

**Informe Práctica Empresarial Perfiles y Soluciones Logísticas SAS**

**Laura Marcela Aparicio Duarte**

**Trabajo de grado para optar el título de Profesional en Negocios Internacionales**

**Tutor**

**Alejandro Antonio Calderón Cuervo**

**Master of Science Entrepreneurship**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**2022**

### **Dedicatoria**

Dedico este logro personal principalmente a mis padres Hermes y Sonia, que desde el gran ejemplo de esfuerzo y sacrificio me brindaron apoyo incondicional a partir del inicio de mi formación como ser humano íntegro y como profesional, y por inculcarme que el conocimiento es la herramienta más valiosa y una puerta de oportunidades; y a mis hermanos Camilo y Ximena, por acompañarme durante todo este proceso desde el cariño y la complicidad.

También me gustaría dedicar este logro a mis amigos, con quienes compartía un propósito. Juntos construimos momentos gratos dentro y fuera de las aulas que quedarán intactos en el tiempo como recuerdos de esta etapa tan importante en mi vida.

### **Agradecimientos**

Agradezco a mis padres, quiénes desde el esfuerzo y el sacrificio me brindaron la oportunidad de formarme profesionalmente, y por haber inculcado en mí valores que me permitieron crecer integralmente durante el proceso.

Igualmente agradezco a la Facultad de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga por ofrecer un espacio seguro de crecimiento íntegro como profesional y ser humano y por permitirme llevar a cabo mi formación superior en la institución. De la misma manera, agradezco a todos los docentes que desde su vocación me brindaron conocimientos que me ayudaron a crecer tanto personal, como profesionalmente.

Finalmente, quiero agradecer especialmente a mi tutor Alejandro Antonio Calderón Cuervo por su constante acompañamiento durante esta última etapa que me permitió culminar el proceso de formación superior.

## Contenido

Introducción .....	11
1. Informe práctica empresarial .....	12
1.1 Justificación .....	12
1.2 Objetivos de la práctica.....	12
1.2.1 Objetivo general.....	12
1.2.2 Objetivos específicos .....	12
2. Perfil de la empresa.....	13
2.1 Razón social .....	13
2.2 Objeto social de la empresa .....	13
2.3 Dirección y teléfono.....	13
2.4 Jefe inmediato .....	14
2.5 Misión de la empresa .....	14
2.6 Visión de la empresa.....	14
2.7 Organigrama de la empresa .....	15
2.8 Portafolio de programas de la empresa.....	15
2.8.1. Lean Tech.....	16
2.8.2. Lean Sales .....	16
2.8.3. Lean Marketing.....	16
2.8.4. Lean Staffing.....	16
3. Cargo y funciones .....	17
3.1 Cargo a desempeñar .....	17
3.2 Funciones relacionadas con el cargo.....	17
4. Marco conceptual y normativo utilizado para el desarrollo de las funciones desempeñadas...	28
5. Aportes.....	31
5.1 Aportes del estudiante a la empresa como valor agregado.....	31
5.2 Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante .....	36

6. Conclusiones y recomendaciones .....	37
6.1 Conclusiones .....	37
6.2 Recomendaciones .....	38
Referencias.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**Lista de figuras**

<b>Figura 1.</b> <i>Organigrama de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas SAS</i> .....	15
<b>Figura 2.</b> <i>Comunicación por correo entre el equipo de Invound y el cliente Niagara Bottling.</i> .	19
<b>Figura 3.</b> <i>Material adjunto que el conductor compartió a Convoy después del accidente, esta foto fue la que se le envió al cliente.</i> .....	20
<b>Figura 4.</b> <i>Respuesta del cliente Niagara Bottling.</i> .....	21
<b>Figura 5.</b> <i>Plataforma Kingpin</i> .....	23
<b>Figura 6.</b> <i>Comunicación con la planeadora logística de CHEP Pallets de la región central</i> .....	25
<b>Figura 7.</b> <i>Comunicación con el planeador logístico de Nestlé Florida</i> .....	26
<b>Figura 8.</b> <i>Comunicación con el cliente DHL.</i> .....	27
<b>Figura 9.</b> <i>Matriz de calibración</i> .....	32
<b>Figura 10.</b> <i>Tabla de costos de la carga de Chep pallets por problemas en la capacidad de la bodega del consignatario</i> .....	33
<b>Figura 11.</b> <i>Tabla de resumen de auditorías cargas de enero a abril del 2022</i> .....	35

## Glosario

Nearshoring: modelo a través del cual una empresa terceriza sus operaciones de tecnología o talento humano a destinos lejanos con el fin de reducir costos (NextU LATAM, 2022).

TWIC Card: transportation Worker Identity Card por sus siglas en inglés, es un documento que permite a los conductores el ingreso legal a instalaciones marítimas (Indeed, Career Guide, 2022).

Bill of lading: actúa como recibo de carga que evidencia que se está moviendo un tipo de mercancía y especifica el origen y destino de la misma, es el documento que permite legalmente el traslado de mercancías dentro del territorio estadounidense (Fedex, 2022).

Packing list: es un documento que especifica detalles de los bienes que se están transportando, es importante porque es el documento que se firma en la bodega del consignatario para corroborar que la mercancía fue descargada y entregada (Freightos, 2022).

FMCSA: federal Motor Carrier Safety Administration por sus siglas en inglés es una entidad federal del gobierno de Estados Unidos que se encarga de regular y brindar supervisión de seguridad a los vehículos motorizados comerciales (FMCSA, s.f).

DOT: department of Transportation por sus siglas en inglés es una entidad responsable de implementar y hacer cumplir las normas federales que regulan el uso de las carreteras, autopistas, aeropuertos y corredores aéreos, ferrocarriles y puertos marítimos de Estados Unidos (DOT, s.f).

Empresa transportista: es una empresa encargada de movilizar la mercancía a lo largo de la cadena de suministro, protegiendo el estado de la mercancía en el traslado hasta el cliente final Omar, Q. (2020, enero 27).

Mercancía: cualquier objeto que puede ser comercializado o intercambiado en el mercado y se caracteriza por satisfacer alguna necesidad del consumidor Westreicher, G. (2020, enero 28).

Logística: proceso de planeación y ejecución de métodos que son necesarios en la organización de la distribución de los bienes o servicios de una empresa (Mecalux, s. f.).

Carga: conjunto de bienes o mercancías protegidas por un embalaje que son objeto de comercialización y distribución (Delgado, G., & Perfil, V. T. mi, s. f.).

Backoffice: actividades de una empresa relacionadas con la parte administrativa más que con un contacto directo con el cliente (CTI Soluciones, s. f.).

### **Resumen**

El presente trabajo evidencia de manera detallada el proceso de práctica empresarial que se llevó a cabo en la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S para la transportista Convoy durante el segundo semestre del año 2021. A lo largo de este proceso se habilitó un espacio donde se aplicaron los conocimientos adquiridos durante la carrera y se fortalecieron las habilidades y destrezas dentro del escenario profesional, específicamente dentro del campo de la logística terrestre de Estados Unidos.

*Palabras clave:* practica empresarial, logística terrestre, escenario profesional, cargas.

**Abstract**

This report provides detailed evidence of the business practice process that was carried out in the company Perfiles y Soluciones Logísticas SAS for carrier company Convoy during the second half of 2021. Throughout this process, a space was set up where the knowledge acquired during the career and the skills and abilities were strengthened within the professional setting, specifically within the field of land logistics in the United States.

*Keywords:* business practice, land logistics, professional scenario, loads.

## **Introducción**

La práctica empresarial en la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas SAS se desarrolló con el objetivo de fortalecer los conocimientos y habilidades adquiridas durante el proceso de formación en la universidad y de implementarlos dentro de la realidad organizacional de una empresa logística.

El campo de la logística terrestre en Estados Unidos es un escenario amplio de oportunidades para aprender sobre el transporte terrestre de mercancías, partiendo de esto, durante el proceso de práctica se logró evidenciar la relación de la transportista Convoy con la manipulación de cargas y los protocolos normativos dentro del territorio para satisfacer al cliente con la calidad del servicio y los tiempos de entrega.

Este proceso permitió complementar conocimientos y, de la misma manera, adquirir experiencia dentro la realidad operacional en la logística del transporte de carga terrestre.

El presente documento se encuentra estructurado de la siguiente manera; en el primer capítulo se encuentra la justificación y los objetivos de la práctica empresarial; el segundo expone el perfil de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas SAS; el tercero contiene el cargo, y se especifican las funciones; el cuarto contiene el marco normativo; en el quinto se mencionan los aportes; y, finalmente, en el último se encuentran las conclusiones y recomendaciones que se le hacen a la empresa.

