

Informe de práctica empresarial Perfiles y Soluciones logísticas S.A.S.

Jessica Stephania Núñez Vásquez

Informe final para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales

Director

Geovanny Castro Aristizábal

Doctor en Economía

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias, Económicas Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2023

Dedicatoria

A mi familia que son mi fuerza, mi amor y mi principal fuente de apoyo, lo dedicado especialmente a mis padres José del Carmen Núñez y Sandra Stella Vásquez quienes se esforzaron y sacrificaron para ver a sus hijas convertidas en profesionales enseñándome el valor del trabajo duro, la tenacidad y el amor incondicional, sin su apoyo no podría haber alcanzado ninguna de mis metas es gracias a ustedes que he podido llegar hasta aquí, son mi mayor orgullo y mi mayor inspiración, no tengo palabras suficientes para agradecerles todo lo que han hecho por nuestra familia, pero espero que estas pocas palabras sean un pequeño comienzo.

A mis hermanas y cómplices de vida Julianny e Ivonne quienes son mi ejemplo y me impulsan a superarme y a creer en mis capacidades, mi mejor compañía cuando estábamos lejos de casa y extrañábamos los cariños de nuestros papás.

A Juan Esteban, mi fiel compañero de aventuras y colaborador cuando no tenía inspiración, quién siempre me dio palabras de afirmación en los momentos que necesitaba, por su ayuda y apoyo incondicional, por su compañía, por creer en mí y por celebrar mis triunfos como si fueran propios.

Jessica Stephania Núñez Vásquez.

Agradecimientos

A mi familia por su amor, compañía y motivación son mi inspiración y el motivo para superarme a diario, a mis compañeros y amigos por su compañía y colaboración incondicional, a los docentes que hicieron parte de mi formación profesional con sus conocimientos y experiencia, a la empresa Lean Solutions e eShipping por ofrecerme la oportunidad de crecer como profesional y recibirme cálidamente.

Jessica Stephania Núñez Vásquez.

Contenido

Introducción	14
1. Contexto de la práctica empresarial en Perfiles y Soluciones logísticas S.A.S	15
1.1 Justificación.....	15
1.2 Objetivos	16
1.2.1 Objetivo general	16
1.2.2 Objetivos específicos	16
2. Perfil de la empresa.....	17
2.1 Razón social de la empresa	17
2.2 Objeto social de la empresa.....	17
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	17
2.4 Estructura organizacional	18
2.4.1 Misión de la empresa.....	18
2.4.2 Visión de la empresa.....	18
2.4.3 Organigrama de la empresa	18
2.5 Aspectos económicos	20
2.5.1 Entorno macroeconómico	21
2.5.2 Entorno microeconómico	22
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	24
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa	27
3. Cargo y funciones desempeñadas	28
3.1 Cargo desempeñado	29
3.2 Funciones asignadas	29

3.3.2 Revisar que la documentación que se presenta no incluya tarifas para evitar compartir información confidencial por error y asegurarse de que la documentación sea correcta	31
3.3.3 Recibir e introducir con precisión las facturas de los transportistas en el Transportation Management System.....	31
3.3.4 Actualizar sobre los estados de pago, tanto a los transportistas como a las Factoring Companies	34
3.3.5 Contactar a los transportistas solicitando el envío de los documentos que falten cuando sea necesario	35
3.3.6 Realizar el procedimiento de un NOA – Notice of Assignment en el sistema para actualizar la información necesaria para realizar el pago	36
3.3.7 Reportes semanales solicitando a la empresa transportista la documentación necesaria para procesarla y ser debidamente pagada	38
4. Marco conceptual y normativo	39
4.1 Marco conceptual	40
4.2 Marco normativo	41
5. Aportes.....	42
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	42
5.1.1 Identificación de la situación problemática	43
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa.....	44
5.1.3 Impacto desde los logros esperados.....	45
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	46
5.3. Plan mejora.....	47
5.3.1 Aspecto a mejorar	47

5.3.2 Metas	47
5.3.3 Acciones	48
5.3.4 Indicador	48
5.3.5 Hacer/verificar	48
5.3.6 Responsable	48
5.3.7 Recursos.....	49
5.3.8 Cronograma	49
6. Conclusiones y recomendaciones	49
Referencias.....	51
Apéndices.....	55

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Listado de funciones y horas asignadas</i>	29
Tabla 2. <i>Etapas del desarrollo de la propuesta de valor</i>	44
Tabla 3. <i>Métricas del mes de mayo 2023 de eShipping</i>	45
Tabla 4. <i>Cronograma del seguimiento del plan de mejora.....</i>	49

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama empresarial de Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S.</i>	19
Figura 2. <i>Equipo directivo de Lean Solutions Group 2023</i>	20
Figura 3. <i>Análisis PEST – Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S.</i>	21
Figura 4. <i>Cinco fuerzas de Porter</i>	22
Figura 5. <i>Servicios de Lean Solutions Group</i>	24
Figura 6. <i>Matriz de Ansoff de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S</i>	28
Figura 7. <i>Correo informando sobre daños en una carga</i>	30
Figura 8. <i>POD mostrando los cargos</i>	31
Figura 9. <i>Introducción de datos para la facturación en McLeod</i>	32
Figura 10. <i>Introducción de datos para la facturación en ESM</i>	32
Figura 11. <i>Correo solicitando al ejecutivo de cuenta verificar la diferencia de dinero entre McLeod y la factura</i>	33
Figura 12. <i>Correo enviado solicitando una factura corregida</i>	33
Figura 13. <i>Paid Settlements en McLeod</i>	34
Figura 14. <i>Correo informando el número de cheque y la fecha en la que fue enviado</i>	35
Figura 15. <i>Correo enviado solicitando el envío del POD para el procesamiento de la factura</i> .	35
Figura 16. <i>Notice of Assignment</i>	36
Figura 17. <i>Actualización en McLeod para que se pague a la Factor Company</i>	37
Figura 18. <i>Información de las Factoring Companies en McLeod</i>	37
Figura 19. <i>Generación del documento del Unbilled Report</i>	38
Figura 20. <i>Documento del Unbilled Report donde se detallan todas las cargas</i>	39
Figura 21. <i>Correo enviado solicitando el envío de POD y demás documentos</i>	39

Lista de apéndices

Apéndice A. <i>Presentación de propuesta de desarrollo de software en español e inglés</i>	55
---	----

Resumen

El presente informe evidencia todo lo que se propone para el desarrollo del objetivo de contribuir a la mejora de procesos, por medio de la propuesta de implementación de una extensión de software capaz de optimizar los tiempos de operación del negocio y minimizar los riesgos existentes en la gestión manual, para la empresa eShipping afiliada a Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S, y. Se detalla la descripción de los objetivos, posteriormente se expone el perfil de la empresa especificando sus aspectos económicos a partir de análisis y matrices, así como su portafolio de servicios y aspectos del mercado. Seguido de esto se especifican el cargo y las funciones asignadas durante el desarrollo de la práctica profesional, de igual manera se presenta el marco conceptual y normativo acorde al ejercicio realizado, seguidamente se presentan los aportes realizados para luego explicar y detallar el plan mejora de la creación de una extensión del TMS eShipManager el cual busca optimizar los procesos y reducir los errores en el departamento de *Freight Billing*, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones realizadas.

Palabras clave: logística, tms, cadena de suministro, transporte, facturación

Abstract

This report evidences and develops the objective of contributing to the improvement of the processes, by means of the proposal of implementation of a software extension, capable of optimizing the times of operative of the business and that minimizes the risks of manual management, for the company eShipping affiliated to Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S., and all that is proposed for the development of this during the internship. A detailed description of the objectives will be presented, followed by the profile of the company, specifying its economic aspects through analyses and matrices, as well as its service portfolio and market aspects. Then, the role and the functions assigned during the development of the professional internship are specified, as well as the conceptual and normative framework according to the task performed, then the contributions made are presented to explain and detail the improvement plan for the creation of an extension of TMS eShipManager, which aims to optimize processes and reduce errors in the Freight Billing Department, finally the conclusions and recommendations are described.

Keywords: logistics, tms, supply chain, transportation, billing

Glosario

Bill of Lading (BOL): es el documento que demuestra la existencia de un contrato de transporte entre dos partes, el expedidor y el transportista asimismo detalla la información necesaria para el transporte de la mercancía (Morales, 2013).

Bróker: empresa o persona intermediaria que tiene el objetivo de prestar el servicio de unión entre el transportista y el cargador, de igual manera se encarga de los horarios, fletes y demás detalles que surjan durante el movimiento de la carga (Corsi, 2018).

Business process outsourcing (BPO): se refiere al sector de la tercerización, se entiende como la delegación de uno o varios procesos empresariales a un proveedor externo el cual se encarga de gestionar y administrar los procesos en función de parámetros definidos. (Enríquez, 2013).

Cadena de suministro: conjunto de procesos en los cuales se llevan a cabo todas las actividades requeridas para la entrega de un producto al consumidor o cliente final. (Manrique Nugent, et ál., 2019).

Carrier: conocido como transportista, es la empresa o persona dedicada al transporte y distribución de mercancías. (Econoflete Transporte de Carga, 2023).

Customer: conocido como cliente, es la persona que requiere y solicita el movimiento de mercancías para el desarrollo de su actividad económica. (Alonso y Felipe, 2014).

Full Truckload (FTL): modalidad de transporte en la que se ocupa toda la capacidad del camión. (Pabón y Buriticá, 2020).

Less than Truckload (LTL): modalidad de transportista en la que se ocupa solo una parte del camión y se comparte con otras cargas de distinto expedidor pero de la misma clase, se tiene un máximo de 6 pallets. (Pabón y Buriticá, 2020).

Proof of Delivery (POD): conocido por sus siglas, POD es el documento suministrado por el transportista una vez finalizado la entrega de la mercancía. (*¿Qué es el Proof of Delivery (Prueba de entrega) y cuáles son sus beneficios?*, s. f.)

Receiver: también conocido como *consignee*, es el destinatario de la mercancía, tiene la tarea de supervisar el descargue de la mercancía, y verificar que lo que este constatado en el BOL coincida con lo que fue entregado. (iContainers, 2018)

Shipper: el encargado de emitir la carga tiene como función principal embalar y preparar correctamente la mercancía para el transporte. (iContainers, 2018)

Technology: informalmente conocido como *tech* utilizado para referirse a una empresa, sistema o área de trabajo relacionadas con la tecnología. (Cambridge Dictionary, s.f.).

Transport Management System (TMS): software, plataforma o herramienta digital que permiten la gestión del transporte logístico (*¿Qué es un Transport Management System (TMS)?*, 2018).

Introducción

Por medio del presente informe desarrollado para optar por el título de profesional en Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás, se detallará la experiencia adquirida al realizar la práctica en la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S más conocida como *Lean Solutions Group* ejerciendo el cargo de Coordinadora Logística para la compañía eShipping por medio del modelo de *nearshoring*.

Durante el cumplimiento del rol desempeñado, se adquirió conocimiento con relación al transporte terrestre de mercancías en el área de Estados Unidos y Canadá, de igual manera se reforzaron habilidades y capacidades previamente obtenidas a lo largo del periodo académico lo que permitió afianzar conocimientos en materia de la distribución física internacional. Por medio de la ejecución de las actividades realizadas, se identificó la oportunidad de mejora en lo que respecta a la creación de una herramienta digital con la finalidad de optimizar los tiempos y reducir costos.

Finalmente, la estructura presentada en este informe consta de seis capítulos, en el primer capítulo se expone el contexto de la práctica empresarial, la justificación de la misma y los objetivos planteados, en el segundo capítulo se describe el perfil de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S, su razón y objeto social y su estructura organizacional para luego ahondar en sus aspectos económicos y portafolio de productos, el tercer capítulo describe en totalidad el cargo asignado y las funciones que se desempeñaron, el cuarto capítulo está constituido por el marco conceptual y normativo, el quinto capítulo propone los aportes realizados desglosando la propuesta de valor agregado a la empresa y los aportes de la empresa al proceso formativo, por último el sexto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones.

1. Contexto de la práctica empresarial en Perfiles y Soluciones logísticas S.A.S

A continuación, se exponen las razones que llevaron a la elección de la empresa para la realización de la práctica profesional y los objetivos que se plantearon desarrollo de esta.

1.1 Justificación

La logística y la cadena de suministro son imprescindibles para las empresas en la actualidad, cada vez más negocios buscan la implementación de una estructura logística integral que cumpla con las crecientes exigencias, necesidades y estándares de los clientes. Desde el proceso en la bodega, la manipulación de cargue y descargue, el tránsito y la entrega al consumidor final, es vital implementar mano de obra capacitada y eficiente para optimizar los procesos y reducir los costes.

