

**Propuesta de optimización del proceso de importación marítima por medio de la  
implementación de indicadores de desempeño en Leschaco Colombia**

Presentado por:

Nelly Fernanda Ramirez Caro

Tutor:

Marco Tulio Urueña Bolaños

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2026

## **Resumen**

Este documento presenta una propuesta de mejora que surgió durante las prácticas profesionales en el área de transporte marítimo en la empresa Leschaco Colombia. A lo largo de estos meses, se evidenció la ausencia de un sistema estructurado de medición del desempeño que permita evaluar de manera objetiva los tiempos del proceso, el desempeño interno y los procesos tercerizados, lo que representa una oportunidad para optimizar los procesos operativos y consolidar la posición de la empresa en el mercado.

A través de la identificación de falencias tanto en el proceso interno como en el proceso tercerizado a la empresa Marítima Andina, se diseñó una iniciativa viable orientada a mejorar la eficiencia operativa de Leschaco mediante el uso de indicadores asociados a etapas clave como el seguimiento de la carga, la confirmación de arribo, la certificación de fletes, la facturación y el envío oportuno de los documentos de transporte en alineación con los objetivos de la empresa para el año 2026.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, desearía expresar mi gratitud a mis padres, los cuales han sido una parte clave en mi crecimiento educativo y personal en el que más allá del apoyo económico, son un impulso para querer alcanzar mis metas y así mismo querer desempeñarme como una profesional en Negocios Internacionales competente, ética y completa.

Adicionalmente, extendiendo mi agradecimiento a la Universidad Santo Tomas que me brindo las bases educativas necesarias para poder entrar de manera eficaz el mercado laboral y así mismo a la empresa Leschaco Colombia que me permitió conocer más acerca del mundo de la logística desde un entorno real y operativo en donde las personas de cada área me brindaron conocimiento, confianza y consejos que me servirán mi futuro personal y profesional.

## Introducción

En un entorno logístico cada vez más competitivo y en constante cambio, las empresas deben fortalecer sus procesos internos para garantizar la satisfacción y retención de sus clientes, así como para responder de manera eficiente a las necesidades del mercado. En este contexto, la empresa Leschaco Colombia se posiciona como un proveedor de soluciones logísticas integradas con un diverso portafolio de servicios, sin embargo, durante la práctica profesional se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la trazabilidad de la operación y la comunicación con los clientes, aspectos fundamentales para la percepción del servicio y la fidelización.

Dentro del área de transporte marítimo, se coordinan los procesos de importación de cargas FCL (*Full Container Load*) y LCL (*Less than Container Load*) desde etapas como el recibo de instrucciones, reserva, seguimiento de la carga, certificación de fletes, facturación, entre otros, por lo que la gestión de este incide directamente en la experiencia del cliente dentro de la compañía, tal como lo indica Min et al. (2024), la calidad del servicio logístico influye directamente en la satisfacción y retención de clientes, ya que los usuarios perciben como valiosos los servicios entregados de manera confiable, en tiempo y con información clara, por ende, se convierte en un factor clave para la permanencia del cliente y el volumen de operaciones que este delega al proveedor logístico.

En este sentido, la eficiencia en la operación logística no solo mejora el desempeño interno, sino que también fortalece la fidelización por parte del cliente. Por lo que, dentro de este informe, se propone la implementación de indicadores clave de desempeño (KPIs), los cuales según Twin (2025), ayudan a las empresas a alcanzar sus objetivos estratégicos, financieros y

operativos, especialmente al facilitar la comparación del desempeño frente a otras compañías del mismo sector.

En relación con lo anterior, esta propuesta se encuentra alineada con las metas propuestas por la compañía para el año 2026 las cuales van orientadas al incremento de la lealtad y la satisfacción de sus clientes, a través de una experiencia operacional positiva y una mejora en el envío de la información. Por ende, resulta indispensable implementar iniciativas que permitan maximizar la calidad del servicio ofrecido y garantizar un control eficiente de la operación permitiendo mejorar la trazabilidad de la mercancía, optimizar el control de la operación y fortalecer la retención de clientes, contribuyendo significativamente a la mejora de la calidad del servicio y a la consolidación de Leschaco Colombia dentro del sector logístico en el país.

## TABLA DE CONTENIDO

|  |          |
|--|----------|
| Resumen .....  | 2        |
| Agradecimientos.....   | 3        |
| Introducción .....   | 4        |
| <b>PARTE I: LA EMPRESA.....</b>  | <b>7</b> |
| 1. Aspectos Generales.....   | 7        |
| 1.1.1 Misión .....   | 7        |
| 1.1.2 Visión .....   | 7        |
| 1.1.3 Valores .....  | 8        |
| 1.1.2 Ubicación Geográfica.....  | 8        |
| 1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica.....                   | 10       |
| 1.1.4.1 Análisis DOFA .....  | 10       |
| Fortalezas .....   | 11       |
| Debilidades.....   | 11       |
| Oportunidades .....  | 12       |
| Amenazas .....   | 12       |
| Parte II: Planteamiento del Plan de Mejora con respecto a la Práctica Profesional..... | 12       |
| 2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....                  | 13       |
| 2.2 Importancia, limitaciones y alcances.....  | 13       |
| 2.3. Objetivo General .....  | 14       |
| 2.3.1. Objetivos Específicos .....   | 15       |
| Parte IV: Contenido Plan De Mejora .....   | 15       |
| 3.1. Propuesta de Mejora.....  | 15       |
| 3.2. Conclusiones .....  | 18       |
| Referencias .....  | 18       |
| Parte V: Seguimiento Práctica Profesional .....  | 21       |
| 4.1. Programación de actividades.....  | 23       |
| 4.1.1. Cumplimiento de objetivos por ciclo.....  | 24       |

## **PARTE I: LA EMPRESA**

### **1. Aspectos Generales**

Leschaco Colombia es un proveedor de servicios logísticos a nivel global fundado en 1879, en Hamburgo, por Wilhelm Lexzau y Julius Scharbau. Está presente en los sectores de transporte marítimo, aéreo, tank container y contract logistics con soluciones logísticas para empresas líderes de los segmentos industriales de construcción de plantas y maquinaria, industria automotriz, química y derivados, bienes de consumo y farmacéutica.

