

**PROYECTO DE GRADO**

**Práctica Empresarial  
Estefanía Marín Loaiza**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables  
Universidad Católica Luis Amigó**

**La información concerniente a este documento deberá ser enviada a la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Universidad Católica Luis Amigó, Sede Manizales, Carrera 22 No. 67<sup>a</sup>-49**

**Contacto: [estefania.marinlo@amigo.edu.co](mailto:estefania.marinlo@amigo.edu.co)**



**Proyecto de Grado  
Modalidad – Práctica Empresarial**

**Universidad Católica Luis Amigó**

**Asesor  
Santiago Robledo Salazar**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables  
Universidad Católica Luis Amigó  
Programa de Negocios Internacionales  
2022**



**Nota de Aceptación**

**Firma del presidente del jurado**

**Firma del jurado**

**Firma del jurado**



**Manizales, noviembre de 2022**

### **Agradecimientos**

Agradezco profundamente el apoyo que durante todo este proceso recibí por parte de toda mi familia, especialmente por parte de mamá y papá, quienes no dudaron ni un solo momento de mis capacidades para desarrollar y culminar mi proyecto de vida más importante.

Por llenarme de fuerza, voluntad y propósitos, agradezco infinitamente a Dios, la base de todo lo que poco a poco he logrado construir.

A mis compañeros y a quienes hoy por hoy puedo considerar amigos y colegas para toda la vida, por regalarme las mejores experiencias durante esta etapa, por la complicidad y la lealtad para avanzar en conjunto en pro del mismo objetivo.

A todos los docentes, por su bondad y generosidad al momento de enriquecerme con todos sus conocimientos, por formar una profesional íntegra y ética, que está dispuesta a representar de la mejor manera a la institución que construyó el inicio de un mejor futuro para mi vida.

Humildemente me agradezco a mí, por no desfallecer, por ver más allá de las limitaciones y las barreras, por el deseo ilimitado de querer dar siempre lo mejor de mí y por demostrarme que soy capaz de conseguir todo aquello que siempre soñé.

A todos nosotros, nos reitero mi más profundo y sincero agradecimiento.

**¡LO LOGRAMOS!**



## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>7</b>
<b>2. DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL</b>	<b>9</b>
Delimitación espacial:	9
Misión	14
Visión	14
Delimitación temporal	14
<b>3. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>15</b>
<b>4. ALCANCE DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	<b>16</b>
<b>5. OBJETIVOS</b>	<b>18</b>
A. General:	18
Específicos:	18
<b>6. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>18</b>
<b>7. ASPECTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>22</b>
<b>8. RECURSOS DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	<b>24</b>
Recursos humanos institucionales:	24
Recursos físicos	24
Recursos financieros	25
· Cronograma de actividades	25
<b>9. PROYECTO</b>	<b>28</b>
Fase I: Diagnóstico estratégico, organizacional o situacional de la empresa	28
Fase II: Estructura del plan de práctica	35
Fase III: Desarrollo de la propuesta de trabajo	36
<b>10. CONCLUSIONES</b>	<b>36</b>
<b>11. RECOMENDACIONES</b>	<b>37</b>
<b>12. REFERENCIAS</b>	<b>38</b>

## **PROYECTO DE GRADO EN MODALIDAD DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Cargobot SAS es una empresa que presta sus servicios como intermediario en la industria de la logística terrestre alrededor de todo el territorio norteamericano y en zonas específicas de Canadá y México. Su función principal es crear vínculos directos entre empresas y conductores a través de un sistema tecnológico que facilite y optimice el proceso de contratación del servicio y la prestación del mismo, teniendo como propósito esencial modernizar una de las industrias más importantes y vitales de los Estados Unidos, país donde se concentra su mayor actividad.

Su dinamismo en la industria ha permitido que la empresa logre posicionarse en tan solo 6 años como una de las más competidoras y reconocidas del mercado, imponiendo así, una nueva era logística en donde la tecnología y el transporte convergen en vista de un mejor futuro para la industria que mueve a un país tan grande como lo es Estados Unidos, y por qué no, lograr el propósito de replicarlo en los demás países del mundo.

La intención principal del siguiente trabajo es describir minuciosamente la operación interna de la empresa y su dinámica para ejecutar el desarrollo de sus objetivos, esto con base en la experiencia y el aprendizaje adquiridos durante la etapa productiva o práctica empresarial que se ha venido desarrollando en el segundo semestre del presente año bajo el cumplimiento de actividades desarrolladas y aplicadas principalmente en el cargo como Especialista de Operaciones.

Finalmente, este trabajo es la evidencia de la puesta en práctica de todos los conocimientos



adquiridos durante el proceso formativo como profesional en Negocios Internacionales, siendo este mismo quien justifique y acredite mis capacidades para desenvolverme satisfactoriamente en el ámbito laboral con mi profesión.

**Palabras clave: Logística, tecnología, práctica empresarial, innovación.**



## 2. DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL

### *Delimitación espacial:*

Cargobot surge en el año 2014 como la idea de negocio que pretendía dar solución a las diversas problemáticas que contemplaban sus fundadores: Catalina, Fernando y Gustavo, quienes motivados por buscar una estrategia para combinar los 55 años de experiencia que los respaldan, encontraron en sus capacidades profesionales, la capacidad de establecer todo un modelo revolucionario que impactaría directa y radicalmente al sector de transporte.

Es así como a raíz de la identificación de la obsolescencia en el método de transporte terrestre convencional nace Cargobot, empresa que se constituyó legalmente en el año 2016 y que tiene como principal objetivo modernizar la red logística de transporte norteamericana.

Cargobot funciona a través de una plataforma digital que cuenta con un sistema integrado en donde sus usuarios, ya sean clientes o transportistas, podrán tener fácil acceso tanto para solicitar servicios de transporte como de ofrecer los mismos.

Para el caso de las empresas, Cargobot aporta positivamente en el rendimiento y la eficiencia empresarial en temas la distribución óptima y segura de las mercancías, pues cada cliente tiene a su disposición herramientas propias de la plataforma digital que le permiten la reservación oportuna de camiones, acceso a las mejores ofertas del mercado, información precisa sobre los transportistas, rastreo permanente de sus cargas, además de contar con un equipo altamente capacitado en el área logística y que además cuentan con

aptitudes bilingües, de tal manera que se pueda brindar el soporte adecuado cuando este sea requerido.

En el caso de los transportistas y/o empresas transportadoras, Cargobot oferta diariamente diversas opciones de carga, con diferentes líneas de origen y destino, con requerimientos de todos los tipos de camiones según las características especiales de cada carga, otorgando así, la flexibilidad de poder trabajar según la conveniencia y necesidad de cada colaborador, además de esto, el transportista también cuenta con un equipo interno de operaciones apto para brindar acompañamiento permanente durante el trayecto de cada una de las cargas movidas y que finalmente le servirá como apoyo ante circunstancias o anomalías propias de la industria de transporte.

El acceso a todas las ofertas del mercado en tiempo real, le permite a ambas partes (transportistas y clientes) generar una dinámica de negociación gana-gana, en donde cada individuo estará dispuesto a ofertar y ofrecer en razón de sus propias disposiciones.

