



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Implementación del manual de organización y funciones para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar en la ciudad de Moyobamba 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Gómez Sampedrano Mariana (ORCID:0000-0003-1132-4257)

Novoa Portocarrero Eddy Hans (ORCID: 0000-0003-0863-6217)

ASESOR:

Mtro. Castillo Salazar, Regner Nicolás (ORCID: 0000-0001-8956-2402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

Moyobamba – PERÚ

2021

Dedicatoria

Nuestra Tesis está realizada en dedicación a Dios todo poderoso quien ha permitido que esto se concretara, iluminándonos en el camino, dándonos la fuerza de voluntad y el entusiasmo que se necesita para vencer las adversidades que encontramos rumbo al profesionalismo, también la dedicamos con mucho cariño a nuestros padres, quienes siempre nos ayudaron desde pequeños aconsejándonos todo el tiempo. Y agradecer además a todos los docentes que nos han acompañado durante nuestro periodo de formación profesional potenciando nuestros conocimientos en la Administración y formándonos para la vida.

Mariana y Hans

Agradecimiento

Agradecer a nuestra Universidad César Vallejo y a sus catedráticos de la facultad de ciencias empresariales, en especial a nuestro maestro de carrera el Mg. Tony Pereyra y a nuestro querido asesor de taller el Dr. Regner Nicolás Castillo al habernos enseñado pacientemente sus experiencias en la materia y a mi colega de tesis por todos los esfuerzos realizados juntos como un gran equipo.

Los autores

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	15
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	26
3.2. Variables y operacionalización.....	27
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	29
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
3.5 Procedimientos... ..	34
3.6. Métodos de análisis de datos.....	34
3.7. Aspectos éticos.....	34
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 1. Criterios de Inclusión.....	29
Tabla 2. Resultados de la Validación de Expertos.....	31
Tabla 3. Coeficientes del Alpha de CronBach.....	33
Tabla 4. Estadísticas de Confiabilidad del Instrumento.....	33
Tabla 5. Pregunta N1- encuesta sobre el MOF.....	35
Tabla 6. Pregunta N2- encuesta sobre el MOF.....	36
Tabla 7. Pregunta N3- encuesta sobre el MOF.....	37
Tabla 8. Pregunta N4- encuesta sobre el MOF.....	38
Tabla 9. Pregunta N5- encuesta sobre el MOF.....	39
Tabla 10. Pregunta N6- encuesta sobre el MOF.....	40
Tabla 11. Resultados por dimensiones de la variable desempeño laboral Pre Mof.....	41
Tabla 12. Resultados por dimensiones de la variable desempeño laboral Post Mof.....	43

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia y porcentaje de la tabla 5.....	35
Figura 2. Frecuencia y porcentaje de la tabla 6.....	36
Figura 3. Frecuencia y porcentaje de la tabla 7.....	37
Figura 4. Frecuencia y porcentaje de la tabla 8.....	38
Figura 5. Frecuencia y porcentaje de la tabla 9.....	39
Figura 6. Frecuencia y porcentaje de la tabla 10.....	40

Resumen

Realizamos la presente tesis con la finalidad de conocer y recopilar información suficiente para la creación de un manual de organización y funciones correctamente estructurado, que contenga los datos necesarios respecto a las actividades y responsabilidades en cada área de trabajo, buscando mejorar el rendimiento de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar de la ciudad de Moyobamba en el año 2021, haciendo uso adecuado, eficiente y óptimo de los recursos y herramientas que provea la compañía, así mismo entregar los productos en el menor tiempo posible con la calidad que todo cliente espera. Esto permitirá reflejar la importancia del manual de organización y funciones para el logro de los objetivos y metas planteadas por la empresa. Esta investigación se realizó tras observar la problemática causada por la ausencia de un manual de organización y funciones en la empresa Plaza Gastrobar de la ciudad de Moyobamba, donde se evidenciaba descoordinación y desconocimientos en las actividades diarias de la empresa. El presente estudio beneficia directamente a los propietarios, colaboradores y clientela que visita el establecimiento, esta tesis se desarrolló con mucho trabajo de investigación y participación activa del gerente, empleados y demás involucrados quienes aportaron grandemente para el logro del objetivo y la solución al problema. Esta investigación quedará como antecedente para el desarrollo de futuras tesis, así mismo servirá de guía para ayudar al personal a desempeñarse y mejorar su rendimiento laboral, con la asesoría del docente guiándonos en el desarrollo de la investigación se construyó eficazmente el tema propuesto y sirve como fuente de consulta para quien necesite informarse respecto al tema.

Palabras clave: manual, organización, funciones, desempeño laboral.

Abstract

We carry out this thesis in order to know and collect enough information for the creation of a properly structured organization and functions manual, which contains the necessary data regarding the activities and responsibilities in each work area, seeking to improve the performance of collaborators. of the Plaza Gastrobar company in the city of Moyobamba in 2021, making adequate, efficient and optimal use of the resources and tools provided by the company, as well as delivering the products in the shortest time possible with the quality that every customer expects. This will reflect the importance of the organization and functions manual for the achievement of the objectives and goals set by the company. This investigation was carried out after observing the problem caused by the absence of an organization and functions manual in the Plaza Gastrobar company in the city of Moyobamba, where lack of coordination and ignorance in the daily activities of the company was evidenced. This study directly benefits the owners, collaborators and customers who visit the establishment, this thesis was developed with a lot of research work and active participation of the manager, employees and other stakeholders who contributed greatly to the achievement of the objective and the solution to the problem. This research will remain as a precedent for the development of future theses, it will also serve as a guide to help the staff to perform and improve their work performance, with the teacher's advice guiding us in the development of the research, the proposed topic was effectively built and serves as source of consultation for those who need information on the subject.

Keywords: manual, organization, functions, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

Con esta nueva experiencia, muy inesperada, nuestras vidas han cambiado mucho respecto a la que llevábamos hace un año atrás, nos referimos a la pandemia del Covid-19, dentro de la industria de los restaurantes a nivel mundial, una gran cantidad de personas y poblaciones relacionadas a este rubro se han visto muy afectadas, ya que este campo tiene mucha importancia en la demanda de puestos de trabajo y en el movimiento económico de los pueblos y ciudades. Debido a la pandemia muchos restaurantes y negocios de venta de alimentos se han enfrentado al desafío de innovar y adaptarse a la nueva normalidad de diferentes formas, entre ellas están las que decidieron limitarse a atender sólo con el servicio de delivery y los que eligieron organizarse para cocinar solidariamente en bienestar de los médicos y fuerzas del orden que se encuentran en la primera línea frente a esta trágica pandemia. (Martínez, 2020)

