

Informe de práctica en la empresa Lean Solutions Group

María José Torrado Pico

Informe final para optar el título de Profesional en Negocios Internacionales

Director

Daniel Peñaloza Flórez

Magister Dirección Logística

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2024

Dedicatoria

A mi madre por toda su ayuda durante mis estudios, por buscar maneras inalcanzables de lograr obtener este título profesional, por el apoyo económico brindado donde sin ello no sería posible finalizar mi meta de ser profesional. A mis amigos de la universidad quienes fueron un apoyo indispensable durante todo el curso de mi carrera. A mi primo Oscar Maldonado por ser quien pudo costear el proceso de mis prácticas profesionales.

Agradecimientos

Agradecimiento a la empresa Lean Solutions Group, por la oportunidad laboral brindada donde comencé como empleada y gracias al convenio con la Universidad sumado a la gestión con el departamento de prácticas de la empresa pude concluir mis estudios profesionales.

A Gina Alcalá directora del departamento de prácticas profesionales de la empresa Lean Solutions Group, quien me ayudó a gestionar todos los procesos de manera eficiente.

A la Universidad Santo Tomas, por el conocimiento adquirido y la oportunidad de haber sido una estudiante tomasina y por supuesto gracias a mi director de prácticas por su paciencia y ayuda en este informe.

Contenido

Introducción	11
1. Informe final de opción de Grado Práctica empresarial	12
1.1 Justificación.....	12
1.2 Objetivos	13
1.2.1 Objetivo general	13
1.2.2 Objetivos específicos.....	13
2. Perfil de la empresa.....	13
2.1 Razón social de la empresa	14
2.2 Objeto social de la empresa.....	14
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	15
2.4 Estructura organizacional	15
2.4.1 Misión de la empresa.....	15
2.4.2 Visión de la empresa.....	15
2.4.3 Organigrama de la empresa	16
2.5 Aspectos económicos	16
2.5.1 Entorno macroeconómico.....	17
2.5.2 Entorno microeconómico	18
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa.....	18
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa	19
3. Cargo y funciones desempeñadas	20
3.1 Cargo desempeñado	20
3.2 Funciones asignadas	20

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	23
4. Marco conceptual y normativo	24
4.1 Marco conceptual	24
4.2 Marco normativo	25
5. Aportes	26
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	26
5.1.1 Identificación de la situación problemática	26
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa	27
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	29
5.3 Plan de mejora	30
6. Conclusiones y recomendaciones	31
Referencias	34

Lista de tablas

Tabla 1. *Propuesta del plan de mejora*.....30

Tabla 2. *Diagrama de Gantt cronograma de plan de mejora.* 31

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama Lean Solutions Group</i>	16
Figura 2. <i>Análisis PEST – Lean Solutions Group</i>	17
Figura 3. <i>Imagen de rate confirmation</i>	21
Figura 4. <i>Imagen Bill of lading</i>	22
Figura 5. <i>División de equipos dentro de la compañía Engaged Financial</i>	27
Figura 6. <i>División de equipos dentro de la compañía Engaged Financial basados en el plan de mejora</i>	28

Resumen

El informe actual es un documento establecido por la Universidad Santo Tomas como requisito para completar la opción de grado de prácticas profesionales de la facultad de Negocios Internacionales. Debido a esta oportunidad se realizaron prácticas y a su vez un desempeño como empleada de la empresa Lean Solutions Group el día 5 de mayo de 2023 y este informe finaliza el proceso donde mediante el convenio que dicha empresa posee con la Universidad fue posible concluir la carrera profesional. El cargo desempeñado bajo empleada y practicante en la empresa fue coordinadora logística, trabajando directamente para la empresa Engaged Financial en Estados Unidos. Durante esta experiencia laboral, fue posible aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera académica, contribuyendo al crecimiento profesional y desarrollo de habilidades en el ámbito laboral. Las funciones fueron auditar mercancías de transporte terrestre en Estados Unidos, ingresar en el sistema de la empresa la mercancía y verificar la gestión de la carga. El informe detalla actividades realizadas durante el periodo 5 de mayo del 2023 y el 16 de enero 2024 fecha en la que se toma la decisión personal de renunciar al cargo en la empresa.

Palabras clave: prácticas empresariales, negocios internacionales, transporte de mercancías

Abstract

The current report is a document established by the Santo Tomas University as a requirement to complete the professional internship degree option of the Faculty of International Business. I started working for the Lean Solutions Group company on May 5, 2023 and this report concludes my professional internship process where, through the agreement that said company has with the University, I was able to conclude my professional career. The position held as an employee and intern in the company was logistics coordinator, working directly for the company Engaged Financial in the United States. During this work experience, I was able to apply the knowledge acquired during my academic career, contributing to my professional growth and development of skills in the workplace. My functions were to audit land transportation merchandise in the United States, enter the merchandise into the company system and verify cargo management and proper payment for it. The report details activities carried out during the period May 5, 2023 and January 16, 2024, the date on which I resigned from my position in the company.

Keywords: business practice, international business, transport loads

Glosario

Prácticas Profesionales: son una actividad sustantiva de la formación académica y profesional de los estudiantes, que permite la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante su formación. (Universidad de la Sabana, 2024.)

Transporte terrestre de mercancías. el transporte terrestre es todo aquel movimiento de mercancías que se realiza por tierra. (Noriega grupo logístico, 2024)

Factoring Company: es un contrato mediante el cual una empresa traspassa las facturas que ha emitido y a cambio obtiene de manera inmediata el dinero. (Portal educación financiera chile, 2024)

Carga: conjunto de bienes o mercancías, que pudiendo estar embaladas o sin embalar, son susceptibles a un traslado de un punto a otro en cualquier modo de transporte (Herrera, 2022, p.1)

Nearshoring: proceso de externalización de la actividad laboral de una empresa a través de la subcontratación con otras empresas (Diaz, 2018, p.1)

Introducción

El presente informe es realizado en base a las políticas institucionales de la Universidad Santo Tomas como requisito de opciones de grado de título profesional Negocios Internacionales.