A la fecha, Cargobot cuenta con más de 18.000 usuarios entre transportistas, colaboradores y clientes, quienes se han sumado a esta iniciativa de transformar el futuro de las operaciones de transporte terrestre. Cuenta, además, con grandes reconocimientos a lo largo de su trayectoria: En el 2019 ha sido galardonada por *Endeavour Miami* y en 2020 por *The Tech Tribune*, en donde se ha reconocido como empresa potencial en el rubro tecnológico y logístico, y para el año 2021, fue nombrada por *Built In* (comunidad en línea para nuevas empresas) como una de las principales empresas de tecnología emergentes.

Cargobot ha sabido mantener su dinámica de crecimiento constante en la industria del transporte terrestre, en donde se ha evidenciado importante expansión del servicio, pues además de su sede principal en Miami, la empresa ha podido establecer oficinas en

Colombia y España, moviendo cargas alrededor de Estados Unidos, Canadá y México. Adicionalmente, una de las principales características de la empresa es que el trabajo se realiza de manera remota, es decir, cada trabajador trabaja de manera autónoma; para interactuar, Cargobot ofrece a sus colaboradores diferentes herramientas de comunicación y difusión:

Oficina virtual conocida como “Nubii Space”, allí convergen entre sí todos los departamentos de la empresa, cuentan con espacios propios para cada actividad y a su vez, cada individuo podrá establecer comunicación en tiempo real con los demás compañeros de trabajo. De esta forma se simula una forma de trabajo directa como en cualquier otra empresa que trabaje de manera presencial.

Chat privado “Nubii Chat”, por este medio se realizan anuncios de carácter general, aunque también cuenta con la función de crear grupos privados para cada uno de los equipos de trabajo dado el caso de que no sea posible o no se requiera un contacto directo como el que ofrece Nubii Space.

La estructura organizacional de la empresa se encuentra dividida en seis departamentos:

Recursos Humanos, Operaciones, IT (tecnología), Marketing, Ventas y Finanzas. Cada departamento trabaja de manera simultánea en beneficio de alcanzar los objetivos e intereses internos de la empresa.

En el área de operaciones se lleva a cabo todo el proceso de manejo de cargas de la siguiente manera:



1. Contacto con el cliente (Shipper Rep): El Shipper Rep es la persona encargada de establecer relaciones sólidas con las empresas, de tal manera de que estas encuentren en Cargobot, un apoyo constante en temas de movilidad.

Cuando las empresas deciden trabajar de la mano de Cargobot, postearán de manera autónoma en la plataforma virtual o a través de su Shipper Rep asignado todas las cargas que necesitan ser movidas. En otras palabras, el Shipper Rep es quien representa al cliente cada vez que éste decida mover cargas con Cargobot.

2. Contacto con la transportadora o transportista (Carrier Rep): El Carrier Rep es la persona encargada de conseguir eficazmente el transportista más adecuado para mover la carga según las especificaciones y requerimientos de la empresa. Se encarga de negociar con cada transportista el precio inicial ofrecido con el cliente, con el fin de obtener utilidades para la empresa. El Carrier Rep se encarga de representar a los transportistas dentro de la operación interna de Cargobot.

3. Seguimiento de todo el trayecto de la carga (Operation Specialist): El equipo de especialistas en operaciones se encarga de hacer el debido seguimiento a cada una de las cargas desde el momento en que se reservan hasta el momento en que son entregadas. El especialista en operaciones se encarga de establecer comunicación directa con los transportistas o empresas de transporte, de tal manera de que se pueda llevar un registro actualizado de todas las cargas: ubicación actual, hora de arribo al lugar de recogida y de entrega, documentación requerida e imprevistos, pues de esta forma se otorga la seguridad y fiabilidad que los clientes esperan de parte de la empresa.



A su vez, existen otras figuras operacionales que lideran cada equipo de trabajo, estos son conocidos como Managers y hacen parte del personal encargado de coordinar que la dinámica laboral en cada área se cumpla de la manera en que ha sido establecida, además, son los responsables de dar manejo a aquellos inconvenientes que por su rigurosidad ya no pueden ser manejados por parte del equipo de especialistas de operaciones.

Para este caso en particular, las actividades que se han desempeñado han sido directamente con el equipo de especialistas de operaciones, en donde se ha tenido la responsabilidad de realizar el respectivo seguimiento a las cargas, mismo que se realiza a través de correos electrónicos, mensajes de texto, llamadas telefónicas y rastreo de ubicación con Micropoint para mantener en contacto con todos los transportistas.

Esta posición requiere de una capacitación previa en donde se adquiere paulatinamente el conocimiento necesario para llevar a cabo toda la función como especialista de operaciones; dicho conocimiento corresponde a la identificación de la documentación requerida para cada carga, manejo de aplicativos tecnológicos, comunicación asertiva con cada transportista, capacidad para identificar y solucionar posibles anomalías en las cargas, además de la adquisición de eficiencia operativa necesaria para manejar varias cargas simultáneamente de manera organizada y coherente con la información brindada tanto por parte de los clientes como de los transportistas.



**Imagen N° 1: Logo de la empresa**



**Fuente: Cargobot: [www.cargobot.io](http://www.cargobot.io) (2022)**

**Misión**

Cargobot bajo sus principios de transparencia, tiene como misión crear mejores herramientas, condiciones y formas de trabajar, de esta manera la comunidad a la que logran llegar entre cargadores y transportistas puedan trabajar de modo directo entre sí y con ellos, así generar un gana-gana.

**Visión**

La compañía espera convertirse en un competidor de la industria del transporte terrestre, transformando e innovando en el modo en que se mueve la carga tradicionalmente, con la implementación de tecnología avanzada conexo a su creencia en los principios de transparencia, integridad y compromiso, así mismo a su sistema de valores.

### ***Delimitación temporal***

Cargobot otorga la oportunidad de que estudiantes de últimos semestres de carreras profesionales y afines con las actividades dispuestas por la empresa, puedan realizar su práctica empresarial bajo el acompañamiento de su personal, de forma tal que el estudiante, al culminar su ciclo, tenga la capacidad de desenvolverse satisfactoriamente en un ambiente laboral acorde a su perfil profesional. La empresa se encuentra comprometida con el apoyo a los jóvenes, razón por la cual permite que aquellos practicantes que desempeñen un buen proceso de práctica, puedan continuar trabajando como profesionales una vez hayan culminado sus estudios universitarios.

Para el segundo semestre del año 2022, la práctica empresarial inicia el 25 de julio y finaliza el 21 de noviembre, el horario habitual es de 7:30 AM a 4:30 PM con derecho a dos descansos de 15 minutos durante la jornada laboral, uno en la mañana y otro en la tarde, y adicionalmente, un espacio de 1 hora para alimentación.

La práctica es debidamente remunerada por la empresa por un valor de 1 SMMLV y cuenta con prestación de servicios de salud, pensión, cesantías y ARL para los estudiantes.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

Realizar una práctica profesional requiere de toda una combinación de elementos teóricos y prácticos adquiridos durante la formación profesional, pues es en esta etapa donde se podrán poner en función de una empresa real y legalmente constituida.

Tener la oportunidad de llevar a cabo este proceso en una empresa en la que las actividades ejecutadas se ajustan intrínsecamente al perfil profesional desarrollado durante la carrera, permite que el enriquecimiento de conocimientos en la experiencia personal y laboral sea

aún más valioso.