Cumplir con esto no es tarea fácil, es por ello que cada vez surgen más soluciones para posibilitar el acceso a dicha mano de obra, una de ellas es el *nearshoring* una estrategia de externalización que busca apoyar a las empresas para lograr sus objetivos de manera óptima y expandir sus servicios. Colombia ha sido uno de los países más beneficiado por este modelo, pues cada vez hay más empresas que quieren apostar por el talento y las capacidades de los colombianos.

Lean Solutions Group ha sido un ejemplo de la implementación de este modelo en el territorio nacional, desde que se lanzaron al mercado en 2012 han logrado expandirse y construir bases en las ciudades principales del país, generando un espacio para el aprendizaje y el desarrollo profesional de habilidades idóneas para el comercio internacional, producto de la vinculación con entornos empresariales multiculturales que fomenten el fortalecimiento de los conocimientos en el área de logística y su aplicación desde una lengua extranjera.

1.2 Objetivos

En este apartado se exponen los objetivos que se plantearon lograr durante el desarrollo de la práctica profesional.

1.2.1 Objetivo general

Contribuir a la mejora de procesos, por medio de la propuesta de implementación de una extensión de software, capaz de optimizar los tiempos de la operativa del negocio y que minimiza los riesgos de la gestión manual.

1.2.2 Objetivos específicos

- I. Adquirir competencias y habilidades relevantes para el mundo laboral de la logística internacional y el ejercicio de sus labores
- II. Aplicar conocimientos adquiridos en el programa de negocios internacionales en una empresa real, cuyo negocio está enfocado en el mercado estadounidense, a fin de enriquecer el proceso de aprendizaje y aportar de manera constructiva una visión actualizada a la empresa.
- III. Aportar agilidad a los procesos de eShipping, mediante el seguimiento riguroso del flujo de trabajo establecido para lograr así una mayor satisfacción de los clientes y del empleador.

2. Perfil de la empresa

En el presente capítulo se detalla la información de la empresa; el conjunto de operaciones y actividades, la cultura organizacional, el entorno económico y finalmente el portafolio de servicios.

2.1 Razón social de la empresa

Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S. tiene como NIT 900.592.737-3, su domicilio principal es Avenida Tercera 25- 53 piso 20 del edificio Torres del Puerto Cartagena, Bolívar.

2.2 Objeto social de la empresa

De acuerdo con el numeral 5º del artículo 5º de la Ley 1258 de 2008, la sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial lícita, y tendrá como objetivo social principal:

- I. Movimiento de carga y actividades conexas y en general todo acto o contrato que propenda la realización del objeto social. La sociedad podrá importar y exportar bienes y/o servicios. Prestar servicios conexos al transporte, prestar servicios conexos al transporte, presentar servicios de representación de clientela como centro de atención telefónica (*call center*).

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

Carrera 27 # 29 - 145, Centro Empresarial Caracolí, Piso 16, Floridablanca

Maria Camila Pedroza

Operations Manager – Lean Solutions Group

+1 954 947 4889 – +57 304 247 8904

mpedroza@leangroup.com

2.4 Estructura organizacional

Seguidamente se va a presentar la estructura organizacional de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S. primero se va a demostrar su cultura organizacional y posteriormente el cómo se encuentra organizada.

2.4.1 Misión de la empresa

Somos una empresa colombo-estadounidense comprometida con la prestación de servicios de soporte operacional remoto (*nearshoring*) a empresas radicadas en Estados Unidos dentro de diversas industrias. Servicios que se apoyan en eficientes sistemas de comunicación, equipos de trabajo competentes y experimentados, y procesos establecidos, permitiendo continuidad y excelencia operacional para nuestros clientes, así como valiosas oportunidades de carrera para personas en todo el mundo (What is Lean Solutions Group | About Us, s.f.)

2.4.2 Visión de la empresa

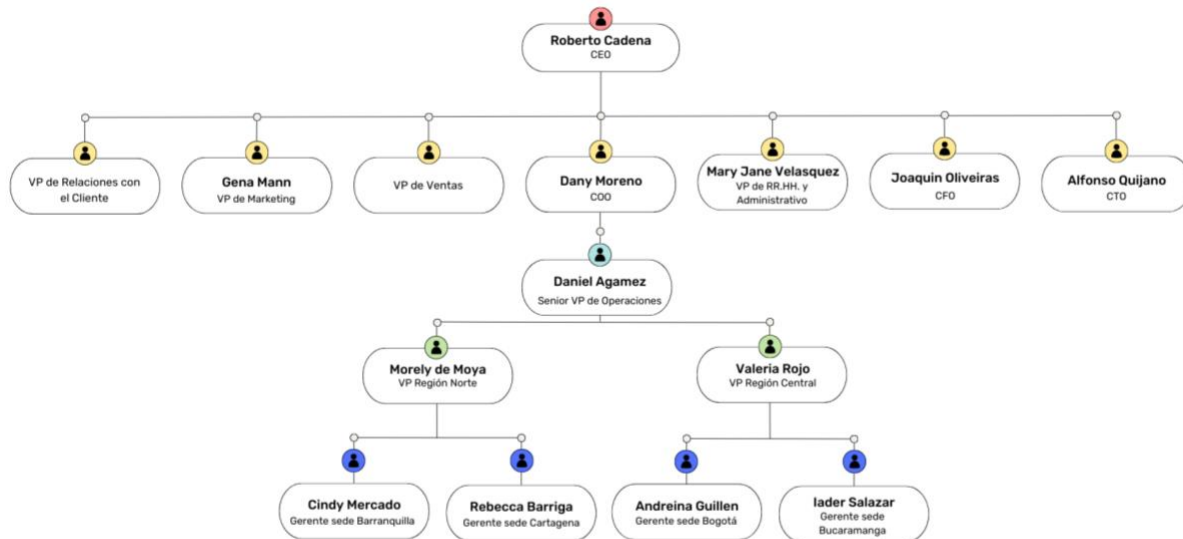
Para 2025, seremos líderes nacionales en el modelo de servicio Nearshoring, a través de tecnología innovadora y la implantación de procesos estandarizados y lecciones aprendidas que garanticen la calidad y la fidelidad del cliente. (What is Lean Solutions Group | About Us, s.f.)

2.4.3 Organigrama de la empresa

En la siguiente figura se despliega la estructura organizacional de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S., en el cual se muestra la estructura interna de la organización, se hizo un enfoque en los cargos que se ejercen en Colombia, es un organigrama jerárquico estableciendo

las relaciones entre los departamentos de forma escalonada facilitando la identificación de las funciones de autoridad.

Figura 1. Organigrama empresarial de Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S.



Adaptado de Lean Solutions Group (2023).

Figura 2. *Equipo directivo de Lean Solutions Group 2023*

Adaptado de Lean Solutions Group (2023).

En la figura presentada anteriormente se enuncian los principales cargos de la organización que incluyen las sedes de Colombia, Estados Unidos, México, Filipinas Y Guatemala.

2.5 Aspectos económicos

En este apartado se detalla el entorno tanto macro como microeconómico de la empresa de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S.

2.5.1 Entorno macroeconómico

Para desarrollar el análisis macroeconómico se elabora un análisis Político, Económico, Sociales y Tecnológicos *-PEST-* de los factores contextualizando el entorno de la actividad empresarial.

Figura 3. Análisis PEST – Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S.



Adaptado del modelo de análisis PEST (2022).

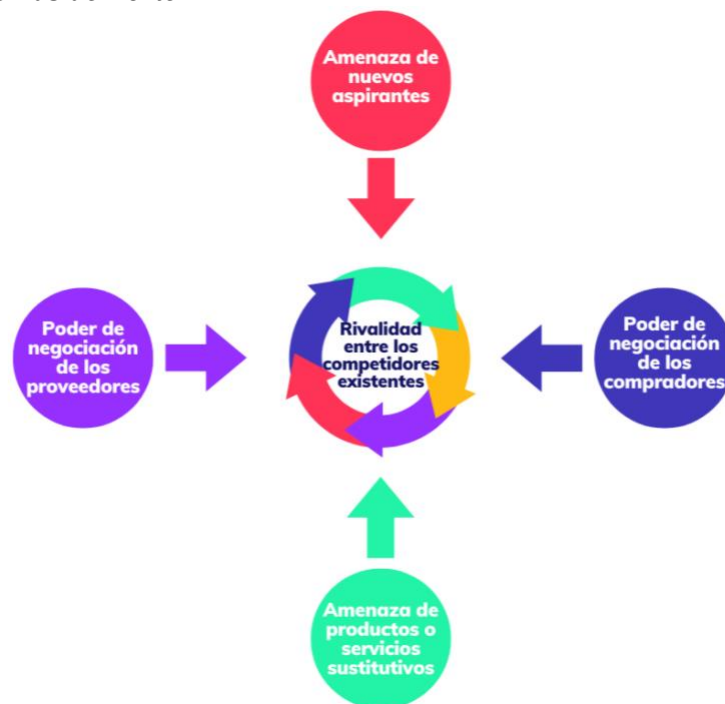
De acuerdo con los factores presentados, se deduce que actualmente no se presentan grandes afectaciones para el desarrollo de las actividades de esta empresa, los factores que se pudieron evidenciar como riesgosos son la volatilidad de los precios y los cambios políticos o regulatorios que se puedan presentar. A grandes rasgos se puede decir que en la actualidad se ha

impulsado el crecimiento ya que los beneficios que se presentan son mayores. El nearshoring está siendo cada vez un mayor reactivador de la economía del país, ya que el beneficio de las relaciones comerciales con otros países es evidente y puede llevar a traer a mayores inversores que aporten a la economía del país y al mismo tiempo los trabajadores se están viendo favorecidos al tener mejores condiciones laborales.

2.5.2 Entorno microeconómico

En cuanto al entorno microeconómico se desarrolla un análisis de las fuerzas competitivas de Porter.

Figura 4. Cinco fuerzas de Porter



Adaptado del libro de Michael Porter, ser Competitivo (2009).

1. Poder de negociación de los proveedores: el poder de negociación de los proveedores no es influyente, ya que existe el grupo de proveedores no depende demasiado de la industria

al contar con un amplio mercado de empresas que tienen la posibilidad de suministrar los insumos necesarios al ser en su mayoría artículos de oficina.

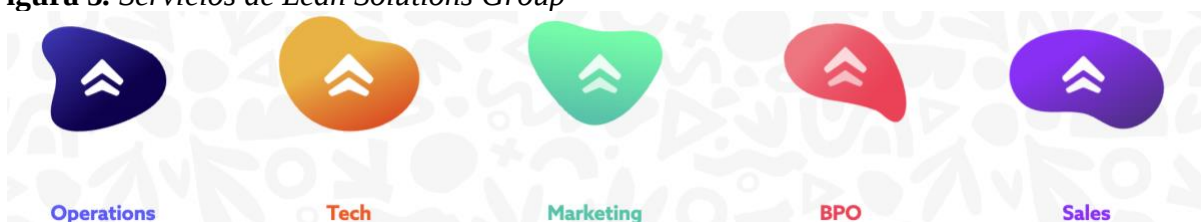
2. Poder de negociación de los compradores: ejercen una alta influencia negociadora, debido a que las empresas que buscan este servicio tienen una gran cantidad de opciones en múltiples países, donde pueden encontrar perfiles profesionales con capacidades similares que se adaptan a sus necesidades. Añadiendo a lo anterior, los clientes adquieren volúmenes grandes de empleados lo que los hace aún más influyentes.
3. Amenaza de nuevos aspirantes: no es elevada, aunque los sustitutivos siempre están presentes y el auge de los modelos de negocio basados en el nearshoring y su importancia en la economía de la región ha hecho que se convierta en un sector muy atractivo y accesible para los potenciales competidores Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S ha buscado distanciarse de los sustitutivos ofreciendo un portafolio de productos más amplio.
4. Rivalidad entre los competidores existentes: la intensidad de la rivalidad es media, debido a la popularidad que ha adquirido el sector del nearshoring, por consiguiente, existe una gran oferta de empresas con características similares que hace que el mercado sea realmente competitivo. Sin embargo, la competencia de precios no se produce en gran cantidad ya que los servicios que ofrecen los competidores no son idénticos o cuentan con muchas similitudes.
5. Amenaza de productos o servicios sustitutivos: es baja, ya que el portafolio de servicios de Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S es bastante amplio ofreciendo gran variedad de servicios, es por esto que resulta difícil hallar un sustituto que brinde servicios equivalentes. Una vez realizado este análisis se infiere que verdaderamente es un sector altamente competitivo, a pesar de esto la empresa ha sabido establecerse en el mercado como una de

las mejores gracias a su calidad y amplios servicios, de igual manera ha buscado fidelizar tanto a sus clientes como a sus trabajadores lo que la hace destacar todavía más.