En Colombia, la empresa opera bajo el nombre de Leschaco Colombia S.A.S., anteriormente conocida como Coltrans S.A.S., empresa fundada en 1988 en Bogotá. En 2022, Coltrans se integró a Leschaco Colombia, y en julio de 2024 cambió su nombre oficialmente, fortaleciendo su presencia en el país y ofreciendo servicios de coordinación logística internacional para importaciones y exportaciones en diversas modalidades de transporte, FCL y LCL. (Leschaco, s. f.)

#### **1.1.1 Misión**

Somos un proveedor de servicios de logística global, independiente e innovador que es reconocido por sus productos, soluciones flexibles y orientados al cliente. Estamos comprometidos a cumplir los requisitos de nuestros clientes en todo el mundo y en cualquier momento a través de soluciones económicas, ecológicas, confiables y de alta calidad. (Visión y Misión | LESCHACO | International Logistics Solutions, s. f.)

#### **1.1.2 Visión**

Convertirse en la mejor empresa de logística del mundo para soluciones logísticas complejas. Nuestra declaración de visión trata de lo que queremos conseguir y subraya el deseo de establecer un estándar de calidad en la prestación de servicios para necesidades logísticas muy

exigentes. Esta declaración de nuestra visión también refleja la aspiración de Leschaco de convertirse en una empresa líder del sector de los productos químicos y peligrosos. (Visión y Misión | LESCHACO | International Logistics Solutions, s. f.)

### **1.1.3 Valores**

Según Leschaco Colombia (s. f.), los valores que rigen sus acciones son:

- Reconocimiento
- Apertura
- Credibilidad
- Responsabilidad
- Claridad
- Confianza

### **1.1.2 Ubicación Geográfica**

El Grupo Leschaco es un proveedor de servicios logísticos, el cual tiene su casa matriz en Bremen, Alemania. En Colombia, cuenta con oficinas en las ciudades de Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Pereira, Buenaventura y Cartagena.

El lugar donde se desarrolló la práctica fue en la oficina del Centro Empresarial El Dorado, ubicada en la Carrera 98 #25-10, Interior 18, Bogotá, Cundinamarca.

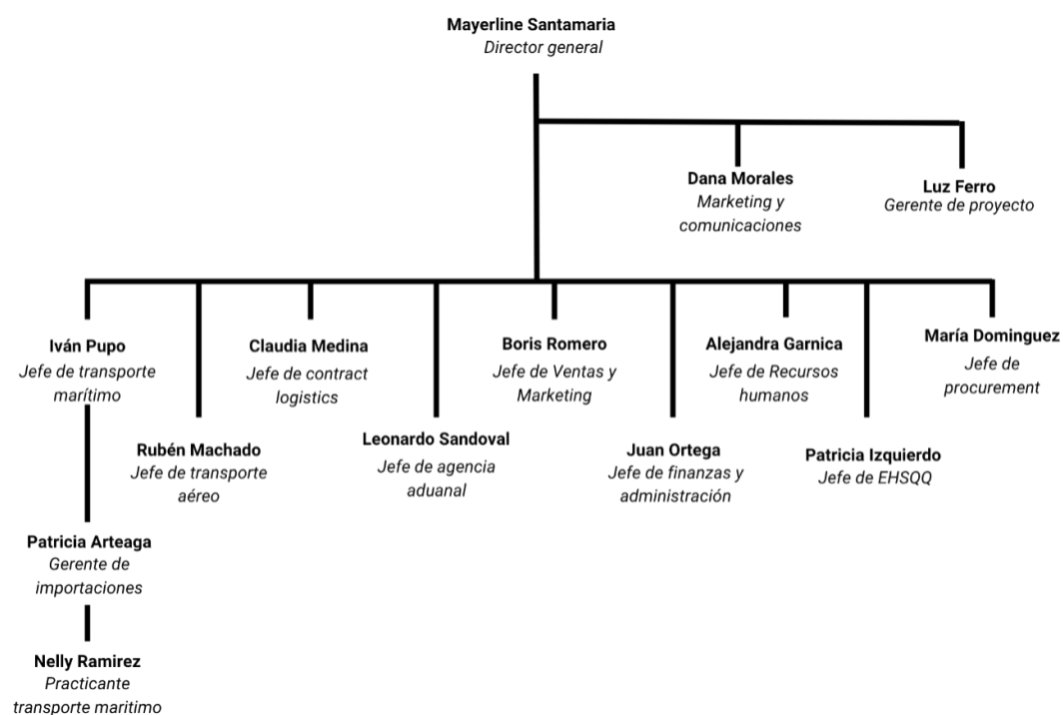
**Figura 1:** *Ubicación geográfica*



**Nota:** Tomado de Google Maps, ubicación de la oficina de Bogotá de la empresa Leschaco Colombia (2026)

### 1.1.3 Estructura organizativa

**Figura 2:** *Organigrama*



**Nota:** Elaboración propia en base a la información corporativa de la empresa (2026).

### 1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica

El departamento en el que se desarrolló la práctica profesional fue el de Transporte Marítimo, cuyo objetivo principal es coordinar las importaciones marítimas de los clientes de manera oportuna y confiable. Las principales funciones y responsabilidades de esta área se centran en el seguimiento de las cargas FCL y/o LCL desde la comunicación con el agente en origen hasta el vaciado de contenedores manteniendo una constante trazabilidad con el cliente garantizando la entrega oportuna de los documentos y la mercancía, validando la información y documentación de los diferentes asociados del negocio que intervienen en el proceso.