El informe especifica información realizada durante el periodo de prácticas profesionales laborando en la empresa Lean Solutions Group como coordinadora logística desde el 5 de mayo del 2023 hasta el 16 de enero del 2024. Estas prácticas profesionales permitieron el desarrollo profesional en el mercado laboral a su vez, el desarrollo integral de habilidades respecto al dominio de temas de logística internacional como transporte de mercancías en Estados Unidos.

La empresa Lean Solutions Group es un proveedor de servicios en distintos aspectos tales como marketing, servicio al cliente, operaciones de logística, tecnología y ventas. (Lean Solutions Group, 2024). A raíz de un convenio de dicha empresa con la universidad fue posible concluir los estudios profesionales y a su vez desempeñar el cargo como coordinador logístico a través de la opción de ser empleada de la compañía. En este cargo se realizaron funciones diarias de auditoría de mercancías de transporte terrestre en Estados Unidos, verificando precios, ciudades de origen, ciudades de destino, documentación requerida (Bill of lading) y demás ingresos al sistema de la compañía. Dentro de la empresa Lean Solutions Group directamente fue posible laborar para la factoring company en Estados Unidos llamada Engaged Financial bajo el cargo mencionado.

1. Informe final de opción de grado práctica empresarial

En este capítulo se resalta la justificación y objetivos de las prácticas empresariales en la compañía Lean Solutions Group.

1.1 Justificación

El presente informe justifica la importancia de las prácticas empresariales como inicio de la vida laboral, siendo estas exigidas como requisito de grado para los estudiantes de la Universidad Santo Tomas que previamente seleccionaron esta modalidad como opción de grado. Dicha práctica profesional debe ser realizada en un periodo de seis (6) meses en una empresa con fines de comercio internacional previamente aprobada por el concejo de facultad de la universidad. Las prácticas profesionales son el inicio de la carrera profesional de los estudiantes entrando al mercado laboral, practicas donde se aplica el conocimiento y énfasis previamente interiorizado en la Universidad y donde comienza el proceso de crecimiento y práctica en el mercado laboral.

Este informe detalla la posición como coordinadora logística en la empresa Lean Solutions Group, donde fue posible ingresar a trabajar como empleada el 5 de mayo del 2023 y culminando labores el día 16 de enero del 2024, el informe menciona funciones, misión, visión e información general dentro de la empresa y el cómo fue posible ejercer un desarrollo profesional y personal laborando en esta compañía.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Fortalecer la aplicación de los conocimientos obtenidos en la Universidad Santo Tomas durante la formación como Profesional en Negocios Internacionales, empleándolos en el ámbito de coordinadora logística en la empresa Lean Solutions Group.

1.2.2 Objetivos específicos

Comprender los procedimientos dentro de las organizaciones, así como el conjunto de servicios y las herramientas digitales utilizadas para el proceso de coordinador logístico y el transporte de productos en Estados Unidos.

Reforzar las competencias adquiridas durante la formación académica a través del desempeño en el cargo de coordinadora logística a nivel internacional.

2. Perfil de la empresa

Lean Solutions Group es una empresa global experta en la optimización de la fuerza laboral, establecidas en 2013, con operaciones en ciudades estratégicas de Colombia, Guatemala, México y Filipinas. Posee una oferta de servicios desde soporte administrativo, tecnológico, de marketing, ventas, servicio al cliente y de logística en la misma compañía. (Lean Solutions Group, 2024). En Colombia esta empresa posee sedes en ciudades como Medellín, Bogotá, Barranquilla, Cartagena y Bucaramanga. Actualmente en esta última con 2 sedes ubicadas en Parque Caracolí

Centro Empresarial Cra 27 No. 29-145 y Torre Vitro Centro Empresarial Cra 33 No. 42 -34 Bucaramanga.

Dentro de la oferta de servicios (soluciones) que ofrece la compañía tales como operaciones, tecnología, ventas, marketing y servicio al cliente. En este informe el enfoque es Lean Solutions Operaciones donde la empresa conecta profesionales bilingües calificados para llenar puestos operacionales y administrativos aumento el crecimiento empresarial y brindando servicios de operaciones remotas a empresas en Estados Unidos dentro de la industria logística operacional.

2.1 Razón social de la empresa

Perfiles y Soluciones Logísticas SAS.

2.2 Objeto social de la empresa

Según el artículo 5 de la Ley 1258 de 2008, la empresa Lean Solutions Group tiene la facultad de llevar a cabo cualquier actividad comercial legal, centrándose principalmente en el transporte de carga y actividades relacionadas, así como cualquier otra acción o contrato que contribuya a cumplir con su objetivo social. Además, se le permite importar y exportar bienes y/o servicios, así como ofrecer servicios complementarios al transporte, incluyendo representación de clientes mediante un centro de atención telefónica, también conocido como contact center. (Ley 1258, 2008).

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

Jefe Inmediato Diana Gómez – correo electrónico diana.gomez@leangroup.com – dirección calle 42 # 33-20 Cabecera del llano Bucaramanga, Santander – Cargo Supervisora directa

Gina Alcalá– correo electrónico galcala@leangroup.com – dirección calle 42 # 33-20 Cabecera del llano Bucaramanga, Santander. – Cargo Líder de prácticas empresariales.

