

Práctica empresarial Perfiles y Soluciones Logísticas SAS

Karol Lizeth Almeida Graterón

Trabajo de grado para optar el título de profesional en Negocios Internacionales

Director

Jaime Alexander Rangel Cáceres

Magíster en Administración

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2023

Dedicatoria

Dedico de manera especial este trabajo que representa la culminación de mi carrera a mi amada madre y a mi prometido, sin el apoyo de ambos esto no habría sido posible, su constante apoyo, consejos y amor me permitieron superar muchas dificultades y a su vez, me dieron alientos para trabajar de forma diligente en mi carrera y en mi vida persona. Éste título es sólo el inicio de mi vida profesional. Les estaré eternamente agradecida y los amo con todo mi corazón.

Contenido

Introducción	9
1. Contexto de la práctica empresarial	10
1.1 Justificación.....	10
1.2 Objetivos	10
1.2.1 Objetivo general	10
1.2.2 Objetivos específicos.....	10
2. Perfil de la empresa.....	11
2.1 Razón social de la empresa	11
2.2 Objeto social de la empresa.....	11
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	11
2.4 Estructura organizacional.....	12
2.4.1 Misión de la empresa.....	12
2.4.2 Visión de la empresa.....	12
2.4.3 Organigrama de la empresa	13
2.5 Aspectos económicos	13
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	14
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa	14
3. Cargo y funciones desempeñadas	15
3.1 Cargo desempeñado	15
3.2 Funciones asignadas.....	15
4. Marco conceptual y normativo sobre las funciones desempeñadas.....	17
4.1 Marco conceptual	17

4.1 Marco normativo	19
5. Aportes	19
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	20
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	23
6. Conclusiones y recomendaciones	24
Referencias.....	25

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas SAS</i>	13
Figura 2. <i>Servicios ofrecidos por Lean Solutions Group</i>	14
Figura 3. <i>Comunicación de parte de NESTLÉ por el error en el agendamiento de las entregas.</i>	21
Figura 4. <i>Comunicación de parte del equipo de Estados Unidos por el error en el agendamiento.</i>	22
Figura 5. <i>Pantallazo de los errores en la plataforma Kingpin para el agendamiento de citas. .</i>	23

Resumen

El presente informe final, tiene como objetivo plasmar diferentes aspectos de mis prácticas profesionales desarrolladas en la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S. Actividades realizadas desde el 18 de agosto del 2022 hasta el 18 de diciembre del 2022. Cumpliendo así con el requisito manifiesto en las políticas de la Universidad Santo Tomás, en el cual debemos escoger y realizar la opción de grado que esté dentro del portafolio de la Universidad. Durante este tiempo, pude poner en práctica mis conocimientos obtenidos durante los diferentes espacios académicos en mi carrera profesional, negocios internacionales, especialmente en el área de logística terrestre.

Palabras clave: negocios internacionales, globalización, comercio exterior, prácticas empresariales, logística

Abstract

The purpose of this final report is to reflect different aspects of my professional practices developed in the company Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S. Activities carried out from August 18, 2022 until December 18, 2022. Thus complying with the requirement stated in the policies of the Universidad Santo Tomás, in which we must choose and perform the degree option that is within the portfolio of the University. During this time, I was able to put into practice my knowledge gained during the different academic spaces in my professional career, international business, especially in the area of land logistics.

Keywords: international business, globalization, foreign trade, business practices, logistics

Glosario

Backoffice: engloba todas aquellas actividades relacionadas con la gestión interna de una empresa. Es decir, hace referencia a las tareas administrativas no relacionadas con ventas, ni atención directa con el cliente. (CTI Soluciones, s. f.).

BPO: business Process Outsourcing, se entiende como la delegación de uno o más procesos de negocio, intensivos en el uso de tecnologías de la Información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados. (bpro, s.f).

Logística: la logística es una red de medios, métodos e infraestructuras combinadas para garantizar el almacenamiento, el transporte y la entrega de bienes y servicios. (Significados, s. f.).

Nearshoring: es la estrategia de externalización por la que una empresa transfiere parte de su producción a terceros que, a pesar de ubicarse en otros países, están localizados en destinos cercanos y con una zona horaria semejante. (Thomsonreutersmexico.com, s.f).

Slack: es una aplicación de mensajería para empresas que conecta a las personas con la información que necesitan. Slack transforma la manera en que se comunican las organizaciones reuniendo a las personas para que trabajen como un equipo unificado. (Slack, s.f.).

