos relacionados al departamento y posee el cargo de generalista de recursos humanos.

Dentro de las actividades realizadas a lo largo del período de práctica profesional, se encuentran, la actualización de perfiles de puesto, en el cual se amplió el detalle de cada función que realizan los colaboradores de los departamentos de finanzas, operaciones y aduanas. Otra de las actividades que se llevó a cabo fue la actualización de carnets de seguridad, en la cual se actualizaron las fotografías, los códigos de los colaboradores y la fecha de vencimiento del carnet. Asimismo, se realizó el proceso de reclutamiento y selección, en el cual se revisaron varias hojas de vida para hacer un primer filtro de aquellos candidatos que mejor se adaptan a la plaza de trabajo, se contactaron y se les preguntó si aún estaban interesados en la plaza y cuál era su aspiración salarial. Otra actividad fue la elaboración de un manual de actividades para mejorar la comunicación y el trabajo de equipo en el departamento de operaciones. También, se elaboró un

plan de contingencias contra incendios y terremotos, en los cuales se explica paso a paso lo que se debe llevar a cabo antes, durante y después de una emergencia, así como unas recomendaciones para afrontar dichas situaciones.

En otro orden de ideas, en el departamento de operaciones se encuentran algunas oportunidades de mejora, en especial en cuanto a la comunicación y el trabajo en equipo a la hora de distribuir las rutas del día, ya que se encuentran problemas para decidir quién tomará las rutas lejanas. Desde otra perspectiva, el departamento de seguridad también posee algunas oportunidades de mejora, como ser, la realización de capacitaciones en base a temas de seguridad, como, un taller de primeros auxilios, la evacuación correcta de las instalaciones ante una emergencia, simulacros y la formación de un comité de primeros auxilios. Es por ello que uno de los hallazgos fue la carencia de un plan de contingencia contra incendios y terremotos, ya que es muy necesario disponer de uno en una organización. Por lo tanto, la propuesta de mejora se basa en el plan de contingencia contra incendios y terremotos para que la empresa tenga una guía de cómo actuar ante estos eventos y velar por el bienestar de cada uno de sus colaboradores. A su vez, para la realización del plan de contingencia se tomó en cuenta la infraestructura de la organización y los recursos que dispone la empresa para poder aprovechar el plan.

INTRODUCCIÓN

La psicología es una ciencia cuyo objeto de estudio son los procesos cognitivos, conductuales y emocionales del ser humano en cada una de sus etapas. A su vez, esta ciencia posee varias áreas de aplicación, como ser, el área educativa, clínica u organizacional. En este caso, el presente informe se enfocará en el área empresarial, dentro de la cual se abordan diversos procesos, tales como, reclutamiento y selección de personal, capacitaciones, compensaciones y beneficios, entre otros.

La práctica profesional se llevó a cabo en la empresa DHL Express, específicamente en el departamento de recursos humanos, dentro del cual se cumplió el cargo de generalista de recursos humanos. En dicho departamento sólo se cuenta con una persona, quien es la supervisora a nivel local y cuyas tareas se basan en planificar y coordinar las actividades de responsabilidad social empresarial, realizar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, elaborar planillas, entre otros. Por otra parte, el período de práctica profesional emitido y establecido por la universidad, y aceptado por la organización es del trece de enero al veinticinco de marzo de 2020. Durante este tiempo se aprovechó para adquirir nuevos conocimientos, poner en práctica lo aprendido en clases y desenvolverse en un ámbito laboral.

Desde otra perspectiva, el presente informe se conforma de cuatro capítulos que abordan diferentes aspectos vitales para el desarrollo del mismo. En el primer capítulo se encuentran los objetivos de la práctica profesional y la introducción junto con los datos generales de la empresa, los cuales se refieren a la misión, visión, valores de la empresa y su respectivo organigrama. El segundo capítulo revelará algunas de las actividades que realiza Recursos Humanos y las tareas que se desempeñaron a lo largo de la práctica profesional. Seguidamente, en el tercer capítulo se dará a conocer la propuesta de mejora para un mejor funcionamiento de la organización en base a lo que se pudo analizar de las oportunidades de mejora. Asimismo, se expondrá la justificación de dicha propuesta y el impacto que podría tener si se aplica y se pone en práctica. En el cuarto capítulo se explicarán los resultados obtenidos y, por último, se manifestarán las recomendaciones para la empresa, la universidad y los alumnos.

1. CAPÍTULO I

1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1.1. OBJETIVO GENERAL

Aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Psicología en el departamento de Recursos Humanos de la empresa DHL Express.

1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Efectuar la actualización de los perfiles de puesto de todos los colaboradores de la empresa para tener un mejor panorama de las funciones que cada uno desempeña.
- Desarrollar actividades orientadas a la mejora de la convivencia de los equipos de trabajo del departamento de operaciones.
- Elaborar una propuesta de mejora para el departamento de seguridad que permita la creación de un ambiente seguro para los colaboradores y la organización.

1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.2.1. RESEÑA HISTÓRICA

DHL fue fundada en 1969 por tres ciudadanos norteamericanos: Adrian Dalsey, Larry Hillblom y Robert Lynn. De ahí el nombre de la empresa, en función de las iniciales de los apellidos de sus fundadores. Comenzó con una sencilla conversación entre dos personas en el aparcamiento de una tienda de comida en San Francisco. Adrian Dalsey y Larry Hillblom eran compañeros en una empresa que ofrecía un servicio limitado de reparto a domicilio. En esta ocasión estaban charlando distendidamente durante la pausa de la comida, pero de esa conversación salió un plan brillante para poner en marcha su propia empresa de reparto a domicilio.