2.4 Estructura organizacional

2.4.1 Misión de la empresa

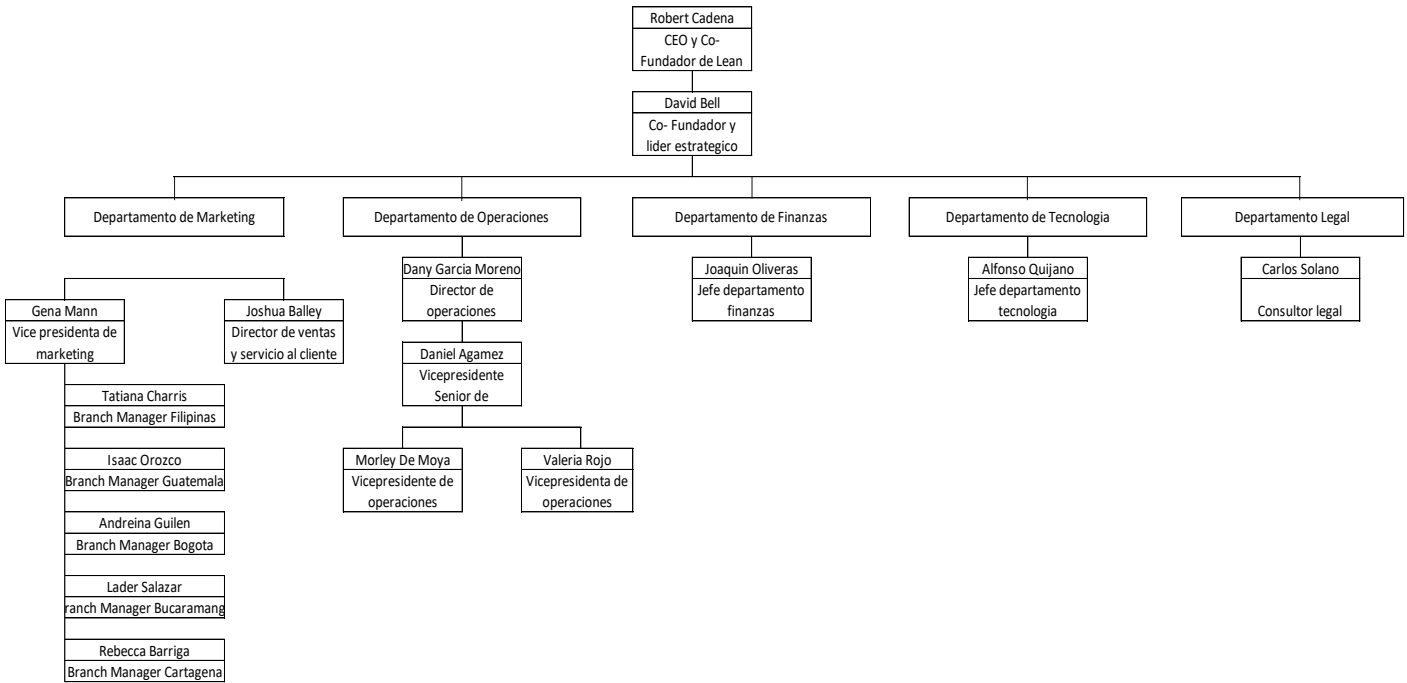
Somos una empresa colombo americana comprometida en ofrecer servicios de soporte operativo remoto (nearshoring) a empresas con sede en Estados Unidos en diversas industrias. Ofrecemos servicios respaldados por sistemas de comunicación eficientes, equipos de trabajo competentes y experimentados, y procesos establecidos, lo que permite continuidad y excelencia operativa para nuestros clientes, así como valiosas oportunidades profesionales para personas en todo el mundo. (Lean Solutions Group, 2024)

2.4.2 Visión de la empresa

Para el año 2025, seremos líderes a nivel nacional en el modelo de servicio de Nearshoring, a través de tecnología innovadora y la implementación de procesos estandarizados y lecciones aprendidas que garanticen calidad y fidelidad del cliente. (Lean Solutions Group, 2024)

2.4.3 Organigrama de la empresa

Figura 1. Organigrama Lean Solutions Group



Tomado de (Lean Solutions Group, 2024).

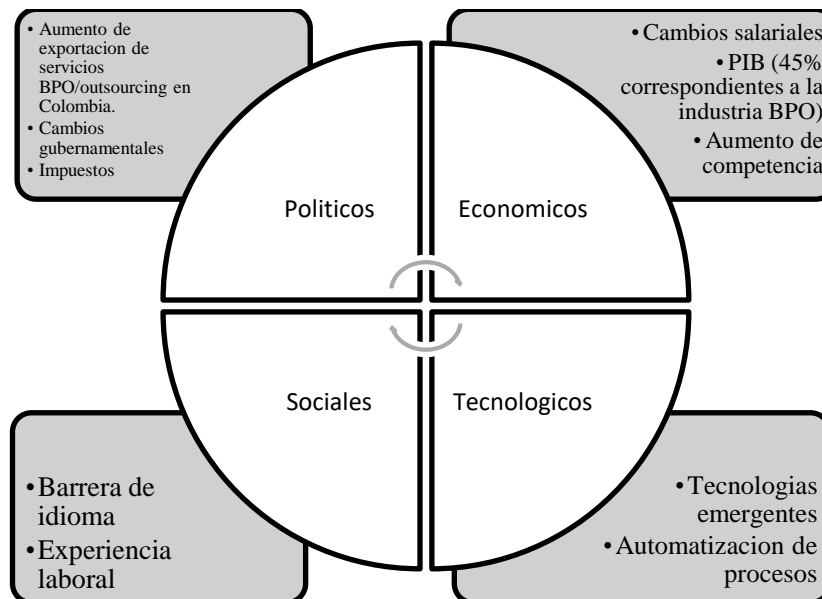
2.5 Aspectos económicos

Los aspectos económicos relevantes de la empresa destacan su infraestructura a nivel nacional y la oferta económica del sector de servicios que ofrece contando con más de 9 mil empleados en 9 ciudades, 4 países y más de 500 clientes a nivel global para las 5 soluciones que ofrece la compañía (operaciones, marketing, ventas, servicio al cliente y tecnología) en sus 15 oficinas a nivel global.

2.5.1 Entorno macroeconómico

El análisis macroeconómico del sector en el que se encuentra la compañía Lean Solutions Group se ha analizado factores externos que influyen en las organizaciones tales como políticos, económicos, sociales, y tecnológicos. Para este análisis se muestra a continuación un tipo de análisis PEST, siendo este un análisis utilizado en la estrategia empresarial como una herramienta fundamental para evaluar el entorno externo en el que opera una organización. Este análisis se centra en cuatro factores: Políticos, económicos, sociales y tecnológicos; los cuales influyen directamente en las decisiones y el desempeño de una empresa. Al considerar estos elementos, las compañías pueden anticipar cambios, identificar oportunidades y mitigar riesgos permitiéndoles adaptarse proactivamente a un entorno empresarial dinámico y competitivo. Comprender el entorno mediante el análisis PEST proporciona una ventaja estratégica al permitir que las organizaciones ajusten sus estrategias y tomen decisiones informadas.

