

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“LA GESTIÓN GERENCIAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO DEL
COMEDOR PENITENCIARIO INPE- HUÁNUCO, 2019”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Machuca Oliveira, Gabriela Milagros

ASESOR: Linares Beraun, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2019



U

D

H

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72400740

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Gonzales Acuña, Martin Moises	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22512599	0000-0002-6062-6705
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 03:00 pm horas del día 06 del mes de Junio del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez	(Presidente)
Lic. Martin Moisés Gonzales Acuña	(Secretario)
Lic. Diana Huerto Orizano	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 622-2019-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "LA GESTIÓN GERENCIAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO DEL COMEDOR PENITENCIARIO INPE-HUÁNUCO, 2019", presentada por el (la) Bachiller MACHUCA OLIVEIRA, Gabriela Milagros; para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO (Art 45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 05:00 pm horas del día 06 del mes de Junio del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez

PRESIDENTE

Lic. Martin Moisés Gonzales Acuña

SECRETARIO

Lic. Diana Huerto Orizano

VOCAL

DEDICATORIA

El eterno reconocimiento a mi fortaleza espiritual, al apoyo incondicional y sobre todo al buen ejemplo como seres humanos, profesionales y amigos, quiero dedicar esta etapa de mi vida a mis amados padres.

AGRADECIMIENTO

- A las autoridades del Instituto Nacional Penitenciario INPE, quienes me brindaron todas las facilidades para poder llevar a cabo esta investigación, que espero sirva para la mejora en los tópicos desarrollados.
- A los trabajadores del Comedor Penitenciario INPE 2019, por su disponibilidad para la toma de muestras aplicando los instrumentos de la investigación, necesarios para cumplir los objetivos de la investigación.
- A mi asesor, quien me orientó en la formulación de este trabajo y me orientó en la aplicación de las normas pertinentes de acuerdo al programa académico profesional de administración de empresas, y sobre todo por haber sabido explicar las interrogantes en el proceso de formulación que conllevaron a ofrecer con sustento esta investigación.
- A los docentes de la Universidad de Huánuco, por haber sido parte de esta linda etapa de mi vida, a través de su formación todos estos años en el uso de la teoría de la administración en las diferentes líneas de investigación, reconocimiento a ellos.
- Al economista Vladimir Santiago Espinoza, quien por medio de enseñanza bajo el principio de autoridad supo hacerme entender el porqué de las exigencias en su momento, ahora valoro y aprecio mucho las lecciones de ese gran hombre.
- La Universidad de Huánuco me ha capacitado durante los últimos cinco años para ayudarme a alcanzar una de mis metas personales hoy, la formación profesional.
- Mis padres y familiares que me han apoyado todo este tiempo, y lo más importante, me han brindado apoyo emocional para culminar mi carrera profesional de Administración.
- A mis compañeros hoy colegas y muy buenos amigos que supieron con sus ocurrencias reducir la tensión de las lecciones instruidas en aula y sobre ello supimos valorar el trabajo en equipo, el cual es y será siempre lo más importante.

El tesista

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE CUADROS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO.....	14
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.4. OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	15
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.5.1. PRACTICA.....	15
1.5.2. TEÓRICA.....	15
1.5.3. METODOLÓGICA.....	15
1.5.4. RELEVANCIA	16
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1.1. INTERNACIONALES	17
2.1.2. NACIONALES	18
2.1.3. LOCALES	19
2.2. BASES TEÓRICAS	19

2.2.1. GESTIÓN GERENCIAL.....	19
2.2.2. PROCESO ADMINISTRATIVO	27
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	32
2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS	33
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	33
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	33
2.5. SISTEMA DE VARIABLES	34
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	34
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	34
2.6. OPERACIÓN DE VARIABLES.....	35
CAPÍTULO III.....	36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.1.1. ENFOQUE	36
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	36
3.1.3. DISEÑO	37
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.2.1. POBLACIÓN	37
3.2.2. MUESTRA.....	38
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
.....	40
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	40
CAPÍTULO IV	42
RESULTADOS	42
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	42
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	59
4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.....	59
4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	60
CAPÍTULO V	64
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	64
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO.....	64
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES.....	67

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXO.....	70

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Operación de variables	35
Cuadro 2. Trabajadores	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
Tabla 2. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	40
Tabla 3. Conoce Ud. Las funciones básicas de todas las áreas de la institución	42
Tabla 4. Estas satisfecho con el trato de tus superiores inmediatos	43
Tabla 5. Considera que la institución es un buen lugar para trabajar	44
Tabla 6. Se siente motivado o estimulado en el cumplimiento de sus funciones	45
Tabla 7. Al logro de objetivos existen incentivos económicos	46
Tabla 8. La institución brinda la oportunidad de poder recoger sus insatisfacciones de los trabajadores	47
Tabla 9. La institución tiene organigrama ubicada en un punto visible	48
Tabla 10. La institución le brinda la oportunidad de sacar lo mejor de sí	49
Tabla 11. Existe algún tipo de incentivo en medida que se alcanzan los objetivos	50
Tabla 12. Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza	51
Tabla 13. Tiene conocimiento usted si la institución tiene un plan estratégico	52
Tabla 14. La institución maneja cronogramas para el logro de objetivos	53
Tabla 15. Recibe capacitaciones referentes a su trabajo	54
Tabla 16. Al hacer el plan estratégico se tiene en cuenta los aportes de los trabajadores.....	55
Tabla 17. Conoce y entiende con claridad la misión y la visión de la organización	56
Tabla 18. El planteamiento de los objetivos estuvo en relación al cumplimiento de los objetivos del año anterior.....	57
Tabla 19. Contrastación de hipótesis general	59
Tabla 20. Contrastación de hipótesis específica 01	60
Tabla 21. Contrastación de hipótesis específica 02	61
Tabla 22. Contrastación de hipótesis específica 03	62
Tabla 23. Contrastación de hipótesis específica 04	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión gerencial.....	23
Figura 2. Organigrama estructural del instituto nacional penitenciario	30
Figura 3. Conoce Ud. Las funciones básicas de todas las áreas de la institución	43
Figura 4. Estas satisfecho con el trato de tus superiores inmediatos	44
Figura 5. Considera que la institución es un buen lugar para trabajar.....	45
Figura 6. Se siente motivado o estimulado en el cumplimiento de sus funciones.....	46
Figura 7. Al logro de objetivos existen incentivos económicos.....	47
Figura 8. La institución brinda la oportunidad de poder recoger sus insatisfacciones de los trabajadores	48
Figura 9. La institución tiene organigrama ubicada en un punto visible	49
Figura 10. La institución le brinda la oportunidad de sacar lo mejor de sí	50
Figura 11. Existe algún tipo de incentivo en medida que se alcanzan los objetivos	51
Figura 12. Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza	52
Figura 13. Tiene conocimiento usted si la institución tiene un plan estratégico	53
Figura 14. La institución maneja cronogramas para el logro de objetivos	54
Figura 15. Recibe capacitaciones referentes a su trabajo.....	55
Figura 16. Al hacer el plan estratégico se tiene en cuenta los aportes de los trabajadores.....	56
Figura 17. Conoce y entiende con claridad la misión y la visión de la organización	57
Figura 18. El planteamiento de los objetivos estuvo en relación al cumplimiento de los objetivos del año anterior.....	58

RESUMEN

La gestión gerencial es un factor determinante para el desarrollo administrativo de las instituciones es por ello que la investigación con el planteamiento de su objetividad busca comprobar la relación existencial de la misma e impacto proporcional en los conceptos aplicados a procedimientos administrativos, considera como la variable dependiente, la misma que será posible comprobar por medio de la investigación de tipo aplicada con enfoque cuantitativo correlacional el cual describe la relación que suministran las variables.

Los resultados obtenidos demuestran que el Comedor Penitenciario INPE, posee características propias de formación y sobre la conducción de la institución se emerge un clima áspero lleno de conflictos internos y propios de cada área, ello con la afluencia de objetivos personales y los propios de la institución, comprensible siempre y cuando no conozcamos y apliquemos una eficiente gestión gerencial que promueva espacios donde la motivación intrínseca de los trabajadores bajo una comunicación interna fluida y responsable nos permita reducir lo que a principio explicamos.

La parte concluyente de la investigación connota la importancia de la aplicación de los principios básicos de la administración para mejorar los niveles de gestión gerencial, con el diseño de una correcta implementación de políticas con enfoque sostenible para la mejora de los objetivos y la reducción negativa de percepción de los trabajadores.

Es por ello que la tesista busca exponer esos focos de estudio en los cuales se trazan prácticas de gestión susceptibles de mejora en relación a la variable independiente, que además garantizan el desarrollo institucional por derecho propio.

Palabras Claves: Procesos, Gestión, Afluencia, Gerencial e interna.

ABSTRACT

Management management is a determining factor for the administrative development of the institutions, which is why research with the objective approach seeks to verify its existential relationship and proportional impact on the concepts applied to administrative procedures, considered as the dependent variable, which will be possible to verify by means of applied type research with a quantitative correlational approach which describes the relationship provided by the variables.

The results obtained show that the INPE penitentiary canteen has its own training characteristics and a harsh climate full of internal conflicts typical of each area emerges on the management of the institution, with the influx of personal objectives and those of the institution , understandable as long as we do not know and apply an efficient managerial management that promotes spaces where the intrinsic motivation of the workers under a fluid and responsible internal communication allows us to reduce what we initially explained.

The conclusive part of the research connotes the importance of applying the basic principles of administration to improve management management levels, with the design of a correct implementation of policies with a sustainable approach for the improvement of objectives and the negative reduction of perception of workers.

That is why the thesis student seeks to expose those study focuses in which management practices susceptible to improvement are traced in relation to the independent variable, which also guarantee institutional development in its own right.

Keywords: Processes, Management, Influx, Management and internal

INTRODUCCIÓN

La investigación fue desarrollada con el soporte administrativo funcional de la institución INPE, por las características propias que desempeñan y por la carga laboral que a diario cumplen es posible destacar la importancia de un sistema gerencial que les permita optimizar los recursos y asistir de forma eficiente aquellos usuarios internos y externos de la institución, la investigación fue desarrollada siguiendo los parámetros académicos de la Universidad de Huánuco y empleando la investigación de tipo aplicada con enfoque cuantitativo correlacional el cual describe la relación que suministran las variables la formación, todo ello obtenido en la formación obtenida de los archivos universitarios, la estructura de la investigación contempla el análisis de los antecedentes por estratos demográficos, brindándole la esencia deductiva sirviendo de base a los profesionales en administración aplicando la Gestión Gerencial como una herramienta administrativa que promueva el desarrollo institucional, de la misma forma el soporte estructural de la investigación se soporta en la proporción teórica de las fuentes cuyos autores de forma explícita determinan la importancia de ambas variables los mismos que establece parámetros mediante el cual se logra identificar la problemática corporativa, el nivel de cumplimiento de metas de la región Huánuco al margen de las instituciones públicas alcanza un 78% según indicadores del Ministerio de Economía y Finanzas, ello es posible comprobar con tan solo observar la respuesta a las interrogantes de los instrumentos aplicados en la investigación, por ello, mediante la aplicación de las variables de la investigación podemos identificar la existencia de relación entre ellas, la cual implica un escenario de observación y toma de decisión que le permitan a la institución INPE por medio de los trabajadores del Comedor Penitenciario, promover políticas de desarrollo sostenible enfocados en los procesos administrativos su aplicación optima en la busca del desarrollo sostenible.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Munch (2014), menciona que la gestión gerencial es un conocimiento altamente especializado, muchos de los cuales han sido forjados y probados durante siglos, los demás conocimientos son producto de los cambios en la situación y necesidades actuales, así como del entorno competitivo. Por lo tanto, es importante que los gerentes tengan un conocimiento sólido de los principales enfoques de gestión empresarial para abordar los problemas organizacionales, y no solo hacerle frente, sino que por medio de la mismas empresas, instituciones o involucrados a su desarrollo busquen niveles óptimos de satisfacción dentro de sus usuarios y clientes; de la misma forma es importante determinar la forma cómo las empresas interpretan la gestión gerencial aquí en Perú se conceptualiza como la manera de tomar decisiones en tiempo real, lo que ayudará a la correcta toma de decisiones, por las soluciones de gestión a nivel gerencial; se han consolidado como aliadas estratégicas para la sostenibilidad y crecimiento de las medianas y grandes empresas. (Koechlin, 2016)

Sin embargo, el concepto de gestión empresarial se plasma en un proceso que, a través de planes y programas específicos, orienta a los departamentos de la empresa hacia los objetivos fijados para ellos y asegura el correcto desarrollo de las operaciones y actividades (plan táctico), y a la vez correlacionar con esto para diseñar el proceso de gestión. Se trata de una serie de pasos que se toman para resolver un problema administrativo; para ejecutar el proceso correctamente, debe respetar los objetivos, las estrategias y las directrices de su empresa. Además, establezca objetivos claros para mantener la fluidez del proceso.