El agente inmobiliario Robert Lynn se unió a ellos y DHL inició su primer servicio de mensajería entre la Costa Oeste de Estados Unidos y Hawaii. Los tres compañeros trasladaban por avión los documentos enviados, llevándolos ellos mismos entre San Francisco y Honolulu, Hawaii, de un día para otro. De este modo prepararon el terreno para la industria aérea internacional express. También, se les ocurrió la idea de usar trabajadores como mensajeros. Daban boletos de

avión gratis a los empleados escogidos, a sus familias y a sus socios, a cambio de que hiciesen de mensajeros (DHL Express, 2015).

En primera instancia, la organización sólo enviaba documentación aduanera necesaria para autorizar los grandes envíos de contenedores marítimos desde San Francisco a Honolulu. Ante la falta de internet, cierta documentación hacía demorar días las operaciones de transporte por mar. DHL enviaba por avión los papeles y, de esta forma, los armadores ahorraban tiempo, por lo tanto, ahorraban dinero. En pocos años, este modelo de negocio se extendió por el resto de los Estados Unidos. En 1974 se instaló en Europa, específicamente en Londres y en 1979 en Asia. De este modo, una sencilla conversación entre dos personas que decidieron, incluso en ese primer momento, pensar “internacionalmente”, ha llevado al enorme negocio que es actualmente DHL (DHL Express Honduras , 2017).

La cultura de la organización se basa en cuatro pilares fundamentales:

- **Podemos.** Hacer todo lo posible por buscar una solución. Ser flexibles a la hora de satisfacer las necesidades de los clientes a la vez que se respetan las políticas y los procesos.
- **Velocidad.** Pensar y actuar rápidamente para evitar que los problemas surjan o incrementen. Uso de contactos y conocimientos para prestar los servicios que ofrecen a sus clientes de una manera sencilla y perfecta.
- **Bien a la primera.** Estar entregados y concentrados en ofrecer un nivel muy alto a la primera y en todo momento. Mejorar continuamente para servir a los clientes, adoptando la mentalidad del cliente en todo lo que hay que hacer.
- **Pasión.** Establecer de forma natural una buena relación y fuertes lazos con los clientes y compañeros para que la experiencia sea personal. Mostrar un gran nivel de cuidado y compromiso personal hacia los clientes, compañeros y la función dentro de la empresa.

Si bien su primer nicho de mercado le permitió acumular capital, el desarrollo de tecnologías, como el fax, forzaron un cambio. La compañía tuvo que reorganizar el negocio para dedicarse al envío de paquetería urgente. Su ventaja competitiva siempre se basó en utilizar el transporte aéreo como medio preferente (Grandio, 2017). Así, en los años 1980 y 1990 tejió

alianzas con aerolíneas de bandera en Japón y Alemania, de manera que garantizaba el servicio con los principales aeropuertos. En 2003, Deutsche Post, operador del servicio de correos en Alemania, adquirió el control de la empresa.

DHL está formado por cuatro divisiones:

- **DHL Express:** Transporte express, paquetería y carga fraccionada nacional e internacional.
- **DHL Freight:** Transporte terrestre europeo, cargas parciales y completas, servicios especiales y aduana.
- **DHL Global Forwarding:** Servicios internacionales de flete aéreo y marítimo, y gestión de proyectos industriales.
- **DHL Supply Chain:** Logística de contratación, gestión de almacenes y distribución.

1.2.2. MISIÓN

Excelencia. Simplemente entregado (DHL Express Americas, 2018).

1.2.3. VISIÓN

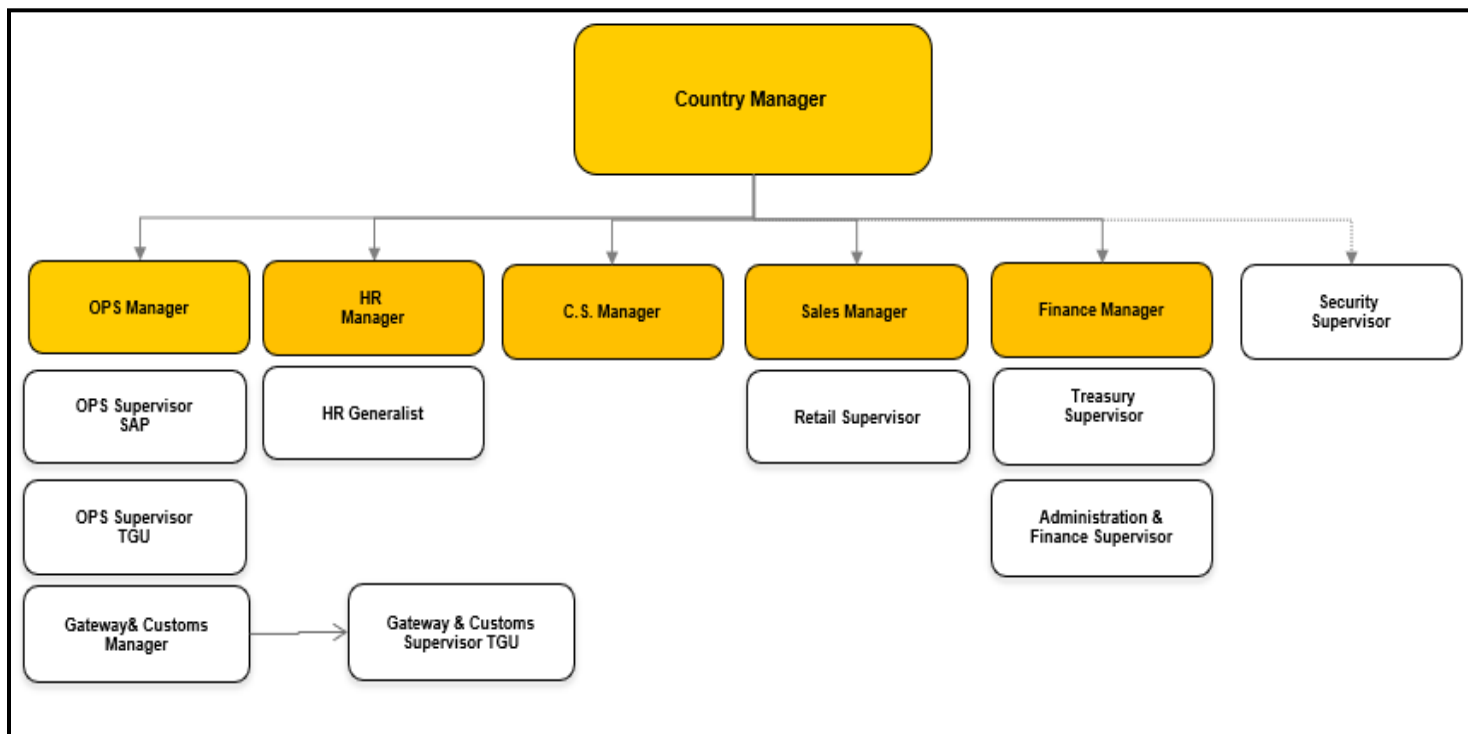
Desempeñar un papel de liderazgo en logística y en el sector postal alemán, al tiempo que aumenta significativamente su crecimiento en los mercados emergentes, así como en otros nuevos segmentos de mercado (DHL Express Americas, 2018).