Figura 2. *Análisis PEST – Lean Solutions Group.*



2.5.2 Entorno microeconómico

En el año 2022, Perfiles y Soluciones Logísticas SAS inauguró una nueva sucursal en Colombia, ubicada en la ciudad de Bucaramanga. Esta apertura contribuye a incrementar la presencia y reconocimiento de la organización entre las empresas. En la actualidad, los clientes en la zona de Santander han expresado su satisfacción con el servicio recibido y han solicitado más personal para contratar. Como respuesta a esta demanda, Lean Solutions Group se vio en la necesidad de establecer otra sucursal en la ciudad de Bucaramanga, alcanzando así dos sedes en menos de un año. (Sede Caracolí y Sede Torre Empresarial Vitro). La empresa elige cuidadosamente la ubicación de sus instalaciones físicas, optando por lugares estratégicos en zonas comerciales o empresariales de la ciudad. La organización no se limita a depender de un único proveedor para la selección de sus oficinas. Además, en el caso específico de Bucaramanga, la ciudad ofrece una amplia variedad de opciones estratégicas, que incluyen edificios empresariales, centros comerciales y zonas francas. La empresa posee una ventaja significativa en comparación con sus competidores al destacarse en el sector de la logística, lo que le permite posicionarse como uno de los líderes en ese ámbito. Además, la organización no descuida los otros sectores de negocio en los que opera, manteniendo su competitividad en ellos.

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Lean Solutions Group ofrece los siguientes servicios:

- a. Lean Operations (Lean Operaciones): La empresa brinda respaldo a las operaciones logísticas de compañías de transporte y agencias de carga en Estados Unidos, mejorando de forma eficiente procedimientos y aumentando la rentabilidad.

- b. Lean Tecnología (Lean Tech): Trabajo en conjunto con el desarrollo de proyectos de software al conectar profesionales calificados encargados de satisfacer requerimientos tecnológicos en el ámbito de automatización de procesos, inteligencia artificial, software personalizado y otros requerimientos tecnológicos.
- c. Lean BPO (Lean Customer service, servicio al cliente): La empresa conecta clientes con profesionales para atención al cliente, contratación y otras funciones, de esta manera potenciar la operación de los clientes y mejorar la experiencia de servicio al cliente.
- d. Lean Marketing: Lean Marketing adquiere clientes de manera estratégica y los conecta con talento profesional creativo con experiencia en manejo publicitario.
- e. Lean Sales (Lean Ventas): Proveer soluciones de ventas personalizadas que ayudan a optimizar el proceso desde el cliente prospecto hasta la conversión de la venta.

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

El mercado que atiende la empresa Lean Solutions representa en Colombia el mercado de nearshoring, siendo este un modelo de subcontratación empresarial en el que una empresa contrata servicios externos, como desarrollo de software, atención al cliente, o servicios de back-office, a proveedores ubicados en países cercanos geográficamente. Los productos/servicios actuales que la empresa ofrece de Lean Operations, Lean Sales, Lean Marketing, Lean BPO y Lean Tech se encuentran en una posición de ventaja en el mercado colombiano. Un análisis de estos productos basado en las estrategias de crecimiento de la empresa sería el siguiente:

El servicio pionero dentro de la operación de la compañía es Lean Operations donde la empresa se centra en servicios de operaciones de logística, transporte de mercancías a nivel

internacional, bodega y distribución. La empresa se enfoca en maximizar la participación en el mercado actual mediante la optimización de los servicios y la satisfacción del cliente. Respecto al desarrollo de nuevos productos/servicios. Lean BPO ofrece servicio al cliente y otros aspectos de oficina, también se exploran nuevos mercados a través de Lean Marketing como agencia de marketing digital, creación de contenido y Lean Sales hacia el desarrollo de nuevos negocios. Así mismo, la compañía ha introducido nuevos productos al mercado incursionando en Lean Tech, incluyendo dentro del portafolio desarrollo de software y análisis de datos. Proporcionando oportunidades de crecimiento y expansión en áreas emergentes y de alta demanda.

3. Cargo y funciones desempeñadas

Durante el periodo del 5 de mayo del 2023 al 16 de enero del 2024 se desempeña el cargo de coordinador logístico dentro de la compañía Lean Solutions Group con una vinculación como empleada y practicante, dentro de este periodo se realizaron los procesos expuestos a continuación:

3.1 Cargo desempeñado

Cargo desempeñado: Coordinadora logística para la compañía Engaged Financial (Factoring Company USA)

3.2 Funciones asignadas

- a. Auditar diariamente las mercancías recibidas por la empresa Engaged Financial como Factoring Company en Estados Unidos.
- b. Registrar en el sistema de la empresa (Cadence y Triumph Pay) las mercancías y la empresa transportadora (Carrier).

c. Verificar el cumplimiento de la documentación requerida por Estados Unidos para el transporte de mercancías terrestres.

Figura 3. Imagen de rate confirmation

TRUCKLOAD RATE CONFIRMATION
 AllTran Logistics
 PO Box 988
 Conroe, TX 77305
 Available 24HRS - 360-852-8664 -or- Dispatch@alltranusa.com

Carrier Name: G&G WALLACE TRANSPORTATION LLC
Pickup Date: 12/18/2023
Delivery Date: 12/19/2023
Service Level: Normal

Shipper Information:
Name: Delta Crossings
Address: 5415 Theresa Drive
 Sherman, TX 75090

Consignee Information:
Name: Industrial Rail
Address: 4800 OH Port Industrial Rd.
 GALVESTON, TX 77554



Load #: 117385676
Customer PO: 220-17680-23/Trk#2
Trailer Type/Size: Flatbed / Full
Total Shipment Weight: 40,000

Phone: (903) 870-0665
Contact: Bert
Ready Time: 8:00 AM - 4:00 PM

Phone: (281) 838-5564
Contact: Adrian Page
Close Time: 8:00 AM - 4:00 PM

FTL / LTL / PARTIAL	DESCRIPTION	EQUIPMENT	NOTES	EST. WEIGHT
Full	Rail Road Panels	Flat/Step	Driver Must Provide Load Number 51349 In Order To Be Loaded	40,000
*** ALL LOAD DIMS ARE FOR PRIMARY PIECES BUT MAY INCLUDE UNLISTED SHIP LOOSE MATERIAL ***				

PICKUP INSTRUCTIONS:

DELIVERY INSTRUCTIONS:
PEASE CALL RECEIVER WITH ETA ONCE LOADED.

