

Universidad de Lima

Escuela de Posgrado

Maestría en Administración y Dirección de Negocios



IMPLEMENTACIÓN DE UN ÁREA DE TRAZABILIDAD PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE UNA EMPRESA PROVEEDORA DE MAQUINARIA LIVIANA

Trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Maestro en Administración
y Dirección de Negocios

Mauricio Alonso Morales Manco

Código 20101727

Ysabel Alexandra Rosas Herrera

Código 20161291

Julissa Vanessa Rossi Saldaña


Código 20060977

Asesor

Carlos Tassara Corzo

Lima – Perú

Junio de 2025



**IMPLEMENTATION OF A TRACEABILITY
AREA TO IMPROVE THE
TRANSPORTATION SERVICE OF A LIGHT
MACHINERY SUPPLIER**

RESUMEN

El presente estudio evalúa la viabilidad de implementar un sistema de trazabilidad logística en el servicio de transporte regular de repuestos de una empresa proveedora de maquinaria liviana en el Perú. La propuesta surge como respuesta al incremento sostenido de reclamos por demoras en las entregas, los cuales afectan directamente la satisfacción del cliente y deterioran la percepción del soporte postventa. Se plantea una solución tecnológica basada en monitoreo en tiempo real, hojas de ruta estandarizadas y un centro de control logístico capaz de generar alertas, validar tiempos de tránsito y fortalecer la gestión preventiva.

La investigación empleó un enfoque mixto, con diseño transversal no experimental. Se aplicaron encuestas estructuradas a 115 colaboradores de las áreas logística y comercial, se analizaron los resultados de encuestas telefónicas tipo Net Loyalty Score (NLS) aplicadas a clientes, y se incorporaron hallazgos cualitativos provenientes de un focus group corporativo. Las variables evaluadas fueron la implementación del sistema de trazabilidad (X), el nivel de reclamos por entrega (Y1) y la satisfacción del cliente (Y2).

Desde el enfoque financiero, se proyecta una inversión inicial de S/ 374,610; con financiamiento parcial mediante recursos intercompañía. El análisis arroja un Valor Actual Neto (VAN) de S/ 99,808.17, una Tasa Interna de Retorno (TIR) de 20.44 % y un Retorno sobre la Inversión (ROI) de 79.59 %, todos superiores al costo de capital (WACC = 10.91 %), lo que evidencia la viabilidad económica del proyecto.

Se concluye que la propuesta no solo es técnicamente aplicable, sino que tiene el potencial de reducir reclamos, optimizar el desempeño operativo y fortalecer la experiencia del cliente en un entorno logístico altamente competitivo.

Palabras clave: trazabilidad logística, reclamos por entrega, satisfacción del cliente, eficiencia operativa, monitoreo en tiempo real.

ABSTRACT

This study assesses the feasibility of implementing a logistics traceability system in the regular spare parts transportation service of a light machinery supplier in Peru. The proposed solution responds to a sustained increase in delivery-related complaints, which negatively impact customer satisfaction and undermine the perception of after-sales support. The proposed technological solution includes real-time monitoring, standardized route sheets, and a logistics control center capable of generating alerts, validating transit times, and strengthening preventive management.

The research employed a mixed-methods approach with a non-experimental cross-sectional design. Structured surveys were administered to 115 employees from logistics and commercial areas, telephone-based Net Loyalty Score (NLS) surveys were analyzed, and qualitative insights from a corporate focus group were also considered. The variables analyzed were the implementation of the traceability system (X), the number of delivery complaints (Y1), and customer satisfaction (Y2).

From a financial perspective, the project entails an initial investment of S/ 374,610; partially financed through intercompany resources. The analysis yields a Net Present Value (NPV) of S/ 99,808.17, an Internal Rate of Return (IRR) of 20.44%, and a Return on Investment (ROI) of 79.59%, all above the calculated cost of capital (WACC = 10.91%), demonstrating the project's economic viability.

In conclusion, the proposal is not only technically feasible but also has the potential to reduce complaints, enhance operational performance, and strengthen the customer experience in a highly competitive logistics environment.

Keywords: logistics traceability, delivery performance, customer satisfaction, operational efficiency, real-time monitoring

9% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.




Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 8 words)

Exclusions

- ▶ 14 Excluded Matches

Top Sources

- 8%  Internet sources
- 1%  Publications
- 3%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags




0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



- 8%  Internet sources
- 1%  Publications
- 3%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	www.coursehero.com	1%
2	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
3	Internet	hdl.handle.net	<1%
4	Student papers	Universidad TecMilenio	<1%
5	Internet	es.scribd.com	<1%
6	Internet	upc.aws.openrepository.com	<1%
7	Internet	repositorio.upse.edu.ec	<1%
8	Internet	www.slideshare.net	<1%
9	Student papers	uncedu	<1%
10	Student papers	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC	<1%
11	Student papers	Pontificia Universidad Catolica del Peru	<1%

12	Student papers	CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA	<1%
13	Internet	core.ac.uk	<1%
14	Internet	worldwidescience.org	<1%
15	Internet	repository.cesa.edu.co	<1%
16	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
17	Internet	cdn.www.gob.pe	<1%
18	Internet	vdocumento.com	<1%
19	Internet	www.datosabiertos.gob.pe	<1%
20	Student papers	Universidad ESAN – Escuela de Administración de Negocios para Graduados	<1%
21	Internet	issuu.com	<1%
22	Internet	Grassi Ledo, Paula, Universitat Autònoma de Barcelona. Departament de Ciència ...	<1%
23	Internet	comunicacion-cientifica.com	<1%
24	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
25	Student papers	Universidad San Ignacio de Loyola	<1%

26	Internet	repositorio.puce.edu.ec	<1%
27	Internet	roderic.uv.es	<1%
28	Student papers	Fundación Universitaria del Area Andina	<1%
29	Student papers	Universidad Autonoma de Chile	<1%
30	Internet	moam.info	<1%
31	Internet	qdoc.tips	<1%
32	Internet	revista.uasb.edu.bo	<1%
33	Publication	María Fernanda Mejía-Auquilla, Jaime Tinto-Arandes, Jorge Ormaza-Andrade. "Sat..."	<1%
34	Internet	gala.gre.ac.uk	<1%
35	Internet	idoc.pub	<1%
36	Internet	www.colectivoioe.org	<1%
37	Student papers	Ana G. Méndez University	<1%
38	Internet	centro.paot.org.mx	<1%
39	Internet	cybertesis.uni.edu.pe	<1%

40	Internet	es.slideshare.net	<1%
41	Internet	qanda.nl	<1%
42	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
43	Student papers	Gaziantep Aniversitesi	<1%
44	Student papers	ITESM: Instituto Tecnologico y de Estudios Superiores de Monterrey	<1%
45	Student papers	Instituto Especializado de Estudios Superiores Loyola	<1%
46	Student papers	Universidad Americana	<1%
47	Internet	www.gestipolis.com	<1%
48	Internet	www.grin.com	<1%
49	Student papers	UDELAS: Universidad Especializada de las Americas Panama	<1%
50	Internet	repositorio.ulima.edu.pe	<1%
51	Internet	www.construccionlatinoamericana.com	<1%
52	Internet	www.unsl.edu.ar	<1%
53	Internet	1library.co	<1%

54	Student papers	Aliat Universidades	<1%
55	Student papers	Escuela Politecnica Nacional	<1%
56	Internet	carterasdeinversionesunesr.blogspot.com	<1%
57	Internet	cd.dgb.uanl.mx	<1%
58	Student papers	ueb	<1%
59	Internet	www.colef.mx	<1%
60	Internet	www.theibfr.com	<1%
61	Publication	Camila C. Kersten, Jaqueline Mastrocola Carneiro Kerber, Jailson dos Santos Silva, ...	<1%
62	Student papers	Centro Europeo de Postgrado - CEUPE	<1%
63	Student papers	ESIC Business & Marketing School	<1%
64	Student papers	Universidad Catolica de Santo Domingo	<1%
65	Student papers	Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD	<1%
66	Student papers	Universidad Nacional del Centro del Peru	<1%
67	Internet	banrep.org	<1%

68	Internet	ci2a.upeu.edu.pe	<1%
69	Internet	gacetasanitaria.org	<1%
70	Student papers	uarm	<1%
71	Student papers	ucss	<1%
72	Internet	jaibana.udea.edu.co	<1%
73	Internet	repositorio.uancv.edu.pe	<1%
74	Internet	repository.unad.edu.co	<1%
75	Internet	archive.org	<1%
76	Internet	boe.bankhacker.com	<1%
77	Internet	can-chil.gc.ca	<1%
78	Internet	doku.pub	<1%
79	Internet	repositorio.undac.edu.pe	<1%
80	Internet	www.calpnetwork.org	<1%
81	Internet	www.clinicaltrialsregister.eu	<1%