## **1. Informe práctica empresarial**

### **1.1 Justificación**

La práctica profesional permite la adquisición de experiencia y ofrece un escenario de formación laboral donde no solo se ponen en práctica los conocimientos apropiados durante el proceso académico, sino que posibilita la oportunidad de seguir aprendiendo y desarrollando competencias tanto profesionales como personales, potencializando así una formación integral.

De igual forma, se aporta al fortalecimiento de conocimientos enfocados particularmente al campo logístico y de distribución en el transporte terrestre, complementado los adquiridos durante la carrera universitaria.

### **1.2 Objetivos de la práctica**

#### ***1.2.1 Objetivo general***

Implementar los conocimientos adquiridos en el proceso académico dentro de la realidad organizacional de la empresa transportista Convoy cumpliendo de manera óptima los procesos logísticos de recogida y entrega en la distribución terrestre de las mercancías.

#### ***1.2.2 Objetivos específicos***

- Coordinar recogida y entrega de las mercancías cumpliendo las condiciones acordadas con los clientes
- Garantizar las condiciones de justo a tiempo y perfecto estado de las mercancías fortaleciendo la cadena de valor de la empresa

- Consolidar la empresa como una opción segura de transporte de mercancías generando una ventaja competitiva con respecto a sus pares

## **2. Perfil de la empresa**

### **2.1 Razón social**

Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S

### **2.2 Objeto social de la empresa**

De acuerdo con numeral 5 del artículo 5 de la Ley 1258 de 2008, la sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial lícita, y tendrá como objeto social principal: 1) Movimiento de carga y actividades conexas, y en general todo acto o contrato que propenda a la realización del objeto social. La sociedad podrá importar o exportar bienes y/o servicios. Prestar servicios conexos al transporte, prestar servicios de representación de clientela como call center (Cámara de Comercio de Cartagena, 2021).

### **2.3 Dirección y teléfono**

Barranquilla: calle 94 # 51b-43 Of 201· Tel 3177700 ·

Cartagena: manga, Av 3era No 25-53 Edificio Torre Del Puerto

Bucaramanga: hotel Sonesta Oficinas - Piso 16. Carrera 27 # 29 – 145 C.C. Parque Caracolí

Floridablanca, Santander

## **2.4 Jefe inmediato**

José Miguel García Vásquez

Logistic Planner (planeador logístico)

## **2.5 Misión de la empresa**

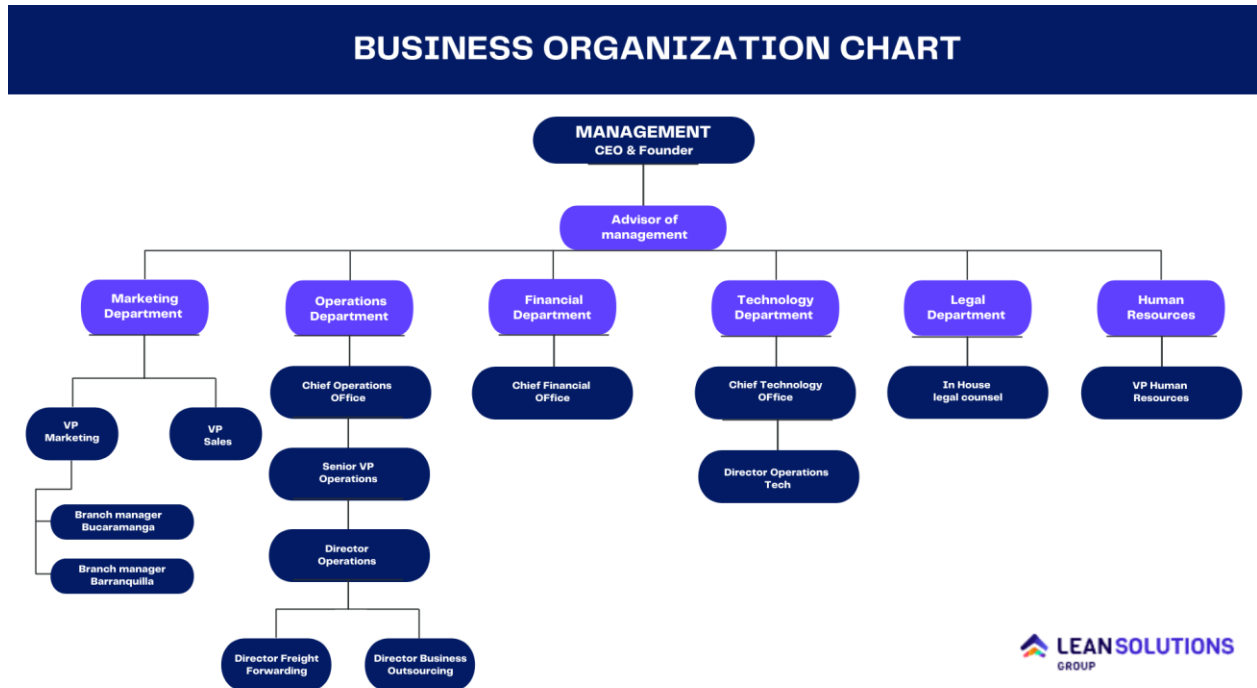
Somos una empresa Colombo Americana especializada en proveer servicios de soporte operacional a distancia (Nearshoring) a empresas del sector de logística y transporte, soportado en sistemas de tecnología de comunicación eficientes, equipos de trabajo competentes, experimentados y procesos caracterizados,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

## **2.6 Visión de la empresa**

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

## 2.7 Organigrama de la empresa

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



Nota. Adaptado de: página oficial de la empresa Perfiles y Soluciones Logísticas SAS.

<https://www.leangroup.com/about/team-management>

## 2.8 Portafolio de programas de la empresa

LeanSolutionGroup, conocido legalmente como Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S. divide su portafolio de servicios en cuatro apartados permitiéndole así enfocarse en los pilares de la cadena logística y de administración.

### ***2.8.1. Lean Tech***

Colaboramos con su empresa ocupándonos de sus proyectos de software, conectándolo con talento totalmente capacitado que se hará cargo de sus necesidades tecnológicas, ya sea relacionadas con software personalizado, IA, RPA y mucho más (Lean Staffing Solutions Group, 2021).

### ***2.8.2. Lean Sales***

Los ingresos son el elemento vital de su organización, y los obstáculos en el proceso de ventas a menudo impiden el crecimiento de los ingresos. Nuestras soluciones de ventas personalizadas lo ayudan a agilizar el viaje desde el cliente potencial hasta el cliente. Permítanos hacer el trabajo pesado para que pueda concentrarse en lo que mejor sabe hacer (Lean Staffing Solutions Group, 2021).

### ***2.8.3. Lean Marketing***

Lean Marketing multiplica sus esfuerzos para conseguir clientes con un enfoque de comunicación de uno a muchos (Lean Staffing Solutions Group, 2021).

### ***2.8.4. Lean Staffing***

Apoyamos las operaciones logísticas de empresas de transporte y agencias de carga en Estados Unidos, optimizando procesos y aumentando rentabilidad al reducir costos por nuestro modelo de Nearshoring (Lean Staffing Solutions Group, 2021).

### **3. Cargo y funciones**

#### **3.1 Cargo a desempeñar**

Coordinador logístico

#### **3.2 Funciones relacionadas con el cargo**

Mi equipo de trabajo pertenecía al departamento conocido como “scheduling”, nosotros teníamos contacto directo con los planeadores logísticos de las multinacionales que solicitaban el transporte de sus cargas y, al mismo tiempo, con los clientes de estas multinacionales. Nuestro departamento era el inicio de la cadena de valor, nosotros nos encargábamos de acordar y coordinar tanto con los planeadores logísticos como con los clientes todo lo relacionado a la recogida y entrega de las cargas. Se mantenía una comunicación constante, principalmente por correo, y se confirmaban detalles de los cargamentos y las condiciones para el movimiento de las mercancías.

Como nosotros éramos el primer contacto que tenían los clientes y planeadores logísticos nuestro papel era fundamental para cumplir con la entrega de la mercancía dentro de las fechas y condiciones que las empresas requerían. Al presentarse un contratiempo con alguna bodega, algún número de referencia o algo relacionado con la carga, los conductores, los clientes y los planeadores logísticos recurrían a nosotros para aclarar las situaciones y buscar soluciones, de nuestro trabajo en el departamento de scheduling dependía que la carga se entregara óptimamente y que todas las partes involucradas en el movimiento de las mercancías (multinacionales, clientes y conductores) estuvieran satisfechos con el proceso, para que vieran en Convoy un servicio seguro de transporte de carga.