Gran mayoría de los restaurantes durante la pandemia han decidido bajar sus gastos y minimizar el uso de recursos, con la esperanza de que esta pandemia acabe pronto, siendo la parte más afectada con un 70% de bajas para sus ganancias. Los restauranteros que buscaron adaptar el negocio, bajando gastos, dejando de lado el adecuado consumo de materiales, fue inevitable perder el equilibrio económico en sus ganancias, mientras que quienes redujeron costos fijos, buscaron adaptar sus actividades a la presente realidad orientados en el control y bioseguridad garantizando la eficacia de manera simultánea, sus ganancias solo se vieron afectadas en un 42%. (Ángeles y Navarrete, 2020)

La CEPAL nos decía que el PIB del Caribe y Latinoamérica podrían reducirse hasta un 9,1% en 2020. La influencia global la cual conducirá a tal situación es la baja en el comercio exportador, la merma de las remesas a la región y la caída de la demanda en el rubro de restaurantes y viajeros (el movimiento de viajeros se redujo un 3% en Sudamérica y Centroamérica, y un 40 % en el Caribe entre marzo y abril del 2020). Las personas en mayor desventaja serán la población femenina, debido a que son más propensas a trabajar en este rubro

tanto en servicios de hospedaje o comida (61% de la población con empleo). (CEPAL, 2020)

Por otro lado, a raíz del aumento de contagios en todo el Perú, el Gobierno dispuso nuevas medidas focalizadas en regiones y de acuerdo con la actividad económica, con la intención de prevenir el aumento de infectados causados por una nueva variante del coronavirus. Entre ellas la reducción de aforos en centros comerciales, galerías y restaurantes. Sobre este último, Fredy Gamarra, gerente general del gremio de restaurantes y hoteles (Ahora Perú) advirtió que dicha medida causará una caída de ventas de hasta el 50%. "Esto se da por varias razones: Los restaurantes no van atender en turno de cena, el efecto de menos horas de atención, lo otro es el punto de vista de aforos y lo otro, son los domingos", dijo a RPP Noticias.

A lo largo de los años, en el Perú han aparecido muchas empresas con gran potencial para consolidarse y sobresalir en el dinámico y competitivo mundo de los negocios , sin embargo la mayoría de ellas solo llegan a existir unos meses, y en los mejores de los casos, unos años, esto debido a varios motivos; entre ellos está la carencia de un manual de órdenes y funciones establecidos para que los colaboradores puedan desempeñarse adecuadamente, y que las actividades de la organización se ejecuten de manera ordenada eficiente y controladas.

En el Alto Mayo, en la ciudad de Moyobamba específicamente, se ha notado grandemente los estragos causados por esta emergencia sanitaria, que ha sido fulminante en pequeños negocios que apenas surgían, así como en locales que ya tenían años de trayectoria, como es en el caso de los restaurantes que se posicionan prósperos en el rubro, las medidas sanitarias impuestas por el gobierno y la necesidad urgente de adaptación han empujado a muchos a innovar, unos optaron por cerrar definitivamente y otros recién se están aperturando con la incertidumbre de lo que pueda pasar en el presente año y asumiendo el riesgo con el fin de seguir existiendo.

En la actualidad se ha visto un gran déficit de Manual de Organización y Funciones para negocios locales, debido a su corto tiempo de existencia y a la falta de formalización en los establecimientos, por lo general las instituciones públicas y algunas instituciones privadas con años de existencia si cuentan con un MOF, pero representan la minoría en la ciudad de Moyobamba, esto se pudo evidenciar tras una visita y observación de algunos negocios locales, donde los colaboradores mencionan no conocer al cien por ciento sus funciones diarias.

Si se trata de desempeño laboral, nos referimos a la calidad del trabajo o servicio que desempeña un colaborador en determinada empresa. En este campo se pone en práctica sus habilidades interpersonales, su talento y sus competencias profesionales que afectan directamente en los logros de la organización. En síntesis, se trata de cómo actúa y cómo realiza su labor un colaborador, y de qué manera se resalta su desempeño en el negocio, que podría ser negativa o positiva. Por ese motivo conviene de gran manera conocer, medir y controlar el desempeño laboral. porque un desempeño deficiente perjudica a la empresa y su entorno más cercano, y un buen desempeño puede causar un efecto motivador a nivel interno en la organización lo que permita encaminarse a la meta. Bizneo, (2018).

Plaza Gastrobar ha retomado sus funciones, pero no cuenta con un manual de organización y funciones establecido y estandarizado, sobre todo para ser puesto en práctica en pos de las mejoras en el desempeño del personal, la preservación de la salud y la generación de economía a nivel local. En lo que corresponde a la organización tenemos que algunas funciones no están establecidas, con respecto a la eficacia, la eficiencia, la efectividad y los objetivos se nos presenta la pérdida de tiempo y dinero. En el caso de las cargas de trabajo encontramos que hay ausencia en la descripción de los cargos y desconocimiento de las funciones y actividades por parte del trabajador. Los indicadores a desarrollar son la comunicación, la eficacia, eficiencia, efectividad, logros de los objetivos y la motivación.

El manual de organización y funciones es un instrumento de gran apoyo para que los colaboradores de una empresa puedan conocer detalladamente las actividades diarias que permite capacitar a personal nuevo y ser de ayuda memoria al momento de retroalimentar los conocimientos de todos los colaboradores en general. Con esto se permite sistematizar, ordenar y estandarizar la comunicación interna de la empresa, del mismo modo estableciendo las metas, reglamentos y metodologías para el óptimo funcionamiento de todas las áreas de la empresa, con la finalidad de sobresalir en su rubro, no siendo una opción más, si no, una propuesta mejor y diferente.

La empresa Plaza Gastrobar se encuentra en la necesidad de implementar un manual de organización y funciones para sus actividades internas, debido que hace poco reabrió sus puertas en un nuevo local y dada la coyuntura actual que estamos atravesando es momento de aplicar mejoras en la atención, producción y optimización de recursos, que beneficie de gran manera a el desenvolvimiento del personal en sus funciones diarias para que la atención y la producción sea de alta calidad, garantizando la salud, higiene y comodidad tanto de los colaboradores y de los clientes o visitantes del bar restaurante, por ende Plaza Gastrobar se convierta en la primera opción en el Alto Mayo.

Cabe resaltar que, debido a su reciente reapertura en un nuevo local con nuevos colaboradores, después de meses de para, Plaza Gastrobar presenta falencias en el registro de mermas, existencias, recetas, costos, producción, requerimientos, entre otros. Por lo que se espera una mejora notable en el rendimiento del personal una vez resueltos estos puntos estableciendo y aplicando el manual de organización y funciones.

Por lo que planteamos como **problema general**: ¿Cómo influye la Implementación del manual de organización y funciones para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar?, donde se ha determinado como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa antes de la implementación del manual de organización y funciones? ¿Cuáles son las características del manual de organización y funciones que se van a implementar en la empresa Plaza Gastrobar Moyobamba? ¿Cuál es el nuevo nivel de desempeño de los colaboradores post implementación del MOF en la empresa Plaza Gastrobar Moyobamba en el periodo 2020?