En el distrito de Huánuco existen diversas instituciones que por medio de la concesión o tercerización de algunos de sus servicios buscan optimizar sus recursos y la mejora de sus proceso administrativo como lo realiza el INPE

que con proyección humanista a diario distribuye 3150 raciones de alimentos a los internos del penal de POTRACANCHA, los mismos que corresponden a la servucción de parte de la concesionaria que obtenga la buena pro, lo determinante es conocer su proceso administrativo, debido a que constantemente, Defensoría del Pueblo y el Ministerio Público, inspeccionan el servicio ofrecido, por lo percibido el análisis de la relación de ambas variables determinará cuan óptimo significa un ente público la gestión gerencial para poder optimizar su proceso administrativo de este tipo de instituciones y sobre todo que sirva como indicador para medir el contexto de su aplicación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la Gestión Gerencial se relaciona con los procesos administrativos del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019?

1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO

- ¿De qué manera la Administración se relaciona con los procesos administrativos del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019?
- ¿De qué manera los recursos se relacionan con los procesos administrativos del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019?
- ¿De qué manera el clima laboral se relaciona con los procesos administrativos del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019?
- ¿De qué manera la estrategia se relaciona con los procesos administrativos del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la Gestión Gerencial se relaciona con los procesos administrativos del Comedor Penitenciario INPE - Huánuco, 2019.

1.4. OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Determinar de qué manera la Administración se relaciona con los procesos administrativos del Comedor Penitenciario INPE - Huánuco, 2019.
- Determinar de qué manera los recursos se relacionan con los procesos administrativos del Comedor Penitenciario INPE - Huánuco, 2019.
- Determinar de qué manera el clima laboral se relaciona con los procesos administrativos del Comedor Penitenciario INPE - Huánuco, 2019.
- Determinar de qué manera la estrategia se relaciona con los procesos administrativos del Comedor Penitenciario INPE - Huánuco, 2019.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. PRACTICA

Los antecedentes de la investigación destacan cuestiones relacionadas con la gestión de los Comedores Penitenciarios y su incidencia en el proceso de gestión. Esto ayuda a los concesionarios a desarrollar políticas formales para facilitar estos aspectos.

1.5.2. TEÓRICA

El estudio permite la comparación de todas las fuentes teóricas, examina sus fundamentos y/o brinda discusiones que incluyen aspectos que pueden mejorar su análisis en las áreas detalladas para su desarrollo.

1.5.3. METODOLÓGICA

La investigación tiene metodologías que son aceptadas por la investigación científica en todos los aspectos y pueden viabilizar la investigación.

1.5.4. RELEVANCIA

La relevancia de la investigación tiene implicaciones para el personal del Comedor Penitenciario del INPE identificado por los resultados. Esto le permite diseñar mejor su proceso de gestión.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El acceso y número de visitas, en estricto orden de las normas penitenciarias para poder aplicar los instrumentos de investigación a los usuarios que forman parte de la muestra objeto de la investigación.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La Viabilidad se basa en que el concesionario a cargo del Comedor Penitenciario utiliza herramientas de investigación para acceder a información y brindar datos para obtener resultados objetivos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. INTERNACIONALES

Flores, Silvia, (2013), en su tesis titulada **PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN COPROABAS, JINOTEGA** presentada a la Facultad Regional Multidisciplinaria de La Universidad Nacional Autónoma de NICARAGUA en año 2013, concluye lo siguiente:

Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. Pretendiendo constatar si se aplica de forma continua y adecuada sus conceptos, que les permita administrar de manera eficiente y productivamente la cooperativa.

Se desarrolló este trabajo con dos variables: Proceso Administrativo y Gestión Empresarial, las cuales se conceptualizaron mediante funciones del proceso Administrativo y Gestión Empresarial. Por su nivel de profundidad es descriptiva ya que se analizó el desempeño del Proceso Administrativo y Gestión Empresarial, por su longitud en el tiempo es de corte transversal, ya que se realizó durante el periodo 2010-2013, con enfoque cualitativo, con elementos cuantitativos, usando métodos empírico y teórico, con un universo de quince Trabajadores, dos jefes de Área y un Gerente, se emplearon los instrumentos Revisión documental, Observación directa y Entrevista.

De acuerdo con el análisis y discusión de los resultados donde se midieron las variables en estudio, expresamos las principales conclusiones a las que hemos llegado son: El proceso de gestión y gestión de la Cooperativa de Alimentos Básicos RL se ha observado solo de forma limitada con cuerpos de trabajo y compromisos de bajo nivel,

pero con alternativas de solución para mejorar el desempeño de la gestión cooperativa, también se ha desarrollado un enfoque.

2.1.2. NACIONALES

Renatto (2011), en su tesis titulada **MADRE DE DIOS 2011 PÉRDIDA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CERTIFICACIÓN DE COMERCIO JUSTO EN LA ASOCIACIÓN DE RECOLECTORES DE NUECES ORGÁNICAS DEL AMAZONAS EN PERÚ**, presentada a la facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de La Universidad Ricardo Palma de Lima en año 2011, concluye lo siguiente:

La inspección actual está justificada a su utilidad en el diseño y persigue una estrategia de mejora continua al nivel de gestión, e implementa estándares sociales similares, y para recuperarse de Fairtrade, B, RONAP, diagnostica la castaña. La autenticación promueve la gestión de liderazgos para fortalecer los aspectos asociados de la gestión de los administradores para elevar los aliados de evitar brechas en la implementación de estándares sociales similares con los beneficios estratégicos y comerciales de la cadena de valor de la nuez de Brasil de RONAP, y promover la gestión. Como Asociación y Cooperativa, optimizamos los recursos de la organización y destacamos las medidas preventivas para lograr el éxito.

El certificado de comercio justo promovido por la organización de etiquetado de la Fair Comercio financiada, el Stand-trade, desempeña un papel importante en la vida del grupo de cazadores de castañas de la madre. Por su trabajo, los precios estables garantizan recompensas justas. Es decir, apoyo e inversión en proyectos de mejora grupal, como derechos laborales, sostenibilidad de prácticas agrícolas, respuesta a la estructura organizacional, gestión y apoyo del capital social, y disfrute de la inversión en proyectos de mejora grupal. Sin embargo, estos grupos de productores han sido promovidos a regiones avanzadas y posiciones gerenciales limitadas.

2.1.3. LOCALES

(Cespedes, 2016), en su tesis titulada “**PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA COMERCIAL RIVERA HUÁNUCO - 2016**”; presentada a la facultad de Ciencias Empresariales de La Universidad de Huánuco en año 2016 concluye lo siguiente:

El desarrollo de este trabajo pretende explicar la importancia del proceso de gestión y calidad de servicio de Comercial Rivera Distribuidores, con el potencial de desarrollo superior y ganancias de productividad. Muchas empresas no tienen una buena base de procesos y una calidad de servicio bien definida, y lo hacen empíricamente en base a su imaginación y conocimiento, reconociendo la importancia de los procesos de gestión, hoy nos estamos ayudando a obtener una imagen más completa y tomar decisiones estratégicas, Los sistemas de control cuentan con planes estratégicos que nos permiten crecer, mejorar día a día y desarrollar mejores conocimientos. La calidad del servicio es muy importante para una empresa, ya que tiene un impacto significativo en la atracción de clientes y el aumento de las ventas. Para ellos, el personal necesita capacitación constante para brindar una mejor atención al cliente y un mejor servicio. El resultado de esta investigación es mostrar los problemas con que se encuentra la empresa, y así buscar las mejoras para lograr tener un excelente desempeño en sus procesos y la calidad de servicio en la empresa.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN GERENCIAL

Anaya y Sánchez (2016), en primer lugar, en el contrato de gestión, cada departamento de la filial orienta planes y programas concretos en base a los objetivos planteados individualmente, se logra el funcionamiento y las actividades (plan táctico), y el jurado concreta dichos objetivos, controla si las acciones corresponden a los planes desarrollados para lograrlas.

Bernal (2018), Desde el reconocimiento temprano, los diversos enfoques que en realidad se pueden utilizar para el radio objetivo propuesto tienden a causar ilusiones en torno al tema, problema o preocupación que consiste en varias suposiciones desarrolladas principalmente para el dolor. Comienza con comprender una evolución y resolverla correctamente.

A partir de estas definiciones, desde el punto de vista educativo, se pueden integrar acuerdos administrativos con la responsabilidad de solicitar o registrar el fraude educativo en torno a la pena pactada, planes y programas en los que las actividades desarrolladas por cada Mender al servicio de una institución permitan alcanzar los objetivos fijados por el marco pactado del espacio que se considere pertinente. Las contingencias que puedan ocurrir son gestionadas y revisadas periódicamente para ver si las medidas aplicadas son las más adecuadas.

Desde un nuevo enfoque y una perspectiva de gestión, han surgido tres enfoques de trato con empresas e instituciones, con las características que los definen y las diferencias de época. Estos enfoques incluyen:

ENFOQUE CLÁSICO.

En el siglo XX, Frederick Taylor desarrolló lo que llamó administración científica. Inicialmente, estaba interesado en aumentar la eficiencia de la industria agilizando el trabajo de los operadores. El otro fue Henri Fayol de Europa, quien desarrolló la llamada teoría clásica. Estaba interesado en aumentar la eficiencia empresarial a través de la formación y aplicación de principios empresariales generales basados en la ciencia. A pesar de que no se comunicaban entre sí y procedían desde perspectivas diferentes e incluso opuestas, sus ideas en realidad formaron la base del llamado enfoque de gestión clásico tradicional. La suposición es este siglo en el entorno de gestión organizacional.

Para Taylor, la gerencia ha adquirido nuevas fortalezas y responsabilidades, tal como se describe en cuatro principios:

- 1) Principios de planificación: reemplazar la improvisación con la ciencia mediante métodos de planificación.
- 2) Principio de la preparación/planeación: Los trabajadores se seleccionan y preparan científicamente de acuerdo con sus habilidades y se capacitan para producir más trabajadores de acuerdo con los métodos planificados.
- 3) Principio del control: Asegurarse de que el trabajo de gestión se realice de acuerdo con los estándares establecidos y de acuerdo con los planes planificados.
- 4) Principio de Ejecución: Mercadear la autoridad y responsabilidades de diferentes maneras para que el trabajo se realice de manera disciplinada.
- 5) Flores, Silvia (2013), destaca, de los componentes de la gestión gerencial; en general, la persona "administradora" es la persona que mueve todos los hilos necesarios para lograr un propósito en particular o para lograr un propósito en particular. Gestión viene de la palabra Onís, la acción del verbo generar, la acción y efecto de gestión por la Real Academia Española en latín. Esto también coincide con Aristos e Iter Sopena, cuya gestión representa el acto de gestión. O administrar, especificado al realizar mandados para lograr algo, y dirigido por un gerente.

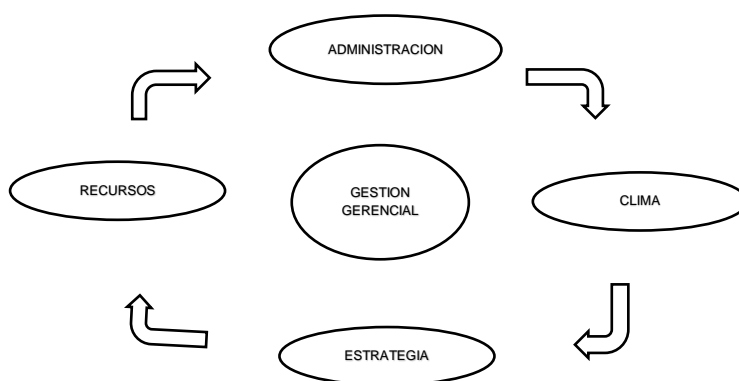
Por tanto, la gestión, organizacionalmente, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de gestión (planificación, organización, ejecución y control) encaminadas al logro de metas previamente establecidas. La dirección consta de cuatro funciones básicas, la primera de las cuales es la planificación y se encarga de establecer los objetivos y políticas a seguir. La segunda es la organización encargada de distribuir el trabajo entre los miembros del grupo. Otra función de la dirección es llevar a cabo con motivación y entusiasmo el trabajo que nos encomiende el grupo, y gestionar y redefinir estas actividades de acuerdo con el plan formulado por la empresa.

Flores, Silvia (2013), en este sentido, la teoría ejecutiva nos introduce en las funciones de la administración moderna, a partir de las pioneras antes reseñadas. Muestra una pequeña integración del desarrollo histórico del concepto. Por lo tanto, la gestión tiene una definición de gestión que tiene una naturaleza y un propósito. El autor define la administración como "el proceso de crear y mantener un entorno en el que las personas que trabajan en un grupo logren de manera eficiente las metas seleccionadas". Esto indica que esta definición básica necesita ser ampliada y tiene varias características.

- Como gerentes, las personas realizan funciones administrativas como la planificación, la organización, la dotación de personal, la supervisión y la gestión.
- La gestión afecta a todo tipo de organizaciones.
- Esto se aplica a los gerentes en todos los niveles de la organización.
- Todos los gerentes tienen el mismo objetivo: crear valor agregado.
- La gestión se ocupa de la productividad. Esto significa eficacia y eficiencia.

Vasquez (1998), refiere, de las características de la gestión gerencial con el aporte conceptual se sustenta que la gestión gerencial es un proceso sistemático mediante el cual, los entes desarrollan capacidades que influyan en el desempeño laboral de las mismas, basadas en el desarrollo de políticas que permitan el logro de sus objetivos en base al crecimiento sostenible, con lo cual se identifican factores que determinan lo expuesto por el autor:

Figura 1. Gestión gerencial



FUENTE: Gestión y Gerencia Empresariales. (Velarde, 2005)

2.2.1.1. La administración

Chiavenato (2006), el concepto de administración hace referencia al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones. El término proviene del latín ad-ministrare (“servir”) o ad manus trahere (“manejar” o “gestionar”).