#### 1.1.4.1 Análisis DOFA

**Figura 3:** *Matriz DOFA*



**Nota:** Elaboración propia en base al análisis de la empresa durante las prácticas (2025)

### **Fortalezas**

Leschaco Colombia cuenta con una amplia trayectoria en el sector logístico, respaldada por más de 146 años de trayectoria, lo cual le ha permitido adquirir un conocimiento especializado en segmentos industriales de construcción de plantas y maquinaria, la industria automotriz, química y sus derivados, así como bienes de consumo y el sector farmacéutico. Adicionalmente, su enfoque en la innovación digital como pilar estratégico representa una fortaleza clave para su posicionamiento como empresa líder en el manejo de mercancías peligrosas y productos químicos a nivel global.

### **Debilidades**

Por medio de este análisis interno, se pudieron identificar varias debilidades relacionadas con la operatividad de la empresa. Entre ellas, se destaca la falta de automatización en procesos aduaneros y marítimo, los cuales se traducen en demoras, incremento de errores de digitación y reducción de la eficiencia operativa. Adicional a ello, la dependencia de un único sistema de envío de información expone al proceso a una interrupción indefinida del mismo ante una caída del sistema

Complementariamente, la ausencia de indicadores de desempeño (KPI) limita la capacidad de evaluar la productividad y optimizar los tiempos de operación junto con la poca actualización de los correos electrónicos de los clientes dificulta una comunicación eficiente y oportuna. Por ello, la implementación de rutinas sistemáticas de control y seguimiento permitirán identificar oportunidades de mejora y llevar a cabo una mejor trazabilidad de la operación.

## **Oportunidades**

El creciente interés del mercado por soluciones logísticas integrales que permitan una gestión más eficiente y mayor control sobre las cargas representa una oportunidad para el fortalecimiento de Leschaco Colombia en el ámbito nacional. Este contexto favorece la adopción de herramientas orientadas a la automatización, digitalización y medición del desempeño que les permitan mejorar la trazabilidad de la operación, optimizar tiempos y reducir errores humanos. Junto a ello, el interés de la empresa por la capacitación de su personal operativo a través de programas de formación especializados representa una oportunidad para mejorar el nivel de servicio ofrecido a los clientes conllevando a un mayor posicionamiento internacional con capacidad de responder de manera ágil a las demandas del mercado global.

## **Amenazas**

El sector logístico se caracteriza por un alto nivel de competencia, donde las empresas con infraestructura tecnológica avanzada resultan atractivas para los clientes al ofrecer soluciones más rápidas, eficientes y adaptables a las necesidades del mercado. En este aspecto, Leschaco debe fortalecer su posicionamiento frente a otros operadores logísticos, reforzando su calidad de servicio al cliente, capacidad de innovación y actualización tecnológica para mantenerse competitivo en el mercado.

Adicionalmente, los cambios regulatorios en materia aduanera, portuaria y de comercio exterior afectan directamente los tiempos de operación y pueden generar retrasos en los procesos. A esto se suma la volatilidad de los costos de transporte internacional tales como fletes internacionales, combustible, etc., que elevan el valor del servicio y limitan la capacidad de competencia en precios con otras empresas, afectando consigo los márgenes financieros.

## **Parte II: Planteamiento del Plan de Mejora con respecto a la Práctica Profesional**

### **2.1 Planteamiento central**

Durante el desarrollo de la práctica profesional en el área de Transporte Marítimo en la empresa Leschaco Colombia, se identificó como problema central la ausencia de indicadores clave de desempeño (KPI) que permitan medir la eficiencia y trazabilidad del proceso de importación marítima, esto repercute en la dificultad de evaluación de manera objetiva del cumplimiento de los tiempos operativos y la coordinación entre las partes involucradas en la cadena logística.

Como consecuencia, se presentan inconsistencias en la información, demoras en la confirmación de arribo de mercancías y una menor capacidad de respuesta frente a los clientes, así como la limitación del control de procesos críticos como el seguimiento de la mercancía, certificación de fletes, facturación, cumplimiento de salidas de itinerarios y envío oportuno de borradores de documentos de transporte a los clientes. Esta problemática se ve acentuada por la tercerización de determinadas etapas del proceso logístico a la empresa Marítima Andina (FAM), especialmente aquellas relacionadas con la notificación de arribo y la gestión documental ante las entidades correspondientes.

### **2.2 Importancia, limitaciones y alcances**

La implementación de indicadores de desempeño es fundamental para fortalecer la gestión del departamento Transporte Marítimo en Leschaco Colombia, ya que permite medir de forma objetiva el cumplimiento de los tiempos operativos, mejorar la trazabilidad del proceso y fortalecer la comunicación con los clientes. La medición sistemática de etapas clave del proceso facilita la identificación de retrasos, fallas recurrentes y oportunidades de mejora, impactando

positivamente en la satisfacción y retención de los clientes, así como en la asignación de mayores volúmenes de operación a la empresa.