Teóricamente, la investigación se justifica haciendo uso de información concreta y comprobada en busca de la mejora constante en la organización basados en la experiencia de otros autores proponiendo ideas innovadoras para el rubro gastronómico que genere orientación y orden en los procesos internos del personal , **se justifica de forma práctica** ya que busca aplicarse a nivel organizacional considerando las diferentes áreas generando compromiso y participación por parte de todos los involucrados logrando a su vez la mejora en el desempeño laboral, en la producción y en la calidad de atención.

Se justifica metodológicamente porque la investigación cumplirá con el uso de instrumentos y medios como la encuesta y los gráficos estadísticos para recopilar y analizar la información de manera adecuada en cuanto a la correlación de nuestras variables, estos serán previamente validados para que garanticen la confiabilidad de los resultados

Como **objetivo general** tenemos: **Implementar** el manual de organización y funciones para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar 2021.

En nuestros **objetivos específicos** tenemos: **Determinar** cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa antes de la implementación del manual de organización y funciones. **Determinar** las características del manual de organización y funciones que se van a implementar en la empresa Plaza

Gastrobar Moyobamba. **Determinar** cuál es el nuevo nivel de desempeño de los colaboradores post implementación del MOF.

De acuerdo con nuestros objetivos planteamos la siguiente **hipótesis general**: La implementación del manual de organización y funciones influye en la mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar 2021.

Así mismo, planteamos nuestras hipótesis específicas: H1: El nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa antes de la implementación del manual de organización y funciones es deficiente. H2: Las características del manual de organización y funciones implementadas en la empresa Plaza Gastrobar 2021 son las más adecuadas. H3: El nuevo nivel de desempeño laboral posterior a la implementación del manual de organización y funciones es alto.

II. MARCO TEÓRICO

El MOF es una documentación establecida y creada por las organizaciones con el fin de definir ciertas funciones y actividades ordenadas con el fin de lograr los objetivos de manera eficiente, este ha sido utilizado por muchas empresas garantizando su correcto funcionamiento y la adecuada orientación.

Así, por ejemplo, F. Ríos. (2010) indica que: Todo MOF involucra específicamente todos los tipos territoriales y corporales de una filial, conocido como organigrama y plasma las laboriosidades de cada área y puesto de la estructura la tradición de las actuaciones de todos los puestos en la encomienda. También se suelen alcanzar en la quimera de cada puesto el rasgo y los exponentes de estimación. En la actualidad se hace mucho más requerido poseer este tipo de datos, no solo porque todas las legalizaciones de naturaleza (Iso, Ohsas, entre otras), lo requiera, sino porque su procedimiento departamental y diario minimiza los apuros de áreas, consigna aceptaciones, divide el encargo y fomenta el ucuse, etc. Como ven, la edad del MOF en una disposición es de optimista grandeza y por ello se debe custodiar el desarrollo de su fabricación. Aplicando los siguientes los procesos:

Primero: se necesita la participación y deber de todos en la estructura, especialmente de los líderes como promotores. Los líderes que toman las autonomías deben excluir unas horas (3 a 4) semanales para las voluntades tocantes a estos libretos.

Segundo: necesitamos acostumbrar un juego técnico que lidere el sumario (no es inapelable la exclusividad) y puede ser regional o externo a la estructura.

Tercero: Se necesita que la estructura tenga su esquema táctico actual, puesto que sin esto no se podrá efectuar el MOF.

Cuarto: es preciso que el grupo técnico use una metodología para la extracción del organigrama y para que el esquema táctico se refleje en las actuaciones; en mi compendio "metodologías para implantar la organización: Diseño organizacional de la empresa", recomiendo y muestro algunas metodologías.

Quinto: Se necesita finalmente originar un apunte de implantación de este manual, especialmente con los cambios fuertes.

Según Churakuy, A. (2019). Menciona que el manual de Organización y Funciones (MOF) es una herramienta de sostén que permite testimoniar el cumplimiento de los sistemas, pues en el manual se describe las categorías, objetivos, características, menesteres y obligaciones de cada puesto de trabajo que hay en una tesorería. Y destaca las siguientes importancias del manual:

Proporciona notificación a los oficiales y cuidadores sobre sus galas específicas, su sección y coordinación para el cumplimiento de sus dependencias.

Facilita el enjuiciamiento de abstracción del personal y permite la línea de las interpretaciones y misiones del grado al que han sido asignados, así como etiquetar apuntes de capacitación.

Determina las interpretaciones específicas, aceptación y dirigente de los grados en el interior de la charpa somática de cada filial.

Por otro lado, Velasquez, A. (2012). Nos comenta que el MOF es un sello de cuidado oficinista que tiene por guía focalizar al personal de la sucursal en la lapidación de las quehaceres asignadas a cada órgano burocrático, además, determinar incumbencias, soslayar duplicidades e identificar olvidas; encima sirve como falo de palitroque para el ejercicio, apreciación y acompañamiento de los objetivos institucionales así como entorno de orientación e información al público en general, logrando por medio de su arreglada implementación la devolución eficaz entre puestos y regla.

Cuando hablamos de desempeño sindical nos estamos refiriendo a la clase del excusado o del trabajo que realiza el empleado interiormente de la disposición. Aquí entran en grupo desde sus rivalidades gremiales aún sus facultades interpersonales, y que incide a bocajarro en los resultados de la logística. Según Bohórquez, E. (2004) define el desempeño profesional como el ras de confección alcanzado por el trabajador en el lucimiento de las porterías internamente de la estructuración en un lapso determinado.

A su vez, otra determinación favorable es la que usa Chiavenato (2000) dado que expone que es el acto del trabajador en la caza de los objetivos fijados; este constituye la logística unipersonal para ganar los objetivos. En este sentido, el desempeño oficial de las cuales va a acatar de su acto e incluso de los resultados obtenidos.

Por otra parte, cabe resaltar lo que menciona Araujo, A. y Guerra, J. (2007). Quienes afirman que el desempeño gremial es la guía como los remos de la intendencia trabajan, para conseguir intenciones comunes, sujeto a las redes cardinales afincadas antes, dicho de otra manera, el interés oficial está referido a la guisa en la que los empleados realizan sus clasificaciones en la ocupación, con el amén de ajustar las finalidades proposiciones.

Sin embargo, Milkovich y Boudreau (1994), indican que el desempeño escolar está ligado a las características de cada habitante, entre las cuales se pueden referir: las peculiaridades, condiciones y mañas de cada espécimen, que interactúan entre sí, con la ciudadanía del tajo y con la estrategia en general, siendo el desempeño el quedado de la interacción entre todas estas opcionales.

