



**Mejoramiento del proceso del área administrativa: dependencia de Facturación y
área operativa: dependencia de asistente de operaciones conforme a los servicios
marítimos LBH GROUP COLOMBIA SAS**

Mery Angelie Sanchez Cantillo

Director:

Juan José López

Universidad Antonio Nariño

Facultad de ciencias económicas y administrativas

programa de comercio internacional

Santa Marta D.T.C.H.

2023



Tabla de contenido

1.	Resumen Ejecutivo De La Propuesta	7
2.	Introducción.....	9
3.	Justificación	11
4.	Planteamiento del problema.	13
5.	Antecedentes De La Organización	15
	5.1 Origen	15
	5.1 Misión.....	17
	5.2 Visión	17
	5.3 Políticas	18
6.	Objetivos.....	25
	6.1 Objetivo general	25
	6.2 Objetivos específicos	25
7.	Descripción De Actividades Desempeñadas	26
	7.2 Responsabilidades de asistente operativo y administrativo.....	27
8.	Logros De La Pasantía.....	31
	8.1 Cumplimiento Del Primer Objetivo	31
	8.2 Cumplimiento Del Segundo Objetivo	34
	8.3 - Cumplimiento Del Tercer Objetivo	39
9.	Plan Operativo	40
10.	Conclusiones Y Logros	42
11.	Bibliografía Citada	43



Anexos.....	45
-------------	----

Índice de tablas

Tabla 1. Lista de Clientes y Proveedores de LBH COLOMBIA S.A.S.....	20
Tabla 2. Descripción del Cargo.....	26
Tabla 3. Matriz DOFA.....	40
Tabla 4. Cronograma de las Actividades Planeadas y Logradas en las Pasantías.....	41



Índice de figuras

Figura 1. Logo de la empresa	15
Figura 2. Estructura Organizacional de LBH COLOMBIA S.A.S	19
Figura 3. Países en los que Opera el Grupo LBH.....	21
Figura 4. Ciudades en las que Opera LBH COLOMBIA S.A.S	22
Figura 5. Ubicación Empresa LBH COLOMBIA S.A.S.....	23
Figura 6. Instalaciones de la Empresa LBH COLOMBIA S.A.S.....	24
Figura 7. Reunión con los Supervisores y Demás Miembros del Equipo	30
Figura 8. Figura del Puesto de Trabajo.....	30
Figura 9. Sistema Automatizado en Excel de Revisión de Facturas	32
Figura 10. Evidencia de optimización de tiempo de revisión de facturas	33
Figura 11. Antiguo Formato en Excel Utilizado en LBH COLOMBIA S.A.S.....	37
Figura 12. Formato Modernizado para Obtener Información Precisa de los Buques.	38



Agradecimientos

Inicia mi gratitud con un profundo agradecimiento a Dios por otorgarme el regalo maravilloso de la vida y por ser mi refugio espiritual en los momentos de inestabilidad y adversidad.

Mi más sincero reconocimiento a mis estimados profesores, cuya experiencia y dedicación fueron un pilar fundamental para mi formación académica y preparación para la vida profesional.

Así mismo, quiero expresar estas palabras a mis compañeros de trabajo, mi corazón se llena profundamente de gratitud por su amabilidad, paciencia y disposición para compartir sus conocimientos, gracias a ello he logrado culminar este trabajo con éxito.

“Antes que cualquier otra cosa, la preparación es la clave del éxito”

(Graham,1918)



Dedicatoria

Deseo expresar mi profundo agradecimiento a mi familia que amo con todo mi ser, me siento tan afortunada de tenerlos, han estado guiándome por el camino correcto y enfatizando que el esfuerzo y la disciplina son los valores esenciales para lograr el éxito.

No puedo pasar por alto a mis amigos, colegas y todas aquellas personas que, en su momento, contribuyeron de alguna manera a que esto se hiciera realidad, sus aportes han convertido mis días en momentos de alegría y recuerdos inolvidables.



1. Resumen Ejecutivo De La Propuesta

LBH Colombia S.A.S., una empresa líder en el sector marítimo, se enfrenta a desafíos en sus áreas administrativa y operativa que requieren soluciones efectivas para optimizar su rendimiento y garantizar su competitividad en el mercado.

La finalidad de este estudio es presentar un plan de mejoramiento derivado de las diversas acciones y actividades implementadas durante mi periodo de prácticas en la empresa LBH en el mercado y su capacidad de brindar servicios de calidad a nivel internacional.

A continuación, se mostrará el proceso de llevar a cabo la modernización de los procesos de revisión y pago de facturas, la actualización de un formato para la gestión de servicios antes del arribo de buques y después del zarpe. Estas mejoras no solo beneficiarán a la empresa en términos de eficiencia y calidad de servicios, sino que también fortalecerán su posición en la industria marítima y aumentarán la satisfacción de sus clientes y proveedores.

En un entorno empresarial dinámico y competitivo, la adaptación a las tendencias tecnológicas y la optimización de procesos internos son esenciales para el éxito a largo plazo de cualquier organización, y LBH Colombia S.A.S. está tomando medidas para asegurar su posición en el mercado y su capacidad de brindar servicios de calidad a nivel internacional.

Palabras claves: Optimización de procesos, competitividad en el mercado, implementación de formatos.



Abstract

LBH Colombia S.A.S., a leading company in the maritime sector, is facing challenges in its administrative and operational areas that require effective solutions to optimize its performance and ensure competitiveness in the market.

The purpose of this study is to present an improvement plan derived from the various actions and activities implemented during my internship at LBH, with the aim of enhancing the company's performance in the market and its ability to provide high-quality services internationally.

The following will outline the process of modernizing the review and payment of invoices, as well as the updating of a format for managing services before the arrival and after the departure of vessels. These improvements will not only benefit the company in terms of efficiency and service quality but also strengthen its position in the maritime industry and increase customer and supplier satisfaction.

In a dynamic and competitive business environment, adapting to technological trends and optimizing internal processes are essential for the long-term success of any organization. LBH Colombia S.A.S. is taking steps to ensure its position in the market and its ability to provide high-quality services on an international level.

Keywords: Process optimization, market competitiveness, format implementation.



2. Introducción

LBH COLOMBIA S.A.S es el resultado de la asociación entre Eurolatina y LBH GROUP conformada en 1994 de los cuales sus socios son holandeses y actualmente tiene presencia en 26 países y LBH COLOMBIA cuenta con 7 seccionales en el territorio nacional.

Dedicados al agenciamiento marítimo y logística internacional siempre a la vanguardia en tecnología, procesos aduaneros, logísticos y marítimos. (LBH COLOMBIA S.A.S;2023)

En el dinámico y competitivo panorama empresarial actual, la optimización de los procesos internos y la adaptación a las nuevas tendencias tecnológicas son factores críticos que definen la supervivencia y el éxito de las organizaciones. En este contexto, el presente trabajo de grado se enfoca en el desarrollo de un plan de mejoramiento destinado a las áreas administrativa y operativa de la empresa LBH Colombia S.A.S. La empresa opera en el sector marítimo, desempeñando un papel fundamental en la gestión de buques y servicios relacionados en el entorno portuario colombiano.

A lo largo de mi periodo de pasantías como estudiante de comercio internacional, se implementó un plan de mejoramiento, como resultado de ello se contribuyó a la optimización de algunos procesos y eficiencia de las áreas administrativa y operativa de la empresa LBH COLOMBIA S.A.S. Dichas áreas se encontraron deficientes en los procesos de revisión de facturas, antigüedad de un formato muy importante los procesos correspondientes antes del arribo y después del zarpe de los buques.



En respuesta a lo anterior se llevó a cabo el diseño e implementación de una herramienta ofimática de revisión de facturas para agilizar el proceso y garantizar la precisión de los montos cobrados por los distintos proveedores, por otra parte, se desarrolló un nuevo formato modernizado para la obtención de información y actualizada de los buques con el propósito de facilitar los procesos correspondientes antes de arribo y después del zarpé de los buques.