1.2.4. VALORES

- Compromiso de actuar responsablemente.
- Ser éticamente irreprochable.
- Cumplir legalmente.

1.2.5. ORGANIGRAMA

Figura 1. Organigrama.



Fuente: DHL EXPRESS SAP (2019)

2. CAPÍTULO II

2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA

2.1.1. ACTUALIZACIÓN DE LOS PERFILES DE PUESTO

La fuerza laboral de una organización es uno de los factores determinantes del éxito o el fracaso de la misma. Todas las estrategias establecidas para alcanzar las metas y objetivos de una empresa, dependen directamente del conjunto de acciones y decisiones tomadas por los colaboradores. Por lo tanto, la capacidad de los individuos que toman estas decisiones afecta la eficiencia y la efectividad del desarrollo y crecimiento de una organización.

Es por ello que es de vital importancia desarrollar e implementar instrumentos que ayuden a administrar efectivamente los recursos humanos. Uno de estos instrumentos es la descripción de los perfiles de puesto, cuyo objetivo es dar una visión general, tanto a los colaboradores como a la empresa, sobre varios aspectos relacionados con la estructura organizacional, las acciones, las responsabilidades y los deberes que incluye la ejecución de un determinado cargo. Asimismo, brinda información sobre las funciones del puesto, así como los requisitos en cuanto a conocimientos, habilidades y destrezas técnicas o comportamentales, las cuales son necesarias para desempeñar el puesto de forma productiva (Iranzo, 2017).

En dicha actividad se analizó cuidadosamente la descripción de puestos, en especial el de los departamentos de finanzas, operaciones y aduanas. Dichos perfiles necesitaban detallarse un poco más, ya que requerían una mejor descripción de sus funciones en cuanto al tiempo que duran sus ocupaciones, a qué clientes van dirigidos y qué programas utilizan para realizarlas. En los perfiles se describen las responsabilidades y tareas diarias que debe llevar a cabo el sujeto idóneo para el cargo, se determinan los conocimientos y competencias que debería tener para calificar, y se brinda un breve resumen acerca de las condiciones de trabajo, como ser, el ambiente en el que se desenvolverá o si tendrá que salir a visitar clientes u otras entidades propias de la organización, como, sus puntos de venta ubicados en los diferentes sectores de la ciudad.

Dichos perfiles tienen que ir firmados por los gerentes de cada departamento. En caso de los perfiles de puesto de los gerentes, estos son firmados por el gerente general. Algunos puestos demandan cierto nivel de conocimiento en programas de Office y otros requieren saber manejar programas más específicos, como ser, SAP o SHERLOCK, los cuales requieren un determinado

entrenamiento para realizar adecuadamente la función o incluso algunos puestos deben saber el manejo de las DUAs, como es en el caso del departamento de aduanas.

2.1.2. ACTUALIZACIÓN DE LOS CARNET DE SEGURIDAD DEL PERSONAL

La seguridad y la salud en el trabajo han sido tema de interés en las diferentes etapas del desarrollo histórico de la sociedad, por lo que la formalización de sus métodos y fines son el resultado de la producción investigativa de profesionales de diversas áreas. No obstante, aún existen limitaciones que deben ser superadas con la misma rapidez con que se ha desarrollado en los siglos XX y XXI, caracterizado por las nuevas necesidades derivadas del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como los nuevos contextos laborales donde predominan las exigencias mentales sobre las físicas (Cespedes & Martinez, 2016).

En esta tarea se actualizaron los nombres de los puestos de todos los colaboradores de la organización, así como su fotografía. Se hizo uso del programa Photoshop CS4 para realizar dicha actualización, tomando en cuenta el formato de carnet, el nombre del puesto, el nombre del colaborador, el número de identidad, el código del colaborador y la fecha de vencimiento del carnet (Ver Anexo #1: Formato de carnet de seguridad). A su vez, se llevó a cabo la actualización de los colaboradores con sede en Tegucigalpa y se enviaron al encargado del departamento de seguridad para su distribución.

2.1.3. ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ACTIVIDADES PARA MEJORAR EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Desde tiempos atrás, los individuos sintieron la necesidad de unirse a sus semejantes con el objetivo de resolver mejor, más rápidamente y con menos esfuerzo las dificultades que enfrentaban. Se reunían por diferentes motivos, ya sean familiares, religiosos, deportivos, sociales, entre otros. Dichas prácticas han venido prevaleciendo hasta la actualidad e indistintamente se les ha denominado grupo o trabajo en equipo. Por lo tanto, se podría definir este elemento como un conjunto de personas que ponen a un lado sus intereses personales y trabajan de manera sinérgica para alcanzar un objetivo en común (Reynosa, 2016).

