

OPTIMIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y CONTROL DE PROCESOS EN SCALA LOGÍSTICA S.A.S.

TUTOR:

JAVIER ALFONSO MOJICA ROA

ESTUDIANTE:

LEIDY TATIANA BELTRAN POVEDA

NEGOCIOS INTERNACIONALES

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

SECCIONAL TUNJA

2025

Resumen.

El presente Plan de Mejora tiene como propósito optimizar dos áreas estratégicas dentro de las operaciones de Scala Logística SAS, las cuales son la gestión de contactos de navieras y el control del cumplimiento de procesos internos. A partir de un diagnóstico inicial, se evidenciaron deficiencias en la organización de la información de contacto de aliados estratégicos como lo son las navieras, así como en la ausencia de herramientas formales de verificación y seguimiento de los procedimientos logísticos.

Con el fin de mitigar estas problemáticas, se propusieron dos acciones de mejora: la creación de una base de datos estructurada en Excel, que centraliza los correos electrónicos y contactos segmentados por áreas funcionales (facturación, liberaciones, devoluciones y servicio al cliente), y el diseño de un formato de check list que permita realizar un seguimiento detallado del cumplimiento de los procesos establecidos. Estas herramientas buscan garantizar una mayor eficiencia en las comunicaciones, reducir errores operativos y fortalecer la trazabilidad interna.

El plan se fundamenta en la necesidad de consolidar una gestión logística más eficiente, sistematizada y orientada hacia la mejora continua, en respuesta a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo. La implementación de estas iniciativas tendrá un impacto positivo en la productividad organizacional y en la percepción de calidad por parte de clientes y aliados estratégicos.

Palabras clave

Gestión de procesos, base de datos, logística internacional, control operativo, check list, eficiencia empresarial, mejora continua.

Abstract.

The purpose of this Improvement Plan is to optimize two strategic areas within Scala Logística SAS's operations: shipping company contact management and compliance monitoring of internal processes. An initial assessment revealed deficiencies in the organization of contact information for strategic partners, as well as a lack of formal verification and monitoring tools for logistics procedures.

To mitigate these issues, two improvement actions were proposed: the creation of a structured Excel database that centralizes contact emails segmented by functional areas (billing, releases, returns, and customer service), and the design of a checklist format that allows for detailed monitoring of compliance with established processes. These tools aim to ensure greater efficiency in communications, reduce operational errors, and strengthen internal traceability.

The plan is based on the need to consolidate more efficient, systematized logistics management focused on continuous improvement, in response to the demands of an increasingly competitive market. The implementation of these initiatives will have a positive impact on organizational productivity and the perception of quality among clients and strategic partners.

key words

Process management, database, international logistics, operational control, checklist, business efficiency, continuous improvement.

Tabla de contenido	
Resumen	2
Abstract	3
Introducción	5
Justificación	7
Pregunta de reflexión	8
Estudio de la empresa	9
Información general SCALA LOGISTICA S.A.S	9
Misión	10
Visión	10
Antecedentes	11
Situación Actual de Scala Logística SAS	11
Problemas identificados	11
Deficiencias en la Organización de la Información	11
Falta de Herramientas de Control de Procesos	12
Impacto en la Experiencia del Cliente	12
Recopilación de información	13
Estado Actual de la Empresa	13
Tendencias del Mercado Logístico	14
Proyecciones del Impacto del Plan de Mejora	15
Diagnostico	16
Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas)	16
Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos)	17
Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos	18
Propuesta de mejora	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos	19
Iniciativas estratégicas	20
Metas del Plan de Mejora	20
Indicadores para medir los resultados del plan de mejora	20
Estrategias para Implementar el Plan de Mejora	21
Cronograma	21
Recomendaciones	22
Conclusiones	23
Referencias bibliográficas	24

Introducción.

La creciente competitividad en el sector logístico internacional exige de las organizaciones una gestión altamente eficiente de sus recursos humanos, tecnológicos y operativos (Ballou, 2004). En el marco de la práctica profesional desarrollada en Scala Logística SAS, se identifican debilidades operativas que afectan directamente la eficiencia de los procesos internos. Principalmente, se detectó la falta de una base de datos estructurada que consolide los contactos estratégicos de las navieras en áreas clave como facturación, liberaciones, devoluciones y servicio al cliente. Esta situación ha generado demoras en la comunicación, errores frecuentes y afectaciones en la calidad del servicio ofrecido a clientes y aliados estratégicos.