Considerando todo lo expuesto anteriormente, esta experiencia obtenida por medio de las pasantías en la agencia marítima LBH COLOMBIA S.A.S, aporta habilidades y crecimiento como estudiante de comercio internacional, este proceso de aprendizaje fortalece y complementa las competencias teóricas adquiridas durante el proceso académico. Además, facilita la transición de la vida estudiantil a la laboral, minimizando el impacto de esta nueva experiencia.



3. Justificación

El presente estudio tiene como propósito establecer las mejores prácticas y sugerencias para enfrentar estos problemas y proporcionar mejoras sustanciales a la gestión administrativa y operativa de la empresa, aumentando la eficiencia, agilidad y calidad de los servicios prestados y asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos y los requisitos operativos de la normativa de la industria. A través de estas acciones, buscamos fortalecer la posición de LBH Colombia S.A.S. Asimismo, mejorar la competitividad en el mercado marítimo.

Esta justificación se fundamenta en varias razones que destacan la importancia y la necesidad de implementar soluciones para optimizar los procedimientos y buscar alternativas para asegurar un funcionamiento más efectivo de la agencia marítima, como: la optimización de los procesos de revisión y pago de facturas, por medio de un formato o herramienta ofimática que proporcione las tarifas y características de los buques para mejorar el procedimiento de revisión de facturas, la renovación y modernización de un formato de Excel enviado a los capitanes antes del arribo y después del zarpé de las motos naves, lo cual permitirá agilizar los diferentes procedimientos de la empresa en los que esta herramienta es indispensable, lo anterior se interpretara en optimización de algunas funciones de los trabajadores, a su vez esto generará tiempos de respuesta más rápidos y una mayor capacidad para atender a un mayor número de buques y clientes. Lo anterior proporcionará un mayor desempeño y una gestión más competente permitirán ofrecer servicios diferenciados y atractivos para los



clientes, lo que puede abrir nuevas oportunidades de negocio y fortalecer la posición de la empresa en el mercado.

El desarrollo de este trabajo tiene una considerable importancia para la línea de investigación en Economía Internacional, dado que se enfoca en el análisis de los movimientos económicos entre países, particularmente en el ámbito comercial, En este escenario, las agencias marítimas desempeñan un papel fundamental como facilitadores y representantes para el desarrollo y fomento de los intercambios comerciales internacionales, realizan funciones vinculadas al ingreso, permanencia, aprovisionamiento y salida del buque en un puerto determinado. Son designadas por el capitán, propietario o armador del buque con quien se vincula a través de un contrato de mandato. (Karthe, 2021)



4. Planteamiento del problema.

Actualmente la globalización ha traído consigo la necesidad en las empresas de innovar y estar pendientes de los requerimientos de los usuarios o clientes, más aún si hablamos de empresas relacionadas con el comercio exterior donde la globalización como un proceso ha logrado una creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países a través de la unificación de sus mercados. Ser competitivos es lo que permite resaltar como organización dentro de varias opciones disponibles obligándonos a enfrentarnos a nuevos desafíos que logren como resultado satisfacer las expectativas de los usuarios o clientes cada vez más exigentes. (González, 2014)

Actualmente la globalización ha traído consigo la necesidad en las empresas de innovar y estar pendientes de los requerimientos de los usuarios o clientes, más aún si hablamos de empresas relacionadas con el comercio exterior donde la globalización como un proceso ha logrado una creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países a través de la unificación de sus mercados. Ser competitivos es lo que permite resaltar como organización dentro de varias opciones disponibles obligándolos a enfrentarnos a nuevos desafíos que logren como resultado satisfacer las expectativas de los usuarios o clientes cada vez más exigentes. (González, 2014)

El presente estudio de investigación se enfoca en la empresa LBH Colombia S.A.S., una agencia marítima especializada en el agenciamiento de buques y servicios relacionados. La empresa afronta diversos retos en sus áreas administrativa y operativa, lo cual ha causado dificultades en el proceso de revisión de facturas y por consiguiente al pago de



proveedores, asimismo en la solicitud oportuna de servicios y la notificación de estas a las autoridades pertinentes antes del arribo de las motos naves.

Debido alto flujo de buques que maneja la empresa, uno de los principales desafíos que enfrenta se centra en el proceso de revisión de facturas para verificar que el monto cobrado por los distintos proveedores sea correcto, este proceso es muy lento, ya que este se realiza de manera manual, para esto se debe tener en cuenta las tarifas establecidas y las características de cada buque, por lo que se requiere hallar la manera de optimizar dicha revisión.

Por otra parte, antes de la llegada de los buques, la agencia debe solicitar los servicios de proveedores como lanchas, pilotos y remolcadores, etc. Esta gestión también implica notificar a entidades como Dirección General Marítima (DIMAR) y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) a través de sus respectivas páginas web. Sin embargo, la obtención de información precisa y actualizada de los buques para realizar estas solicitudes se basa en un formato de Excel utilizado desde 2010,

¿Cómo mejorar el proceso interno del área de facturación y de procesos operativos en la actualización de formatos utilizados en las operaciones de la empresa de servicios marítimos LBH GROUP COLOMBIA SAS?



5. Antecedentes De La Organización

Figura 1. Logo de la empresa



Fuente: LBH GROUP,2021

5.1 Origen

El origen de LBH Colombia fue una agencia única propiedad del Grupo CMB de Bélgica que operaba desde Puerto Bolívar a partir de 1989 bajo el nombre de Servitramp. A finales de 1993, Mauricio Ibáñez y los hermanos Lagendijk del Grupo LBH unieron fuerzas y compraron Servitramp y cambiaron su nombre a Eurolatina S&C Ltd, formalmente en funcionamiento desde enero de 1994. En respuesta a las prioridades del mercado y la globalización, y otras formalidades regulatorias, la empresa fue reestructurada como LBH Colombia en 2007, y avanza orgullosamente hacia su 30 aniversario de operaciones, convirtiéndose en una de las agencias más confiables de la región. (LBH COLOMBIA S.A.S, 2023)

LBH COLOMBIA S.A.S es una agencia marítima Colombia - holandesa, que inició operaciones en enero de 1994. El nombre original era Eurolatina S & C que se cambió



luego a LBH Colombia en 2007 debido a las prioridades del mercado y la globalización por la entrada a el Grupo LBH. (Guerrero, 2010)

Con la nueva expansión de la propiedad se convirtió en una prioridad para beneficiarse del potencial de comercio exterior del país. Ya teníamos oficinas en Barranquilla y Puerto Bolívar y antes de fin de siglo habíamos abierto oficinas en Cartagena y Santa Marta. Poco después abrimos oficina en Coveñas/Tolú, y posteriormente nos expandimos con presencia directa a Buenaventura. Para cumplir con los requisitos legales para atender barcos en Bolívar y Puerto Brisa, también abrimos en Riohacha y el año pasado expandimos nuestras operaciones al área de Turbo/Apartado. (LBH COLOMBIA S.A.S, 2023)

El Grupo LBH cuenta con su propia red de oficinas en todo el mundo, abarcando un total de 26 países, todos ellos dedicados a las operaciones de comercio de mercancías a granel. En el contexto colombiano, el grupo mantiene presencia en diversas ubicaciones estratégicas como Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Riohacha, Coveñas, Buenaventura, Turbo y Puerto Bolívar, alineando sus operaciones con el potencial de carga del país. Su principal misión consiste en simplificar el trabajo de sus clientes, estableciendo una comunicación cercana con todas las partes involucradas y brindando asistencia continua tanto en el ámbito profesional como técnico, contribuyendo de esta manera a enriquecer la experiencia global de sus clientes. (LBH GROUP, 2023)



5.1 Misión

Representar con un alto sentido de responsabilidad profesional los intereses de armadores y fletadores, coordinando y supervisando la óptima prestación de los servicios portuarios durante la recalada de las motonaves en puertos colombianos, verificando que la operación se haga de manera segura, confiable y eficiente y gestionando la elaboración precisa de la documentación requerida por cada una de las partes involucradas.