Sin embargo, el tiempo estipulado para realizar la práctica resulta algo corto para la implementación de este, debido a que, las modificaciones operativas en el sistema de la compañía llamado Colsys requieren intervención, pruebas y aprobación del departamento TI de la empresa. Adicionalmente, la integración de los indicadores dentro del sistema de gestión ISODOC implica la participación del área de Gestión y Calidad, dado que estos deben ser documentados, estandarizados y alineados con los procesos internos de la organización. Estas circunstancias, impiden la ejecución completa de la propuesta y la medición de los resultados a corto plazo.

Por lo que la propuesta se centra en el análisis del proceso de importación marítima y en el diseño de un sistema de indicadores de desempeño aplicable a las diferentes etapas operativas gestionadas en Colsys. El alcance incluye la identificación de las etapas existentes como el envío del HBL y la definición de nuevas etapas que permitan medir el seguimiento de la carga, la certificación de fletes y la facturación. Así mismo, se plantea la medición del desempeño tanto por cliente como de manera general, con el fin de llevar un mejor control operativo. La propuesta se presenta como una base técnica y operativa para una futura implementación.

### **2.3. Objetivo General**

Diseñar un sistema de indicadores de desempeño orientado a mejorar la trazabilidad del seguimiento de la carga y el control de los tiempos operativos en el proceso de transporte marítimo de importación en Leschaco Colombia.

### **2.3.1. Objetivos Específicos**

- Analizar el proceso de importación del departamento de Transporte Marítimo, identificando las principales etapas que inciden en la trazabilidad de la operación.
- Identificar las principales falencias operativas relacionadas con el control de la información, la comunicación con los clientes y la coordinación con procesos tercerizados.
- Definir indicadores de desempeño, junto con sus criterios de medición y periodicidad, que permitan evaluar la operación a través de datos concretos.

## **Parte IV: Contenido Plan De Mejora**

### **3.1. Propuesta de Mejora**

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en el departamento de Transporte Marítimo de la empresa Leschaco Colombia, se analizó el proceso operativo desde la recepción del reporte de negocio por parte del área comercial o del agente en origen hasta el cierre operativo del caso. Este análisis permitió comprender el flujo de la operación y detectar oportunidades de mejora relacionadas con el control, la trazabilidad y la comunicación con los clientes.

Como se evidencia en el Anexo 1, se presentó una disminución del 3 % en las cargas FCL (Full Container Load) y de aproximadamente un 18 % en las cargas LCL (Less than Container Load) en comparación con el año anterior. A partir de esta situación, la empresa realizó una encuesta de satisfacción a sus clientes, en la cual se identificaron como principales observaciones la falta de comunicación activa, la baja trazabilidad de las operaciones y la limitada actualización de los canales de contacto.

Con base en estos resultados, se llevó a cabo un análisis detallado del proceso operativo, abarcando pedidos de diferentes clientes del departamento marítimo. Durante dicho análisis se evidenció que cada colaborador gestiona las operaciones de manera distinta, debido a la ausencia de indicadores que permitan estandarizar el proceso y controlar el cumplimiento de los tiempos críticos. Si bien existen actividades que deben realizarse dentro de plazos definidos (como la recepción y envío de borradores de documentos de transporte antes de la fecha de zarpe), estas dependen en muchos casos de terceros, lo que exige un seguimiento constante para garantizar su cumplimiento.

Adicionalmente, se analizó un archivo en Excel generado por el sistema, el cual contiene información relacionada con la fecha de confirmación de arribo por parte del puerto, la fecha de notificación por parte de la empresa tercerizada Marítima Andina y la fecha de finalización del proceso. A partir de este análisis, se identificó que el tiempo promedio entre la confirmación del arribo y el envío del estatus al cliente es de un día, pudiendo extenderse hasta un máximo de doce días en algunos casos. Esta variabilidad evidencia la necesidad de implementar indicadores de desempeño que permitan controlar los tiempos de envío de la información y mejorar la experiencia del cliente.

En este contexto, la propuesta de mejora consiste en el diseño de un sistema de medición del desempeño basado en indicadores operativos, integrados al flujo de etapas gestionadas en el sistema Colsys, plataforma utilizada por Leschaco Colombia para el envío de información al cliente. La propuesta contempla el aprovechamiento de las etapas ya existentes en el sistema, como el envío del HBL y la definición de nuevas etapas operativas relacionadas con el seguimiento de la carga, la certificación de fletes y la facturación, las cuales permitirían asociar indicadores específicos a cada fase del proceso.

Por lo que los indicadores propuestos se agrupan según las principales etapas del proceso y se plantean con una periodicidad de seguimiento mensual, con el fin de facilitar tanto la medición individual por cliente como la evaluación general del desempeño del área de Transporte Marítimo:

- **Frecuencia de seguimiento de la carga:** Mide la cantidad de actualizaciones enviadas al cliente durante el tránsito de la mercancía.
- **Cumplimiento en el envío de borradores de documentos de transporte:** Mide si los drafts son recibidos y enviados al cliente antes de la fecha de zarpe.
- **Tiempo de emisión de facturación:** Mide el plazo entre el arribo de la mercancía y la emisión de la factura al cliente, según las condiciones acordadas por el mismo.
- **Cumplimiento de envío de certificaciones:** Mide el envío oportuno de la certificación de fletes.
- **Tiempo de notificación de arribo:** Mide el tiempo transcurrido entre la confirmación del arribo de la carga al puerto y el envío del estatus al cliente por parte de la empresa Marítima Andina.

A pesar de que durante el desarrollo de la práctica profesional no fue posible implementar formalmente los indicadores de desempeño propuestos, debido a las limitaciones previamente mencionadas, se promovió una mayor constancia en el envío de información y el seguimiento de las operaciones por parte de los colaboradores, aplicando los criterios definidos como si los indicadores ya estuvieran en uso. Esta práctica permitió identificar retrasos en determinadas operaciones, mejorar el seguimiento de la carga y optimizar los tiempos de respuesta hacia los clientes.