Desde otro punto de vista, la comunicación es el medio básico y fundamental de convivencia humana, la cual se manifiesta por medio de múltiples habilidades y recursos de expresión que se combinan de manera compleja en la vida diaria. Es por ello que, el carácter cualitativo que obtiene la comunicación entre las personas es lo que nos hace propiamente humanos (Amador, 2015). Según Edutedis Formación, 2015, las empresas están compuestas por individuos y todo lo que ocurre en ellas debe ser entendido en términos de comunicación, ya que las relaciones entre los miembros de una organización se establecen gracias a ella. En este proceso de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, se proponen metas individuales y grupales, entre otros.

La elaboración del manual fue solicitado por la supervisora del departamento de operaciones, ya que últimamente han estado teniendo problemas con el trabajo en equipo entre los Couriers, Por otra parte, el agregar la comunicación al manual fue propuesto por la generalista de recursos humanos, debido a que ella ha observado este problema entre los colaboradores pertenecientes a este departamento. El manual contiene varias actividades que fomentan estos dos aspectos, detallando su objetivo, la duración, los materiales necesarios y los pasos para llevar a cabo cada una de las dinámicas establecidas (Ver Anexo #2: Manual de actividades para el departamento de operaciones).

Tabla 1. *Diferencias entre área administrativa y área operativa.*

Área Administrativa	Área Operativa
Se compone por el Lead de Operaciones, el Radio Dispatch y el Data Entry.	Se compone por los Couriers.
Solucionar problemas que se presenten en el departamento.	Recibir paquetería.
Brindar apoyo a Aduanas.	Efectuar la distribución de paquetería, escanear los códigos y colocarla en las estaciones con los destinos establecidos.
Monitorear rutas de entrega.	Velar por cumplir con la entrega de paquetería urgente, como ser, Express 12.
Estar pendiente de la recolección de guías en los paquetes.	Llenar la hoja de registro con la hora de partida, el kilometraje recorrido, cantidad de paquetes bajo su mando, cantidad de paquetes entregados y la hora de llegada.
Escanear las guías de los paquetes que han arribado para que queden registrados en el sistema.	Escanear el estado del paquete para que el cliente sepa que va en ruta.
Supervisar el proceso de revisión de paquetería.	Descargar la carga del siguiente día y revisarla.

Fuente: Elaboración propia (2020)

2.1.4. PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Hoy en día la importancia del capital humano y la necesidad de gestionarlo de manera adecuada para que las organizaciones alcancen sus objetivos, son el incentivo para producir cambios y modernizar los sistemas de gestión de recursos humanos. En ese sentido, la importancia que adquiere la forma en que se elige al personal es evidente, debido a que las ventajas que esta brinda, permiten ubicar al candidato más apropiado en el puesto vacante, favoreciendo el incremento de la productividad en el trabajo y creando las instancias adecuadas de mejora.

De acuerdo a la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica, 2017, el proceso de reclutamiento y selección de personal contiene un conjunto de elementos relacionados, constituido por políticas, normas, procedimientos, pruebas técnicas, evaluaciones psicométricas, entre otros. Esto se instala con el fin de propiciar una transparente y eficiente gestión de los recursos institucionales. Por otra parte, la plaza que estaba disponible era la de “auxiliar administrativo” en el departamento de finanzas, cuya algunas de sus funciones son: la elaboración de proformas, encargado de digitar las colillas, realización del manual DMC, trabajar junto con el equipo de impuestos, entre otros. Por otro lado, se comenzó con el reclutamiento interno y se realizó la entrevista a la candidata, la cual no fue extensa y se le preguntó acerca de la razón por la que quería la plaza, cuáles eran sus objetivos a corto y largo plazo en el puesto, entre otras preguntas.

En este proceso se analizaron las hojas de vida que llegaban al correo electrónico de la empresa y se tomaron en consideración los siguientes aspectos: los estudios del individuo, la experiencia laboral y si había trabajado previamente en un puesto similar. A su vez, se realizaron las llamadas telefónicas a aquellas personas que cumplían con los requisitos del puesto para preguntarles si aún estaban interesados en la plaza y cuál era su aspiración salarial. También, se les hizo saber que se les devolvería la llamada para empezar con el proceso de entrevista. Por otro lado, se realizó el mismo proceso con el departamento de servicio al cliente para la plaza de “gerente de servicio al cliente”, en el cual se encarga de liderar y representar al departamento, encargado de velar porque los requerimientos y reclamos de los clientes sean atendidos

pertinentemente, negociando y definiendo posibles soluciones, implementar sistemas de medición de la calidad de servicios, entre otros.

2.1.5. ELABORACIÓN DE AFICHES Y PLAN DE CONTINGENCIA CONTRA INCENDIOS Y TERREMOTOS

El plan de contingencia se enmarca dentro del plan de riesgo de la organización y, siguiendo los requisitos de la norma ISO 22301, se implementa por medio de un ciclo de mejora continua basado en un modelo PDCA. Este plan hace referencia a las principales medidas que se pueden llevar a cabo para que se pueda garantizar la continuidad de negocio, así como las operaciones de una empresa desde tres puntos de vista: los medios técnicos, los medios humanos (formado por los colaboradores) y los medios organizativos. El objetivo principal de la norma ISO que se menciona en este trabajo, es el de minimizar cualquier posibilidad que tenga lugar un desastre y en caso de producirse, que su impacto sea mínimo y así reducir el tiempo de reanudación de la actividad que desarrolla la empresa (ISO Tools , 2019).