Cumplimos nuestra misión maximizando el potencial del talento humano facilitando espacios para la innovación y capacitación continua, cuidando las prioridades de nuestros inversionistas, minimizando el impacto negativo de nuestra labor en el medio ambiente y dejando huella positiva en nuestros clientes y en las comunidades que nos abrigan (LBH COLOMBIA S.A.S, 2021)

5.2 Visión

Durante los próximos siete años, LBH Colombia invertirá lo mejor de sus recursos en mantener y mejorar nuestra posición de liderazgo en los diferentes grupos de carga del mercado del agenciamiento marítimo colombiano donde nosotros participamos y para consolidar un portafolio de servicios en la cadena logística de suministro. Lo lograremos a través de nuestros equipos comerciales globales y locales, para asegurar oportunidades que nos permitan brindar un servicio con los más altos estándares de calidad. No ahorraremos ningún esfuerzo para establecer relaciones sólidas a largo plazo con cada cliente basado en



la confianza, transparencia, precisión, y propuesta de valor. Priorizaremos las necesidades, la motivación y la capacitación de nuestra gente y nuestras comunidades aledañas, ya que se convierten en la verdadera columna vertebral de nuestra identidad. (LBH COLOMBIA S.A.S, 2021)

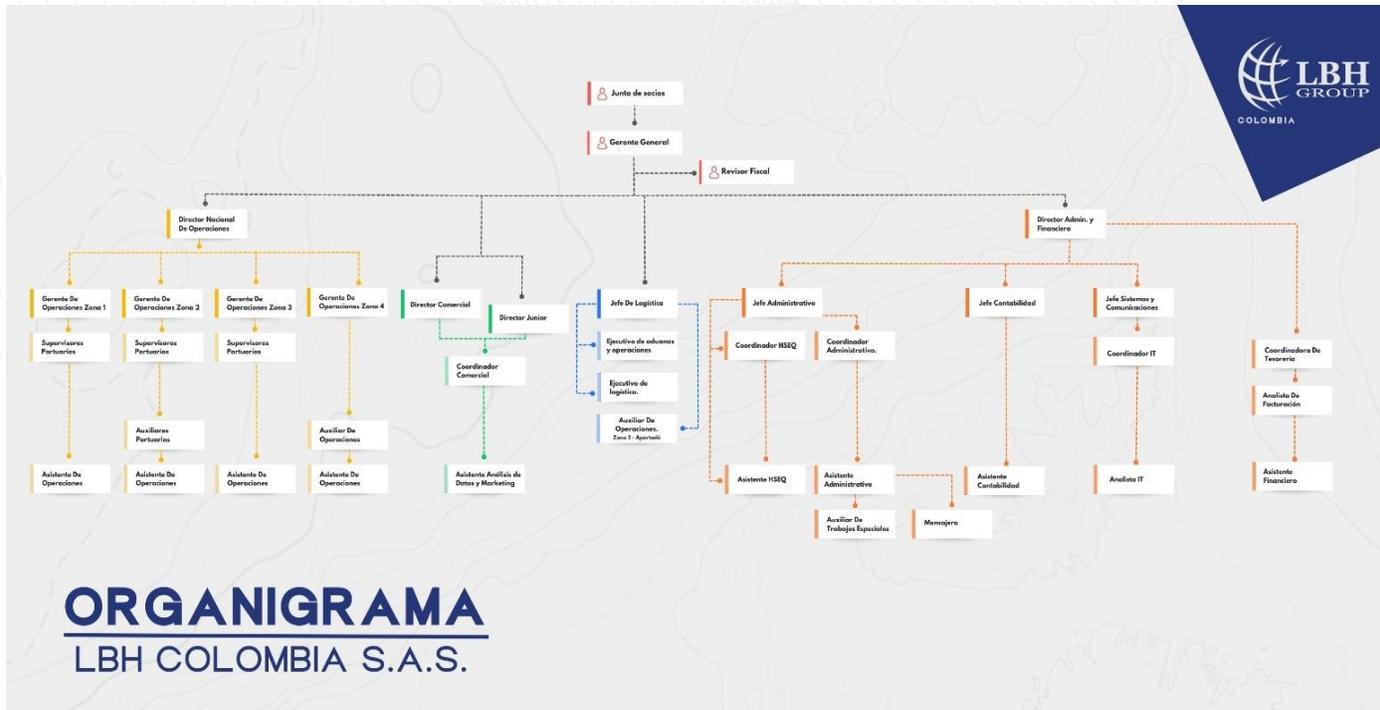
5.3 Políticas

El departamento de operaciones hace parte vital de los procesos misionales de la empresa y por ello debe estar comprometido con la política de calidad, la cual está basada en: servir bien, generar valor y mejorar continuamente. Por tales motivos debemos representar con excelencia a todos los clientes de la cadena logística a los cuales agenciamos.

Se debe mantener un alto grado de compromiso con nuestra visión

Cualquier copia, enmendadura, reproducción o publicación que se realice a este manual sin previa autorización de la gerencia general dará derecho a un llamado de atención o sanción por parte de la gerencia general de LBH Colombia o en su defecto por el gerente encargado de cada área operativa. (LBH COLOMBIA S.A.S, 2021)

Figura 2. Estructura Organizacional de LBH COLOMBIA S.A.S



Fuente: LBH COLOMBIA S.A.S, 2023

La estructura organizacional de LBH COLOMBIA S.A.S específicamente en la Zona 2, que corresponde a Santa Marta, está compuesta en un orden jerárquico por el director nacional de operaciones, gerente de operaciones, 8 supervisores portuarios, 2 auxiliares de operaciones y 2 asistentes de operaciones.



Tabla 1. Lista de Clientes y Proveedores de LBH COLOMBIA S.A.S.

CLIENTES	PROVEEDORES
CSL INTERNATIONAL	COLTUGS S.A.S
DRUMMOND LTD.	RIMORCHIATORI RIUNITI SAS
ECOPETROL	COMPASS GRROUP
ITALCO S.A.S	SAAM TOWAGE COLOMBIA S.A.S
NYK BULKSHIP LTD	BAUPRES S.A.S. PILOTOS
Viterra B.V. (ex-Glencore Grain B.V.)	VIASERVIN S.A.S
NS United Kaiun Kaisha, Ltd.	FEDERAL EXPRESS CORPORATION
EDF / Jera Trading	DHL Express Colombia Ltda
ST Shipping & Transport Pte.Ltd	MARINE CONSULTANCY S.AS
OLDENDORFF CARRIERS	TRANSPORTES MARTINEZ S.A.S

Fuente: LBH COLOMBIA S.A.S, 2023

Figura 3. Países en los que Opera el Grupo LBH



Fuente: LBH GROUP,2023

EL GRUPO LBH tiene a nivel mundial 22 oficinas operativas: Colombia, Panamá, Canadá, Brasil, Argentina, Uruguay, y 4 comerciales

Figura 4. Ciudades en las que Opera LBH COLOMBIA S.A.S



Fuente: LBH COLOMBIA S.A.S, 2023

LBH COLOMBIA S.A.S cuenta con una excelente cobertura nacional, tiene una ubicación estratégica en todos los puertos del país y se divide de la siguiente manera:

Zona 1: Conformada por Puerto Bolívar y Barranquilla.

Zona 2: Conformada por Riohacha (Puerto Brisa), Ciénaga (Puerto Drummond) y Santa Marta.