Cargobot es una empresa que brinda la oportunidad de conocer la industria de transporte terrestre de manera directa, asimismo, se destacan actividades propias de un profesional en Negocios Internacionales, tales como: la negociación de precios entre clientes y transportistas, el dominio de una segunda lengua, en este caso el inglés para desenvolverse remotamente en otro país, el manejo de plataformas de seguros, el conocimiento de toda la documentación requerida para mover cargas, el trabajo en conjunto en beneficio del mismo objetivo y la agilidad y efectividad para resolver imprevistos en tiempo real, entre otras.

Personalmente, se considera que Cargobot es el lugar adecuado para culminar de la mejor manera la carrera profesional; es una empresa que brinda un sinfín de oportunidades y herramientas que sirven para explotar el potencial de cada estudiante, pues la empresa se encarga de otorgar responsabilidades mayores u otros tipos de actividades conforme el estudiante va aumentando su experiencia en las actividades previamente delegadas, además, permite que se amplíe el conocimiento y la dinámica sobre una de las industrias más fuertes en las que se puede desempeñar un negociador internacional que en este caso sería la industria de la logística, siendo este un sector donde el ejercicio como profesional en negocios internacionales juega un papel muy importante ya sea al momento de establecer y mantener relaciones comerciales con clientes y colaboradores, o en el momento de llevar a cabo operaciones logísticas que controlen permanentemente el seguimiento de todas las cargas que han sido contratadas bajo la responsabilidad de Cargobot.



#### 4. ALCANCE DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL

El cargo asignado para el desarrollo de la práctica empresarial corresponde a “Operations Specialist”, para este cargo, se realiza un riguroso acompañamiento por parte de la líder del equipo de operaciones, en donde es ella, quien a través de su conocimiento y experiencia en la empresa desarrolla un plan de entrenamiento completo sobre el área, de tal manera que el practicante adquiera paulatinamente todos los conocimientos necesarios para desempeñar esta función. En este caso, el estudiante será el encargado de brindar apoyo a los demás compañeros que cuenten con un alto volumen de cargas, y a su vez, la líder determina (conforme las aptitudes que el estudiante adquiera conforme avanza el proceso de práctica) la posibilidad de que el estudiante pueda empezar a manejar sus propias cargas, las funciones específicas en este cargo corresponden a interactuar directamente con el encargado de mover la carga, ya sea vía telefónica o por correo electrónico, esto con el fin de obtener información sobre el estado del camión, horas de llegada y salida, retrasos, cambios, ubicación del camión y demás aspectos que son importantes para mantener informado al cliente sobre el estado de sus cargas, también se precisa la comunicación con las bodegas en donde se recoge y se entrega la carga para confirmar que efectivamente el camión ya se encuentra en el sitio, o en otros casos, para verificar cualquier eventualidad que el conductor informe, ya sea un retraso para cargar o descargar, un monto adicional, problemas con la mercancía y demás.

Finalmente, y como se mencionó anteriormente, también es necesario mantener constantemente informado al cliente sobre el estado de su carga, es decir, se le informa la hora estimada de llegada del camión, ubicación actual y la documentación de recogida y descarga del producto.

Otra función delegada dentro de la empresa, corresponde al registro de posibles colaboradores en la plataforma de Cargobot. Para este proceso se realiza un previo entrenamiento en el que el estudiante aprende a analizar los aspectos necesarios para considerar que la empresa o persona interesada en mover cargas con Cargobot, cumple con los requisitos internos que propone la empresa. Luego de determinar que una empresa es apta para colaborar en Cargobot, se procede a realizar el registro correspondiente tanto en la plataforma de la empresa como en otra plataforma llamada “HubSpot” que sirve como herramienta para interactuar con cada uno de los nuevos colaboradores, finalmente, a través de correo electrónico se le informa al colaborador que ya es parte de la empresa.

## **5. OBJETIVOS**

### ***General:***

Desarrollar habilidades profesionales que permitan dar apoyo en el área de operaciones de la empresa, dando seguimiento a todas las cargas asignadas, facilitando el trabajo de todos los miembros del grupo. De tal manera que, el trabajo realizado permite dar respuesta a las necesidades y requerimientos de la empresa.

### ***Específicos:***

- Asistir en todas las actividades delegadas por parte del líder, ya sea en temas de operaciones o registros de personal.
- Brindar soporte en el área de operaciones cuando las situaciones de alto volumen o los demás compañeros así lo requieran.



- Colaborar en la verificación del correcto funcionamiento de las herramientas tecnológicas incorporadas en la empresa durante el semestre.

## **6. MARCO REFERENCIAL**

En primer lugar, la empresa se constituyó en Estados Unidos, específicamente en Miami, FL, desde allí, sus fundadores se encargaron de gestionar y establecer un grupo de trabajo sólido que permitiera llevar a cabo el desarrollo de Cargobot como empresa especializada en logística del transporte terrestre alrededor de todo el territorio estadounidense.

Posteriormente, y con el ánimo de fortalecer la economía colombiana (pues uno de los fundadores es de origen colombiano), decidieron consolidar un equipo de trabajo que preste sus servicios en Estados Unidos de forma remota; con esta decisión, la empresa puede aprovechar las características propias del servicio colombiano que se caracteriza por ser muy cordial y diligente en cuanto a las necesidades tanto de los clientes como de los colaboradores, además, brinda la posibilidad de que estudiantes de carreras afines con los compromisos de la empresa puedan realizar sus prácticas empresariales en la empresa ofreciendo grandes posibilidades de permanencia en cuanto se obtenga el título profesional. El objetivo principal de Cargobot es facilitar el proceso logístico del transporte terrestre mediante el uso de herramientas tecnológicas, potenciando una industria que estaba siendo manejada con estrategias obsoletas y que limitaban la comunicación entre empresas y transportadores. Para ello, la empresa se encuentra en constante evolución, implementando y modificando su forma de trabajo en busca de un mayor alcance estratégico que permita además, la ampliación de sus líneas operativas, es por esto que, durante el segundo

semestre del presente año, la empresa ha reacondicionado su plataforma virtual, de tal manera que cada cada individuo ( sea cliente o transportista) puedes ver el estado actual de las cargas, las ofertas y además, tener una interacción más cercana con todo el equipo de trabajo.

Si bien es cierto, el factor tecnológico es sin duda, la característica diferenciadora de la empresa, no obstante, muchas personas podrían considerar a cargobot como un broker por las funciones de intermediario que cumple, sin embargo, Cargobot se diferencia de un broker en diferentes aspectos tales como:

- La tecnología utilizada permite automatizar el proceso logístico desde el inicio hasta el final del recorrido de la carga transportada.
- Inversión para la creación de una red de transportadores confiable.
- Seguimiento de las cargas en tiempo real desde su recogida hasta la entrega final.
- Posibilidad de visualizar el documento de confirmación de la tarifa establecido con el transportista para que exista una relación transparente.
- Facturas automáticas.
- Acceso a una red nacional de operadores preseleccionados con información y calificaciones confiables.
- Flexibilidad en las opciones de pago directo para los transportistas en cada carga asignada.
- Visibilidad de los cargadores y transportistas entre sí con opciones de negociación en tiempo real.