Introducción

Las prácticas empresariales actualmente se encuentra dentro el portafolio de opciones de grado ofrecidas dentro de la Universidad Santo Tomás para el programa académico Negocios Internacionales. Siendo una gran oportunidad para los estudiantes ya que ofrece una experiencia real dentro de un contexto laboral y profesional. En este informe, se detallará información acerca de este proceso de prácticas dentro de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S desde el 18 de agosto del 2022 hasta el 18 de diciembre del 2022, dando a conocer diferentes aspectos tanto académicos, laborales, económicos, entre otros.

Esta práctica profesional tuvo como objetivo implementar y fortalecer los diferentes conocimientos adquiridos dentro de la carrera profesional de negocios internacionales, en especial en el área de la logística terrestre, siendo aplicados estos conocimientos en un contexto profesional durante el transcurso de los 4 meses de prácticas frente al mercado Estadunidense. Este mercado se caracteriza por ser amplio y con muchas oportunidades de aprendizaje, gracias a las prácticas empresariales pude adquirir y mejorar conocimientos sobre logística terrestre en Estados Unidos, a través de diferentes entrenamientos, actividades, cursos, entre otros.

Por último, la estructura de este documento es la siguiente: en el primer capítulo se evidencia la justificación y los objetivos de la práctica empresarial; en el segundo capítulo se encuentra el perfil de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas SAS; el tercero capítulo expone el cargo, y se especifican las funciones de mi cargo; el cuarto se encuentra el marco normativo; en el quinto se mencionan los aportes; y, al finalizar, el último capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones que se le hacen a la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas SAS.

1. Contexto de la práctica empresarial

1.1 Justificación

Mediante la práctica profesional, se tiene la oportunidad de incrementar múltiples conocimientos tanto profesionales como personales, promoviendo la formación de un profesional integral. A través del desarrollo de las funciones asignadas dentro de la práctica profesional, se fortalecen las habilidades y conocimientos vistos durante la carrera universitaria, promoviendo un alto grado de conocimiento dentro del área de logística y distribución en la modalidad terrestre.

Por otra parte, dentro de las prácticas profesionales se tiene un esquema más global y completo acerca del mundo laboral, promoviendo una mejor incursión al ámbito profesional en el momento de culminar la carrera universitaria, generando un impacto positivo para los estudiantes y al mismo tiempo, la empresa perfiles y soluciones logísticas cuentan con estudiantes integrales con un nivel de un segundo idioma alto, ayudando en su misión de generar soluciones a sus clientes de forma satisfactoria para las partes.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Desarrollar habilidades necesarias dentro del ámbito profesional mediante el uso de los conocimientos obtenidos durante el proceso académico.

1.2.2 Objetivos específicos

Aplicar los conceptos y habilidades académicos aprendidos durante la carrera relacionado con la cadena de distribución logística.

Fortalecer áreas como la profesional y personal dentro el periodo de prácticas, a través del trabajo en equipo y la adquisición de nueva información.

Solucionar una problemática identificada dentro del área profesional, utilizando los conocimientos adquiridos dentro de la carrera.

2. Perfil de la empresa

2.1 Razón social de la empresa

Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S.

2.2 Objeto social de la empresa

Ofrece servicios especializados de Nearshoring enfocándose en diversas actividades lo logística en transporte terrestre, marítimo y aéreo, así como en áreas de ventas, tecnología, marketing; de esta manera la compañía se enfoca en los servicios tercerizados relacionados en la cadena logística. (Lean Staffing SolutionsGroup, 2021).

2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa

Bucaramanga: carrera 27 No. 29-145. Parque Caracolí centro comercial, piso 16.

Jefe inmediato: Gabriela Bellón Monsalve

Teléfono: 316 2735457

Correo: gbellon@leangroup.com

2.4 Estructura organizacional

A continuación, se plasmará información de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S. mostrando desde su misión, visión, organigrama, y otros aspectos económicos.