La noción también puede utilizarse para nombrar a una autoridad pública, como el gobierno de un territorio, o a los responsables de una entidad privada, como los directivos de una empresa.

La administración puede ser entendida como la disciplina que se encarga de realizar una gestión de los recursos (ya sean materiales o humanos) en base a criterios científicos y orientada a satisfacer un objetivo concreto.

Por otra parte, la administración pública de un Estado es el conjunto de los organismos que se encargan de aplicar las directivas indispensables para el cumplimiento de las leyes y las normas. Los edificios públicos y los funcionarios también componen a la administración pública, que aparece como el nexo entre el poder político y la ciudadanía.

Hay veces en que el término administración se utiliza para denominar a la ciencia social conocida como administración de

empresas. Esta ciencia estudia la organización de las compañías y la forma en que gestionan los recursos, los procesos y los resultados de sus actividades o una grúa.

2.2.1.2. Recursos

Chiavenato incluye en su obra Administración de los Recursos Humanos una definición de los recursos como “los medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales” (Chiavenato, Idalberto, 2009)

2.2.1.2.1. Recursos humanos

Son el elemento más importante de la empresa debido a que todos los empleados de la empresa están involucrados en esto y los profesionales son los encargados de administrar los recursos restantes para lograr las metas establecidas.

2.2.1.2.2. Recursos financieros

Están relacionados con el desempeño económico y financiero de la empresa. Dinero (ya sea en efectivo o no) que tiene una empresa de inversores, ventas, contratos con entidades financieras, etc. Dentro de este tipo de recurso, también hay que hacer una distinción:

- **Propios.** La Economipedia los define como “las aportaciones de los socios que suscriben el capital de la empresa más las reservas que constituyen para hacer frente a situaciones extraordinarias y los beneficios que genera ésta que no se distribuyen en forma de dividendos entre sus accionistas”.
- **Ajenos.** “Son aquellos que no proceden de los fondos propios de una empresa y del capital suscrito por ésta y están situados en el pasivo del balance, por lo que son

obligaciones de pago". Caen en esta categoría, por ejemplo, las pólizas y los préstamos bancarios, que permiten a las empresas ampliar su capacidad financiera siempre que los ingresos puedan pagarlo.

2.2.1.2.3. Recursos materiales

Abarcan todos los bienes tangibles de los que dispone la organización para desarrollar su trabajo, desde las instalaciones y oficinas, con su correspondiente mobiliario, hasta la maquinaria de producción, vehículos, herramientas, materias primas o stock.

2.2.1.2.4. Recursos tecnológicos

Incluyen los procesos y sistemas de la compañía necesarios para realizar o mejorar el desempeño profesional, como pueden ser patentes, sistemas de gestión, fórmulas, desarrollo de tecnología propio, no obstante, hay autores que también incorporan en este tipo el material informático.

2.2.1.3. Clima laboral

La calidad del ambiente de trabajo tiene las fortalezas y debilidades de los gerentes, la gestión social y la gestión de la empresa, el comportamiento de los empleados, sus estilos de trabajo y relaciones, las interacciones con la empresa, los empleados y las características de cada actividad.

Es responsabilidad de la dirección promover un buen ambiente de trabajo, que allanará el camino para su desarrollo en su cultura y sistema de gestión. La organización de una empresa debe, entre otras cosas, tener como objetivo crear un buen ambiente de trabajo para todos los empleados.

Las políticas de recursos humanos y de personal mejoran este entorno midiendo el entorno laboral utilizando técnicas precisas como las escalas de calificación.

Podemos analizar productividad desde una óptica “macro” o agregada, donde aspectos como una mayor o menor tasa de paro o una administración más o menos gruesa y eficiente son elementos fundamentales. Podemos también analizar productividad a nivel “micro”, es decir de cada una de las organizaciones que componen el tejido empresarial de nuestro país. En este segundo caso, el uso de tecnologías más avanzadas, procesos más eficientes o unos mejores recursos humanos, son los vectores que harán la diferencia.

Sin duda alguna, las personas son una de las claves para lograr la ventaja competitiva de las empresas en un entorno cada vez más complicado, ya que, para el desarrollo de una estrategia competitiva sostenible, bien sea por diferenciación o bien sea por costes, siempre hay una persona o un equipo detrás. También sabemos que sólo se puede gestionar aquello que se mide, y para ello a veces es necesario cuantificar lo cualitativo.

2.2.1.4. Estrategia

El término estrategia proviene de la palabra griega, estrategia. El general, o el arte del general en la guerra, surgió de la confusión de las dos palabras: estrategia (ejército) y agein (liderazgo, liderazgo).

Se sabe que el uso de la planificación estratégica se remonta a la década de 1960 y fue creado por Alfred Chandler de los Estados Unidos. Vale la pena evaluar la evolución de las estrategias terminológicas desde una perspectiva de aplicación de largos años.

Gemma (2014). En el diccionario Larousse, la estrategia se define como la habilidad para comandar una operación militar, la habilidad

para comandarla. Se confirman aquí las referencias a los orígenes del campo militar. Esto se refiere a cómo derrotar a uno o más enemigos en el campo de batalla. Esto es sinónimo de competición y competencia. Sin embargo, la utilidad de la gestión estratégica no es solo la importancia de la competencia para derrotar al enemigo, sino también el punto de vista que proporciona a la organización una guía para lograr el máximo efecto en la gestión de todos los recursos de acuerdo con la misión de logro

2.2.2. PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso de gestión es la conexión continua y conectada de la planificación, dirección y control de las actividades establecidas para lograr la utilización de los recursos humanos, técnicos, materiales y de otro tipo que una organización necesita para trabajar con eficacia hecho.

Este conjunto de actividades se rige por reglas o políticas comerciales específicas. Su propósito es aumentar la eficiencia en el uso de estos recursos.

Esto se aplica para alcanzar las metas organizacionales y satisfacer las necesidades sociales y de rentabilidad. Los administradores y su trabajo en este sentido son importantes, y se dice que su desempeño se mide por el apego a los procesos de gestión.

2.2.2.1. Planificación

Es el primer paso a dar, que hacer, que rumbo tomar, que lograr, que hacer para lograrlo, quién, cuándo y cómo hacerlo, consiste en saber de antemano.

Los investigadores en esta área incluyen la planificación para definir objetivos organizacionales, desarrollar una estrategia general para lograr esos objetivos y lograr planes prioritarios para coordinar todas las actividades.

En particular, esta función debe ser realizada por el órgano de administración de la empresa, que establece las metas y objetivos de la empresa y cómo la empresa los lleva a cabo.

Objetivamente, consideraremos cada característica en detalle y haremos un plan que incorpore actividades futuras que se visualizarán con anticipación.

Las actividades más importantes de la planeación son:

- Especificaciones de metas y metas alcanzadas durante un período de tiempo específico.
- Implemente su estrategia utilizando los métodos y técnicas apropiados.
- Predecir y planificar con anticipación para posibles problemas futuros.
- Aclarar, expandir y establecer metas.
- Hacer cumplir las condiciones de trabajo.
- Seleccione y especifique las tareas que desea realizar para lograr sus objetivos.
- Cree un plan de desempeño general que destaque nuevas formas de trabajar.
- Establecer políticas, métodos y procedimientos de desempeño.
- Cambiar el plan basado en los resultados de la inspección.

2.2.2.2. Organización

Humberto Serna, Gómez (2012). Es el segundo paso a dar, constituye un conjunto de reglas a respetar dentro de la empresa por todos quienes allí laboran, la principal función en esta etapa es la coordinación. Después de la planificación, el siguiente paso es distribuir las diversas actividades a los grupos de trabajo que componen la empresa, asegurar el uso justo de los recursos y

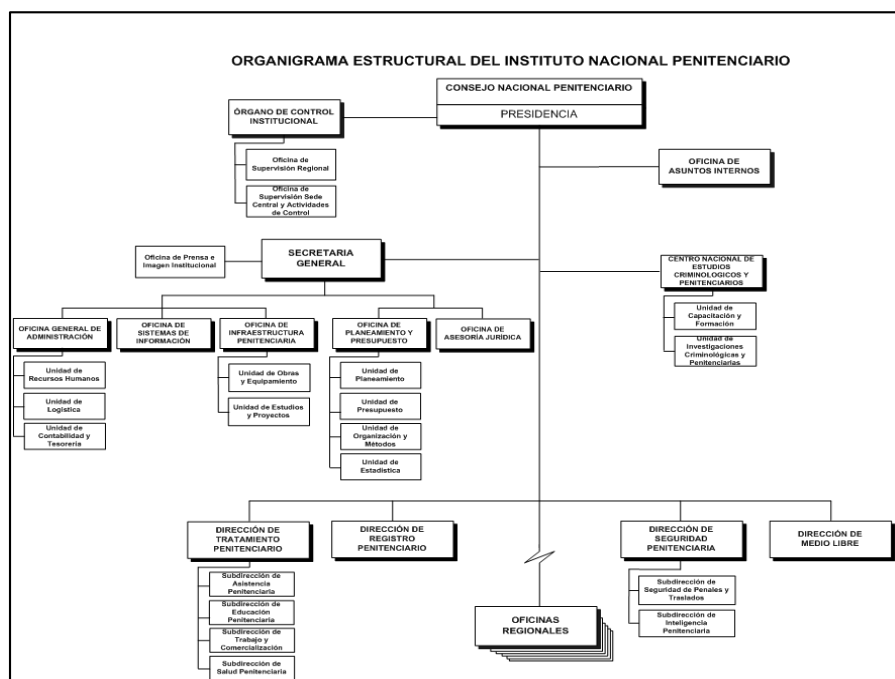
establecer relaciones con el personal para realizar el trabajo. Organizar significa utilizar el trabajo para encontrar los objetivos de la empresa, como qué tareas realizar, a quién realizar, dónde tomar decisiones y quién es responsable. Es decir, las organizaciones pueden saber lo que necesitan hacer para lograr sus objetivos planificados, dividir y coordinar sus actividades y proporcionar los recursos que necesitan. El trabajo aquí realizado depende de las habilidades (físicas e intelectuales) de cada empleado y de los recursos que posee la empresa. El objetivo principal de una organización es explicar las metas asignadas a cada actividad para que puedan ser alcanzadas con el mínimo esfuerzo y la máxima satisfacción.

Las principales actividades de la organización son:

- Realizar una selección minuciosa y detallada de cada trabajador en los diferentes puestos.
- Dividir la tarea en unidades operativas.
- Seleccionar un órgano rector para cada sector.
- Aportar materiales y recursos a cada sector.
- Centrar los compromisos operativos en las operaciones departamentales.
- Aclare los requisitos de su puesto.
- Proporcionar instalaciones personales y otros recursos.
- Ajustar la organización en función de los resultados de la prueba.

Dentro de la organización tenemos que mencionar que el Instituto Nacional Penitenciario INPE, es un organismo ejecutor del sector Justicia, rector del sistema Penitenciario nacional, con personería jurídica de derecho público y con autonomía económica, técnica, financiera y administrativa. Forma pliego presupuestario y se rige por el Código de Ejecución Penal y su Reglamento, dentro de la explicación grafica de la misma podemos visualizar:

Figura 2. Organigrama estructural del instituto nacional penitenciario



Fuente: INPE 2019

Que en la línea de mando de la estructura organizacional se encuentran las oficinas regionales, que desde el año 2009 forman parte de las unidades ejecutoras en el marco del desempeño eficiente de las organizaciones públicas.

En relación a ello es importante conocer la forma estructurada en la cual se desarrolla las funciones del Comedor Penitenciario, un área funcional dentro de la organización de las oficinas regionales que cuentan con presupuesto propio y su alcance de responsabilidad está acorde a la evaluación de la unidad de Organización y Métodos de la oficina de planeamiento y presupuesto.

El Comedor penitencia cuenta con un área administrativa a cargo de trabajadores propios del INPE y adyacentes a ellos, las áreas de nutrición, las áreas de recursos, responsable del Comedor, el jefe de cocina y personal auxiliar de cocina que forman parte de los internos del INPE, esto por exigencias propias de contrato y según los términos de referencia establecidos por el Ministerio.

2.2.2.3. Dirección

Es el tercer paso a dar, dentro de ella se lleva a cabo la ejecución de los planes, la comunicación, la motivación y la supervisión necesaria para alcanzar las metas de la empresa. En esta etapa es necesaria la presencia de un gerente con la capacidad de tomar decisiones, instruir, ayudar y dirigir a las diferentes áreas de trabajo.

Cada grupo de trabajo se rige por normas y medidas que buscan mejorar su funcionamiento, la dirección es trata de lograr mediante la influencia interpersonal que todos los trabajadores contribuyan al logro de los objetivos.

2.2.2.4. Control

Es el último paso que hay que dar, dentro de esta se lleva a cabo la evaluación del desarrollo general de una empresa, esta última etapa tiene la labor de garantizar que el camino que se lleva, la va a acercar al éxito. Es una labor administrativa que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia.

El control de las actividades desarrolladas en la empresa ofrece un análisis de los altos y bajos de las mismas, para luego, basado en los resultados, hacer las diferentes modificaciones que sean factibles llevarse a cabo para corregir las debilidades y puntos bajos percibidos.

