



## AA Aplicación 9.16

### ALINEANDO ESTRATEGIA Y EQUIPO EN DHL EXPRESS: EL PAPEL FUNDAMENTAL DEL CAPITAL HUMANO

Lydia Murillo Ramos  
Belén María Moreno Cabezali  
*Universidad Rey Juan Carlos*

DHL Express, reconocido como un referente global en el ámbito de los servicios de envío rápido, sobresale por su amplia cobertura internacional, abarcando más de 220 países y territorios. El departamento de Recursos Humanos (RRHH) juega un papel fundamental en su éxito al alinearse estrechamente con la estructura operativa, la cultura organizativa y la estrategia empresarial. Recientemente, DHL ha fortalecido su enfoque en liderazgo estratégico mediante la actualización de los atributos y competencias de sus líderes. Estas iniciativas en RRHH están diseñadas para capacitar a gerentes y supervisores con las herramientas necesarias para liderar de manera efectiva, fomentar la colaboración dentro de sus equipos, manejar conflictos y proporcionar retroalimentación constructiva. Este enfoque estratégico no solo fortalece la cohesión interna, sino que también impulsa el éxito continuo de la empresa en un mercado global dinámico.

La configuración del departamento se caracteriza por contar con un equipo diverso de profesionales que poseen una combinación de experiencia en diferentes áreas geográficas y especialidades, abarcando funciones clave como Remuneración y Prestaciones, Desarrollo y Gestión del Talento, Relaciones Laborales y Salud y Seguridad Laboral. Esta diversidad de conocimientos y experiencias enriquece el enfoque de RRHH de DHL, permitiéndoles adaptarse eficazmente a las demandas cambiantes del entorno empresarial y ofrecer soluciones innovadoras y efectivas para la gestión del capital humano.

La cultura organizativa de DHL se distingue por su énfasis en valores fundamentales como la rapidez, la excelencia en el servicio y la pasión por el trabajo bien hecho. Estos valores no solo guían las acciones de los empleados, sino que también informan las decisiones estratégicas de la empresa.

Desde 2009, DHL ha llevado a cabo una transformación cultural significativa impulsada por su estrategia FOCUS, centrada en la calidad del servicio, el desarrollo del equipo y la optimización de costes para fomentar la fidelización de los clientes. Esta estrategia se apoya en cuatro pilares interconectados: la implicación del personal, la excelencia en el servicio, la fidelización del cliente y la rentabilidad de la red.

En este sentido, la empresa se compromete firmemente con una cultura laboral caracterizada por la inclusión, el positivismo y la equidad. Mejorar los entornos laborales para sus empleados es fundamental para promover un compromiso sólido con la sostenibilidad, tanto ambiental como social, que constituye el núcleo de su estrategia empresarial. DHL Express, como pionero en el sector logístico global, estableció hace años un programa líder en protección ambiental y ahora avanza hacia la meta de cero emisiones para 2050. Entre sus objetivos estratégicos en este ámbito se incluyen una inversión de 7.000 millones de euros en operaciones sostenibles hasta 2030, el diseño de edificios con emisiones neutras de carbono, una amplia oferta de soluciones ecológicas y la electrificación del 60% de sus servicios de distribución local, entre otras iniciativas.





La promoción de la diversidad, el trabajo colaborativo, la motivación y el respeto son elementos esenciales para asegurar el éxito en su negocio multinacional. Para respaldar la implicación del personal, DHL emplea una serie de herramientas y políticas de RRHH diseñadas para atraer, desarrollar y retener el talento. Estas incluyen programas de formación y desarrollo, evaluaciones de rendimiento, sistemas de recompensas efectivas y políticas de compensación flexibles adaptadas a las tendencias del mercado. Más concretamente, la compañía destaca como un empleador de alto valor gracias a su enfoque proactivo de gestión compartida, que involucra a todos los niveles de la organización, desde mandos directivos hasta empleados operativos, en la toma de decisiones estratégicas que impulsan los objetivos empresariales y de RRHH. Este enfoque se ve reforzado por una comunicación efectiva en RRHH que proporciona condiciones excelentes para el desarrollo profesional de los empleados, fomentando el crecimiento del talento en todos los niveles de la empresa.

En términos de liderazgo, DHL promueve un estilo activo que aspira a crear "El Gerente Ejemplar del siglo XXI en DHL Express". Estos líderes actúan como modelos a seguir, fomentando un ambiente de respeto, colaboración y excelencia en todo momento.

En resumen, a través de la implantación de una cultura organizativa sólida, una estrategia bien definida y un enfoque proactivo en el desarrollo del personal, DHL Express ejemplifica cómo los mecanismos organizativos pueden respaldar y facilitar el cambio estratégico en una empresa líder en su industria.

Fecha aplicación: julio de 2024

Más aplicaciones, casos breves y cuentos estratégicos en: [www.guerrasynavas.com](http://www.guerrasynavas.com)