Esta actividad se propuso, debido a que la organización no cuenta con un plan en caso de un incendio o un terremoto y porque el departamento de seguridad presenta oportunidades de mejora en este aspecto. La realización de ambos planes se basó en tres partes: antes, durante y después del incidente; tomando en consideración recomendaciones para evitar un incendio o estar preparados ante un terremoto. Además, en el plan de contingencia contra incendios se explicó cómo usar un extintor y cuáles son los tipos que hay según la causa del fuego. En otro orden de ideas, para el plan del terremoto se recomendó el preparar una mochila de emergencia con todo lo necesario para los eventos posteriores al fenómeno, algunos de los objetos recomendados para esta mochila son: linterna, mantas, agua, ropa extra, entre otros.

Desde otro punto de vista, se elaboraron afiches acerca de qué hacer en caso de emergencia de un incendio y un terremoto, los cuales resumen los pasos a seguir de los planes de contingencia. Asimismo, se elaboró un afiche con los números de emergencias para que puedan ser visualizados por todos los colaboradores si los llegasen a necesitar debido a algún accidente (Ver Anexo #3: Afiches acerca de “En caso de emergencia” de un incendio y un terremoto) (Ver Anexo #4: Plan de contingencia contra incendios y ver Anexo #5: Plan de contingencia contra terremoto).

3. CAPÍTULO III

3.1. PROPUESTAS DE MEJORA

3.1.1. PROPUESTA 1: PLAN DE CONTINGENCIA CONTRA INCENDIOS Y TERREMOTOS

3.1.1.1. ANTECEDENTES

De acuerdo a las observaciones hechas y a las conversaciones con los colaboradores de los diferentes departamentos de la empresa, en especial la generalista de recursos humanos, permitieron la identificación de oportunidades de mejora en el departamento de seguridad y, a su vez, permitieron reconocer la necesidad de la implementación oportuna de un plan de contingencia ante una situación de emergencia. También, esto permite conocer mejor el contexto en el que se encuentra la organización y sirve de ayuda para saber qué recursos posee la compañía y qué recursos necesita para poder cumplir por completo con los requisitos de seguridad.

El plan de contingencia es el conjunto de normas y procedimientos que proponen acciones de respuesta que se tomarán para afrontar de manera oportuna, adecuada y efectiva ante la ocurrencia de un accidente, incidente o estado de emergencia durante la ejecución de las funciones laborales. A su vez, las contingencias se refieren a la posible ocurrencia de eventos adversos sobre el ambiente por situaciones no previstas, dado las pocas posibilidades que sucedan, sean de origen natural o de origen humano, que tengan relación directa con el potencial de riesgos y vulnerabilidad del área de trabajo, la seguridad integral o la salud del personal y población o que puedan afectar la calidad ambiental del área de influencia de la empresa (CESEL Ingenieros, 2019).

Actualmente el departamento de seguridad en DHL tiene varias oportunidades de mejora para poder crecer y fortalecerse, siendo uno de los departamentos fundamentales para el bienestar y la seguridad de los colaboradores. Una de las oportunidades de mejora es acerca de la elaboración e implementación de un plan de contingencia contra incendios y terremotos, el cual es indispensable en toda organización para poder actuar debidamente en una emergencia. La empresa solo cuenta con una persona a cargo en el presente departamento y algunas de sus funciones son monitorear las rutas vía GPS de los vehículos que posee la organización, supervisar el estado de

las cámaras de seguridad ubicadas en toda la empresa, dar seguimiento a los vídeos de seguridad en los diferentes departamentos, brindar capacitaciones en materia de seguridad a los colaboradores, entre otros. Este departamento trabaja muy de cerca con todos los departamentos, pero tiene mayor colaboración con el departamento de operaciones, debido a los paquetes que ingresan y egresan de la organización.

3.1.1.2. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta para la implementación de un plan de contingencia contra incendios y terremotos ha sido estructurada en base a las normas de acción ante una emergencia, los recursos que dispone la empresa y la infraestructura del local. Desde otra perspectiva, este plan es elaborado para facilitar el control de riesgos que puedan surgir durante el desarrollo de las actividades diarias de los colaboradores con el fin de reunir los criterios y manejar las acciones dentro de los rangos de seguridad estándar, teniendo muy en cuenta la vida de cada una de las personas que laboran dentro de la empresa.

En otro orden de ideas, al escuchar el comentario por parte de la generalista de recursos humanos acerca de la carencia de qué hacer en una emergencia, se le propuso la idea de la elaboración de un plan de contingencia contra incendios y terremotos, dentro del cual se menciona paso a paso qué hacer antes, durante y después del acontecimiento, así como las normas de actuación y recomendaciones a utilizar a futuro para evitar dichas catástrofes. Para la elaboración de dichos planes se utilizó principalmente el internet como medio para recabar información acerca de las medidas de acción a tomar en cuenta a la hora de un incendio y un terremoto. Por otro lado, el costo que requieren ambos planes se puede dividir de la siguiente manera:

Tabla 2. Cotización de los planes de contingencia.

Descripción	Costo
Mantenimiento de instalaciones eléctricas	Lps. 5,000.00
Mantenimiento de equipos contra incendios	Lps. 6,400.00
Mantenimiento de la infraestructura	Lps. 5,500.00
Mochila de emergencia	Lps. 3,711.00

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la ejecución de los planes de contingencia se deben tener en cuenta los siguientes temas para poder capacitar a todos los colaboradores en la materia:

- **Personal capacitado en primeros auxilios**

Todos los colaboradores serán capacitados para afrontar cualquier riesgo identificado, incluyendo los métodos en primeros auxilios en temas como: liberación de víctimas por accidentes, transporte de víctimas, organización de las operaciones de socorro, entre otros.