La principal función del control es efectuar una medición de los resultados obtenidos, compararlos con los resultados planeados para buscar una mejora continua, por ello esta se considera una labor de seguimiento enfocada a corregir las desviaciones que puedan presentarse respecto a los objetivos planteados. Luego contrasta lo planeado y lo conseguido para desatar las acciones correctivas que mantengan el sistema orientado hacia los objetivos.

Las actividades más importantes del control son:

- Seguir, evaluar y analizar los resultados obtenidos.
- Contrastar los resultados contra estándares de desempeño.
- Comparar los resultados obtenidos con los planes establecidos.
- Definir e Iniciar acciones correctivas.
- Discurrir medios efectivos para medir la operatividad.
- Comunicar y participar a todos acerca de los medios de medición.
- Transferir información detallada que muestre las variaciones y comparaciones efectuadas.
- Sugerir diversas acciones correctivas cuando fuesen necesarias.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

EUMED.NET (2009)

1. **Desarrollo**; El significado es diferente. En primer lugar, puede entenderse como un proceso de evolución, cambio y crecimiento asociado a un objeto, una persona o una situación particular. El término desarrollo, por otro lado, se puede aplicar a situaciones que incluyen muchos aspectos.
2. **Estrategia**; Es un plan de atracción, una estrategia es un conjunto de acciones planificadas que te ayudan a tomar decisiones y lograr los mejores resultados posibles. Esta estrategia tiene como objetivo lograr objetivos de acuerdo con los patrones de comportamiento.
3. **Gestión**; Se refiere a las acciones y consecuencias de administrar o manejar algo. Al respecto, hay que decir que la administración está realizando diligencias que le permiten realizar actividades comerciales y deseos arbitrarios.
4. **Gerencia**; se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa. El término también permite referirse al cargo que ocupa el

director general (o gerente) de la empresa, quien cumple con distintas funciones: coordinar los recursos internos, representar a la compañía frente a terceros y controlar las metas y objetivos.

5. **Satisfacción;** Es el hecho y zona de influencia de avalar o satisfacerse. Este idioma refiere a avalar lo que se debe, hartar un apetito, tranquilizar las pasiones del ánimo, respetar con ciertas exigencias, remunerar una distinción para desgajar un agravio.
6. **Penitenciario;** Término que se refiere a una institución o sistema establecido para hacer cumplir las penas estipuladas en una decisión judicial. Sobre todo, en prisión. El derecho penal y Penitenciario actual tiene por objeto la reunificación social de los condenados
7. **Proceso;** Significa avanzar, avanzar, marchar, avanzar, avanzar hacia una meta específica. Por tanto, un proceso se define como un conjunto de acciones o acciones que se ejecutan en un orden determinado y dirigidas a un punto o propósito, y un conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo.

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La Gestión Gerencial se relaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- La administración se relaciona de manera directa con el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019.
- Los recursos se relacionan de manera directa con el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019.
- El clima se relaciona de manera directa con el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019.

- La estrategia se relaciona de manera directa con el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión Gerencial

Dimensiones:

- Administración
- Recursos
- Clima
- Estrategia

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Proceso Administrativo

Dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección y
- Control

2.6. OPERACIÓN DE VARIABLES

Cuadro 1. Operación de variables

Variable	Dimensiones	Indicador	Aplicar
Variable Independiente: Gestión Gerencial	Administración	Proceso	Conoce Ud. Las funciones básicas de todas las áreas de la institución.
	Recursos	Humanos	Estas satisfecho con el trato de tus superiores inmediatos. Considera que la institución es un buen lugar para trabajar. Se siente motivado o estimulado
		Financieros	Al logro de objetivos existen incentivos económicos.
	Clima	Organizacional	La institución brinda la oportunidad de poder recoger sus insatisfacciones de los trabajadores. La organización tiene organigrama La institución le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí.
	Estrategia	Operacional	Existe algún tipo de incentivo en medida que se alcanzan los logros de objetivos. Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza.
Variable Dependiente: Proceso Administrativo	Planificación	Programación	La institución tiene un plan estratégico. La institución maneja cronogramas para el logro de objetivos.
	Organización	Actividades	Recibe capacitaciones referentes a su trabajo
	Dirección	Comunicación	Al hacer el plan estratégico se tiene en cuenta los aportes de los trabajadores Conoce y entiende con claridad la misión y la visión de la organización
	Control	Comparaciones	El planteamiento de los objetivos estuvo en relación al cumplimiento de los objetivos del año anterior.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio es de tipo aplicativo porque pretende ampliar y profundizar la realidad de las variables de interés tanto independientes como dependientes.

Esto se debe a la caracterización de los componentes que los componen, asistida por la manipulación de variables. (Hernández, 2006)

3.1.1. ENFOQUE

Hernández (2006). Este estudio tiene un enfoque cuantitativo porque los investigadores necesitan recopilar datos numéricos sobre los objetivos, fenómenos y participantes de esta serie de pasos, llamados estudios cuantitativos, a través de procedimientos estadísticos para estudiar y analizar. La función es derivada. Ejemplos de enfoques cuantitativos especificados a continuación: Hipótesis generadas antes de recopilar y analizar datos, y la recopilación de datos se basa en mediciones. Dado que los datos son un producto de mediciones, se expresan numéricamente (cantidad) y deben analizarse utilizando métodos estadísticos. Esto significa que las medidas se convierten en números (datos cuantificables) que se analizan mediante estadísticas.

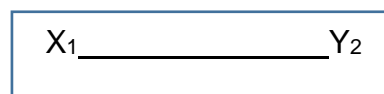
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel de la investigación es DESCRIPTIVO (Hernandez Sampieri, 2006) dónde se describe intencionalmente la variable independiente (Gestión Empresarial) para ver su influencia en la variable dependiente (Satisfacción de los Usuarios). Este tipo de estudio nos permite enumerar como la gestión Empresarial influyen en proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco.

3.1.3. DISEÑO

No experimental – transeccional o transversal, de tipo correlacional – causal (Hernandez, 2006).

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal cual, y cómo se dan en su contexto natural, para después analizarlos. De hecho, no hay condiciones o estímulos los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. Una transacción no experimental o un diseño transversal recopila datos en un solo punto en el tiempo, en un solo momento. Su propósito es describir variables y analizar su ocurrencia e interrelaciones en momentos específicos. Es como tomar una foto de lo que está pasando. El diseño no experimental (correlacional transaccionalmente), por otro lado, es un diseño causal que describe la relación entre dos o más variables en un momento particular, utilizando el siguiente esquema: (Hernandez Sampieri, 2006):



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández (2006). Una población es un universo, o un conjunto de entidades relacionadas, o una entidad para la cual se formula una pregunta de encuesta, o el mismo conjunto de entidades relacionadas con las conclusiones de una encuesta.

A partir de ello definiremos nuestra población en el número de trabajadores según cuadro de personal (Codificado por la institución)

N = 65 trabajadores, registro diario de asistencia del cuadro mensual.

3.2.2. MUESTRA

Las muestras son estocásticas porque se recopilan en un proceso que da las mismas opciones a todos los individuos de la población.

Por ello y según cuadro de asignación de personal adjunto se aplicará los instrumentos de la investigación al número total de los trabajadores. (INPE, 2019)

N = 65 trabajadores, registro diario de asistencia del cuadro mensual.

Cuadro 2. Trabajadores

N°	CÓDIGO	APELLIDOS Y NOMBRES
1.	9456272	Alegría Barriga, Jesús Rubén
2.	41656187	Callupe Guzman, Ennio Alberto
3.	42355918	Campos Carrillo, Silvia Vanesa
4.	010703	Carazas Zacaca, Nancy
5.	103220	Celis Cabello, Elmer Yhonel
6.	102411	Cespedes Aguirre, Gilmar
7.	9381	Cholan Castañeda, Gusman
8.	28268130	Condezo Salvatierra, Geovanni William
9.	42988533	Culqui Villacorta, Luis Enrique
10.	80579328	Dolorier Aranda, Dany Cristina
11.	40378090	Felipe Cabello, Maribel Mafalda
12.	41711519	Gamarra Rojas, Richard Alex
13.	103390	García Japan, Blanca Isabel
14.	45673778	Huanca Silva, Robinson Hemberson
15.	102847	Huerto Flores, Rolider
16.	85110	Izquierdo Huayaban, Zoila
17.	9086836	Jimenez Solis, Francisco Evangelista
18.	1008	Laos Saldivar, José Luis
19.	104604	Malpartida Rodriguez, Rocío Evelina
20.	22512140	Mayta Malpartida, Cecilia

21.	80096963	Meza Segura, Dieter Anibal
22.	71892415	Modesto Pajuelo, Zulema Celita
23.	102893	Morales Espinoza, Melchor Nicanor
24.	41206317	Moreno Mora, Elaine
25.	41093281	Pardo Obregon, Gretel
26.	103772	Pujay Nazar, Alex Hugo
27.	41536851	Rojas Balden, Ronald
28.	102667	Rojas Berrospi, Helmut
29.	43761757	Saavedra Durand, Niomer Ronel
30.	44464142	Solano Cahuasa, Nestor Jesús
31.	45001924	Tacuche Santa Cruz, Pabela Janet
32.	43285287	Ticona Urriola, Elvis Juan
33.	1293	Torres Yalan, Nestor Javier
34.	40234803	Villacorta Agüero, Cayetano
35.	43363933	Villanueva Laos, Marco Antonio
36.	007548	Araujo Romero, Francisco
37.	104299	Avila Espinoza, Diana
38.	00095150	Abanto López, Martha Dolores
39.	1002	Crispin Ayala, Judith Delia
40.	40746275	Hidalgo Sandoval, Henry
41.	10102	Manzano Martel, Liliam Mónica
42.	000257	Mesias Medrano, Cristina Edith
43.	1215	Rodriguez Sanchez, Pedro Esteban
44.	12890	Sanchez Calero, Julio César
45.	42323302	Azado Cruz, Freddy Arturo
46.	008612	Chamorro Congora, Richard
47.	45481344	Cholán Rodriguez, Robert Jonathan
48.	010403	Condor Capcha, Jesús
49.	11849	Cruz Cotrina, Whitman
50.	10252	Eusebio Solorzano, Jhon Roberto
51.	40607578	Ferrer Ramirez, Armando
52.	104470	Perez Reynoso, Luis Alberto
53.	102983	Silvestre Cristóbal, Rolando

54.	44827620	Tucto Vargas, Seeler Saul
55.	42923038	Valverde Campos, Carlos Alberto
56.	010417	Cruz Silva, José Tranquilino
57.	22511278	García Via, Maritza Yanet
58.	10098	Malpartida Chávez, Jesús Albino
59.	41285339	Montero Pedraza, Maurena
60.	12101	Pinedo Ureta, Sonia Maribel
61.	47473915	Ponce Montesinos, Gisela Karina
62.	40318885	Portocarrero Malpartida Deyvi
63.	104503	Saboya Rodriguez, Joel Rodolfo
64.	42265396	Santos Porras, Yuvitza Elizabeth
65.	40315781	Tacuche Santa Cruz, Patricia Teodomina

Fuente: INPE

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las Técnicas que se van usar son las siguientes:

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumento	Finalidad
Encuesta	Cuestionario dirigido a trabajadores del Comedor Penitenciario INPE-Huánuco, 2019	Para determinar los procesos administrativos del Comedor Penitenciario INPE-Huánuco, 2019

Elaboración: Propia

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Tabla 2. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Técnicas	Uso
Software SPSS	Para el procesamiento de las encuestas aplicadas a trabajadores del Comedor Penitenciario INPE-Huánuco, 2019.

Software EXCEL	Para el diseño y presentación de gráficos de barras.
Software Ms Office	Para el Procesamiento de la información secundaria y formulación del informe final de la tesis.
Software Ms Power Point	Para la presentación del informe final de la tesis durante la sustentación.

Elaboración: Propia

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

a. Generalidades

La encuesta se ha realizado a los trabajadores del Comedor Penitenciario INPE 209, con el objeto de recoger información por medio de los instrumentos de investigación aprobados por los expertos, sumando un total de dieciséis ítem's que compactan la resolución de las interrogantes expuestas a la muestra con el objeto de determinar la influencia de la gestión gerencia sobre el proceso administrativo, obteniendo con ello un nivel de probabilidad superior al ser aplicado a los trabajadores según planilla de la institución.