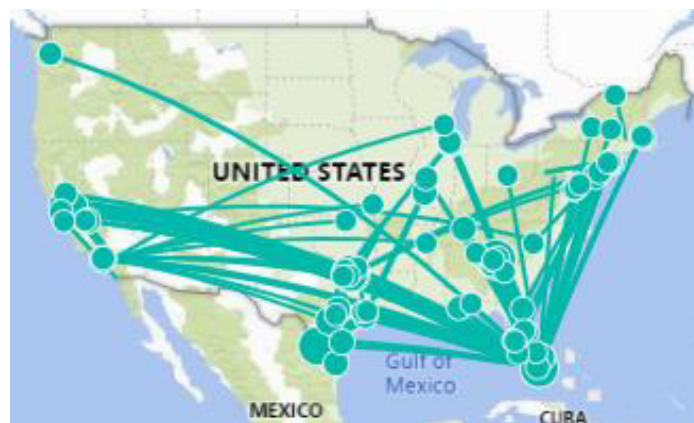
- Disponibilidad de representantes tanto para clientes como para transportistas dentro de la empresa sin ningún costo adicional.
- Seguro de carga adicional.

Dadas las anteriores características se observa que Cargobot cuenta con factores de operación que le otorgan valor agregado a la empresa y, además, la vuelve más atractiva para los clientes.

Cargobot, a lo largo de su trayectoria ha podido expandir sus líneas de operaciones, a la fecha, cuenta con más de 50 líneas de transporte que intercomunican a un gran porcentaje del territorio estadounidense. Los clientes más importantes de la empresa, mueven cargas alrededor de 10 estados diferentes, y mensualmente generan 200 cargas para la compañía.

La siguiente imagen representa gráficamente las líneas nacionales en las que Cargobot opera con mayor frecuencia.

### **Imagen N° 2: Líneas operativas de la empresa**



**Fuente: Cargobot (2022)**



Adicionalmente, Cargobot se encuentra expandiendo sus servicios logísticos en países fronterizos como México y Canadá, en donde se espera que la empresa pueda consolidarse tanto como ya lo está en Estados Unidos. En la India también tiene relación con una de las empresas más importantes del país “Trella”, en donde vió la oportunidad de ofrecer su estrategia corporativa para incentivar el desarrollo y la innovación de la empresa, pues a pesar de ser una de las más grandes y con mayor consolidación y participación en el mercado, la empresa Trella no contaba con ninguna estrategia logística que le permitiera facilitar sus procesos operativos tal cual como lo hace Cargobot a través de su plataforma.

Cargobot trabaja en una de las industrias más importantes, complejas y obsoletas a nivel mundial, es por esto que la empresa a dirigido sus esfuerzos a crear un espacio en donde se puedan gestionar los procesos de una forma más dinámica e intuitiva, en donde por medio de la tecnología se establezca toda una red de trabajo confiable que permita dar solución a los problemas logísticos y a su vez a las necesidades tanto de clientes como de transportistas.

Se trata entonces, de una aplicación que pone en contacto directo a toda la comunidad del servicio de transporte con las empresas y clientes que requieren que sus productos sean transportados alrededor del territorio. En ella, la comunicación es más eficiente porque además de lo dicho anteriormente, las personas pueden tener fácil acceso a toda la información de la carga, ya sea la documentación (BOL, POD, Rate Confirmation y seguros) o el estado de la carga (recogida, entrega, ubicación actual).

Otro propósito fundamental de la aplicación es eliminar costos de intermediarios, generando mayores ganancias para ambas partes, pues el contacto es completamente directo.



Finalmente, Cargobot ha sabido identificar y aprovechar el momento en el que se encuentra la industria, es por ello que es una de las empresas pioneras en cuanto a la implementación de servicios logísticos y tecnológicos, obteniendo así una ventaja competitiva frente a otras empresas del sector.

## 7. ASPECTOS METODOLÓGICOS

A continuación se realiza una descripción exacta de las actividades realizadas desde el área de operaciones durante el proceso de práctica. Todas las tareas corresponden a las diferentes etapas del

- Contabilización de cargas: Este proceso se realiza es uno de los más básicos del área, razón por la que fue el primero en ser trabajado.

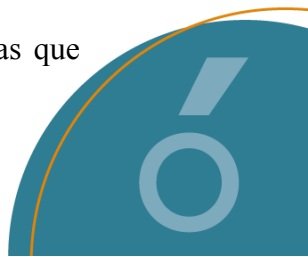
Como su nombre lo dice, la tarea consiste en contabilizar todas las cargas que llegan al centro de operaciones para hacerles seguimiento, para esto, se pasa toda la información de la carga a un correo electrónico con copia al área de contabilidad para legalizar el pago final del transporte de la misma. No obstante, en los últimos meses la empresa automatiza este proceso en la plataforma, por lo ahora ya no se requiere hacerlo de forma manual, pues la plataforma lo realiza de manera autónoma.

- Contacto con la empresa transportista: Una vez la carga ya se encuentre legalizada y sea la fecha agendada para la recogida de la carga, el equipo de operaciones se encarga de establecer contacto con la empresa transportista o directamente con el conductor ya sea por correo electrónico, llamada telefónica, mensajes de texto o

WhatsApp, con el fin de confirmar que todo está bien para la recogida de la carga y el ETA (hora de llegada) a la bodega donde se encuentra el producto.

- Contacto con el cliente: Cuando se tenga una confirmación de la hora de llegada por parte del transportista, el paso a seguir es generar un correo electrónico con el cliente en donde se le informa lo hablado con el transportista, así mismo, a partir de ese momento, y por esa misma cadena de mensajes, se mantendrá informado al cliente sobre el estado de la carga durante todo el trayecto, de ser necesario, también se establecerá comunicación vía telefónica y por mensajes de texto.
- Actualización de ubicación: Cargobot trabaja con una herramienta llamada Micropoint, que permite hacer seguimiento a la ubicación actual del camión sin necesidad de requerir un contacto directo con el conductor para saber esta información, no obstante, cuando el conductor no cuenta con un registro en esta aplicación, es necesario solicitar la ubicación directamente con la empresa transportista o con el conductor dos veces al día, de esta manera el cliente estará siempre actualizado en cuanto al estado de su carga.
- Al final del trayecto de cada carga, es necesario solicitar al transportista toda la documentación requerida tanto por Cargobot como por el cliente: BOL. POD, imágenes de la carga en el camión, sello de seguridad y tiquetes de peso del camión vacío y lleno (solo si el cliente así lo requiere). Dado el caso de que el transportista no envíe toda la documentación de manera correcta y oportuna se incurrirá en cargos adicionales, mismos que se crean y autorizan desde la plataforma.

Adicionalmente, además de las actividades realizadas en el área de operaciones, desde el área de Carrier Rep, se asignó la función de registrar a las empresas transportistas que



deseaban ser colaboradores en Cargobot. Para esto, se genera un enlace desde el correo electrónico con “HubSpot”, a través de esta herramienta las empresas realizan un registro con toda la información de la empresa, mismo que al finalizarse se envía directamente al correo electrónico personal, desde allí, la función principal es realizar un filtro con las empresas que verdaderamente cumplen con los requisitos para pertenecer a la red de transportistas de cargobot. (Buena calificación CPR, información real) a través de la plataforma “Truckstop”.

Seguidamente, al confirmar que la empresa es apta, se procede a hacer el debido proceso en la plataforma de Cargobot, y finalmente en la plataforma de Hubspot, se termina de completar la información del perfil tanto de la empresa como de su representante.

## **8. RECURSOS DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL**

### ***Recursos humanos institucionales:***

Entrenamiento, seguimiento y apoyo por parte de todo el equipo de trabajo.

### ***Recursos físicos***

Computador portátil (propio).

Escritorio (propio).

Silla ergonomica (propia).

Conexión a internet.

### ***Recursos financieros***

Apoyo económico de 1 SMMLV dividido en pagos quincenales.