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Lean Solutions Group ofrece cinco principales líneas de servicios cada una de estas conforma un departamento dentro de la organización, cuentan con actividades que buscan cumplir los objetivos de cada línea, se presentan a continuación:

Figura 5. *Servicios de Lean Solutions Group*



Tomado de la página web de Lean Solutions Group (2023).

1. Operations

Lean Operations proporciona profesionales cualificados y bilingües para cubrir las necesidades operativas encargándose de las tareas de back-office de misión crítica con el objetivo de optimizar costes, aumentar la productividad y mejorar la experiencia del cliente consiguiendo impulsar el crecimiento empresarial.

Todo esto se logra mediante las siguientes actividades:

- Transporte y logística: ocupándose de las tareas esenciales, ayudando a gestionar la empresa sin problemas.
- *Global forwarding*: talento formado en los matices del transporte mundial y el cumplimiento de las normas aduaneras.

- *WhareHouse* y distribución: talento dedicado que se ocupa de las tareas críticas de almacenamiento de forma eficiente.
- *Back-office*: profesionales motivados y expertos en el sector encargados de optimizar operaciones.

2. Tech o Technology

A través del modelo de *nearshoring*, buscan colaborar con empresas ocupándose de proyectos de software y proporcionar talentos plenamente capacitados que se harán cargo de las necesidades tecnológicas, ya estén relacionadas con software a medida, IA y mucho más. Buscan ofrecer acompañamiento desde el diseño y la implementación hasta la planificación y la ejecución.

Lo consiguen mediante la implementación de las siguientes actividades:

- *Project Managed Business*: su PMB es una solución completa de black box. Por medio de los requisitos o la visión el equipo se encargará del resto, incluida la gestión de proyectos, el diseño, la entrega de ingeniería, el mantenimiento y mucho más.
- Servicios ampliados: ofrecen experiencia en todas las áreas de desarrollo de software. En combinación con nuestros equipos dedicados, podemos ofrecer la máxima flexibilidad y crecimiento a través de Lean Tech.

3. Marketing

Ofrecen profesionales del marketing dedicados y creativos para complementar y dinamizar equipos, los cuales buscan ayudar a planificar, ejecutar y medir estrategias de marketing, campañas y piezas creativas que atraerán y deleitarán al público.

Ofreciendo recursos tales como:

- Marketing digital: creando una presencia en línea para las empresas con el fin de ayudar a comunicar su mensaje.

- Profesionales creativos: profesionales que entienden de marketing digital y proporcionan gráficos únicos.
- Agencia de marketing: un equipo de expertos en marketing dedicados a crear estrategias que ayuden a alcanzar objetivos.

4. BPO

Buscan asegurarse de que sus clientes contraten solo a los mejores profesionales para la atención al cliente, la contratación y otras funciones esenciales para aumentar sus equipos actuales, mejorando el funcionamiento y la experiencia de sus clientes.

Lográndolo con capital humano enfocado en:

- Atención al cliente: talento bilingüe formado que genera experiencias de cliente inigualables.
- Servicios profesionales: los mejores profesionales generando resultados instantáneos para el crecimiento del negocio.
- Contratación: reclutadores cualificados que trabajan duro para encontrar a los candidatos adecuados para cubrir cada puesto específico.

5. Sales

Ofrecen profesionales, seguros de sí mismos y orientados a las ventas, están específicamente formados para identificar clientes potenciales y allanar el camino para convertirlos en clientes brindando a las empresas la ventaja competitiva para conseguir las mejores oportunidades de negocio.

Mediante el ofrecimiento de los siguientes recursos:

- *BDRs*: un equipo de profesionales preparados para impulsar el crecimiento de su empresa.

- Reclutadores de conductores: profesionales de la búsqueda de conductores adecuados para operar sus vehículos y transportar mercancías.
- Representantes de *Carrier*: equipo capacitado para negociar y encontrar las tarifas más competitivas.

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S brinda servicios de *nearshoring*, su servicio principal es el de operaciones que se especializa en el sector de transporte y logística para distintas empresas de Estados Unidos, ofreciendo a sus clientes optimizar costes y mejorar la rentabilidad.

Con la finalidad de conocer si la empresa puede hacer frente a su mercado, los actuales y futuros cambios que existen en el mercado, se realiza una matriz de Ansoff la cual lleva su nombre por su creador Igor Ansoff matemático y economista que fue conocido como el padre de la gestión estratégica.

En la presente figura se muestran los productos y mercados tanto nuevos como actuales, se genera una combinación de variables en las que se generan cuatro escenarios que dan como resultado cuatro estrategias posibles.

Figura 6. Matriz de Ansoff de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S

Adaptado del modelo de la Matriz de Ansoff (2013).

La empresa ha sabido establecerse en el mercado y fidelizar a sus clientes por medio de Lean Operations, su servicio con mayor penetración en el mercado. De igual manera, ha sabido identificar otras necesidades de sus clientes ya fidelizados y por medio de Lean Tech y Sales ha buscado satisfacer dichas necesidades.

El amplio conocimiento de sus clientes le ha permitido a esta empresa desarrollar sus mercados e instalarse en más países como Guatemala, Filipinas y México, finalmente, aunque hay que destacar que su diversificación ha estado presente desde sus inicios lo que le ha permitido crecer y ser mucho más competitiva en el mercado, actualmente se encuentran en la búsqueda de apoyar en los servicios de seguros y el ofrecimiento de SAAS.

3. Cargo y funciones desempeñadas

En el presente capítulo se va a describir el cargo desempeñado y las funciones que fueron asignadas y el cómo se desempeñaron a lo largo de la práctica.

3.1 Cargo desempeñado

Coordinadora Logística en el departamento de Operaciones.

3.2 Funciones asignadas

A continuación, se detallan las funciones asignadas y el número de horas establecidas para el cumplimiento de estas.

Tabla 1. *Listado de funciones y horas asignadas*

Nombre de la Función	Horas por semana
Comunicar e informar el estado de las cargas o cualquier novedad que haya surgido durante la entrega de estas.	5
Revisar que la documentación que se presenta no incluya tarifas para evitar compartir información confidencial por error y asegurarse de que la documentación sea correcta.	10
Recibir e introducir con precisión las facturas de los transportistas en el <i>Transportation Management System</i>	10
Actualizar sobre los estados de pago, tanto a los transportistas como a las <i>Factoring Companies</i> .	5
Contactar a los transportistas solicitando el envío de los documentos que falten cuando sea necesario	3
Realizar el procedimiento de un NOA – <i>Notice of Assignment</i> en el sistema para actualizar la información necesaria para realizar el pago.	4
Reportes semanales solicitando a la empresa transportista la documentación necesaria para procesarla y ser debidamente pagada.	3
Total	40

Nota: esta tabla muestra las funciones asignadas y el respectivo número de horas semanales en las cuales se cumplían.

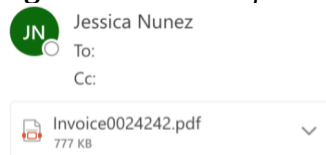
3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

En el presente apartado se especifican los procesos que se llevaron a cabo para cada función y las herramientas usadas.

3.3.1 *Comunicar e informar el estado de las cargas o cualquier novedad que haya surgido durante la entrega de estas*

Existen situaciones en las que al descargar la mercancía se pueden presentar daños, se entregan más unidades de las pedidas o menos, dichas situaciones son registradas en el POD, documento que se tiene que presentar para el procesamiento de la factura. En algunos casos estas eventualidades no son reportadas oportunamente es por esto por lo que es necesaria la labor de revisar detalladamente el documento y notificar por medio de correo electrónico (figura 7) cualquier inconveniente en caso de que haya sido pasado por alto en un primer momento.

Figura 7. Correo informando sobre daños en una carga



Good morning , hope you are doing well 😊

Could you please check pages 14-15 for load . The **POD** is **showing damages**, will this be a potential claim, and will carrier pay need to be held?

Thank you and have a wonderful day!!

Jessica Nunez
Freight Billing Specialist

eShipping
FINANCIAL OPERATIONS

Tomado de eShipping (2023)

3.3.2 Revisar que la documentación que se presenta no incluya tarifas para evitar compartir información confidencial por error y asegurarse de que la documentación sea correcta

Algunos PODs recibidos exponen las tarifas de la carga (figura 8), lo que es información confidencial entre el transportista e eShipping, es por esto por lo que es vital importancia verificar que esto no suceda y en caso de pase editarlo con la finalidad de mantenerlo en secreto. De igual manera se tiene que verificar que la documentación recibida por medio de deskpro o correo electrónico coincida con la información en el TMS, bien sea McLeod o ESM.

Figura 8. POD mostrando los cargos

Providing Nation Wide Delivery

HOT DELIVERY ☐
REGULAR DELIVERY ☐

Pick up location	Date	Delivery Location	Date:

Reference # _____

PIECES	RECEIVED IN APPARENT GOOD ORDER	WEIGHT	CHARGES

RECEIVER SIGNATURE _____ DATE _____

RECEIVER PRINTED NAME _____

FOR OFFICE USE ONLY Delivered by: _____	Bill To: <i>eShipping</i> Invoice: _____
---	---

WHITE: OFFICE YELLOW: DRIVER PINK: DROP OFF GOLDENROD: PICK UP

Tomado de eShipping (2023).

3.3.3 Recibir e introducir con precisión las facturas de los transportistas en el Transportation Management System

Las facturas que eShipping procesa se reciben por medio de correo electrónico o deskpro, una vez recibidas inicia el proceso de introducir la información necesaria para el procesamiento

en los TMS McLeod (figura 9) o ESM (figura 10), como lo es el número de factura, la fecha en la que se recibió la factura, la fecha de la factura y los cargos.

Figura 9. Introducción de datos para la facturación en McLeod

Order Entry - eShipping, LLC

Order number: [] Revenue code: R1 Operations: [] Loadboard: No Mode: Truckload Status: Delivered

Recurring order: [] Order type: CONTRACT CONTRACTED OR: [] Hold: [] Reason: []

General General-conf'd Stop Equipment Req'd Rating: [] Brokered Moves: [] Callins: [] Rate Index: [] Images(5) History(19) DataFusion: [] Detail: [] Responsibility: []

Billing method: Prepaid Billing Distance: 636.0 Miles Lock miles: []

Bill-to customer: [] Cases/pieces: 0 Local mileage: []

Weight: 10000.0 Auto Rate: [] Rate number: []

Min weight: 0.0 Pounds: [] Show details: [] Display rate remarks: []

Rate method: Flat Estimated toll charges: \$96.70

Units description: [] Next rebill: A

Rating units: 1.0000 Billing user: []

Rate: []

BOL received: [] Ready to bill: []

BOL recv date: 02/22/2023 Freight charge: \$1,800.00 Pay gross: \$0.00

Transfer date: 02/22/2023 1056 Other charges: \$362.52 Estimate Fuel Surcharge: []

Billing date: 02/22/2023 Total charges: \$2,162.52 Available Credit: []

Carrier inv: [] Inv recv date: []

Orders not rated: 0

Additional Charges

Code	Description	Units	Rate	Amount	Method	Driver	Bill-to	Stop	Stop Location	Estimated	Incl' in freight

Nota: se muestran los espacios que se tienen que llenar para la facturación en el sistema. Tomado de eShipping (2023).

Figura 10. Introducción de datos para la facturación en ESM

eShipping Manager Application Production

Shipment Detail Messaging

eShipping LLC / Freight Solutions Parent / ADEM-AR Federal Surplus Property (10806673)

Create Carrier Invoice

Carrier Information

Mode: Truckload Carrier Name: []

Invoice Number: [] Invoice Date: 03/21/2023 Payment Terms: Third Party

Check Number: [] Check Date: 11/30/1899 GL Code: []

Currency: US Dollars

Enter Carrier Invoice Charges

Line Haul	Discount %	Discount \$	Net Rate	Fuel %	Fuel \$	Accessorial	Total Charge
	0%			0%			\$0.00

Total Line Haul: [] Flat Rate: [] Quantity: [] Discount: 0.00 Percent: [] Fuel: 0.00 Percent: []

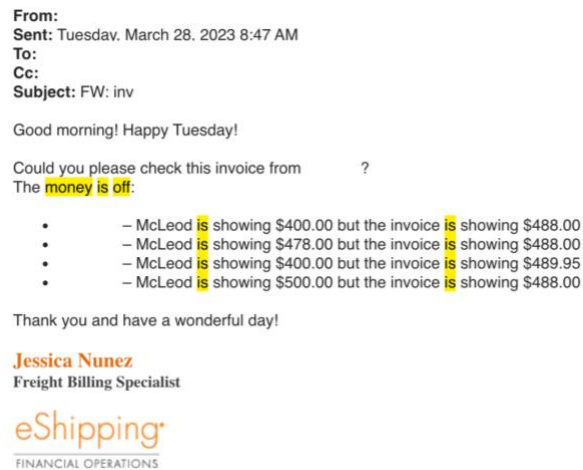
Package Detail

Product ID	Handling Unit	Quoted Class	Weight	Rated Class	Cost Per CWT	Amount

Nota: se muestran los espacios que se tienen que llenar para la facturación en el sistema. Tomado de eShipping (2023).