Zona 3: Coveñas, Tolú y Cartagena.

Zona 4: Buenaventura.

Zona 5: Turbo- Antioquia.

Figura 5. Ubicación Empresa LBH COLOMBIA S.A.S



Fuente: (Google maps, 2022)



Figura 6. Instalaciones de la Empresa LBH COLOMBIA S.A.S



Fuentes: LBH COLOMBIA S.A.S, 2023



6.Objetivos.

6.1 Objetivo general

Implementar la optimización de los procedimientos internos para reducir costos, buscando la mejora continua y fortaleciendo la competitividad y sostenibilidad de la empresa en el mercado marítimo a partir de los servicios que ofrece la compañía.

6.2 Objetivos específicos

- Diseñar e implementar un sistema automatizado por medio de una herramienta ofimática de revisión de facturas que permita agilizar el proceso y garantizar la precisión de los montos cobrados por los distintos proveedores.
- Desarrollar un nuevo formato modernizado para la obtención de información precisa y actualizada de los buques, que facilite los procesos correspondientes antes del arribo de los buques y después del zarpe.
- Seguimiento a los resultados y el impacto de las mejoras implementadas en términos de eficiencia operativa, reducción de tiempos, satisfacción de clientes y proveedores.



7. Descripción De Actividades Desempeñadas

Tabla 2. Descripción del Cargo

Identificación del cargo	
Empresa	LBH COLOMBIA S.A.S
Área	Administrativa y operativa
Departamento	Administrativo y operativo
Título del cargo	Asistente de operaciones
Título del cargo al que reporta	

Fuente: Tomada de LBH Colombia S.A.S, Sanchez, 2023

7.1 Plan de acción para realización de las pasantías

Plan de mejora continua en el cual se abordará los siguiente:

- El diseño y la implementación de una herramienta ofimática la cual tiene como finalidad abordar los desafíos que enfrenta la empresa en la revisión de facturas de los distintos proveedores.
- El desarrollo de un nuevo formato en Excel moderno que facilite obtener información verídica de los buques y que este tenga únicamente la información necesaria.
- Se analizarán las mejoras implementadas para cerciorarse de que éstas hayan cumplido los objetivos.



7.2 Responsabilidades de asistente operativo y administrativo

- Enviar diario prospectos de los buques que se encuentran por arribar en puerto Drummond, a las partes interesadas. Esto se refiere a los tiempos estimados de arribo, atraque, cuando empieza operaciones de carga, y cuando termina operaciones.
- Comunicación activa con los clientes y capitanes de los buques para mantenernos informados y actualizados mutuamente. Vía telefónica, E-mail, WhatsApp, entre otras. Y brindarle asistencia en todo lo pertinente (Idioma inglés.)
- Editar, revisar e imprimir documentos para los buques de puerto Drummond como: Declaración del remitente, Declaración de carga, certificado de humedad, BLs Originales y copias no negociables, entre otros. De los siguientes solo impresión: Ficha de datos de seguridad, informe del límite de humedad transportable.
- Revisar y dar visto bueno de las diferentes facturas relacionadas con el servicio que se le brinda a los buques como: Pilotos, Lanchas, Fondeo, Semar (faros y boyas DIMAR), Inspecciones Subacuáticas, Viaservin(servicio de vigilancia obligatorio de los buques que vengán a realizar operaciones en la terminal de DRUMMOND.) Entre otras.



- Realizar y enviar Proformas (PDA) a los clientes, el cual es un documento confidencial utilizado para brindar a los clientes una estimación o cotización detallada de los costos, términos de transacción y condiciones de pago.
- Enviar documentos, muestras de aceite de los buques, entre otros por DHL y FEDEX.
- Realizar fletamento, aviso de arribo, movimiento en puerto, registro de aguas de lastre y solicitud de fondeo en capitanía de puerto (DIMAR) antes del arribo de los buques, los cuales fueron nominados a la empresa, de puertos como: Puerto Drummond, Sociedad portuaria, Puerto nuevo, Puerto Brisa, Pozos Colorados, Ecopetrol, entre otros.
- Realizar el registro de los tripulantes de los diferentes tripulantes en Migración Colombia.
- Enviar Protocolo de comunicaciones, esto se refiere a la transmisión de información de todo lo relacionado con los buques hacia las autoridades portuarias.
- Llevar control y mantenerse informados a la Sanidad portuaria Santa Marta de los signos vitales de los tripulantes de los buques.
- Llevar registro y control de dólares en efectivo por diferentes servicios que la agencia ofrece a los buques.



- Realizar aviso de arribo en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). La agencia cuenta con 24 horas máx. antes arribo del buque.

- Efectuar pagos de fletamentos, cartas náuticas y otros servicios que ofrece la Dirección General Marítima (DIMAR.)

- Revisar y darle visto bueno a las SAEs solicitadas por la empresa para realizar el proceso de manifiesto ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

- Enviar diariamente programación de buques para que las diferentes partes interesadas y autoridades, tengan toda la informan actualizadas antes del arribo de los buques.

- Elaborar un plan de mejoramiento de la empresa LBH COLOMBIA S.A.S

- Conclusiones y logros de las pasantías realizadas.

Figura 7. Reunión con los Supervisores y Demás Miembros del Equipo



Fuente: Tomada de LBH Colombia S.A.S, Sanchez, 2023

Nota: La presente imagen representa una reunión con los supervisores de operaciones para mirar los desafíos que tiene la empresa y cómo afrontarlos.

Figura 8. Figura del Puesto de Trabajo



Fuente: Tomada de LBH Colombia S.A.S, Sanchez, 2023



8. Logros De La Pasantía

Se lograron satisfactoriamente los objetivos establecidos al inicio de las pasantías, los cuales se centraron en implementar alternativas de mejoras en el área administrativa y operativa de la empresa LBH COLOMBIA S.A.S con el fin de optimizar algunos procesos e incrementar la eficiencia, A continuación, se muestra el desarrollo de cada uno de los objetivos:

8.1 Cumplimiento Del Primer Objetivo

La revisión de facturas en la empresa LBH COLOMBIA S.A.S sin duda es un proceso muy importante, en esta se corrobora que los montos cobrados por los distintos proveedores sean correctos, antes de plantear e implementar este objetivo en el trabajo la revisión de las facturas se hacían de manera manual, usando una calculadora, cerciorándose que los servicios cobrados sean los prestados, las tarifas sean correctas, buscando las características de los diferentes buques, todo lo anterior era un proceso lento que muchas veces impedía el pago puntual a los proveedores, al hacerse manual algunas veces se cometían errores al momento de realizar los respectivos cálculos, lo cual pudo traer serías consecuencias como quejas o reclamos de los clientes, con el fin de optimizar este proceso y garantizar la precisión en los montos cobrados, se planteó implementar una herramienta ofimática en Excel que facilitara la revisión de facturas y estas se calcularan de manera correcta.



