

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD Dr. RAFAEL BELLOSO CHACIN
FACULTAD DE Cs. ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



**EVALUACION DEL PROCESO DE DESPACHO
EN LA DROGUERIA COBECA OCCIDENTE, C.A.**

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR:

T.S.U. GARCIA G.FERNANDO J.

ASESORADO POR:

Econ. WILLIAM CASTILLO
Lic. ADEGNY LEYDENZ

MARACAIBO, JULIO 2002

DEDICATORIA

Le dedico mi trabajo a Dios por haber permitido siempre que llegaré a mi una luz de esperanza en los momentos difíciles.

A mi Madre Ana por ser la mujer mas maravillosa y bella del mundo (MAMI) gracias por confiar en mi. Te amo.

A ti Papi Alirio que aunque no estés conmigo físicamente siempre estarás en mis recuerdos y en mi corazón, se que donde estés te sentirás orgulloso por mi logro. Bendición.

A mi Esposa Maribel que con tanta paciencia a confiado en mi, me ha apoyado y entusiasmado para llegar a alcanzar tan deseada meta. Te quiero.

A mi hija Maria Fernanda para que sea un ejemplo en su vida y sepa que todo lo que nos proponemos se puede lograr y a mi Hijo Luis Fernando que con su temura y dulzura me incentiva a labrar un mundo mejor. Los amo.

A mis hermanos, familiares y amigos que de una u otra forma han colaborado en el logro de este trabajo, y especialmente a Heddy por su apoyo incondicional.

FERNANDO

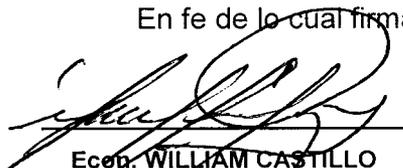


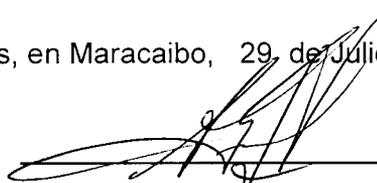
UNIVERSIDAD
Rafael Belloso Chacín
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

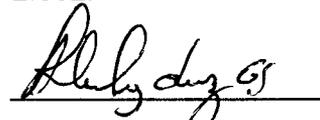
VEREDICTO

Nosotros, **WILLIAM CASTILLO, JOSE GUERERE y ADEGNY LEYDENZ**, designados como Jurado Examinador del Proyecto de Investigación titulado: "**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE DESPACHO EN LA DROGUERIA COBECA OCCIDENTE, C.A**" Que presenta el (la), Bachiller: **GARCIA GARCIA, FERNANDO JOAQUIN**, titular de la Cédula de Identidad número **V-7.769.360**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después del interrogatorio, correspondiente, lo hemos **APROBADO** con la calificación de Veinte (20) puntos, asignándole la mención _____, de acuerdo con las normas vigentes aprobadas por el Consejo Académico de la Universidad " Dr. Rafael Belloso Chacín", para la evaluación de los trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de **LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA.**

En fe de lo cual firmamos, en Maracaibo, 29 de Julio de 2.002.


Ecop. WILLIAM CASTILLO
C.I N° V-7.904.753


M.Sc. JOSE GUERERE
C.I N° V-4.745.366


Lic. ADEGNY LEYDENZ
C.I N° V-7.832.352


M.Sc. Sahily Molero de Faria
Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas



AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la salud, la perseverancia, el entusiasmo y servirme de guía permanente, para seguir adelante en el camino de la búsqueda de la calidad profesional.

A la empresa COBECA Occidente, C.A. por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo para culminar con éxito mi carrera universitaria.

A Erich Belich, mi tutor industrial y a todo el personal del área de despacho, ya que sin su apoyo este proyecto no hubiera sido posible.

A mis tutores Lic. Adegny Leydenz y Econ. William Castillo, por la orientación, colaboración, y sobre todo su paciencia, en la elaboración de esta investigación.

También quiero agradecer a una persona que estuvo a lo largo de mi carrera y que siempre supo brindarme una sonrisa, un consuelo y un consejo para que siguiera adelante, y así superar todos los tropiezos con los que me encontré, siento que a el también le debo este logro. Gracias Sr. Ramón Rosado.

A todos mil gracias

FERNANDO

RESUMEN

GARCIA, Fernando, **EVALUACIÓN DEL PROCESO DE DESPACHO EN LA DROGUERÍA COBECA OCCIDENTE, C.A.**, Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Administración de Empresas. Maracaibo, 2002