Para Questionpro (2021). El desempeño gremial es el poder que un trabajador reflexivo al vencimiento de ejecutar las aplicaciones que le corresponden. De esta manera, se considera si la habitante es apta o no para el puesto aplicado. Medir el desempeño oficial es una de las empresas más importantes que el Departamento de Recursos Humanos de toda sucursal debería efectuar. Para hacerlo de tradición correcta, indica que es obligado apreciar los subsiguientes elementos:

Fijar el objetivo de la memoria.

Considerar la órbita del empleado.

Los criterios de relación deben de ser influyentes con el área de labor.

El empleado debe de saber qué se evalúa y estar de acuerdo.

El mandante debe atinar ofertas que mejoren los errores detectados en el pleito.

Las estructuras se adaptan al ámbito a través de las tácticas y políticas empresariales. La diligencia de la energía oficial es clave a la hora de adaptarse a las exigencias del escenario y esto puede dirigir en muchas baratas al éxito o el aborto de la ocupación. La conspiración de la intensidad gremial se realiza por medio del sistema de diligencia de recursos amables (Rrhh). Según Boswell, A. (2006). Las prácticas de medios bienhechores influyen sobre las representaciones y talentos de los empleados a grado personal y a grado organizacional.

En la investigación de Aretéactiva (2019) indica que se desarrollan dos niveles de desempeño laboral, uno interno entre empleados y uno general entre jefes de área. De este modo, la administración consigue una nota esencial y necesaria para percibir morales de usanza correcta y debida. Si el desempeño coincide o supera a los objetivos fijados, habrá que restablecer a los empleados para que sigan por ese itinerario. Por el contrario, si este no alcanza los objetivos, no hay que estrechar culpables, sin embargo sí detectar los reparos, pobreza y los creadores que fallan para corregirlos y alcanzar lo asegurado.

Para desarrollar la presente tesis hemos optado por recopilar información de investigaciones nacionales e internacionales que nos permitieron tener una visión

más concreta de lo que queríamos lograr, así mismo nos ha permitido tener conocimientos previos respecto a nuestro tema y nuestros objetivos.

De ese modo, hemos encontrado como antecedentes **internacionales** a Nasazzi, A. (2017). En su estudio Efectos de la capacitación en los empleados, (Tesis de pregrado). Universidad de Ciencias Aplicadas, Uganda. De tipo cualitativo, la investigación se basó en tres estudios de caso de las mayores empresas de telecomunicaciones, operando en Uganda. Donde adoptó un enfoque de investigación de la recopilación de datos. Utilizando un cuestionario que consta de 18 preguntas distribuidas a 120 encuestados. Concluyendo que la formación tiene un claro efecto en el desempeño de los empleados. Los hallazgos pueden resultar útiles para los gerentes de recursos humanos, hacedores de decisiones sobre políticas de recursos humanos, así como gubernamentales y académicos.

Asimismo, Bassam, M. (2018). En su investigación Impacto de los programas de formación y desarrollo en Rendimiento de los empleados. (Artículo científico). Universidad Nacional de Tenaga, Selangor, Malaysia. Cuantitativo, Ministerio de Municipalidades y Obras Públicas de Irak, método utilizado observación y recolección de datos. Siempre que el entrenamiento se convierta en un método importante o una forma de mejorar el desempeño organizacional, actividades de capacitación contribuir a mejorar las capacidades, habilidades y conocimientos de los empleados y actitud porque los empleados capacitados realizan sus tareas de manera eficiente en lugar de empleados no capacitados. La contribución de la solución propuesta es crear un nuevo método para proporcionar a los empleados formación práctica, para ahorrar costes para la organización e incrementar el desempeño de los colaboradores a través de la integración del método de entrenamiento dinámico y diagnóstico de deficiencias desempeño o habilidades que requieren entrenamiento como una solución para incrementar el desempeño organizacional.

También Roman, C. (2017). Menciona sobre el florecimiento del manual de distribución y subordinaciones chapones a la gestión de medios desprendidos de una delegación de provecho, para perfeccionar la atención al cliente en el año 2017 en la academia Chimalteca. (Tesis de pregrado). Universidad Mariano Gálvez, Chimaltenango, Guatemala. De tipo cualitativo, se recolectaron los datos aplicando la observación y la entrevista a 25 de los empleados de Banquetes & Alquifiestas Keilly. Donde pudo explicar los puntos que están incidiendo en los enjuiciamientos territoriales diligentes durante la estructura de las batallas de la gestión de juicios amables de Banquetes & Alquifiestas Kelly, se determinó que no cumple con los recursos oficiales endógenos proporcionalmente para actuar las laboriosidades internamente de la distribución. Y se llegó a la conclusión de que la preparación del manual es probable para esta colectividad, dado que se conoció la viabilidad de implementar dicho enjuiciamiento, así mismo la ejecución de capacitaciones.

Además, Beltrán, V. (2018). En su investigación sobre la Propuesta de mejora del manual de procesos de la empresa Redime. (Tesis de posgrado para maestría). Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Cualitativa. Aplicando la encuesta con una muestra de los trabajadores de la empresa, de la que obtuvo información precisa sobre cómo son actualmente los manuales REDIME, siendo detectados principalmente que, son obsoletos y no definen con claridad las funciones que cada uno de ellos deben redimir, no a quien recurrir en caso de duda. Se analizaron los manuales de proceso y se establecieron los respectivos avances. Por último, se ofrece a la empresa un manual de procesos mejorado pensando en cómo optimizar recursos y tareas para ser más productivos.

Por lo que Álvarez, E., Nadya g., Miranda J., Francis, J. (2020). Nos presentan su Estudio Propuesta de obtención de un manual de recursos para la Coordinación Financiera, aplicable a la confederación de municipalidades ecuatorianas (Ame). (Tesis de posgrado para maestría). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. De apartado cualitativa. En este esquema se analizaron los cambios que tiene la

coordinación financiera de Asociación de Municipalidades del Ecuador Ame, con la idea de memorizar cuáles son las labores para prosperar el excusado que tiene este departamento. Se ha demostrado por medio de citas y tests en los puestos de sufrimiento la alternancia de personal que tiene la Coordinación financiera, esfera que ha pulido el atrevimiento de las diversas galas y ocupaciones oficiales, de igual práctica se presenta el inconveniente con el ingreso de los nuevos empleados que se registran en la parte lista, situación que obstruye la capacidad del excusado, retrasos en desembolsos y falta de cablegrama interpersonal e interdepartamental. Como consecuencia de este punto de vista se han constreñido políticas totales y widgets personales en los pueblos de quehacer, así como un manual de pleitos que incluyen a diferentes recorridos para que se estandarice la consultoría y se pueda surtir un ministerio adecuado al cliente comarcal y a las individualidades adquirentes de dechados a más de los clientes externos. los resultados recogidos fueron el séquito de escenas de cultivos de la coordinación financiera, decreto disfrazado en un momento adecuado y la unión de actividades en el área.