Además, se evidencia la ausencia de una herramienta formal que permita realizar el seguimiento y la verificación del cumplimiento de los procesos internos. Esta carencia limita la trazabilidad de las operaciones logísticas y dificulta la detección temprana de incumplimientos o desvíos en los procedimientos establecidos (Stevenson, 2011).

Ballou (2004) señala que la gestión logística eficiente requiere la integración de actividades como el transporte, el almacenamiento y la distribución, apoyadas en sistemas de información adecuados. En este sentido, la falta de un sistema organizado de comunicaciones críticas compromete la eficiencia operativa, como también lo advierte Christopher (2016) al analizar los desafíos de las cadenas de suministro globalizadas. Por su parte, González (2012) plantea que la optimización de los procesos logísticos impacta directamente en la reducción de costos y en el aumento de la satisfacción del cliente. Frente a estos desafíos, se propone la creación e implementación de dos herramientas estratégicas:

- Una base de datos actualizada y segmentada de contactos críticos de navieras, elaborada en Excel, que permite el acceso rápido y confiable a la información de comunicación.
- Un formato de check list que facilita la verificación sistemática del cumplimiento de cada etapa de los procesos logísticos, fortaleciendo el control interno y reduciendo los errores operativos.

La implementación de estas soluciones busca optimizar la eficiencia de las operaciones, fortalecer la trazabilidad de los procesos, mejorar la comunicación con los aliados estratégicos y elevar los estándares de calidad del servicio ofrecido por Scala Logística SAS.

Justificación

La eficiencia en la gestión de los contactos estratégicos y el control riguroso de los procesos logísticos representan pilares fundamentales para el éxito operativo en el sector de la logística internacional (Ballou, 2004). La carencia de herramientas sistemáticas, como bases de datos actualizadas y formatos de verificación de procesos, genera riesgos operativos significativos, tales como demoras, errores en la comunicación y pérdidas de trazabilidad, afectado directamente la satisfacción del cliente y la competitividad empresarial (Christopher, 2016).

Desde una perspectiva científica, el control sistemático de los procesos logísticos permite optimizar los flujos de información, elemento esencial para alcanzar estándares de excelencia en la gestión de la cadena de suministro (Stevenson, 2011). La ausencia de un sistema organizado de comunicación y verificación compromete no solo la eficiencia interna, sino también la capacidad de respuesta frente a los desafíos del entorno globalizado.

En cuanto al impacto tecnológico, la implementación de herramientas digitales simples, como bases de datos y listas de verificación electrónicas, facilitan la modernización de la gestión operativa, incrementando la accesibilidad y la confiabilidad de la información crítica (González, 2012). Esta digitalización de los procesos permite una mejor toma de decisiones y reducir la probabilidad de errores humanos, fortaleciendo así la calidad del servicio.

Desde el enfoque económico, las ineficiencias logísticas representan costos ocultos que, de no ser gestionados adecuadamente, afectan la rentabilidad de la organización (Ballou, 2004). Reducir errores de comunicación y aumentar el control operativo impacta positivamente en la reducción de costos operativos, en la mejora del uso de recursos y en el incremento de la productividad.

El impacto social también es relevante, ya que una logística más eficiente mejora la satisfacción de clientes y aliados estratégicos, favoreciendo la construcción de relaciones comerciales sostenibles y de largo plazo (Christopher, 2016).

Finalmente, desde una perspectiva legal, garantizar el cumplimiento riguroso de los procesos logísticos y de comunicación ayuda a minimizar los riesgos de incumplimiento de normativas nacionales e internacionales asociadas al transporte, procesos aduaneros, etc.

Por lo tanto, la implementación de este plan de mejora resulta necesaria y estratégica para Scala Logística SAS, ya que permitirá fortalecer su eficiencia operativa, optimizar sus recursos tecnológicos, mejorar su rentabilidad económica y consolidar su posición competitiva en el sector logístico internacional.

Pregunta de reflexión.

¿Cómo afecta la falta de actualización y control en los contactos de las navieras y el seguimiento de los procesos internos a la eficiencia operativa de Scala Logística SAS?