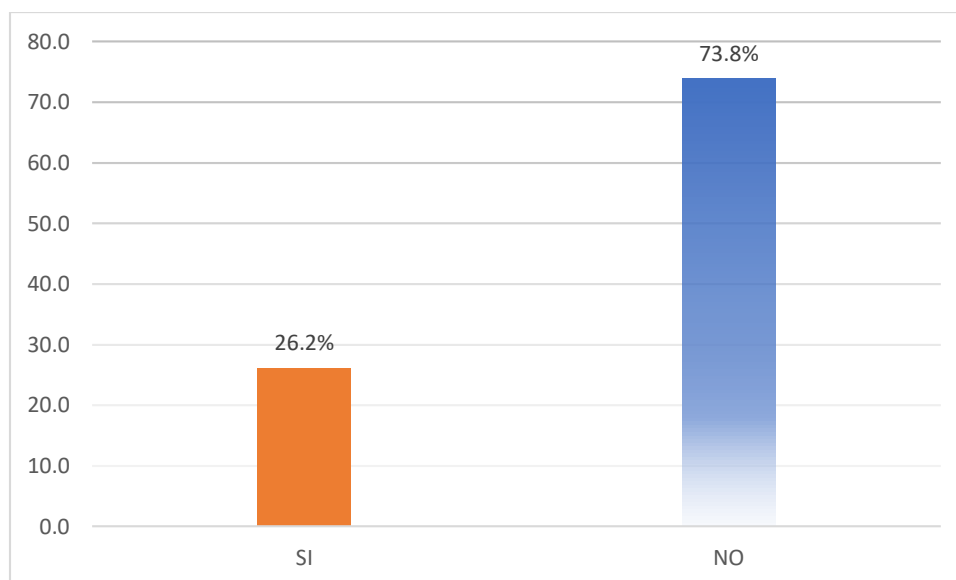
Tabla 3. Conoce Ud. Las funciones básicas de todas las áreas de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	17	26.2	26.2	74.0
	NO	48	73.8	73.8	100.0
	TOTAL	65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

Figura 3. Conoce Ud. Las funciones básicas de todas las áreas de la institución



Fuente: Tabla 3
Elaboración: Propia

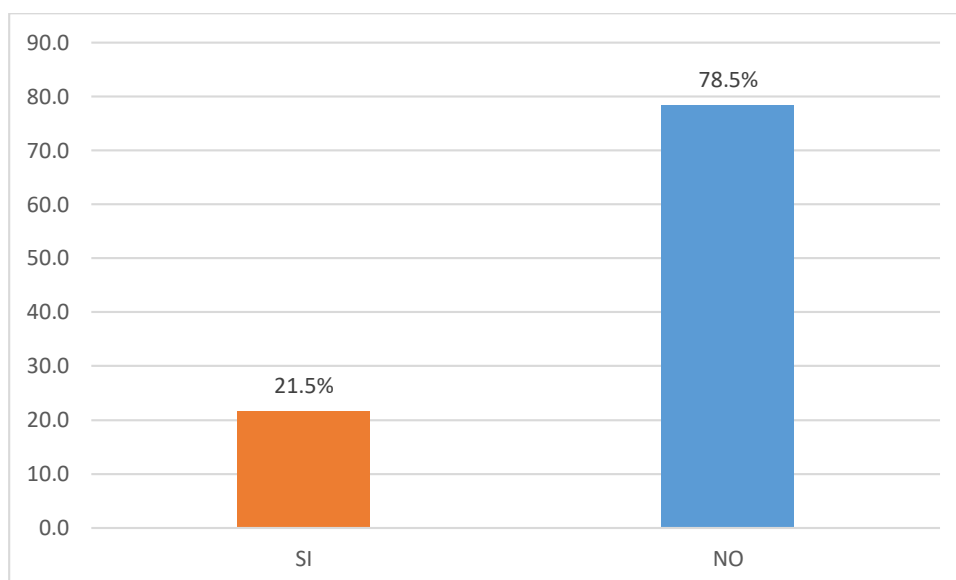
Interpretación; En la Tabla y Figura 3; la respuesta de los trabajadores del Comedor Penitenciario en relación a la interrogante, es clara al precisar que el 73.8 % de los mismos responden no conocer las funciones básicas de toda el área de la institución, esto conlleva a determinar que no existe comunicación formal fluida que permita tener el discernimiento de las labores en cada área y sobre sus funciones básicas, así como el 26.2% que mantiene respuesta afirmativa.

Tabla 4. Estas satisfecho con el trato de tus superiores inmediatos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	14	21.5	21.5	78.0
	NO	51	78.5	78.5	92.0
	TOTAL	65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019
Elaboración: Propia

Figura 4. Estas satisfecho con el trato de tus superiores inmediatos



Fuente: Tabla 4

Elaboración: Propia

Interpretación; En la Tabla y Figura 4; respecto al análisis de la gestión gerencial es importante determinar el grado de satisfacción de los trabajadores del Comedor Penitenciario, que por sus labores y objetivos personales e institucionales, pueden tener percepciones diferentes del trato de superiores jerárquicos así como inmediatos a la pregunta, el 78.5 % refiere no estar satisfecho con el trato (de sus mal llamados por ellos jefes inmediatos), se mantiene esa apreciación debido según refieren a la formación bajo principios drásticos de los trabajadores INPE, sin embargo existe un 21.5% que refiere estar satisfecho con el trato de sus inmediatos superiores.

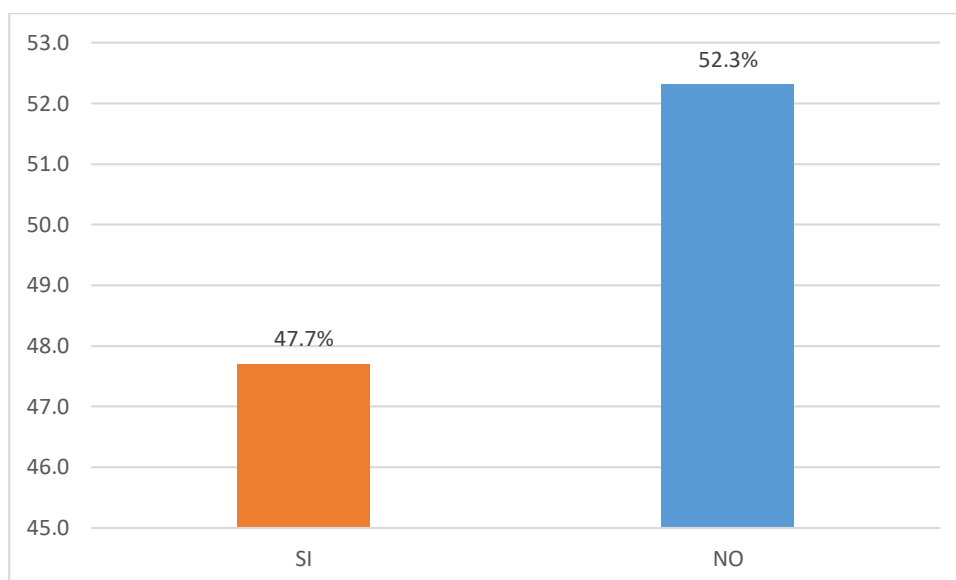
Tabla 5. Considera que la institución es un buen lugar para trabajar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	31	47.7	47.7	64.0
	NO	34	52.3	52.3	95.0
TOTAL		65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

Figura 5. Considera que la institución es un buen lugar para trabajar



Fuente: Tabla 5
Elaboración: Propia

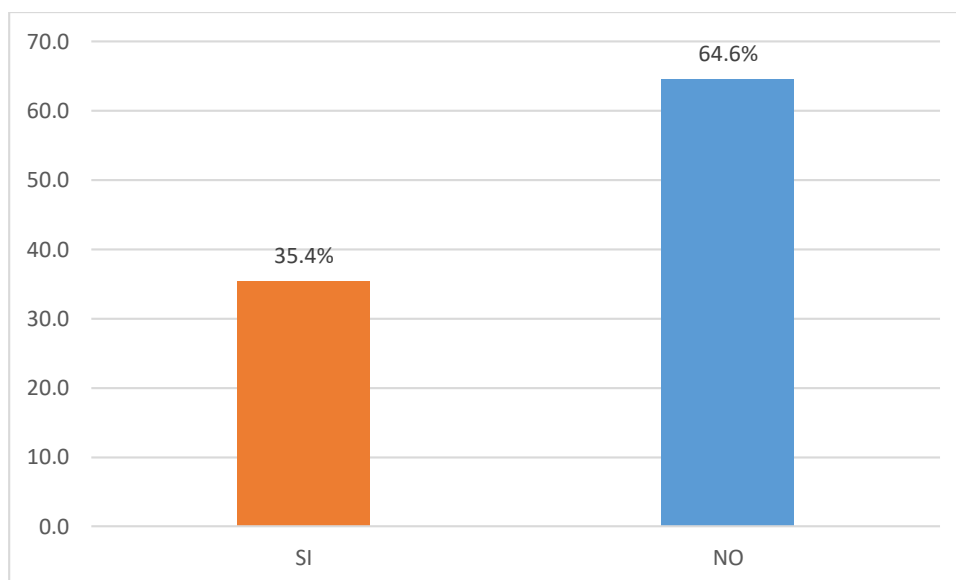
Interpretación; En la Tabla y Figura 5; es un reto para la institución poder crear sinergia entre los objetivos personales y los de la institución, es por ello que en la interrogante N°03 aplicada, se obtiene como respuesta que el 52.3% considera que la institución no es un buen lugar para trabajar, de la misma forma existe un 47.7 % que de forma afirmativa emite su respuesta a la pregunta, ello como sustento al indicador recursos humanos y el trato que se transmite a los diversos niveles de la organización.

Tabla 6. Se siente motivado o estimulado en el cumplimiento de sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	23	35.4	35.4	64.0
	NO	42	64.6	64.6	100.0
	TOTAL	65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019
Elaboración: Propia

Figura 6. Se siente motivado o estimulado en el cumplimiento de sus funciones



Fuente: Tabla 6

Elaboración: Propia

Interpretación; En la Tabla y Figura 6, existe un 64.6% de los encuestados que a respuesta manifiesta sentirse motivado en periodos de tiempo con intervalos de días, semana, meses y sobre todo al logro de sus objetivos, refiere que la motivación existente fluye a manera de reconocimiento, eso se contrasta con el 35.4% los que manifiestan no sentirse estimulados por el cumplimiento de sus funciones y con ello crea un panorama de división o algún tipo de favoritismo dentro de la institución.

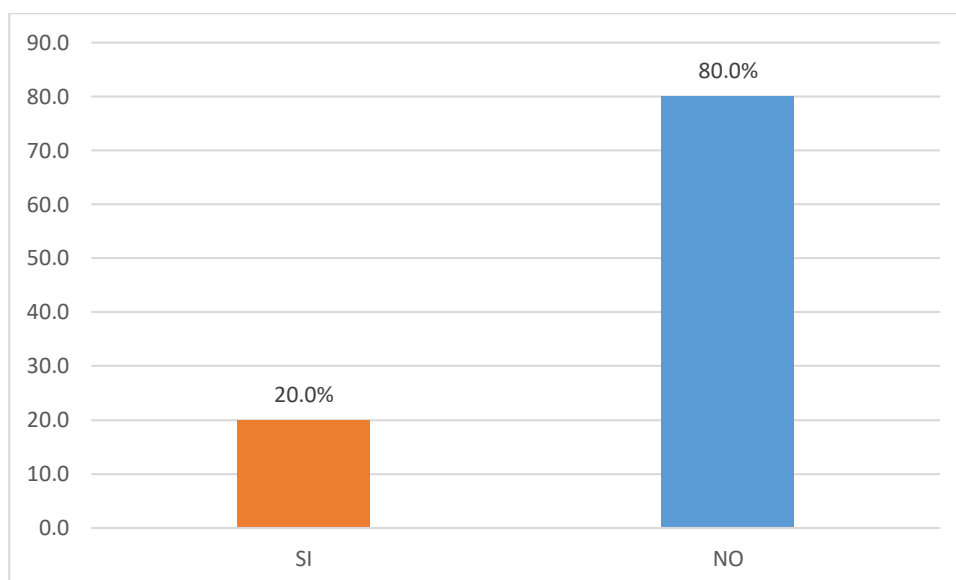
Tabla 7. Al logro de objetivos existen incentivos económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	13	20.0	20.0	71.0
	NO	52	80.0	80.0	98.0
TOTAL		65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

Figura 7. Al logro de objetivos existen incentivos económicos



Fuente: Tabla 7
Elaboración: Propia

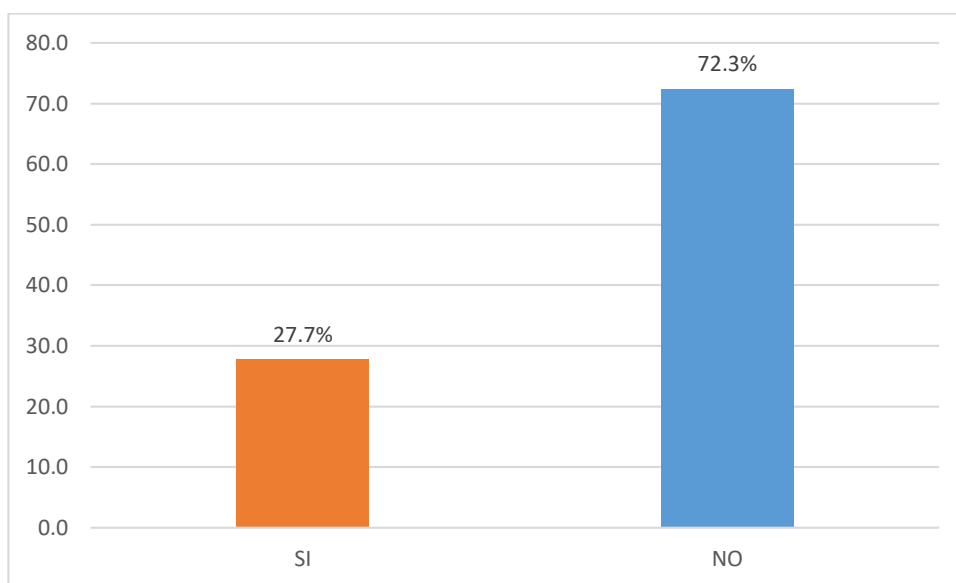
Interpretación; En la Tabla y Figura 7, en este apartado de la investigación es posible resaltar que los recursos financieros solo se manejan bajo condiciones de presupuestos establecidos es por ello que no existen bonificaciones económicas frecuentes como lo resalta el 80.0% de los encuestados, siendo el 20% que manifiesta si encontrar bonificación económica la cual se logra por la pérdida en los procesos dentro del área de producción, siendo aclarado ello con documentos existentes y adjuntados dentro de la investigación.