Por su emplazamiento Núñez, P. & Sigcho, L. (2015). Nos presentan su experiencia Manual de sumarios e historia de órdenes para la oficina Prosumel S.a. (Tesis de posgrado para maestría). Universidad de las Fuerzas Armadas, Ecuador. Tipo cualitativo. Se aplicó la mirada y la pesquisa, se determinó que en la estructura por otra parte de no narrar con enjuiciamientos que contribuyan con el pedestal de su administración importante, los trabajadores no conocen sus representaciones plenamente y no se involucran en sus profesiones tampoco energías. Para el aumento de los enjuiciamientos se partió de la sarta de coraje lo que permitió fijar las ocupaciones o potestades distintas que permitieron germinar una utilidad competitiva, después se investigó sobre los cambios decisivos, clave y de soporte, lo que permitió poblar el planisferio de crecimientos para ayudar y enterarse distintos aspectos, con el tope de desarrollar los conceptos y gestionarlo hacia los mejores resultados, estableciendo un encuadre cimentado en los progresos.

A nivel nacional tenemos a Chuquimanga, L. y Monge K. (2017). Donde proponen la Implementación de un manual de estrategia y funciones y un manual de litigios para el área convexusmedia de la tarea Convexus Comunicaciones Redes y métodos S.a.c. En el tiempo 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Tipo cuantitativo. Aplicando la reprensión, investigaciones y citas, a los trabajadores del área de Convexusmedia de la misión Convexus Comunicaciones, Redes y Sistemas S.a.c. Obteniendo que las maleabilidades del personal están relacionadas con el cumplimiento de sus interpretaciones, menciona que la resonancia de los objetivos organizacionales égida a que todos trabajen vinculados en pedestal a ellos. concluyendo que el Mof es importante porque su implementación reduce los apuros de coordinación entre las áreas, delimita las admisiones, incrementa la abundancia organizacional, aumenta la alegría del cliente endógeno y externo, y las de jerarquía la requieren como indispensable. Así incluso sirve como peana para valorar el desempeño, grados salariales, florecimiento laboral, entre otros.

También Chávez, C. y Ovidio, C. (2019).en su experiencia Manual de estructura e interpretaciones para completar el desempeño escolar en la labora Gredos Perú Sac. (Tesis de posgrado para maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Tipo cuantitativo. Utilizando la investigación y el examen. La localidad fue de 61 asociados, trabajando con una manifestación de 53 de ellos. Realizadas las disecciones se concluyó que el ejemplo logístico es representativo ($p < 0,05$); ajustándose aceptablemente a los números (Desviación con $p < 0,05$); explicando el 55% de la variable ayudante. Motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula; pudiéndose afianzar un manual de logística y galas si incrementará el desempeño escolar los empleados de la industria Gredos Perú Sac. De los resultados: sólo el 7.5% de los empleados perciben un alto valor de gestión y administración de calidades; empero un 69.8% tienen la idealización que el ras de gestión y la organización de subordinaciones es ámbito. El 47.2% de la vislumbre tienen un ras de desempeño profesional regular, en el 32.1% de los encuestados su

beneficio escolar es bajo, únicamente el 20.8%, tiene un provecho escolar adecuado.

Por su parte Calvanapon, M. (2017). Manual de Organización y Funciones - Mof de la Red de salubridad Virú. (Artículo científico). Red de salubridad Virú, Chiclayo, Perú. Tipo claro. Utilizó la encuesta a una aldea de 145 empleados, con una muestra de 88 componentes pertenecientes a la unidad fisiológica de vitalidad. Concluye con que el Manual de Organización y Funciones de la Red de Salud Virú, logró contribuir a regular y calificar las galas institucionales y de sus individualidades corporales eficaces, como asimismo las dependencias específicas o laboras, cortejos de graduación (grados gerentes) y menesteres mínimos de cada uno de los déficits suficientes en el Cap-p actual. A la vez constreñir y promulgar las obligaciones, autoridades, diligencias específicas, bibliografías internas y externas, los menesteres de los recibos afincados en el Cuadro para Asignación de Personal y contribuir al cumplimiento de los objetivos eficaces definidos en el Reglamento de Organización y Funciones de la Red.

Por otro flanco Reyes, B. (2017). Nos indica que en su análisis sobre el Diseño organizacional para embellecer los cambios endógenos de la tarea Computed Sac. de Trujillo. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Tipo cualitativo. Empleando la regla de la encuesta adaptada a todos los auxiliares de la oficina Computed Sac. Concluye diciendo que el proyecto organizacional influyó de usanza directa en los juicios interiores de la entidad Computed S.a.c. puesto que permitió cuidar con transparencia las jerarquías de cada trabajador y la guisa que debe ejercerlos, evidenciándose un crecimiento de cesiones y disminución de Tiempos.se recomienda se haga el monitoreo respectivo para amarrar que se esté llevando a ronzal la confección y florecimiento de la implementación del Mof.

Asimismo, Toledo, M. (2018). Argumenta que en su investigación sobre la Medición de los instrumentos de gestión de personal por resultados y su influencia

en la eficiencia en el sistema de organización de la Municipalidad distrital de Calana. Universidad de Calana, Tacna, Perú. (Tesis de posgrado para maestría). De tipo cuantitativo. Aplicando encuestas a una población de 50 colaboradores entre funcionarios y administrativos de la Municipalidad de Calana. De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó que la medición de los instrumentos de gestión de personal por resultados es regularmente adecuada en un 82 %; donde se determina que la municipalidad distrital de Calana no les brinda importancia a los instrumentos de gestión de personal, en tal sentido, no permite elevar la eficiencia de organización. Asimismo, se determinó que el reglamento de organización y funciones es regularmente adecuada en un 88 %, siendo un documento importante en los lineamientos de una institución, no se encuentra de acuerdo a las disposiciones normativas de su creación y organización, por lo que la determinación y descripción de las funciones generales, responsabilidades y funciones de autoridad no están de acuerdo a los criterios de simplicidad y flexibilidad, el cual se encuentra relacionado con la misión de la entidad, siendo estos los que permiten elevar los niveles de eficiencia de la institución.

A su vez Cajo, L. (2018). Indica que en su estudio: Influencia de la administración administrativa en el desempeño escolar de los trabajadores del servicio de labora y fregoteo. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. (Tesis de pregrado). De canon Descriptivo cuantitativo. La ciudad consistió en el raudal de 60 asociados y la exhibición fue de 52 de ellos, donde se empleó la cosecha de documentos y la encuesta como norma de síntesis de antecedentes y el examen como herramienta. Llegó a las proposiciones donde mencionó que se demostró que la gerencia administrativa influye en el desempeño profesional de manera positiva en los trabajadores del servicio de labranza y baldeo. Se ha precisado que la planeación administrativa influye verdaderamente en el desempeño sindical de los trabajadores del Ministerio de labranza y baldeo. Pudo inquirir los recursos burocráticos y comprobar que son propicios en el desempeño gremial, verificando que el ejercicio burocrático influye significativamente en el desempeño escolar de los trabajadores del empleo de Agricultura y Riego.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio.