2.4.1 Misión de la empresa

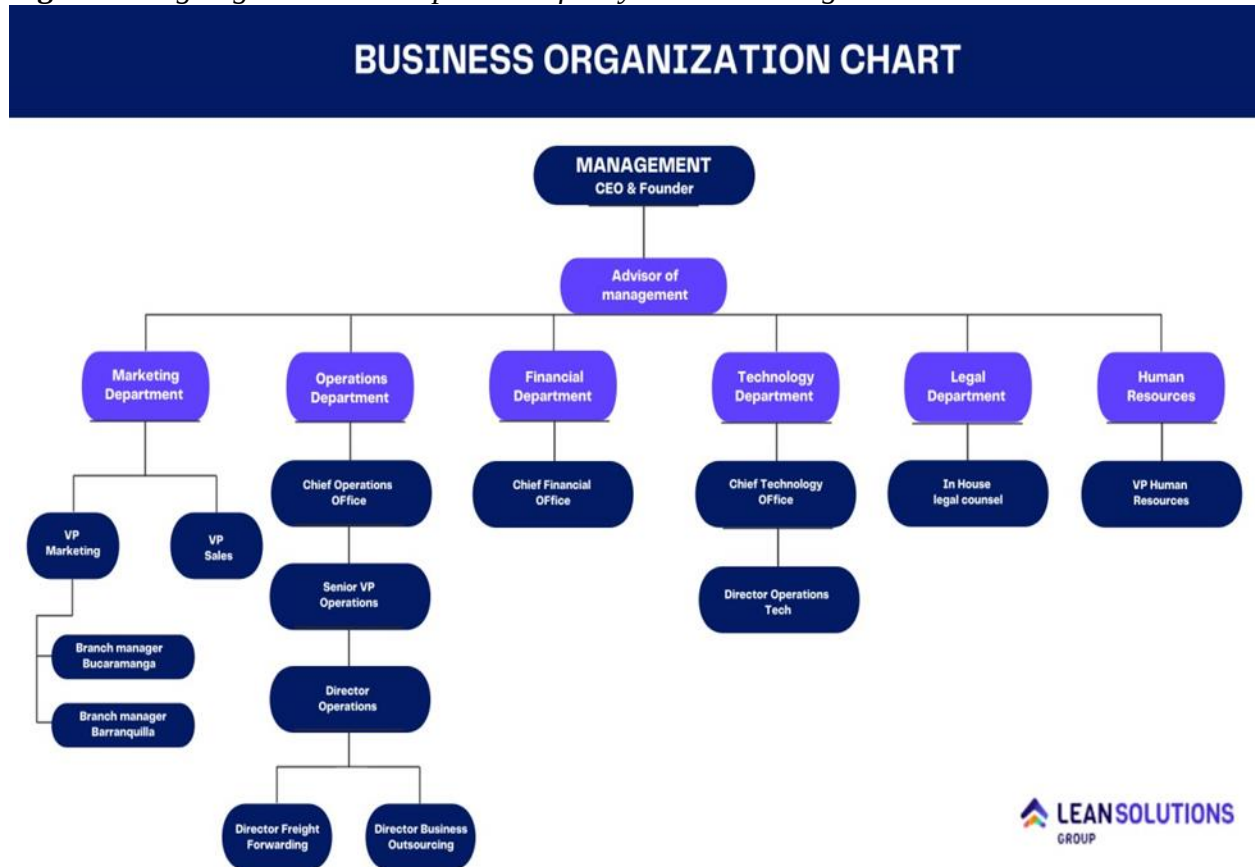
Somos una empresa Colombo Americana especializada en proveer servicios de soporte operacional a distancia (Nearshoring) a empresas del sector de logística y transporte, soportado en sistemas de tecnología de comunicación eficientes, equipos de trabajo competentes, experimentados y procesos caracterizados, que permiten la continuidad operativa de nuestros clientes y la satisfacción de las partes interesadas. (Lean Staffing SolutionsGroup, 2021).

2.4.2 Visión de la empresa

Para el año 2025, seremos líderes a nivel Nacional en el modelo de servicios Nearshoring, a través de tecnología innovadora y la implementación de procesos estandarizados y lecciones aprendidas que aseguren la calidad y la fidelización de nuestros clientes. (Lean Staffing Solutions Group, 2021).

2.4.3 Organigrama de la empresa

Figura 1. Organigrama de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas SAS



Tomado de página web Perfiles y Soluciones Logísticas SAS, Lean Group (2022).

2.5 Aspectos económicos

Dentro de los principales aspectos económicos de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas SAS podemos destacar:

Sector: sector de servicios.

Tipo de empresa: sociedad por acciones simplificada.

Número de empleados: más de 5 mil empleados en Colombia.

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Lean Solution Group, conocido legalmente como Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S, teniendo como objetivo principal, proporcionar todas las soluciones para sus clientes ha ido implementado en los últimos años la expansión de su oferta de servicios para incluir dotación de personal, desarrollo de software, mercadeo, ventas y recientemente, servicios BPO.