Nuestro departamento se relacionaba estrechamente con los departamentos de “brokerage” que era el equipo encargado de asignar a los conductores con las cargas que necesitaban ser transportadas, siempre que nosotros terminábamos de acordar las fechas de recogida y entrega con los clientes la carga pasaba a ser responsabilidad del equipo de brokerage para que se encargaran de asignar un conductor, y el departamento de “inbound” que era el equipo de soporte del conductor, en caso que se presentara un contratiempo en carretera, en una bodega o algo con la mercancía mientras estaba en posesión del conductor, ellos se comunicaban con Convoy y el departamento de inbound era el encargado de prestar asistencia en estas situaciones, nuestra relación con ellos nos aportaba mucho en caso de que se presentaran retrasos con las mercancías teniendo en cuenta que el equipo de scheduling era el primer contacto que tenían los clientes, entonces siempre que nos preguntaban por retrasos, estados de las mercancías etc, nosotros revisábamos el proceso que ellos llevaban en la plataforma para corroborar información que provenía de los conductores.

En la carga que aparece en la siguiente figura se puede evidenciar esta relación con el departamento de inbound, cuando en una carga se confirmaban las fechas, las condiciones de entrega y se asignaba a un conductor, si por alguna razón este conductor no podía recoger o entregar, sea por fuerza mayor, debido al clima, por accidente, por problemas en carretera, trancones y situaciones imprevistas, la carga volvía a aparecer en nuestro sistema para trabajar en ella ya que se debían reprogramar nuevas fechas con los clientes, en la carga que se menciona a continuación el compañero del equipo de inbound informó por correo al cliente Niagara Bottling lo que el conductor le había notificado, un accidente que había comprometido la entrega, como la carga había sido habilitada nuevamente en el sistema para trabajar desde el equipo de scheduling

debíamos confirmar para cuando el cliente podía descargarla o para cuando necesitaba la mercancía.

**Figura 2.** Comunicación por correo entre el equipo de Inbound y el cliente Niagara Bottling.

**C** Convoy a day ago  
 To: niagarabottling\_osc@mailph.custhelp.com  
 Cc: niagara@convoy.com, sams@niagarawater.com, niagara@convoy.com, niagarabottling\_osc@mailph.custhelp.com, ravikanth.krishnan@convoy.com, dalyoung@niagarawater.com

Hi team.

Our driver informed us that the trailer got hit by a drunk driver. The rear of the trailer is damaged but it looks like the product is okay. He has not opened the trailer to verify it but he is not seeing any liquid coming out of the trailer. He is really close to the shipper and he wants to verify if there is a possibility to take the load back to the shipper. Please provide RMA# and please stand by as we are waiting to get the photos of the trailer so we can send them over to you.

Thanks,  
 Alejandro Vera

Reply Reply all Forward

---

**NIA** niagarabottling\_osc@mailph.custhelp.com a day ago  
 &nbsp; = Response By Email (Destiny B.) (05/28/2022 12:29 PM) &nbsp; Once pictures are provided ...

---

**NIA** niagarabottling\_osc@mailph.custhelp.com a day ago  
 &nbsp; = Response By Email (Destiny B.) (05/28/2022 12:29 PM) &nbsp; Once pictures are provided ...

---

**C** Convoy a day ago  
 Hi team, Please see attached the pictures of the trailer, please advise if this load can be returned Th...

---

**C** Convoy a day ago  
 Hi team, Please see previous message. Any update on this? Please advise. Thanks, Convoy Operations

---

**C** Convoy a day ago  
 Hi Team, Kindly follow up. Please see attached the pictures of the trailer, please advise if this load ca...

*Nota.* Tomado de base de datos Convoy. <https://ops.convoy.com/shipments>

El compañero de Inbound notificó al cliente Niagara Bottling el accidente que tuvo el conductor en carretera que comprometió la entrega de la carga en la hora que se había acordado para justificar el retraso. El conductor afirmaba que el producto parecía estar bien y se estaba

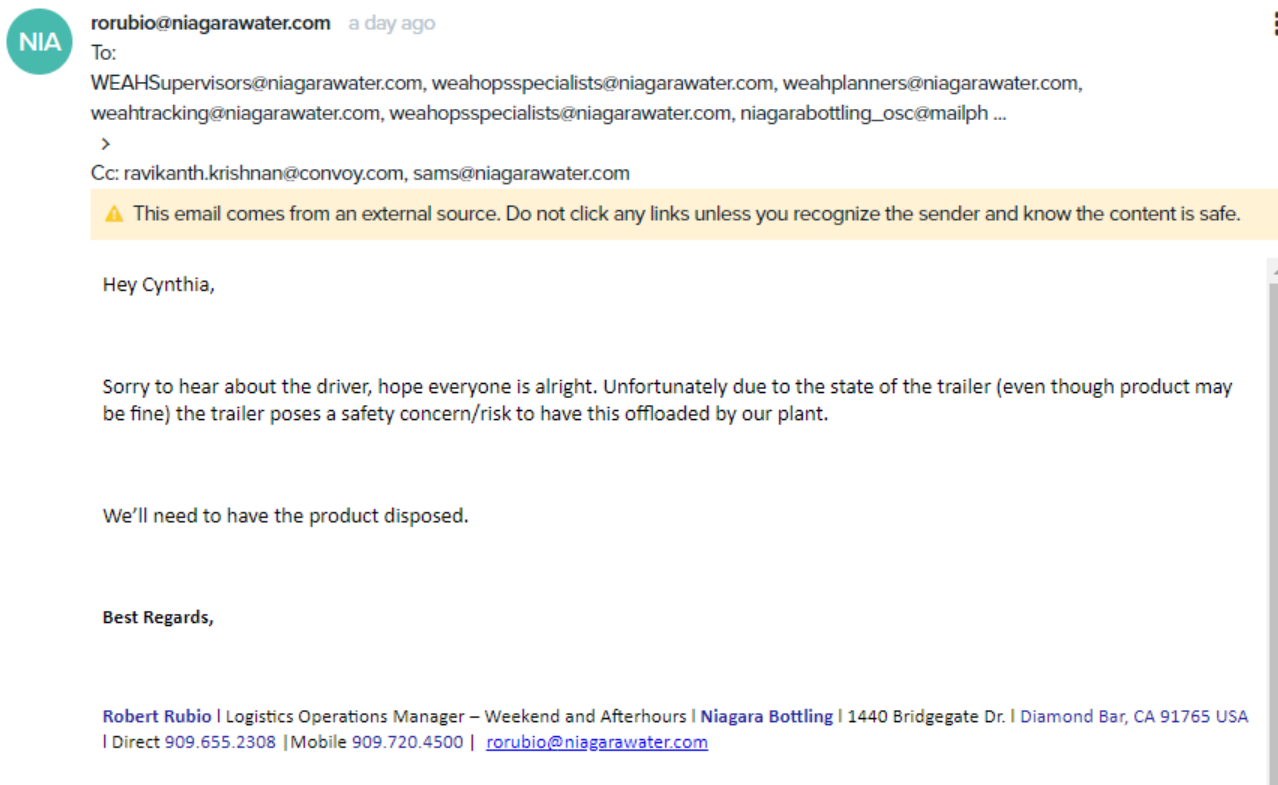
solicitando la autorización de regreso de la mercancía (el RMA Return Merchandise Authorization por sus siglas en inglés) para poder dejar nuevamente la carga en la bodega del shipper.

Así mismo, en Convoy los conductores tienen la posibilidad de adjuntar evidencia fotográfica para corroborar las versiones que nos notifican, en esa misma carga, desde el departamento de inbound se adjuntó la imagen que el conductor había compartido para que el cliente tuviera acceso al material y pudiera juzgar desde la imagen el posible estado de la carga.

**Figura 3.** *Material adjunto que el conductor compartió a Convoy después del accidente, esta foto fue la que se le envió al cliente.*



*Nota.* Tomado de base de datos Convoy. <https://ops.convoy.com/shipments>

**Figura 4.** Respuesta del cliente Niagara Bottling.

*Nota.* Tomado de base de datos Convoy. <https://ops.convoy.com/shipments>

El cliente respondió respecto al estado de la carga y como proceder. Considerando como había quedado el camión para el cliente era riesgoso descargar la mercancía, por lo tanto, se confirmó que el producto tenía que ser desechado.

Con el apoyo desde el departamento de inbound con respecto al estado de la mercancía y el accidente del conductor, para el departamento de scheduling fue fácil acceder a esta información por correo y confirmar que la carga no necesitaba ser reprogramada y se canceló en el sistema, teniendo en cuenta lo que el cliente había notificado respecto al estado del camión y del riesgo de descargarlo. De esta manera se puede evidenciar la relación entre los dos departamentos, cuando

una carga estaba comprometida, desde scheduling se podía corroborar la razón del retraso o pérdida de las citas confirmadas para nosotros entrar a trabajar con el cliente para una nueva fecha de recogida y entrega.