Tabla 8. La institución brinda la oportunidad de poder recoger sus insatisfacciones de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	18	27.7	27.7	84.0
	NO	47	72.3	72.3	100.0
	TOTAL	65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019
Elaboración: Propia

Figura 8. La institución brinda la oportunidad de poder recoger sus insatisfacciones de los trabajadores



Fuente: Tabla 8
Elaboración: Propia

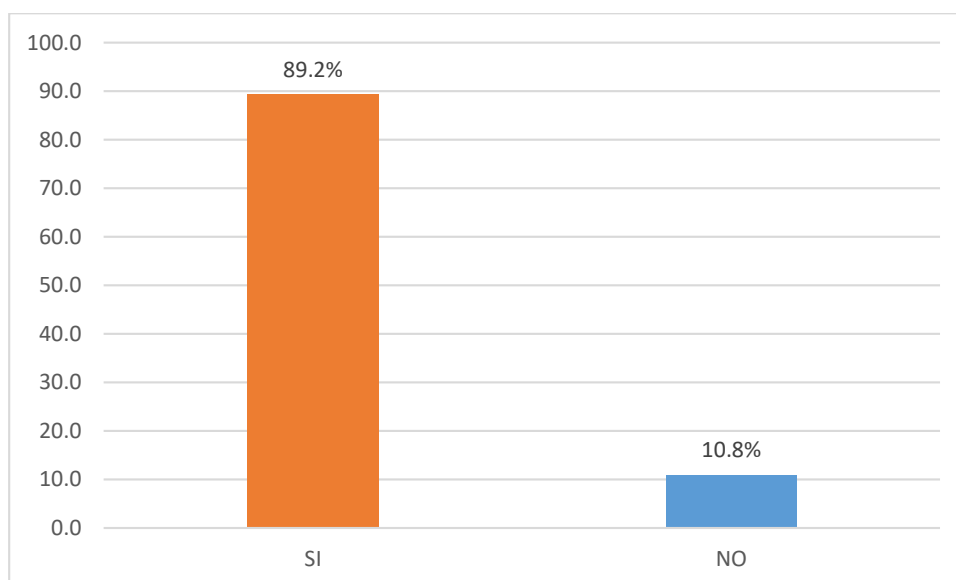
Interpretación; En la Tabla y Figura 8, en las respuesta de los trabajadores del Comedor Penitenciario INPE, es posible encontrar un 72.3% que manifiesta no encontrar un sistema establecido mediante el cual se recoja de forma física las insatisfacciones de los trabajadores, sin embargo, el 27.7% manifiesta que si existe un sistema mediante el cual se les brinda la oportunidad de poner recoger las insatisfacciones ya sea en sus relaciones verticales y horizontales dentro de la institución dentro del área o en relación funcional con las otra áreas.

Tabla 9. La institución tiene organigrama ubicada en un punto visible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	58	89.2	89.2	74.0
	NO	7	10.8	10.8	92.0
TOTAL		65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019
Elaboración: Propia

Figura 9. La institución tiene organigrama ubicada en un punto visible



Fuente: Tabla 9
Elaboración: Propia

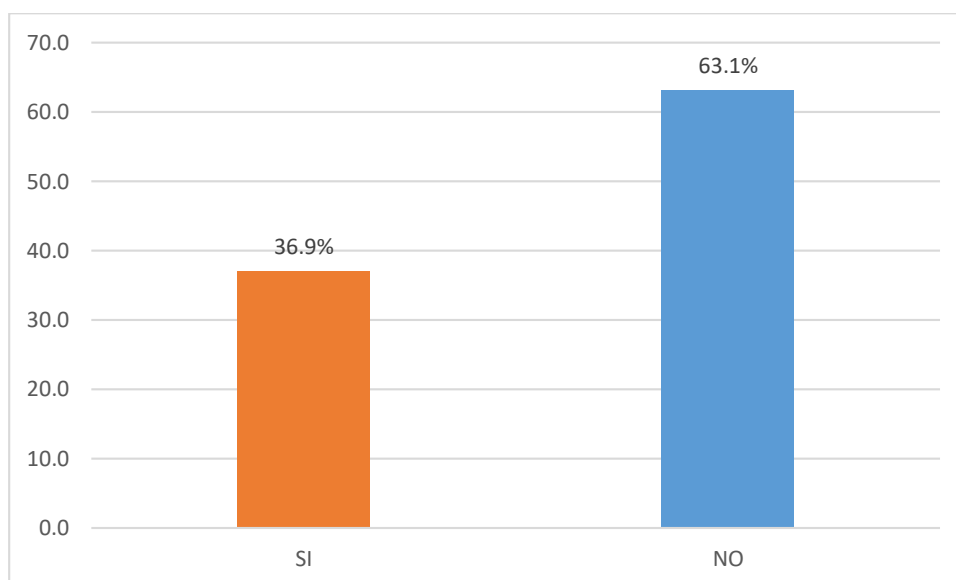
Interpretación; En la Tabla y Figura 9, existe dentro de los encuestados un porcentaje alto de más del 89% que a respuesta de la interrogante refiere que si encuentra de forma física y en un punto visible el organigrama de la institución, permitiendo con ello el conocimiento de los niveles, áreas y funciones dentro de la institución, lo que se contrasta con el 10.8% de los mismos que manifiesta no visualizar este instrumento de gestión importante para la identificación con la organización, en la instalaciones, ello se soporta en el desconocimiento de los encargados de cada área.

Tabla 10. La institución le brinda la oportunidad de sacar lo mejor de sí

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	24	36.9	36.9	67.0
	NO	41	63.1	63.1	100.0
TOTAL		65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019
Elaboración: Propia

Figura 10. La institución le brinda la oportunidad de sacar lo mejor de sí



Fuente: Tabla 10
Elaboración: Propia

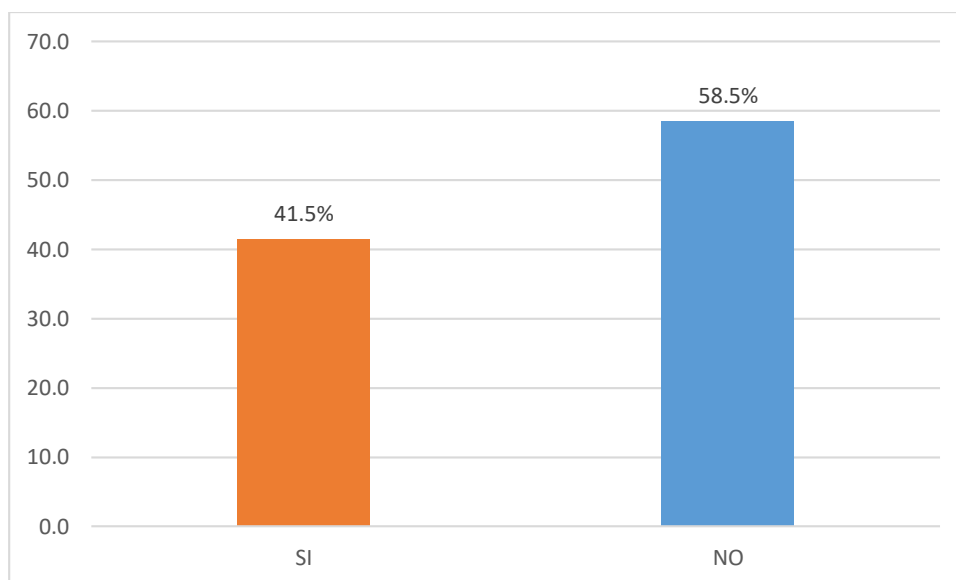
Interpretación; En la Tabla y Figura 10, de los encuestados existe un 36.9% que refiere que la institución le brinda la oportunidad de sacar lo mejor de sí, es decir, se encuentra dentro de la institución un clima laboral ideal en el proceso de identificación, así como proceso de formación de valores personales, sin embargo, se contrasta con el 63.1% que refiere que no existe una estrategia de gestión que le permita a sus trabajadores dar lo mejor de sí.

Tabla 11. Existe algún tipo de incentivo en medida que se alcanzan los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	27	41.5	41.5	74.0
	NO	38	58.5	58.5	94.0
	TOTAL	65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019
Elaboración: Propia

Figura 11. Existe algún tipo de incentivo en medida que se alcanzan los objetivos



Fuente: Tabla 11
Elaboración: Propia

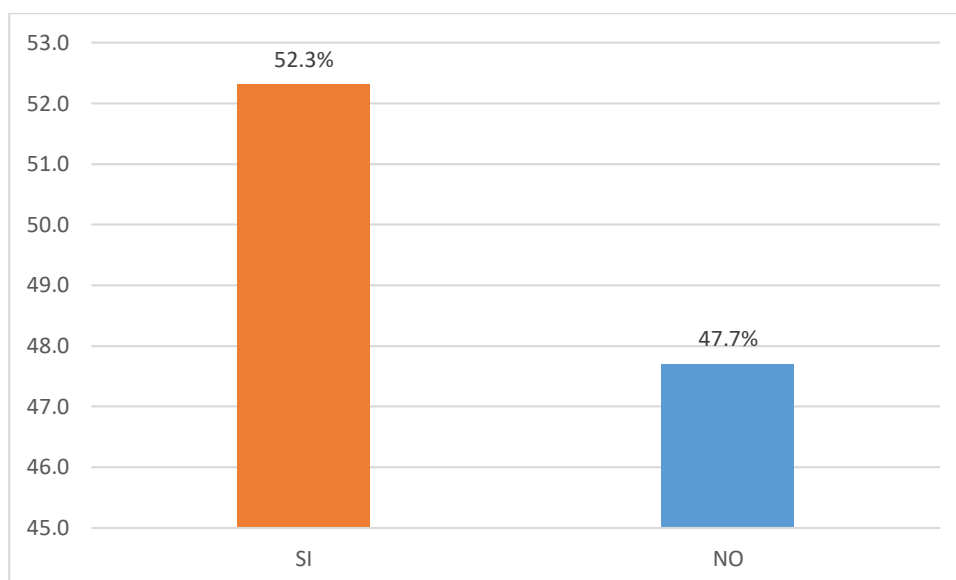
Interpretación; En la Tabla y Figura 11, los objetivos independientemente de las percepciones de los trabajadores deben de ser cumplidos por las metas propias de la institución, sin embargo, el 58.5% de los encuestados refiere no encontrar incentivo alguno al alcanzar los objetivos propuestos por el área, con ello también, existe un 41.5% de los trabajadores que manifiesta si existen incentivos que se forjan a nivel de logros institucionales los cuales con reconocidos por periodos sin discriminar las áreas.

Tabla 12. Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	34	52.3	52.3	84.0
	NO	31	47.7	47.7	100.0
TOTAL		65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019
Elaboración: Propia

Figura 12. Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza



Fuente: Tabla 12
Elaboración: Propia

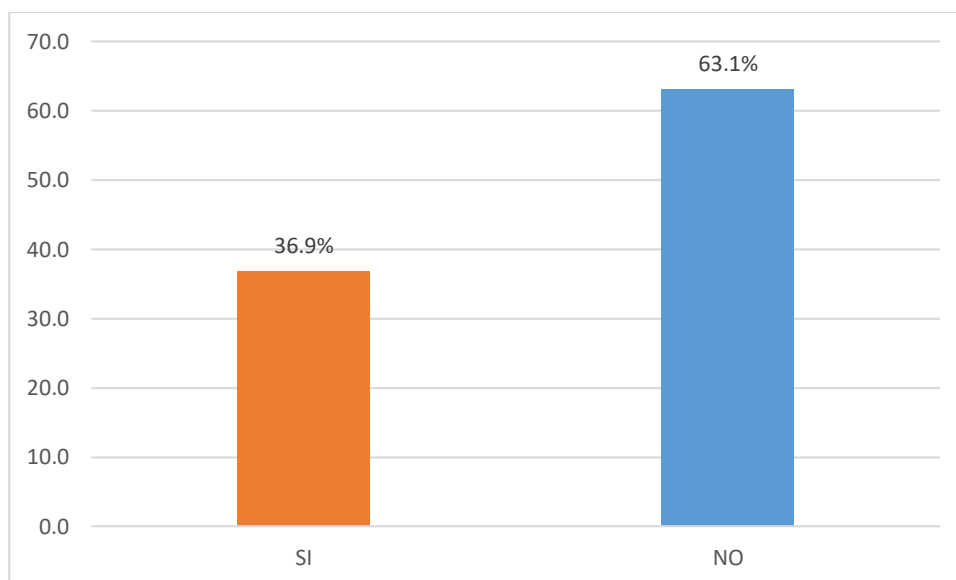
Interpretación; En la Tabla y Figura 12, una de las fortalezas de la institución recae en los sistemas de retroalimentación por periodos de tres meses y sobre los logros de objetivos, en el cual se generan cambios en la forma y procesos para el cumplimiento de metas, ello se sustenta con el 52.3% de respuestas afirmativas de los encuestados, existiendo también un 47.7% que refiere que no existe dicho sistema esto debido a la función específica que realiza cada área.