El presente estudio tuvo como objetivo la evaluación del proceso de despacho en la Droguería COBECA Occidente, C.A. El marco teórico se fundo en los criterios de Gómez, Melinkoff, entre otros autores sobre el proceso de despacho. El tipo de investigación caracterizo una metodología descriptiva, de carácter aplicada y de campo, calificándose el diseño como no experimental transversal. La población quedo constituida por nueve (9) sujetos, integrantes del área de despacho de la citada empresa, debido a lo reducido de su tamaño la población fue finita, determinada y accesible. La recolección de datos se llevo a cabo a través de una entrevista constituida por 35 preguntas, las cuales permitieron obtener los elementos y características de las actividades y procedimientos de la mencionada área, al igual que las especificaciones necesarias para la descripción de las tareas, actividades y funciones establecidas por las autoridades competentes. Los datos obtenidos se analizaron cualitativa y cuantitativamente, con el uso de frecuencia absoluta, cuya información permitió finalmente la evaluación del proceso de despacho. Concluyéndose que se amerita ciertos cambios en cuanto a la logística administrativa y operativa, del área evaluada, específicamente en la formulación y elaboración, tanto de las estrategias y políticas como en los objetivos y metas del proceso estudiado, así como también en la aplicación de las normas aplicadas por la empresa para este proceso, los cuales deben ser contenidas, como una de los elementos fundamentales que en forma integrada y coordinada existan para la funcionalidad eficiente del proceso de despacho de la Droguería COBECA Occidente, C.A. y que se refleje en todos los ordenes en su contexto funcional.

Palabras claves: Proceso de despacho, normas y políticas, estrategias.

INDICE GENERAL

	Pág.
Veredicto	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Indice General	vi
Introducción	1
CAPITULO I. EL PROBLEMA	4
1. Planteamiento del problema	5
2. Formulación del problema	14
3. Objetivos de la investigación	15
3.1 General	15
3.2 Específicos	15
4. Justificación de la investigación	16
5. Delimitación de la investigación	18
CAPITULO II. MARCO TEORICO	19
1. Antecedentes de la investigación	20
2. Bases Teóricas	28
2.1 Los procesos administrativos	28
• Fases	29
• Etapas	30

• Planeación	31
• Organización	37
• Dirección	41
• Control	43
2.2 Los sistemas administrativos	53
2.3 Evaluación	55
2.4 Procesos	59
2.4.1 Características de los procesos	60
2.4.2 Análisis de procesos	61
2.5 Proceso de despacho	62
2.6 Objetivos del despacho	62
2.7 Importancia de las funciones del despacho	62
2.8 Estrategias	64
2.9 Procedimientos	65
2.10 Normas	66
2.11 Políticas	67
2.12 Calidad	68
2.13 Calidad de gestión	70
2.14 Flujogramas	74
3. Definición de términos básicos	77
4. Sistema de variables	80

CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO	83
1. Tipo de Investigación	84
2. Diseño de la investigación	85
3. Población	86
4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	87
5. Validez	88
6. Confiabilidad	89
7. Tabulación	89
8. Tratamiento Estadístico	89
CAPITULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	91
1. Presentación de los Resultados	92
2. Análisis de los resultados	92
3. Discusión de los Resultados	114
Conclusiones	123
Recomendaciones	127
Referencias Bibliográficas	131
Anexos	136

INDICE DE ANEXOS

1. Anexo No. 1 Instrumento de la Investigación	137
2. ANEXO No. 2 Entrevista	148
3. ANEXO No. 3 Juicio del Experto	159

INTRODUCCION

La presente investigación pretende evaluar el proceso de despacho de la empresa COBECA OCCIDENTE, C.A., dicha evaluación aspira determinar las debilidades que el mismo pueda presentar y recomendar de esta manera las posibles formas de solucionarlas.

La evaluación de procesos es considerada de gran importancia, ya que su aplicación ofrece grandes ventajas a las empresas y proporciona suficientes expectativas para encaminar a las organizaciones a un futuro crecimiento. Todo esto se debe a que los procesos son considerados la base de cualquier empresa, muestra como se hacen las cosas y de ellos dependerá el alcance oportuno de los objetivos que se han trazado con el transcurrir del tiempo, lo cual indica que si éstos son mejorados, la empresa por si sola lograría realizar sus operaciones con un alto grado de calidad.

Por ello, esta investigación se dividió en cuatro capítulos por separados para visualizar toda la información suministrada e investigada por el investigador como estudio y comprensión de las actividades que se presentan en toda la investigación.

Como inicio a esta investigación encontramos el capítulo I contempla el Planteamiento y la Formulación del Problema, los Objetivos de la Investigación (General y Específicos), la Justificación y Delimitación de la misma.

El capítulo II esta constituido por los antecedentes de la evaluación del proceso y las bases teóricas necesarias para realizar y apoyar dicho estudio.

El capítulo III contiene toda la parte metodologica de la investigación. En éste es definido el tipo y diseño de la investigación, la población que la conforma, así como los instrumentos y técnicas necesarias para recolectar todos los datos pertinentes e indispensables y su correspondiente validez.

El capítulo IV presenta los resultados de la investigación, el análisis y la discusión de los mismos obtenidos a través del instrumento. Posteriormente se ofrecen conclusiones y recomendaciones basados en los resultados obtenidos.

Esta investigación aspira ofrecer a COBECA OCCIDENTE, C.A., una forma mas sencilla de dirigir y controlar el proceso de despacho, así como aumentar la velocidad de sus procedimientos, eliminando la burocracia y el retrabajo a fin de contar con la información necesaria en el momento

oportuno, mejorando de esta manera la toma de decisiones que conlleven al logro de los objetivos.