Finalmente se verifica que los cargos coincidan en caso de que estos no coincidan se envía un email al ejecutivo de la cuenta (figura 11) para verificar de donde surge el problema.

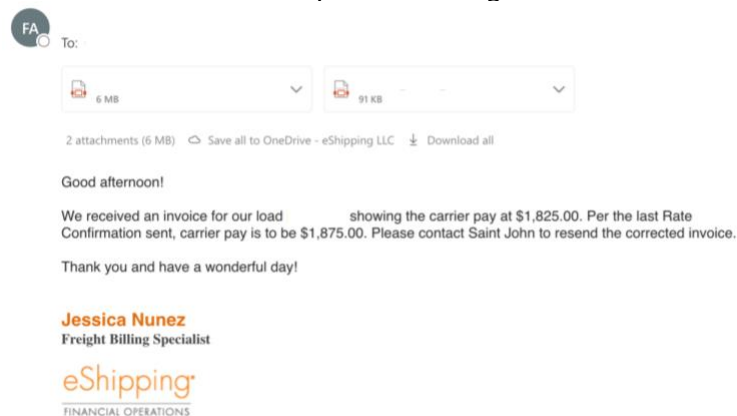
Figura 11. Correo solicitando al ejecutivo de cuenta verificar la diferencia de dinero entre McLeod y la factura



Tomado de eShipping (2023).

Si el problema proviene del transportista se envía un email (figura 12) solicitando una factura corregida o informando de que el pago será diferente al que se muestra en la factura que proporcionó.

Figura 12. Correo enviado solicitando una factura corregida



Tomado de eShipping (2023)

3.3.4 Actualizar sobre los estados de pago, tanto a los transportistas como a las Factoring Companies

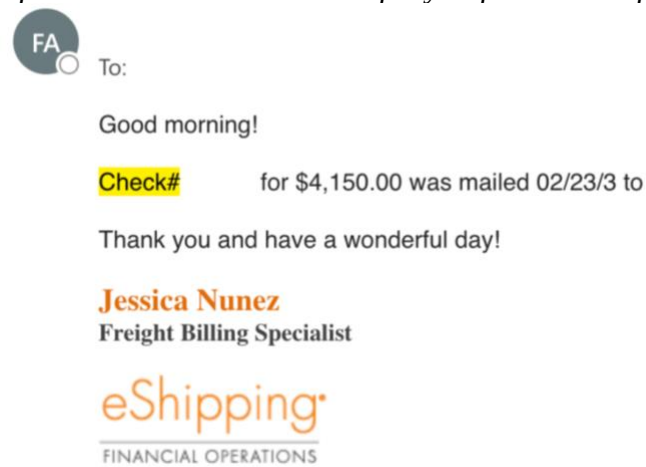
Es muy común que los transportistas o las *Factoring Companies* pregunten por el estado de pago de su factura o a cuál dirección fue enviado, es por esto por lo que se revisa si la factura ya ha sido procesada ya una vez verificado ese paso, se procede a identificar el número de cheque o ACH y la fecha en la que fue realizado (figura 13) para informar al transportista o representante de la *Factoring Company* (figura 14).

Figura 13. Paid Settlements en McLeod

The screenshot shows the 'Paid Settlements' window in the eShipping, LLC application. The window is divided into several sections:

- Top Bar:** Includes a search bar and buttons for 'Previous', 'Next', 'List', 'Add Order History Record', 'Print', 'Audit Log', 'Email', 'Sort', and 'Totals'.
- Order Information:** Contains fields for 'Order' (blank), 'Revenue code' (P4), 'Check date' (03/23/2023), 'Check number' (D0015057), 'OK to pay date' (03/26/2023), and 'Void date' (blank). A red box highlights the 'Check date' and 'Check number' fields.
- Settlement Information:** Includes 'Payee' (Carrier), 'Regular rate' (1700.0000), 'Flat rate' (729.0), 'Order pay rate' (1700.0000), 'Pay distance' (729.0), 'Pro-rated pay' (blank), 'Order pay' (\$1,700.00), 'Net pay' (\$1,700.00), and 'Accrual amount' (\$1,700.00).
- Order Detail:** Includes 'Origin' (INDEPENDENCE, MO), 'Destination' (HOWELL, MI), 'Ship date' (02/08/2023 0715), 'Delivery date' (02/09/2023 1014), 'Freight total' (\$2,400.00), 'Billing distance' (719.0), 'BOL' (Y-08-00282-234P), 'Weight' (9850.0), 'Trip number' (23-2455), 'Manifest' (blank), 'Move' (76874), and 'Commodity' (FAK, FREIGHT ALL KINDS).
- Earnings and deductions:** A table with columns for 'Code', 'Description', 'Type', 'Date', 'Amount', and 'Void'.

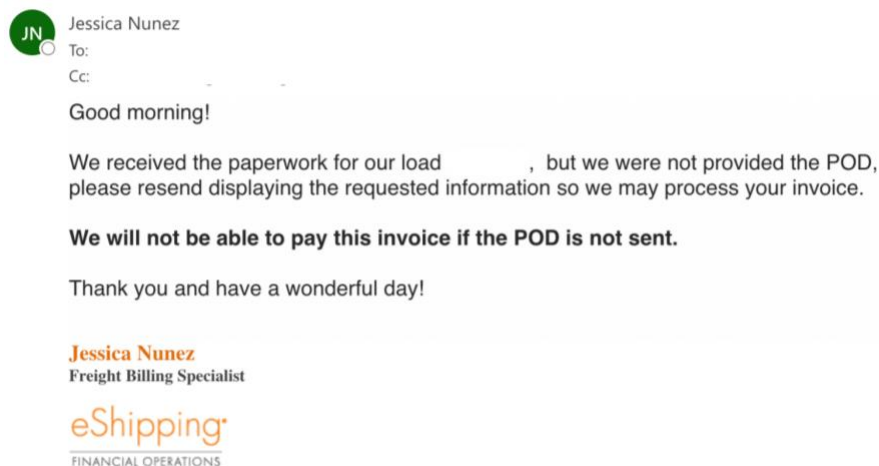
Nota: Paid Settlements muestra la información para responder a las inquietudes del estado de pago y a dónde fue enviado el pago. Tomado de eShipping (2023).

Figura 14. Correo informando el número de cheque y la fecha en la que fue enviado

Tomado de eShipping (2023).

3.3.5 Contactar a los transportistas solicitando el envío de los documentos que falten cuando sea necesario

En algunas ocasiones por error o por omisión la documentación enviada por los transportistas no está completa, una política de eShipping es que todas las facturas deben ser procesadas con el POD respectivo, es por esto por lo que cuando no es enviado se envía correo solicitando el envío de estos (figura 15) para procesar correctamente la factura.

Figura 15. Correo enviado solicitando el envío del POD para el procesamiento de la factura

Tomado de eShipping (2023).

3.3.6 Realizar el procedimiento de un NOA – Notice of Assignment en el sistema para actualizar la información necesaria para realizar el pago

Los *Notice of Assignment* (figura 16) son documentos que las *Factoring Companies* hacen llegar con la finalidad de que el pago se remita a ellos y no al transportista, es por esto por lo que se debe actualizar la información en McLeod (figura 17) para que el destinatario del pago sea la *Factoring Company*.

Figura 16. *Notice of Assignment*

Mailing Address: P.O. Box 18109 Oklahoma City, OK 73154		Phone: 800-207-7661 405-528-4490 Fax: 405-576-3098 www.tbsfactoring.com
Attention: Accounts Payable		Date: August 12, 2021
NOTICE OF ASSIGNMENT AND CHANGE OF PAYEE		
We are pleased to inform you that we have established a business relationship that provides with working capital. Accordingly, Client has assigned all of its present and future accounts receivable with your company to TBS Factoring Service, LLC ("TBS"). This letter hereby authorizes and instructs you to remit your payment of all invoices from Client directly to TBS, and to continue to do so until notified otherwise by TBS. Payments made to any party except TBS, will not relieve your obligation for accounts payables TBS, and this notice may not be revoked except in writing by an officer of TBS. Please make your checks payable to, and send them to: TBS Factoring Service, LLC <i>Please send a remittance with TBS load number, Client name, PO number to: remittances@tbsokc.com</i> Your cooperation is appreciated. We look forward to working with you. Please keep a copy of this letter for your records. Should you have any questions, please call TBS at 1-800-207-7661. TBS Factoring Service, LLC		
Signed By: _____		
Printed Name: _____ Christine Dunn, Director of Underwriting		
Title: _____		
Dated: _____		

Nota: Notice of Assignment recibido por correo. Tomado de eShipping (2023).

Figura 17. Actualización en McLeod para que se pague a la Factor Company

Nota: Settlement Payee en McLeod. Tomado de eShipping (2023).

Figura 18. Información de las Factoring Companies en McLeod

Check date	Carrier	Check number	Check amount
01/19/2023		D0013776	
01/19/2023		D0013767	
01/19/2023		D0013765	
01/19/2023		D0013764	
01/19/2023		D0013781	
01/19/2023		D0013785	
01/19/2023		D0013794	
01/19/2023		D0013801	
01/19/2023		D0013816	

Nota: Factoring Company en McLeod. Tomado de eShipping (2023).

3.3.7 Reportes semanales solicitando a la empresa transportista la documentación necesaria para procesarla y ser debidamente pagada

El *Unbilled Report* (figura 19) consiste en un documento en el cual se despliegan (figura 20) todas las cargas por las cuales no se ha recibido documentos soporte, una regla de eShipping es que para facturar al cliente y recibir el dinero por el movimiento de la carga se debe tener el POD, con la ayuda de este reporte se identifican las cargas que necesitan estos documentos soporte y se procede a solicitarlos (figura 21).

Figura 19. Generación del documento del *Unbilled Report*

Unbilled Orders Report - eShipping, LLC

☒ All customers
☐ Customer(s)
☐ Range of customers through
☐ All customers except

☒ All dispatchers
☐ Dispatcher(s)
☐ Range of dispatchers through
☐ All dispatchers except

☒ All carriers
☐ Carrier(s)
☐ Range of carriers through
☐ All carriers except

Report by: Scheduled ship date
Cutoff date: 03/16/2023
Group by: Order status

☐ Add a page break after each order status

Sort within group: ☒ Ship date
☐ Order number

Transfer status: Untransferred

Order status(es): ☒ Delivered
☐ Available
☐ In progress
☐ Void

☐ Exclude customer information
☐ Exclude zero dollar orders
☐ Exclude orders on hold

Cancel OK

Customer by which to filter report

Nota: Unbilled Report en McLeod. Tomado de eShipping (2023).

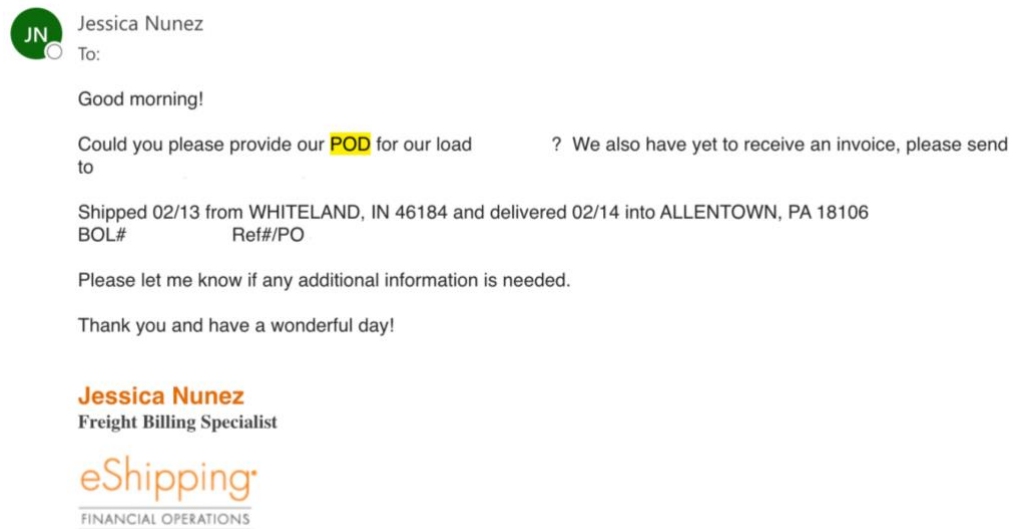
Después de dar OK se genera el documento que contiene la información que se necesita.