Figura 9. Sistema Automatizado en Excel de Revisión de Facturas

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2				BUQUES				
3	CANTIDAD SERVICIO	4	CANTIDAD SERVICIO	4	CANTIDAD SERVICIO	2	4	BAUPRES ECOPTEROL
4	VLR. UNITARIO	USD 1.800,00	VLR. UNITARIO	USD 90,00	VLR. UNITARIO	USD 450,00	USD 2,00	10%
5	T.R.M	USD 1.785,05						USD 9,00
6	TOTAL PDCTO	\$ 12.852.360,00		\$ 642.618,00		\$ 1.606.545,00	\$ 371.290,40	USD 54,00
7								
8	TOTAL SIN I.V.A	\$ 15.472.813,40						
9	TOTAL	\$ 17.948.463,54		\$ 567.503,10				
10	TOTAL DSCTO	\$ 1.285.236,00	CANTIDAD	\$ 373,50				
11	DSCTO	10,00%	PLUS	\$ 0,00				
12	TOTAL CON DSCTO	\$ 14.187.577,40		USD 180,00				
13	TOTAL +PLUS	\$ 14.187.577,40						
14								
15	FONDEO							
16	TARIFA SMDL/HORA	0,035	DÍA INICIO FND/AMAR	22	HORAS	MIUTOS		
17	SMDLV	\$ 38.667	DÍA LEVA ANCLA	22		1 30		
18	LOA	229,00	TIEMPO FONDEO	0		6 30		
19			TOTAL T.FONDEO			6,00		
20								
21	TOTAL	\$ 1.859.496,03						
22								
23								
24	FAROS Y BOYAS							
25	TARIFA SMDL/HORA	0,0153						
26	T.R.M	\$ 38.667,00						
27	TONELAJE REGISTRO NETO	39737,00						
28								
29	TOTAL	\$ 23.598.611,86						
30								
31	FAROS Y BOYAS DRUMMOND							
32	TARIFA SMDL/HORA	50						
33	T.R.M							
34	TONELAJE REGISTRO NETO	996,00						
35								
36	TOTAL	\$ 49.800,00						
37								

Fuente: Tomada de LBH Colombia S.A.S, Sanchez, 2023

Actualmente la implementación de esta herramienta ofimática en Excel ha sido un gran apoyo para la asiste de operaciones, ya que optimiza el tiempo de revisión de factura, este formato calcula lo cobrado por los distintos proveedores de manera automática y precisa, basta con colocar las características de los buques, las horas cobradas y este genera el montón que debe ser cobrado, Al automatizar este proceso, hemos reducido significativamente el tiempo necesario para la validación de facturas, lo cual facilita el proceso de pagos y al cerciorarnos que los cobrados sean verídicos, evitamos quejas o reclamos de los clientes .

Figura 10. Evidencia de optimización de tiempo de revisión de facturas



Fuente: Tomada de LBH Colombia S.A.S, Sanchez, 2023

Nota: En la imagen se puede evidenciar el corto tiempo que ahora conlleva la revisión de facturas, son 5 minutos de diferencia entre la revisión del correo que tiene adjunto una factura de SEMAR (factura de faros y boya de DIMAR.) El procedimiento ahora es más sencillo, llega la factura se colocan las características del buque en el sistema automatizado en Excel de revisión de facturas y de esta manera se corrobora si el monto cobrado es correcto y se procede a enviar un correo al departamento financiero de la empresa, en donde se confirma que la factura está en orden para que esta sea pagada.

La reducción significativa del tiempo que se pasaba revisando facturas se puede corroborar por medio de un indicador de eficiencia, el cual se define como la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede señalar una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. (Zendesk, 2023)

**Parámetros:**

Tiempo de antes: 7 minutos (Duración promedio del proceso de revisión de facturas antes de la automatización).

Tiempo de después: 5 minutos (Duración promedio del proceso de revisión de facturas después de la implementación del sistema automatizado).

$$\text{Reducción porcentual del tiempo} = \left(\frac{7-5}{7} \right) \times 100 = 28.57\%$$

Lo anterior nos dice que la implementación del sistema automatizado en Excel de revisión de facturas ha conducido a una reducción del 28.57% en el tiempo requerido para el proceso de revisión de facturas, mejorando significativamente la eficiencia de este.

8.2 Cumplimiento Del Segundo Objetivo

Con la finalidad de obtener información precisa de los diferentes buques, para varios de los procedimientos que se hacen antes del arribo de las motos naves se utilizaba un formato en Excel con guía, el cual estaba en funcionamiento desde 2010, toda la información inserta en el formato debe correcta y precisa, ya que alguno de los procedimientos en los que este se utiliza es para la solicitud de proveedores como lanchas, pilotos y remolcadores, para estas solicitudes es crucial proporcionar las características de los buques de manera correcta, ya que de lo contrario el valor cobrado al momento de recibir la factura puede ser incorrecto, lo que generaría inconvenientes en el proceso de pago o quejas de los clientes.



La agencia marítima ejerce la representación legal ante las autoridades portuarias y gestiona los requisitos para el ingreso o egreso de mercancías en el puerto. (Centro Marítimo Bahía Blanca, 2023.)

Decreto No. 410.

El artículo 1455. AGENTE MARÍTIMO DE LA NAVE EXTRANJERA. El armador de toda nave extranjera que arribe al puerto debe tener un agente marítimo acreditado en el país. Los agentes marítimos de las naves serán representantes de sus propietarios o armadores, para todos los efectos legales. (Código de comercio, 1971)

En Santa Marta, antes del arribo de una embarcación, se requiere la coordinación de diversas autoridades encargadas de velar por la seguridad y el cumplimiento de regulaciones, entre estas autoridades se encuentran: Sanidad portuaria, Migración Colombia, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y Dirección General Marítima y Portuaria DIMAR.

Dirección General Marítima y Portuaria (DIMAR) esta entidad ejerce el control administrativo, operativo y legal de los buques extranjeros que arriban a los puertos colombianos, con base en normas sobre seguridad marítima y protección del medio marino. (DIMAR, 2018.) Con capitania de puerto La DIMAR exige ciertos procedimientos que se hacen por medio su herramienta tecnológica que se conoce como Sistema Integrado de Tráfico y Transporte Marítimo (SITMAR) las solicitudes que LBH COLOMBIA S.A.S debe hacer como agencia marítima son: Solicitud de fletamento, aviso de arribo, registro en el



módulo aguas de lastre, Solicitud de movimiento en puerto, solicitud de fondeo, solicitud de perito, solicitud de zarpe y una vez el buque zarpe se hace el manifiesto de la carga. Si estas solicitudes no se hacen con información correcta, la cual extraemos del formato en Excel, nos podemos exponer a queja y reclamos de parte de esta entidad.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es la organización gubernamental que tiene la responsabilidad de supervisar y gestionar los impuestos nacionales y la actividad aduanera en Colombia. Está entidad por medio de su sistema llamado Modelo Único Ingresos y Servicios de Control Automatizado (MUISCA) solicita hacer diversos procedimientos, cuando es importación: documentación, manifiesto de la carga, aviso de llegada, finalización del descargue e informe de justificación de inconsistencia, y cuando es exportación: Aviso de arribo, aviso de llegada y manifiesto de carga. Para procedimientos como aviso de arribo y manifiesto de carga se necesita la información como: número de matrícula, nombre exacto de la moto nave, bandera, numero de viaje, puerto de embarque y desembarque, si está información no se obtiene correctamente la agencia se está exponiendo a multas y sanciones de parte de esta entidad.



