



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y EL  
PROCESO DE ENTREGA DE ENCOMIENDAS EN  
EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES CIVA SAC**

**TESIS PROFESIONAL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**INGENIERO DE SISTEMAS**

**AUTOR:**

**Br. PESANTES CAPACYACHI, ÁNGEL HUMBERTO**

**ASESOR:**

**ING. ESTRADA ARO, WILLABALDO MARCELINO**

**LIMA – PERÚ**

**2011**

*DEDICATORIA:*

*A toda mi familia y seres queridos, que día a día me demuestran su amor incondicional y por el empuje que me dan con su apoyo para seguir adelante ante cualquier adversidad que se presente.*

## AGRADECIMIENTOS

*En primer lugar agradezco a Dios por acompañarme en cada momento de mi vida, por darme una vida llena de oportunidades y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que constituyen mi mayor soporte.*

*A mis asesores temático y metodológico, por el trabajo invertido en la culminación de esta tesis.*

*A todas aquellas personas que creyeron y creen en mí, gracias por sus aportes, gracias por sus palabras, gracias por su paciencia y sobre todo gracias por su confianza plena en mí.*

## RESUMEN

La presente investigación de tesis abarca el desarrollo y la implementación de un sistema de gestión de distribución que apoya a mejorar el tiempo en el proceso de entrega de encomiendas en el área de almacén de la empresa de transportes Civa SAC.

La empresa de Transportes Civa SAC, es una empresa reconocida y siendo una de las preferidas por los clientes en transportes interprovinciales, a su vez es una empresa que tiene como propósito atender las necesidades de transporte de correspondencia y mercaderías a nivel nacional. Teniendo una agencia como local principal, en donde se implementó el sistema de gestión de distribución para el proceso de entrega de encomiendas, ya que se presentaban problemas en el proceso de búsqueda de encomiendas, debido a la información imprecisa que se le daba al empleado encargado de la misma, lo cual generaba una tardanza en el cumplimiento del proceso de búsqueda y por ende en la entrega de la encomienda a los usuarios.

El principal objetivo de esta investigación es la optimización de algunos procesos que se vienen ejecutando manualmente, como se da cuando llegan las encomiendas a la agencia y cuando se quiere consultar los datos de una encomienda, para realizar su búsqueda y posteriormente su entrega. El área de almacén de encomiendas se vio afectada con la mejora en el control y distribución de las encomiendas, así mismo se pudo conocer las encomiendas que se encuentran en almacén, entregadas o trasladadas a otras agencias de la empresa, de igual manera permitió conocer las provincias con mayor envío de encomiendas para decisiones futuras de la alta gerencia.

Se desarrolló un sistema de gestión de distribución para el proceso de entrega de encomiendas, utilizando para su diseño la metodología RUP por ser la más acorde y utilizada para el análisis, implementación y documentación de sistemas en la actualidad, además la herramienta de desarrollo utilizada es Visual Studio .NET 2005 y el gestor de base de datos SQL Server 2005. Este sistema mejorará en gran parte el desempeño de los procesos sobre todo en el tiempo que demandan, logrando así rapidez en el proceso de entrega de encomiendas.

Finalmente, con la implementación del sistema de gestión de distribución se observó una gran diferencia en los tiempos del proceso de entrega que anteriormente se realizaba en un tiempo de 5:25 min. y luego con el sistema implementado en un tiempo de 4:13 min. de igual manera el proceso de búsqueda de encomiendas se realizaba en un tiempo de 3:38 min. y con el sistema implementado en un tiempo de 3:11 min. Es así que se concluye que el sistema de gestión de distribución impacta de manera positiva en el tiempo de ejecución de los procesos mencionados.

Palabras Claves: Sistema de Gestión, distribución, proceso de entrega, proceso de búsqueda, entrega de encomienda.

## ABSTRACT

The present thesis investigation includes the development and the implementation of a system of distribution management that it supports to improve the time in the process of delivery of parcel in the area of store of the company of transports Civa SAC.

The company of Transports Civa SAC, it's a recognized company and being one of the darlings for the clients in interprovincial transports, in turn it's a company that takes as an intention to attend to the needs for transport of mail and goods at national level. Taking an agency as a main place, where the distribution management system was implemented for the process of delivery of parcels, since problems were appearing in the process of search of parcels, due to the vague information that was given to the employee of the same one, which was generating a delay in the fulfillment of the process of search and hence in the delivery of the parcel to the users.

The main target of this investigation is the optimization of some processes that have being executed manually, how it happens when the parcels come to the agency and when it's about to consult the information of a parcel, to realize a search and later its delivery. The area of store of charges turned out to be affected with the progress in the control and distribution of the parcels, likewise it was possible to know the charges that are in store, delivered or moved other agencies of the company, of equal way allowed to know the provinces with major charges mailing for future decisions of the top management.

A distribution management system developed for the process of delivery of parcels, using for its design the methodology RUP for being the most identical and used for the analysis, implementation and system papers at present, also the used development tool is a Visual Studio.NET 2005 and the agent of database SQL Server 2005. This system will improve largely the performance of the processes especially in the time that they demand, achieving this way rapidity in the process of delivery of parcels.

Finally, with the implementation of the system of distribution management a big difference was observed in the times of the process of delivery that previously was realized in a time of 5:25 minutes and then with the system implemented in a time of 4:13 minutes of equal way the process of search of parcels was realized in a time of 3:38 minutes and with the system implemented in a time of 3:11 minutes. To conclude the distribution management system affects in a positive way the time of execution of the mentioned processes.

Keywords: System of Management, distribution, process of delivery, process of search, delivery of charge.