Figura 20. Documento del Unbilled Report donde se detallan todas las cargas

Unbilled Orders Report										
eShipping, LLC										
Customer(s): All, Dispatch(es): All, Carrier(s): All, Report by: Scheduled ship date, Cutoff date: 03/16/2023, Group by: Carrier, Sort groups by: Carrier name, Sort within group: Ship date										
Transfer status: Untransferred, Order status(es): Delivered, Voided orders not included, Customer information not excluded, Zero dollar orders not excluded, Orders on hold not excluded										
Order #	Sched Ship Date	On Hold	Ready To Bill	Transferred	Customer	Carrier Contact	Total Charges	Row Code	Age Since Delivery	Status
Movement	Origin	Destination	Trailer #	Order			Total Carrier Pay	Carrier Phone #	Dispatches	Carrier Email
Carrier:										
	03070223	No	Yes	No	BETCOOH - Betco					
	ADDISON, IL	BOWLING GREEN, OH				BORIS 847-541-				
Carrier ALTRICHC totals:					1 Untransferred order(s)					
					0 Transferred bill(s)					
					1 Total order(s) and bill(s)					
					1 Total carrier pay					
Carrier:										
	01/16/2023	No	Yes	No	OLNEAL - Olin Corporation					
	EAST ALTON, IL	PORTLAND, ME			Baha					
	02/15/2023	No	Yes	No	OLNEAL - Olin Corporation					
	EAST ALTON, IL	SHARON SPRINGS, NY			Baha					
	02/22/2023	No	Yes	No	OLNEAL - Olin Corporation					
	EAST ALTON, IL	HANNAH, SC			Baha					
	02/23/2023	No	Yes	No	OLNEAL - Olin Corporation					
	EAST ALTON, IL	JACKSONVILLE, FL			Baha					
	02/23/2023	No	Yes	No	OLNEAL - Olin Corporation					
	EAST ALTON, IL	CHIPPENVA FALLS, WI			Baha					
	02/25/2023	No	Yes	No	OLNEAL - Olin Corporation					
	EAST ALTON, IL	CHIPPENVA FALLS, WI			Baha					
	02/27/2023	No	Yes	No	OLNEAL - Olin Corporation					
	EAST ALTON, IL	CHIPPENVA FALLS, WI			Baha					
	02/27/2023	No	Yes	No	OLNEAL - Olin Corporation					
	EAST ALTON, IL	HEATH, OH			Baha					
	02/27/2023	No	Yes	No	OLNEAL - Olin Corporation					
	EAST ALTON, IL	KNOWVILLE, TN			Baha					

Nota: documento que detalla la información de las cargas a las que se debe pedir documentos soporte al transportista para facturar al cliente. Tomado de eShipping (2023).

Figura 21. Correo enviado solicitando el envío de POD y demás documentos



Nota: solicitud de documentos soporte para facturar al cliente. Tomado de eShipping (2023).

4. Marco conceptual y normativo

En el presente capitulo se despliegan los marcos conceptual y normativo relacionados directamente con las funciones realizadas.

4.1 Marco conceptual

La logística es una pieza esencial para distribuir de manera eficiente las materias primas y los productos entre los diferentes países. Puesto que no solo asegura el movimiento de las mercancías, sino que también optimiza los recursos técnicos, financieros y humanos con el objetivo de reducir procesos, controlar los costes y mejorar la eficiencia de toda la cadena de suministro global. (Universidad Europea, 2022).

Uno de los principales medios de transporte de mercancías es el terrestre, además de ser usado para distancias cortas es el nodo principal del transporte multimodal, en los países con economías fuertes se encuentra una amplia red de infraestructura carreteras más amplias. De acuerdo con el portal web Mordor Intelligence, la industria del transporte por carretera en los Estados Unidos es una de las más grandes del mundo. Hay aproximadamente 3,5 millones de camioneros profesionales en el país, según la Asociación Estadounidense de Camiones (ATA).

Zamora (2018) indica que la logística internacional se fundamenta en dos elementos clave: los cuales son la configuración de un sistema internacional de logística y una dimensión de la cadena de suministro internacional. Es importante destacar que la logística es uno de los factores que influye de manera decisiva en los márgenes de ganancia, influyendo el coste final de un producto.

Es por esto por lo que se introducen términos como la terminalización de las cadenas de suministro por parte de Rodrigue y Notteboom (2009) actividad que se lleva a cabo en la logística internacional, pues la optimización de las terminales logísticas puede llevar a una división del trabajo óptima, la cual reduzca los tiempos y mejore la calidad del servicio logístico (Lázaro, et al., 2022).

La cadena de suministro es definida como:

El conjunto de empresas integradas por proveedores, fabricantes, distribuidores y vendedores (mayoristas o detallistas) coordinados eficientemente por medio de relaciones de colaboración en sus procesos clave para colocar los requerimientos de insumos o productos en cada eslabón de la cadena en el tiempo preciso al menor costo, buscando el mayor impacto en las cadena de valor de los integrantes con el propósito de satisfacer los requerimientos de los consumidores finales (Jiménez y Hernández, 2002, p. 26).

El *outsourcing* ha sido un factor importante para la cadena de suministros en los últimos años, pues tener la posibilidad de contratar colaboradores anexos externamente con el objetivo de ampliar la capacidad productiva. Echaiz (2008) expone que el contrato de *outsourcing* es aquel acuerdo de voluntades mediante el cual una empresa cliente encarga al *outsourcer* la prestación de servicios especializados, en forma autónoma y duradera, que le permitirán la realización de su *core business*.

Luconi y Llobet (2022) expresan que gran parte de las razones por las cuales se ha popularizado el modelo de *nearshoring* se concentran en el aspecto geopolítico de las relaciones internacionales y los aspectos económicos de los cuales la región puede sacar provecho en el largo plazo. Además, debido a las disrupciones en las cadenas de suministro las empresas se han cuestionado qué podría pasar si siguen operando lejos de su mercado objetivo.

4.2 Marco normativo

A nivel nacional la tercerización laboral se encuentra regulada por el *Decreto 583 de 2016*, el cual explica la reglamentación de la inspección, vigilancia y control de la tercerización laboral.

En cuanto a las normas relativas al correcto cumplimiento de las funciones asignadas se encuentran dos entidades que son las encargadas del desarrollo y aplicación de normas en el

transporte, en primer lugar, la Federal Motor Carrier Safety Administrator (FMCSA) sus tareas consisten en la investigación, desarrollo, prueba y ejecución de estándares de seguridad para vehículos y conductores, en segundo lugar se encuentra el Departamento de Transporte de Estados Unidos (DOT) el cual tiene la misión de legislar reglamentaciones para vehículos comerciales, ordenando que se encuentren registrados bajo un número USDOT. Las disposiciones para los vehículos comerciales incluyen horas de servicio (HOS) e informes de inspección del vehículo y conductor (DVIR). (¿Qué es DOT? | Verizon Connect México, s.f.).

De igual manera se encuentra el *Standard Carrier Alpha Code* (SCAC), es un código de dos a cuatro dígitos que tiene la finalidad de identificar a las empresas de transporte, en algunos TMS es requerido este código con el fin de legitimar la existencia de la empresa, igualmente este permite rastrear la carga en tránsito, la compañía *National Motor Freight Traffic Association, Inc.* (NMFTA) es el encargado de asignar este código a cada compañía de transportes. (Ornelas, 2021).

5. Aportes

En el presente capítulo se comparte la propuesta de valor agregado a la empresa, posterior a eso se detalla la identificación de la situación problémica, se comparte la contribución de conocimiento a la empresa, se expresa el impacto desde los logros esperados y finalmente se enuncian los aportes de la empresa al proceso formativo.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S más comúnmente conocido como Lean Solutions se dedica a la optimización de fuerza laboral, su oferta de servicios incluye soporte de back-office, tecnología, mercadeo, ventas y servicio al cliente.

Uno de sus clientes, la empresa en la cual se desarrolló la práctica profesional es eShipping, la cual tiene el objetivo de proporcionar servicios y tecnología de gestión de la cadena de distribución a fabricantes, distribuidores y mayoristas a escala mundial por medio de capacidades avanzadas en los principales modos de transporte (Our Business Philosophy, 2020).

Todo esto lo logran por medio de softwares propios, constantes análisis que examinan la optimización de procesos y la mejora continua, en especial en el área de realización de la práctica que es la de *Financial & Recovery Services*, la cual ofrece servicios integrales de auditoría y pago de fletes, facturación consolidada y codificación GL personalizada que ofrecen visibilidad de los gastos de la cadena de distribución.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

Durante el desarrollo de la práctica profesional, se evidenció una problemática frecuente en cuanto a la recepción de PODs, se veían demoras en el proceso de envío por parte de los transportistas, así como el envío de un documento erróneo, todo esto ralentizando el proceso de facturación para el cliente lo que por consiguiente lleva al recibimiento tardío del pago a la empresa.

Por otro lado, también se identificó que algunos transportistas o conductores omitían compartir información en cuanto a daños en la carga o cuando se entregaban cantidades incorrectas de mercancía, estos dos factores pueden desencadenar una queja por parte del cliente que la empresa tiene que solucionar y sí no son reportados en el plazo de tiempo adecuado pueden incurrir en una multa o la pérdida del cliente. Otra situación muy común que se identificó es que en ocasiones un mismo cliente puede recibir más de una carga al mismo momento e intercambia por

erros los PODs lo cual hace que el proceso de auditoría y revisión sea mucho más lento porque es imperativo que el documento recibido coincida con lo que se tiene en el sistema.

En diversas ocasiones se presentaron dichos problemas, por esto se considera pertinente la creación de una herramienta digital, en la cuál sea necesario cargar las imágenes del POD y añadir las notas pertinentes que se presentaron durante el movimiento de la carga.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

Luego de identificar la situación problemática y la necesidad existente por reducir los tiempos de procesamiento de pagos y costos de operación surge la creación de la propuesta de valor, con base en las siguientes actividades:

Tabla 2. *Etapas del desarrollo de la propuesta de valor*

Actividad	Descripción
Búsqueda de información con respecto a otras herramientas digitales	Determinar que herramientas digitales ayudan a la optimización de los procesos
Identificación de posibles ideas a implementar	Distinguir los puntos positivos de las herramientas más usadas en el mercado
Creación de la propuesta	Elaborar un plan de mejoramiento centrado en la creación de una extensión del software usado por la empresa
Descripción de la propuesta (apéndice A)	Explicar detalladamente la posible implementación de la propuesta (apéndice A)
Socialización de la propuesta	Comunicar la oportunidad de mejora que se sugiere para la situación problemática identificada

Nota: esta tabla detalla las actividades que se llevaron a cabo para la creación de la propuesta de valor.

Un factor importante a destacar de la labor realizada es la eficiencia con la que se lograron los objetivos propuestos, pues se procesaron exitosamente alrededor de 16 facturas por hora en el mes de mayo, 4 más que la cantidad requerida por la empresa que son 12, representando así una efectividad del 133%, Todo esto con el objetivo de agilizar los procesos al interior de la compañía e integrar el conjunto de actividades pertinentes en la línea de creación, verificación, traslado, facturación y pago de las órdenes.

Tabla 3. *Métricas del mes de mayo 2023 de eShipping*

Jessica Núñez Vásquez	Mayo
Total de facturas aplicadas	2490
Total de horas trabajadas	150
Total de facturas aplicadas por hora	16

Tomado de eShipping (2023).

Los resultados obtenidos fueron meritorios de reconocimiento por parte de los diferentes supervisores quienes destacaron las habilidades puestas en práctica, la rapidez de la ejecución, la calidad del trabajo realizado y la disposición demostrada en el momento de cumplir las responsabilidades asignadas.

5.1.3 Impacto desde los logros esperados

El objetivo de la propuesta de valor presentada es optimizar procesos, por lo que se espera que los tiempos estimados entre la generación de las facturas y el pago correspondiente de los clientes sean mucho menores, además de eliminar la necesidad de solicitar repetidamente los archivos y documentos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones.

Otro aspecto importante es asegurar en mayor medida que cualquier eventualidad o inconveniente presentando en el envío, recepción y tránsito de la carga sea notificada oportunamente con el objetivo de evitar incumplimientos, retrasos o multas.