### **3.2 Conclusiones**

Durante el desarrollo de la práctica profesional en el departamento de Transporte Marítimo en Leschaco Colombia se analizó el proceso de importación desde la recepción de instrucciones hasta el cierre operativo de cada caso, evidenciando la necesidad de fortalecer la trazabilidad de la carga y el control de los tiempos operativos. A partir de ello se diseñó un sistema de indicadores de desempeño orientado a mejorar el seguimiento de la carga y el control de los tiempos operativos en el proceso de importación.

En primer lugar, se analizó el proceso de importación del departamento de Transporte Marítimo, identificando las principales etapas que inciden en la trazabilidad de la operación. Posteriormente, se identificaron las principales falencias operativas relacionadas con el control de la información, la comunicación con los clientes y la coordinación con procesos tercerizados. En base a ello, se definieron indicadores de desempeño, junto con los criterios de medición y periodicidad, que permitieran evaluar la operación a través de datos concretos. Esta propuesta permite llevar un control más preciso de la operación, mejorar la experiencia del cliente y respaldar la toma de decisiones con información objetiva y clara, contribuyendo así al posicionamiento de Leschaco Colombia en el sector logístico a nivel nacional.

### **Referencias**

- Nuestros servicios de freight forwarding en Colombia. (s. f.). Leschaco <https://www.leschaco.com/es/presencia-global/americas/colombia/colombia.html>

- Soluciones logísticas especializadas. (s. f.). Leschaco.  
<https://www.leschaco.com/es/company/perfil.html>
- Visión y misión | LESCHACO | International Logistics Solutions. (s. f.).  
<https://www.leschaco.com/es/empresa/vision-y-mision.html>
- Twin, A. (2025, 17 junio). KPI: ¿Qué son los indicadores clave de rendimiento? Tipos y ejemplos. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/k/kpi.asp>
- Minh, T. L., Ngo, V. M., Nguyen, N. T. H., Thai, M. N. N., & Truong, N. T. (2024). Calidad del servicio logístico, satisfacción y retención del cliente: efectos moderadores de la capacidad tecnológica. Academic Journal Of Interdisciplinary Studies, 13(5), 163. <https://doi.org/10.36941/ajis-2024-0158>

**Anexos**

**Anexo 1: Top 10 informe de volumen TEUS de cargas FCL entre los años 2022 a 2025**

**FCL Top 10 Cifras a Nov.** 

**Informe de Volumen TEUS**

| Top | Origen/Destino     | 2022  | 2023  | 2024  | 2025* | Total  |
|-----|--------------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 1   | América            | 4,422 | 4,422 | 4,422 | 4,422 | 17,688 |
| 2   | América del Sur    | 3,111 | 3,111 | 3,111 | 3,111 | 12,444 |
| 3   | América del Norte  | 2,222 | 2,222 | 2,222 | 2,222 | 8,888  |
| 4   | América del Este   | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 4,444  |
| 5   | América del Oeste  | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 4,444  |
| 6   | América del Centro | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 4,444  |
| 7   | América del Sur    | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 4,444  |
| 8   | América del Norte  | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 4,444  |
| 9   | América del Este   | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 4,444  |
| 10  | América del Oeste  | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 1,111 | 4,444  |

**Nota:** Tomado de informe corporativo de Leschaco Colombia (2025)

**Anexo 2: Top 10 informe de volumen CBM de cargas LCL entre los años 2022 a 2025**

The image shows a screenshot of a report titled "LCL Top 10 Cifras a Nov." with the Leschaco logo. The report is a table titled "Informe de Volumen CBM (LCL)" with columns for "Top", "Destino/Origen", "2022", "% Part.", "2023", "% Part.", "2024", "% Part.", "2025\*", "% Part.", and "Total". The table lists 10 destinations/origens and their corresponding volume data for each year from 2022 to 2025, along with a total volume. The data is partially obscured by a watermark.

**Nota:** Tomado de informe corporativo de Leschaco Colombia (2025)

**Anexo 3: Variación porcentual de las cargas FCL y LCL entre los años 2024 y 2025**

| FCL                                  |      |            |
|--------------------------------------|------|------------|
| Informe de volumen TEUS              |      |            |
| 2024                                 | 2025 | %          |
| 3519                                 | 3101 | -12%       |
| 1253                                 | 1061 | -15%       |
| 719                                  | 725  | 1%         |
| 500                                  | 663  | 37%        |
| 940                                  | 624  | -34%       |
| 363                                  | 335  | -8%        |
| 327                                  | 326  | 0%         |
| 291                                  | 285  | -2%        |
| 175                                  | 166  | -5%        |
| 136                                  | 153  | 13%        |
| <b>Variación porcentual promedio</b> |      | <b>-3%</b> |

| LCL                                  |         |             |
|--------------------------------------|---------|-------------|
| Informe de volumen (CBM)             |         |             |
| 2024                                 | 2025    | %           |
| 6373,28                              | 5217,89 | -18%        |
| 4271,9                               | 3117,87 | -27%        |
| 2677                                 | 2777,51 | -3%         |
| 1267,36                              | 613,3   | -52%        |
| 636,47                               | 452,37  | -29%        |
| 540,09                               | 468,18  | -13%        |
| 640,96                               | 423,34  | -34%        |
| 311,42                               | 325,55  | -36%        |
| 419,95                               | 325,65  | -22%        |
| 116,1                                | 179,96  | 55%         |
| <b>Variación porcentual promedio</b> |         | <b>-18%</b> |