Figura 2. *Servicios ofrecidos por Lean Solutions Group.*



Tomado de página web Perfiles y Soluciones Logísticas SAS, Lean Group (2022).

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S maneja diferentes aspectos económicos ya que tiene diferentes líneas de trabajo, entre estas se encuentran: Lean Staffing (logística), Lean Marketing (mostrar tu empresa de uno a muchos), Lean Sales (soluciones en ventas), Lean Tech (proyectos de software y soluciones tecnológicas) y Lean BPO (back office, maneja procesos específicos de forma remota). Al tener diferentes soluciones para diferentes ámbitos, maneja mercados diferentes que en la actualidad tienen una gran demanda en el mundo, aspectos como la logística, marketing y tecnología, tienen un prospecto en aumento en la actualidad y en el mediano y largo plazo, beneficiando así a Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S.

3. Cargo y funciones desempeñadas

3.1 Cargo desempeñado

Coordinador logístico.

3.2 Funciones asignadas

Mi equipo de trabajo se conoce como “verticales” y está compuesto por dos líneas principales, la primera es conocida como “scheduling”, en la cual se generan citas entre el vendedor, el transportista y el comprador, por otra parte, se encuentra la segunda línea llamada “exceptions”, en la donde se publican las diferentes situaciones que se pueden presentar desde que se acepta la carga hasta su entrega, incluso después de finalizado el proceso, algunos de las situaciones que se pueden presentar son: PUB (problemas en el momento de recoger la carga), DOB (situaciones en el destino de la carga), Driver late (cuando el GPS detecta que el conductor va tarde a alguna de las paradas de la carga) y CRC (cuando el transportista está requiriendo pago extra, ya sea por tiempo, distancia o daños en su tráiler).

Por otra parte, debemos reportar algunas situaciones al canal de soporte en Slack, siendo este canal creado para ayudar, mediante este canal obtenemos ayuda del equipo de Estados Unidos, en situaciones en donde es complejo el tema de compensaciones o para tratar de agilizar algunos inconvenientes dentro de las cargas en todo su proceso, incluso antes de agendar las citas. Este canal en Slack nos ayuda ya que, como miembros del grupo de verticales, debemos proveer apoyo durante todo el proceso de carga y al mismo tiempo somos responsables de proporcionar información sobre el estado mostrado y actualizaciones en el proceso de carga (ubicación actual, retrasos, cita y nueva ETA).

Al tener diferentes fuentes de información y ayuda como correos, Slack, notas internas, TMS, entre otros, debemos buscar todas las opciones posibles para llegar a la resolución, en caso de que la información no esté disponible, se debe mencionar en las notas el sistema y reportarlo inmediatamente para llegar a una solución lo antes posible. Así mismo, debemos proporcionar toda la información disponible relacionada con las cargas con respecto al pago estado de la carga, fecha esperada de pago, documentos que son rechazados o aprobados, tanto al conductor o el dispatcher de la compañía y si hay alguna situación, es esencial reportarlo al equipo especializado.

Finalmente, podemos generar pagos al conductor en 4 diferentes procesos, la primera es cuando hay un inconveniente en el lugar de recogida o entrega y el conductor debe esperar más de 5 horas se debe general el pago de max detention por \$200.00 o \$250.00 dependiendo del tipo de tráiler, esto cubre las primeras 24 horas desde la cita, si el problema continúa, se le paga Layover cubriendo las siguientes 24 horas. El segundo proceso es el pago de TONU (Truck order not used), que cubre cuando la cita es cancelada pero el driver llegó a tiempo al lugar de recogida, el paso es de \$150.00 o \$200.00 dependiendo del tipo de tráiler. La situación número 3 es el driver assist, algunas veces el lugar de recogida o entrega le pide ayuda al driver con la carga, ya sea para cargar o descargas, dependiendo del lugar, se le paga \$50.00. Por último, está el extra miles y es cuando el driver por algún error de nuestra parte o de los lugares de recogida o descarga generan que el conductor deba desplazarse y genere un gasto para él, en este caso se genera un pago de \$50.00 por las primeras 25 millas y si el recorrido supera esta distancia, se empieza a pagar \$2.00 por milla. Cabe resaltar que para todas estos extra pagos el conductor debe cumplir los siguientes lineamientos: llegar a tiempo a la cita agendada en la aplicación de CONVOY, tener la ubicación prendida en su celular, estar activamente reportando los sucesos y actualizándonos de su estado, y

por último si la situación es generada después de terminar la carga, sólo podrá ser reportada dentro de las siguientes 24 horas para hacer la correspondiente confirmación y pago de ser pertinente.