- **Equipos contra incendios y de primeros auxilios**

Contar con equipos contra incendios en áreas de fácil acceso para todos los departamentos, verificar que los extintores estén en buen estado y que no estén vencidos y los equipos de primeros auxilios serán livianos con el objetivo de que se puedan transportar rápidamente. Es recomendable tener a disposición medicamentos para el tratamiento de accidentes leves y vendajes, así como un botiquín de emergencia disponible para cada uno de los departamentos.

- **Equipo de protección personal**

Este punto está enfocado para el departamento de operaciones y aduanas. En el caso del departamento de operaciones en DHL Express, necesitarán fajas para evitar lesiones lumbares cuando levanten paquetes pesados y en el caso del departamento de aduanas, específicamente en el área de aviación, descarga e inspección, necesitarán hacer uso de cascos, guantes, zapatos especiales como burros, lentes y, para ambos departamentos es muy recomendable el uso de mascarillas con el auge del coronavirus que se está presenciando hoy en día a nivel mundial. Todas estas herramientas tendrán que reunir requisitos como, resistencia, durabilidad y comodidad.

- **Procedimientos para el entrenamiento del personal en técnicas de emergencia y respuesta**

Identificar las zonas de riesgo y de acuerdo a ello establecer los encargados de las emergencias y responsabilidades, tener personal preparado para el salvamento en caso de emergencia, todos los colaboradores deben ser informados sobre los planes de contingencia y deben ser instruidos acerca de las normas de actuación ante estos casos, designar a un colaborador la responsabilidad de la supervisión y control del cumplimiento de los planes de contingencia y formar un comité de primeros auxilios.

3.1.1.3. IMPACTO DE LA PROPUESTA

Al implementar los planes de contingencia se espera que sirvan de guía para llevar a cabo de una forma adecuada todas las acciones a seguir ante una situación de emergencia y, por sobre todas las cosas, velar por el bienestar de todos los colaboradores dentro de la organización. Algunos de los beneficios que tendrá la empresa son:

- Permitirá redefinir el enfoque ante una situación desfavorable como: la reducción de las ganancias, la muerte de un colaborador o la destrucción de una instalación importante. En el caso de tener una Plan B, se puede responder mejor ante tales contingencias. Por ejemplo, en el caso del fallecimiento de un colaborador, se debe considerar una planeación de los recursos humanos que tome en cuenta esta situación inevitable.
- Permitirá manejar las crisis como los desastres naturales o lesiones de trabajo. La elaboración de estos planes permite establecer los lineamientos generales para realizar actividades de auxilio y apoyo. Asegura los activos intangibles como las marcas y la propiedad intelectual, los secretos comerciales y los programas informáticos.
- Servirá para que los colaboradores tengan seguridad ante cualquier imprevisto que los pueda perjudicar.
- Se anticiparán ante cualquier problema, en este caso ante un incendio y un terremoto.
- Tendrán rapidez a la hora de afrontar cualquier contratiempo y permitirá el mantenimiento del nivel del servicio de la compañía luego de una crisis.
- Se reducirán los daños, aumentará la buena reputación de la empresa, evitará la pérdida de información y disminuirá el impacto financiero.

4. CAPÍTULO IV

4.1. CONCLUSIONES

- Se lograron aplicar diversos conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de psicología en la empresa donde se realizó la práctica profesional, tales como, el desarrollo de descriptores de perfiles de puesto, siendo en este caso la actualización de los mismos y ampliar la descripción de cada una de las funciones en los departamentos asignados. Asimismo, se aplicaron dichos conocimientos en el proceso de reclutamiento y selección en cuanto a la búsqueda de hojas de vida, realización del primer filtro y entrevistas.
- La actualización de los perfiles de puesto permitió tener una guía de referencia para la selección de futuros candidatos en una plaza. A su vez, permitió un filtraje más detallado de las funciones que realizan los colaboradores basándose en el tiempo que implementan en realizar cada tarea, qué programas usan para llevarlo a cabo, qué días tienen que entregar algún reporte, entre otros.
- El manual de actividades para mejorar el trabajo en equipo y la comunicación en el departamento de operaciones permitirá una mejor interacción entre los Couriers y beneficiará la productividad con la que llevan a cabo sus labores. También, esta herramienta permitirá tener al acceso inmediato a posibles soluciones que se podrán llevar a cabo de una manera interactiva, en donde cada una de las personas involucradas podrá tener la oportunidad de gozar una experiencia significativa y de aprendizaje para mejorar en aquellos aspectos que interrumpen el curso de sus funciones.
- La propuesta de mejora hacia el departamento de seguridad pretende reforzar la seguridad en la empresa, velar por el bienestar de todos los colaboradores y brindar una guía de acción ante una situación de riesgo, en la cual se detalla paso a paso lo que se deberá hacer antes, durante y después de la emergencia; teniendo en cuenta algunas recomendaciones para que todos estén preparados ante la aparición de dichas situaciones de riesgo.

4.2. RECOMENDACIONES

4.2.1. RECOMENDACIONES PARA LA EMPRESA

Se recomienda que la empresa siga fomentando un buen clima y cultura organizacional como lo ha estado haciendo a través de los años, debido a que se ha visto los resultados que esto ha generado en los colaboradores y en los clientes que hacen uso del servicio que ofrece la compañía. Por otro lado, es recomendable que el departamento de operaciones reciba capacitaciones acerca del trabajo en equipo y la comunicación, así como hacer uso del manual de actividades que se enfoca en estos dos aspectos, con el objetivo de mejorar la convivencia y la productividad. A su vez, se sugiere mejorar la comunicación entre las gerencias y los departamentos, para que de este modo no haya inconvenientes en los procesos que se llevan a cabo en el día a día de la empresa y para evitar conflictos con los clientes.

