



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA: CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA: ADMINISTRACION**

**LA AFECTACION A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA
MICRO EMPRESA CARCASI C.A. DEL MUNICIPIO BARINAS EN
TIEMPOS DE PANDEMIA AÑO 2021**

Autora

Br. Bermúdez Génesis

C.I.V-27.133.318

Tutor: Prof. Milton Meza.

Barinas, Diciembre 2021



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA: CIENCIAS SOCIALES**

Aceptación del Tutor

Por medio de la presente hago constar que he leído el proyecto del Trabajo de Aplicación, titulado: LA AFECTACION A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA MICRO EMPRESA CARCASI C.A. DEL MUNICIPIO BARINAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA AÑO 2021, presentado por la Bachiller Genesis Bermúdez, cédula de identidad N° C.I.27.133.318, para optar al título de Licenciada en Administración y que reúne las condiciones para su presentación y evaluación. En tal sentido, solicito la aprobación de la Comisión Asesora del Programa Ciencias Sociales.

Así mismo hago constar que he leído las Normas para la elaboración y presentación del Trabajo de Aplicación para las carreras Licenciatura en Administración y Licenciatura en Contaduría Pública del Programa Ciencias Sociales de la UNELLEZ y estoy conforme con la responsabilidad que me corresponde asumir.

En la Ciudad de Barinas, a los 05 días del mes de Marzo de 2022

Prof. MILTON MEZA

C.I. 4925193

Datos del Tutor

Teléfono:04145522341



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
SUBPROGRAMA ADMINISTRACION**

ACTA DE EVALUACION FINAL TRABAJO DE APLICACIÓN

Nosotros, los abajo firmantes, constituidos como Jurado Evaluador, hoy lunes, 1 de agosto de 2022-I, reunidos en: Subprograma de Contaduría, se dio inicio al acto de presentación oral y publica del Trabajo de Aplicación titulado: **"LA AFECTACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA MICRO EMPRESA CARCASI C.A, DEL MUNICIPIO BARINAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA AÑO 2021"**.

Presentado por la Bachiller: **Bermúdez Génesis**, C.I. N° 27.133.318. A los fines de cumplir con el requisito legal para optar al Grado Académico de **Licenciada en Administración**. Concluida la presentación oral y el ciclo de preguntas, de acuerdo con lo establecido en las Normas para la elaboración y presentación del Trabajo de Aplicación, este Jurado Otorga la Siguiente Calificación.

Apellidos y Nombres	C.I.N°	30% (Prof. Aula)	50% (Inf Esc)	20% (Pres. Oral)	100% TOTAL	CAL. DEF (1-5)
Bermúdez Génesis	27.133.318	30	48	20	98	4,92

Se emite la presente acta según Resolución de la Comisión Asesora, Acta N° 003, Punto 32 de fecha 21/06/2022 y queda asentada en el Subprograma de Administración, a los 1 días del mes de agosto de 2022. Hora 10:30am_ 11:10am.

Observaciones:

Miembro	Apellidos y Nombres	C.I.N°	Firma
Tutor (a)	M.Sc. Meza Milton	4.925.193	
Jurado Principal	M.Sc. Puerta Pedro	8.131.846	
Jurado Principal	M.Sc. Ramírez Idalcira	9.382.744	



Índice General

Introducción.....	Pág. 9
Capítulos	
I El Problema	
Planteamiento del problema.....	Pág. 12
Objetivo de la Investigación.....	Pág. 18
Objetivo General.....	
Objetivos Específicos.....	
Justificación.....	
Alcance y Limitaciones.....	Pág. 20
II Marco Teórico	
Antecedentes de la Investigación.....	Pág. 22
Bases Teóricas.....	Pág. 28
Bases Legales.....	Pág. 45
Términos Básicos.....	Pág. 47
Operacionalización de Variable.....	Pág. 49
III Marco Metodológico	
Enfoque o Paradigma de la Investigación.....	Pág. 50
Tipo y Diseño de la Investigación.....	
Población y Muestra.....	Pág. 51
Técnicas e instrumentos de Recolección de la Información.....	Pág. 52
Validez del Instrumento.....	
Confiabilidad del Instrumentos.....	Pág. 53
Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información.....	Pág. 54
IV Presentación y Análisis de los Resultados	

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Observa alguna afectación a la operatividad de la empresa como consecuencia de la pandemia del Covid-19

Gráfico 2. Está amenazada la operatividad de la empresa producto de la pandemia del Covid-19

Gráfico 3. Evidencia la empresa diferencia en sus ingresos por la limitada actividad comercial impuesta por la pandemia del Covid-19

Gráfico 4. Ha experimentado la empresa efectos financieros negativos producto de la pandemia del Covid-19

Gráfico 5. Corre riesgo de cierre la empresa por los efectos financieros generados por la pandemia

Gráfico 6. Está en riesgo la empresa por algún efecto legal negativo presentado en pandemia

Gráfico 7. Conoce la empresa los posibles efectos legales que la pandemia podría generarle

Gráfico 8. Evidencia la empresa la aplicación de procedimientos administrativos ajustados a sus necesidades

Gráfico 9. Considera que los procedimientos administrativos aplicados en la empresa son eficientes

Gráfico 10. Es proporcional la eficiencia de los procedimientos administrativos y la operatividad de la empresa

Gráfico 11. Son beneficiosos para la empresa los resultados que arrojan sus procedimientos administrativos

Gráfico 12. Requiere la empresa de innovación de sus procedimientos administrativos por la realidad pandémica existente

Gráfico 13. Dispone micro empresa de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para consolidar sus procedimientos administrativos.

Gráfico 14. Alcanza la empresa sus objetivos planteados a través de sus procedimientos administrativos actuales

Gráfico 15. Existen afectaciones económicas como consecuencia de los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia

Lista de Cuadros

Cuadro	Pag.
Cuadro 1. Operacionalización de Variables	
Cuadro2. Observa alguna afectación a la operatividad de la empresa como consecuencia de la pandemia del Covid-19	
Cuadro3. Está amenazada la operatividad de la empresa producto de la pandemia del Covid-19	
Cuadro4. Evidencia la empresa diferencia en sus ingresos por la limitada actividad comercial impuesta por la pandemia del Covid-19	
Cuadro5. Ha experimentado la empresa efectos financieros negativos producto de la pandemia del Covid-19	
Cuadro6. Corre riesgo de cierre la empresa por los efectos financieros generados por la pandemia	
Cuadro7. Está en riesgo la empresa por algún efecto legal negativo presentado en pandemia	
Cuadro8. Conoce la empresa los posibles efectos legales que la pandemia podría generarle	
Cuadro9. Evidencia la empresa la aplicación de procedimientos administrativos ajustados a sus necesidades	
Cuadro10. Considera que los procedimientos administrativos aplicados en la empresa son eficientes	
Cuadro 11. Es proporcional la eficiencia de los procedimientos administrativos y la operatividad de la empresa	

Cuadro 12. Son beneficiosos para la empresa los resultados que arrojan sus procedimientos administrativos

Cuadro 13. Requiere la empresa de innovación de sus procedimientos administrativos por la realidad pandémica existente

Cuadro 14. Dispone micro empresa de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para consolidar sus procedimientos administrativos.

Cuadro 15. Alcanza la empresa sus objetivos planteados a través de sus procedimientos administrativos actuales

Cuadro 16. Existen afectaciones económicas como consecuencia de los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia

LA AFECTACION A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA MICRO EMPRESA CARCASI C.A. DEL MUNICIPIO BARINAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA AÑO 2021

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general, analizar las afectaciones a los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia año 2021, así mismo la investigación se enmarco en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con apoyo de la investigación de campo, con diseño no experimental transversal, población de diez (10) trabajadores de la Micro Empresa CARCASI C.A seleccionando la misma población como muestra por ser finita, utilizando como técnica de recolección de datos la observación y como instrumento el cuestionario, con opciones de respuesta siempre, algunas veces y nunca. Los datos recabados permitirán concluir que acciones debe tomar ese ente comercial para minimizar los efectos encontrados como producto de la pandemia del Covid-19, demostrándose que según datos recabados, hay afectación en la operatividad de la micro empresa, en el cumplimiento de sus objetivos financieros, en la disponibilidad real de capital financiero, en la innovación tecnológica, en la capacitación permanente del personal, y en supervisiones continuas de las funciones de cada trabajador.

Palabras Claves: Afectación—Procedimientos Administrativos—Pandemia—Covid-19.

Actualmente las organizaciones se encuentran con situaciones problemáticas que ameritan especial atención, esto debido a que, si dejan pasar por alto las diversas condiciones impuesta por la pandemia del Covid-19 pueden llegar a traer grandes consecuencias ya que así como un cuerpo humano necesita ser revisado por un médico para conocer de que padece, así mismo las organizaciones deben ser estudiadas por especialistas mediante diagnósticos para poder llegar a conocer con cierta exactitud las principales fallas que presentan, sobre todo cuando la operatividad de las mismas está limitada por tiempo de trabajo y capacidad de mantener ofertas de productos en sus actividades diarias que son las que garantizan su estabilidad en el mercado.

Ahora bien, en el caso de la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia año 2021, evidencia por observación directa y participante de la autora, que requiere de una evaluación confiable y exhaustiva, para adaptar sus estrategias de comercialización, de recuperación de inventarios, pero sobre todo de sus procedimientos administrativos, los mismos han experimentado una variación notable por cuanto la reducción de trabajo por efectos de la pandemia, ha generado que los mismos no se lleven a cabo en los lapsos establecidos, ni con información administrativa actualizada.

En ese sentido, la investigación presenta como objetivo general analizar las afectaciones a los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia año 2021, siendo esta la meta principal de la investigación, además, el desarrollo de la presente investigación se estructura en tres (03) capítulos, los cuales estarán dispuestos de la manera siguiente:

El Capítulo I: Compuesto por el Planteamiento del Problema, objetivos, justificación, delimitación y alcances de la investigación.

En el Capítulo II: Se encuentra el Marco Teórico y a su vez incluye las investigaciones previas, reseña histórica, bases teóricas y legales, definición de términos y sistema de variables.

El Capítulo III: Está conformado por el Marco Metodológico el cual comprende: tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, finalmente, referencias bibliográficas y anexos.

Capítulo I

El Problema

Planteamiento del Problema

La pandemia del Covid-19, se estableció en el mundo hace poca más de dos años, genero una serie de consecuencias limitativas a todos los sectores de la sociedad, entre esos sectores se pueden mencionar, el sector educativo, cultural, recreativo, religioso, comercial, y por supuesto el sector empresarial en todos los niveles y modalidades, los cuales por obligación debieron planificar sobre la marcha y en tiempos muy reducidos su nueva forma de operar, recurriendo algunos a la virtualidad, otros a la semi-presencialidad y otros a minimizar el ritmo de trabajo inevitable, como por ejemplo, las empresas de alimentos básicos redujeron horarios de trabajo, capacidad de producción por día, así como la disponibilidad de menos recursos.

Por lo señalado, las empresas están ahora en esta situación pandémica en la necesidad de tomar en consideración, de manera permanente, la existencia de un ciclo esencial de productividad y comercialización, las empresas dependen de la demanda, ésta del ingreso, éste del empleo, del trabajo productivo, el cual, a su vez, depende del desempeño de las unidades de producción, de allí que se pueden establecer círculos de causación acumulativa, tanto virtuosos como viciosos, en consecuencia, el Gobierno en Venezuela manifestó en Marzo de este año, que las nuevas microempresas y pequeñas empresas no pagarán tasas en el Servicio Autónomo de Registros y Notarías (Saren) ni el registro Mercantil, simplificando de alguna manera las operaciones que por ley administrativamente deben

llevar a cabo estos sectores, dando prioridad también de funcionamiento a las empresas destinadas o consideradas como priorizadas, es decir, aquellas destinadas a la comercialización de alimentos y medicinas, respondiendo con estas políticas a las necesidades de las sociedades.