Figura 11. Antiguo Formato en Excel Utilizado en LBH COLOMBIA S.A.S

PRE - ARRIVAL INFORMATION												
1	IMO No.:	9423292	OFFICIAL NUMBER:	9423293	VOYAGE No.:	VOY02/SWISSMABINE/INTEROCEAN COAL SALES/2023/B	CHARTER:	SWISS MARINE PTE LTD				
2	VSL NAME:	M/V YANNIS GORGIAS	FLAG:	MALTA	BEST E.T.A.:	26 ago 2023						
3	CALL SIGN:	9HA2088	TYPE OF VSL:	BULK CARRIER			SHIP OWNER:	AEGEAN ANTHEM SHIPPING CO.,LTD				
4	GRT: / NRT:	47984mt / 27675mt	MASTS NUMBERS:	2	ARRIVAL DRAFT:	FWD: 4.80 AFT: 7.10	VOY CHARTER:					
5	DWT:	20763 mt	BUILT:	2010	DEPARTURE DRAFT:	FWD: 12.99 AFT: 13.20						
6	LOA: / BEAM:	229 m / 36.8m			MAX DRAFT:	13,2						
7	CLASS SOCIETY:	LLOYD'S REGISTER	LAY CAN:	26 ago 2023			VSL OPERATOR:	IOLCOS HELLENIC MARITIME ENTERPRISES CO.,LTD				
8	COMMUNICATION EQUIPMENT:	PLS MARK WITH - X	-VHF	X	-HF	X	UHF	-VMS	-AIS	X	-LRIT	X
9	HF FREQUENCY CHANNEL TO CONTACT:	4207.5 kHz (saf call)	-GMDSS	X	-INMARSAT	X	-SATCOM	X	-FACSIMIL	X	-LF	-MSDF
10	MODE:		CW:		RTTY		AM		USB			
11	POLLUTION POLICY (CLBC) No.:	66602	DATE OF ISSUE:	29 / 12 / 2022	EXPIRATION DATE:	20 feb 2024	ISSUED BY:	GOVERNMENT OF MALTA				
12	P & I CLUB:	WEST OF ENGLAND P&I CLUB	COVER DATE:	20 / 02 / 2024								
13	CERTIFICATES:											
14	SANITARY CERTIFICATE	PLS SEND COPY	EXPIRATION DATE:	12 / 11 / 2023								
15	SHIP SAFETY RADIO. CERT.	2058560	EXPIRATION DATE:	25 / 01 / 2025								
16	SAFETY CONSTRUCTION CERT.	PLS SEND COPY	EXPIRATION DATE:	25 / 01 / 2025								
17	LOAD LINE CERTIFICATE:	2198992/LL1	EXPIRATION DATE:	25 / 01 / 2025								
18	SAFETY EQUIPMENT CERT:	2146140	EXPIRATION DATE:	25 / 01 / 2025								
19	ISSC No.:	PLS SEND COPY	EXPIRATION DATE:	03 / 02 / 2025	DATE OF ISSUE:	18 nov 2019	ISSUED BY:	NIPPON KAJI KYOKAI				
20	CONTINUOUS SIPNOCTIC CERTIFICATE NUMBER:	36653	EXPIRATION DATE:		NIL		ISSUED BY:	MALTA				
21	SHIP SECURITY OFFICER:	CAPT. VLADYSLAV SHYSHKIN	PHONE:	+30 211 176 8227	E-MAIL:	yannisgorgias@marsatmail.com						
22	COMPANY SECURITY OFFICER:	IOANNIS XYDAKIS	PHONE:	+30 210 6233960	E-MAIL:	iolcos@iolcos-ato.gr						
23	SHIP'S SECURITY LEVEL:	LEVEL 1										
24	LAST 10 PORT OF CALL	see separate file										
25	LAST PORT:		COUNTRY:	SAUDI ARABIA	PORT:	JEDDAH BERTH NO. 3	DEPARTURE DATE/TIME:	31 / 07 / 2023 1154H LT				
26	NEXT PORT AFTER SANTA MARTA- COLOMBIA:		COUNTRY:	MEXICO	PORT:	LAZARO CARDENAS						
27	MINIMUM CREW AS PER MANNING CERTIFICATE:	14 PERSON	CREW ON ARRIVAL:	23 INCL. MASTER	DISEMBARKING CREW:	NIL	NUMBER OF PASSANGERS:	NIL	DISEMBARKING PASSANGERS:	NIL		
28	SLUDGE LEVEL %:											
29	MASTER FULL NAME:		QUANTITY AND KIND OF CARGO ON BOARD:	NIL	HOLDS/MATCHES:	7 CARGO HOLDS						
30	CREW LIST - SEND COPY PLS EXCEL FORMAT AS PER HARBOR		LAST CARGO:	WHEAT IN BULK	CRANES/CAPACITY:	1+4 TONS	OUT REACH:					
31	MASTER INSTRUCTIONS		QUANTITY AND KIND OF CARGO TO LOAD:	76420 MT ABT, COAL	GRABS:	NIL	CAPACITY:	NIL				
32	SHIP'S PARTICULARS - SEND COPY PLS EXCEL FORMAT AS PER HARBOR		MASTER INSTRUCTIONS									

Fuente: Tomada de LBH Colombia S.A.S, Sanchez, 2023

Este era el formato en Excel que antes era utilizado en la agencia para los distintos procedimientos expuestos anteriormente, al ser un formato con mucha información, ambiguo, con datos que hoy día ya no son necesarios, los capitanes de los buques, quienes deben diligenciar este formato, la información que colocaban no era correcta y la agencia estaba expuesta a presentar inconvenientes en la solicitud de proveedores, lo cual repercute



en la facturación, queja y reclamos de parte DIMAR, y posibles multas o sanciones por parte de la DIAN, lo que condujo a buscar alternativas para evitar todos los problemas que este formato desactualizado puede causar.

Figura 12. Formato Modernizado para Obtener Información Precisa de los Buques.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	PRE - ARRIVAL INFORMATION										
2	IMO No.: 9423292		VOYAGE No.: VOY02		BEST E.T.A.: 26 ago 2023						
3	VSL NAME: MY YANNIS GORGAS		OFFICIAL NUMBER: 9423293		ARRIVAL DRAFT:		FWD: 4.80		AFT: 7.10		
4	CALL SIGN: 9HA2088		FLAG: MALTA		DEPARTURE DRAFT:		FWD: 12.99		AFT: 13.17		
5	GRT: 47984mt		NRT: 27675mt		MAX DRAFT: 13.2						
6	DWT: 20763 mt		TYPE OF VSL: BULK CARRIER		CHARTER: SWISS MARINE PTE LTD						
7	LOA: 229 m		MASTS NUMBERS: 2		SHIP OWNER: AEGEAN ANTHEM SHIPPING CO.,LTD						
8	CLASS SOCIETY:		BUILT: 2010		VOY CHARTER:						
9	LAY CAN: 1/10/2023		VSL OPERATOR: IOLCOS HELLENIC MARITIME ENTERPRISES CO.,LTD								
10											
11	POLLUTION POLICY (CLBC) No.: 66602		DATE OF ISSUE: 20-10-2023		EXPIRATION DATE: 2/30/2024		ISSUED BY: GOVERNMENT OF MALTA				
12	P & I CLUB: WEST OF ENGLAND P&I CLUB		COVER DATE: 20 / 02 / 2024								
13	IOPP No.: 2163153		DATE OF ISSUE: 19 / 07 / 2022		EXPIRATION DATE: 1/25/2025		ISSUED BY: LLOYD'S REGISTER				
14	CERTIFICATES:										
15	SANITARY CERTIFICATE: PLS SEND COPY		EXPIRATION DATE: 12 / 11 / 2023								
16	SHIP SAFETY RADIO CERT: 2058560		EXPIRATION DATE: 25 / 01 / 2025								
17	SAFETY CONSTRUCTION CERT: PLS SEND COPY		EXPIRATION DATE: 25 / 01 / 2025								
18	LOAD LINE CERTIFICATE: 2198992/LL1		EXPIRATION DATE: 25 / 01 / 2025								
19	SAFETY EQUIPMENT CERT: 2146140		EXPIRATION DATE: 25 / 01 / 2025								
20	ISSC No.: PLS SEND COPY		EXPIRATION DATE: 03 / 02 / 2025		DATE OF ISSUE: 11/18/2019		ISSUED BY: NIPPON KAIJI KYOKAI				
21	CONTINUOUS SPNOCTIC CERTIFICATE NUMBER: 36653		EXPIRATION DATE: NIL		ISSUED BY: MALTA						
22											
23	SHIP SECURITY OFFICER: CAPT. VLADYSLAV SHYSHKIN		PHONE:		E-MAIL: yannisgorgias@marstatmail.com						
24	COMPANY SECURITY OFFICER: IOANNIS XYDARIS		PHONE:		E-MAIL: iolcos@iolcos-ntp.gr						
25	SHIP'S SECURITY LEVEL: LEVEL 1										
26	LAST 10 PORT OF CALL: see separate file										
27	LAST PORT:		COUNTRY: PANAMA		PORT: BALBOA		DEPARTURE DATE/TIME: 7/7/2023				
28	NEXT PORT AFTER SANTA MARTA-COLOMBIA:		COUNTRY: LAZARO CARDENAS		PORT: MEXICO						
29	MINIMUM CREW AS PER MANNING CERTIFICATE: 14 PERSONS		CREW ON ARRIVAL: 23 INCL MASTER		DISEMBARKING CREW: NIL		NUMBER OF PASSENGERS: NIL		DISEMBARKING PASSENGERS: NIL		
30	SLUDGE LEVEL %:										
31											
32											
33	MASTER FULL NAME: CAPT. VLADYSLAV SHYSHKIN		QUANTITY AND KIND OF CARGO ON BOARD: NIL		HOLDS/HATCHES: 7 CARGO HOLDS						
34	CREW LIST - SEND COPY PLS EXCEL FORMAT AS PER HARBOR MASTER INSTRUCTIONS		LAST CARGO: WHEAT IN BULK		CRANES/CAPACITY: 1=4 TONS						
35	SHIP'S PARTICULARS - SEND COPY PLS EXCEL FORMAT AS PER HARBOR MASTER INSTRUCTIONS		QUANTITY AND KIND OF CARGO TO LOAD: 75880 MT ABT, COAL		GRABS: NIL						
36											
37											