Nuestra indagación fue de sujeto aplicado, Vara (2015), indica que la exploración adaptada normalmente identifica la sede problemática y búsqueda, en el interior de las posibles posibilidades, aquella que pueda ser la más coherente para el contexto específico. (p.202).

3.1.2. Diseño de investigación.

El diseño de investigación desarrollado fue descriptivo correlacional, también es pre experimental ya que se implementará el manual en conjunto con el apoyo de la empresa y será evaluado por las partes correspondiente. Los aspectos más importantes en un estudio descriptivo se basan en observar y analizar las manifestaciones de los fenómenos y sus partes de manera correlacional; implicando la relación vínculo entre variables, Fernández, B. (2003, p.15).

01- - - - - X- - - - - 02

Donde:

X= MOF

01= Nivel de desempeño laboral antes de la implementación del MOF.

02= Nivel de desempeño laboral posterior a la implementación del MOF.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1.- Variable independiente: Implementación del manual de organización y funciones.

Definición conceptual: El manual de tesorería y jerarquías (MOF) es un certificado técnico colegial de dirección institucional a donde se describe y establece la representación vital, las categorías específicas, las uniones de regidora, función, y coordinación, así como los menesteres de los grados o puestos de trabajo. (Vergara, 2017).

Definición operacional: Para medir la presente variable y sus 4 dimensiones, se utilizó un instrumento formado por ítems, que se van a juntar a través de la escala de Likert.

Dimensiones

Utilidad y beneficios, Características, Clasificación, Proceso para la evaluación.

Indicadores

Comunicación, organización, eliminar cargas de trabajo, sencillo, fácil aplicación, difundible, forma, contenido, visita, análisis, documentación, pre-manual, contraste, modificaciones, presentación final del MOF.

Escala de Medición

Ordinal.

3.2.2.- Variable dependiente: Desempeño de los colaboradores.

Definición conceptual: Es el talante cuantitativo de los agregados, mostrado en la tasación de efectividad, operatividad y operatividad con la que se desenvuelve internamente de su área de ajetreo, se manifiesta bajo números interiores de la estructuración, se desarrolla con las capacitaciones continuas en las que se evidencian las rivalidades del trabajador. (Cárdenas, 2015).

Definición operacional: Para medir la presente variable y sus dimensiones, se utilizó un instrumento formado por ítems, que se van a juntar a través de la escala de Likert.

Dimensiones

Evaluación, factores, capacitación, competencias.

Indicadores

Eficacia, eficiencia, efectividad, objetivos, motivación, ambiente, reconocimiento, participación, formación y desarrollo, necesidades, programa, ejecución, evaluación, saber ser, saber conocer, saber hacer.

Escala de medición

Ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población

Para desarrollar la presente tesis se ha tomado como población a los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar Moyobamba. Un aproximado de 20 personas.

- **Criterios de inclusión:** Los criterios tomados en cuenta para considerar la muestra son solamente los trabajadores fijos que son un total de 16 y los otros 4 son a los que se considera en ocasiones de gran afluencia o alguna actividad en especial.

Tabla 1

Criterios de inclusión

Tipo de trabajador	Cantidad
Trabajadores permanentes	16
Trabajadores ocasionales	4
Total	20

- **Criterios de exclusión:** Los criterios que no tomamos en cuenta son aquellos trabajadores que se contratan de manera ocasional para alguna actividad o evento en especial, pero que no son considerados para toma de decisiones.

Muestra

Se ha considerado como muestra a 16 personas debido a que es una población pequeña y se puede obtener información directa sobre ellos.

Criterios de evaluación

Para realizar la encuesta se ha determinado aplicarla al personal fijo, ya que hay algunos colaboradores ocasionales.

Se evalúa exclusivamente a los colaboradores, porque son los que nos van a proveer la información fundamental para los fines de la investigación.

Unidad de análisis

Los colaboradores de Plaza Gastrobar Moyobamba.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica: Para realizar la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual se aplicó a los 16 colaboradores de la empresa.

Instrumentos: como instrumento se hizo uso de dos cuestionarios con la finalidad de recolectar la información brindada por los colaboradores de Plaza Gastrobar con respecto a las variables y sus indicadores correspondientes. Nuestro instrumento está conformado por 6 preguntas el cuestionario sobre el manual de organización y funciones; y el otro cuestionario respecto al desempeño laboral consta de 16 preguntas.

Validez: Nuestros instrumentos han sido revisados y validados por 3 expertos en el campo:

Dr. Castillo Salazar, Regner Nicolás.

Mg. Casique Mendoza, Giovanna.

Mg. Chilon Rojas, Belen Pahola.

Tabla 2:

Resultados de la Validación de Expertos del cuestionario de las Variables aplicado.

Variable	N. o.	Experto	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión del experto
Maneja el desempeño organizacional y funciones	1	Del Castillo Salazar Regner Nicolás	Doctor en gestión pública y gobernabilidad	4.5	Instrumento apto para ser aplicado
	2	Casique Mendoza Giovanna	Maestría en Gestión Pública	4.6	Instrumento apto para ser aplicado
	3	Chilon Rojas Belen Pahola	Maestría en Gestión Pública	4.6	Instrumento apto para ser aplicado
	1	Del Castillo Salazar Regner Nicolás	Doctor en gestión pública y gobernabilidad	4.7	Instrumento apto para ser aplicado
	2	Casique Mendoza Giovanna	Maestría en Gestión Pública	4.8	Instrumento apto para ser aplicado
	3	Chilon Rojas Belen Pahola	Maestría en Gestión Pública	4.8	Instrumento apto para ser aplicado

Nuestros instrumentos se componen por 2 cuestionarios evaluados y revisados por tres expertos a quienes mencionamos líneas arriba, ellos se dieron la labor de corregir y constatar la correlación y consistencia de los indicadores y variables de investigación, arrojando como resultado 4.7 de promedio, lo que indica que la coherencia de los jueces respecto a los instrumentos en ambas variables es del 91%, lo cual da a conocer que reúnen las condiciones necesarias para ser aplicados y desarrollados.

Confiabilidad: este punto es muy importante para llegar al resultado claro y determinante en el el estudio, por lo que nuestro instrumento ha sido elaborado basándose en nuestros ítems establecidos para tener la mayor precisión posible en los resultados esperados, por la cantidad de muestra en nuestra investigación se ha optado por la fórmula del Alfa de CronBach, representado en la siguiente ecuación:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

k= Número de ítems

$\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas

s_T^2 = Varianza de la suma de los ítems

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

Tabla 3

Coefficientes del Alpha de CronBach para determinar la fiabilidad

ÍNDICE	DESCRIPTIVA	EXPLICACIÓN
1	Excelente	91%- 100%
2	Muy Bueno	71%- 90%
3	Bueno	51%- 70%
4	Regular	31%- 70%
5	Deficiente	0%- 30%

Fuente: Sotelo y Guevara (2019)

Para ello se utilizó el Alpha de CronBach que sirve para calcular el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la amplitud no observable compuesta por las variables observables con las que estamos trabajando.

