



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Ingeniería de Sistemas, Cómputo y Telecomunicaciones

**Aplicación web para la gestión de requerimientos en el área de
operaciones aduaneras de Corporación Logística Aduanera S.A.C.**

Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas y Cómputo

Javier Andrés Meléndez Rojas

Asesor

MSc. Jorge Christian Almóguer Martínez

Lima – Perú
Diciembre de 2019

RESUMEN

En la empresa Corporación Logística Aduanera S.A.C., producto del incremento de sus actividades, existen incidencias recurrentes en su área de “operaciones aduaneras”, área que se encarga de cumplir con requerimientos, como: trámites administrativos, pagos, y operaciones de despacho, siendo estas actividades realizadas por personal motorizado o auxiliar de despacho. Dichas incidencias son ocasionadas por el escaso control y seguimiento en el proceso de gestión de requerimientos, proceso que inicia con la solicitud de la actividad para el área de “operaciones aduaneras”, luego con su registro en hojas de cálculo, su asignación al personal responsable y termina con la comunicación de la finalización de la actividad al encargado del área. El problema se presenta al observar que el seguimiento a los requerimientos nuevos y antiguos no es realizado de manera óptima, lo que lleva a errores en la ejecución del requerimiento, además de, presentar una información incorrecta, producto de omisiones u olvido del personal del área de operaciones al momento de registrarlos, influyendo en la productividad de la empresa y sobre todo en la satisfacción de los clientes. Para abordar esta problemática en la empresa, se planteó el desarrollo de una aplicación web para la gestión de requerimientos en el área de “operaciones aduaneras”, la misma que subsanará la falta de control, seguimiento y de coordinación entre el personal solicitante y el área de “operaciones aduaneras”, la aplicación permite a los usuarios conocer el estado de su requerimiento a tiempo, gestionar anticipadamente la asignación y programación de los requerimientos con los usuarios responsables de la ejecución y la medición de las operaciones a través de reportes. Para el desarrollo se utilizó la metodología SCRUM, que, mediante su sistema mediante iteraciones cortas, se caracteriza por su flexibilidad e interacción entre todos los participantes. Finalmente, al implementarse con éxito la aplicación web, se concluye que ésta influyó satisfactoriamente en el proceso de gestión de requerimientos del área de “operaciones aduaneras”, permitió optimizar el proceso y contar con el seguimiento adecuado para la ejecución de los requerimientos.

Palabras Clave: Aplicación Web, Gestión, Requerimientos, Operaciones Aduaneras, Scrum

ABSTRACT

In the Corporación Logística Aduanera SAC, product of the increase in its activities, there are recurring incidents in its area of “customs operations”, an area that is responsible for complying with requests such as administrative procedures, payments and dispatch operations. These activities are carried out by motorized personnel or office assistants. These incidents are caused by poor control and follow-up in the request management process, a process that begins with the request of the activity for the "customs operations" area, then with its registration in spreadsheets, its allocation to the responsible staff and ends with the communication of the completion of the activity to the person in charge of the area. The problem arises when it is observed that the monitoring of new and old applications is not carried out optimally, which leads to errors in the execution of the requirement, in addition to presenting information that is not completely true, due to omissions or forgetfulness. The staff. of the area of operations at the time of registration, influencing the productivity of the company and especially customer satisfaction. To address this problem in the company, the development of a web application for the management of applications in the area of "customs operations" was raised, which will correct the lack of control, monitoring and coordination between the requesting staff and the area of "operations Customs ", the application allows users to know the status of their requests on time, manage in advance the allocation and programming of requests with the users responsible for the execution and measurement of operations through reports. The SCRUM methodology was used for development, which, through its system through short iterations, is characterized by its flexibility and interaction among all participants. Finally, when the web application was successfully implemented, it is concluded that it successfully influenced the process of request management in the area of "customs operations", allowed to optimize the process and have adequate monitoring for the execution of requirements.

Keywords: Customs operations, Web application, Request Management, Scrum