4. Marco conceptual y normativo sobre las funciones desempeñadas

4.1 Marco conceptual

Durante el desarrollo de mis prácticas profesionales, fue esencial el tema de transporte terrestre de mercancías, ya que es la base de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas SAS. Dentro de la cadena de distribución logística existen diferentes modalidades de transporte, siendo la principal el transporte terrestre de mercancías a nivel mundial, permitiendo que sea económico, práctico e incluso ayude a las otras modalidades de transporte como el aéreo y el marítimo.

Dentro de los procesos de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas SAS, se puede identificar diferentes partes de la cadena logística, la cual es esencial para el crecimiento y abastecimiento de los diferentes países del mundo, ya que no sólo genera impactos positivos en la economía, al igual que en el ámbito social, generando empleos y facilitando el acceso de productos, todo en conjunto contribuye al mejoramiento de la calidad de vida, en este caso, de los habitantes de Estados Unidos y a su vez, genera empleos en otras partes del mundo como Colombia.

Como anteriormente se comentó, el transporte terrestre es esencial para la cadena logística, es un proceso que no se detiene y es relativamente más económico que el transporte aéreo y marítimo, permitiendo que dentro de un país se puedan generar ventas y compras de forma constante y continua, permitiendo el abastecimiento constante, e incluso participa en los procesos de exportación e importación, ya que transportando productos de un punto A a un punto B, se pueden generar procesos multimodales.

En este caso, estos procesos se manejan en Estados Unidos, siendo regulado por las unidades federales, quienes son las encargadas de salvaguardar la seguridad del sistema para así ofrecer un mercado competitivo dentro de toda la cadena logística. Los nombres de las unidades federales son, Administración Federal de Seguridad de Auto transportistas (FMSCA por sus siglas en inglés, Federal Motor Carrier Safety Administration), quien fue establecida el primero de enero del 2000 como una administración separada del Departamento de Transporte de Estados Unidos (también conocida como DOT, Department of Transportation) respecto a la Ley de mejora de la seguridad de los auto transportistas de 1999 (AllGov, s.f).

La segunda unidad federal es el Departamento de Transporte o mejor conocido como DOT (Department of Transportation), fue creado por la ley de congreso el 15 de octubre de 1966, siendo una entidad encargada de la implementación y cumplimiento de las normas federales, las cuales regulan el uso de las autopistas, carreteras, corredores aéreos, aeropuertos, ferrocarriles y puertos marítimos dentro de Estados Unidos para generar que el transporte sea un medio seguro y cómodo, permitiendo establecer una ventaja competitiva durante el traslado y movimiento de personas y mercancías. (DOT, s. f).

Lean Staffing maneja un modelo de negocio llamado Nearshoring, el cual permite que las empresas extranjeras tercericen las operaciones que deseen, con el fin de reducir costos a través de la subcontratación con un proveedor de otro país. También es conocido como BPO (Business Process Outsourcing) o tercerización de servicios, siendo Colombia uno de los primeros lugares que ofrecen este servicio en Latinoamérica, ofreciendo la posibilidad de desplegar sus operaciones en 6 ciudades diferentes a la vez como: Bucaramanga, Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Cartagena, en donde se tiene experiencia en diferentes ámbitos como cobranza, contact center,

servicio al cliente, backoffice, entre otros. Castillo González, J. A. (2014). Business Process Outsourcing (BPO) Contable.

4.1 Marco normativo

Dentro del territorio colombiano, la anterior nombrada tercerización laboral, se encuentra regulada por:

Artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo: plasma que la responsabilidad de las nóminas y prestaciones de los empleados es del beneficiario, (Ministerio de Protección Social, 2011).

Ley 50 de 1990: las operaciones son reguladas por el marco legal de que se trata de empresas de servicios temporales (Congreso de Colombia, 1990).

Decreto 4369 de 2006: Se reglamenta las actividades de empresas de servicios temporales.

Decreto 2025 de 2011 (Congreso de Colombia, 2011): Establece que queda prohibido contratar a un trabajador sin sus debidos derechos y garantías laborales constituidas en Constitución política de 1991 y en la ley 1429 de 2010 (Congreso de Colombia, 2010), quienes buscan la generación y formalización de empleo.