Prestaciones (Salud, cesantías y pensiones).



- **Cronograma de actividades**

**Imagen N° 3: Cronograma de actividades**

ACTIVIDAD	JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Presentación del equipo de trabajo																									
Inducción actividades básicas del area																									
Reuniones grupales																									
Entrenamiento area Carrier Rep																									
Inducción submissions																									
Registro de submissions																									
Seguimiento de cargas																									
Entrenamiento Macropoint																									
Reunión de seguimiento																									

**Fuente: Elaboración propia (2022)**

Durante la primera semana de trabajo, se realizaron diferentes reuniones para conocer más a fondo la empresa, sus funciones y las características principales de cada una de las áreas que componen el núcleo operacional de la misma. Es en este momento, en donde se conocieron las áreas de operaciones, contabilidad, recursos humanos, growth, carrier rep, y shipper rep.

Para la segunda semana de trabajo, se comenzó a trabajar en la inducción necesaria para



adquirir conocimientos previos sobre el área de operaciones que es el segmento en el cual se realizó todo el proceso de la práctica. Durante este proceso, la supervisora del equipo de trabajo se encargó de guiar y brindar acompañamiento en cada una de las actividades, delegando poco a poco tareas que iban aumentando su dificultad; en un primer momento, se realizaron tareas básicas como contabilizar cargas y brindar apoyo con la organización de la información, seguidamente las tareas incluían crear y enviar correos a clientes y transportistas, realizar llamadas telefónicas a los mismos, crear setups para el tracking de las cargas, resolver pequeñas anomalías que pudieran suceder a lo largo del transporte de la carga, y finalmente, con todo el conocimiento previo adquirido, se delegaron funciones como el manejo directo y permanente de cargas, proceso que involucra todas las actividades anteriormente mencionadas. Esta función se trabajó diariamente durante todo el proceso de la práctica.

Semanalmente (cada viernes), se realizaron reuniones con el equipo de trabajo de operaciones, en ellas se discutían temas propios del cargo, consejos para el manejo de las cargas, inconvenientes que hayan surgido durante la semana y que pudieran ser de interés general, asignación de tareas extra y la delimitación de objetivos para la siguiente semana. En estas reuniones, también se trabajó en el diseño de una propuesta estratégica para el reconocimiento de las bonificaciones e incentivos económicos por cumplimiento de objetivos, en donde se llegó a la conclusión de que la manera más justa y equilibrada para acceder a este beneficio era a través de la ganancia adquirida de los costos extra asumidos por los clientes y transportistas cuando estos incurran en fallas operacionales, en donde el 10% del total de estas ganancias serán divididas en partes iguales entre todo el equipo de trabajo..

Se crearon además, diferentes espacios de entrenamiento durante tres semanas para el área de Carrier Rep, con el propósito de adquirir el conocimiento necesario para servir de backup en esta área, además, se delegó una función específica que corresponde al registro de colaboradores dentro de la plataforma, para ello, también fue necesario un entrenamiento previo con el equipo de trabajo de Carrier Rep, quien fue el encargado de guiar el proceso para llevar a cabo correctamente esta nueva función.

Además de esto, también hubo reuniones de seguimiento con los líderes del equipo, este espacio servía para revisar el avance y el desarrollo de las habilidades adquiridas conforme se avanzaba en el proceso de aprendizaje y práctica.

Algo muy importante a tener en cuenta en este punto, es la transición y avance tecnológico que hubo durante este semestre dentro de la práctica, pues se reformó toda la estrategia operacional con la que se trabajaba; teniendo en cuenta que en un primer momento se trabajaba desde una base de datos dinámica en excel y posteriormente, se sintetizaron todos los procesos operacionales para ser trabajados exclusiva y directamente dentro de la plataforma de Cargobot. Este proceso involucró varias semanas de adaptación, en donde era necesario identificar los errores que presentaba la plataforma para corregirlos oportunamente y garantizar el funcionamiento de la plataforma.



## 9. PROYECTO

### *Fase I: Diagnóstico estratégico, organizacional o situacional de la empresa*

Cargobot opera a través de una interfaz virtual, misma que permite la intercomunicación de todos los trabajadores, pues cada persona se encuentra en una ciudad y país diferente. Esta oficina recibe el nombre de Nubii Space, en ella, todo el equipo se encuentra en constante comunicación, facilitando el proceso de operación. Cada individuo se distingue por un avatar y un nombre elegido a su elección, además, cada equipo de trabajo cuenta con su propia oficina, de esta manera, será más fácil ubicar a una persona cuando sea requerida por cualquier motivo. Este espacio permite la comunicación por medio de cámara web, audio y chat, siendo una oficina virtual con características muy similares a las de una oficina física.

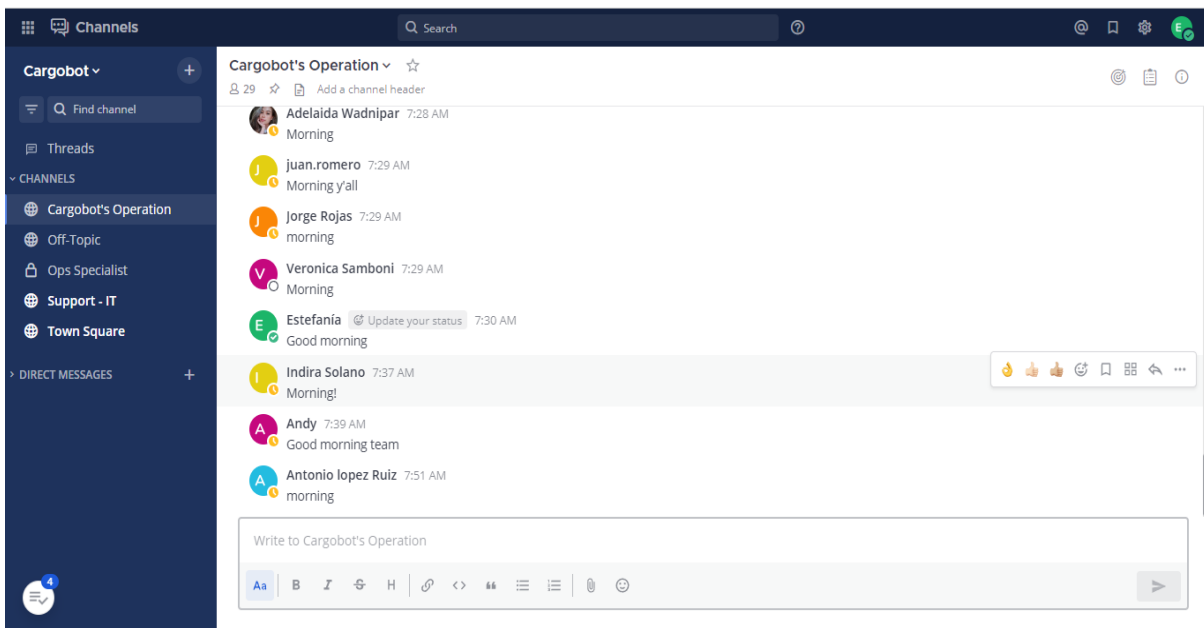
### Imagen N°4: Oficina virtual



Fuente: Nubii Space: [www./nubii.us](http://www./nubii.us) (2022)

Para tener comunicación más específica sobre un determinado tema, se trabaja a través de Nubii Chat, es una herramienta de chat virtual que se encuentra dividida por canales o grupos de temas específicos en los cuales se reportan todas las anomalías, cambios, información importante sobre las cargas en curso, además, también sirve para dejar por escrito todo aquello que se hable dentro de las reuniones propias de la oficina de Nubii Space.