A continuación, se encuentra la lista las multinacionales que se me asignaron para trabajar desde el departamento de scheduling:

- Nestlé
- Nestlé Ice Cream
- Kraft foods
- Mondelez
- Chep Pallets
- Kroger
- Del Monte Foods
- Flexport (*no es una multinacional sino como una especie de agencia de cargas que maneja mercancías conteneorizadas para muchas empresas en Estados Unidos, principalmente para Honest Company una empresa dentro de la industria de cosméticos y de higiene y salud para bebés*).
- Niagara Bottling
- Kellogg's
- Unilever

Todas nuestras actividades con las cargas se trabajaban desde la plataforma de Convoy llamada "kingpin", era una plataforma desde donde trabajábamos todos los departamentos y quedaban registrados todos nuestros movimientos con las cargas. En la figura 2 que se encuentra siguiente a este párrafo se puede evidenciar como estaba estructurado el interfaz de la plataforma.

Figura 5. Plataforma Kingpin

The screenshot displays the CONVOY platform interface. On the left, a sidebar lists various shipments with their IDs (e.g., NES-14568, NES-14463, NES-14277) and delivery/pickup details. The main area shows a detailed view for 'Delivery - UNFI Harrisburg, Harrisburg, PA 17110'. This view includes shipment details such as 'Short ID: NES-14568', 'Shipper: Nestlé USA', 'Weight (lbs): 42051', and 'Load Type: Full Truckload 22 pallets'. The right sidebar shows an 'Activity Feed' with various system events, including appointment settings and driver assignments.

*Nota.* Tomado de base de datos Convoy. <https://ops.convoy.com/shipments>

En la parte izquierda se encuentra la lista de cargas que están pendientes por confirmar, en el caso de la lista que se encuentra en la figura 2 es exclusivamente de la multinacional Nestlé, cada multinacional tenía su propio espacio en la plataforma, nunca salían cargas de diferentes multinacionales en una sola lista, siempre debíamos escoger con que multinacional trabajaríamos y de ahí coordinar todo con los clientes de estas para confirmar recogida y entrega, por lo tanto, cada carga que aparecía en esa lista era de un cliente diferente de Nestlé.

El número corto que aparece en azul en la parte superior de la plataforma “NES-14568” era como el número de identificación de la carga y de la multinacional en el sistema, cada multinacional tenía su propio código (en el ejemplo de la figura Nestlé su código era NES) y cada

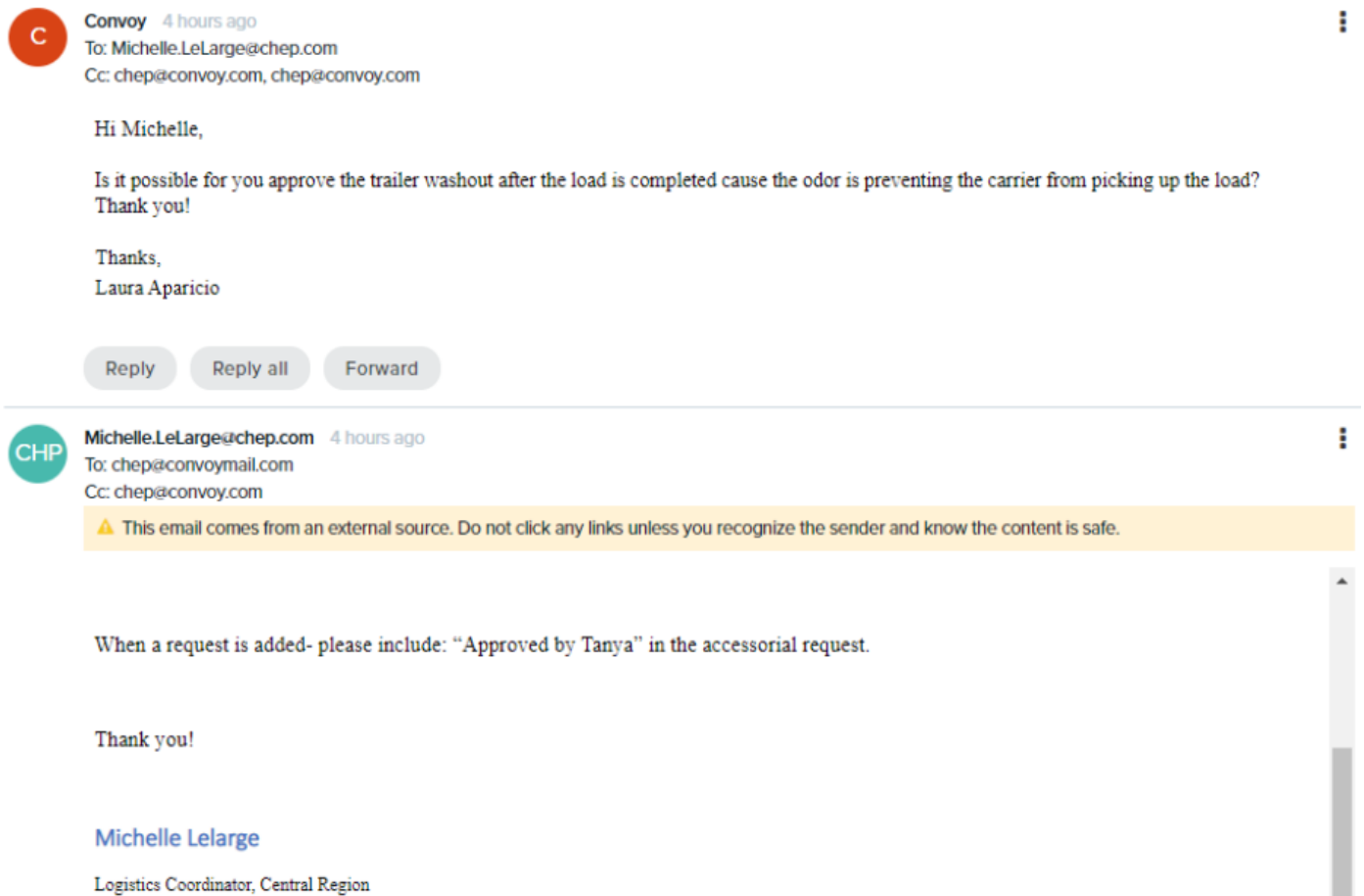
carga tenía un número diferente que era de manejo interno de Convoy, ese número solo nos servía a los departamentos que trabajamos con las cargas, no era ningún número relacionado con los clientes o las multinacionales, era solo para organizar la carga en el sistema y que fuera de fácil identificación para todos los que estábamos involucrados con el manejo de las cargas en Convoy. En la parte de abajo de ese número se encuentran las especificaciones para esa carga, siempre que la carga se creaba en el sistema venía con el tipo de camión que se necesitaba para la manipulación de esa mercancía (fuera “flatbed” o patineta, “dry van” que es un camión normal para transportar cargas que no necesitaban control de temperatura o si eran “refeer” o refrigerado), también con números de referencia asociados que eran los números con los que también identificaban las cargas los clientes o multinacionales, descripciones cortas de las cargas e información en general para el manejo interno de la carga.

En la parte derecha de la plataforma encontramos el historial de actividad de la carga, como la comunicación era principalmente por correo, para que nuestro trabajo fuera óptimo y efectivo nosotros no permanecíamos en las cargas mucho tiempo esperando respuesta, a medida que se iba trabajando una carga y se contactara con los clientes, en caso de que se solicitara alguna confirmación, algún número de orden, alguna dirección, se enviaba el correo y en lugar de quedarnos esperando en la carga podíamos dejarla en la bandeja de entrada y dejábamos una nota de nuestra acción en esa carga e inmediatamente podíamos pasar a trabajar otras, por esta razón, el trabajo en equipo era fundamental en el departamento de scheduling ya que nuestras actividades se relacionaban y aportaban a las de los demás, ya que alguien más podía entrar a trabajar en esas cargas después de nosotros contactar a los clientes.

Los correos que enviábamos a los planeadores logísticos y a los clientes eran correos concisos y directos, solicitando solo lo necesario, de esta manera confirmábamos la información

necesaria para la manipulación y el transporte de las cargas. En las siguientes figuras podemos evidenciar la comunicación que manteníamos con ellos y las situaciones que se podían presentar.

**Figura 6.** Comunicación con la planeadora logística de CHEP Pallets de la región central



The screenshot shows an email thread. The first email is from Convoy, sent 4 hours ago, to Michelle.LeLarge@chep.com. The subject is not explicitly stated but the content is a request for approval of a trailer washout. The second email is from Michelle.LeLarge@chep.com, also 4 hours ago, responding to the request. A yellow warning banner is present above the second email, stating: "This email comes from an external source. Do not click any links unless you recognize the sender and know the content is safe." Below the second email, there is a scroll bar on the right side of the page.