Tabla 4

Estadísticas de Confiabilidad del Instrumento de las Variables

Estadísticas de fiabilidad		
ALFA DE CONBRACH	ALFA DE CRONBACH BASADA EN LOS ELEMENTOS ESTANDARIZADOS	Nº DE ELEMENTOS
,806	,812	2

Fuente: Base de datos de las encuestas

Con base a los resultados obtenidos, destacamos la confiabilidad general de la prueba, donde el valor promedio de las dos variables es de 0.81, demostrando así una muy buena confiabilidad en el instrumento de recolección de datos.

3.5 Procedimientos

Partimos con la observación de la necesidad de mejorar el rendimiento de los colaboradores en la empresa Plaza Gastrobar en la ciudad de Moyobamba. Tras formularnos algunas preguntas y sugerencias para darle una solución práctica y beneficiosa se tuvo una conversación con el propietario del establecimiento al respecto, presentando nuestro tema y logrando un acuerdo mutuo, procediendo a la firma del documento de autorización.

Con el permiso correspondiente, nos pusimos manos a la obra y se establecieron las fechas para llevar a cabo el desarrollo de la investigación aplicando el cuestionario a los colaboradores.

Posteriormente se pudo desarrollar la investigación con los datos recopilados, procediendo a procesarlos y esquematizarlos en gráficos.

Se procedió a realizar la creación del manual de organización y funciones en conjunto con la empresa y posteriormente se procedió a evaluarla.

Finalmente se ejecutó la interpretación y conclusiones correspondientes.

3.6 Método de análisis de datos

Para esta parte de la investigación se ha trabajado con el programa Microsoft Excel, tabulando y evaluando la información recopilada en cuadros estadísticos, considerando el coeficiente de correlación de Cronbach para la confianza.

3.7 Aspectos éticos

Se procede con mucho criterio, discreción y respeto a la información y confianza brindada por el propietario de la empresa Plaza Gastrobar, asumiendo una postura de total seriedad en el manejo de los datos. Considerando las normas y políticas de la empresa para que nuestra investigación sea beneficiosa para nuestro fin y para el ambiente interno del establecimiento, así mismo se mantuvo el compromiso y la participación activa de los involucrados. Todos los datos legales internos de la empresa están libres de cualquier exposición pública.

IV. RESULTADOS

- **Análisis de los resultados obtenidos pre test respecto a la variable Manual de organización y funciones.**

Tabla N 5

PREGUNTA 1: La empresa dispone de una estructura orgánica establecida		
	FRECUENCIA	%
SI	4	27%
NO	12	75%

Fuente: Elaboración propia

Figura N 1



Fuente: frecuencia con respecto a la pregunta 1 del MOF

- Interpretación: Como se puede observar tanto en la tabla como en la figura los 12 colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar que representan al 75% no reconocen la disponibilidad de una estructura orgánica establecida

TABLA N 6

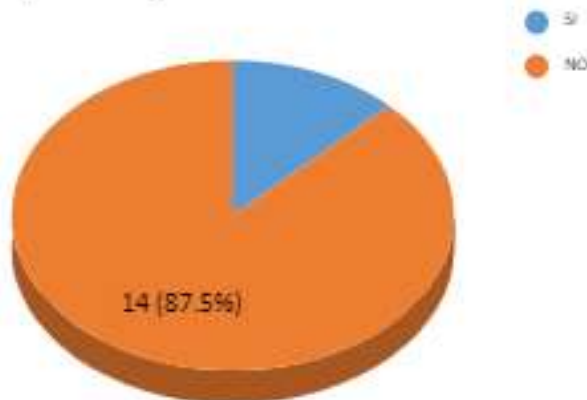
PREGUNTA 2: ¿ Cuando pasó a formar parte de la empresa su jefe le dio indicaciones de sus funciones a través de un manual?

	FRECUENCIA	%
SI	2	13%
NO	14	88%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N 2

¿ Cuando pasó a formar parte de la empresa su jefe le dio indicaciones de s...



Fuente: Frecuencia y porcentaje obtenidos de la tabla N 6

- Interpretación: Como se puede observar tanto en la tabla como en la figura los 14 colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar que representan al 87.5% reconoce que no se les dio indicaciones mediante un manual de organización y funciones, acción que hace denotar la falta clara de este elemento importante dentro de una empresa.

Tabla N 7

PREGUNTA 3: ¿En el manual de funciones de la empresa constan los requisitos personales para el puesto de trabajo?

	FRECUENCIA	%
SI	5	31%
NO	11	69%

Fuente: Elaboración propia

Figura N 3



Fuente: Tabla de frecuencia N 7

- Interpretación: Como se puede observar tanto en la tabla como en la figura los 11 colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar que representan al 68.8% reconoce que en el MOF de la empresa no constan los requisitos personales para los puestos de trabajo que se encuentran realizando.

Tabla N 8

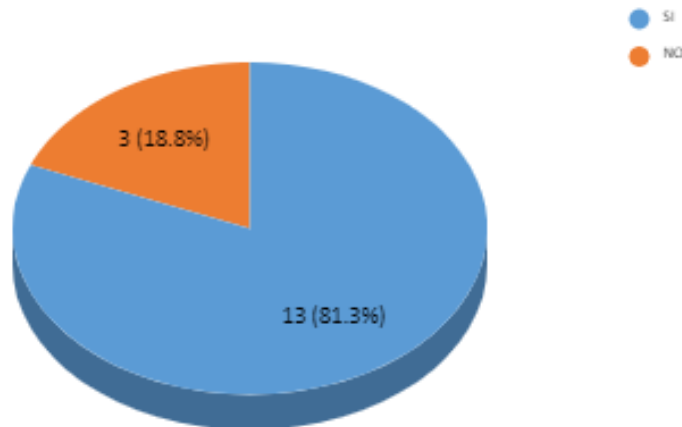
PREGUNTA 4: Considera Ud. ¿Que la creación de un Manual de funciones optimizará el conocimiento de las actividades de los empleados de la empresa?

	FRECUENCIA	%
SI	13	81%
NO	3	19%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N 4

Considera Ud. ¿Que la creación de un Manual de funciones optimizará el conocimiento de las actividades de los empleados de la empresa?