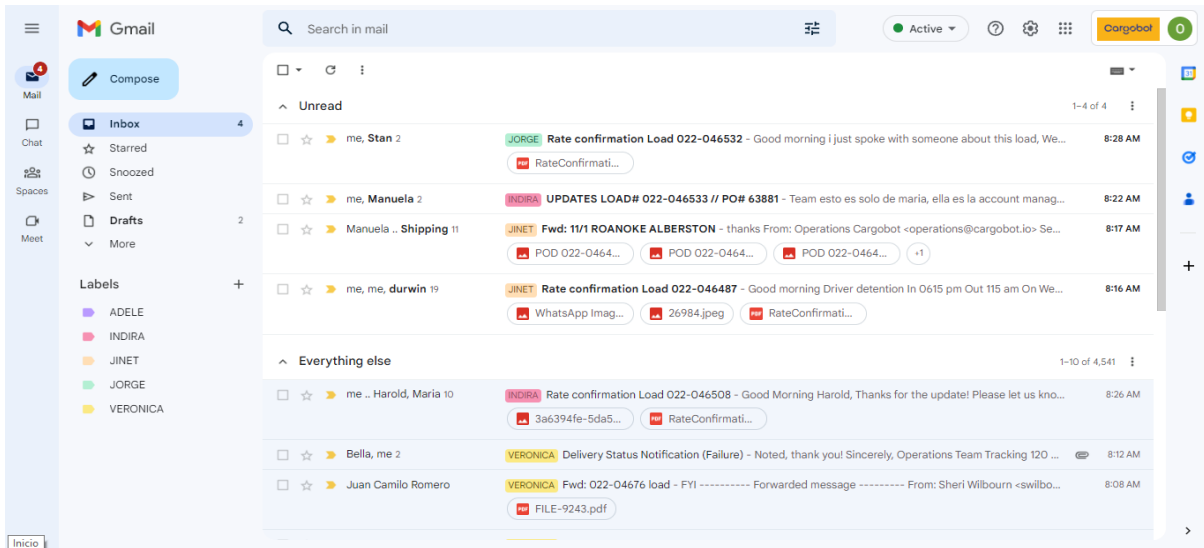
### Imagen N°5: Nubii Chat



**Fuente: Nubii Space: [www.nubii.us](http://www.nubii.us) (2022)**

La comunicación con los clientes y carriers se realiza a través de correo electrónico, en donde para cada carga existen dos cadenas de correos diferentes, una con cada individuo. Para diferenciarse, se utilizan etiquetas con los nombres de cada uno de los especialistas de operaciones y, además, el asunto de cada carga lleva incorporado el número de carga correspondiente.

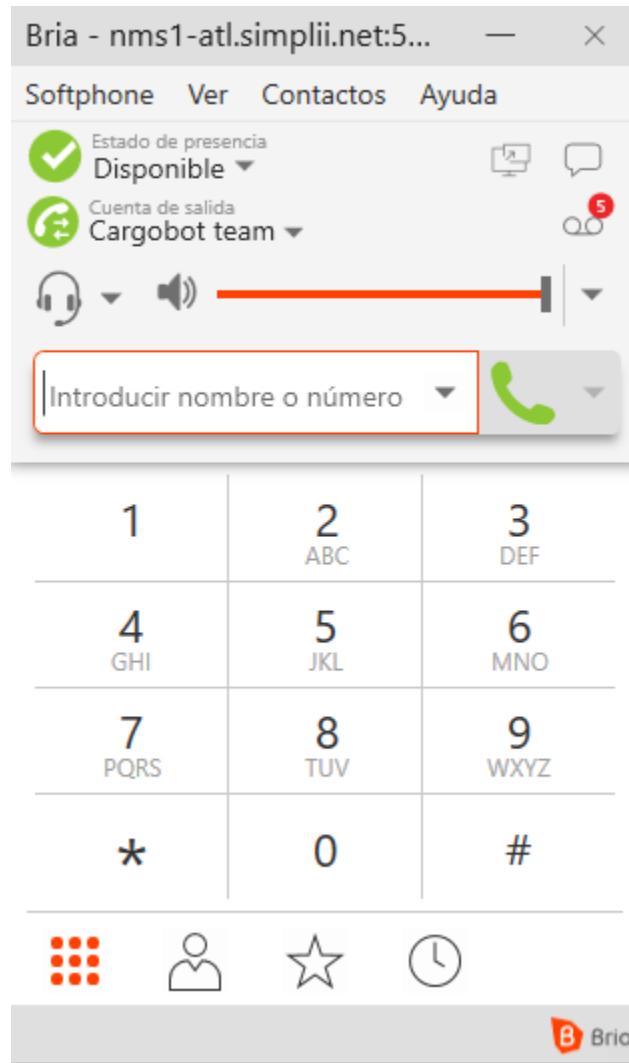
## Imagen N°6: Correo electrónico operativo



Fuente: Gmail: [www.mail.google.com](http://www.mail.google.com) (2022)

Así mismo, otro canal de comunicación con los transportistas, los clientes y comañeros de trabajo, es el teléfono del sistema de Bria, que se encuentra conectado a través de una VPN con la red de Estados Unidos, permitiendo una comunicación más directa, exacta y oportuna con las personas.

**Imagen N°7: Interfaz telefónica**

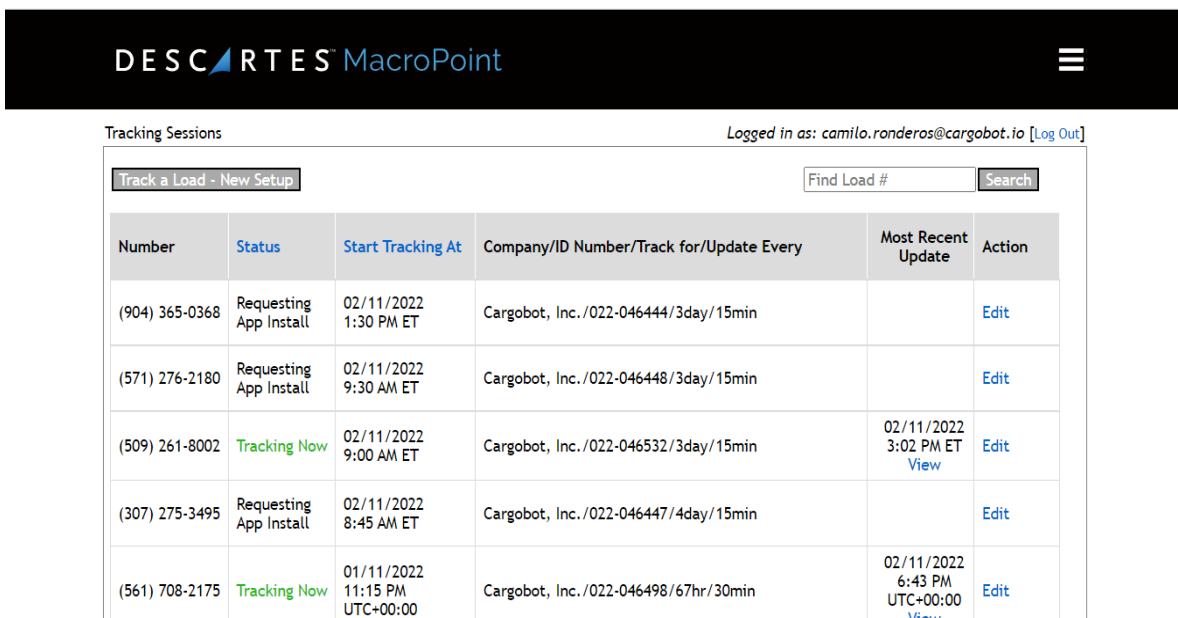


**Fuente: Bria (2022)**



En cuanto a la herramienta utilizada para rastrear permanentemente la ubicación actual de las cargas, Macropoint es quien proporciona todo este tipo de información siempre y cuando el conductor se encuentre registrado en la app. En un primer momento, era necesario registrar toda la información de la carga y del conductor de manera manual, sin embargo, con las nuevas actualizaciones que se han generado directamente en la plataforma de Cargobot, solo basta con registrar el número telefónico del conductor dentro de la plataforma y la carga automáticamente quedará registrada para realizar el rastreo.