A su vez, esta herramienta pretende entregar un mayor grado de seguridad y confianza entre los clientes y la empresa, pues la posibilidad de verificar directamente el estado de los documentos necesarios para la facturación genera una línea de comunicación idónea entre las partes involucradas, el cargamento en cuestión y su correspondiente procesamiento.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

La diversidad existente en un entorno multicultural propiciado por operaciones de carácter internacional llevadas a cabo al interior de la empresa permitió un desarrollo integral de capacidades de comunicación y trabajo en equipo, además de un dominio del idioma inglés enfocado al sector empresarial y logístico. Desarrollando también habilidades estrechamente relacionadas a sistemas de gestión de información, procesamiento y manejo de datos.

Por su parte, durante la ejecución de la práctica profesional se desarrollaron habilidades técnicas enfocadas hacia la gestión de carga y transporte en territorio norteamericano, sus requisitos, diversas normativas, certificaciones, especificaciones técnicas y garantías respecto a la modalidad de envío y recepción de mercancías.

Se resalta también el entender desde una experiencia real la importancia en la optimización de cada uno de los procesos que hacen parte de la cadena logística de la compañía, aspecto que es determinante para el desarrollo integral de la empresa y su posicionamiento en el sector.

5.3. Plan mejora

En el presente apartado se describe el desarrollo del plan de mejora que planteado para la empresa eShipping.

5.3.1 *Aspecto a mejorar*

El aspecto de mejora que se identificó para este plan fue la recepción oportuna del Proof of Delivery (POD), puesto que se concluyó era la parte que necesitaba más atención ya que entorpecía el procesamiento de las facturas.

5.3.2 *Metas*

Meta

- Reducir el porcentaje de fallos en el procesamiento de facturas dentro del plazo de las 72 horas posteriores a su recepción.

Objetivo

- Implementar la nueva extensión del software con el fin de lograr una mayor optimización y reducir los errores.

Estrategias

- Mejorar el diseño del TMS usado por la empresa eShipping buscando incrementar los beneficios y la optimización de las tareas.

5.3.3 Acciones

El primer paso a realizar es la socialización de la idea del desarrollo de software y como se busca aplicarlo en la empresa (apéndice A) posterior a esto queda a libre elección si se desea implementar el plan de mejora planteado.

5.3.4 Indicador

El equipo de *Freight Billing* de eShipping cuenta con una métrica de procesar la factura recibida en menos de 72 horas, aunque la mayoría de los casos son satisfactorios hay un margen de fallos que oscila entre el 20% y el 30%. Por lo tanto, se espera que una vez llevado a cabo el plan de mejora el porcentaje de fallos que se presente después de las 72 horas se encuentre entre el 5% ó 10%.

5.3.5 Hacer/verificar

Posterior a la aplicación de la extensión del software se revisaría si las métricas de la empresa reflejaron resultados positivos, en primer lugar respecto a la meta de procesar una factura en las 72 horas, de igual manera verificar si disminuyeron las quejas que se presentan por no gestionar el papeleo en el tiempo establecido, de igual modo validar que la implementación de dicha herramienta facilitó el trabajo del equipo así como también verificar si los clientes encuentran esta nueva opción más favorable para ellos.

5.3.6 Responsable

Para la realización de este plan de mejora se establece que el responsable de llevarlo a cabo es el equipo de especialistas en optimización de eShipping, ya que ellos son los encargados de

supervisar el estado del TMS y de realizar análisis históricos que identifiquen oportunidades optimización de la cadena de suministro.

5.3.7 Recursos

Recursos propios del equipo de especialistas en optimización de eShipping.

5.3.8 Cronograma

Tabla 4. Cronograma del seguimiento del plan de mejora

Cronograma de seguimiento al Plan Mejora		
Actividad	Fecha de inicio	Fecha de termino
Revisión de la propuesta	3 de julio del 2023	14 de julio del 2023
Socialización de la propuesta	17 de julio del 2023	21 de julio del 2023
Reuniones del equipo de optimización	24 de julio del 2023	18 de agosto del 2023
Análisis de datos	21 de agosto del 2023	30 de octubre del 2023
Recopilación de información	1 de noviembre del 2023	4 de diciembre del 2023
Evaluación de viabilidad de la propuesta	11 de diciembre del 2023	27 de diciembre del 2023
Implementación de la propuesta	1 de enero del 2024	5 de febrero del 2023

6. Conclusiones y recomendaciones

El transporte terrestre es parte fundamental de la mayoría de las cadenas logísticas, lo que quiere decir que esta industria es sumamente importante asimismo es bastante impredecible ya que se ha demostrado que cualquier situación puede ocurrir que está completamente fuera de control. A parte de esto se conoce que la industria de la logística es una de las más cambiantes, puesto que los retos cada vez son más diferentes y mayores. Es por esto por lo que los profesionales en estas

áreas deben adaptarse y ser resolutivos ante cualquier inconveniente que se pueda presentar durante el desarrollo de sus actividades.

Esta práctica profesional permitió la adquisición y el desarrollo tanto de conocimientos como de experiencia en distintos ámbitos, al trabajar con una cultura diferente y conocer a fondo la industria del transporte terrestre en Estados Unidos. De igual manera se enriqueció el crecimiento de habilidades tanto técnicas como blandas, que son fundamentales para el mercado laboral de la actualidad.

Se recomienda la creación de algún tipo de software o herramienta digital que permita agilizar los procesos internos del departamento de Financial Operations, con la finalidad de no incurrir en ningún otro tipo de gastos y recibir el dinero por parte del cliente en el plazo ideal. De igual manera se recomienda que las personas del departamento de facturación se capaciten en los dos sistemas usados, tanto McLeod como ESM ya que pocas personas contaban con la capacidad de usarlos simultáneamente. Por otro lado, también se recomienda mejorar la comunicación entre el área de *Logistics Coordinators* y el departamento de Operaciones Financieras para notificar oportunamente cualquier cambio en los números de POD o cuando el cargamento se encuentre exento de este documento.

Referencias

- Alonso Bobes, A. R., y Felipe Valdés, P. M. (2014). Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño. *Economía y Desarrollo*, 152(2), 184-192. Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842014000200012&lng=es&tlng=es
- Amador-Mercado, C. Y. (2022). El análisis PESTEL. *Uno Sapiens Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 1*, 4(8), 1-2. Recuperado a partir de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/article/view/8263>
- Cambridge Dictionary. (s.f.). Tech. En [Dictionary.cambridge.org](https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/tech). Recuperado el 31 de julio de 2023, de <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/tech>
- Congreso de la República de Colombia (2016, 8 de abril). Decreto 583 de 2016. *Tercerización laboral*. Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=68914>
- Corsi, T. M. (2018). Broker/third party logistics provider and shipper responsibility in motor carrier selection: Considering carrier safety performance. En *Elsevier e-books* (pp. 311-329). <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-812620-2.00012-2>
- Echaiz Moreno, D. El contrato de outsourcing. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, nueva serie, año XLI, núm. 122, mayo-agosto de 2008, pp. 763-793.
- Econoflete Transporte de Carga. (2023, 24 de abril). ¿Qué es un carrier en términos de logística? <https://www.linkedin.com/pulse/que-es-un-carrier-en-t%C3%A9rminos-de-log%C3%ADstica/?originalSubdomain=es>
- Enríquez Brito, A. J. (2013). Modelo y plan de negocios del BPO Contact Center Multicanal "Global Kontact". <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11099>

iContainers (2016, 2 de mayo). Shipper, Consignee y Notify - ¿Quién es quién?

<https://www.icontainers.com/es/ayuda/que-es-shipper-consignee-notify/>

Jiménez, J. E. y Hernández, S. (2002). Marco conceptual de la cadena de suministro: un nuevo enfoque logístico. Publicación Técnica No. 215. Página 96.

https://www.academia.edu/9847747/MARCO_CONCEPTUAL_DE_LA_CADENA_DE_SUMINISTRO_UN_NUEVO_ENFOQUE_LOG%C3%8DSTICO

Lázaro Guerrero, N. F., Meza Vega, L. J., y Torres Villamizar, J. A. (2022). *Revisión de literatura sobre logística internacional: Un análisis de red y tendencias*. Dialnet.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8702031>

Lean Solutions Group: Operations, Sales, Technology, Marketing y BPO. (s.f.). Lean Solutions Group. <https://www.leangroup.com/>

Luconi Esquivel, T. y Llobet Yglesias, G. (2022). La reconfiguración de las cadenas de valor: el papel y las implicaciones del nearshoring para la región. Editorial ULEAD.

Manrique Nugent, M. A., Teves Quispe, J., Taco Llave, A. M., & Flores Morales, J. A. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1136-1146.

Mercado de transporte de carga por carretera transfronterizo de EE. UU. Insights. (s. f.).

Consultado el 31 de agosto de 2023 <https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/us-cross-border-road-freight-transport-market>

Morales Aragón, J. A. (2013). *La Carga Dinámica De La Prueba Dentro Del Proceso Contractual De Transporte Marítimo Bajo Conocimiento De Embarque (The Dynamic Burden of Proof Inside the Contractual Shipping Contract Process Under Bill of Lading)* *Revista Ciencias*

- Humanas, volumen 10, junio-diciembre de 2013, pp. 53-68
<https://ssrn.com/abstract=2850811>
- Ornelas, S. (2021, 20 Julio). ¿Qué es el SCAC? - BG Group. *BG Group - Principales Asesores de Comercio Exterior en México*. <https://bgconsulting.mx/es/que-es-el-scac/>
- Our Business Philosophy. (2020). eShipping. <https://www.eshipping.biz/business-philosophy>
- Pabón Ríos, I. C. y Buriticá Giraldo, C.A. (2020). *Evaluación del proceso de transporte interno de carga general en EE.UU. con destino final Brasil*.
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/15032>
- Peris-Ortiz, M., Rueda Armengot, C. y Benito-Osorio, D. (2013). Matriz de Crecimiento Empresarial. Universitat Politècnica de València. <http://hdl.handle.net/10251/31220>
- Porter, M.E (2009). *Ser competitivo, edición actualizada y aumentada*. DEUSTO (pp. 32-51)
- ¿Qué es DOT? | Verizon Connect México. (s.f.). Verizon Connect.
<https://www.verizonconnect.com/mx/glosario/que-es-dot/>
- ¿Qué es el Proof of Delivery (Prueba de entrega) y cuáles son sus beneficios? (s. f.).
<https://www.beetrack.com/es/blog/proof-of-delivery>
- ¿Qué es la FMCSA? | Verizon Connect México. (s.f.). Verizon Connect.
<https://www.verizonconnect.com/mx/glosario/que-es-la-fmcsa/>
- ¿Qué es un Transport Management System (TMS)? (2018, 27 julio).
<https://www.sitca.co/blog/nwarticle/33/1/que-es-un-transport-management-system-tms>
- Universidad Europea. (2022, 17 mayo). *Logística y comercio internacional: ¿qué relación tienen?*
[https://universidadeuropea.com/blog/comercio-internacional-transporte-logistica/#:~:text=La%20importancia%20de%20la%20log%C3%ADstica%20en%20el%](https://universidadeuropea.com/blog/comercio-internacional-transporte-logistica/#:~:text=La%20importancia%20de%20la%20log%C3%ADstica%20en%20el%20)

20comercio%20internacional&text=No%20solo%20asegura%20el%20movimiento,la%20cadena%20de%20suministro%20global.

What is Lean Solutions Group | About Us. (s. f.). <https://www.leangroup.com/about-us>

Zamora Torres, A. I. (2018). Logística del comercio internacional de la región de Asia Pacífico a través del Análisis Envolvente de Datos Network. *Contaduría y Administración*. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1359>

Apéndices

Apéndice A. Presentación de propuesta de desarrollo de software en español e inglés



AGILIZAR EL
PROCESO

Presentación de la propuesta del desarrollo de software del TMS **eShipManager®** para el departamento de Freight Billing de la empresa eShipping.

Jessica Stephania Núñez Vásquez

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de gestión de transporte mejor conocido por sus siglas en inglés como TMS, son la columna vertebral de la mayoría de cadenas de suministro, estos sistemas buscan ayudar en la gestión, planificación, ejecución y optimización del desarrollo del movimiento de mercancías.

Una parte importante de la gestión del transporte de mercancías es la gestión de facturas.



El servicio de transporte dependen del procesamiento y seguimiento preciso de las finanzas, para la mayoría de empresas esto ocurre a través de un TMS que supervisa la facturación del cliente y comprueba si hay errores y otros problemas. MercuryGate (2022).