Rate: USD 700.00
Appointment - Pickup: USD 50.00
TOTAL: USD 700.00

This confirmation governs the movement of the above-referenced freight as of the specified and hereby amends, is incorporated by reference and becomes a part of the certain transportation contract by and between "Broker" and "Carrier". Carrier Agrees to sign the confirmation and return it to the broker and carrier shall be conclusively presumed and compensatory that the freight would not have been tendered to Carrier at higher rates and that no shipments handled under such rates will subsequently be subject to a later claim for other charges. AGREED RATES ARE NOT NEGOTIABLE.

Driver must call in loaded, delivered and current location daily by 10am on all loads. All POD's must be sent to billing@alltranusa.com within 48hrs of delivery \$50 penalty per day after 48 hours will be deducted from load.

Service failures are tracked and may be reported against carrier. Driver is responsible for confirming all load dimensions and weights prior to departure. If there is question on the weight driver should find the nearest scale to get an accurate weight and call broker for solution immediately. Broker is not responsible for changes or charges after load has departed. Carrier is responsible for any damages not noted on BOL at time of pickup. Carrier agrees that neither the Carrier, nor anyone subsequently acting on the Carrier's behalf, will attempt to collect any amount of money in excess of the rate set forth above for the transportation described in the rate confirmation agreement without AllTran's written approval. Any charges incurred due to delay in pickup or delivery may be back charged to carrier for such delay. AllTran Logistics does not pay Accessorial charges, truck order not used or layover charges unless otherwise stated within this confirmation. Unless otherwise stated in this confirmation services rendered are for exclusive use of contracted equipment. Exclusive use means the truck can be loaded to capacity at the Broker's discretion without additional rate adjustments. This confirmation shall remain in effect until cancelled by either party giving written notice to the other. Carrier understands all parameters of this load including loading and delivery times and further acknowledges that accepting these terms will not place the carrier out of compliance with DOT regulations. Please sign return to AllTran immediately.

The undersigned accepts the referenced shipment on behalf of the carrier and acknowledge as correct the information contained herein, the carrier agrees to the terms of the Master agreement previously executed between our companies.

Carrier Signature: 
 MC#: 1503510

Phone: (360) 852-8664 | 24 HR Emergency 360-624-6347
 Please sign and return via fax 888-735-8359 or email to Dispatch@alltranusa.com


Driver Name: Frank Wallace
 Driver Phone#: 281-684-0691

Please call (360) 852-8664 immediately with any questions, concerns, or problems
 Send Invoicing to: Billing@alltranusa.com OR Quickpay Invoicing to: Quickpay@alltranusa.com

Tomado de base de datos Engaed Financial. (Engaged Financial 2023)

Figura 4. Bill of lading

Form SH 1.1.1 06/07/2006



omega
INDUSTRIES INC.

7304 N.E. St Johns Rd, Vancouver, WA 98665
Ph. (360) 694-3221 Fax (360) 694-3882

3508 Standard St
Bakersfield, CA 93308

5415 Theresa Dr
Sherman, TX 75090

435 W 164th Street
South Sioux City, NE 68776

Bill of Lading

Date: 12/18/2023	
PO: 23-LS-128-001	Omega Job: 220-17680-23
AFE/Proj:	Truck #: 2 out of 2
Omega Load Number: 51349	Carrier: Omega Logistics
Deliver to: Industrial Rail 4800 Old Port Industrial Rd. Galveston, TX	Origin: Omega Industries 5415 Theresa Dr Sherman, TX 75090
Contact: Adrian Page	Contact cell: 281-838-5564 Office:

Item #	QTY	Description	Wt. Ea.	Tot. Wt.
1	5	136# 8'1-1/2" Tangent gauge panels LD – CSG1 (Thick 7-7/8")	3400	17000
2	10	136# 8'1-1/2" Tangent 21" field panels LD – CSF4 (Thick 7-7/8")	1425	14250
-	-	TOTAL	-	31,250

Subject to Section 7 of the conditions of applicable bill of lading, this shipment is to be delivered to the consignee without recourse on consignor; the consignor shall sign the following statement. The carrier shall not make delivery of this shipment payment of the freight and all other lawful charges.

Consignor Signature: _____

RECEIVED THE ABOVE FREIGHT IN APPARENT GOOD ORDER:

Trucking Company: _____	Signature: _____
Date: ___/___/___ Cell: (____) _____	_____

Tomado de base de datos Engaed Financial. (Engaged Financial 2023)

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Los procesos y procedimientos dentro de la compañía y el cargo fueron:

1. Recepción de la información de la mercancía y documentos relacionados (Rate confirmation, Bill of lading) dentro de la plataforma de la compañía Triumph Pay.
2. Revisión minuciosa de los documentos de cada mercancía, revisión de ciudades de origen y ciudades de destino, precios y detalles de la mercancía transportada.
3. Después de la revisión de los documentos procedía a auditar el Carrier (Transportista) y registrarlo en otro sistema de la compañía Cadence para completar la auditoria de la mercancía con el ingreso del transportista al sistema de la empresa.
4. Una vez finalizado la auditoria de la carga y el ingreso del Carrier al sistema, se enviaba la carga en el sistema Triumph Pay al siguiente departamento de verificación.

La posición como coordinadora logística y practicante consistía en auditar los documentos de las mercancías, verificar ciudades de origen, destino, precios y detalles de la mercancía. Una vez la información era verificada y coincidían los ítems, procedía a ingresar el Carrier en otro sistema de la empresa, después todas las cargas procedían al siguiente paso del equipo de verification y collections.

Herramientas utilizadas dentro del cargo:

- Cadence: Sistema de la empresa Engaged Financial Factoring Company donde se llevaba el registro de los transportistas (Carrier) de cada mercancía.
- Triumph Pay: Plataforma de la empresa Engaged Financial Factoring Company para el manejo de auditorías de la mercancía.
- Excel: Seguimiento de mercancías y carriers (transportistas)
- Microsoft Teams: Comunicación constante con el equipo.

- Decipher: Pagina utilizada en la compañía para la verificación de documentos de cada Carrier.