Tabla 13. Tiene conocimiento usted si la institución tiene un plan estratégico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	24	36.9	36.9	89.0
	NO	41	63.1	63.1	100.0
TOTAL		65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019
Elaboración: Propia

Figura 13. Tiene conocimiento usted si la institución tiene un plan estratégico



Fuente: Tabla 13
Elaboración: Propia

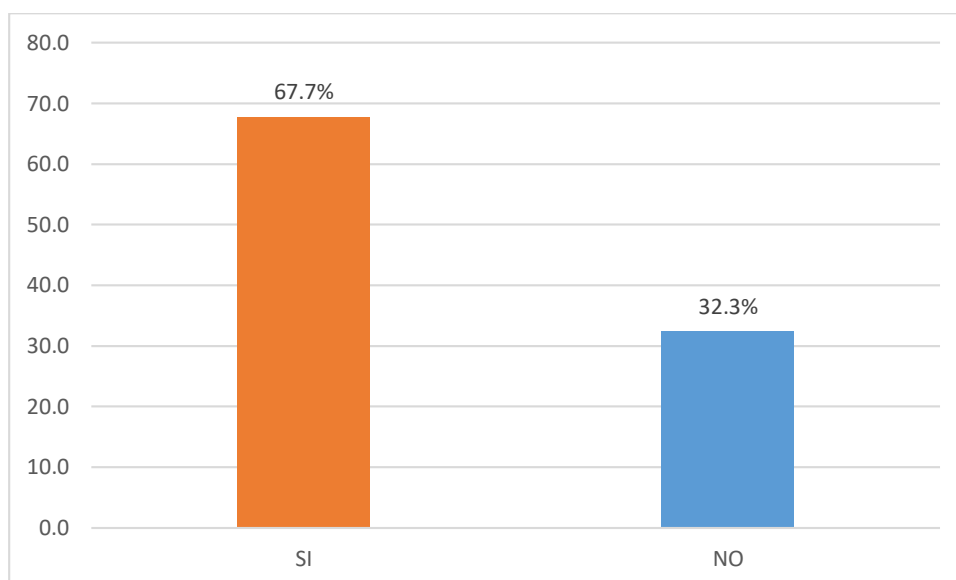
Interpretación; En la Tabla y Figura 13, refiere el 63.1% de los encuestados que no tiene conocimiento si la institución cuenta con un plan estratégico, ello como sustento al indicador de planificación dentro del proceso administrativo, que conlleva a determinar la línea de acción de las labores y con ello conllevar al logro de objetivos, de la misma forma, existe un 36.9% que refiere conocer el manejo de un plan de acciones que se encuentren en relación a las políticas institucionales.

Tabla 14. La institución maneja cronogramas para el logro de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	44	67.7	67.7	74.0
	NO	21	32.3	32.3	100.0
TOTAL		65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019
Elaboración: Propia

Figura 14. La institución maneja cronogramas para el logro de objetivos



Fuente: Tabla 14
Elaboración: Propia

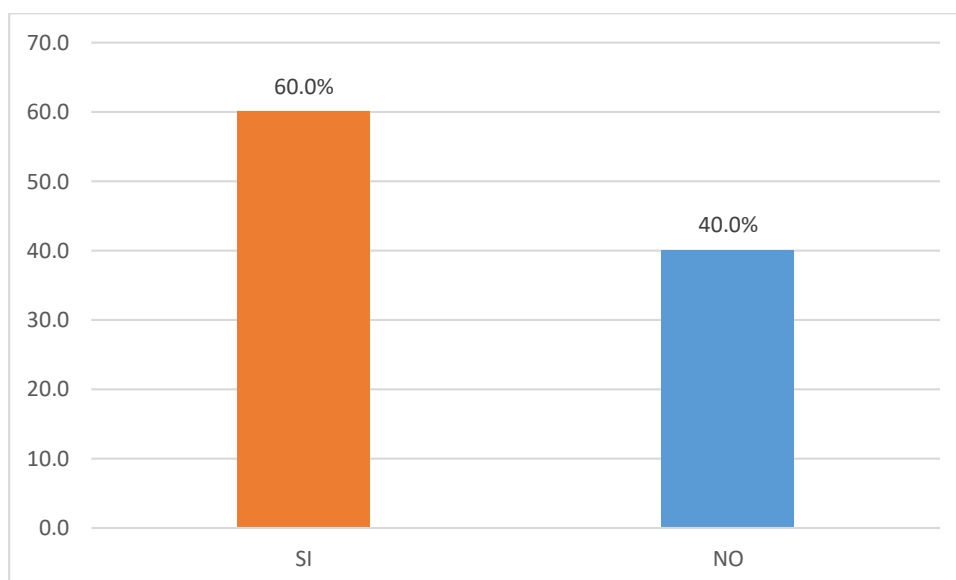
Interpretación; En la Tabla y Figura 14; es posible identificar dentro de las respuestas de los trabajadores del Comedor Penitenciario INPE, que existe instrumentos administrativos bien definidos, como es el caso de los cronogramas con el logro de objetivos, respondiendo el 67.7% que la institución si maneja de forma estructurada con periodos de tiempo y metas, refrenando de esta forma el 32.3% que manifiestan que no existe programación específica para un mejor sistema que permita cumplir los objetivos.

Tabla 15. Recibe capacitaciones referentes a su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	39	60.0	60.0	82.0
	NO	26	40.0	40.0	98.0
TOTAL		65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019
Elaboración: Propia

Figura 15. Recibe capacitaciones referentes a su trabajo



Fuente: Tabla 15
Elaboración: Propia

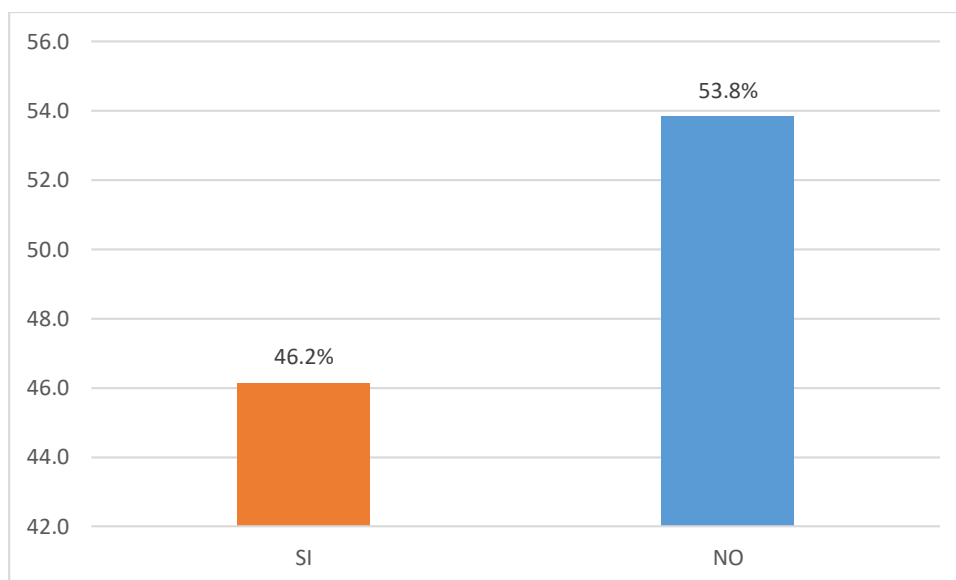
Interpretación; En la Tabla y Figura 15, posterior a la interrogante en la cual se obtiene 60% de respuesta afirmativa que se sustenta las capacitaciones con enfoque de desempeño al área de trabajo, con aproximación al 40% de los trabajadores del Comedor Penitenciario INPE, que manifiesta que no existe capacitación que mejore su desempeño y con ello es posible determinar los procesos administrativos.

Tabla 16. Al hacer el plan estratégico se tiene en cuenta los aportes de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	30	46.2	46.2	78.0
	NO	35	53.8	53.8	98.0
	TOTAL	65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019
Elaboración: Propia

Figura 16. Al hacer el plan estratégico se tiene en cuenta los aportes de los trabajadores



Fuente: Tabla 16
Elaboración: Propia

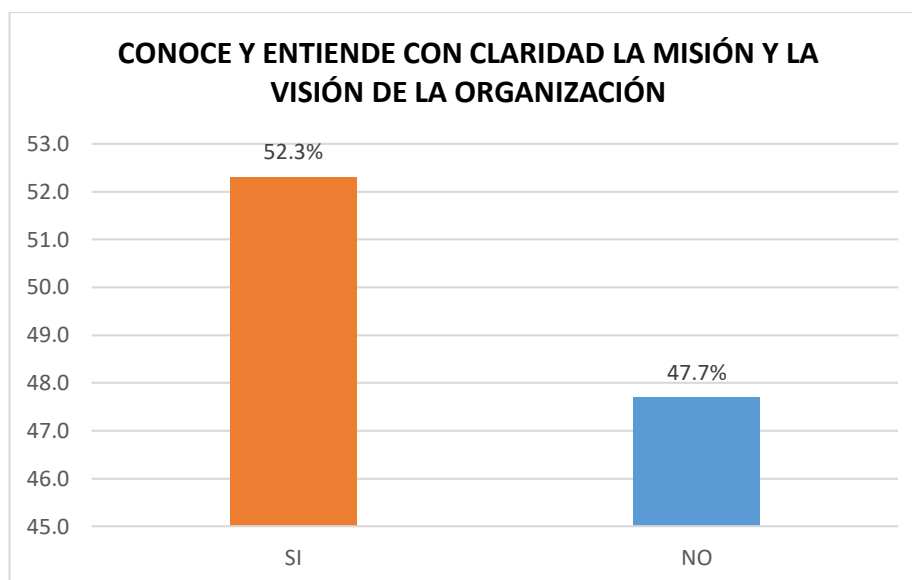
Interpretación; En la Tabla y Figura 16, los planes estratégicos recogen los indicadores de gestión que buscan optimizar su desempeño, es por ello que como parte de los indicadores se busca encontrar por medio de la interrogante esa proyección de la percepción de los trabajadores del Comedor Penitenciario INPE, con ello, el 53.8% de los encuestados refiere no ser considerado sus aportes en la formulación del plan estratégico, de la misma forma, el 46.2% refiere que si se consideran sus aportes en el momento de la formulación.

Tabla 17. Conoce y entiende con claridad la misión y la visión de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	34	52.3	52.3	72.0
	NO	31	47.7	47.7	100.0
TOTAL		65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019
Elaboración: Propia

Figura 17. Conoce y entiende con claridad la misión y la visión de la organización



Fuente: Tabla 17
Elaboración: Propia

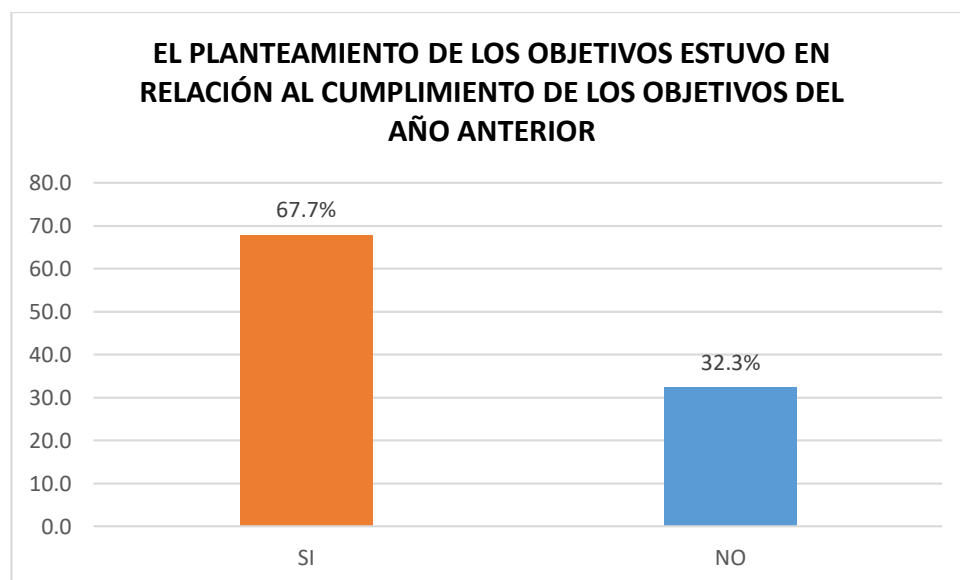
Interpretación; En la Tabla y Figura 17, refieren los encuestados en 52.3% que la misión y la visión de la organización son comprensibles y es posible identificar los valores en cada uno de ellos, así como lo que en la practicidad se quiere transmitir a nivel interno como para los usuarios, de la misma forma, el 47.7% refiere que son poco comprensibles o no se entienden con claridad la misión y visión de la organización.