**Convoy** 4 hours ago  
To: Michelle.LeLarge@chep.com  
Cc: chep@convoy.com, chep@convoy.com

Hi Michelle,

Is it possible for you approve the trailer washout after the load is completed cause the odor is preventing the carrier from picking up the load?  
Thank you!

Thanks,  
Laura Aparicio

Reply Reply all Forward

---

**CHP** Michelle.LeLarge@chep.com 4 hours ago  
To: chep@convoy.com  
Cc: chep@convoy.com

⚠ This email comes from an external source. Do not click any links unless you recognize the sender and know the content is safe.

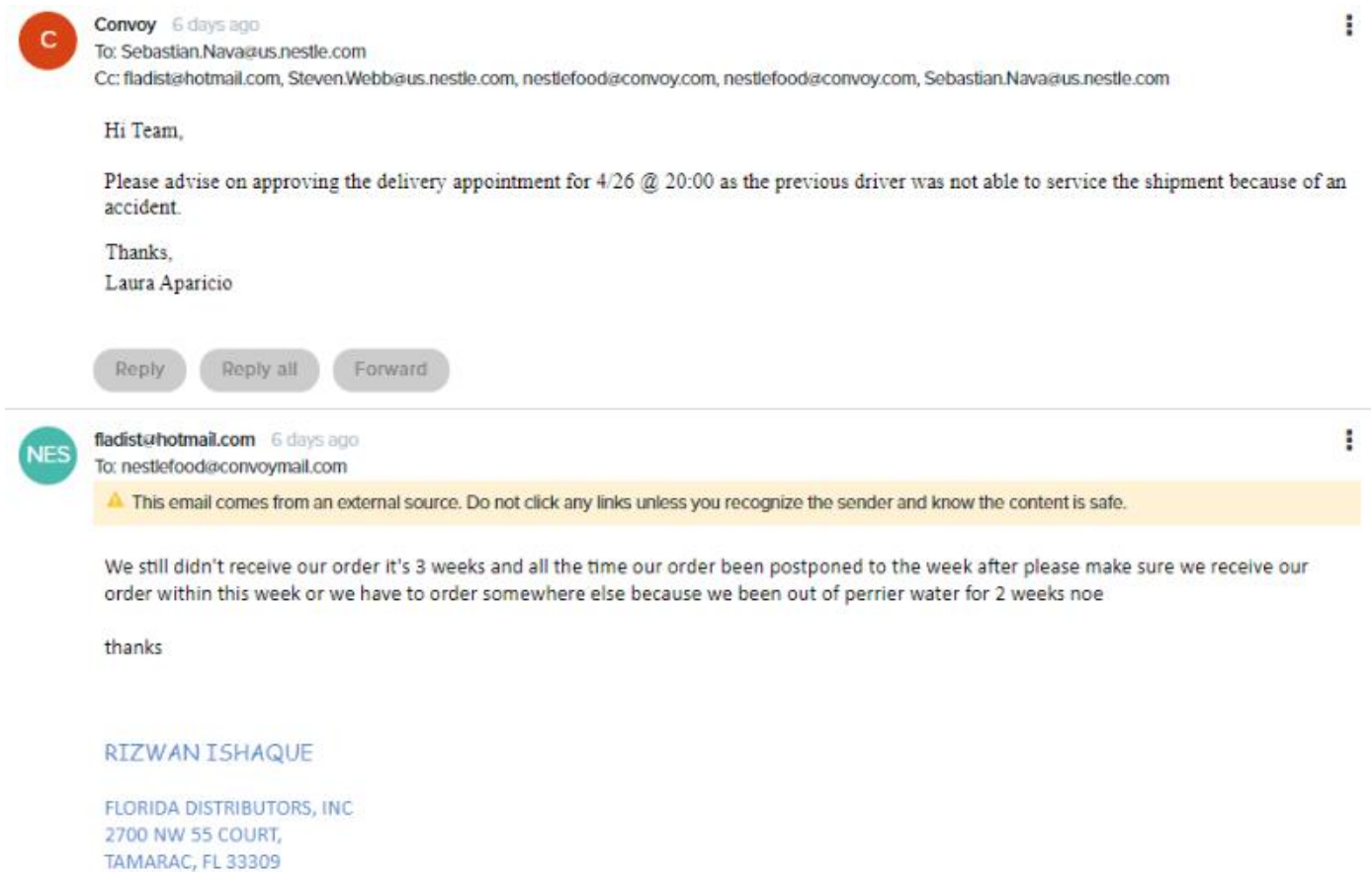
When a request is added- please include: "Approved by Tanya" in the accessorial request.

Thank you!

**Michelle LeLarge**  
Logistics Coordinator, Central Region

*Nota.* Tomado de base de datos Convoy. <https://ops.convoy.com/shipments>

Se comunicó al equipo de CHEP pallets región central solicitando una aprobación de un lavado del camión después de la manipulación de esa carga ya que el conductor había reportado que los pallets estaban contaminados (y no tratados con calor como usualmente se transportaban).

**Figura 7.** Comunicación con el planeador logístico de Nestlé Florida

**Convoy** 6 days ago

To: Sebastian.Nava@us.nestle.com  
Cc: fladista@hotmail.com, Steven.Webb@us.nestle.com, nestlefood@convoy.com, nestlefood@convoy.com, Sebastian.Nava@us.nestle.com

Hi Team,

Please advise on approving the delivery appointment for 4/26 @ 20:00 as the previous driver was not able to service the shipment because of an accident.

Thanks,  
Laura Aparicio

Reply Reply all Forward

---

**NES** fladista@hotmail.com 6 days ago

To: nestlefood@convoymail.com

⚠ This email comes from an external source. Do not click any links unless you recognize the sender and know the content is safe.

We still didn't receive our order it's 3 weeks and all the time our order been postponed to the week after please make sure we receive our order within this week or we have to order somewhere else because we been out of perrier water for 2 weeks noe

thanks

RIZWAN ISHAQUE

FLORIDA DISTRIBUTORS, INC  
2700 NW 55 COURT,  
TAMARAC, FL 33309

*Nota.* Tomado de base de datos Convoy. <https://ops.convoy.com/shipments>

Se contactó al planeador logístico de Nestlé para una reprogramación ya que el conductor no pudo recoger y entregar en la fecha estipulada debido a un accidente. El equipo de Nestlé respondió demostrando inconformidad con la situación ya que se había aplazado 3 veces debido a situaciones imprevistas.

**Figura 8.** *Comunicación con el cliente DHL.*

The screenshot displays a chat interface with the following messages:

- shakla.stephens2@dhl.com** (24 days ago): Hello, Can you please provide the packing slip and is this a live unload or drop? Thanks, Shakla Steph...
- Convoy** (24 days ago): Hello, DO attached, this is live unload Thanks, Laura Aparicio
- shakla.stephens2@dhl.com** (24 days ago): Is this slip sheet or pallets? Thanks, Shakla Stephens CSR Consumer Sector DHL Supply Chain 2600 ...
- Convoy** (24 days ago): This is floor load, not palletized. Thanks, Laura Aparicio
- jared.foster@dhl.com** (24 days ago): Hello, Floor loads will need to be dropped. It takes too long to unload these for them to be live unloa...
- Convoy** (24 days ago): Hi there, Via transmission REF ID: FLEX-1439347E-2 is in container: MSMU5816668 available with 40 ...
- jared.foster@dhl.com** (24 days ago): Hi There, Floor loads will need to be dropped this is set up for the next available drop date. 5/30 MS...

*Nota.* Tomado de base de datos Convoy. <https://ops.convoy.com/shipments>

El cliente nos contactó para verificar si la carga es carga suelta o paletizada y si era un Live Unload o un Preloaded trailer.

Dentro del escenario de transporte terrestre de mercancías en Estados Unidos existen dos tipos de cargas: las “live loads” y las “drops / preloaded trailers”, gracias al trabajo que realicé con las cargas en Convoy aprendí que el tipo de cargas dependen de las capacidades en las bodegas, un cliente pequeño con espacio limitado no tiene muchos “docks” o muelles para recibir conductores que llegan con el camión completo para que los carguen o descarguen al tiempo que llegan, este tipo de almacenes manejan estos procesos como “drop”, es decir el conductor llega solo con la carrocería, en ese país es conocido como el “power only”, y encuentran un “preloaded

tráiler”, el tráiler ya previamente cargado y solo es que lo enganchen a la carrocería y puedan ir a cumplir con la entrega, donde repiten el mismo proceso, solo es desenganchar el tráiler y dejarlo en la bodega del consignatario, por lo tanto también significa un ahorro en el tiempo.