Fuente: Tomada de LBH Colombia S.A.S, Sanchez, 2023

Por ello se rediseñó e implementó este nuevo formato modernizado, se eliminaron muchos datos que ya no se necesitaban, se estructuró para que fuese visualmente más ordenado y moderno, actualmente este nuevo formato ha sido muy útil, ahora se obtiene información precisa y es mucho más fácil llevar a cabo los distintos procedimientos en que utilizamos el formato y ha optimado los procesos antes del arribo de los buques y después del zarpe.



se les envía a los capitanes y ellos lo revisan con la información respecto a sus buques, se presenta de manera más

8.3 - Cumplimiento Del Tercer Objetivo

Una vez implementadas las mejoras planteadas, se le hizo un seguimiento a los resultados y a el impacto en términos de eficiencia operativa, reducción de tiempos, satisfacción de clientes y proveedores. El diseño e implementación de sistema automatizado por medio de herramienta ofimática en Excel que calcula cada una de las facturas que la agencia marítima, ha sido de gran utilidad, ya que ahora los pagos se realizan a tiempo, por lo proveedores están conformes, y también optimiza el tiempo que se empleaba a este procedimiento, al tener más tiempo disponible, este puede ser invertido en otras funciones de la empresa, lo cual genera una mayor eficiencia en la empresa y un mejor tiempo de repuesta a los clientes, armadores, capitanes de buques. Asimismo, el desarrollo de un nuevo formato en Excel modernizado, que se envía a los capitanes de los buques. Este formato le permite a la empresa obtener la información precisa para realizar los procedimientos antes del arribo y después del zarpé de las motos naves.



9. Plan Operativo

Tabla 3. Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> - Buenas relaciones comerciales. - Excelente cobertura nacional e internacional. - Experiencia en el gremio y equipo altamente calificado. - Capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> -Dependencia del mercado del carbón. -Aumentar la participación en el agenciamiento de otras cargas de fertilizante y líquidos. -Tendencia de fortalecimiento de los clientes para escoger agencia marítima.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> - La fusión con el grupo Rhenus facilitará la entrada a nuevos mercados. - Ubicación estratégica en puertos claves de Colombia. - Cuenta con diversos aliados a nivel mundial. 	<ul style="list-style-type: none"> • La posibilidad de fusionarse con el grupo Rhenus representa una oportunidad estratégica para la empresa, esta colaboración permitiría la expansión de la empresa hacia nuevos mercados. 	<ul style="list-style-type: none"> • La dependencia en el mercado de carbón puede mitigarse mediante la diversificación de ingresos a través de un aumento en el agenciamiento de cargas como fertilizantes y líquidos.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> - Competencia en el sector marítimo. - Situación política en el país - Disminución de las exportaciones de carbón 	<ul style="list-style-type: none"> • Las buenas relaciones comerciales son una fortaleza que puede ser utilizada para enfrentar la competencia en el sector marítimo. Estas relaciones pueden brindar ventajas competitivas al fortalecer la lealtad de los clientes y abrir nuevas oportunidades de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • La tendencia de los clientes a elegir agencias marítimas fortalece la debilidad de la dependencia en el mercado del carbón. Esto aumenta el riesgo de pérdida de negocios y clientes si las exportaciones de carbón disminuyen.

Fuente: Tomada de LBH Colombia S.A.S, Sanchez, 2023



Tabla 4. Cronograma de las Actividades Planeadas y Logradas en las Pasantías

Cronograma de Actividades de la Pasantía																	
ACTIVIDADES/SEMANA		Agosto				Septiembre			Octubre				Noviembre				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Reunirme con el director nacional de y gerente para abordar los desafíos que tienen la empresa e implementar plan de mejora	■															
2	Analizar un plan estratégico para abordar estos desafíos en la empresa		■														
3	Encuentro con el director de trabajo de grado donde me da algunas recomendaciones para los objetivos de la pasantía			■													
4	Se lleva a cabo el primer objetivo, por medio de un formato Excel se buscan las fórmulas adecuadas para los cálculos las facturas.				■												
5	El tutor de trabajo de grado hace algunas correcciones sobre este primer objetivo,					■											
6	Se realiza la corrección y se avanza con el desarrollo del trabajo.						■										
7	Se diseñó un nuevo formato en Excel, para cumplir con el segundo objetivo planteado						■	■	■								
8	Desarrollo de la matriz DOFA									■							
9	Se expone a los jefes y compañeros la mejora que se implementó en la empresa										■						
10	Se realiza la visita académica en donde se evalúa el comportamiento del estudiante mediante su periodo de prácticas.											■					
11	Logros y conclusiones de las pasantías.												■	■	■		
12	Presentación y sustentación del trabajo final.															■	■

Fuente: Tomada de LBH Colombia S.A.S, Sanchez, 2023



10. Conclusiones Y Logros

LBH COLOMBIA S.A.S es una empresa que busca expandirse, generar más empleo y ser empresa líder en el sector marítimo, por ello la optimización de procesos es clave para cumplir con su objetivo como organización. La mejora continua y la eficiencia en los procedimientos permitirán a la empresa no solo ofrecer un servicio más competitivo y de calidad a sus clientes, sino también garantizar un crecimiento sostenible que contribuirá al desarrollo económico y a la generación de empleo en la región.

Durante la fase de implementación del plan de mejora, encontramos varias limitaciones que plantearon desafíos importantes, uno de los desafíos principales fue aceptar la incertidumbre de la implementación de nuevos formatos y las preocupaciones sobre si el equipo de trabajo se adaptaría a los cambios, la resistencia al cambio es común en muchas organizaciones y, en este caso, existen preocupaciones si el cambio a nuevos formatos pueda encontrar resistencia por parte del personal , por ello se hizo una explicación detallada dando las pautas necesarias para que todo el equipo de trabajo se sintiera cómodo y comprometido con los cambios propuestos.

Finalmente se cumplió satisfactoriamente con los objetivos planteados, se están implementado en la empresa y se vieron resultados notorios, a partir de esta iniciativa de implementar herramientas de innovación y optimización de procesos, se establece una base para la implementación constante de cambios significativos en la empresa, fomentando la innovación y el perfeccionamiento continuo de sus procesos.