Además, el gobierno venezolano, estimo que en primer lugar indicó, como ya se manifestó con anterioridad, que las nuevas microempresas que se creen, no pagarán tasas en el Saren y Registro Mercantil, hasta 3 meses después que pase la pandemia, igualmente, no pagarán hasta seis meses luego de superada la pandemia, el impuestos a la renta ni patente, por los ingresos generados hasta diciembre de 2021, de igual forma el gobierno pidió simplificar todos los trámites para abrir empresas, y los principales trámites relacionados al registro mercantil. En este sentido, apuntó el gobierno nacional, que Venezuela, según las estadísticas, es uno de los países más lentos del mundo, en cuanto a los trámites para constituir una empresa y eso hay que cambiarlo, por otra parte, pidió crear un plan de sustitución de importaciones, y convocó a los productores para que presenten propuestas de sustitución de productos importados por nacionales, también aprobó el cambio del pago del IVA de semanal a quincenal, para facilitarle la vida a los pequeños y medianos empresarios.

En ese sentido, la pandemia señalada, causo en grados diversos sus afectaciones, pero en el caso de las pequeñas empresas, las consecuencias fueron muy significativas desde perspectivas operativas y financieras, pues se obligó a cerrar sus operaciones diarias que son el sustento de su permanencia en el mercado, todo ello, por no contar con los activos suficientes, en concordancia la Organización internacional del Trabajo (2020), indico “el Covid-19, es responsable directa del cierre de microempresas, por ende que en países latinoamericanos el desempleo porque una tendencia de aumento”, (p.66), demuestra la cita

que el sector más golpeado por esta pandemia es precisamente estas empresas, cuando no cesaron su operatividad, la misma se redujo significativamente y no generó los ingresos necesarios para mantener las nóminas.

En ese orden de ideas, Weller, Gontero y Campbell (2019), señalan que para el año 2021 “se prevé que el empleo en el comercio, los restaurantes, hoteles y la pequeña industria manufacturera, así como las instituciones dedicadas a comercializar artículos terminados se seguirán contando entre el más afectado” (p.127), de igual forma, los autores indican que los riesgos económicos para estas instancias son realmente amenazantes, conllevando a reducir empleos y el requerimientos de profesionales como contadores, administradores, gerentes, lo que significa una desventaja, pues el cumplimiento de estas actividades quedaron en personal no capacitado, las consecuencias aparecieron de inmediato.

Además, para Ríos (2021), en América Latina, “para el año 2020, la pandemia de covid-19 ha causado efectos negativos al por lo menos 61% de las pymes, dentro de ese estimado, más del 50% se incluye por cierre indefinido”, (p.40), con base en lo señalado, el autor anterior justifica estos porcentajes por los limitados capitales económicos con que disponen las pymes, pues prácticamente a diario a través de su operatividad es que logran respaldar dichos capitales, para la reinversión.

Por esa situación, Hernández y Medina (2020), concluyen que al igual que en otros países del mundo, la crisis derivada del COVID-19 ha afectado profundamente la dinámica económica en Venezuela, sin embargo, se encuentran características en Venezuela que profundizan la gravedad de esta crisis, la actividad económica tiene seis años consecutivos de contracción económica, la cual se ve afectada por la situación del mercado petrolero, con una reducción del PIB estimada en 20%, el sector bancario presenta restricciones de

liquidez derivadas del encaje legal establecido por el Banco Central de Venezuela, pero sobre todo por la presencia de la radicalización de horarios de trabajo, en ese sentido, Burgos (2020), evalúa las consecuencias de la pandemia del covid-19 en el sector de pequeños comerciantes del Municipio Libertador en el Estado Mérida, y concluye que “más del 80% del pequeño comerciante del Municipio, está a puertas cerradas para el último semestre del año, representando una amenaza para el desarrollo del Estado y la solución a las necesidades de los habitantes” (p.94).

Por lo expuesto con anterioridad, permite al autor previamente citado, interpretar con datos recabados de manera confiable, que los aspectos administrativos relacionados con el reclutamiento de personal, su capacitación, preparación de presupuestos, elaboración de proyectos de expansión o recuperación entre otros del sector abordado has quedado estancados, además, dentro de los aspectos administrativos fundamentales pueden mencionarse el control operacional, es el método en el cual se evalúan los resultados, para una verificación y aceptación de modo correcto, la dirección, es la impartición y distribución de órdenes en el control interno empresarial, la planeación, consiste en verificar y controlar las diferentes áreas de trabajo para prever contratiempos futuros, asimismo asistir a los trabajadores para que conozcan sus funciones en la empresa y puedan ejecutarlas de manera correcta.

También está incluido la coordinación de operatividad, lo cual es la correcta organización entre los funcionarios de la empresa y las operaciones que se efectúan y finalmente la organización, la cual se basa en asignar funciones y responsabilidades correctamente en un diagrama institucional para organizar la segmentación de áreas y, así poder optimizar los trabajos conjuntos, de no cumplirse esto, las empresas y microempresas están sujetas a multas incluso por el incumplimiento de ciertas obligaciones,

pues los propietarios están encargados prácticamente de todas las acciones propias de cada micro empresa, desconociendo muchos de ellos los fundamentos básicos de la administración de este tipo de actividades comerciales, evidenciando problemas de sustitución de inventarios, pérdida de insumos por no ser vendidos en su momento, lo que origina disminución de capital y obviamente que de activos, en concordancia, muchos negocios han vendido todo el mobiliario, otros limitaron la oferta al público de sus productos, pero todos en común reconocen que la ausencia de estrategias administrativas acorde a las necesidades de cada establecimiento comercial y a sus potencialidades, se compromete la permanencia del funcionamiento de los mismos, en iguales condiciones.

En concordancia, Pérez (2020), indica con precisión que el sector de comercialización cárnica en San Fernando de Apure, Venezuela, evidencia una cadena de consecuencias sobre sus operaciones que son inequívoco resultado de desajustadas actividades administrativas, responsabilizando al autor inicialmente a la pandemia, la cual afecto este sector de diversas formas, sobre todo en “el cobro a clientes a corto y mediano plazo, facturaciones inadecuadas, y sobre todo ausencia de planificación de reinversión de los ingresos”, (p.88)

Cabe considerar, que ninguna empresa, considerada grande, pequeña o mediana, puede pretender ser exitosa sin el control de sus operaciones administrativas, acrecentándose esta realidad con la aparición de la pandemia, demostrando la misma la importancia de mantener una planificación con visión a futuro y con predicción de situaciones adversas, controlar la emisión a tiempo de facturas con los requerimientos exigidos por ley, evitando informidades en lo clientes y retardos en la atención de los mismos, sobre todo porque la pandemia obligo a los propios dueños a generar estas o a omitirlas, pudiendo acarrear sanciones al negocio, para Pérez (2020), las carnicerías de San Fernando de Apure, en

medio de la pandemia y durante parte del 2020, no sistematizaron sus relaciones de ingresos/egresos, sin saber cuánto ganaban y cuanto debían invertir, condición básica de una buena administración.

Se plantea entonces un problema similar, es decir, la pandemia también afecto y afecta actualmente a la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas, dedicada al expendio mayoritario de alimentos, allí, la pandemia obliga a laboral en el esquema establecido por el estado, inicialmente cierre total y posteriormente el 7 más 7, lo que se traduce en acumulación de deudas, facturación retrasada, deficiencia en la reposición de inventarios, pero también la pérdida de oportunidades de competitividad y crecimiento, no se planifica en adelante más actividades de mercadeo y marketing, así mismo la misión y la visión de la micro empresa cada vez se comprometieron más, finalmente, la realidad pandémica marco un alterado desempeño operativo de la misma y en consecuencia de sus acciones administrativas, conocido todo esto a con llevado a la investigadora a presentar algunas interrogantes:

¿Cuáles serán los procedimientos administrativos que llevan a cabo en la actualidad en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas?

¿Dispondrá la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas de los recursos humanos, materiales y humanos para consolidar sus procedimientos administrativos?

¿Cuáles serán las principales afectaciones a los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia?

¿De qué forma se podrán minimizar los efectos de la pandemia en los procesos administrativos de la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas para que esta no fracase?

Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Analizar las afectaciones a los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia año 2021

Objetivos Específicos:

Diagnosticar los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la actualidad en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas.

Determinar si en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas están disponibles los recursos humanos, materiales y humanos para consolidar sus procedimientos administrativos.

Interpretar las principales afectaciones a los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia

Establecer algunas estrategias para minimizar los efectos de la pandemia en los procesos administrativos de la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas para que esta no fracase.

Justificación de la investigación

Los procesos administrativos de una empresa, deben ser diseñados con base en las potencialidades de la misma y en los objetivos que se persiguen, haciendo más eficiente la operatividad de la misma, para ello debe considerar algunos elementos fundamentales como la planificación, la organización, la dirección y el control de los recursos invertidos para maximizar los mismos, esto significa que la administración dentro de las empresas es la herramienta que determinará según su aplicación el éxito de la misma, ahora bien, la justificación de una investigación, según Ruiz (2012), “Consiste en la exposición precisa de

la o las razones del por qué se emprende una investigación específica, cual es el propósito y los aportes o beneficios que esta generara” (p.92)

En ese sentido, esta investigación se justificara en diferentes aspectos, que permitirán responder con claridad el para que se va a realizar esta investigación, así pues, lo primero a considerar tiene que ver con lo teórico, pues la administración tiene dentro de sus objetivos teóricos la planificación, la organización y dirección adecuada de los recursos de una empresa, bajo esa condición serán analizados en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas para determinar la afectación a la misma por causa de la pandemia, favoreciendo el desempeño de la misma si se toman los correctivos a que hubiese lugar en un futuro cercano, de igual forma, otro aporte está relacionado con lo social, pues consolidar la operatividad de una micro empresa desde sus actividades administrativas, es garantía de satisfacción de los clientes en general.

Ahora bien, otro aspecto que justifica esta investigación es lo pertinente a lo legal, es decir, las micro empresas están obligadas a sistematizar sus actividades comerciales, para la rendición de cuentas que deben presentar ante los organismos correspondientes, evitando sanciones o cierres, para lograr esto sus actividades administrativas deben estar correctamente respaldadas, finalmente, el aporte metodológico no puede obviarse, pues finalizada la investigación la misma se transformara en un antecedente innovador, confiable, que respaldara futuras investigaciones relacionadas con las variables aquí presentadas.

En concordancia, es menester destacar que en los actuales momentos el sector comercial en el país y obviamente en el estado, está afectado por diversos factores que impiden su normal desempeño, como por ejemplo la inestabilidad de costo de las divisas, dificultad para reponer inventarios en tiempos reales, la propia limitación que significa la pandemia

del covid-19, y por supuesto el implacable bloqueo comercial impuesto por potencias extranjeras, entonces, por todo ello, los procesos administrativos cobran mayor relevancia y significancia para las micro empresas, pues deben utilizarse con mucho cuidado los activos y capitales de las mismas evitando pérdidas y amenazas en la estabilidad de funcionamiento, respondiendo al objetivo básico de la administración cuando alude que su propósito principal es ayudar a la empresa a hacer un mejor uso de sus recursos y alcanzar sus objetivos de forma más eficiente.

Alcances y Limitaciones

Alcance

Para Ruiz (2012), el alcance de una investigación, es “el objeto estudiado, sobre el cual se determinan las causas, consecuencias y algunas variables intervinientes que originan alguna debilidad, para lo cual la investigación debe presentar alternativas de solución”. (p.93). En lo referente al alcance de esta investigación, se pretende abarcar únicamente la Analizar las afectaciones a los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia año 2021, y que los beneficios generados por estas actividades se transformen en la más variada consecuencia benéfica para las actividades comerciales y financieras de la misma, con la opción abierta de que la propuesta de esta investigación pudiese ser a posterior lapso de tiempo, asumida por otras empresas del Municipio, incluso de otros Municipios del Estado Barinas.

Limitaciones

De igual manera, en relación con las limitaciones, Sierra (2013), hace referencia clara que “los mismos procedimientos de la investigación pueden transformarse en limitaciones cuando estos no son rigurosamente seleccionados y aplicados” (p.50), significando esto, que si en el proceso investigativo, alguna fase, procedimiento, instrumento, técnica u

organización de datos no son llevados a cabo de manera eficiente y confiable, entonces se transformaran en limitaciones para la misma, en este caso, será la validez y confiabilidad del instrumento, la organización de los datos y fuera de ello, la disponibilidad de los elementos de la muestra para la disposición de aportar información relevante y/o escasa documentación de proyectos o planes en relación al objeto de estudio.