Tabla 18. El planteamiento de los objetivos estuvo en relación al cumplimiento de los objetivos del año anterior

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VALIDO	SI	44	67.7	67.7	74.0
	NO	21	32.3	32.3	100.0
TOTAL		65	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas Realizadas 2019
Elaboración: Propia

Figura 18. El planteamiento de los objetivos estuvo en relación al cumplimiento de los objetivos del año anterior



Fuente: Tabla 18
Elaboración: Propia

Interpretación; En la Tabla y Figura 18, los objetivos se proyectan en relación a su cumplimiento en intervalos de tiempo establecidos según el marco legal que rige a las Instituciones Públicas con metas propuestas, es por ello que la interrogante arroja un 67.7% de respuesta que manifiesta que, si se comparan los objetivos para su reformulación, sin embargo, el 32.3% refiere que no son comparados y menos considerados los objetivos del año anterior para su planteamiento.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba de correlación de Pearson, teniendo en cuenta el criterio del valor de p (significación bilateral). Rechazar o aceptar la hipótesis nula.

Criterio: Se rechaza la hipótesis nula si el valor de P es menor a 0.05. Ya que 0.05 es la significación bilateral. Sesgo es el error. Y la confianza es de 95%.

4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

- H_1 La Gestión Gerencial se relaciona de manera directa con el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE-Huánuco, 2019.
- H_0 La Gestión Gerencial no se relaciona de manera directa con el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE-Huánuco, 2019.

Tabla 19. Contrastación de hipótesis general

		PROMVI	PROMVD
PROMVI	Correlación de Pearson	1	,7898**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	114	114
PROMVD	Correlación de Pearson	,7898**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	114	114

- **Interpretación:** Como el valor de significancia (0.000) es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo que podemos afirmar que la gestión gerencial se relaciona significativamente con el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE-Huánuco, 2019, con una correlación positiva con una relación directa alta de 0.7898 entre las variables.

4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis específica 01

- La administración se relaciona de manera directa con el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019.

Tabla 20. Contrastación de hipótesis específica 01

	DI	PROMVD
DI		
Correlación de Pearson	1	,268**
Sig. (bilateral)		,004
N	114	114
PROMVD		
Correlación de Pearson	,268**	1
Sig. (bilateral)	,004	
N	114	114

- **Interpretación:** Como el valor de significancia (0.004) es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo que podemos afirmar que la gestión gerencial se relaciona significativamente con el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019, con una correlación positiva baja de 0.268 entre las variables.

Hipótesis específica 02

- Los recursos se relacionan de manera directa con el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019.

Tabla 21. Contrastación de hipótesis específica 02

		D2	PROMVD
D2	Correlación de Pearson	1	,556**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	114	114
PROMVD Correlación de Pearson		,556**	1
Sig. (bilateral) N		,000	114
		114	

- **Interpretación:** Dado que el valor de significación (0.000) es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, confirmándose que la gestión se asocia significativamente con el proceso de gestión del Comedor del Penitenciario del INPE Huánuco, 2019, con una correlación positiva moderada de 0.556. eso. Variables entre ellos.

Hipótesis específica 03

- El clima se relaciona de manera directa con el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019.

Tabla 22. Contrastación de hipótesis específica 03

	D3	PROMVD
D3		
Correlación de Pearson	1	,384**
Sig. (bilateral)		,000
N	114	114
PROMVD		
Correlación de Pearson	,384**	1
Sig. (bilateral)	,000	
N	114	114

- **Interpretación:** Dado que el valor de significación (0.000) es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, confirmando que la gestión se relaciona significativamente con el proceso de gestión del Comedor Penitenciario del INPE Huánuco. 0.384 variables entre ellos.

Hipótesis específica 04

- La estrategia se relaciona de manera directa con el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE- Huánuco, 2019.

Tabla 23. Contrastación de hipótesis específica 04

		D4	PROMVD
D4	Correlación de Pearson	1	,429**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	114	114
PROMVD Correlación de Pearson		,429**	1
Sig. (bilateral) N		,000	
		114	114

- **Interpretación:** Dado que el valor de significancia (0.000) es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y la gestión se relaciona significativamente con el proceso de gestión del Comedor del Penitenciario del INPE Huánuco, 2019, con una correlación positiva moderada de 0.429, puede comprobarlo. Variables entre ellos.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO

Según nos dice Diez y Cruz (2015), por los resultados obtenidos en los estudios de separación de relaciones existentes, es fundamentalmente adecuado definir la gestión como una definición de procesos que consiste en dirigir los departamentos a través de planes y programas específicos, que puedan existir, la empresa es evaluada hacia las metas establecidas para cada uno, asegurando el correcto desarrollo (planificación táctica) de las operaciones y actividades, y los integrantes contribuyen al logro de estas metas, y la acción es un plan para alcanzarlas. En este sentido, la encuesta cuenta con un cuadro detallado n. En las jornadas 01, 02 y 03 del Comedor Penitenciario INPE, los empleados de Huánuco brindaron información que se manifestó y avaló en un promedio superior al 80% motivos de insatisfacción y poca vibración. Esto se hace personalmente para cada empleado para ser considerado un empleado de esta institución y esta información también se basa en las Tablas. 13,14 y 15, donde los mismos indican el desconocimiento de la existencia de un plan estratégico que promueva los objetivos del área y la retroalimentación bajo capacitaciones establecidas por la gerencia. En este sentido, este estudio demuestra esta importancia a partir de la descripción de la opinión de cada trabajador, y en contraste con la hipótesis, se rechaza la hipótesis nula si la significancia (0.000) es menor a 0.05. Una correlación moderadamente positiva de 0.554 entre las variables confirma una gestión que se relaciona significativamente con el proceso de gestión del Comedor Penitenciario INPE Huánuco 2019.

CONCLUSIONES

- La gestión gerencial influye significativamente en el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE, 2019, puesto que, a través del Administración, recursos, clima, estrategia se aseguran niveles óptimos del manejo de personal y de los procesos dentro de la institución lo cual se sustenta en los resultados de las Tablas 2, 4, 5, 6, 9, 10, 12, 14 y 18, que según contraste de variables muestra un nivel de significancia de 0.7898 denotando la relación directa alta.
- La investigación expresa que la administración se relaciona significativamente en los procesos administrativos del Comedor Penitenciario INPE, determinado por el desempeño mostrado por los trabajadores del Comedor Penitenciario en relación a la optimización de sus recursos claramente expuestos en las Figuras 3.15 y 16 según contraste de la variable y su dimensión muestra de un nivel de significancia de 0.268 denotando la relación positiva baja.
- El artículo muestra que los recursos son en gran medida relevantes para el proceso de gestión del Comedor Penitenciario del INPE, ya que la conciencia relacionada con la gestión y las funciones básicas de la región no son comprendidas por los trabajadores y sus elementos. Indicadores negativos relacionados con el contenido de la investigación. Esto se puede ver en los resultados de las Tablas 4, 5, 6, 7, 13 y 15. Dependiendo del contraste entre la variable y sus dimensiones, se revela un nivel de significancia de 0,556, mostrando una relación razonablemente positiva.
- El clima laboral y las estrategias se relacionan significativamente en el proceso administrativo del Comedor Penitenciario INPE, Huánuco, ello es posible identificar por la capacitación en funciones que se realiza en las diversas oficinas, De igual forma, las Tablas 8, 9, 10, 16 y 17 de este estudio muestran que el nivel de significancia de las variables y sus dimensiones es de 0.384, indicando que la relación positiva es baja.

- Las estrategias como parte de una correcta gestión gerencial se relacionan significativamente en los procesos administrativos del Comedor Penitenciario INPE, sustentado esto se puede apreciar en los resultados de las Tablas 11, 12, 13 y 14 según el contraste de las variables, cuyas dimensiones muestran un nivel de significancia de 0.429, mostrando una relación moderadamente positiva.

RECOMENDACIONES

- La gestión gerencial en el Comedor Penitenciario INPE debe de contener políticas de trabajo que mejoren las características propias de desempeño, ello será posible en el momento que se apliquen estrategias de desarrollo institucional que solo los altos directivos puedan considerar en su guía de trabajo como lo mencionan ellos, y sobre todo brindar un servicio óptimo que no discrimine el objeto del trabajo.
- La eficiente estructura funcional en la que se desempeñan los trabajadores del Comedor Penitenciario debe de crear espacios en el cual se involucre a los trabajadores en los objetivos y la toma de decisiones, ello permitirá crear espacios que contribuyan a la inserción progresiva del total de los trabajadores en el desempeño óptimo que mejore el clima, así como la relación por niveles y áreas funcionales.
- El proceso administrativo debe de contemplar planes de acción en el cual se muestre un mejor sistema, así como la creación de espacio de dialogo que busquen planificar las metas y los procesos para su cumplimiento, contemplamos con todo ello que la administración bajo una correcta gestión gerencial debe es un ente generador de desarrollo y sobre esa premisa busca niveles de atención al usuario que se encuentre dentro de los planes sostenibles, evitando con ello generar conflictos internos y otros propios de la naturaleza de la institución.
- La aplicación de procesos administrativos con enfoque sostenible posterior al análisis de la investigación, lo relacionan de forma eficiente con el manejo gerencial el cual destaca el valor de los recursos dentro de la organización, manteniendo la cultura organizacional y el clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya y Sánchez (2016). *APLICACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA COMERCIAL AGRO ESPECIAS Y FRUTOS DEL PAÍS SAC PARA MEJORAR SU PROCESO D COMPRAR Y EL IMPACTO EN SU RENTABILIDAD, CHICLAYO 2016.*
- Bernal, P. (2018). *LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES: TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN E LA INFORMACIÓN.* UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA.
- Cespedes, J. C. (2016). *PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA COMERCIAL RIVERA.* HUANUCO: UNIVERSIDAD DE HUANUCO.
- Chiavenato, I. (2006). *TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION .* MEXICO: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS .* MEXICO: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO.
- Diez Martin, Francisco / Cruz Suarez, Ana. (2015). *GESTION EMPRESARIAL .* ESPAÑA: OMM PRESS.
- EUMED.NET. (2009). *ENCICLOPEDIA Y BIBLIOTECA VIRTUAL DE LAS CIENCIAS SOCIALES, ECONOMICAS JURIDICAS.* ESPAÑA: EUMED.
- Flores Orozco, Silvia Elena. (2013). *PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN COPROABAS JINOTEGA.* NICARAGUA.
- Gemma Isabel Garcia Crespo. (2014). *ESTRATEGIAS PARA FIDELIZAR CLIENTES.* ESPAÑA: DIGITAL BOOKS.

- Hernandez Sampieri, R. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA*. MEXICO: MACGRAWHILL.
- Humberto Serna, Gómez. (2012). *GERENCIA ESTRATEGICA*. COLOMBIA: 3R Editores.
- Koechlin, J. J. (19 de MARZO de 2016). SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL. pág. 9.
- Munch, Lourdez. (2014). *FUNDAMENTOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL*. ESPAÑA: TRILLAS.
- Renatto, C. (2011). *GESTIÓN GERENCIAL Y LA PÉRDIDA DE LA CERTIFICACIÓN FAIRTRADE EN LA ASOCIACION DE RECOLECTORES ORGÁNICOS DE LA NUEZ AMAZÓNICA DEL PERU DEL DEPARTAMENTO DE MADRE DE DIOS 2011*. LIMA: RICARDO PALMA.
- Santiago Garrido, Buj. (2000). *MANUAL DE GESTION DE EMPRESAS*. PARIS: Editorial Universitas, S.A.
- Vasquez, M. (1998). *GESTION GERENCIAL PUBLICA*. EEUU: Amazon Mexico Services, Inc.

ANEXO



ENCUESTA
**PARA LOS TRABAJADORES DEL COMEDOR PENITENCIARIO INPE-
HUÁNUCO 2019**

Instrucciones: Esta encuesta tipo cuestionario es confidencial y anónima. Marque con una línea oblicua (X) la respuesta que considere más adecuada a su opinión o correcta según su experiencia. Por favor conteste todas las preguntas. Gracias por su valiosa contribución

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN GERENCIAL

- 1. Conoce Ud. Las funciones básicas de todas las áreas de la institución.**
 - a. Si
 - b. No

- 2. Estas satisfecho con el trato de tus superiores inmediatos.**
 - a. Si
 - b. No

- 3. Considera que la institución es un buen lugar para trabajar.**
 - a. Si
 - b. No

- 4. Se siente motivado o estimulado en el cumplimiento de sus funciones**
 - a. Si
 - b. No

- 5. Al logro de objetivos existen incentivos económicos.**
 - a. Si
 - b. No

- 6. La institución brinda la oportunidad de poder recoger sus insatisfacciones de los trabajadores.**
 - a. Si
 - b. No

- 7. La institución tiene organigrama ubicada en un punto visible**
 - a. Si
 - b. No

- 8. La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí.**
 - a. Si
 - b. No

VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESO ADMINISTRATIVO

- 9. Existe algún tipo de incentivo en medida que se alcanzan los logros de objetivos.**
 - a. Si
 - b. No

- 10. Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza.**
 - a. Si
 - b. No

- 11. Tiene conocimiento usted si la institución tiene un plan estratégico.**
 - a. Si
 - b. No

- 12. La organización maneja cronogramas para el logro de objetivos.**
 - a. Si
 - b. No

- 13. Recibe capacitaciones referentes a su trabajo**
 - a. Si
 - b. No

- 14. Al hacer el plan estratégico se tiene en cuenta los aportes de los trabajadores**
 - a. Si
 - b. No

- 15. Conoce y entiende con claridad la misión y la visión de la organización**
 - a. Si
 - b. No