### Imagen N°8: Interfaz de rastreo Macropoint



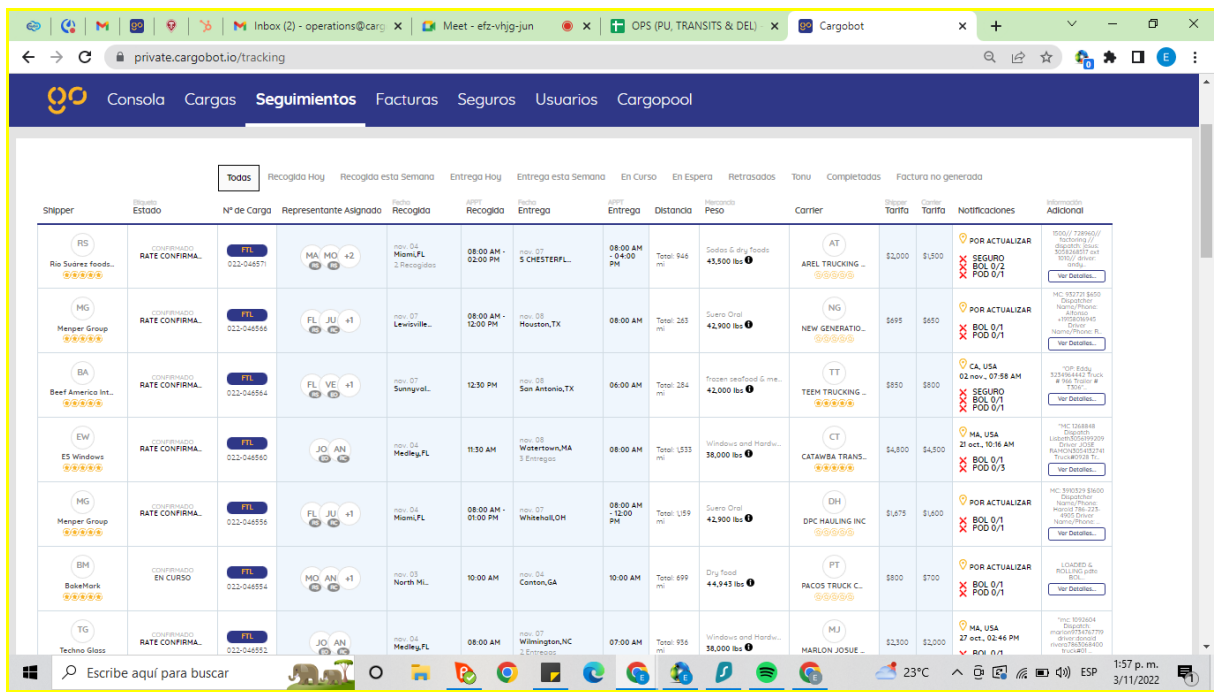
The screenshot shows the Macropoint web interface. At the top, there is a navigation bar with the text "DESCARTES MacroPoint" and a hamburger menu icon. Below this, the page title is "Tracking Sessions" and the user is logged in as "camilo.ronderos@cargobot.io". There is a search bar labeled "Find Load #" and a "Search" button. The main content is a table with the following data:

Number	Status	Start Tracking At	Company/ID Number/Track for/Update Every	Most Recent Update	Action
(904) 365-0368	Requesting App Install	02/11/2022 1:30 PM ET	Cargobot, Inc./022-046444/3day/15min		Edit
(571) 276-2180	Requesting App Install	02/11/2022 9:30 AM ET	Cargobot, Inc./022-046448/3day/15min		Edit
(509) 261-8002	Tracking Now	02/11/2022 9:00 AM ET	Cargobot, Inc./022-046532/3day/15min	02/11/2022 3:02 PM ET <a href="#">View</a>	Edit
(307) 275-3495	Requesting App Install	02/11/2022 8:45 AM ET	Cargobot, Inc./022-046447/4day/15min		Edit
(561) 708-2175	Tracking Now	01/11/2022 11:15 PM UTC+00:00	Cargobot, Inc./022-046498/67hr/30min	02/11/2022 6:43 PM UTC+00:00 <a href="#">View</a>	Edit

**Fuente: Macropoint: [www.macropoint.com](http://www.macropoint.com) (2022)**

Finalmente, toda la información se actualiza y se consolida dentro de la plataforma de Cargobot, en ella se encuentran todas las cargas que ya han sido reservadas con su respectiva información. Esta herramienta sirve para llevar un orden sintetizado de todas las cargas, en donde todo el equipo de trabajo puede ver el historial de manejo que se le ha dado a las cargas en general; es a través de esta plataforma que se le da inicio y fin a todas las cargas.

### Imagen N°9: Plataforma virtual de Cargobot



Shipper	Estado	N° de Carga	Representante Asignado	Recogida	Entrega	Distancia	Peso	Carrier	Tarifa	Notificaciones	Adicional
RS Rio Suarez foods	RATE CONFIRMA	022-048571	MA MO +2	Miami, FL 2 Recogidas	08:00 AM - 12:00 PM S CHESTERFL.	08:00 AM - 04:00 PM Total 648 mi	43,500 lbs	AREL TRUCKING	\$2,000	\$1,500	POR ACTUALIZAR SEGURO BOL 0/2 POD 0/1
HG Menger Group	RATE CONFIRMA	022-048588	FL JU +1	Lewesville	08:00 AM - 12:00 PM Houston, TX	08:00 AM Total 283 mi	42,900 lbs	NEW GENERATIO	\$695	\$650	POR ACTUALIZAR BOL 0/1 POD 0/1
BA Beef America Int.	RATE CONFIRMA	022-048584	FL VE +1	Sarasota, FL	12:30 PM San Antonio, TX	06:00 AM Total 284 mi	42,000 lbs	TEEM TRUCKING	\$850	\$800	CA USA 02 Nov - 07:58 AM SEGURO BOL 0/1 POD 0/1
EW ES Windows	RATE CONFIRMA	022-048590	JO AN	Medley, FL	11:30 AM Watertown, MA 3 Entregas	08:00 AM Total 1,533 mi	38,000 lbs	CATAMBA TRANS.	\$4,500	\$4,500	MA USA 21 Oct - 10:16 AM BOL 0/1 POD 0/3
HG Menger Group	RATE CONFIRMA	022-048556	FL JU +1	Miami, FL	08:00 AM - 12:00 PM Whitehall, OH	08:00 AM - 12:00 PM Total 1,159 mi	42,900 lbs	DPC HAULING INC	\$1,675	\$1,600	POR ACTUALIZAR BOL 0/1 POD 0/1
BH BakeMark	EN CURSO	022-048554	MO AN +1	North MI.	10:00 AM Canton, GA	10:00 AM Total 699 mi	44,943 lbs	PAKOS TRUCK C.	\$800	\$700	POR ACTUALIZAR BOL 0/1 POD 0/1
TG Techno Glass	RATE CONFIRMA	022-048592	JO AN	Medley, FL	08:00 AM Wilmington, NC 2 Entregas	07:00 AM Total 956 mi	38,000 lbs	MARLON JOSUE	\$2,300	\$2,000	MA USA 27 Oct - 02:46 PM BOL 0/1 POD 0/1