Capítulo II

Marco Teórico

El marco teórico de una investigación es el apartado metodológico en el que se respaldan con trabajos previos el tema abordado, así como el desglose detallado en teoría de cada una de las variables intervinientes y presentándose el respaldo legal que según diferentes instrumentos legales se le brinda o proporciona a la misma.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de una investigación según Jurado (2012), son considerados parte del Marco Teórico, “se refieren a la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio, realizados por instituciones de educación superior” (p.114), los antecedentes pueden ser: trabajos de grado, postgrado, trabajos de ascenso, resultados de investigaciones institucionales, ponencias, conferencias, congresos, revistas especializadas, es por ello, que se cita a Morales (2021), con un trabajo titulado “Impacto Organizacional que ha Tenido la Pandemia Covid-19 Sobre las Estrategias Empresariales Administrativas de la Industria Gastronómica y Hotelera de Costa Rica de Marzo a Octubre del 2020”, la cual presenta en la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica, en la Escuela de Administración de Empresas, con un objetivo general que define así, determinar cuál ha sido el impacto organizacional que ha tenido la pandemia Covid-19 sobre las estrategias empresariales administrativas de la industria gastronómica y hotelera ubicada dentro del territorio nacional de marzo a octubre del 2020.

En ese orden de ideas, el antecedente anterior enmarca metodológicamente el trabajo investigativo con características cuantitativas, como una tipología descriptiva, con apoyo de la investigación exploratoria, explicativa y de campo, de igual forma, recurre a la técnica de la encuesta para la recolección de datos, sistematizados los mismos en un instrumento

tipo cuestionario, en concordancia, los datos recabados sobre una muestra finita definida con carácter de representatividad de la población abordada, permiten concluir que el 100% de las empresas gastronómicas y hoteleras tomadas como contexto investigativo han sufrido los embates de la pandemia, minimizando su operatividad y afectándose sus acciones administrativas, pues la pandemia del Covid-19 altero el clima organizacional de estas empresas, el comportamiento organizacional y administrativo, poca motivación del personal, cambios al servicio al cliente, cambios en el modelo de negocios implementados con misión y visión empresarial.

Además, la mayor afectación de las mencionadas, fue la atención al cliente, por disminución de horarios, de personal, de ausencia de programas nacionales de salubridad para estos establecimientos, y la ausencia de estrategias administrativas para enfrentar la realidad pandémica, como por ejemplo la atención virtual desde la óptica gastronómica, incorporar al mercado digital estas empresas, sin capacidad competitiva con apoyo en marketing digital, limitando sus ingresos, amenazándose la operatividad y continuidad de este tipo de empresas, con relación al sector hotelero los resultados son bastante similares, pues la ausencia de estrategias administrativas para la capacitación del personal repercutió en inconvenientes con los clientes por las medidas sanitarias obviadas, evidenciándose entonces, que ambos sectores experimentaron en el lapso señalado serias complicaciones administrativas y operativas producto de la pandemia.

Finalmente, el antecedente recomienda como estrategias administrativas claves, primero, implementar programas de salud ocupacional, debido a la pandemia del Covid-19, los programas de salud ocupacional se han vuelto sumamente importante, es necesario que toda empresa cuente con un programa de este tipo, pues ahora se convertirá en un factor que los colaboradores tomarán en cuenta a la hora de aceptar un nuevo trabajo o

permanecer en la empresa, y segundo la digitalización es un proceso transformacional estratégico de la empresa, no es solo el uso de tecnología, plataformas digitales, entre otros. Para implementar la digitalización en los negocios es necesario crear estrategias empresariales y tener un liderazgo y administración fuertes que ayuden a poner en práctica estas estrategias. El uso de la tecnología es esencial, esta pandemia solo adelantó el uso de ella en muchos negocios, pero es necesario implementar la tecnología adecuada para los requerimientos específicos de cada comercio, ajustado a las necesidades precisas de cada restaurante u hotel.

Ahora bien, el antecedente anteriormente presentado, respalda las variables asumidas en esta investigación, pues ambos reconocen que la pandemia generó y genera afectaciones operativas a las empresas, sin importar el objetivo de las mismas, siendo las estrategias administrativas responsables de minimizar estas consecuencias señaladas y generar proactividad efectiva en las mismas, por ello, se presenta a Bravo (2021), quien realiza una investigación que denomina “Gestión Empresarial de MYPES Chiclayanas En Tiempos del Covid-19: Un Enfoque Exploratorio Desde la Teoría De Sistemas”, presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en Lima, Perú, con el objetivo de establecer cómo es la gestión de los microempresarios en las mypes de Chiclayo en tiempos del covid-19 a partir de un enfoque exploratorio desde la teoría de sistemas.

Metodológicamente, el autor anterior, selecciona un tipo cualitativa con diseño experimental, porque es un estudio de caso múltiple ya que se trabajó con 9 empresarios de mypes de diferentes rubros como son una de manufactura, comercial y de servicios, pues en esa investigación se realizaron entrevistas en las cuales se recopiló opiniones y criterios por parte de los entrevistados según la problemática a estudiar, con una técnica de grupos focales y una guía estructurada, logrando concluir que en relación con el conocimiento del

proveedor y manera de operar de este, en la situación de emergencia, los entrevistados dieron a entender que la situación cambio de los pedidos con crédito o a plazo a los pagos contra entrega.

Además, ahora se coordinan los pedidos de forma virtual antes llegaban al local, estos resultados coinciden con Buitrago (2020), quien indica que la pandemia “Cambió la manera de operar, se utilizan más los medios tecnológicos y es menos presencial a diferencia de cómo era antes de la pandemia”, (p.36) y que “Los proveedores ahora llaman en vez de llegar al local y tomar el pedido, existía un contacto directo, ahora todo es vía web, se coordinan citas, se programan las entregas y quiénes son los responsables en recepcionar mercancía y despacharla”, (p.38), esto se interpreta como una de las situaciones más críticas debido a la pandemia es que las relaciones con colaboradores internos y externos ha cambiado, ya no son posibles dentro del establecimiento de trabajo, sino de manera remota, producto del confinamiento obligado por la expansión del contagio en el mundo, ahora se trabaja por medios digitales para la mayoría de procesos proveedor empresa y cliente.

De manera idéntica, deja constancia el antecedente citado, que los departamentos de administración de estas empresas no demuestra capacidad de solución, a través de innovadoras y necesarias estrategias, disminuyéndose la ventas, el stock en almacenes, la recuperación de inventarios y la atención al cliente, demostrando que la administración tiene una responsabilidad sobre el cumplimiento de los objetivos financieros y comerciales de las empresas, para evitar situaciones como las mencionadas, pero también el retardo de pagos a proveedores, y la entrega puntual de mercancía, radicando allí el aporte y respaldo hacia la investigación presente, la cual aborda un análisis sobre condiciones similares en la micro empresa regional Carcasi C.A.

En ese mismo tenor, Echeverri y Espitia (2020), titulan su investigación “Afectaciones Derivadas del Trabajo Reorganizado por la Pandemia del Covid-19 Sobre la Calidad de Vida Laboral Percibida por un Grupo de Trabajadores de la Micro Empresa de Comida Rápida Normandía C.A.”, en la Ciudad de Cali, Colombia, misma que presentan en la Universidad de Santiago de Cali, estimando un objetivo general definido de la siguiente manera, interpretar las afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del covid-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de la Micro Empresa de Comida Rápida Normandía C.A. este trabajo estuvo enmarcado en una investigación de campo descriptiva, sustentado en investigación documental y de campo, con la encuesta como técnica de recolección de datos y el instrumento estructurado con escala Likert conocido como cuestionario, con tantos ítems como fueron indicados en la operacionalización de las variables.

Cabe destacar, que como conclusión principal los autores señalan que la reorganización del trabajo en época pandémica del covid-19, ha causado mayor condición de estrés y horas de trabajo, producto de no planificar los nuevos retos laborales, sobre todos cuando se inicio un proceso desde la casa, cubriendo el trabajador promedio de la empresa mas horas de trabajo, menos ingresos por no percibir horas extras, guardias o bonos compensatorios según el desempeño en la empresa, al mismo tiempo, la capacidad de atención de la empresa se vio minimizada y limitada de cubrir las necesidades de los clientes, pues el trabajo virtual no fue lo exitoso que se esperaba, recomendándose posteriormente que los responsables de la gerencia y la administración de la empresa planifiquen acciones de capacitación sobre el mercadeo virtual, donde la tecnología hoy día es la mejor herramienta para las empresas y sus objetivos en tiempos de covid-19.

Similarmente, la presente investigación, por intervención directa y participante logra diagnosticar que en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas, en tiempos de pandemia, las actividades o procedimientos administrativos deben ser analizados y replanificados, pues evidencia este contexto debilidades similares a las ya indicadas con anterioridad, por esta razón se presenta a Gómez y Torres (2020), quienes desarrollan una investigación de título “Impacto Financiero al Sector Comercial de Venta de Repuestos Automotor en la Ciudad de Mérida por Causa de las Restricciones que Impuso el Covid-19”, la cual presentan en la Universidad de los Andes, exponiendo como objetivo general interpretar administrativamente el impacto financiero al sector comercial de venta de repuestos automotor en la Ciudad de Mérida por causa de las restricciones que impuso el Covid-19.

Sobre la base del objetivo presentado, metodológicamente se desarrolla la investigación citada como antecedente como una investigación descriptiva, expositiva y comparativa, donde disponen como apoyo de la investigación documental inicialmente, recurren además a la conocida técnica de la entrevista personalizada y a un instrumento de recolección de datos conocido como cuestionario, por la versatilidad y rigurosidad para recabar información con sesgos muy mínimos en los datos, aplicada la técnica y dicho instrumento, concluyen que lo inesperado de las restricciones laborales en este sector producto de la pandemia del covid-19,.

las principales afectaciones se reflejaron inmediatamente en los capitales, en el equilibrio entre los ingresos y los egresos, pues se siguieron cancelando sueldos y salarios, mientras las ventas eran muy bajas o no se realizaba ninguna, de igual forma se observó una preocupación para cumplir compromisos económicos adquiridos a plazos medianos y

largos, así como cumplir con las declaraciones respectivas como el pago de tributos e impuestos al municipio.

De igual forma, se determinó que los departamentos de administración reportaron pérdidas económicas, despidos de personal, y dificultad para lograr los objetivos de las empresas de este sector, pago de servicios básicos, seguridad, alquileres, fueron otros contratiempos que alteraron la operatividad de dicho sector, resultando común estas consecuencias de la pandemia, para diversos sectores comerciales, y para empresas de cualquier ramo o categoría, estableciéndose con ello la importancia de esta investigación.

Bases Teóricas

En todo proceso de investigación debe existir una estrecha relación entre el problema que se plantea y las bases teóricas, las cuales sirven de apoyo al estudio. Al respecto, Arias (2012), señala que las bases teóricas “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o el problema planteado” (p.39). De allí la importancia de describir teorías y conceptos, las cuales servirán de referencia y fortalecimiento al presente estudio.

Administración

Según Chiavenato (1999), la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales"(p.10), Stoner, Freeman y Gilbert (1994), señalan que la administración es un “proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas” (p.7). Robbins y Coulten (2005), dicen que la administración “consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (p.7). la administración es la ciencia con procesos, cuyo

objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social, para lograr sus objetivos con la máxima productividad, eficiencia y calidad.

Según lo citado, se puede inferir que una administración efectiva, llevada a cabo por profesionales o trabajadores capacitados, es una herramienta factible, confiable, que coadyuva el cumplimiento de los objetivos de una empresa, jugando un papel importantísimo para el equilibrio financiero y de todos los activos de dicha institución, planificando sobre las realidades, potencialidades y debilidades de una empresa las acciones a seguir para minimizar efectos negativos, como por ejemplo en el caso de la pandemia del covid-19.

La administración es una ciencia relativamente nueva, empezó a elaborarse a finales del siglo XIX por medio de teorías que fueron evolucionando dependiendo de los problemas presentados en las empresas, según la época en que se fueron dando. La administración tiene como base la administración científica y la administración clásica, donde cada una se desarrolla en un entorno diferente, pero en semejante época, las cuales estuvieron influenciadas por la revolución industrial, las organizaciones eclesiásticas de la iglesia católica que dieron los conceptos de industria, tecnología, política, sociedad, jerarquía y la organización.

Administración Científica

Fundada por el estadounidense Frederick Winslow Taylor, el cual busca aumentar la eficiencia de la empresa mediante la racionalización del trabajo del obrero, enfatizando el análisis y la división del trabajo del obrero, debido a que los obreros representaban la unidad fundamental de la organización. Otros representantes de esta escuela científica son Henry Lawrence, Harrington Emerson, Frank Bunker Gilbreth, entre otros.