**Nota:** Elaboración propia en base a informes corporativos. (Vista parcial)

## Anexo 4: Confirmación de arribo cargas FCL y LCL año 2025

|     | A   | B                   | C      | D            | E                                   | F           | G          | H     | I      | J      | K    | L        | M            | N     | O | P | Q | R | S | T |  |
|-----|-----|---------------------|--------|--------------|-------------------------------------|-------------|------------|-------|--------|--------|------|----------|--------------|-------|---|---|---|---|---|---|--|
| 1   | Mes | Referencia          | Origen | POD          | Naviera                             | Cliente     | Snc        | ATA   | Hora   | C. FAM | Hora | IDG      | Finalización |       |   |   |   |   |   |   |  |
| 225 | d)  | 1 406.04.04.0001.25 | Chile  | Buenaventura | FCL HAPAG LLOYD COL NOVILI S.A.     | Medellin    | 2025-03-30 | 0:50  | 31-mar | 9:39   | 1    | 8:49:00  | 31-mar       | 9:39  |   |   |   |   |   |   |  |
| 226 | e)  | 1 406.04.05.0001.25 | Chile  | Buenaventura | FCL HAPAG LLOYD COL MEGA TRADING LT | Bogotá D.C. | 2025-04-28 | 3:09  | 28-abr | 9:54   | 0    | 6:45:00  | 29-abr       | 9:24  |   |   |   |   |   |   |  |
| 227 | f)  | 1 406.04.05.0002.25 | Chile  | Buenaventura | FCL HAPAG LLOYD COL MEGA TRADING LT | Bogotá D.C. | 2025-05-24 | 11:00 | 26-may | 8:42   | 2    | 21:42:00 | 26-may       | 9:59  |   |   |   |   |   |   |  |
| 228 | g)  | 1 406.04.07.0001.25 | Chile  | Buenaventura | FCL HAPAG LLOYD COL INGRIDION COLOM | Cali        | 2025-06-28 | 7:10  | 01-jul | 7:57   | 3    | 0:27:00  | 01-jul       | 7:36  |   |   |   |   |   |   |  |
| 229 | h)  | 1 406.04.07.0002.25 | Chile  | Buenaventura | FCL HAPAG LLOYD COL ALPINA PRODUCTO | Bogotá D.C. | 2025-07-26 | 7:55  | 26-jul | 9:58   | 0    | 2:03:00  | 28-jul       | 11:44 |   |   |   |   |   |   |  |
| 230 | i)  | 1 406.04.07.0003.25 | Chile  | Buenaventura | FCL HAMBURG SUB A S FUGRAN S.A.S    | Bogotá D.C. | 2025-07-25 | 5:36  | 25-jul | 9:18   | 0    | 3:42:00  | 26-jul       | 11:23 |   |   |   |   |   |   |  |
| 231 | j)  | 1 406.04.08.0001.25 | Chile  | Buenaventura | FCL MAERSK COLOMBI DISTRIBUIDORA    | CC Cali     | 2025-08-01 | 10:15 | 01-ago | 15:58  | 0    | 5:43:00  | 02-ago       | 13:41 |   |   |   |   |   |   |  |
| 232 | k)  | 1 406.04.08.0002.25 | Chile  | Buenaventura | FCL MAERSK COLOMBI DISTRIBUIDORA    | CC Cali     | 2025-08-15 | 19:15 | 16-ago | 9:22   | 1    | 14:07:00 | 19-ago       | 9:50  |   |   |   |   |   |   |  |
| 233 | l)  | 1 406.04.09.0001.25 | Chile  | Buenaventura | FCL HAMBURG SUB A S DISTRIBUIDORA   | CC Cali     | 2025-08-31 | 21:59 | 01-sep | 7:57   | 1    | 9:58:00  | 02-sep       | 9:12  |   |   |   |   |   |   |  |
| 234 | m)  | 1 406.04.09.0002.25 | Chile  | Buenaventura | FCL HAMBURG SUB A S DISTRIBUIDORA   | CC Cali     | 2025-09-07 | 16:30 | 08-sep | 8:14   | 1    | 16:54:00 | 09-sep       | 8:30  |   |   |   |   |   |   |  |