5. Aportes

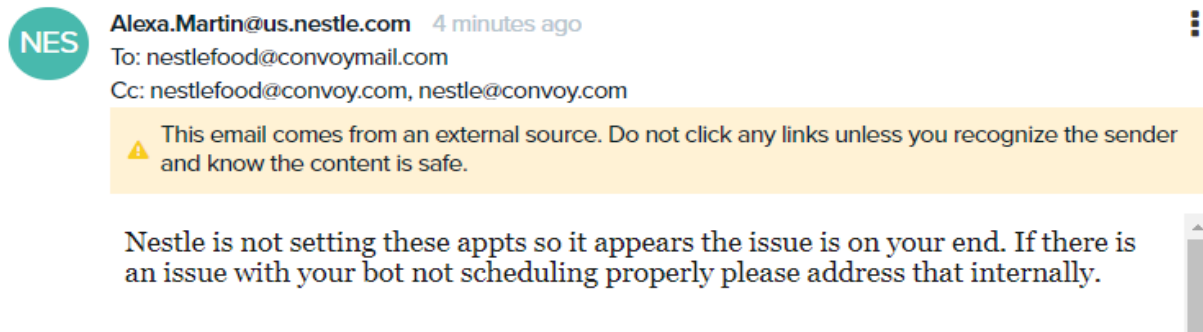
A continuación, se darán a conocer la propuesta de valor agregado a la empresa, la identificación de la situación problemática, la contribución de conocimiento a la empresa y, por último, los aportes de la empresa al proceso formativo.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

Durante el tiempo de prácticas, tuve la oportunidad de identificar diferentes puntos a mejorar dentro de la empresa junto a mis compañeros de trabajo, utilizando los conocimientos previamente adquiridos durante mi carrera profesional, pudimos reportar a nuestros superiores algunas observaciones con el fin de mejorar los procesos que nos fueron designados, a través de diferentes sistemas como Slack, TMS e incluso por correo, alertamos sobre algunos cambios dentro de los procesos de automatización que estaban generando errores.

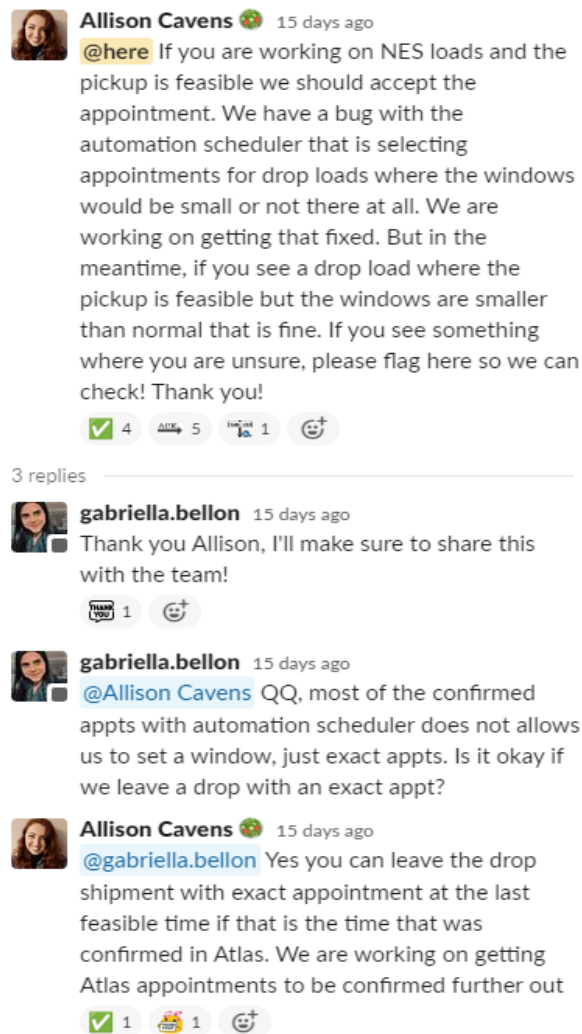
Tuvimos una reunión en donde se nos explicó que se estaría poniendo en práctica el uso de automatización para el agendamiento de citas para la empresa NESTLE, en las cuales el bot automáticamente generaba las citas haciendo los cálculos pertinentes en cuanto tiempo de tránsito, carga y descarga, entre otros factores, el problema es cuando el bot comenzó a agendar citas que no cumplieran con los tiempos estipulados por el sistema para que esta carga fuera factible.