Esta escuela se caracteriza en que se tomaban al obrero como pieza clave, centrándose la atención en el método de trabajo, en los movimientos necesarios para ejecutar una tarea y el tiempo necesario para ejecutarla. La administración científica está basada en las tareas y aplica los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, con el fin de alcanzar elevada eficiencia industrial. Sus métodos científicos aplicables en la administración, son la observación, la medición y el desarrollo de las investigaciones experimentales orientadas hacia el rendimiento del obrero.

Los métodos científicos permiten la demostración o no indefinidas veces de un fenómeno o circunstancia, con toma de datos en tiempo real y en el lugar de los acontecimientos, todo ello para la toma de decisiones que a futuro serán quienes permitan a las empresas mantener niveles de producción y de competitividad con rigurosidad.

Proceso administrativo

Desde finales del siglo XIX se acostumbra a definir la administración en términos de cuadro, funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco ha sido sujeto a cierto escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado. Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos de las organizaciones, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la misma.

Los procesos administrativos para las instituciones se convierten en actividades muy complejas, pese a que dicho proceso tiene una dimensión operativa, requiere de un proceso cualitativo que ordene todos los elementos, para así fortalecer el bien más significativo de la organización como lo es la calidad en su gestión. “Las empresas se forman con recursos humanos (su personal), materiales (instalaciones, oficinas y dinero), y técnicos (sistemas y

procedimiento). Estos recursos se organizan, sinónimo de orden ideal de necesidades y se integran, es decir, obtienen y aplican de acuerdo con el orden teórico” (Fernández, 1994, p.13). Para tener una visión más clara, se presentan algunas definiciones de algunos autores, acerca del proceso administrativo:

Ahora bien, Münch y García (1999), lo define como “el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales, se hace efectiva la administración, mismas que son interrelacionados y forman un proceso integral”(p.15). Stoner (1990), lo define como “el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral”(p.11) Terry y Franklin (1987), lo definen como “las funciones fundamentales, y son los medios por los cuales administra el gerente” (p.8). Tomando en cuenta, las diversas definiciones de los autores señalados infieren en que los procesos administrativos deben llevarse a cabo por etapas para hacer más efectiva el proceso administrativo, en base a las funciones encomendadas que generan una integración de factores por las cuales se delimita para el procedimiento.

En ese orden de ideas, la administración de una empresa no puede llevarse a cabo sin el orden indicado por los autores citados, es decir, se debe identificar las debilidades y las potencialidades de la empresa para poder planificar, ejecutar y evaluar los resultados, estas fases, son la forma de identificar si existen o permanecen debilidades o afectaciones en la empresa, sin consideración si la empresa es pública, privada o mixta, pues los procesos administrativos son verticales para todas las empresas.

Las principales características de los Procesos Administrativos

Según Taylor (2000), la aplicación de métodos científicos al problema global, con el fin de formular principios y establecer procesos estandarizados, los empleados deben ser

dispuestos científicamente en servicios o puestos de trabajo donde los materiales y las condiciones laborales sean seleccionados con criterios científicos, para que así las normas sean cumplidas, los empleados deben perfeccionar sus actitudes.

La atmosfera debe ser un ambiente de cooperación entre la gerencia y los trabajadores.

La racionalización del trabajo productivo debería estar acompañada por una estructura general de la empresa para que se cumpla la aplicación de sus principios.

Demuestra el autor precitado, que la administración de empresas no puede aislar a los trabajadores de las acciones a definir, pues son quienes poseen el insumo informativo necesario para cumplir con los objetivos que la administración defina previamente.

Principios de la administración científica

Principio de planeamiento: según Taylor (Ob. Cit), la ciencia debe ser planeada y no improvisada para su mayor resultado.

Principio de la preparación-planeación: los empleados deben estar estrictamente seleccionados y muy preparados en cada una de las especializaciones que vayan a desempeñar.

Principio del control: el trabajo debe ser supervisado para que se cumplan los objetivos planeados.

Principio de la ejecución: saber distribuir el trabajo para que este sea bien ejecutado.

Principio de dirección: deriva de la responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo.

La administración científica de Taylor apporto técnicas de eficiencia e incentivos, sin embargo su teoría es considerada como una filosofía en virtud de la cual la gerencia reconoce sus métodos de trabajo para el entretenimiento y los tiempos y movimientos.

Esta teoría apporto mucho a la evolución de las industrias actuales pues centralizó la

producción para un mayor rendimiento en el trabajo en más corto tiempo. Se puede observar en las empresas que suministran los cuadernos a los estudiantes, que su producción es centralizada ya que estos productos requieren la intervención de muchas personas para que su producción sea rápida y con mayores resultados.

Se evidencia en lo planteado con anterioridad, que la estimulación al personal que labora en una empresa es determinante para su desempeño, así como su capacitación y asignación de salarios justos, reconociéndose sus responsabilidades.

En ese sentido, Taylor (Ob. Cit), desarrolló en su proceso distintos mecanismos administrativos tales como el estudio de tiempos y movimientos, el cual es la herramienta para racionalizar el trabajo de los operarios con la división y subdivisión de movimientos necesarios para la ejecución de las diversas operaciones de una tarea, una supervisión funcional en el que cada trabajador debe ser supervisado para cumplir su especialización, y la buena organización de las rutas de trabajo para una mayor producción en menos tiempo. La importancia de la administración científica en nuestra administración actual es el desarrollo de una producción más especializada, organizada, bien estructurada y centralizada en sus principales objetivos, la planeación de cada actividad desarrollada en la empresa debe estar establecida desde el inicio de su idea. Cada planeación debe estar estructurada y dirigida al buen funcionamiento de la empresa y al cumplimiento de los objetivos de esta.

Los trabajadores deben estar supervisados para que su trabajo sea bien realizado. De esta misma manera el trabajador debe ser motivado y su ambiente de trabajo debe ser el mejor ya que este se sentirá más a gusto si le reconocen su buen trabajo, sin menospreciar a nadie ni enaltecerle tampoco. También reconociendo el puesto que cada quien tiene en la

jerarquía de cada organización, respetando la autoridad implantada y conviviendo amablemente en el ambiente de trabajo.

Ahora bien, es necesario destacar que los trabajadores deben estar permanentemente supervisados y evaluados, pues son los responsables de que cada una de las acciones definidas desde la administración se lleve a cabo.

Teoría Clásica de la Administración

Desarrollada en 1916 por el francés Henry Fayol, el cual se preocupa por aumentar la eficiencia mediante la forma y disposición de los órganos componentes de la organización y de sus interrelaciones estructurales. Fayol después de traer el estudio de la anatomía y la fisiología para aplicarla en la administración, estimó de gran importancia el funcionamiento y la estructura de las empresas, donde se orienta a la síntesis y visión global, que permite subdividir mejor la empresa y se centra en un jefe principal. Por lo tanto, se puede decir que el estudio del Ingeniero Henry Fayol parte de un enfoque global y universal de la empresa, con lo cual inicia el concepto estructural en la organización, que desplazó con rapidez la visión analítica y concreta de Taylor.

Otros grandes representantes de esta tendencia europea fueron James D. Mooney, Lindall F. Urwick, Luther Gulick, entre otros. En esta teoría se conocen las seis funciones básicas de las empresas según Henry Fayol las cuales fueron conocidas después como aéreas de la administración, estas son:

- Función técnica, relacionada con la producción de bienes y servicios de la empresa.

- Función comercial, las cuales se encuentran referida con la compra, venta e intercambio de productos.
- Función financiera, relacionada con la búsqueda y gestión de capital y las finanzas en su mercado.
- Función de seguridad, referida a la protección de los bienes y preservación de las personas.
- Función contable, relacionada con los registros, balances,

inventarios, costos y estadísticas. Función administrativa, la cual integra las otras funciones y las dirige, coordina y sincroniza para un mejor funcionamiento de la empresa. De esta última función se desprende la definición que se tiene en la teoría clásica del acto de la de la administración como un desarrollo de las actividades de planeación, organización, dirección, coordinación y control.

La planeación, se conoce como la capacidad de avizorar el futuro y trazar un programa de actividades con proceso que puedan ser aplicados para lograr un fin.

La organización se ve como la capacidad de proporcionar elementos necesarios para el funcionamiento de la empresa, por medio de la estimación de las diferentes funciones necesarias en la organización, por lo que se divide en material y social.

La dirección es la capacidad de guiar u orientar a los individuos componentes de la empresa con el objetivo de lograr un máximo desempeño de todos.

La coordinación es la capacidad de integrar el personal en el cumplimiento de actividades y esfuerzos colectivos. El control, es la capacidad que se tiene para verificar y estar pendiente de todo lo que suceda en la organización de acuerdo con todas las reglas establecidas.

Proporcionalidad De Las Funciones Administrativas.

Para hablar de la proporcionalidad de las funciones administrativas se debe tener en cuenta un patrón de medida o la jerarquía que rige a la organización, esta se divide en tres niveles. El primer nivel es el estratégico, el segundo nivel es el táctico, y en el tercer nivel se encuentra el operativo.

Las funciones administrativas se reparten a todo nivel, proporcionalmente según su patrón de medida entre los niveles jerárquicos. los más altos rangos o niveles estratégicos se encargan de planear, organizar, dirigir y controlar otras funciones administrativas más bajas.

Es notorio, como una administración depende de varios factores, entre ellos reconocimiento de los objetivos a cumplir, recursos, mobiliario, planta física, profesionales, entre otros, los cuales concatenada mente deben desempeñar funciones para objetivos comunes.

Diferencia Entre Administración Y Organización

Para Fayol (1999), la administración es todo un conjunto de procesos del cual la organización es una de sus partes principales, la cual es estática y limitada, ya que se refiere a la estructura y la forma. A partir de esta diferenciación la palabra organización tendrá dos significados: primero, organización como entidad social y segundo, organización como función administrativa.

Principios De La Administración

La teoría clásica según Urwick (2005) debe tener unos principios que sea aplicable en cualquier circunstancia y tiempo en el manejo administrativo que sean maleables y universales, los cuales fueron definidos así:

* Principio de especialización, este principio nos indica que un individuo tiene la capacidad de realizar una función por lo cual se determina una división especializada del trabajo.

* Principio de autoridad, este nos indica que debe existir una línea de autoridad claramente definida en la organización y reconocida por todos , esta autoridad está dividida en tres niveles, donde el primero y de menos autoridad es el nivel operativo, en el cual se encuentran los obreros de menor rango, el segundo nivel o nivel táctico, se encuentran los supervisores o coordinadores los cuales poseen más autoridad que los de primer nivel, por último el tercer nivel o nivel estratégico en los cuales se encuentra los individuos de más alto poder en la organización como los gerentes.

* Principio de amplitud administrativa, en este se determina la cantidad de individuos a cargo de un supervisor con la autoridad de controlar y fiscalizar a otros individuos dentro de su especialización.

* Principio de definición donde se refleja la capacidad de ubicar a los individuos dependiendo en donde se desempeñe mejor y sus responsabilidades y deberes deben estar bien definidas y comunicadas a todos.

Para que la organización funcione de manera eficiente, productiva y con calidad no debe faltar ninguno de estos principios ya que todos se complementan entre sí. Lo más importante y lo que aporta la administración clásica es el enfoque simplificado de la organización, ya que la simple aplicación de los principios, permite que una organización alcance la eficiencia.

Actualmente son de vital importancia los aportes de la administración clásica a través del conocimiento y la práctica del gerente o persona encargada de administrar la compañía. Y la aparición o presencia de los principios de la administración como marco de referencia de conceptos gerenciales actuales.

Elementos de los Procesos Administrativos

Los estudiosos de la Administración han propuesto que el Proceso Administrativo se divide de diferentes maneras, sin embargo, la mayoría coincide en el primer paso que es la planeación y con el último que es el control.

La Planeación

Stoner y otros (1994), señalan que planificar “implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y

no en corazonadas” (p.13). Chiavenato (1999) plantea que la planeación “constituye la base fundamental del proceso administrativo, ya que en ella la empresa predetermina las actividades a desarrollar y los resultados que se deben obtener en las operaciones de un futuro deseable, posible y probable”(p.225). El diagnóstico de la situación “debe ser exacto y acertado para que muestre la realidad de las cosas, sin falsas expectativas y en un escenario real, ajustado a las actividades planificadas” (Terry & Franklin, 1987 p.112). En este orden de idea, se tiene que el diagnóstico, debe marcar el entorno interno y externo, de tal manera que se muestren en forma completa los alcances reales de la empresa.