4.2.2. RECOMENDACIONES PARA LA INSTITUCIÓN

Se recomienda a la universidad que realice consultas a los estudiantes acerca de si han tenido alguna experiencia laboral, porque de esta forma se hace un filtro de quiénes podrían optar por una pasantía y así fomentar conciencia de la responsabilidad que conlleva un trabajo y la importancia de cumplir con el horario de trabajo. También, es recomendable que la universidad siga implementando programas de pasantía con diferentes empresas, tanto para las licenciaturas como para las ingenierías, debido a que son una excelente fuente de aprendizaje y experiencia para el alumno, y que sigan realizando las ferias de empresas para que los estudiantes puedan estar al tanto de qué empresas solicitan y aceptan practicantes. Por último, se sugiere que la universidad brinde tutorías en el uso del programa Word para la realización de los informes de práctica profesional, ya que hay ciertos aspectos del programa que algunos no saben manejar del todo bien.

4.2.3. RECOMENDACIONES PARA LOS ESTUDIANTES

Se recomienda a los estudiantes que estarán próximos a realizar su práctica profesional que investiguen aquellas empresas de su interés, así como el rubro en el que les gustaría desempeñarse, ya que de este modo se informarán mejor acerca de la organización y de los servicios o productos que ofrece al mercado laboral. A su vez, es recomendable que se informen muy bien del departamento en el que estarán y qué funciones son las que lleva a cabo para tener un mejor panorama de lo que se podrá hacer en el mismo. Por otra parte, se sugiere que a la hora de elaborar

su informe de práctica profesional utilicen fuentes confiables y que hagan uso correcto de las normas APA para poder desarrollar un buen trabajo. Para finalizar, es muy recomendable dar una buena imagen de la universidad a la empresa en la que estará, debido a que es ahí donde pondremos a prueba todos los conocimientos adquiridos a lo largo de los años y demostrar que siempre se está a la disposición de ayudar a la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- ACHS. (27 de 2 de 2019). *ACHS*. Obtenido de <https://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/newsletters/pymes-achs-al-dia/Paginas/Incendio-en-el-lugar-de-trabajo-Como-actuar-en-forma-segura.aspx>
- Alvarez, A. (5 de 2 de 2019). *Sertrans*. Obtenido de <https://www.sertrans.es/comercio-exterior/que-es-el-dua-y-para-que-sirve/>
- Amador, J. (2 de 2 de 2015). *Universidad Nacional Autonoma de Mexico* . Obtenido de <http://www.libros.unam.mx/digital/V8/2.pdf>
- Betancourt, D. (2 de 8 de 2018). *Ingenio Empresa* . Obtenido de https://ingenioempresa.com/ciclo-pdca/#Que_es_el_ciclo_PDCA
- CESEL Ingenieros. (2019). *Minem*. Obtenido de <https://www.minem.gob.pe/minem/archivos/file/DGGAE/DGGAE/ARCHIVOS/estudios/EIAS%20-%20electricidad/DIA/DIA%20RED%20ENERGIA-2923879/8.0%20Plan%20de%20contingencia%20Rev%200.pdf>
- Céspedes, G., & Martínez, J. (2016). Un Analisis de la Seguridad y la Salud en el Trabajo en el Sistema Empresarial Cubano . *Revista Latinoamericana de Derecho Social* , 2.
- Comercio y Aduanas. (6 de 8 de 2019). *Comercio y Aduanas* . Obtenido de <https://www.comercioyaduanas.com.mx/aduanas/aduana/que-es-una-aduana/#que>
- Comision Nacional de Investigacion Cientifica y Tecnologica. (2017). *Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica*. Obtenido de <https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2017/07/RyS-CONICYT.pdf>
- DHL Express Americas. (30 de 6 de 2018). *DHL Express Americas*. Obtenido de https://mynet.dpdhl.com/web/express-americas/article/-/display/20160120105036684366_en

- DHL Express Honduras . (2017). *DHL Express Honduras* . Obtenido de <https://www.logistics.dhl/hn-es/home.html>
- Diario del Exportador . (2016). *Diario del Exportador* . Obtenido de <https://www.diariodelexportador.com/2016/11/el-flete-aereo-definicion.html>
- Diccionario Cambridge . (4 de 2 de 2020). *Diccionario Cambridge*. Obtenido de <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/dispatcher>
- Edutedis Formacion . (2 de 9 de 2015). *Talentos Reunidos* . Obtenido de https://talentosreunidos.files.wordpress.com/2015/09/2-12_comunicacion_efectiva-y-equipos-de-trabajo.pdf
- Empleados Virtuales . (3 de 10 de 2018). *Empleados Virtuales* . Obtenido de <https://www.empleadosvirtuales.com/digitador/>
- Gonzales, A. (15 de 1 de 2018). *Emprende PYME*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/plan-de-contingencia.html>
- Grandio, X. (2017). *Marketing For E-commerce*. Obtenido de <https://marketing4ecommerce.net/la-historia-dhl-gigante-global-la-paqueteria/>
- Inbound Cycle . (15 de 5 de 2018). *Inbound Cycle* . Obtenido de <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/bid/170336/qu-es-un-lead>
- Iranzo, M. (28 de 2 de 2017). *Repositorio Universidad Pontificia de Comillas*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/24010/TFM000746.pdf?sequence=1>
- ISO Tools . (4 de 6 de 2019). *ISO Tools* . Obtenido de <https://www.isotools.org/2019/06/04/elementos-del-plan-de-contingencia-segun-iso-22301/>
- Morales, J. (6 de 10 de 2019). *El Vocero* . Obtenido de https://www.elvocero.com/actualidad/qu-hacer-antes-durante-y-despu-s-de-un-terremoto/article_e933c970-e5e6-11e9-b91d-d3ccb40bca8e.html
- Reynosa, E. (2016). *Grin Verlag*. Obtenido de <https://www.academica.org/ern/6.pdf>