Lo opuesto a este tipo de cargas son las “Live loads”, que son las cargas que si se cargan y descargan al momento en que llega el conductor, el camión llega completo con la carrocería y el tráiler vacío y se dispone de montacargas o coterros para el cargue y descargue de las mercancías, es el tipo de carga más común para clientes más grandes, con capacidades mayores y que manejan volúmenes de cargas más altos, como Costco, Walmart, Nestlé, Target etc, ya que disponen de múltiples “docks” o muelles para recibir varios conductores al tiempo y poder tomarse el tiempo de cargue y descargue sin preocupación de recibir más conductores.

En el caso de la carga que se encuentra de referencia en la figura 6 el cliente DHL confirmo que si esta carga era carga suelta “floor loaded” debía dejarse el tráiler en la bodega, es decir, era una entrega “drop”, para que ellos descargaran después.

#### **4. Marco conceptual y normativo utilizado para el desarrollo de las funciones desempeñadas**

El transporte terrestre de mercancías es uno de los diferentes tipos de transporte de carga que permite la circulación de bienes por carretera. Es el modo de transporte más importante en la cadena de distribución logística ya que sirve de puente con otros tipos de transporte dependiendo de la naturaleza de la operación, sea importación o exportación, ya que es el que siempre interviene para que las mercancías puedan ser transportadas en carretera para llegar a otro punto para que sea transportada en buque, avión o tren.

La cadena logística es un pilar importante en la dinámica económica de un país y clave para el crecimiento y desarrollo social, ya que es la que permite la salida e ingreso de mercancías, lo que facilita el acceso a productos y servicios aportando así al mejoramiento en la calidad de vida de las personas. El transporte terrestre dentro de esta cadena significa el eslabón más importante para el proceso de distribución, con respecto a las otras modalidades de transporte el transporte por carretera es constante, no es tan susceptible a fluctuaciones como el marítimo o aéreo, por lo tanto no genera tantos costos, y es el único que permite la recogida y entrega puerta a puerta, y participa activamente dentro de operaciones de importación y exportación permitiendo el transporte multimodal ya que facilita la llegada de mercancías a puntos marítimos o aéreos para que la carga pueda ser transportada por estos medios también.

En Estados Unidos el transporte terrestre está regulado por unas entidades federales que se encargan de velar por la seguridad del sistema para asegurar competitividad en la cadena logística.

La Administración Federal de Seguridad de Auto transportistas (FMSCA por sus siglas en inglés, Federal Motor Carrier Safety Administration) se estableció como una administración separada dentro del Departamento de Transporte de EE. UU (DOT por sus siglas en inglés) el 1 de enero de 2000, de conformidad con la Ley de mejora de la seguridad de los auto transportistas de 1999 (AllGov, s.f). Como la principal agencia del gobierno federal, es responsable de regular y brindar supervisión de seguridad a los vehículos motorizados comerciales (CMV por sus siglas en inglés), la misión de la FMCSA es reducir los accidentes, las lesiones y las muertes que involucran camiones y autobuses grandes. Esta se asocia con los defensores de la seguridad y los gobiernos estatales y locales para mantener seguras las carreteras (FMCSA, s.f).

El Departamento de Transporte (DOT por sus siglas en inglés, Department of Transportation) fue establecido por una ley del Congreso el 15 de octubre de 1966. Esta entidad se encarga de

implementar y hacer cumplir las normas federales que regulan el uso de las carreteras, autopistas, aeropuertos y corredores aéreos, ferrocarriles y puertos marítimos de Estados Unidos para hacer del transporte un escenario seguro y cómodo que permita establecer una ventaja competitiva en el movimiento de mercancías y personas (DOT, s.f).

El modelo de negocio de nearshoring de Lean Staffing permite que empresas extranjeras tercericen algunas de sus operaciones disminuyendo costos por medio de la subcontratación a un proveedor externo. Esta industria se conoce como tercerización de servicios o BPO (Business Process Outsourcing por sus siglas en inglés) y Colombia se encuentra en el tercer lugar en el indicador de ubicación de estos servicios en América Latina, ya que ofrece la posibilidad de organizar operaciones escalables en 6 de sus áreas metropolitanas como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y Cartagena, siendo reconocida regionalmente con experiencia en áreas de negocio como contact center, cobranza, proveedor de tecnología inhouse, backoffice y otros como mercadeo, auditoría y consultoría en las industrias de banca y servicios financieros, telecomunicaciones, consumo masivo, salud, hidrocarburos y logística, lo que ha atraído inversión extranjera que genera empleos directos en el país (Outsourcing de servicios BPO, s. f.).

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 (Congreso de Colombia, 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 (Congreso de Colombia, 2006), así mismo por el Decreto 2025 de 2011 (Congreso de Colombia, 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 (Congreso de Colombia, 2010) que tiene por objeto la formalización y generación de empleo aumentando beneficios y disminuyendo costos de formalizarse. Además, el Decreto 583 de 2016 (Congreso de Colombia, 2016) regula la tercerización laboral limitando las operaciones definiendo multas y sanciones en conjunto con la ley 1753 de 2015 (Congreso de Colombia, 2015) que establece las actividades inspección, vigilancia y control.

## **5. Aportes**

### **5.1 Aportes del estudiante a la empresa como valor agregado**

En el desarrollo de las funciones que me fueron asignadas dentro de mi tiempo de practica en la empresa, con mi equipo de trabajo identificamos los problemas recurrentes dentro de la confirmación de las cargas. Dependiendo de la razón de que una carga perdiera las fechas originales en la que fue acordada esto significa pérdida de plata para Convoy, las cargas podían comprometerse por razones del conductor, por errores que cometíamos desde el departamento de scheduling con direcciones erróneas, información equivocada, tipos de camión incorrectos, órdenes de compra inválidas etc. Partiendo de esto, se identificaron los problemas que dentro de nuestras funciones podíamos ayudar a mejorar para evitar o reducir un poco el impacto financiero en Convoy, ya que si eran errores desde nuestro departamento Convoy debía cumplir con una recompensa monetaria para los conductores, si los enviábamos a direcciones que no eran, o con un tipo de camión que no era, o con una orden de compra que no era, Convoy debía responsabilizarse e indemnizar a los conductores, y al mismo tiempo, comprometía su nivel de competitividad con respecto a las otras empresas de transporte de carga.

Formamos un equipo de análisis de datos donde realizamos unas auditorías a cargas que se habían perdido y filtramos la información de las cargas que se perdían y las clasificamos por la razón a la que llevó a la carga a que no se recogiera o entregara dentro de la fecha pactada y se identificaba cual era el problema que constantemente significaba pérdidas para Convoy.

La información que encontramos en las auditorías se registró en una hoja de Excel que nos facilitaba la clasificación de las cargas, en la siguiente figura se puede observar los factores que teníamos en cuenta para clasificar las mercancías y reunir la información.