Además de ser preciso, debe realizarse en el tiempo adecuado, es por esto que las demoras en el proceso perjudican la fluidez del mismo. Una vez identificado el problema que presenta el departamento de facturación de la empresa en cuanto al recibimiento oportuno del Proof of Delivery (POD) se sugiere la creación de un nuevo software que se ajuste al TMS usado por la empresa eShipping.

SITUACIÓN PROBLEMA

RECEPCIÓN DE POD

El proceso de facturación a un cliente no puede realizarse si no se cuenta con la documentación necesaria que demuestre que la carga fue entregada en óptimas condiciones y que no se presentó ningún inconveniente en el movimiento de la misma. Es por esto que el recibimiento de este documento es de vital importancia para el departamento de facturación.

Cuando no es entregado o el documento que se obtuvo es incorrecto se procede a enviar un correo electrónico solicitándolo, en algunos casos la respuesta es pronta sin embargo existen casos en los que se tiene que exigir más de una vez.



De igual manera se presentan casos en los que el conductor no reporta debidamente daños durante el movimiento de la mercancía.

Todo esto tiene como consecuencia que se lleguen a disputas, retrasos en la facturación, retrasos en el pago, y pérdida de confianza de los clientes.

Es por esto que surge la idea de la creación de un software que digitalice el procedimiento del POD, eliminando el papeleo tradicional y reemplazándolo por una herramienta tecnológica que facilite y optimice el proceso.

PROOF OF DELIVERY ELECTRÓNICO

El Proof of Delivery electrónico es cada vez más popular entre las empresas de transporte, ya que permite recopilar y almacenar este documento con mayor eficacia y facilidad. Consiste en la generación de documentos de transporte electrónicos y la posibilidad de firmar digitalmente o adjuntar una foto como prueba de que fue entregada la mercancía, contando con la facilidad de que puede ser firmado desde el celular.

BENEFICIOS

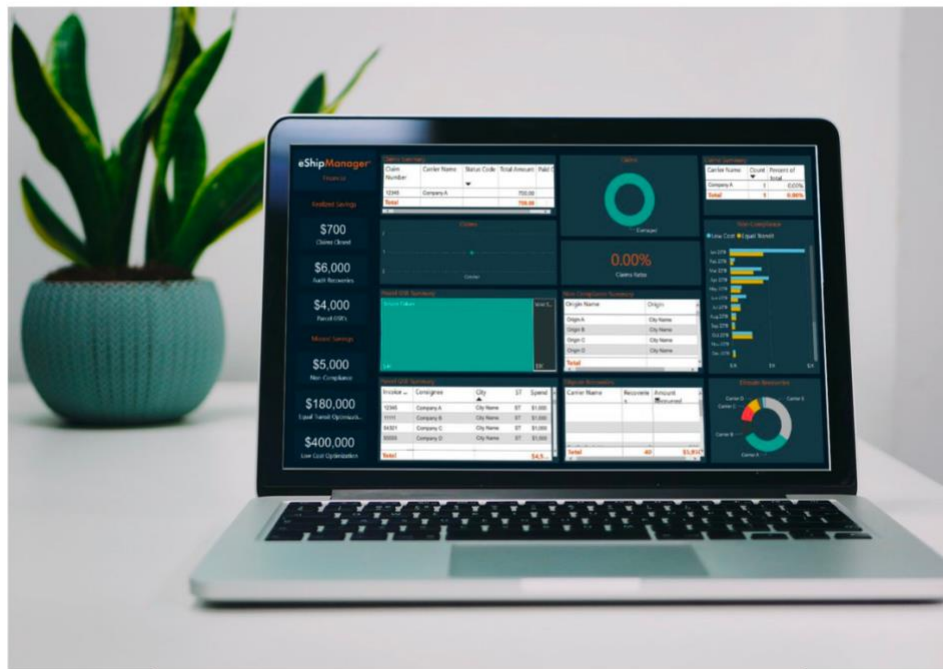
- Mayor agilidad
- Eficiente en el tiempo
- Respetuoso con el medio ambiente
- Elimina la necesidad de llevar papeles que podrían dañarse, perderse o estar sujetos a errores humanos.
- Se pueden añadir imágenes y comentarios que deben conservarse para el POD
- Reducir costes y funciona de forma más eficiente.
- Ayuda a combatir el fraude en las reclamaciones por daños.
- Aumenta la visibilidad, simplifica procesos y optimiza la productividad.

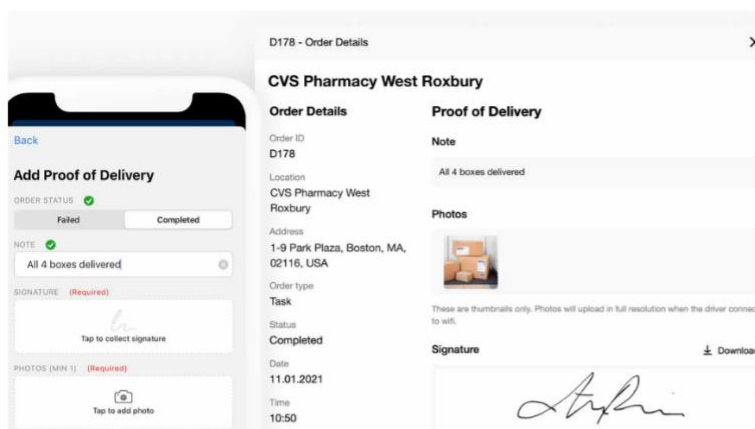


APLICACIÓN DEL SOFTWARE ESHIPPING

El equipo de eShipping en su página web expresa que el TMS **eShipManager®** proporciona una plataforma única para la gestión integral de envíos, incluyendo la gestión de contratos y documentos, presupuestos, reservas, generación de BOL, programación de transportistas, seguimiento y análisis histórico, con capacidades de integración personalizadas. (eShipping, 2023).

Es por esto que se establece la idea de la creación de una extensión vinculada al TMS **eShipManager®**, cuya terminal sea accesible a través de dispositivos móviles con el objetivo de agilizar la entrega del POD.

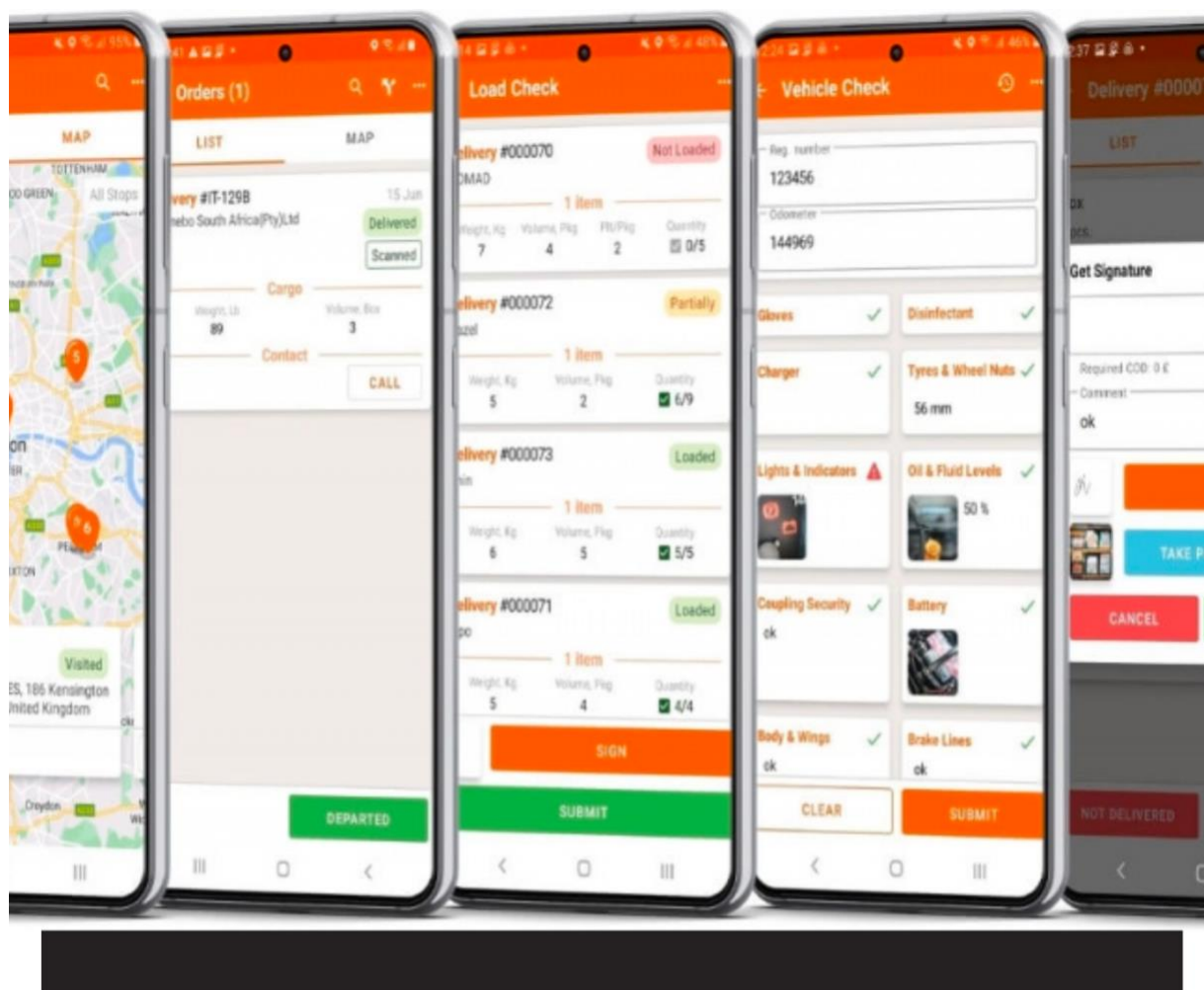




¿CÓMO FUNCIONARÍA?

Al crear un nuevo movimiento de carga el TMS genera un número único de Bill of Lading (BOL) y de referencia, este número se reflejaría en la extensión propuesta. Una vez generado y cargado el documento este se actualiza en su aplicación y todas las plataformas, con este número de referencia el conductor puede comenzar el trayecto de la carga y confirmar su estado.

En tránsito puede reportar cualquier eventualidad que se presente en la aplicación y añadir sus anotaciones respecto a la carga, para que todas las partes puedan estar al tanto. Una vez llegado al punto de entrega el conductor confirma el estado de la entrega y la extensión habilita la casilla para que el destinatario firme el documento y apruebe la llegada de la carga en óptimas condiciones adjuntando evidencias fotográficas.



Finalmente el conductor puede terminar el proceso y añadir las notas finales.

Una vez recopilado el POD, se carga automáticamente en la extensión, donde los responsables de logística pueden revisarlo, permitiendo hacer un seguimiento de las actividades, de igual manera pueden comprobar si los conductores siguieron las instrucciones del descargue, la exactitud del pedido, las entregas fallidas, etc. Una vez completado el documento final el equipo de facturación puede proceder a facturar al cliente para recibir el pago por la carga movida y después de esto pagar el monto correspondiente al transportista.





REFERENCIAS

MercuryGate. (2022). Customer Invoicing Capabilities of a Transport Management System and Integrated Systems. MercuryGate International. <https://mercurysgate.com/blog-posts/customer-invoicing-capabilities-of-a-transport-management-system-and-integrated-systems/>

eShipping. (2023). FTL Shipping Services, Tracking, & Optimizations. <https://www.eshipping.biz/home/truckload>





STREAMLINE
THE PROCESSES

Proposal for the development of the TMS **eShipManager®** software for the freight invoicing department of eShipping.

Jessica Stephania Núñez Vásquez

INTRODUCTION

Transportation management systems (TMS), are the backbone of most supply chains, these systems seek to assist in the management, planning, execution, and optimization of the development of the movement of goods.

An important part of freight management is the processing of invoices.



Transportation services depend on accurate processing and tracking of finances, for most companies, this occurs through a TMS that monitors customer billing and checks for errors and other problems. MercuryGate (2022).