Servicio de Administracion de Rentas (SAR). (2020). *DET Live* . Obtenido de

<http://detlive.sar.gob.hn/?q=DMC#1.2%20%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20M%C3%B3dulo%20de%20la%20Declaraci%C3%B3n%20Jurada%20Informativa%20Mensual%20de%20Compras?>

Significados . (16 de 2 de 2017). *Significados* . Obtenido de

<https://www.significados.com/courier/>

GLOSARIO

1. Aduana: Es una división territorial para entrar o salir de un país. Por lo general se encuentra dentro de un puerto, aeropuerto o recinto de tránsito. Se encarga de controlar las personas y mercancías que entran y salen de un país (Comercio y Aduanas, 2019).
2. Courier: Se refiere a la persona que ofrece el servicio de llevar, de un lugar a otro, correspondencia, cartas o paquetes (Significados , 2017).
3. Data entry: Es un colaborador cuya función consiste en introducir y actualizar documentos y bases de datos en formato físico a digital (Empleados Virtuales , 2018).
4. DUA: Son unas siglas que hacen referencia al acrónimo “Documento Único Administrativo”; es una especie de certificado que es necesario obtener para poder exportar e importar productos (Alvarez, 2019).
5. Flete aéreo: Es el precio que paga el cliente por el transporte de las mercancías por vía aérea desde un aeropuerto de origen hacia otro aeropuerto de destino (Diario del Exportador , 2016).
6. Lead: Es un usuario que ha entregado sus datos a una empresa y que, como consecuencia, pasa a ser un registro de su base de datos con el que la organización puede interactuar (Inbound Cycle , 2018).
7. Manual DMC: Es un formulario informativo contenido en el Acuerdo DEI-SG-276 de fecha 3 de diciembre de 2015, el cual sustituye la Declaración Anual de Créditos (DAC) a partir de enero del año 2016, en el cual se consignarán de manera cronológica los componentes de venta correspondientes a las compras realizadas en el período a declarar, debiendo informar todas las compras realizadas en el mercado interno y sus importaciones gravadas y no gravadas con el Impuesto Sobre Ventas (ISV) (Servicio de Administración de Rentas (SAR), 2020).
8. Modelo PDCA: Se basa en la realización constante de cuatro pasos: planear (plan), hacer (do), verificar (check) y actuar (act). El ciclo nos guía en la planificación de una acción, la ejecución controlada de lo planificado para posteriormente revisar la diferencia entre lo planificado y lo realizado, y ajustar en caso de ser necesario (Betancourt, 2018).

9. Plan de contingencia: Es un modelo sistemático de actuación que tiene por objeto anticiparse a situaciones en que esté próximo un daño o en que exista la posibilidad de que este suceda o no (Gonzales, 2018).
10. Radio dispatch: Un individuo responsable de enviar personas o vehículos a donde se necesitan (Diccionario Cambridge , 2020).

ANEXOS

Ilustración 1. Formato de carnet de seguridad.



Fuente: DHL EXPRESS SAP (2020)

Ilustración 2. Manual de actividades para el departamento de operaciones.



Fuente: Elaboración propia (2020)

Ilustración 3. Afiches acerca de "En caso de emergencia" de un incendio y un terremoto.

¿QUÉ HACER EN CASO DE INCENDIO?

"No te arriesgues. Evita los riesgos o redúcelos al mínimo."



DA AVISO Y ACTIVA LAS ALARMAS DE INCENDIO

Independientemente de su tamaño, si ves humo o alguna señal de incendio debes dar aviso inmediatamente a los otros colaboradores. Además, identifica y acciona la alarma de incendio para evacuar junto al resto del equipo.



QUÉDATE EN UNA ZONA DE SEGURIDAD

Usando las vías establecidas de evacuación, dirígete con calma hacia una zona de seguridad. Evita actuar por cuenta propia y ayuda a quienes no estén familiarizados con el espacio de trabajo.



LLAMA A LOS NÚMEROS DE EMERGENCIA

Recuerda los números de emergencia: *198 para bomberos, 911 para la Cruz Roja o para Emergencias. Necesitarás la dirección exacta del lugar y algunos puntos de referencia. Intenta recopilar estos datos antes de efectuar la llamada.



CON UN TRAPO HÚMEDO CUBRA NARIZ Y BOCA

En caso de que el humo sea denso arrástrese por el suelo.



SIGUE LAS INSTRUCCIONES DE EXPERTOS

Coopera con Bomberos cuando ellos lo soliciten, pero no intentes actuar bajo tu propia iniciativa. Sigue siempre los consejos e indicaciones de los expertos en emergencias que estén en el lugar.

¿QUÉ HACER EN CASO DE TERREMOTO?



SIEMPRE ACTÚA CON CALMA Y SIN APUROS.

El pánico se puede contagiar entre tus compañeros y el resto de las personas que están en el lugar.



ALÉJATE DE OBJETOS.

Que puedan caer, volcarse o desprenderse.



BUSCA UN LUGAR ALEJADO DE PANELES Y VENTANALES.

Que tengan vidrios cuando comience el sismo.



NO UTILICES FÓSFOROS, ENCEDEDORES O VELAS.

Si necesitas luz, usa sólo linternas, ya que puede haber escape de gas.



SI HAY DESPRENDIMIENTOS DE MATERIALES.

Puedes protegerte debajo de escritorios o mesas.

"LA SEGURIDAD NO ES CARA, NO TIENE PRECIO."

Fuente: Elaboración propia (2020)

Ilustración 4. Plan de contingencia contra incendios.



Fuente: ACHS (2019)

Ilustración 5. Plan de contingencia contra terremotos.