**Figura 9. Matriz de calibración**

1	Shipper	DAY OPENED	Blocking Reason	Location name	Load Link	Reviewer name	Audit date	Audit Status	Load Status	Root cause
236	NES	03-29 (Tue)	BOL_RATE_CON_MISMATCH	United Natural Foods Inc DC	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/NES-13252">https://ops.convoy.com/shipments/NES-13252</a>	Jesus Orozco	04/07/2022	Done	Finished	EDI/Tender error
237	CHE	04-04 (Mon)	BOL_RATE_CON_MISMATCH	WHITE WAVE / VERSA COLD	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-186419">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-186419</a>	Juan Sanchez	04/11/2022	No update needed	Finished	Facility error
238	CHE	04-08 (Fri)	BOL_RATE_CON_MISMATCH	PEPSI / WEST OPTIM WAREHOUSE	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187228">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187228</a>	Juan Sanchez	04/11/2022	No update needed	Finished	Facility error
239	CHE	04-10 (Sun)	BOL_RATE_CON_MISMATCH	USE1 - USE1-TOTAL WAREHOUSING -	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187015">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187015</a>	Laura Aparicio	04/11/2022	No update needed	Finished	Facility error
240	CHE	04-07 (Thu)	NO_PAPERWORK	US FOODSERVICE- CONNECTICUT-2G	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187522">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187522</a>	Laura Aparicio	04/11/2022	No update needed	Finished	Facility error
241	CHE	04-08 (Fri)	NO_PAPERWORK	SYSCO - FOOD SERVICES RALEIGH	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187421">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187421</a>	Laura Aparicio	04/11/2022	No update needed	Finished	Facility error
242	NES	03-06 (Sun)	WRONG_ADDRESS	Walmart Haines City, FL - DC 6071 00C	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/NES-12833">https://ops.convoy.com/shipments/NES-12833</a>	Laura Aparicio	04/04/2022	Done	Finished	Wrong Address
243	CHE	04-04 (Mon)	WRONG_ADDRESS	INDIAN HILLS PRODUCE-FELDA - GATC	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-186520">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-186520</a>	Laura Aparicio	04/11/2022	No update needed	Finished	Driver error
244	NES	03-12 (Sat)	WRONG_ADDRESS	Walmart 6071	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/NES-13025">https://ops.convoy.com/shipments/NES-13025</a>	Anggy Coronado	04/06/2022	Done	Finished	Wrong Address
245	CHE	03-31 (Thu)	WRONG_ADDRESS	Natrol LLC	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-186196">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-186196</a>	Anggy Coronado	04/06/2022	Done	Finished	Wrong Address
246	NES	04-07 (Thu)	BOL_RATE_CON_MISMATCH	NESTLE PLT JACKSONVILLE	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/NES-14056">https://ops.convoy.com/shipments/NES-14056</a>	Anggy Coronado	04/13/2022	Done	Cancelled	EDI/Tender error
247	CHE	04-01 (Fri)	WRONG_ADDRESS	UTX7 FLOWER MOUND STORAGE	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-186066">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-186066</a>	Jesus Orozco	04/07/2022	Done	Finished	Wrong Address
248	CHE	04-13 (Wed)	BOL_RATE_CON_MISMATCH	WHITE WAVE / VERSA COLD	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187661">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187661</a>	Juan Sanchez	04/18/2022	Done	Finished	Wrong Address
249	CHE	04-14 (Thu)	BOL_RATE_CON_MISMATCH	WHITE WAVE / VERSA COLD	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-188296">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-188296</a>	Juan Sanchez	04/18/2022	Done	Finished	Wrong Address
250	CHE	04-15 (Fri)	BOL_RATE_CON_MISMATCH	Costco Wholesale #960 V#7504-00	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187981">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187981</a>	Juan Sanchez	04/18/2022	No update needed	Finished	Facility error
251	CHE	04-11 (Mon)	NO_PAPERWORK	CAROLINA DAIRY, LLC	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187744">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187744</a>	Juan Sanchez	04/18/2022	No update needed	Finished	Driver error
252	CHE	04-13 (Wed)	NO_PAPERWORK	F & A FOOD SALES	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-188404">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-188404</a>	Juan Sanchez	04/18/2022	No update needed	Finished	Facility error
253	CHE	04-11 (Mon)	WRONG_ADDRESS	UT80 GREATWIDE - HOUSTON 2	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187812">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187812</a>	Juan Sanchez	04/18/2022	No update needed	Cancelled	Facility error
254	CHE	04-11 (Mon)	WRONG_ADDRESS	USXX - CHEP SERVICES - BARRINGTON	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187947">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187947</a>	Juan Sanchez	04/18/2022	No update needed	Finished	Driver error
255	CHE	04-11 (Mon)	WRONG_ADDRESS	UTT4 - UTT4 - GORGO PALLET - VINELU	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-188510">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-188510</a>	Anggy Coronado	04/20/2022	No update needed	Finished	Driver error
256	CHE	04-12 (Tue)	WRONG_ADDRESS	UT7H - UT7H - GORGO PALLET - MILLV	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187582">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-187582</a>	Anggy Coronado	04/20/2022	No update needed	Finished	Driver error
257	NES	04-11 (Mon)	BOL_RATE_CON_MISMATCH	US DC GEODIS MCDONOUGH	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/NES-13979">https://ops.convoy.com/shipments/NES-13979</a>	Anggy Coronado	04/20/2022	No update needed	Finished	Facility error
258	NES	04-14 (Thu)	BOL_RATE_CON_MISMATCH	NESTLE DC MIRA LOMA, CA	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/NES-14280">https://ops.convoy.com/shipments/NES-14280</a>	Anggy Coronado	04/20/2022	Done	Finished	EDI/Tender error
259	NES	04-13 (Wed)	WRONG_ADDRESS	US DC MPHIL South	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/NES-14354">https://ops.convoy.com/shipments/NES-14354</a>	Anggy Coronado	04/20/2022	No update needed	Finished	Driver error
260	NES	04-15 (Fri)	WRONG_ADDRESS	US DC SW LAPORTE TX	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/NES-14249">https://ops.convoy.com/shipments/NES-14249</a>	Anggy Coronado	04/20/2022	No update needed	Finished	Driver error
261	CHE	04-18 (Mon)	BOL_RATE_CON_MISMATCH	US FOODSERVICE- DETROIT BL	<a href="https://ops.convoy.com/shipments/CHE-189180">https://ops.convoy.com/shipments/CHE-189180</a>	Juan Sanchez	04/25/2022	No update needed	Cancelled	EDI/Tender error

Nota. Tomado de base de datos Convoy. <https://ops.convoy.com/shipments>

*Auditorías a cargas que terminaron perdiendo la fecha original de recogida y entrega acordada con las multinacionales y clientes.*

Una vez se encontraba la información y se clasificaba, se revisaba que costos se habían generado en cada carga partiendo del problema que había llevado al conductor a perder las fechas de recogida y entrega, en la figura que se encuentra a continuación se evidencian los costos que se generaron en una carga de la empresa CHEP Pallets por un problema de capacidad en la bodega del consignatario, el conductor no pudo ser descargado cuando llegó y esto generó un retraso de días que representó costos altos para Convoy

**Figura 10.** Tabla de costos de la carga de Chep pallets por problemas en la capacidad de la bodega del consignatario.

Payouts			
GROUND UP TRUCKING LLC		<b>\$2,040</b>	
Layover	Victoria Duffot	Mon 1/10 11:52 am	\$ 150
Description: Layover			
Stop: DROPOFF at RMA# 3771570755 - UT19 - BUCKEYE DIAMOND - ORLANDO			
Reason: ShipperFacility error			
Layover	Victoria Duffot	Mon 1/10 11:58 am	\$ 150
Description: Layover			
Stop: DROPOFF at RMA# 3771570755 - UT19 - BUCKEYE DIAMOND - ORLANDO			
Reason: ShipperFacility error			
Layover	Victoria Duffot	Mon 1/10 11:52 am	\$ 150
Description: Layover			
Stop: DROPOFF at RMA# 3771570755 - UT19 - BUCKEYE DIAMOND - ORLANDO			
Reason: ShipperFacility error			
Layover	Victoria Duffot	Mon 1/10 11:52 am	\$ 200
Description: Layover			
Stop: DROPOFF at RMA# 3771570755 - UT19 - BUCKEYE DIAMOND - ORLANDO			
Reason: ShipperFacility error			
Transportation Services	Pipeline Automat...	Tue 1/4 10:06 am	\$ 640
Description: Transportation Services			
Redelivery	Victoria Duffot	Mon 1/10 11:57 am	\$ 600
Description: Redelivery in Orlando			
Reason: ShipperFacility error			
Layover	Brandon Lawyer	Mon 1/10 16:56	\$ 150
Description: Layover 1/10 - 1/11			
Stop: DROPOFF at RMA# 3771570755 - UT19 - BUCKEYE DIAMOND - ORLANDO			
Reason: ShipperFacility error			

Nota. Tomado de base de datos Convoy. <https://ops.convoy.com/shipments>

Los “layover” son unas tarifas que se pagan a los conductores cuando por algún retraso en bodega del shipper o del consignatario tienen que permanecer más de un día mientras los cargan o descargan. En el caso de la carga que se muestra en la figura 8 se pagaron varios layovers por retraso de varios días en la bodega del consignatario ya que no tenía capacidad para descargarlo, y adicional a esto se pagó una tarifa por un “redelivery” es decir que la dirección de destino fue cambiada después, para evitar que el conductor permaneciera mas tiempo en la bodega del consignatario ya que no se pudo confirmar cuando podrían tener espacio para descargarlo, se redirigió la carga a otro punto de entrega y fue un costo adicional para Convoy de dos mil dólares.

Una vez se auditaban las cargas se resumía la información de la causa del problema y se organizaba en una tabla que permitiera ver directamente cual era la razón más repetitiva. A continuación, en la siguiente figura se puede evidenciar que la razón que más llevó a pérdida en las cargas fue dirección incorrecta, con un total de 112 cargas de las 270 que se analizaron entre esas fechas de enero a abril del año 2022.