4. Marco conceptual y normativo

4.1 Marco conceptual

Transporte de mercancías terrestre: El transporte terrestre por carretera (también denominado rodoviario) requiere infraestructuras (caminos o carreteras) sobre las que se mueven los medios (carros, camiones) uniendo centros de producción y centros de consumo. Los caminos y carreteras conforman una red donde los nodos principales están unidos por vías principales (las vías romanas, la ruta de la seda, las cañadas reales) y desde los nodos principales la conexión a los nodos de menor nivel se realiza mediante vías de menor capacidad. El transporte por carretera está regulado por legislaciones diversas y variantes que limitan velocidades, cargas, tipos de carga, horarios. (García Sabater, Jose P, 2020)

Bill of Lading/Conocimiento de embarque: Es un documento que sirve como evidencia del contrato de transporte entre el expedidor y la naviera. Es emitido por la naviera o su agente y en él se hace constar que se ha recibido la mercancía para ser transportada al puerto de destino a bordo del buque indicado, y bajo las condiciones acordadas entre el vendedor y el comprador de la mercancía. (Fading, 2024)

Rate confirmation/manifiesto de carga: Es una confirmación por escrito de las tarifas y los términos de transporte acordados entre el transportista y el cliente que sirve como evidencia del contrato de transporte. (Jane Smith, 2020)

4.2 Marco normativo

Departamento de Transporte de los Estados Unidos: es el responsable de proporcionar un sistema de transporte rápido, seguro, eficaz, accesible y cómodo (USAGov, 2022, p.1) –

Administración Federal de Seguridad de autotransportes: la misión de la administración es prevenir muertes y lesiones en los vehículos comerciales como camiones y autobuses (USAGov, 2022, p.1).

El decreto 1165 de 2019 por el cual se dictan disposiciones relativas al Régimen de Aduanas en desarrollo de la ley 1609 de 2013. (Decreto 1165. 2019, p.1)

Resolución 0046 de 2019 por el cual se reglamenta el decreto 1165 de 2019. (Resolución 0046 de 2019. p. 1)

Código sustantivo del trabajo: en Colombia la tercerización se regula en el Código Sustantivo del Trabajo, artículo 34, donde se establece la responsabilidad del beneficiario de la obra por los salarios y las prestaciones de los empleados del intermediario. Igualmente, estas operaciones se encuentran reguladas bajo el marco legal de la Ley 50 de 1990 sobre empresas de servicios temporales (Ley 50, 1990) y el Decreto 4369 de 2006 por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de empresas de servicios temporales y se dictan otras disposiciones (Decreto 4369, 2006), así mismo por el Decreto 2025 de 2011 (Decreto 2025, 2011) donde se establece que ningún trabajador podrá contratarse sin los derechos y las garantías laborales establecidas en la Constitución política de 1991 y en la ley 1429 de 2010 (Ley 1429, 2010) que tiene por objeto la formalización y generación de empleo aumentando beneficios y disminuyendo costos de formalizarse. Además, el Decreto 583 de 2016 (Decreto 583, 2016) regula la tercerización laboral limitando las operaciones definiendo multas y sanciones en conjunto con la ley 1753 de 2015 (Ley 1753, 2015) que establece las actividades inspección, vigilancia y control.

5. Aportes

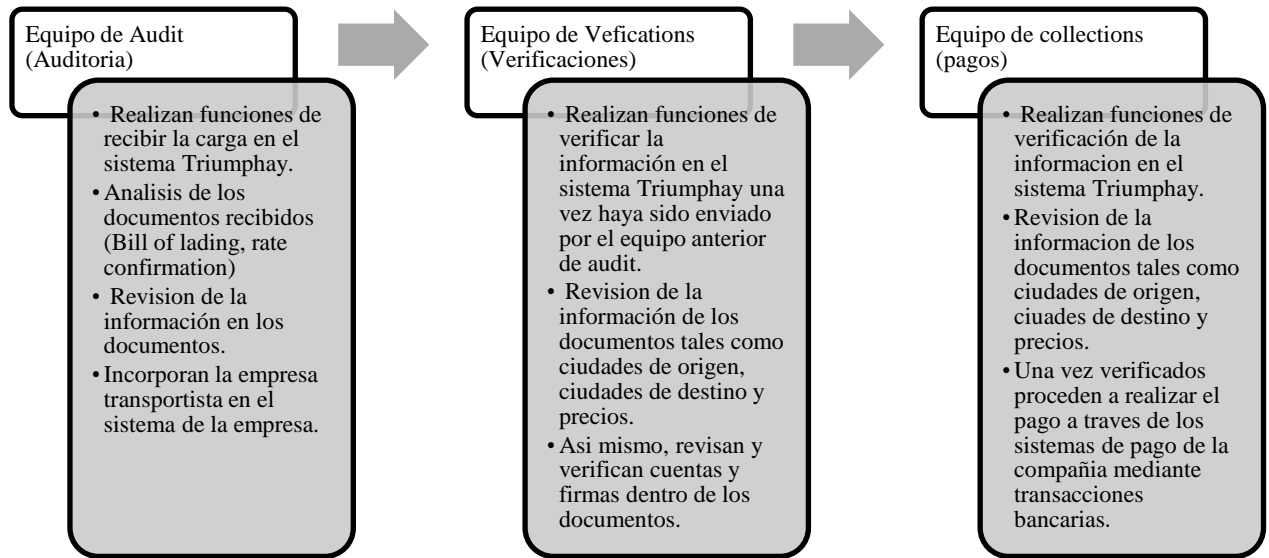
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

La compañía Engaged Financial en Estados Unidos es una reconocida factoring company a nivel logístico en el mercado estadounidense, respecto a la propuesta de valor agregado a la empresa, esta fue realizada a través de Lean Solutions Group y fue en mejora de un proceso interno dentro de la compañía.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

Durante el proceso de prácticas empresariales y empleada directa de la compañía, fue posible reconocer los diferentes departamentos adaptados en pro de la eficiencia del proceso completo desde que se recibe la mercancía hasta que era pagada. Todo el equipo de coordinadores logísticos manejaba diferentes funciones, dentro de las practicas hacia parte del equipo de Audit (Auditoria) el primer equipo en recibir la carga en el sistema, siendo así que todo el equipo se dividía de la siguiente manera:

Figura 5. División de equipos dentro de la compañía Engaged Financial.