**Nota:** Tomado de base de datos generada por sistema Colsys (Vista parcial)

## Anexo 5: Trazabilidad del envío de la información (Antes vs Después)

### Antes

|                     |  |
|---------------------|--|
| 2025-04-19 16:00:33 | La MN MAERSK BOGOR arribó a Cartagena , el día 2025-04-17 con la orden en referencia a bordo.  |
| 2025-03-31 15:04:26 | Agradecemos informar en el evento que su Compañía modifique el Agente de Aduana que realice la intermediación, de lo contrario seguiremos entregando los documentos originales a quienes Uds previamente han autorizado  |
| 2025-03-31 09:54:01 | Adjunto encuentran por favor certificación de fletes de la carga en mención , la cual se expide únicamente para fines aduaneros<br>Confirmamos que la MN MAERSK BOGOR zarpó el 2025-03-29 con la orden en referencia a bordo, la fecha estimada de arribo es 2025-04-17.<br>Amablemente le solicitamos tener en cuenta que la información de arribo está sujeta a cambios sin previo aviso por modificaciones en itinerarios, conexiones y tiempos de tránsito de líneas navieras.<br>Estaremos al tanto de realizar seguimiento a su carga para notificarle cualquier eventualidad en el tránsito de este embarque.<br>A partir de este momento se procederá a radicar su carga en el sistema informático aduanero de la DIAN (MUISCA), posteriormente estaremos confirmando arribo a puerto Colombiano y enviando respectivamente las facturas que se asocian a este embarque.   |
| 2025-03-27 11:41:09 | Hemos sido notificados de un nuevo despacho bajo término FOB, el cual cuenta con reserva en la motonave MAERSK BOGOR, con fecha estimada de zarpe desde Hamburgo para el 29 de Marzo , con estimado de arribo a Cartagena para el 17 de Abril de 2025 por ahora.<br>Adjuntamos copia del conocimiento de embarque ,el cual fue elaborado de acuerdo con las instrucciones informadas por el proveedor y por ustedes.<br>NOTA: En correo separado se enviará archivo con las facturas comerciales para su revisión , manejo y control<br>Agradecemos confirmar si la descripción del producto a importar es correcta, así como los demás detalles de éste documento.<br>En caso de requerir alguna modificación favor notificarlo a este correo y a su proveedor en el transcurso del día. De no recibir respuesta en este periodo de tiempo se tomará como aceptación y el hbil será emitido como aparece en el adjunto.<br>De ser imperativo el cambio fuera del tiempo informado, se generará un extra costo de acuerdo con lo establecido por la línea naviera, el cual se verá reflejado en su cuenta de fletes.<br>Agradecemos respuesta a nuestro correo.<br>La elaboración de los documentos de transporte son parte importante del desarrollo de la operación, y es necesario que sea informado al Proveedor, los datos del diligenciamiento de los mismos, dando cumplimiento a sus necesidades logísticas como el destino o disposición de la carga, la descripción de la mercancía completa según los requerimientos aduaneros, como algunos de los aspectos a tener en cuenta. |

**Nota:** Capturada tomada de colsys

### Después

| Status del Embarque |   |
|---------------------|---|
| Fecha               | Status  |
| 2026-01-05 10:23:37 | <p><b>En seguimiento a este pedido nos permitimos informar que, la carga continua con ETA para el 08.01.2026</b></p> <p><b>Seguiremos atentos y volveremos con actualizaciones a la mayor brevedad.</b></p> <p><b>Nota: Agradecemos tener en cuenta que las fechas en itinerarios (zarpe, conexiones y/o arribo), son estimadas y sujetas a cambios sin previo aviso, debido a que éstas dependen de diferentes circunstancias que se pueden presentar en temas operacionales, climáticos y actualizaciones de itinerarios internos realizados unilateralmente por la línea naviera.</b></p>  |
| 2025-12-29 09:39:23 | <p>En seguimiento a este embarque nos permitimos informar que, la carga continua con ETA para el 08.01.2026</p> <p>Seguiremos atentos y volveremos con actualizaciones a la mayor brevedad.</p> <p>Nota: Agradecemos tener en cuenta que las fechas en itinerarios (zarpe, conexiones y/o arribo), son estimadas y sujetas a cambios sin previo aviso, debido a que éstas dependen de diferentes circunstancias que se pueden presentar en temas operacionales, climáticos y actualizaciones de itinerarios internos realizados unilateralmente por la línea naviera.</p>   |
| 2025-12-24 12:17:33 | <p>En seguimiento a este pedido nos permitimos informar que, la carga continua con ETA para el 08.01.2026</p> <p>Seguiremos atentos y volveremos con actualizaciones a la mayor brevedad.</p> <p>Nota: Agradecemos tener en cuenta que las fechas en itinerarios (zarpe, conexiones y/o arribo), son estimadas y sujetas a cambios sin previo aviso, debido a que éstas dependen de diferentes circunstancias que se pueden presentar en temas operacionales, climáticos y actualizaciones de itinerarios internos realizados unilateralmente por la línea naviera. En seguimiento a este pedido nos permitimos informar que, la carga continua con ETA para el 08.01.2026</p> <p>Seguiremos atentos y volveremos con actualizaciones a la mayor brevedad.</p> <p>Nota: Agradecemos tener en cuenta que las fechas en itinerarios (zarpe, conexiones y/o arribo), son estimadas y sujetas a cambios sin previo aviso, debido a que éstas dependen de diferentes circunstancias que se pueden presentar en temas operacionales, climáticos y actualizaciones de itinerarios internos realizados unilateralmente por la línea naviera.</p>  |
| 2025-12-24 08:09:51 | Adjunto encuentren por favor certificación de fletes, la cual se expide únicamente para fines aduaneros   |
| 2025-12-23 11:45:35 | <p>Confirmamos que la MN MAERSK BALI zarpo el 2025-12-22 con la orden en referencia a bordo, la fecha estimada de arribo es 2026-01-08.</p> <p>Amablemente le solicitamos tener en cuenta que la información de arribo está sujeta a cambios sin previo aviso por modificaciones en itinerarios, conexiones y tiempos de tránsito de líneas navieras.</p> <p>Estaremos al tanto de realizar seguimiento a su carga para notificarle cualquier eventualidad en el tránsito de este embarque.</p> <p>A partir de este momento se procederá a radicar su carga en el sistema informático aduanero de la DIAN (MUISCA), posteriormente estaremos confirmando arribo a puerto Colombiano y enviando respectivamente las facturas que se asocien a este embarque.</p> <p>Hemos sido notificados de un nuevo despacho bajo término FOB, el cual cuenta con reserva en la motonave Maersk Bali, con fecha estimada de zarpe desde HAMBURGO para el 20 de Diciembre, con estimado de arribo a Cartagena para el 8 de Enero de 2026 por ahora.</p> <p>Adjuntamos copia del conocimiento de embarque, el cual fue elaborado de acuerdo con las instrucciones informadas por el proveedor y por ustedes.</p> <p>Agradecemos confirmar si la descripción del producto a importar es correcta, así como los demás detalles de éste documento.</p> <p>NOTA: En correo separado enviáramos archivo con las facturas comerciales para su revisión, manejo y control</p> <p>En caso de requerir alguna modificación favor notificarlo a este correo y a su proveedor en el transcurso del día. De no recibir respuesta en este periodo de tiempo se tomará como aceptación y el hbl</p> |