Cabe señalar, que uno de las grandes virtudes del principio administrativo, es la decisión de la dirección en establecer objetivos: claros, concretos, factibles, medibles y posibles de alcanzaren el tiempo estipulado por ella, para esto es necesario hacer un seguimiento oportuno y preciso del desarrollo de cada una de las actividades del plan. El primer paso para planificar consiste en elegir las metas de la organización. Definidas las metas, se establecen programas para alcanzar las mismas de manera sistemática. Cabe destacar, que al elegir los objetivos y preparar los programas, el gerente de mayor jerarquía analiza su viabilidad, así como las posibilidades de que otros gerentes y empleados de la organización los acepten.

Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que: (1) la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos, (2) los miembros de la organización desempeñen actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, y (3) el avance hacia los objetivos pueda ser controlado y medido de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se pueden tomar medidas correctivas.

Los objetivos tienen que ser bien definidos y alcanzables en el tiempo estipulado en la fase de planeación. Por su duración, en el logro de resultados pueden ser a largo (más de dos años), mediano (dentro de los dos años) y corto plazo (hasta seis meses). (Chiavenato, 1995, p. 162). La mejor estrategia debe abarcar todas las áreas de la empresa y debes sincronizar las actividades entre producción, finanzas, mercadeo y personal. También el plan tendrá flexibilidad que le permita ajustarse a los cambios o circunstancias que puedan presentarse. (Stoner y otros, 1994, p. 79).

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la planificación. La planificación produce una imagen de las circunstancias futuras deseables, donde los recursos actualmente disponibles, las experiencias pasadas, entre otros.

La Organización.

Stoner y otros (1994), señalan que organizar “es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos pueden alcanzar las metas de la organización” (p. 12)

El ordenamiento de todas y cada una de las áreas de la empresa, “es una de las funciones principales que le atañe a la administración en forma permanente, porque con ello es muy seguro lograr los resultados que se esperan” (Chiavenato, 2006 p. 324). Para organizar según el referido autor, se necesita saber utilizar los espacios, el tiempo, el trabajo, los recursos humanos y los recursos financieros.

El espacio para distribuir en un área física de tal manera que cada cosa tenga su lugar preciso (Dependencias). El tiempo para programar cada actividad o tarea, que permita evacuar cada una de ellas con la oportunidad requerida por la administración. A través del trabajo se mantiene en orden y la prioridad para ser sometido un listado de tareas que se piensan desarrollar o ejecutar cotidianamente, le permiten a la administración la eficiencia

y efectividad necesaria para cumplir con los objetivos propuestos. Diferentes metas requieren estructuras, es decir, los gerentes deben adaptar la estructura de organización a sus metas y recursos, proceso conocido como diseño organizacional. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la organización. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros.

La Dirección

Stoner y otros (1994), afirman que “dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales (p.13). Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. En algunos casos la autoridad recae en una sola persona, la función principal de este es exigir que las reglas de la empresa sean cumplidas. Para tener el reconocimiento como un líder dirigente, por lo menos se debe tener las siguientes cualidades personales a saber:

Comunicarse a cada momento con el equipo de trabajo, por las diferentes situaciones que se presentan a diario y que tienden a encontrar soluciones, para la toma de decisiones por parte de la dirección. Stoner y otros (1994), dicen que la comunicación “constituye una de las habilidades más importantes que puede desarrollar un líder para ser exitoso”(p.19).

Cabe señalar que con ello se logrará, si el líder se hace entender por las demás personas con quien se comunica y su mensaje es recibido adecuadamente; para lograrlo, la comunicación debe ser precisa y clara, direccionada a la persona indicada, permanente, muy sincera y respetuosa, motivando la asistencia y participación con puntualidad por parte del invitado. También, es importante el permitir que la comunicación sea interactiva, esto quiere decir que el mensaje puede ir en cualquier dirección por ejemplo de dirigido a dirigente y de dirigente a dirigido.

La comunicación es un proceso inherente a todo el proceso administrativo y que en la práctica consiste en impartir órdenes, informaciones, consejos, trabajos o actitud es un receptor El gerente de una empresa aun contando con todos los recursos que en el plano teórico solicite para su funcionamiento y establecimiento el más perfecto de los organigramas debe enfrentar, coordinar, el control de esos recursos y esa estructura organizada, y la única manera de realizarlo con éxito es instrumentando un eficiente sistema de comunicación.

Según Terry & Franklin (1987), manifiestan que la motivación es “el esfuerzo físico y mental que desarrolla el trabajador con la mejor voluntad, con buen estado anímico y el entusiasmo necesario, para la obtención de un buen resultado, en las actividades relacionadas con lo laboral y personal” (p125). Koontz y Weihrich (2007), plantean que la autoridad “es la capacidad que tiene el líder para impartir órdenes y que las demás personas las cumplan” (p.95). Con base en lo planteado anteriormente, un buen dirigente cuando las decisiones tomadas en cada caso, son las mejores alternativas presentadas, para encontrar soluciones a los problemas según su prioridad. Para lo cual se observa, analiza, compara y se escoge la que dará los mejores resultados.

De hecho, la dirección llega a fondo de las relaciones de los gerentes con a los demás de que se le suman para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la Organización. Los gerentes, al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

El control

El control “es una función administrativa; es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita” (Chiavenato,1999,p.371). El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la

organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas. Esta es la función de control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos: (1) establecer estándares de desempeño; (2) medir los resultados presentes; (3) comparar estos resultados con las normas establecidas, y (4) tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones (Stoner y otros 1994, p.13).

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades del control. Los administradores tienen que preocuparse por el control porque, con el tiempo, los efectos de las relaciones organizadas no siempre resultan como se planearon.

El gerente, gracias a la función de control, puede mantener a la organización en el buen camino. Por lo tanto, el control juega un papel importante dentro del proceso de administración ya que este establece medidas para corregir los problemas suscitados en la empresa.

Fases del Control

- Establecimiento de estándares o criterios: representa el desempeño deseado.
- Observación del desempeño: busca obtener información precisa sobre lo que se está controlando.
- Comparación del desempeño con el estándar establecido: se hace por medio de gráficas, informes, índices, porcentaje, medidas, estadísticas, permite además la predicción de otro resultado posterior y localizar dificultades.
- Acción correctiva: es mantener las operaciones dentro de los estándares establecidos para alcanzar los objetivos de la mejor manera.

Ventajas del Proceso Administrativo

- Proporciona fundamentos para el estudio de la administración promoviendo el entendimiento de lo que es la administración.

-Son factibles de las contribuciones de otras escuelas administrativas ya que puede usarse lo mejor del pensamiento contemporáneo administrativo.

-Se obtiene flexibilidad, si bien es aplicable a una variedad de situaciones, se da al usuario el margen necesario para adaptarlo a un conjunto particular de situaciones.

-Se reconoce flexibilidad y arte de la administración y se fomenta la mejor manera de utilizarlo en una forma práctica.

-Se proporciona una genuina ayuda a los practicantes de la administración. El patrón del proceso hace que el gerente analice y entienda el problema y lo lleve a determinar los objetivos y los medios para alcanzarlos.

-Los principios de la administración están derivados, refinados y aplicados, ya que sirven como directrices necesarias para una útil investigación administrativa.

-Se estimula el desarrollo de una filosofía determinada de la administración, cada una de las fases de sus aplicaciones requiere servirse de valores, convicciones del gerente y el entendimiento de los objetivos, recursos en torno del cual opera.

Impacto de la Pandemia a los Procesos Administrativos de las Empresas

¿Cuánto se han visto afectadas las empresas en el Caribe? Ahora podemos responder de manera más precisa a esta pregunta utilizando los datos recientemente publicados de la encuesta de Innovación, Desempeño de las Empresas y Género (IFPG) que levantó información de casi 2.000 empresas en 13 países del Caribe. Si bien estudios recientes han cuantificado los impactos de corto plazo de la pandemia en las empresas en otros países del mundo, los cuales muestran cómo las pequeñas empresas y las de países de bajos ingresos han tenido peores resultados que sus contrapartes más grandes y ricas, el Caribe ha estado ausente de estos análisis debido a la escasez de datos en estos países. Nuestro nuevo estudio ayuda a llenar este vacío.

¿Cuáles son las cinco conclusiones principales del estudio?

- **Las medidas de distanciamiento social se correlacionan con la disminución de la actividad económica.** Combinando la encuesta IFPG con datos de las encuestas de seguimiento a firmas COVID-19 del Banco Mundial y el índice de rigurosidad de la Universidad de Oxford, que es una medida de la rigurosidad de las políticas de cierre de actividad, vemos una correlación positiva entre las políticas de distanciamiento social y la proporción de empresas que reportan una caída en las ventas. Este patrón se observa en países de todo el mundo y parece ser mayor en los países del Caribe.

- **El 90% de las empresas caribeñas reportan haber sido impactadas negativamente por COVID-19.** Los tres impactos más comunes fueron menores ventas (89% de las empresas), menor utilización de la capacidad disponible (85%) y reducción en la fuerza laboral (34%). Este último dato demuestra que las empresas han tratado de mantener sus niveles de empleo dentro de la posible. Asimismo, casi un tercio de las empresas indica ver la quiebra o la insolvencia como un riesgo importante provocado por la crisis y, en promedio, las empresas esperan que pasen al menos 13 meses antes de que se recuperen por completo.

- **Al igual que en otros países, la pandemia ha afectado de manera desproporcionada a empresas propiedad de mujeres o dirigidas por mujeres y a las empresas más pequeñas.** Un mayor porcentaje de empresas propiedad de mujeres o dirigidas por mujeres reportan reducción de las ventas (93% de las empresas) y utilización de capacidad (90%) en comparación con el resto de empresas en la muestra (88% y 83%, respectivamente). Mientras que el 36% de las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) indican haber reducido su fuerza laboral, un 20% de las grandes empresas reportan estos recortes. Curiosamente, las empresas propiedad de mujeres o dirigidas por mujeres no reportan

mayores recortes en los puestos de trabajo que el resto, un hallazgo que requiere un análisis más detallado.

- **Las disrupciones en las cadenas de suministro han afectado significativamente al desempeño de las empresas.** Las empresas que adoptaron medidas para evitar disrupciones en sus cadenas de suministro, como asegurarse la provisión de materias primas, usar inventario u obtener sustitutos para sus insumos, entre otros, tuvieron una mayor probabilidad de mantener o incrementar sus puestos de trabajo, sus ventas y la utilización de su capacidad durante la pandemia.

- **Las prioridades de las firmas han cambiado, y será necesario apoyo específico para que se consiga una recuperación apoyada por el sector privado.** Antes de la pandemia, menos del 1% de las empresas percibían el acceso a los pagos digitales como un obstáculo importante para hacer sus negocios. Ahora, el acceso a los pagos digitales se ha convertido en el segundo desafío más importante para las empresas (14%), detrás de la principal preocupación: que su fuerza laboral debe tener una formación adecuada. Para acelerar sus operaciones post-COVID, un 34% de las empresas consideran que requerirían asistencia técnica, sobre todo relacionada a programas de capacitación para empleados en temas de digitalización y la producción y operación en línea.

Bases Legales

El sustento legal de la investigación responde a las políticas de la nación y a los planes de desarrollo social y educativo del país, es decir, se encuentran constituidas por todas aquellas leyes que sobre la materia de estudio se han dictado en Venezuela, Según Palella y Martins (2012) se refieren a las bases legales "como a las normativas jurídicas que sustenta el estudio desde la carta magna, las leyes orgánicas, las resoluciones decretos entre otros"

(p.55). Por ende, se presentan las siguientes bases legales: **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo:**

Artículo 117.

“Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos”.

El artículo anterior demuestra que las actividades comerciales están regidas por instrumentos legales en Venezuela, donde las empresas están enmarcadas y obligadas a proporcionar productos y servicios de calidad, para lograr esto, las empresas deben recurrir a eficientes procesos administrativos.

Artículo 141.

La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Este artículo, evidencia que los responsables de las acciones administrativas en líneas generales, como representantes de actividades públicas, deben demostrar una serie de condiciones ya mencionadas en el mismo artículo, como soporte a su desempeño y como garantía de cumplimiento de la ley. Quiere decir entonces, que los procesos administrativos deben estar acompañados de la ley y de los principios de honestidad y

eficiencia, por mencionar algunos, todo ello, aplica para la Empresa Carcasi, C.A. la cual en tiempos de pandemia, experimento afectación a sus procedimientos comerciales y a sus acciones administrativas.