Durante las funciones dentro de la compañía y siendo parte desde el inicio del proceso, desde una posición crítica se pudo analizar que dos procesos dentro de los tres mencionados anteriormente terminaban realizando el trabajo repetido, pues en verificaciones se verificaban las ciudades de origen, destino y precios, finalmente el departamento de collections volvía y verificaba la misma información de ciudades de origen, destino y precios. A raíz de este análisis, se pudo recalcar que uno de los dos equipos dentro del proceso no era tan relevante y necesario dentro de la cadena, pues repetía el mismo proceso del anterior, siendo viable una idea de mejora basado en lo mencionado y con el objetivo de aumentar la eficiencia respecto al aumento de cargas analizadas diarias y el tiempo de manejo de cada una por parte de cada uno del equipo a cargo.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

A raíz de la situación problemática anterior, se surte la idea de aporte como unificación de equipos/departamentos dentro del proceso, resumiendo solamente a dos: Audit y Verifications.

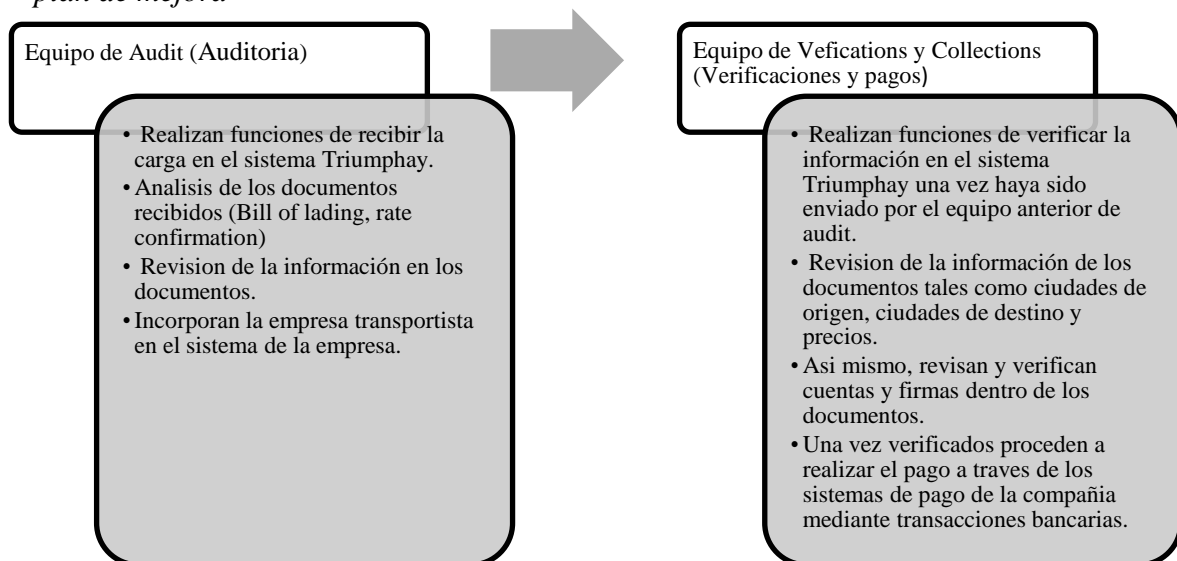
Donde al eliminar uno de los equipos que realizaba el mismo trabajo se podían manejar los dos de forma más eficiente y eficaz. Controlando mejor el proceso, aumentando el indicador de cargas manejadas en el día y reduciendo el tiempo de análisis de cada una.

La idea fue propuesta de la siguiente manera:

Semanalmente todo el equipo de Engaged Financial manejaba una reunión con el equipo de calidad (QA) de la compañía Lean Solutions Group, ellos dentro de esta reunión daban el paso a expresiones de idea dentro de la organización que pudieran mejorar los procesos internos y la posición laboral. La idea fue propuesta en una de estas reuniones programadas semanalmente con el equipo de calidad. Donde se manifestaba la propuesta a raíz del análisis previo de que dos de los equipos realizaban tareas repetidas y se proponía simplificar el proceso a dos equipos con aumento de efectividad y disminución de tiempo dentro de todo el proceso del manejo de la carga.

El siguiente diagrama demuestra basado en la figura 5. Como sería el nuevo manejo de las cargas y la distribución de los equipos propuesta en el plan de mejora.

Figura 6. *División de equipos dentro de la compañía Engaged Financia basados en el plan de mejora*



La idea fue escuchada por el equipo de calidad, sin embargo, no fue posible el avance de la misma debido a que laboralmente la idea concretaba mayores implicaciones de personal, capacitación y posible cambio de labores dentro de los mismos colaboradores de la compañía Lean Solutions Group.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

Durante la experiencia práctica y siendo empleada de la compañía, adquirí diversos conocimientos técnicos sobre las regulaciones vigentes en Estados Unidos en el campo del transporte terrestre. Fue posible conocer las entidades reguladoras que operan en este sector, así como las especificaciones técnicas que los transportistas deben cumplir para llevar a cabo el transporte de mercancías de manera legal

Adicionalmente, la empresa contribuyó al desarrollo de habilidades y destrezas en el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación y en el manejo de las plataformas y software propios de la empresa. Fue posible obtener experiencia en la manipulación de diversos portales, plataformas de consulta, bases de datos y páginas web específicas de Estados Unidos, que permitían realizar las prácticas profesionales y labores de forma óptima.

5.3 Plan de mejora

La siguiente tabla idealiza la propuesta de valor agregado planteada para la compañía.

Tabla 1. *Propuesta de plan de mejora*

Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Hacer/ Verificar	Responsable	Recursos	Cronograma
Aumento de efectividad y disminución de tiempo dentro de todo el proceso de manejo de la carga	Disminuir tiempo dentro del proceso de auditoría, verificación y pago de las cargas. Aumento de cargas procesadas por los equipos durante el día.	El plan de mejora fue planteado en una reunión con el equipo de calidad.	Indicador de cantidad de cargas manejadas en el día. (cuantitativo)	Seguimiento del indicador de cantidad de cargas manejadas durante el día.	Supervisora Diana Gómez (encargada de envío de métricas diarias) y Maria Jose Torrado (practicante y analista del plan de mejora)	Herramientas ofrecidas por la empresa: Cadence, Triumph pay, Excel, Decipher, MS teams.(intangibles)	Semana 1 y 2: Análisis e investigación del plan de mejora. Semana 3 y 4: Implementación y prueba Semana 5: Evaluación y revisión.