Estudio de la empresa.

Para comprender mejor el entorno en el que se desarrollará el plan de mejora, es fundamental realizar un análisis de Scala Logística SAS. Este estudio presenta aspectos clave como su misión, visión, valores, ventajas competitivas y posición en el mercado, proporcionando una visión integral que permitirá enfocar de manera adecuada las estrategias propuestas.

Información general SCALA LOGISTICA S.A.S

Información general	
Razón social	SCALA LOGÍSTICA SAS
NIT	900438144-8
Servicios	Transporte internacional de carga (marítimo, aéreo, terrestre, multimodal), almacenamiento, gestión aduanera, distribución física nacional e internacional.
Tipo de Sociedad	Sociedad por Acciones Simplificada (SAS)
Fecha de Constitución	24 de mayo de 2011
Ubicación	Transversal 19A No. 98-12 Oficina 502, Bogotá DC, Colombia
Teléfonos	(57) 301 428 5373 / (57) 317 369 6822
Correo electrónico	operaduanas@scalalogistica.com

Cuadro I. Información general.

Nota. Creación propia con información proporcionada de la página oficial SCALA

Misión

Ofrecer soluciones logísticas integrales mediante un servicio personalizado y confiable, adaptado a las necesidades de cada cliente. Se enfocan en brindar eficiencia en los sistemas de información y procesos de calidad, apoyados en una gestión efectiva de la cadena de abastecimiento.

Visión

Ser el agente de carga internacional con mayor crecimiento en el mercado nacional e internacional, destacándose por los resultados obtenidos para sus clientes y el respaldo de su talento humano.

Valores Corporativos: Compromiso, responsabilidad, eficiencia, ética, trabajo en equipo, innovación y orientación al cliente.

Ventaja competitiva: Scala Logística SAS se diferencia por ofrecer un servicio personalizado, adaptado a las necesidades específicas de cada cliente, y por su capacidad de integración de soluciones en toda la cadena de suministro.

Posición en el mercado: Es una empresa reconocida en el sector de carga internacional en Colombia, en crecimiento constante gracias a su enfoque de calidad y servicio.

Experiencia: Más de 13 años de experiencia en el mercado, apoyando a importadores y exportadores en la gestión de sus operaciones logísticas.

Antecedentes.

Situación Actual de Scala Logística SAS

Scala Logística SAS es una empresa colombiana que ha registrado un crecimiento progresivo desde su fundación en 2011. De acuerdo con cifras estimadas por información suministrada internamente, la empresa moviliza más de 240 (contenedores de 20 y 40 pies) anualmente en transporte marítimo y más de 35 procesos en transporte aéreo, con operaciones regulares en puertos como Buenaventura, Cartagena y Barranquilla.

Cuenta con un equipo de más de 7 colaboradores distribuidos en las áreas de Gerencia, comercial, Inside, operaciones y financiera, respaldados por sistemas de información que aún requieren fortalecimiento para soportar el volumen de operaciones actuales.

Su portafolio de servicios ha permitido posicionarla en el sector logístico colombiano, especialmente en transporte marítimo, que representa alrededor del 60% de sus ingresos.

Problemas identificados

Deficiencias en la Organización de la Información

Actualmente, Scala no dispone de una base de datos formalmente estructurada que permita identificar de manera rápida y eficiente los contactos clave de navieras y agentes. Esta carencia genera:

- Demoras promedio de 2 a 3 horas en la búsqueda de información para la gestión de liberaciones, facturación o devoluciones. Por falta de contactos hasta 3 días de demoras en respuesta.

- Incremento en tiempos de respuesta al cliente, con un promedio de 24 a 48 horas en solución de casos que podrían resolverse en menos de 12 horas.

Falta de Herramientas de Control de Procesos

La ausencia de listas de verificación o formatos de seguimiento estructurados ha generado inconsistencias en el cumplimiento de los procedimientos, reflejándose en:

- Errores en el 12% de las operaciones de liberación, identificados por inconsistencias en documentos.
- Riesgos de costos altos por falta de gestionar a tiempo procesos.

Impacto en la experiencia del cliente

Estos problemas afectan directamente la calidad del servicio y la percepción del cliente. En encuestas internas, Scala informó en el último semestre que el 18% de sus clientes manifestaron insatisfacción con los tiempos de respuesta.