**Nota:** Capturada tomada de colsys

## Anexo 6: Interfaz actual de etapas de Colsys

|   |   |
|---|---|
| Etapa :   |   |
| Carga con Reserva   |   |
| Recibo de Instrucciones   |   |
| Pendiente de Instrucciones  | SYRRISE LTDA [Hamburgo -> Cartagena] 4501097561, 4501089875, 4501091614, 4501095766, 4501095766, 4501098864, 45 |
| Contacto con nuestro Agente   |   |
| En Bodega del Agente  | Fecha de salida: 2025-12-22   |
| Carga con Reserva   | Fecha de llegada: 2026-01-08  |
| Carga Embarcada   | Peso: 6981.82 Kilos Volumen: 17.91 M³   |
| Carga Embarcada - Transbordo  | Motonave: MAERSK BALI Muelle:   |
| Envío de HBL  |   |
| ETA   |   |
| ETA - Transbordo  |   |
| Envío Póliza Borrador Mercancía   |   |
| Póliza completa   |   |
| Solicitud de documentación  |   |
| Póliza Contenedor   |   |
| Status  |   |
| Orden Anulada   |   |
| Cierre  |   |
| Fechas de carga disponible para medir indicador Coordinación de Embarque: |   |
| SYRRISE AG:   |   |

**Nota:** Capturada tomada de colsys

## Anexo 7: Propuesta de nuevas etapas en el sistema para la correcta gestión de los indicadores de desempeño

|  |   |
|--|---|
| Etapa :<br>Carga con Reserva   |   |
| Seguimiento de carga   | LTDA [Hamburgo -> Cartagena] 4501097561, 4501089875, 4501091614, 4501095766, 4501095766, 4501098864, 45 |
| Certificación de fletes  |   |
| Carga embarcada -<br>transbordo  | Fecha de salida:<br>2025-12-22  |
| Envío del HBL  | Fecha de llegada:<br>2026-01-08   |
| ETA  | Peso:<br>6981.82 Kilos  |
| Envío Póliza Borrador<br>Mercancía                                     | Volumen:<br>17.91 M&sup3;   |
| Póliza completa  | Motonave:<br>MAERSK BALI  |
| Solicitud de<br>documentación  | Muelle:   |
| Facturación  |   |
| Carga en puerto de<br>destino  | Indicador Coordinación de Embarque:   |
| Introducción al mensaje:<br>Estimado cliente, reciba un cordial saludo |   |

**Nota:** Elaboración propia en base a captura anterior tomada de colsys

### Parte V: Seguimiento Práctica Profesional

#### 4.1. Programación de actividades

Durante el periodo de prácticas profesionales se delegaron actividades relacionadas con la operación del área de Transporte Marítimo de la empresa Leschaco Colombia, apoyando de manera activa la coordinación de los procesos de importación marítima de los clientes de los diversos colaboradores. Las funciones desempeñadas estuvieron orientadas a la gestión y seguimiento de las operaciones, abarcando desde la creación de reportes de negocio, el seguimiento de la mercancía durante su tránsito, el envío de antecedentes, la verificación y el envío de documentos de transporte, hasta los procesos de facturación.

En el siguiente apartado, se presentan las actividades desarrolladas, junto con los principales logros alcanzados y las dificultades identificadas durante el desarrollo de la práctica profesional.

#### 4.1.1. Cumplimiento de objetivos por ciclo

| <b>Ciclo</b>               | <b>Actividad</b>   | <b>Logros</b>   | <b>Dificultades</b>  |
|----------------------------|--|---|--|
| 4 agosto - 4 septiembre    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Onboarding de la empresa</li> <li>-Capacitación acerca del mundo del comercio exterior</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de las operaciones logísticas</li> <li>- Delegación de tareas relacionadas con documentación y declaración de importación</li> </ul>                    | -Dificultad en creación de usuario en las plataformas de la empresa (OpenComex, Colsys)        |
| 5 septiembre – 5 noviembre | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Introducción al área de transporte marítimo</li> <li>- Seguimiento de operaciones según capacitador</li> <li>- Apoyo en el proceso de facturación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión teórica del proceso de coordinación de importaciones marítimas</li> <li>- Identificación de falencias en base al análisis del proceso operativo</li> </ul> | -Dependencia del acompañamiento del capacitador debido al limitado conocimiento práctico       |
| 6 noviembre – 6 diciembre  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Generación de facturas</li> <li>-Elaboración de certificaciones de fletes</li> <li>-Creación de reportes de negocio</li> </ul>                               | -Vision clara del plan de mejora a través del manejo de todos los procesos de los clientes presentes en la operación  | -Dependencia de procesos manuales para la recolección y verificación de información operativa. |

|                            |   |  |  |
|----------------------------|---|--|--|
|                            | -Desarrollo de Matriz DOFA  |  |  |
| 7 diciembre<br>– 3 febrero | <p>-Apoyo integral en las funciones del departamento (envío de drafts, tracking, facturación, certificaciones, etc.)</p> <p>-Comunicación constante con clientes</p> <p>-Presentación de propuesta de mejora basado en la implementación de KPI en etapas cruciales del proceso</p> | <p>- Mayor autonomía en la gestión operativa.</p> <p>- Consolidación de la propuesta de mejora</p> | <p>- Periodo afectado parcialmente por vacaciones, lo que limitó la continuidad de la implementación del plan de mejora.</p> |