11. Bibliografía Citada

- ¿Qué hace una agencia marítima? – Centro Marítimo Bahía Blanca. (2023). <https://centromaritimobb.com.ar/noticias/que-hace-una-agencia-maritima/#:~:text=La%20agencia%20mar%C3%ADtima%20ejerce%20la,shipping%20agency%20o%20ship's%20agent.>
- González, D. (2014). Análisis del papel realizado por la agencia Marítima Servimar, situada en el municipio de San Andrés de Tumaco, y su evolución, teniendo en cuenta la dinámica de la economía global y su incidencia en Colombia (Doctoral dissertation, Universidad de Nariño).
- Porta Ramirez, J. L., & Zafra Mellet, M. J. (2019). Aplicación del plan ergonómico para mejorar el desempeño laboral en el área de operaciones en Cosmos Agencia Marítima SAC, Callao, 2019.
- Porta Ramirez, J. L., & Zafra Mellet, M. J. (2019). Aplicación del plan ergonómico para mejorar el desempeño laboral en el área de operaciones en Cosmos Agencia Marítima SAC, Callao, 2019.
- Decreto No. 410 del Código de Comercio (1971) . <AGENTE MARITIMO DE LA NAVE EXTRANJERA>.ARTICULO 1455
- Ship Agency | LBH Colombia S.A.S. (2023). LBH Colombia. <https://www.lbhcolombia.com/>
- ABOUT US | LBH Colombia. (2023). LBH Colombia. <https://www.lbhcolombia.com/about-us>
- Presentación. DIAN(2023). <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>
- DIMAR(2023). ¿Qué es Dimar ?- Misión y Visión. Dirección General Marítima (Dimar) <https://www.dimar.mil.co/que-es-dimar-mision-y-vision>
- Guerrero (2010). creación y coordinación de turnos laborales para el personal de la agencia marítima LBH Colombia Group seccional santa marta - Colombia. prácticas profesionales facultad de ciencias empresariales programa de negocios internacionales y económicas universidad de la Magdalena.



NegoyEmpre. (3 de junio de 2021). Matriz DOFA | Qué es y cómo hacer un análisis FODA en tu empresa. Negocios Y Empresa. <https://negociosyempresa.com/analisis-foda-matriz-dofa/>

LBH COLOMBIA SAS - Buscar con Google Maps Ubicación. (s. f.). <https://www.google.com/maps>

Alguien tiene alguna formula de esta calculadora en Excel. (9 de junio de 2022). Preguntas Diamante Contador. <https://preguntas.diamantecontador.com/t/alguien-tiene-alguna-formula-de-esta-calculadora-en-excel/19143>

LBH-Group. (s.f). <https://lbh-group.com/>

Karthe, F. M. (1 de marzo de 2021). La importancia del Agente Marítimo en el Comercio Exterior - DataPortuaria. DataPortuaria - Información sobre la comunidad portuaria. <https://dataportuaria.ar/la-importancia-del-agente-maritimo-en-el-comercio-exterior/#:~:text=Las%20agencias%20mar%C3%ADtimas%20realizan%20funciones,de%20un%20contrato%20de%20mandato.>

Zendesk. (2023, September 19). ¿Cuáles son los indicadores de gestión que no puedes ignorar? Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-gestion/#:~:text=%C2%A1Adelante!-,%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20indicadores%20de%20gesti%C3%B3n%3F,o%20preventivas%20seg%C3%BAn%20el%20caso.>



Anexos

Anexo 1. Formato desempeño de pasantía

Respetado TUTOR ORGANIZACIONAL:



Para la UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO, y su TUTOR ACADEMICO Juan José López Arango su participación frente al proceso de evaluación de nuestros estudiantes en la Pasantía como opción de grado es de suma importancia. Por favor lea detenidamente y diligencie el siguiente formato. Los resultados arrojados aportarán al mejoramiento de los procesos formativo de estudiantes y próximos egresados. Evite dejar preguntas por responder, le pedimos amablemente que se tome el tiempo necesario para hacerlo. Cabe resaltar que su contenido es confidencial y de uso interno para la Universidad.

MODALIDAD	PRACTICA EMPRESARIAL		PASANTIA	X
-----------	----------------------	--	----------	---

DATOS GENERALES						
ENTIDAD DONDE REALIZA LA PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA	LBH Colombia SAS.					
NOMBRE TUTOR	Juan José López Arango	CARGO	Docente			
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	Mery Angelie Sánchez Cantillo					
C.C.	1007628096	CODIGO	20702018120			
PROGRAMA ACADEMICO	Comercio Internacional					
DURACION DE PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA	MESES	4	FECHA DE INICIO	1 Ago 23	FECHA DE FINALIZACION	28 Nov 23
CARGO DESEMPEÑADO	ASISTENTE DE OPERACIONES					
PERIODO EVALUADO	DEL DIA 03 MES Noviembre AÑO 2023		DEL DIA 03 MES Noviembre AÑO 2023			
FUNCIONES DESARROLLADAS POR EL ESTUDIANTE	<ul style="list-style-type: none"> - Envío diario de prospectos de los buques que se encuentran por arribar en puerto Drummond, a las partes interesada. Esto hace referencia a los tiempos estimados de arribo, atraque, cuando empieza operaciones de carga, y cuando termina operaciones. - Comunicación activa con los clientes y capitanes de los buques para mantenernos informados y actualizados mutuamente. Vía telefónica, E-mail, WhatsApp, entre otras. Y brindarle asistencia en todo lo pertinente (Idioma Inglés.) - Edición, revisión e impresión de documentos para los buques de puerto Drummond como: Declaración del remitente, Declaración de carga, certificado de humedad, BLs Originales y copias no negociables, entre otros. De los siguientes solo impresión: Ficha de datos de seguridad, informe del límite de humedad transportable. - Revisión y visto bueno de las diferentes facturas relacionadas con el servicio que se le brinda a los buques como: Pilotos, Lanchas, FONDEO, Semar (faros y boyas DIMAR), Inspecciones Subacuáticas. 					



8. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y personal externo				X	
9. Brinda una grata impresión de LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO al interior de la empresa.				X	
10. Demuestra capacidad de trabajo bajo presión.				X	
11. Demuestra sentido ético para con la organización.				X	
12. Demuestra una comunicación escrita y verbal fluida, adecuada, objetiva, pertinente y clara.		X			Mejorar Participación (Pases).
13. Cumple con el horario establecido y/o citas programadas para el desarrollo de sus actividades				X	

COMPORTAMIENTO LABORAL DEL ESTUDIANTE		
a) Mencione dos (2) fortalezas observadas en el desempeño laboral del estudiante en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias	ACTITUDINALES - Colaborador - Comunicativa	CONOCIMIENTOS - habilidades blandas - Ética Profesional
b) Mencione dos (2) debilidades observadas en el desempeño laboral del estudiante, en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias	ACTITUDINALES - Proactiva - Despetuosa	DEBILIDADES, CONOCIMIENTOS - Mejorar Inglés
c) Indique los campos de conocimiento que deben mejorar en el estudiante.	1) Fortalecer la competencia del Idioma Inglés 2) Participar un poco más en cuanto a comunicación 3) Ampliarse en la concentración de sus pasantías	

d) En términos generales, califique el desempeño del estudiante.	OBSERVACIONES			
	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	
	Cumple los objetivos planteados para el desarrollo de sus pasantías, adicionalmente acorde a sus conocimientos previos académicos.			

Nombre Tutor **Juan José López Arango**
 Cargo **Docente** Programa **Comercio Internacional**
 Nombre de la Organización: **LBH GROUP Colombia SAS**

Firma Juan José López Arango Fecha 03 Noviembre 2023

EVIDENCIAS DE LA VISITA

Visita Académica



Fuente: Tomada de LBH Colombia S.A.S, Sanchez, 2023

Nota: En la fotografía se observa la visita académica, para llevar seguimiento al proceso de pasantía en la empresa LBH COLOMBIA S.A.S. Dicha visita fue atendida por el jefe de operación de la compañía y tutor de trabajo de grado.