82	Internet	www.scielo.org.mx	<1%
83	Internet	www.sgel.es	<1%
84	Internet	zagan.unizar.es	<1%
85	Internet	46.210.197.104.bc.googleusercontent.com	<1%
86	Publication	FCA CONSULTORES AMBIENTALES S.A.C.. "PAMA del Fundo Blueberries Perú-IGA0...	<1%
87	Publication	Humberto Guerrero Salas, Manuel Alfonso Mayorga Morato, Orlando de Antonio ...	<1%
88	Internet	descubridor.ulacit.ac.cr	<1%
89	Internet	digitum.um.es	<1%
90	Internet	docplayer.es	<1%
91	Internet	documents.mx	<1%
92	Internet	eprints.uanl.mx	<1%
93	Internet	gredos.usal.es	<1%
94	Internet	msal.gov.ar	<1%
95	Internet	observatorioplanificacion.cepal.org	<1%

LENTIA ET PRAMA

96	Internet	repositorio.espe.edu.ec	<1%
97	Internet	repositorio.ipvc.pt	<1%
98	Internet	repositorio.uchile.cl	<1%
99	Internet	revista.redgade.com	<1%
100	Internet	tr-ex.me	<1%
101	Internet	transitapp.com	<1%
102	Internet	transparencia.egemsa.com.pe	<1%
103	Internet	www.cientialatina.org	<1%
104	Internet	www.conservation.org	<1%
105	Internet	www.galicia.ccoo.es	<1%
106	Internet	www.ideam.gov.co	<1%
107	Internet	www.reduc.cl	<1%
108	Internet	www.snapchapter.com	<1%
109	Publication	Aina Noverques Medina. "Estudio del comportamiento del gas radón (222Rn) en I...	<1%

110	Publication	Andrés Francisco Baute Gutiérrez. "Modelo de madurez predictivo para el manag...	<1%
111	Publication	Judith Cavazos-Arroyo, Alejandro Melchor-Ascencio. " The influence of greenfluen...	<1%
112	Publication	Sonia Benito-Hernández, Cristina López-Cózar Navarro, Gracia Rubio Martín. "Efe...	<1%
113	Internet	bibliotecavirtualoducal.uc.cl	<1%
114	Internet	catalogo.cesa.edu.co	<1%
115	Internet	docs.google.com	<1%
116	Internet	dspace.ups.edu.ec	<1%
117	Internet	estomepasa-eldiadehoy.blogspot.com	<1%
118	Internet	genesisfuturo.digital	<1%
119	Internet	html.rincondelvago.com	<1%
120	Internet	iipm-mpri.org	<1%
121	Internet	luxurytechnik.blogspot.com	<1%
122	Internet	mburga.blogspot.com	<1%
123	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%

124	Internet	repositorio.contraloria.gob.pe	<1%
125	Internet	repositorio.ecotec.edu.ec	<1%
126	Internet	repositorio.ucsp.edu.pe	<1%
127	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
128	Internet	repositorio.usil.edu.pe	<1%
129	Internet	repositorio.uta.edu.ec	<1%
130	Internet	repositorio.zegel.edu.pe	<1%
131	Internet	repositoriotec.tec.ac.cr	<1%
132	Internet	repository.lasalle.edu.co	<1%
133	Internet	repository.ucc.edu.co	<1%
134	Internet	syfeed.com	<1%
135	Internet	tesis.pucp.edu.pe	<1%
136	Internet	uvadoc.uva.es	<1%
137	Internet	www.ache.org	<1%

138	Internet	www.barataria.com	<1%
139	Internet	www.clubensayos.com	<1%
140	Internet	www.contraloria.gov.co	<1%
141	Internet	www.dbschenker.com	<1%
142	Internet	www.ieb.cl	<1%
143	Internet	www.leuter.com.mx	<1%
144	Internet	www.padresenlaruta.org.ar	<1%
145	Internet	www.reiki.group	<1%
146	Internet	wwwtpo2.tracepartsonline.net	<1%