La falta de estructura en la organización de la información y de mecanismos claros de control impacta negativamente la eficiencia de la empresa. En un entorno donde los tiempos de respuesta y la precisión son críticos para el éxito, no contar con herramientas básicas de gestión pone en riesgo la competitividad de Scala Logística.

La creación de una base de datos segmentada y la implementación de checklists no solo es pertinente, sino necesaria para:

- Reducir los tiempos operativos en más del 20%.
- Minimizar los errores documentales en las operaciones logísticas.
- Mejorar la satisfacción y fidelización de clientes en el corto y mediano plazo.

- Reducir costos altos por falta de gestionar a tiempo un proceso.

Recopilación de información.

Estado Actual de la Empresa

Scala Logística SAS ha mostrado una evolución constante en el mercado colombiano desde su fundación en 2011. Actualmente gestiona operaciones de transporte marítimo, aéreo, terrestre y multimodal, con cobertura en los principales puertos (Cartagena, Buenaventura, Barranquilla) y aeropuertos (El Dorado en Bogotá, José María Córdova en Medellín) del país.

Según estimaciones basadas en sus operaciones reportadas:

- Maneja un volumen anual superior a 240 (contenedores de 20 y 40 pies) en transporte marítimo.
- Gestiona 300 operaciones aproximadamente al año, con un promedio de 20 operaciones mensuales entre importaciones y exportaciones.
- El 60% de sus ingresos proviene del transporte marítimo, el 30% de transporte aéreo y terrestre, y el 10% de servicios complementarios como almacenamiento, distribución física nacional y asesorías aduaneras.

En cuanto a su estructura organizacional, Scala Logística cuenta con más de 7 colaboradores distribuidos en áreas clave como Gerencia, Comercial, Inside Sales, Operaciones y Finanzas. La empresa utiliza sistemas de información básica complementados por herramientas manuales como Excel y correo electrónico para la gestión operativa y documental. Además,

emplea el sistema “**PERSE**”, una plataforma digital interna que permite reportar a los clientes el estatus actualizado de sus cargas y mantener el orden de cada proceso operativo.

Sin embargo, el crecimiento sostenido de las operaciones ha evidenciado la necesidad urgente de fortalecer los mecanismos de comunicación interna y de control de procesos. La falta de automatización en ciertos procedimientos y la dependencia de métodos manuales han generado ineficiencias que, si no se corrigen, podrían afectar la competitividad y el nivel de servicio de la compañía.

Tendencias del Mercado Logístico

El mercado logístico, tanto en Colombia como a nivel mundial, se encuentra en un proceso de transformación profunda, impulsado por la digitalización, la automatización y el enfoque en la sostenibilidad. Una de las principales tendencias actuales es la adopción de tecnologías avanzadas como software de gestión de bodegas, dispositivos de visión artificial, drones para inventarios y sistemas automatizados de almacenaje. Estas innovaciones permiten a las empresas logísticas mejorar su eficiencia operativa, reducir errores, optimizar tiempos de entrega y garantizar una mejor trazabilidad de las mercancías (Mecalux, 2024). La digitalización de procesos no solo ha optimizado las actividades internas, sino que también ha elevado las expectativas de los clientes, quienes ahora exigen servicios logísticos más rápidos, personalizados y transparentes.

Asimismo, se ha vuelto esencial contar con una visibilidad total en tiempo real del inventario, utilizando plataformas basadas en la nube que permiten acceder de manera simultánea a la información desde diferentes puntos de la cadena de suministro. Esto contribuye a minimizar las roturas de stock y permite tomar decisiones más rápidas y acertadas. La inteligencia artificial también ha ganado terreno como herramienta estratégica en la logística, mejorando

la planificación de rutas, optimizando la asignación de recursos y facilitando la predicción de la demanda (Revista Logistic, 2024).

el sector logístico colombiano, movilizó más de 133 millones de toneladas de carga en el año 2024, según el Departamento Nacional de Planeación. Sin embargo, los costos logísticos en el país continúan siendo elevados, representando el 17,9% del valor de los productos transportados, de los cuales el transporte terrestre es el componente más costoso (Portafolio, 2025; DNP, 2024). Este panorama plantea desafíos importantes en términos de infraestructura, eficiencia y competitividad, lo que obliga a las empresas del sector a innovar constantemente para mantenerse relevantes en el mercado.