Este error de automatización generó que múltiples cargas fueran agendadas de forma incorrecta, nos contactamos con el contacto pertinente de cada punto de distribución de NESTLE para reportarles que este error fue un problema interno y que necesitábamos de su ayuda para reagendar las citas, ya que el sistema una vez agendadas las citas no nos permite a nosotros cambiarlas o editarlas, a lo cual al día siguiente recibimos esta respuesta de parte de uno de los puntos de entrega NESTLE, en donde nos dice que al ser un error interno de nuestra parte ellos no pueden reagendar y debemos buscar soluciones por nuestra parte:

Figura 3. Comunicación de parte de NESTLÉ por el error en el agendamiento de las entregas.

Tomado de base de datos Convoy (2022).

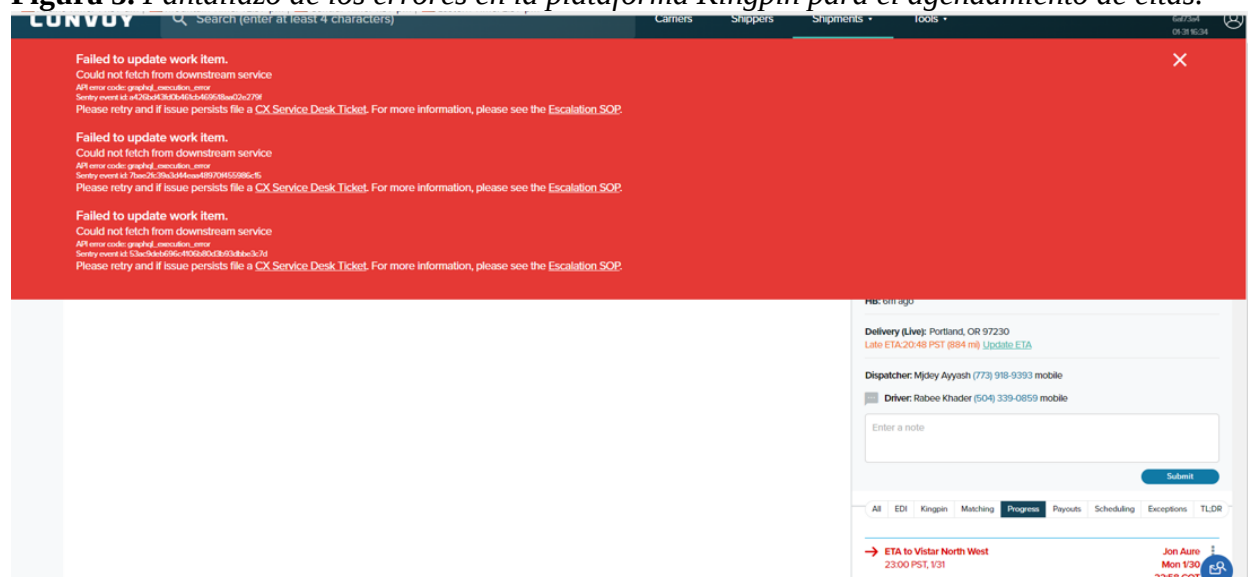
Debido a este llamado de atención por parte del proveedor, se reportó de manera inmediata por vía interna al equipo de Estados Unidos, los cuales generaron una publicación via Slack para saber los pasos a seguir con las cargas en las que el bot estaba agendando de forma incorrecta, básicamente nos dicen que es un bug generado por el sistema y que se encontraba escalado y estaban trabajando en eso, por otra parte, debíamos agendar las citas en donde el bot no se equivocó y en las cuales no tenía bien las citas, debíamos esperar y no reportárselo al proveedor NESTLÉ, ya que ellos ya estaban notificados.

Figura 4. Comunicación de parte del equipo de Estados Unidos por el error en el agendamiento.

Tomado de base de datos Convoy (2022).

Después de unas horas, nos percatamos que nuestro sistema Kingpin en donde agendamos las citas empezó a tener errores como se muestra en la siguiente imagen.

Figura 5. Pantallazo de los errores en la plataforma Kingpin para el agendamiento de citas.



Tomado de base de datos Convoy (2022).