Además, el Artículo 299, estima que:

El régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela, se fundamenta en los principios de justicia social, democracia, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad.

El artículo que se presenta, deja comprender claramente que las acciones socio económicas, como las llevadas a cabo por a la empresa aquí tomada como contexto investigativo deben garantizar de alguna forma, cubrir las necesidades de la comunidad, situación que se vio comprometida en Carcasi C.A. por los efectos de la pandemia de Icovid-19. En ese tenor, la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos señala en el artículo 30 “la actividad administrativa se desarrollará con arreglo a principios de economía, eficacia, celeridad e imparcialidad. Las autoridades superiores de cada organismo velarán por el cumplimiento de estos preceptos cuando deban resolver cuestiones relativas a las normas de procedimiento”. El artículo demuestra que la administración debe responder a ciertos criterios como ya se demostró con anterioridad, entonces, todas y cada una de las acciones a tomar en las empresas para el cumplimiento de sus obligaciones, o si en su momento fuese necesario, para sancionar algún trabajador, debe tomarse en cuenta la ley presentada.

Términos Básicos

Actividad: Trabajo necesario para concluir un resultado específico en una red.

Administración: Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas.

Afectaciones: Amenazas a la operatividad de una empresa, institución o ente, por efecto directo de una variable adversa.

Coadyuvar: Contribuir o ayudar a la consecución de una cosa.

Comunicación: Transmisión de información y comprensión por medio de símbolos comunes.

Control: Función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes.

Coordinación: Logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo, hacia el logro de los propósitos y los objetivos del grupo.

Debilidades: Se refiere a actividades de gerencia, mercadeo, finanzas, producción, investigación y desarrollo que limitan o inhiben el éxito general de una organización.

Decisión: Elección hecha entre dos o más alternativas disponibles.

Proceso Administrativo: Conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible.

Cuadro 1

Operacionalización de las Variables

Variable Nominal	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Afectaciones	Consecuencias contrarias a un proceso operativo dentro de la administración de empresas que limita el cumplimiento de sus objetivos	-Impacto de la pandemia -Efectos de la pandemia	Operatividad Ingresos Financieras Legales	1-2 3 4-5 6-7
Procesos Administrativos	Conjunto concatenado, intencionado, planificado y supervisado de etapas que desarrolladas en una empresa coadyuvan el cumplimiento de sus objetivos	-Concepto de Administración -Proceso Administrativo -Características -Principios -Elementos -Funciones -Teoría Clásica	Aplicación Eficiencia Resultados Innovación Dominio Objetivos Conocimiento	8 9-10 11 12 13 14 15

Fuente: Bermúdez (2022)

Capítulo III

Marco Metodológico

Enfoque o Paradigma de la Investigación

El enfoque de todo estudio, es pilar fundamental para el desarrollo investigativo, ya que éstos habilitan aplicaciones básicas, que permiten alcanzar el objetivo de la investigación, esto requerido para el alcance del objetivo general de la investigación, en este caso el enfoque será de tipo cuantitativo.

Tipo de Investigación

El propósito de esta investigación, es analizar las afectaciones a los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia año 2021, por ello se utilizara la investigación descriptiva, que según Eco (2013) es aquella que permite “la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos” (p.54), tal cual se aplicara en la investigación, sin alterar las condiciones normales y reales del contexto asumido aquí, asimismo la investigación se apoyara en la modalidad de campo por ubicarse la autora en el sitio objeto de estudio, esto lo confirma Bavaresco (2013) cuando afirma que “los estudios de campo o in situ se realizan en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, lo cual permite el conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador, pudiéndose manejar los datos con más seguridad” (p . 26).

Por lo definido con anterioridad, se demuestra por qué el tipo de investigación asumido, mediante el cual se pretende brindar respuesta oportuna y confiable a la problemática.

Diseño de la Investigación

Para Cedeño (2011), “el tipo de diseño de un estudio depende del paradigma que seleccione el investigador. Estos paradigmas constituyen la representación específica del diseño”, (p.14). En este sentido, el presente estudio corresponde a un diseño de investigación no experimental transversal, tal como argumenta Hernández y otros (2010), “Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p.51), es decir, se trata de investigación donde no se puede variar intencionalmente las variables intervinientes, lo que hace ser la investigación no experimental, por cuanto observa fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

En esta investigación el diseño de investigación será no experimental transversal, pues se aplicarán técnicas para la recolección de datos que permitirá la recolección de datos en su contexto habitual, en un solo momento, los mismos representaran las fuentes primarias para el análisis de esta investigación.

Población y Muestra

Población

Tal como lo expresa Tamayo (2001), “asume la población como la totalidad de fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen características comunes, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 134), en este orden de ideas la población será de 10 trabajadores de la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas año 2021

Muestra

Una muestra, desde el punto de vista metodológico, refiere Canavo (2014), “en un número de elementos menor a la población de donde se extrae para la aplicación de diversos

instrumentos de recolección de datos, para inferir sobre la población misma”, (p.236), en ese sentido, la muestra representativa será determina por la teoría de muestreo, la cual según Rodríguez (2012), “cuando las poblaciones son finitas y de fácil acceso del investigador, se toma la mismo población como muestra y se llama muestra censal.”, (p.76), en ese sentido, la muestra será entonces de diez (10) trabajadores de la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas año 2021

Técnica e Instrumentos de Recolección de Información

La recolección de datos es la fase del proceso de investigación que consiste en la búsqueda y medición de la información necesaria para realizar la medición y análisis de las variables en estudio, de acuerdo con Bavaresco (2013) el análisis en una investigación “no tiene significado sin las técnicas de recolección de datos. Estas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y las herramientas, instrumentos o medio que serán empleados” (p.98). En ese orden de ideas, la técnica que se empleará para la recolección de datos será la observación definida por Sierra (2013), como “los procedimientos utilizados en las ciencias no solo para examinar las fuentes donde se encuentran los hechos y datos objetos de estudio, sino también para obtener y registrar estos” (p.104).

En relación con el instrumento, es importante destacar que los objetivos específicos, así como el planteamiento del problema, determinan el tipo de información que se requiere, por lo tanto, debe definirse cuidadosamente la forma de procesar para su obtención, con el fin de evitar retrasos y pérdidas de tiempo en la investigación, al respecto, Méndez (2010) afirma, “El instrumento es el medio empleado por el investigador para recolectar la información, ésta representa la materia prima por lo cual puede llegarse a explorar,

describir y aplicar hechos o fenómenos que definen un problema de investigación” (p.166), así pues, la investigación seleccionara como instrumento, el cuestionario estructurado, con ítems acordes a las dimensiones y los indicadores presentados en el cuadro de operacionalización de variables.

Dicho instrumento se ajustará con opciones de respuesta consideradas como válidas y representativas para las variables a medir, en este caso serán Siempre (3), A veces (2), y Nunca (1), lo cual proporciona objetividad al instrumento.

Validez y Confiabilidad

Un instrumento de medición puede ser confiable pero no necesariamente válido, es decir, se pueden obtener resultados consistentes pero no medir lo que verdaderamente se pretende, para determinar si éste satisface los requerimientos de la investigación, mediante la evaluación sistemática de la variable en estudio se necesita de requisitos esenciales como la validez y confiabilidad, es de esta manera que Hurtado (2010), indican que “la validez está dispuesta cuando el resultado de la medición corresponde a la realidad del fenómeno que se está midiendo” (p.74), por lo tanto, la investigación recurrió al uso de la validación de contenido o juicio de expertos, en el cual según Chávez (2010), “es la correspondencia del instrumento con su contexto teórico. No se expresa en términos de índice numérico, se basa en la necesidad de discernimiento y juicios independientes entre expertos” (p.98).

En relación con la confiabilidad, Hernández y Otros (2000) establecen que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su acción repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p.242), en este sentido la confiabilidad consiste en determinar si los instrumentos de recolección de datos permitirán obtener información que se requiere para diagnosticar las variables en estudio, para ello, esta

investigación se sustentara en el Alfa de Cronbach, indicando después de su cálculo, los resultados, ecuación y tabla de categorización.

Técnica de Análisis de la información

Una vez recolectado los datos a partir de la aplicación del instrumento de recolección de datos, se procederá a elaborar registros de información desarrollados por las anotaciones de la autora analizadas con las herramientas aportadas para la metodología cuantitativa, los resultados obtenidos permitieron cuantificar los datos en tablas y gráficos, para su análisis y respaldo de la investigación.

Capítulo IV

Presentación y Análisis de los Resultados

Actualmente el mundo está viviendo una situación que afecta principalmente la calidad de vida en la sociedad, sin embargo, no hay que dejar de lado que con la inesperada pandemia COVID-19, se está dando una crisis económica postpandemia, que viene a revolucionar completamente la manera de operar de las empresas a nivel global, la forma en que se hacen los negocios, la toma de decisiones, la forma de trabajar, la manera en que se motivarán a los colaboradores, la cultura y el comportamiento organizacional son elementos que definitivamente la pandemia cambio, específicamente, según la presente investigación, los procedimientos administrativos, por ello se fija como objetivo general analizar las afectaciones a los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia año 2021

Dicho esto, el impacto que desde la actividad de administración tendrá la empresa durante el proceso pandémico, no solo se busca conocer y estar actualizado de lo que está pasando en el mundo de los negocios de estas industrias, sino también se busca que aquellos empresarios, emprendedores y/o futuros emprendedores conozcan cómo se llevarán a cabo los negocios y cómo se deberá enfrentar este cambio vertiginoso en el manejo de las organizaciones a partir de esta crisis económica que afecta todos los procedimientos que enmarcan la operatividad de las empresas que, sin duda alguna, marcará un antes y un después en la sociedad.

Cuadro N° 2. Observa alguna afectación a la operatividad de la empresa como consecuencia de la pandemia del Covid-19.

Categoría	Fr	%
Siempre	9	90%
A Veces	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%



Gráfico N° 1. Observa alguna afectación a la operatividad de la empresa como consecuencia de la pandemia del Covid-19.

El 90% de los resultados en la opción de respuesta siempre, demuestran y respaldan la forma como los efectos pandémicos de la Covid-19, se observan en la operatividad de la empresa, pues de dicha operatividad dependen los ingresos que garantizan su permanente desarrollo en relación con sus objetivos comerciales, minimizándose los ingresos por causas como, por ejemplo, el limitado horario de atención al cliente y las dificultades de circulación para el ciudadano común.

Cuadro N° 3. Está amenazada la operatividad de la empresa producto de la pandemia del Covid-19.

Categoría	Fr	%
Siempre	5	50%
A Veces	2	20%
Nunca	3	30%
Total	10	100%

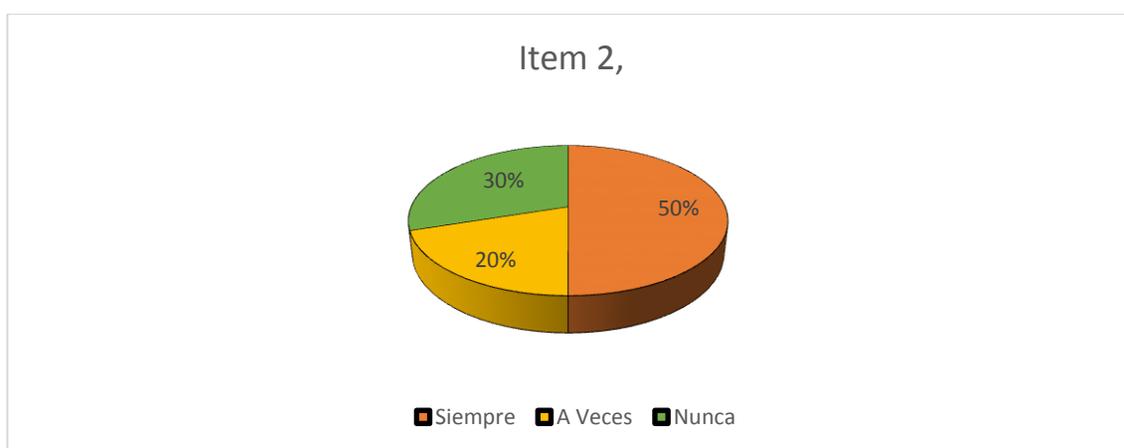


Gráfico N° 2. Está amenazada la operatividad de la empresa producto de la pandemia del Covid-19.