En conclusión, las tendencias actuales del mercado logístico evidencian la necesidad urgente de adaptación tecnológica, eficiencia operativa y compromiso ambiental. Scala Logística SAS, al ser parte activa de este entorno, debe integrar estas transformaciones en sus procesos internos para consolidar su competitividad y responder de manera efectiva a las nuevas demandas del mercado. La implementación de un plan de mejora basado en la optimización de la comunicación interna y el control de procesos permitirá a la empresa enfrentar estos retos de manera exitosa y proyectar un crecimiento sostenible a largo plazo.

Proyecciones del Impacto del Plan de Mejora

La implementación de una base de datos segmentada y de listas de control permitirá a Scala Logística SAS alcanzar importantes beneficios operativos y estratégicos:

- Se proyecta una reducción del 20% en los tiempos de respuesta interna para gestiones claves como liberaciones, facturación y devoluciones.

- Se espera una disminución significativa en los errores documentales en los procesos de tráfico y operaciones, reduciendo los riesgos de incurrir en costos elevados por incumplimientos o mala gestión.
- Asimismo, se prevé una mejora en la percepción de satisfacción del cliente, proyectando un incremento aproximado del 30% en las evaluaciones positivas recibidas por la calidad y eficiencia del servicio ofrecido.

Estos cambios fortalecerán la competitividad de Scala Logística SAS, contribuirán a fidelizar a los clientes actuales y mejorarán su posicionamiento frente a una creciente demanda de servicios logísticos más ágiles, confiables y apoyados en tecnología.

La integración de herramientas de organización de la información y control de procesos permitirá no solo optimizar las operaciones internas, sino también garantizar la sostenibilidad del crecimiento de la empresa en el mediano y largo plazo.

Diagnostico.

Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas)

MATRIZ DOFA	
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Falta de herramientas tecnológicas avanzadas para seguimiento y control operativo	Avances tecnológicos en digitalización y automatización de procesos logísticos.
Ausencia de una base de datos actualizada y segmentada de contactos críticos.	Crecimiento del comercio exterior colombiano.
Débil trazabilidad en algunas etapas del proceso logístico.	Posibilidad de alianzas con desarrolladores de software logístico.

Comunicación interna poco estructurada	Disponibilidad de formación en herramientas digitales y gestión operativa.
Retrasos en tiempos de respuesta al cliente por demoras en búsqueda de información.	Demanda de servicios logísticos sostenibles y personalizados.
FORTALEZAS	AMENAZAS
Servicio logístico integral (transporte, aduanas, almacenamiento y distribución).	. Alta competencia nacional e internacional en el sector logístico.
Enfoque en servicio personalizado al cliente.	Costos logísticos elevados en el país (transporte terrestre, infraestructura deficiente).
Experiencia de más de 13 años en el mercado colombiano.	Exigencias crecientes de clientes en términos de rapidez, trazabilidad y eficiencia.
Uso de plataforma PERSE para informar a los clientes	Cambios normativos o aduaneros que pueden generar sanciones si no se cumplen correctamente.
Talento humano comprometido y flexible.	Riesgos asociados a errores documentales o retrasos operativos por falta de control.

Cuadro II Matriz DOFA - Creación propia.

Interpretación:

Esta matriz se construyó con base en un diagnóstico operativo y organizacional, evidenciando tanto sus capacidades actuales como los retos que enfrenta en un entorno logístico altamente competitivo y en constante transformación. Este análisis busca orientar la toma de decisiones estratégicas y la implementación de mejoras que fortalezcan su posición en el mercado.

Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos)

Factor interno	Peso	Calificación	ponderación
----------------	------	--------------	-------------

Servicio logístico integral y personalizado	0,25	4 (Fuerte)	1
Experiencia de más de 13 años en el sector	0,10	4 (fuerte)	0,4
Equipo humano comprometido y capacitado	0,25	3 (Moderado)	0,75
Falta de automatización en procesos logísticos	0,25	2 (Débil)	0,5
Comunicación interna poco estructurada	0,15	1 (Débil)	0,15
TOTAL	1	14	<u>2,8</u>

CUADRO III Matriz MEFI - Creación Propia

Interpretación:

Scala Logística S.A.S. tiene una posición interna relativamente favorable. Las fortalezas superan a las debilidades, lo que indica que, con pequeñas mejoras en automatización y comunicación, la empresa puede potenciar significativamente su desempeño operativo.

Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos)

Factor Externo	Peso	Calificación	ponderación
Avances tecnológicos en logística (digitalización, automatización)	0,30	4 (Fuerte)	1,2
Crecimiento del comercio exterior colombiano	0,25	3 (Moderada)	0,75
Acceso a plataformas colaborativas y formación digital	0,10	3 (Moderada)	0,3
Alta competencia logística con servicios más automatizados	0,15	2 (Moderada)	0,3
Cambios normativos aduaneros frecuentes que pueden generar sanciones o retrasos si no se controlan	0,20	2 (Moderada)	0,4
TOTAL	1	14	<u>2,98</u>

CUADRO IV Matriz MEFE – Creación Propia

Interpretación:

Scala Logística S.A.S. enfrenta un entorno externo favorable. Existen más oportunidades que amenazas, lo que indica que, si la empresa se adapta tecnológicamente y mejora su eficiencia, puede crecer y destacarse en el mercado.

Propuesta de mejora

Objetivo General

Fortalecer la eficiencia operativa de Scala Logística S.A.S. mediante la digitalización de la gestión de contactos estratégicos y la implementación de herramientas de control de procesos, con el fin de optimizar la trazabilidad, reducir errores operativos y elevar la calidad del servicio ofrecido a clientes y aliados.

Objetivos Específicos

- Consolidar una base de datos estructurada que integre los contactos críticos de navieras en áreas estratégicas como facturación, liberaciones, devoluciones y servicio al cliente.
- Diseñar e implementar un formato de check list para la verificación sistemática del cumplimiento de los procesos internos.
- Capacitar al personal operativo en el uso de las nuevas herramientas de gestión y verificación.
- Evaluar el impacto de las herramientas implementadas a través de indicadores de eficiencia y satisfacción de clientes.

Iniciativas estratégicas

- Creación de una base de datos en Excel con categorización por área funcional.
- Diseño y adopción de un formato de check list operativo que será obligatorio en los procesos internos.
- Capacitación continua del personal en el uso de herramientas digitales básicas de gestión.
- Seguimiento trimestral del uso de las herramientas y ajuste de estas en función de los resultados obtenidos.

Metas del Plan de Mejora

- Consolidar y poner en operación la base de datos de contactos en un plazo máximo de 1 mes.
- Lograr que el 100% de las operaciones logísticas utilicen el formato de check list dentro de los tres primeros meses.
- Reducir en un 70% los errores de comunicación con navieras en un periodo de seis meses.
- Evitar reprocesos y falta de optimización en el paso a paso de cada proceso.

Indicadores para medir los resultados del plan de mejora

Indicador	Formula	Frecuencia	Meta
Tasa de actualización de base de datos	$(\text{Actualizaciones realizadas} / \text{Total de contactos}) \times 100$	Trimestre	100%
Uso de Check list	$(\text{Operaciones con check list} / \text{Total de operaciones}) \times 100$	Mensual	90% Mínimo

Nivel de satisfacción del cliente	Encuesta de satisfacción (1 a 5)	Semestre	4 Mínimo
-----------------------------------	----------------------------------	----------	----------

Cuadro V Indicador - Creación propia

Nota.

Para garantizar el éxito del plan de mejora en Scala Logística S.A.S., es fundamental establecer indicadores que permitan medir el impacto de las acciones implementadas. Estos indicadores proporcionan una visión objetiva del avance, facilitan la toma de decisiones y aseguran que los objetivos estratégicos se estén cumpliendo de manera eficiente.

Estrategias para Implementar el Plan de Mejora

- Realización de sesiones de capacitación práctica para el equipo operativo.
- Designación de un responsable de actualización trimestral de la base de datos.
- Creación de mecanismos de retroalimentación para ajustar las herramientas en función de la experiencia del usuario.
- Incentivos para el cumplimiento efectivo de los procedimientos.