Gracias a la identificación de los tiempos incorrectos agendados por el bot, se pudo hacer un plan de acción, en donde el primer paso fue reportar a nuestros superiores y ellos generar el reporte al equipo de Estados Unidos, evitando que las cargas con citas defectuosas salieran al mercado y generaran futuros problemas en el punto de recogida o entrega, a su vez generando grandes gastos para la empresa CONVOY y para el proveedor NESTLE.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

Finalmente, durante el tiempo de prácticas, pude aprender diferente información, procesos, métodos, entre otras cosas en el ámbito de la logística terrestres en Estados Unidos, fortaleciendo los conocimientos previos adquiridos durante la carrera profesional. Por otra parte, todo el tiempo utilizamos inglés como segundo idioma, ayudando a la práctica de esta herramienta tan importante en la actualidad, ayudando a tener mejor dominio en especial en el ámbito logístico y en general ya que tuvimos contacto con personas nativas que nos permitieron expandir nuestro vocabulario y a su vez la escucha y el habla. Por último, siempre trabajábamos en equipo, cada persona tenía sus

responsabilidades y tareas aparte, pero siempre contando con el apoyo de nuestros compañeros y superiores.

6. Conclusiones y recomendaciones

En síntesis, durante todo el periodo de prácticas en la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas SAS, se ofreció un espacio para crecer de forma tanto profesional, como personal, ya que cuentan con todas las herramientas necesarias para entender de forma continua sobre la logística terrestre de Estados Unidos y a su vez su cultura y forma de hacer negocios, lo cual es muy enriquecedor para culminar la carrera de negocios internacionales y a su vez empezar la vida profesional. Durante el tiempo siendo parte de esta empresa, se cuestionan diferentes procesos, pagos, análisis, entre otros, lo cual despierta nuestra curiosidad como profesionales.

Por último, al culminar las prácticas en la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas SAS, pude observar muchas cosas que se han ido mejorando con el tiempo, pero quisiera recomendar la búsqueda continua de la mejora en los sistemas, actualmente el mundo se encuentra regido por la tecnología y sus innovaciones y es esencial su buen funcionamiento, al igual que la actualización de procesos y bases de datos para seguir los lineamientos correctos y necesarios, para así tener clientes satisfechos con nuestro trabajo de forma constante.

Referencias

About us (s.f.). Consultado el 10 de febrero de 2023. Lean Solutions Group. [Lean Solutions](#)

[Group: operations, sales, technology, marketing & BPO \(leangroup.com\)](#)

Blanco Rivera, Ó. A. (2007). Las empresas de servicios temporales en Colombia. *Revista latinoamericana de derecho social*, (5), 231-237.

<https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640260011.pdf>

Castillo González, J. A. (2014). *Business Process Outsourcing (BPO) Contable* [Trabajo de grado, Contador Público]. Universidad Militar Nueva Granada. Repositorio Institucional Universidad Militar Nueva Granada - UMNG

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12929/Business%20Process%20Outsourcing%20SUSTENTACION%202301466.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Código sustantivo del trabajo (2011). Artículo 34. *Contratistas Independientes*. International Labour Organization.

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (1990, 28 de diciembre). Ley 50 de 1990. *Gestor Normativo*. Gov.co.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=281>

Cuáles son las funciones de un back office. (s. f.). Consultado el 14 de junio de 2022. CTI Soluciones. <https://www.ctisoluciones.com/blog/cuales-son-las-funciones-un-back-office>

Department of Transportation (DOT). (s.f.). Consultado el 28 de marzo de 2021. About DOT. <https://www.transportation.gov/about>

Nearshoring: La solución actual para el comercio exterior. (s.f.). Consultado el 10 de febrero de 2023. Thomsonreutersmexico.com. <https://www.thomsonreutersmexico.com/es->

[mx/soluciones-de-comercio-exterior/blog-comercio-exterior/nearshoring-la-solucion-actual-para-el-comercio-exteior](#)

Presidente de la República de Colombia. (2006, 04 de diciembre). Decreto 4369 de 2006. *Gestor Normativo*. Gov.co.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=22390>

Presidente de la República de Colombia. (2011, 08 de junio). Decreto 2025 de 2011. *Gestor Normativo*. Gov.co.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43032>

¿Qué es el sector BPO? (s.f.). Consultado el 10 de febrero de 2023. Bpro.org.
<https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>

¿Qué es Logística? (s.f.). Consultado el 24 abril de 2014. Significados.
<https://www.significados.com/logistica/>

¿Qué es Slack? (s.f.). Consultado el 10 de febrero de 2023. Slack.com. <https://slack.com/intl/es-co/help/articles/115004071768-%C2%BFQu%C3%A9-es-Slack->