Adaptado a partir de Reglamento de opciones de Grado. Facultad de Negocios internacionales. (Universidad Santo Tomás, 2021).

A continuación, se presenta un Diagrama de Gantt como exposición de plan de cronograma del plan de mejora mencionado en el punto anterior.

Tabla 2. *Diagrama de Gantt cronograma de plan de mejora*

		Mes				
Responsable	Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Practicante	Investigación y análisis	Semana 1	Semana 2			
Supervisora	Entrenamiento del nuevo equipo unificado de Verifications		Semana 2			
Equipos de Audit y Verification	Implementación de plan de mejora			Semana 3	Semana 4	
Practicante	Seguimiento de indicadores y ajustes necesarios				Semana 4	
Practicante y Supervisora	Análisis de resultados					Semana 5

6. Conclusiones y recomendaciones

A raíz de este informe y de las prácticas profesionales como empleada en la empresa Lean Solutions Group por alrededor de 8 meses se concluye que fue una buena decisión a nivel personal y profesional elegir la carrera estudiada Negocios Internacionales.

Gracias a esta carrera como practicante y empleada se logró desempeñar un trabajo en el ambiente laboral como coordinadora logística en la empresa Lean Solutions Group donde fue posible obtener experiencia laboral y profesional laborando como coordinadora logística para una importante empresa en estados unidos de mercancías, también fue posible obtener una buena remuneración salarial y perfeccionar un segundo idioma, como lo fue el idioma Inglés, pues para acceder a las prácticas y a la oportunidad laboral era un requerimiento saber el idioma Inglés o en su defecto ser una persona bilingüe adicionalmente del conocimiento adquirido como estudiante de Negocios Internacionales.

Adicionalmente se concluye la alta capacidad y oportunidad de ampliar conocimientos en el tema de transporte de mercancías, manejo de documentación internacional, manejo de plataformas de transporte, sistemas de gestión, sistemas de la compañía y sobre procesos de logística nacional e internacional, donde a raíz de estos conocimientos fue posible escalar a otro nivel la experiencia laboral. Realizar prácticas profesionales permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, desempeñar un cargo y retar la capacidad como persona laborando en un ambiente netamente en idioma inglés.

Respecto a las recomendaciones: Existen posibilidades de amplio aspecto dentro del mundo laboral, algunas dependen de la capacidad personal de conseguir una oportunidad laboral o una práctica empresarial, personalmente recomiendo a las empresas brindar a los estudiantes estas oportunidades de prácticas a través de Convenios y demás opciones, pues a través de ellas es posible no solamente culminar una etapa estudiantil y obtener un título sino también el crecimiento y la mejora como personas y como empleados del mundo a todos los estudiantes que pueden tener la oportunidad de realizar practicas empresariales en compañías.

A su vez, recomiendo a la Universidad continuar implementando y promocionando este proceso de practicas empresariales con los estudiantes, pues no solamente es una experiencia enriquecedora en conocimiento sino también una opción de abrir puertas con experiencia laboral en campos de empleo.

Recomiendo a la organización Lean Solutions Group continuar poniendo en marcha procesos de contratación de practicantes y estudiantes de la carrera Negocios Internacionales, pues debido a la línea de negocio de la compañía es fiable y comprensible que estudiantes y conocedores de dicha carrera manejen un perfil adecuado para la practica empresarial y para el cargo laboral ocupado como coordinador logístico. Varios de los conocimientos adquiridos en mencionada

carrera fueron clave al momento de la realización de la practica y el proceso laboral como empleada de la compañía y es considerable como una ventaja respecto a las demás personas contratadas dentro de la compañía como coordinadores logísticos también.

Referencias

Adcom Capital. (s.f.). What is a Rate Confirmation? Recuperado de <https://www.adcomcapital.com/blog/what-is-a-rate-confirmation/>

Congreso de la República de Colombia. (1990, 28 de diciembre). Ley 50 de 1990. Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.

Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=281> Congreso de la República de Colombia. (2006, 4 de diciembre). Decreto 4369 de 2006. por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y se dictan otras disposiciones. Sistema único de información normativa.

<https://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1545501>

Congreso de la República de Colombia. (2016, 8 de abril). Decreto 583 del 2016. Por el cual se adiciona al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, un capítulo 2 que reglamenta el artículo 63 de la Ley 1429 de 2010 y el artículo 74 de la Ley 1753 de 2015. Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=68914>

Comisión para el Mercado Financiero de Chile. (s.f.). ¿Qué es el factoring? Recuperado de <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27145.html>

García Sabater, Jose P. (2020) Introducción al Transporte de Mercancías. Nota Técnica. Repositorio Oficial UPV Riunet. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/138752>

DIAN. (2019). Resolución 000046 de 26-07-2019. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000046%20de%2026-07-2019.pdf>

iContainers. (2011, julio 7). BL (Bill of Lading). Recuperado de <https://www.icontainers.com/es/2011/07/07/bl-bill-of-lading/>

Lean Solutions Group. (2024). Lean Solutions Group.

<https://www.leangroup.com/about-us>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2019). Decreto 1165 de 2019. Recuperado de https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/decreto_1165_2019.html

Noruega Grupo Logístico. (s.f.). Cómo funciona el transporte terrestre de mercancías. Recuperado de <https://noriegagrupologistico.com/transporte/como-funciona-el-transporte-terrestre-de-mercancias/>

Transporte y Logística Internacional. (2013). Recuperado de https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7101/7101787/transporte_y_logistica_internacional_2013.pdf

Universidad de La Sabana. (s.f.). ¿Qué son las prácticas profesionales? Recuperado de <https://www.unisabana.edu.co/programas/carreras/facultad-de-comunicacion/comunicacion-social-y-periodismo/practicas/practicas-profesionales/>

USAGov. (2024). Departamento de Transporte. USAGov.

<https://www.usa.gov/espanol/agencias-federales/departamento-de-transporte>