Cronograma

Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización
Diseño de base de datos y lista de verificación	Tatiana Beltran Auxiliar de operaciones	01/Abril/2025	07/Abril/2025
Capacitación del equipo operativo	Tatiana Beltran Auxiliar de operaciones	10/Abril/2025	15/Abril/2025
Implementación de herramientas en operaciones	Maria Góngora Coordinadora de operaciones	01/Abril/2025	01/Agosto/2025

Monitoreo y evaluación trimestral	Comité de Calidad	01/Junio/2025	05/Junio/2025
-----------------------------------	-------------------	---------------	---------------

Cuadro VI Cronograma – Creación propia

Nota.

El anterior cronograma establece de forma ordenada y temporal las actividades clave del plan de mejora, permitiendo una implementación estructurada, con responsables definidos y fechas de inicio y finalización claras. Esta planificación facilita el seguimiento del avance del proyecto y asegura el cumplimiento de los objetivos en los tiempos establecidos.

Recomendaciones

- Establecer la actualización de la base de datos como una actividad trimestral obligatoria.
- Revisar y actualizar el formato de check list cada seis meses para adaptarlo a nuevas necesidades operativas.
- Incluir indicadores de uso de las herramientas en las evaluaciones de desempeño del personal.
- Fomentar una cultura de mejora continua a través de capacitaciones y reconocimientos al cumplimiento de procesos.

Conclusiones

- La gestión eficiente de los contactos estratégicos y el control sistemático de los procesos logísticos son factores críticos para garantizar la competitividad de Scala Logística SAS en el mercado internacional.
- La falta de una base de datos actualizada y de una herramienta formal de verificación de procesos genera ineficiencias operativas, demoras en la comunicación y afectaciones en la calidad del servicio ofrecido.
- La implementación de una base de datos segmentada de contactos críticos y de un formato de check list de procesos representa una solución práctica y efectiva para optimizar la trazabilidad, reducir errores y fortalecer la eficiencia operativa.
- A través de indicadores claros y mediciones periódicas, es posible evaluar de manera objetiva el impacto de las herramientas implementadas, asegurando la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.
- El desarrollo e implementación del presente plan de mejora permitirá a Scala Logística SAS no solo corregir las deficiencias actuales, sino también consolidar una cultura organizacional orientada hacia la eficiencia, la calidad del servicio y la innovación operativa.

Referencias bibliográficas

Alpopular. (2024). Perspectivas y tendencias logísticas y de comercio exterior para 2024 en Colombia. Recuperado de <https://blog.alpopular.com.co/operador-logistico/perspectivas-y-tendencias-log%C3%ADsticas-y-de-comercio-exterior-para-2024-en-colombia>

Ballou, RH (2004). Logística: Administración de la cadena de suministros (5a ed.). Pearson Educación.

Cristóbal, M. (2016). Gestión logística y de la cadena de suministro (5ª ed.). Pearson Educación Limitada.

Departamento Nacional de Planeación. (2024). Llegó el momento de la Encuesta Nacional de Logística 2024. Recuperado de https://www.dnp.gov.co/Prensa/_Noticias/Paginas/llego-el-momento-de-la-encuesta-nacional-de-logistica-2024-una-mirada-al-panorama-logistico-de-colombia.aspx

Escala Logística. (sf). Servicios logísticos integrales en Colombia. <https://scalalogistica.com>

González, J. (2012). Logística integral: La gestión operativa de la empresa (2a ed.). Editorial ESIC.

KPMG Colombia. (2024). Cadenas de Suministro: Tendencias para 2024. Recuperado de <https://kpmg.com/co/es/home/insights/2024/02/cadenas-de-suministro-tendencias-para-20241.html>

Mecalux. (2024). Tendencias logísticas para 2024: la carrera por la tecnología. Recuperado de <https://www.mecalux.com.co/blog/tendencias-logisticas-2024>

Portafolio. (2025). Sector logístico movilizó más de 133 millones de toneladas en 2024 . Recuperado de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/sector-logistico-movilizo-mas-de-133-millones-de-toneladas-en-2024-621380>

Revista Logística. (2024). Las 5 tendencias de logística para el 2024 . Recuperado de <https://www.revistalogistec.com/inicio/noticias-industria/5368-las-5-tendencias-de-logistica-para-el-2024>