Fuente: Cargobot: www.cargobot.io (2022)

### ***Fase II: Estructura del plan de práctica***

La estructura del plan de práctica se compone de entrenamientos previos antes de delegar cualquier tipo de tarea al estudiante, así mismo, se tiene un acompañamiento permanente por parte del líder del equipo.

Para este caso en específico, la empresa buscaba perfilar un estudiante para el apoyo en el área de operaciones, siendo esta área la encargada de todo el proceso de manejo y seguimiento a las cargas previamente reservadas con la empresa.

El plan de práctica consiste en realizar un entrenamiento donde el estudiante adquiera paulatinamente los conocimientos y la experiencia necesaria para que al final del proceso cuente con las habilidades y características propias de un Especialista de Operaciones.

Asimismo, se hace un empalme básico en otras áreas de la empresa, de tal manera que el estudiante pueda adquirir un conocimiento multifuncional que le permita apoyar en otras áreas diferentes a la de operaciones cuando así sea necesario.

Como anteriormente ya se había mencionado, la manera de evaluar el desempeño del estudiante es a través del acompañamiento permanente del líder del equipo, quien tiene la función de acompañar durante el proceso de práctica al estudiante, siendo esta la figura que analiza si se están cumpliendo con los rendimientos esperados por parte del estudiante.

### ***Fase III: Desarrollo de la propuesta de trabajo***

Bajo el cargo de practicante en especialista de operaciones, se dió apoyo a los integrantes del equipo cuando fuera necesario ya sea por el alto volumen de cargas o por reemplazo en el momento en el que alguna persona no pudiera asistir sus cargas.



Además se realizó el debido seguimiento a la transición de operaciones de la base de datos de excel a la plataforma de Cargobot, proceso que por su complejidad, involucró el esfuerzo de cada una de las personas para lograr una correcta adaptación del cambio, en donde durante 3 semanas se trabajó simultáneamente tanto en el excel como en la plataforma de tal manera que se pudiera evidenciar cualquier error que tuviera la plataforma pero teniendo siempre el respaldo de la base de datos en excel para evitar la pérdida de la información.

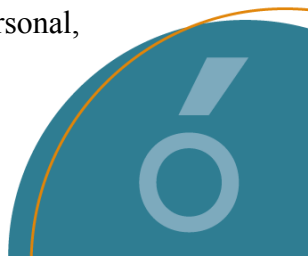


## 10. CONCLUSIONES

Cargobot, desde su filosofía de trabajo, en donde predomina la innovación y evolución tecnológica, es ahora una de las empresas pioneras en trabajar en la industria logística bajo un nuevo concepto de operación totalmente renovado en donde sus clientes y transportistas pueden conectarse de manera directa y precisa según sus necesidades, facilitando y promoviendo las actividades logísticas que por su complejidad, empezaban a ser obsoletas en esta era pero que con la llegada de Cargobot, se ha podido marcar un antes y un después en la industria.

Gracias al trabajo de esta compañía, miles de personas, entre transportistas, clientes, socios, trabajadores directos y estudiantes, se han podido beneficiar de la misma; en primer lugar, la empresa ha dinamizado la industria, y con ello, el mercado, en donde ahora es más fácil establecer negocios directos. Seguidamente, la compañía es generadora de empleo en diferentes países, en donde la participación Colombiana es predominante, traduciéndose lo anterior, en oportunidades valiosas para el impulso de una economía que por diferentes razones coyunturales, se encuentra en recesión con respecto a la economía de otros países. Finalmente, Cargobot está completamente comprometido con el apoyo a los estudiantes universitarios que se encuentran en la última etapa de sus carreras, pues confía en que el aporte de la juventud para el futuro es trascendental para mantener en el mercado a la compañía, es por esto que brinda la oportunidad de que estudiantes pasantes realicen su etapa productiva dentro de la empresa, brindando entre otros beneficios, la oportunidad de continuar con las actividades laborales inmediatamente se obtenga el título profesional.

Cargobot es una empresa que por sus características operativas, ofrece muchas oportunidades para estudiantes de carreras afines al comercio exterior. En lo personal,



puedo asegurar que realizar mi práctica profesional en una empresa como esta, fue una experiencia que además de enriquecedora y productiva, le otorga un valor agregado importante a mi perfil profesional como futura Negociadora Internacional.

## **11. RECOMENDACIONES**

Es indispensable para la Universidad Católica Luis Amigó, reforzar la aplicación del inglés como segunda lengua en todo el programa de Negocios Internacionales, no solo como materia académica sino también en cada uno de los cursos ofrecidos, pues sin duda, tener bases teóricas sólidas en un idioma universal, facilitará el proceso de adaptación en la industria para todos los futuros profesionales, promoviendo de esta manera, un mejoramiento significativo en el perfil profesional desarrollado bajo los lineamientos de la institución, Promover este ejercicio le otorgará un valor agregado tanto a los profesionales como a la institución, pues es un factor diferenciador de valor para la comunidad universitaria.

Cargobot es una empresa que ha logrado estandarizar un proceso complejo, en donde ha logrado interconectar logísticamente a todo el territorio norteamericano. Se considera que la empresa tiene todo el potencial para expandir sus servicios a otras zonas del mundo, en donde además de beneficiarse directamente la compañía, también lo hará toda la industria de transporte terrestre a nivel mundial, pues la obsolescencia es un efecto global que afecta a todo el sector, y Cargobot podría contribuir en mayor medida, al desarrollo de la misma.

Como se trata de una propuesta innovadora tecnológicamente, también se considera la

importancia de educar a toda la red de transportistas y clientes para que estos sean aptos para interactuar permanentemente con la plataforma ofrecida, pues hasta el momento, la empresa realiza subprocesos que involucran un mayor esfuerzo en las actividades laborales que podría mitigarse si las personas interactúan constantemente con las herramientas ofrecidas.



## 12. REFERENCIAS

BB Agency. (2022, April 6). *Supply Chain Visibility & Intelligent Carrier Sourcing*. Descartes MacroPoint. <https://www.macropoint.com/>

Cargobot. (n.d.). *Cargobot*. Retrieved November 5, 2022, from <https://www.cargobot.io/>

Gupta, R. (2021, May 6). *Best Tech Startups in Miami. Ranked*. Benzinga. <https://www.benzinga.com/money/tech-startups-in-miami>

HubSpot. (n.d.). Retrieved November 5, 2022, from <https://www.hubspot.es/>

Truckstop – Load Board and Freight Management. (2020, May 21). Truckstop. <https://truckstop.com/>