En esta oportunidad, el ítem 2 indicó que siempre está amenazada la operatividad de la empresa producto de la pandemia del Covid-19, así lo refleja el 50% de los resultados en la opción siempre y 20% en la opción a veces, lo que puede interpretarse como una situación amenazante para que la empresa mantenga sus actividades comerciales, siendo necesario entonces que sus procedimientos administrativos estén sustentados en sus necesidades y fortalezas para minimizar los efectos de la pandemia.

Cuadro N° 4. Evidencia la empresa diferencia en sus ingresos por la limitada actividad comercial impuesta por la pandemia del Covid-19

Categoría	Fr	%
Siempre	9	90%
A Veces	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%



Gráfico N° 3. Evidencia la empresa diferencia en sus ingresos por la limitada actividad comercial impuesta por la pandemia del Covid-19

Tal como se ha dicho en los ítems anteriores, los efectos pandémicos han influido desde la perspectiva de ingresos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas, un 90% de los encuestados manifiesta que siempre se evidencian serias diferencias en cuanto a los ingresos de la institución, pues se han visto afectados con la disminución de los compromisos para mantener los inventarios, el personal y cumplir sus obligaciones financieras en general.

Cuadro N° 5. Ha experimentado la empresa efectos financieros negativos producto de la pandemia del Covid-19.

Categoría	Fr	%
Siempre	10	100%
A Veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%



Gráfico N° 4. Ha experimentado la empresa efectos financieros negativos producto de la pandemia del Covid-19.

Nuevamente, el ítem 4, respalda la afectación económica de la pandemia a la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas, pues el 100% de los resultados manifestó que siempre ha experimentado la empresa efectos financieros negativos producto de la pandemia del Covid-19, comprometiendo como se ha dicho, su operatividad, equilibrio de activos y cumplimiento de sus responsabilidades legales ante los organismos pertinentes.

Cuadro N° 6. Corre riesgo de cierre la empresa por los efectos financieros generados por la pandemia

Categoría	Fr	%
Siempre	9	90%
A Veces	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%



Gráfico N° 5. Corre riesgo de cierre la empresa por los efectos financieros generados por la pandemia

Todas las empresas destinadas con fines de lucro, dependen de sus ingresos, de sus operaciones comerciales de venta, para sostener una oferta de productos y garantizar que sus activos sean correspondiente con sus necesidades, todo ello conlleva a cumplir sus obligaciones financieras, legales y laborales, sin embargo la pandemia se transformó en una amenaza real para las empresas, al punto de cerrar sus operaciones muchas de ellas, en este caso el 90% de los resultados obtenidos en el ítem 5, indican que siempre la Micro Empresa Carcasi, corre riesgo de cierre la empresa por los efectos financieros generados por la pandemia.

Cuadro N° 7. Está en riesgo la empresa por algún efecto legal negativo presentado en pandemia

Categoría	Fr	%
Siempre	7	70%
A Veces	3	30%
Nunca	0	0%
Total	10	100%



Gráfico N° 6. Está en riesgo la empresa por algún efecto legal negativo presentado en pandemia

El 70% de los resultados, demostraron que siempre está en riesgo la empresa por algún efecto legal negativo presentado en pandemia, ya que la limitada acción laboral y operativa impide el cumplimiento cabal y puntual de los compromisos legales que dicha actividad implica, como, por ejemplo, la inamovilidad laboral, el pago de impuestos, aumentos de salarios, entre otros compromisos, que desencadenan en posibles sanciones y multas, hasta el cierre de la misma.

Cuadro N° 8. Conoce la empresa los posibles efectos legales que la pandemia podría generarle.

Categoría	Fr	%
Siempre	2	20%
A Veces	3	30%
Nunca	5	50%
Total	10	100%

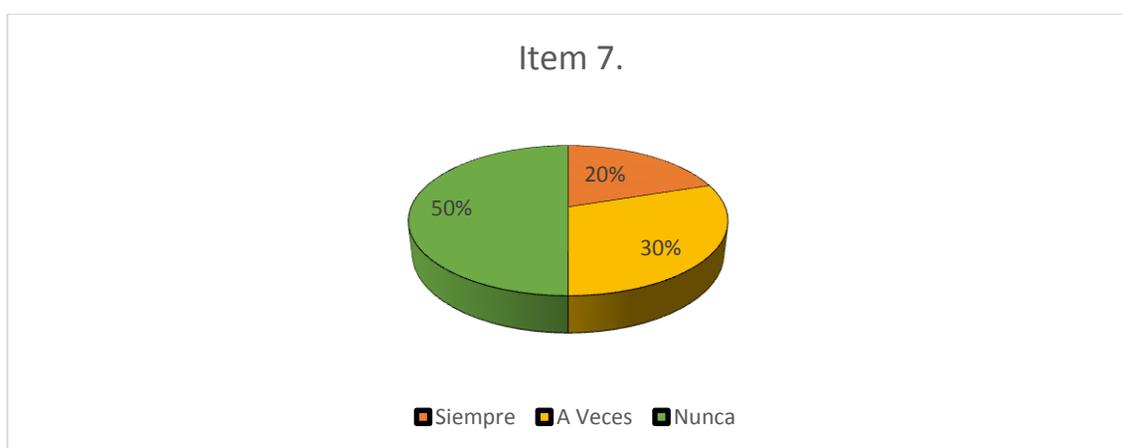


Gráfico N° 7 Conoce la empresa los posibles efectos legales que la pandemia podría generarle.

La ausencia de capacitación del personal que labora en la micro empresa con relación a las sanciones legales que pudiese experimentar, está reflejado en el ítem 7, pues se observó que un 50% de los resultados manifestó que nunca, conoce la empresa los posibles efectos legales que la pandemia podría generarle, situación que es amenazante, pues será necesario una planificación administrativa ajustada a esas realidades expuestas por la pandemia y ya descritas, para evitar dichos efectos.

Cuadro N° 9. Evidencia la empresa la aplicación de procedimientos administrativos ajustados a sus necesidades

Categoría	Fr	%
Siempre	2	20%
A Veces	4	40%
Nunca	4	40%
Total	10	100%

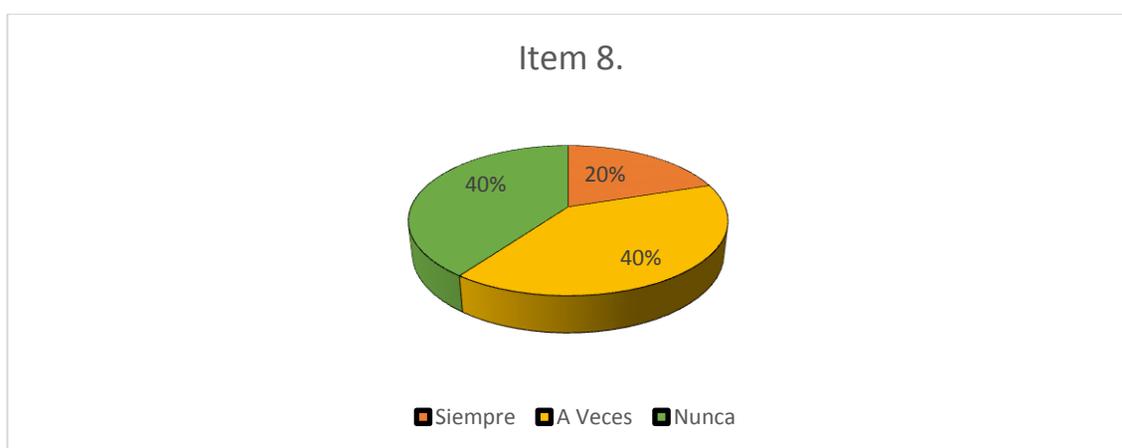


Gráfico N° 8. Evidencia la empresa la aplicación de procedimientos administrativos

Solo un 20% de los encuestados manifestó que siempre evidencia la empresa la aplicación de procedimientos administrativos, situación que debe ser abordada, pues estos procedimientos son mecanismos válidos, planificados, que respaldan la operatividad de una empresa, de la inversión de sus recursos, así como la disposición confiable y en tiempo real de activos, esta realidad se suma como amenaza a las consecuencias de la operatividad de la micro em presa asumida en tiempos de pandemia, razón por la cual la capacitación o contratación de profesionales del área debe ser considerada a la brevedad.

Cuadro N° 10. Considera que los procedimientos administrativos aplicados en la empresa son eficientes.

Categoría	Fr	%
Siempre	3	30%
A Veces	4	40%
Nunca	3	30%
Total	10	100%



Gráfico N° 9. Considera que los procedimientos administrativos aplicados en la empresa son eficientes.

Este ítem, es una continuidad al anterior, pues se refleja un 30% de los resultados en la opción siempre, que los procedimientos administrativos aplicados en la empresa son eficientes, significa que, desde una perspectiva administrativa, la micro empresa debe consolidar sus actividades, las cuales, de manera paralela, minimizaran los efectos pandémicos.

Cuadro N° 11. Es proporcional la eficiencia de los procedimientos administrativos y la operatividad de la empresa

Categoría	Fr	%
Siempre	6	60%
A Veces	1	10%
Nunca	3	30%
Total	10	100%



Gráfico N° 10. Es proporcional la eficiencia de los procedimientos administrativos y la operatividad de la empresa

Se demuestra la eficiencia de las actividades o procedimientos administrativos, aun cuando no son los suficientes, siendo esta garantía de que existe reconocimiento y buenas estrategias al respecto, sin embargo, estos porcentajes deben estar muy cercanos al 100% para proporcionarle respaldo absoluto y confiable a la operatividad de la micro empresa.

Cuadro N° 12. Son beneficiosos para la empresa los resultados que arrojan sus procedimientos administrativos.

Categoría	Fr	%
Siempre	7	70%
A Veces	3	30%
Nunca	0	0%
Total	10	100%



Gráfico N° 11. Son beneficiosos para la empresa los resultados que arrojan sus procedimientos administrativos.

El ítem 11, complementa lo expresado en el ítem anterior, pues un 70% de los resultados indico que siempre son beneficiosos para la empresa los resultados que arrojan sus procedimientos administrativos, aun cuando son pocos, los resultados son satisfactorio, lo que permite interpretar que aumentar dichos procedimientos es aumentar los beneficios integrales para la micro empresa, con la finalidad de mantener una actitud comercial equilibrada y que las operaciones respnasan a las necesidades de la instancia y de los clientes.

Cuadro N° 13. Requiere la empresa de innovación de sus procedimientos administrativos por la realidad pandémica existente.

Categoría	Fr	%
Siempre	8	80%
A Veces	2	20%
Nunca	0	0%
Total	10	100%



Gráfico N° 12. Requiere la empresa de innovación de sus procedimientos administrativos por la realidad pandémica existente.

En esta oportunidad, se continúa demostrando que la micro empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas, debe innovar sus procedimientos administrativos por la realidad pandémica existente, tal cual se ha demostrado con anterioridad, esto significa disponer de nuevos recursos, y de personal capacitado, conscientes de que los procedimientos administrativos son la herramienta factible para minimizar los efectos de la pandemia.

Cuadro N° 14. Dispone micro empresa de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para consolidar sus procedimientos administrativos.

Categoría	Fr	%
Siempre	9	90%
A Veces	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%



Gráfico N° 13. Dispone micro empresa de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para consolidar sus procedimientos administrativos.

Sin los recursos necesarios, ninguna micro empresa es capaz de actualizar y modificar sus procedimientos administrativos, en este caso, la micro empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas dispone de los mismos, lo que se transforma en una gran ventaja para la consolidación de sus operaciones, así lo respalda el 90% de los resultados en el indicador siempre.

Cuadro N° 15. Alcanza la empresa sus objetivos planteados a través de sus procedimientos administrativos actuales

Categoría	Fr	%
Siempre	4	40%
A Veces	5	50%
Nunca	1	10%
Total	10	100%



Gráfico N° 14. Alcanza la empresa sus objetivos planteados a través de sus procedimientos administrativos actuales

Aun con escasos procedimientos administrativos, los resultados como ya se demostró, son de alguna manera medianamente satisfactorio, pues considera la muestra encuestada que con un 40% de respaldo, siempre alcanza la empresa sus objetivos planteados a través de sus procedimientos administrativos actuales, lo que puede permitir una proyección de que proporcionalmente se consolidarían los objetivos previstos en la medida en que se consoliden también dichos procedimientos.

