

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas



Programa de Maestría en Gestión de Operaciones

**Propuesta de Reducción de Tiempos de Proceso en el área de
Despacho y Delivery de la empresa Telcel**

**Tesis para optar el Grado Académico de
Magíster en Gestión de Operaciones**

Presentado por:

**Ing. Sofía Elizabeth Villarreal Taipe
Ing. Carlos Alberto León Liza**

Lima, 02 de mayo de 2008

*A mi Madre quien siempre me brindo
su amor y confianza, fue y será mi
fuente de superación, gracias mamá.*

Sofía V.

*A mis padres y hermanas que son la fuente
de inspiración y motor en todo lo que me
propongo.*

*A ese grupo humano maravilloso en
Fulfillment con quienes trabajé muchos años
de mi vida.*

Carlos L.

Al Profesor Gustavo Guerrero por la confianza y su disposición brindada desde el inicio hasta el final de la maestría.

Al profesor Fernando Sotelo por su apoyo incondicional para la realización de la tesis.

A mis padres por aplacar el cansancio durante las horas de realización de la tesis.

Sofía V.

A Luis Miguel Palacios quien guiado por sus consejos decidí tomar un nuevo rumbo en mi vida.

A Yasmina Zidouni quien me brindó todas las facilidades para hacer que este trabajo tome forma.

Carlos L.