**Figura 11.** *Tabla de resumen de auditorías cargas de enero a abril del 2022.*

Wrong Data Total Audits	Root cause						
Audit date	Driver error	EDI/Tender error	Facility error	LP outdated	Other (facility/d river) error	Wrong Address	Grand Total
		8		1	41	40	90
01/12/2022		1					1
01/13/2022						1	1
02/01/2022		1					1
02/03/2022				1			1
03/03/2022						4	4
03/04/2022					2	4	6
03/07/2022		1			2	2	5
03/08/2022		2			2	3	7
03/09/2022		1			6	7	14
03/10/2022		2			8	1	11
03/11/2022					3	5	8
03/14/2022					1	8	9
03/15/2022		4			9	7	20
03/16/2022		1			12	7	20
03/17/2022						2	2
03/21/2022		1			3	1	5
03/22/2022						3	3
03/28/2022	1	1	1			3	6
04/04/2022	1	3	2			2	8
04/06/2022	1	2	4			4	11
04/07/2022		1				1	2
04/11/2022	1		5			2	8
04/13/2022		1				2	3
04/18/2022	2		3			2	7
04/20/2022	4	1	1				6
04/25/2022	3	2	5			1	11
<b>Grand Total</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>89</b>	<b>112</b>	<b>270</b>

Nota. Tomado de base de datos Convoy. <https://ops.convoy.com/shipments>

El problema con las direcciones incorrectas supone otra tarifa alta que paga Convoy a los conductores por dirigirlos a una dirección donde no los van a cargar o descargar, la tarifa de truck order not used “TONU” aumenta hasta cien dólares, y al ser la razón que más llevó a pérdida de cargas en el primer trimestre de este año aumenta el costo en dólares que significó para Convoy.

Partiendo de esto, dentro de nuestras funciones en el departamento de scheduling se encuentra el de verificar direcciones de recogida y entrega, al identificar que esto es un problema significativo en el aumento de los costos a la empresa se llevó a cabo un proceso de actualización de datos, en la información que aparece en nuestro sistema se encontraron muchas direcciones desactualizadas que aportó a este problema, entonces se verificaron direcciones en todas las bodegas que siempre movilizan sus cargas con Convoy para tener información mas precisa y reducir la oportunidad de generar sobrecostos..

## **5.2 Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante**

Durante el proceso de práctica la empresa hizo importantes aportes a mi formación como profesional, potencializando el trabajo en equipo, resolución de problemas, y la toma de decisiones. De igual manera, aportó experiencia en los procesos de la cadena logística del transporte terrestre en Estados Unidos, enfatizando en las relaciones comerciales con los clientes y en ofrecer un servicio seguro de movilización de mercancías, así como en las regulaciones de carretera para optimizar el transporte de carga.

## 6. Conclusiones y recomendaciones

### 6.1 Conclusiones

Perfiles y Soluciones Logísticas SAS ofrece un escenario profesional para aprender y complementar los conocimientos, y permite crecer integralmente dentro de la realidad organizacional. De igual manera, genera un ambiente de aprendizaje constante donde se permite cuestionar y profundizar en temas logísticos para entender de manera más precisa cómo funciona el transporte terrestre de mercancías en Estados Unidos.

El campo logístico estadounidense está estructurado para resaltar las ventajas competitivas que tienen en el movimiento de mercancías que potencializan sus relaciones comerciales y es un modelo bastante interesante para aprender cómo funciona de manera óptima la distribución física de las cargas. Haber tenido la oportunidad de realizar mi práctica empresarial en esta empresa me permitió formar parte y observar de cerca estos procesos, complementando mis conocimientos adquiridos durante el proceso de formación en la universidad.

Dentro de los objetivos que se establecieron al inicio de la práctica se logró cumplir con la coordinación de recogida y entrega de mercancías, sin embargo aún queda mucho por mejorar para asegurar el cumplimiento de las fechas que los clientes requieren, ya sea dentro de las actividades de Convoy en el departamento de scheduling para reducir lo máximo que se pueda el margen de error para así aportar aún más a su propuesta de valor y posicionamiento de la empresa como un transporte seguro de cargas por encima de la competencia, aun mas teniendo en cuenta los resultados de nuestra operación con la multinacional Nestle Ice Cream, ya que no se logró cumplir con las metas de entrega y tiempos óptimos que Convoy había prometido con ellos y

decidieron suspender la relación comercial y confiaron el transporte de mercancías a otra transportista.

## **6.2 Recomendaciones**

Partiendo de la oportunidad que tuve en la empresa de hacer parte de sus operaciones de acompañamiento en las funciones logísticas de su transportista, considero oportuno sugerir la importancia de potencializar aún más la comunicación con los clientes y la actualización constante de la información, ya que la desinformación significa costos altísimos para la empresa que se pueden evitar si se implementan los proyectos de actualización constante del sistema para tener información precisa para la manipulación de las cargas, reconociendo la importancia de tener equipos de análisis de datos para que identifiquen estos aspectos y se pueda implementar un plan de acción respecto a los resultados que arroje la revisión de la información recopilada.

Igualmente, sería pertinente integrar más los departamentos para complementar las actividades que realizamos y crear una línea de comunicación más directa ya que nosotros comunicándonos en tiempo real lo que sucede con el proceso de las cargas significa generar soluciones en menos tiempo para los clientes y los conductores, y reducir un poco el impacto que lleva a perder cargas y generar costos adicionales para Convoy.

### Referencias

AllGov. (s.f.) Everything our government really does. Department of Transportation.

Recuperado de <http://www.allgov.com/departments/department-of-transportation?detailsDepartmentID=578>

Anzola, J. F. (2021, abril 15). Tercerización de servicios (BPO). *Investinbogota.org / Invierta en*

*Bogotá*. <https://es.investinbogota.org/sectores-de-inversion/tercerizacion-de-servicios-bpo/>

Cámara de Comercio de Cartagena. (2021). Certificado de existencia y representación legal (p.2).

Cartagena.

*Cuáles son las funciones de un back office*. (s. f.). CTI Soluciones. Recuperado 14 de junio de

2022, de <https://www.ctisoluciones.com/blog/cuales-son-las-funciones-un-back-office>

Delgado, G., & Perfil, V. T. mi. (s. f.). *LOGISTICA*. Blogspot.com. Recuperado 14 de junio de

2022, de <http://logisticareciboydespacho.blogspot.com/2013/03/carga.html>

DOT. (s.f) About DOT. Recuperado el 1 de junio de 2021 de

<https://www.transportation.gov/about>

*Decreto 4369 de 2006 - Gestor Normativo*. (s. f.). Gov.co. Recuperado 14 de junio de 2022, de

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

*Decreto 1429 de 2010 - Gestor Normativo*. (s. f.). Gov.co. Recuperado 14 de junio de 2022, de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41060>

*Decreto 2025 de 2011 - Gestor Normativo*. (s. f.). Gov.co. Recuperado 14 de junio de 2022, de

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

*Decreto 583 de 2016 - Gestor Normativo.* (s. f.). Gov.co. Recuperado 14 de junio de 2022, de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=68914>

Fedex.com. 2022. *What is a Bill of Lading (BOL)? | FedEx.* Recuperado de:

<https://www.fedex.com/en-us/shipping/freight/bill-of-lading.html>

FMCSA. (s.f) *Who we are.* Recuperado el 16 de septiembre de 2021 de

<https://www.fmcsa.dot.gov/mission>

Freightos. 2022. *Freight Packing List Document | Freightos.* Recuperado de:

<https://www.freightos.com/freight-resources/what-is-a-packing-list/>

Indeed, Career Guide. 2022. *What Is a TWIC Card? Why You Need It and How to Get One |*

*Indeed.com.* Recuperado de: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/what-is-a-twic-card>

Lean Staffing Group. (2021). *Lean Staffing Solutions Introduction.*

*Ley 50 de 1990 - Gestor Normativo.* (s. f.). Gov.co. Recuperado 14 de junio de 2022, de

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

*Ley 1753 de 2015 - Gestor Normativo.* (s. f.). Gov.co. Recuperado 14 de junio de 2022, de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61933>

Mecalux. (s. f.). *¿Qué es la logística de una empresa?* Mecalux.es. Recuperado 14 de junio de

2022, de <https://www.mecalux.es/manual-almacen/logistica>

NextU LATAM. 2022. *¿Qué es el Nearshoring y por qué es importante para América Latina?*

Recuperado de: <https://www.nextu.com/blog/que-es-el-nearshoring-y-por-que-es-importante-para-america-latina/>

Omar, Q. (2020, enero 27). *5 empresas de transporte galardonadas en México (y cómo convertirte en una)*. Ubícalo®; Corporativo Ubícalo S. de R.L. de C.V.  
<https://www.ubicalo.com.mx/blog/empresa-de-transporte/>

*Outsourcing de servicios BPO*. (s. f.). Invierta en Colombia. Recuperado 6 de junio de 2022, de  
<https://investincolombia.com.co/es/sectores/tecnologia-de-la-informacion-e-industrias-creativas/outsourcing-de-servicios-bpo>

Westreicher, G. (2020, enero 28). Mercancía. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/mercancia.html>