Cuadro N° 16. Existen afectaciones económicas como consecuencia de los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia.

Categoría	Fr	%
Siempre	9	90%
A Veces	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%



Gráfico N° 15. Existen afectaciones económicas como consecuencia de los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia.

Para cualquier empresa o micro empresa, las afectaciones económicas por las razones que pudiesen presentarse, representan una seria amenaza, pues de la estabilidad de sus ingresos, capitales y operaciones financieras depende su permanencia en los mercados competitivos, así como la garantía del cumplimiento de sus obligaciones y de sus operaciones comerciales, evidenciándose en esta oportunidad que en un 90% de los resultados, indicaron que siempre existen afectaciones económicas como consecuencia de los

procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

-Los resultados permiten concluir al respecto de los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la actualidad en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas, que los mismos deben ser actualizados, pues los resultados demostraron que la misma está bajo riesgo operativo y financiero por ausencia confiable de procedimientos administrativos básicos como organización, planificación y control adecuado a las necesidades impuestas por la pandemia Covid-19, así como afectaciones en el cumplimiento de sus objetivos, por la razón ya señalada, todo ello, respalda que la Micro Empresa CARCASI C.A debe recurrir a profesionales de la administración para minimizar los efectos determinados en esta investigación.

-Los resultados demostraron contundentemente que en un 90% siempre en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas están disponibles los recursos humanos, materiales y tecnológicos para consolidar sus procedimientos administrativos, en consecuencia, se debe llevar a cabo una planificación sobre la capacitación del personal que allí es responsable de la administración para optimizar la organización, planificación y ejecución de acciones conducentes a cumplir los objetivos de la instancia comercial abordada, de lo contrario sería necesario la contratación de profesionales como ya se mencionó.

-En ese mismo marco, las principales afectaciones a los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia, están reflejados según datos recabados, en la operatividad de la micro empresa, en el cumplimiento de sus objetivos financieros, en la disponibilidad real de capital financiero, en la innovación tecnológica, en la capacitación permanente del personal, y en supervisiones continuas de las funciones de cada trabajador.

-Por todo lo anteriormente señalado, se presentarán algunas estrategias para minimizar los efectos de la pandemia en los procesos administrativos de la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas para que esta no fracase.

Recomendaciones

-Establecer un análisis estratégico de los procedimientos administrativos actuales para determinar su eficiencia, debilidades y fortalezas, permitiendo esto adaptar dichos procedimientos y maximizando sus resultados.

-Entrenar al personal empleado para ofrecer una excelente capacitación en la planificación y ejecución de procedimientos administrativos.

-Distribuir el trabajo de manera adecuada para alcanzar los objetivos planteados por la Micro Empresa CARCASI C.A.

-Elaborar un manual de funciones, normas y procedimiento administrativos.

-Adecuar la estructura organizativa en función de los requerimientos de la Micro Empresa CARCASI C.A.

-Tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores para llevar a cabo el proceso de toma de decisión con respaldo de los procedimientos administrativos previamente evaluados

-Incentivar a los trabajadores del Departamento de Administración, valorando la labor que realizan e incentivarlos a la capacitación permanente.

-Elaborar un instrumento de evaluación del control interno, para que permita medir el avance de los objetivos propuestos en función de los procedimientos administrativos

Referencias Bibliográficas

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas. Editorial EPISTEME

Bavaresco. A. (2013). Proceso Metodológico de la Investigación. Sexta Edición. Imprenta Internacional C.A. Maracaibo Venezuela

Buitrago, E. (2020). Cuadrante de análisis estratégico para daños financieros por la crisis pandémica. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Cartago, Costa Rica.

Burgos. M. (2020). Evaluación De las consecuencias de la pandemia del covid-19 en el sector de pequeños comerciantes del Municipio Libertador en el Estado Mérida. Universidad de los Andes. Mérida-Venezuela. Tesis sin Publicación

Canavo. S. (2014). Gestión Básica de Investigación. Editorial Siglo XX, San José de Costa Rica.

Cedeño, M. (2011). Dinámica y Aplicación de Métodos y Técnicas de Investigación. Editorial Biosfera. Caracas-Venezuela, II Tomo, 268 págs.

Chávez. L. (2010). Análisis de información Cuantitativa. 2ª edición, Editorial: Díaz de Santos. Madrid España.

Chiavenato, I. (1999). Introducción a la Teoría General de la Administración. (4a.Ed.). México, Mac Graw-Hill

Chiavenato, I. (1999): “Administración de Recursos Humanos”. McGraw-Hill.

Eco. U. (2013). Enciclopedia de Investigación Social. Primera Edición Venezuela. Editorial Panamericana. Colombia.

Hernández, L. y Medina, N. (2020). Propuesta de un Sistema para los procesos Administrativos y Contables basado en la Reingeniería como herramienta de calidad en Tiempos de Pandemia. Trabajo de Grado. Universidad de Oriente.

Hernández. H. y Medina. L. (2020). Evaluación de las Operaciones Administrativas en las Microempresas de Comida Rápida en Valencia Estado Carabobo en Tiempos de Covid-19. Universidad de Carabobo. Tesis sin Publicación.

Hernández. S. y Otros (2010). Principios Básicos de la Investigación. México:

Editorial McGraw-Hill, Hispanoamericana.

Hurtado. J. (2010). Paradigmas y métodos de la investigación en tiempos de cambio. Tercera

Jurado, J. (2012). Proceso de Investigación Metodológica. Editorial Prentice Hall. México.

Méndez. A. (2010). Metodología de la Investigación. Editorial Biosfera. Caracas-Venezuela

Münch, L., y García, J.(1999). Fundamentos de Administración. (5ªEd.).México: Trillas

Organización Internacional del Trabajo (2020), “Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo”. Tercera edición, 29.4.2020.

Organización internacional del Trabajo (2020). Informe Trimestral: La Economía Mundial en Tiempos del Codiv-19. Fecha 25 de Mayo de 2021.

Pérez. C. (2020). Articulaciones Administrativas y Económicas del Sector Cárnico en San Fernando de Apure. Apure- Venezuela, Universidad Simón Rodríguez. Tesis sin Publicación

Ríos. D. (2021). Influencia de la Pandemia en los Mercados Latinoamericanos. Congreso General de investigaciones Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México. México. Ponente.

Robbins. F, y Coulte, M. (2005). Administración. (8ª Ed.). México: PearsonEducación.

Rodríguez, P. (2012). Un Modelo de Investigación Social. Tesis doctoral. UPEL.

Caracas. No Publicada.

Ruiz. M. (2012). “Dinámica y Aplicación de Métodos y Técnicas de Investigación”. Editorial Biosfera. UCV.

Sierra. P. (2013). “Fundamentos Generales de Estadística”. II Edición, DIMASOFC. Barcelona, España. 510 págs.

Stoner, H., Freeman. P. y Gilbert, H. (1994). Administración una Perspectiva Global. (10ªEd.).México: McGrawHill

Tamayo. M. (2001). El Proceso de la Investigación Científica. México. Limusa.

Taylor. F. (2000). La Administración Científica. Buenos Aires. Planeta. Fondo Editorial Universitario.

Terry. C. y Franklin. L. (1987). Principios de Administración. México: ISEF Empresa

Líder

Weller, J. Gontero. S. y Campbell. S. (2019). Cambio Tecnológico y Empleo. Una Perspectiva Latinoamericana. LC/TS.2019/37 Editorial: CEPAL

ANEXOS



Universidad Nacional Experimental

De los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora"

Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social

Barinas, Marzo 2022.

Ciudadana(o):

Presente. -

Distinguido Profesor:

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido del instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en el Trabajo de Aplicación titulado: **LA AFECTACION A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA MICRO EMPRESA CARCASI C.A. DEL MUNICIPIO BARINAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA AÑO 2021**, como requisito exigido, para optar al Título de Licenciada en Administración que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”. Por su experiencia profesional y méritos académicos, le agradecemos emitir su juicio calificativo sobre los Ítemes del instrumento, tomando en cuenta las instrucciones que seanexas. Sus observaciones y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Agradeciéndole altamente su valioso aporte, se despide de usted.

Atentamente

Br. Bermúdez Genesis

Instrucciones para la Validación

1. El instrumento anexo tienen como objetivo analizar las afectaciones a los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia año 2021. En tal sentido, se aspira que usted como experto en el área evalúe si el cuestionario elaborado sirve para el propósito para el que ha sido construido, de acuerdo con los siguientes criterios: pertinencia, claridad y coherencia.
2. El criterio de pertinencia se refiere a la relación o adecuación del ítem con el indicador, la dimensión, la variable y el objetivo.
3. El criterio de coherencia se refiere la formulación adecuada del ítem en cuanto al orden y estructura.
4. El criterio de claridad se refiere a que el ítem refleje fielmente la magnitud de lo que se pretende medir, evidenciando facilidad de interpretación y precisión en los términos utilizados.
5. Para evaluar los criterios de cada ítem se requiere que en el cuadro de validación indique con una “X” la casilla correspondiente, así mismo si considera que el ítem se debe aceptar, modificar o eliminar.
6. Usted podrá escribir cualquier observación del instrumento que requiera ser mejorada en cuanto a la forma, contenido u otro aspecto.
7. Se le agradece colocar los datos personales solicitados.
8. Se anexa: Cuadro de validación, cuestionario, objetivos de la investigación y la operacionalización de las variables



ACIONAL EXPERIMENTAL

OCCIDENTALES

ORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Carta de Validación

Yo, _____ titular de la Cedula de Identidad N° _____, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado: **LA AFECTACION A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA MICRO EMPRESA CARCASI C.A. DEL MUNICIPIO BARINAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA AÑO 2021**, presentado por la Bachiller Genesis Bermúdez, C.I. _____ para optar al Título de Licenciada en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los _____ días del mes de _____ de 2022.

Firma del Experto

Cédula de Identidad

CUESTIONARIO

N°	Ítems	Siempre	A Veces	Nunca
1	Observa alguna afectación a la operatividad de la empresa como consecuencia de la pandemia del Covid-19			
2	Está amenazada la operatividad de la empresa producto de la pandemia del Covid-19			
3	Evidencia la empresa diferencia en sus ingresos por la limitada actividad comercial impuesta por la pandemia del Covid-19			
4	Ha experimentado la empresa efectos financieros negativos producto de la pandemia del Covid-19			
5	Corre riesgo de cierre la empresa por los efectos financieros generados por la pandemia			
6	Está en riesgo la empresa por algún efecto legal negativo presentado en pandemia			
7	Conoce la empresa los posibles efectos legales que la pandemia podría generarle			
8	Evidencia la empresa la aplicación de procedimientos administrativos ajustados a sus necesidades			
9	Considera que los procedimientos administrativos			

	aplicados en la empresa son eficientes			
10	Es proporcional la eficiencia de los procedimientos administrativos y la operatividad de la empresa			
11	Son beneficiosos para la empresa los resultados que arrojan sus procedimientos administrativos			
12	Requiere la empresa de innovación de sus procedimientos administrativos por la realidad pandémica existente			
13	Dispone micro empresa de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para consolidar sus procedimientos administrativos.			
14	Alcanza la empresa sus objetivos planteados a través de sus procedimientos administrativos actuales			
15	Existen afectaciones económicas como consecuencia de los procedimientos administrativos en la Micro Empresa CARCASI C.A. del Municipio Barinas en tiempos de pandemia			

Análisis de los resultados del instrumento aplicado a la muestra piloto

(Coeficiente de Alfa de Cronbach)

Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Totales
1	3	3	2	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	30
2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	40
3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	34
4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	38
5	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	32
6	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	41
7	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
8	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	38
9	1	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	36
10	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	36
Σ	24	27	22	24	23	26	21	26	23	23	25	24	24	22	26	360
\bar{x}	2.4	2.7	2.2	2.4	2.3	2.6	2.1	2.6	2.3	2.3	2.5	2.4	2.4	2.2	2.6	36.3

S	0,74	0,81	0,66	0,74	0,69	0,79	0,60	0,79	0,69	0,69	0,75	0,74	0,74	0,66	0,79	10.88
S2	0.56	0.89	0.64	0.65	0.16	0.41	0.45	0.76	0.45	0.81	0.36	0.44	0.45	0.21	0.60	8.02

C.A.C.= 0.93