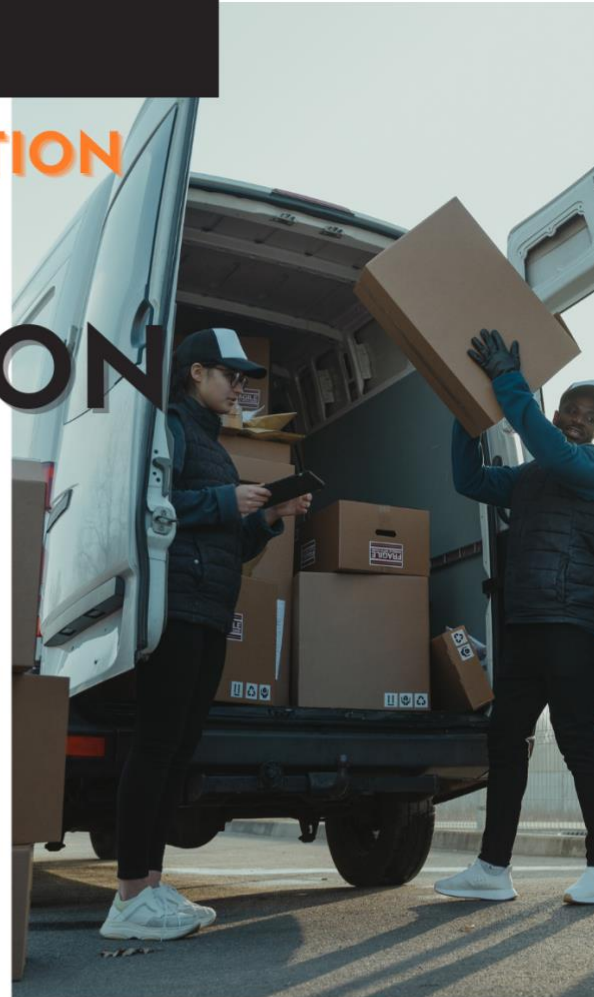
In addition to being accurate, it must be done promptly, which is why delays in the process are detrimental to the smoothness of the process. Once the problem of timely receipt of the Proof of Delivery (POD) by the company's billing department has been identified, it is suggested that new software be created to match the TMS used by eShipping.

PROBLEM SITUATION

POD RECEPTION

The process of invoicing a customer cannot be carried out without the necessary documentation proving that the load has been delivered in satisfactory conditions and that there have been no inconveniences in the movement of the load. Therefore, the receipt of this document is crucial for the billing department.

If it is not received, or if the document received is incorrect, an e-mail is sent requesting it; in some cases the response is immediate, but in others it must be requested several times.



There are also cases in which the driver does not properly report damages during the movement of the goods.

All this results in disputes, delays in invoicing, delays in payment, and loss of customer trust.

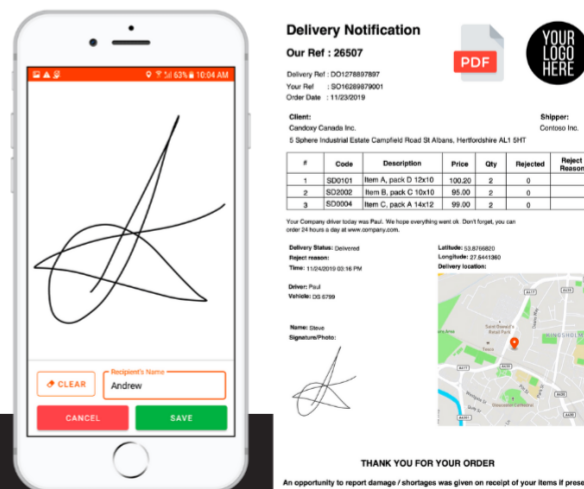
This is why the idea of creating software that digitizes the POD procedure has been proposed, eliminating the traditional paperwork and replacing it with a technological tool that facilitates and optimizes the process.

ELECTRONIC PROOF OF DELIVERY

Electronic Proof of Delivery (EPD) is becoming increasingly popular among transport companies as it allows for more efficient and easier creation and storage of this document. It consists of the generation of electronic transport documents and the ability to digitally sign or attach a photo as proof that the goods have been delivered, with the ability to sign from a mobile phone.

BENEFITS

- Increased agility
- Time efficient
- Environmentally friendly
- Eliminates the need to carry paperwork that can be damaged, lost or subject to human error.
- Images and comments can be added and retained for POD.
- Reduces costs and works more efficiently.
- Helps combat claims fraud.
- Improves transparency, simplifies processes and optimises productivity.

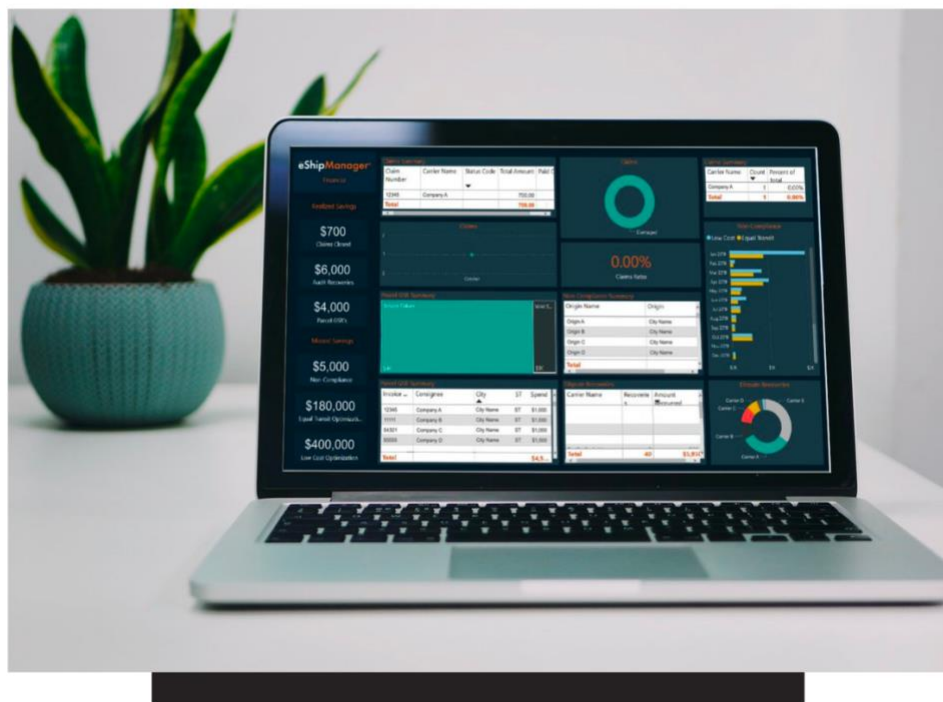


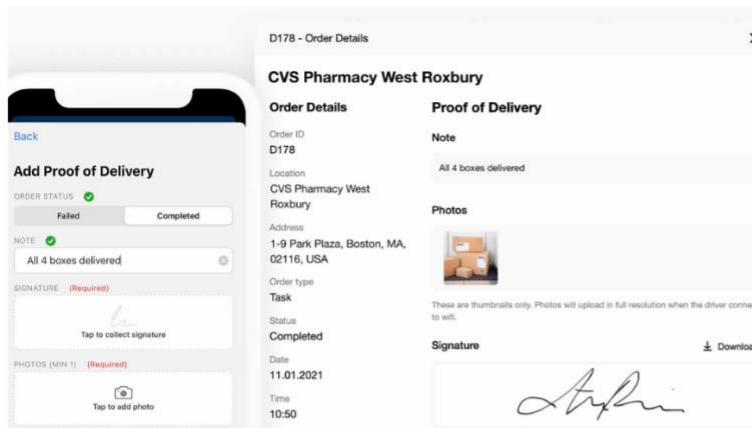
SOFTWARE IMPLEMENTATION

ESHIPPING

The eShipping team states on its website that the **eShipManager®** TMS provides a single platform for end-to-end shipment management, including contract and document management, quoting, booking, BOL generation, carrier scheduling, tracking and historical analysis, with custom integration capabilities (eShipping, 2023).

Hence the idea of creating an extension to the **eShipManager®** TMS, accessible via mobile devices, to streamline POD delivery.

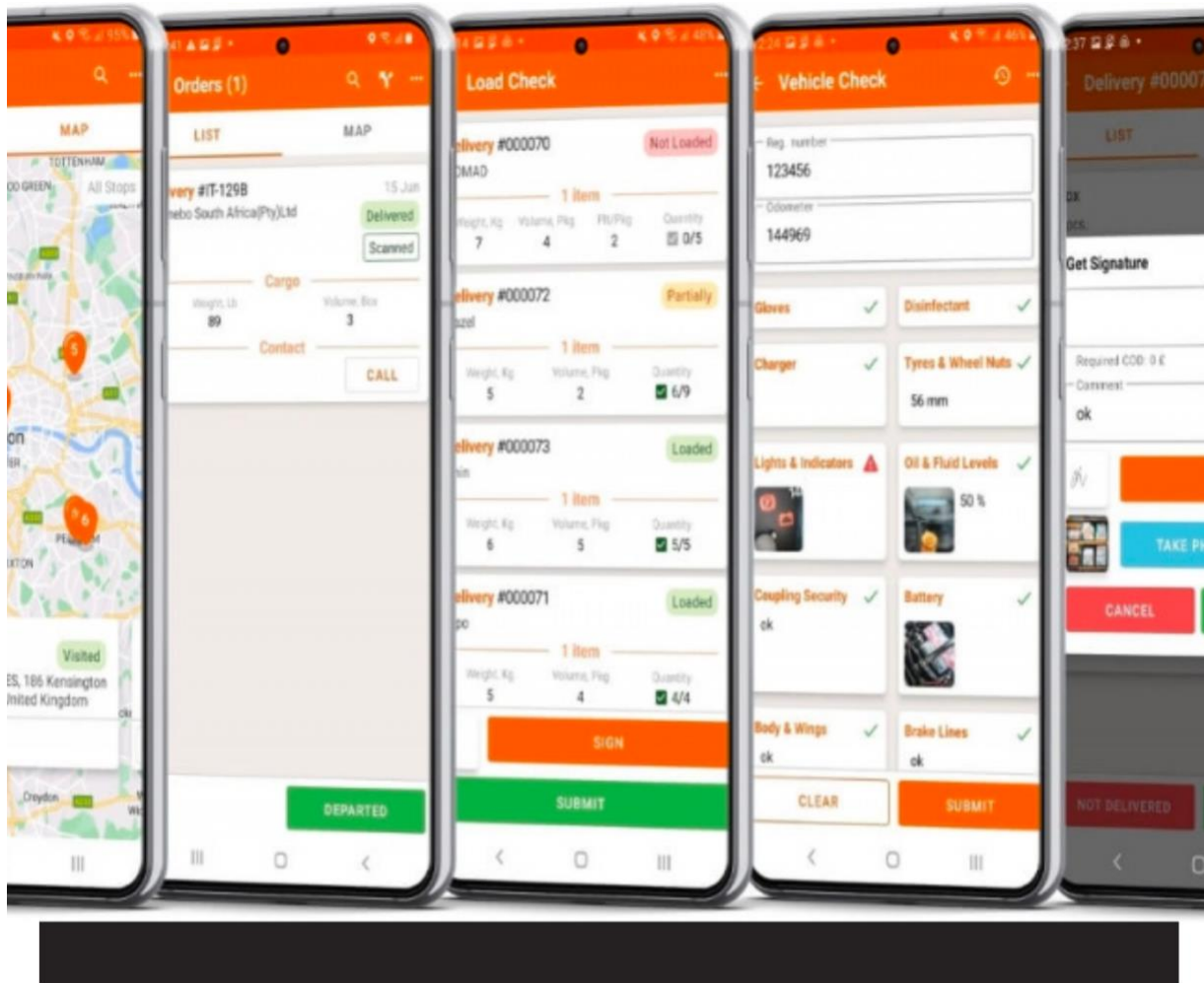




HOW WOULD WOULD IT WORK?

When a new load movement is created, the TMS generates a unique Bill of Lading (BOL) and reference number, which is reflected in the proposed extension. Once the document is generated and uploaded, it is updated in your application and across all platforms, and with this reference number the driver can start the load's movement and confirm its status.

During the journey, the driver can report any incidents in the application and add his comments on the load so that all parties are aware. On arrival at the delivery point, the driver confirms the status of the delivery and the extension allows the box for the recipient to sign the document and approve the arrival of the load in optimal conditions, attaching photographic evidence.



Finally, the driver can complete the process and add any closing comments.

Once the POD is completed, it is automatically loaded into the extension where logistics managers can review it, allowing them to track activities, check that drivers have followed unloading instructions, the accuracy of the order, missed deliveries, etc. Once the final document is complete, the invoicing team can proceed to invoice the customer to receive payment for the load moved and then pay the corresponding amount to the carrier.





REFERENCES

MercuryGate. (2022). Customer Invoicing Capabilities of a Transport Management System and Integrated Systems. MercuryGate International. <https://mercurysgate.com/blog-posts/customer-invoicing-capabilities-of-a-transport-management-system-and-integrated-systems/>

eShipping. (2023). FTL Shipping Services, Tracking, & Optimizations. <https://www.eshipping.biz/home/truckload>