Fuente: Frecuencia según la tabla N 8

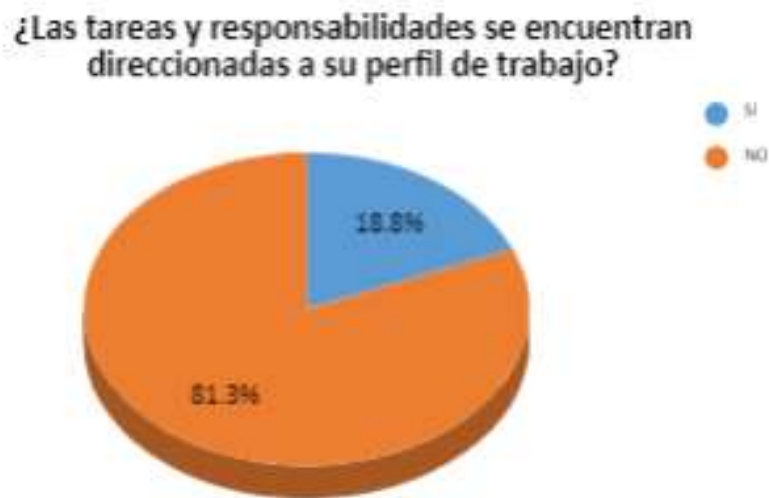
- Interpretación: Como se puede observar tanto en la tabla como en la figura los 13 colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar que representan al 81.3% reconoce que la creación e implementación del MOF en la empresa ayudará a optimizar el conocimiento de las actividades.

Tabla N 9

PREGUNTA 5: ¿Las tareas y responsabilidades se encuentran direccionadas a su perfil de trabajo?		
	FRECUENCIA	%
SI	3	19%
NO	13	81%

Fuente: Elaboración propia

Figura N 5



Fuente: Frecuencia y porcentaje de la tabla N9

- Interpretación: Como se puede observar tanto en la tabla como en la figura los 13 colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar que representan al 81.3% reconoce que la mayoría de actividades que desarrolla no está direccionada a su perfil de trabajo.

Tabla N 10

PREGUNTA 6: ¿Conoce las funciones que usted debe realizar en el puesto de trabajo?

	FRECUENCIA	%
SI	8	50%
NO	8	50%

Fuente: Elaboración propia

Figura N 6



Fuente: Frecuencia y porcentaje de la tabla N 10

- Interpretación: Como se puede observar tanto en la tabla como en la figura los 8 colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar que representan al 50% reconoce conoce las funciones de su puesto de trabajo pero lo hace según comentan de manera mecánica según algunas explicaciones y orientaciones que recibieron.

- **Análisis e interpretación de los resultados de la variable DESEMPEÑO LABORAL pre implementación del MOF**

Tabla N 11

Resultados por dimensiones de la variable desempeño laboral pre MOF

Items	INDICADOR	N°	%
Evaluación	Bajo	7	43.75%
	Medio	8	50.00%
	Alto	2	12.50%
Factores	Bajo	7	43.75%
	Medio	7	43.75%
	Alto	2	12.50%
Capacitación	Bajo	5	31.25%
	Medio	8	50.00%
	Alto	3	18.75%
Competencias	Bajo	7	43.75%
	Medio	7	43.75%
	Alto	2	12.50%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar- Moyobamba 2021

Interpretación: Al analizar las dimensiones de la variable desempeño laboral se obtuvo que la dimensión de evaluación donde se encuentra la eficiencia, eficacia, efectividad y demás, es percibida como un nivel bajo por el 43.75% (7), el nivel medio por el 50% (8) y el alto por el 12.50% (2); la dimensión factores donde encontramos aspectos como la motivación, la toma de decisiones, el reconocimiento, etc, es percibida con un nivel bajo por el 43.75% (7), nivel medio por el 43.75% (7) y alto por el 12.50% (2); la dimensión capacitación es percibida con un nivel bajo por el 31.25% (5), nivel medio es percibido por el 31.25% (5) y un nivel alto percibido por el 18.75% (3) y finalmente la dimensión de competencias donde se encuentran indicadores como la realización de actividades, la iniciativa y la constancia es percibido por los colaboradores con un nivel bajo por el 43.75% (7), un nivel medio percibido por el 43.75% (7) y nivel alto con un porcentaje de 12.5% (2).

Por lo tanto, con lo observado se puede identificar que el desempeño en general dentro de la empresa varía entre un nivel medio con más tendencia a bajo.

- **Análisis e interpretación de los resultados de la variable DESEMPEÑO LABORAL pre implementación del MOF**

Tabla N 12

Resultados por dimensiones de la variable desempeño laboral pre MOF

Dimensiones	INDICADOR	N°	%
Evaluación	Bajo	1	6.25%
	Medio	2	12.50%
	Alto	13	81.25%
Factores	Bajo	0	0.00%
	Medio	2	12.50%
	Alto	14	87.50%
Capacitación	Bajo	1	6.25%
	Medio	1	6.25%
	Alto	14	87.50%
Competencias	Bajo	0	0.00%
	Medio	1	6.25%
	Alto	15	93.75%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Plaza Gatrobar- Moyobamba 2021

Interpretación: Al analizar las dimensiones de la variable desempeño laboral se obtuvo que la dimensión de evaluación donde se encuentra la eficiencia, eficacia, efectividad y demás, es percibida como un nivel bajo por el 6.25% (1), el nivel medio por el 12.5% (2) y el alto por el 81.25% (13); la dimensión factores donde encontramos aspectos como la motivación, la toma de decisiones, el reconocimiento, etc, es percibida con un nivel bajo por el 0% (0), nivel medio por el 12.5% (2) y alto por el 87.5% (14); la dimensión capacitación es percibida con un nivel bajo por el 6.25% (1), nivel medio es percibido por el 6.25% (1) y un nivel alto percibido por el 87.50% (14) y finalmente la dimensión de competencias donde se encuentran indicadores como la realización de actividades, la iniciativa y la constancia es percibido por los colaboradores con un nivel bajo por el 0% (0), un nivel medio percibido por el 6.25% (1) y nivel alto con un porcentaje de 93.75% (15).

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo implementar el manual de organización y funciones y con esto poder ver cuál es la influencia del mismo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar Moyobamba 2021, para lo cual se debió hacer el trabajo del estudio pre y post implementación, logrando así identificar en la pre implementación que el desempeño de los colaboradores era media con una gran tendencia a la baja y esto se asemeja a lo mencionado en nuestro marco teórico por varios autores, gracias a la implementación también se pudo identificar que el nivel de desempeño de los colaboradores mejoró sustancialmente lo cual ayuda a la empresa a cumplir con sus objetivos tanto en el aspecto de atención como en la parte financiera de los propietarios.

De tal manera, Nasazzi, A. (2017). Consiguió un resultado similar al logrado en nuestro estudio, donde se concluyó que la orientación y formación del personal tiene un claro efecto en el desempeño de los empleados. Llama la atención la cantidad de encuestados para su muestra, ya que fue mayor a la que se utilizó en el estudio de la mejora del desempeño laboral de Plaza Gastrobar, donde Nasazzi pudo diferenciar claramente la relación formación - desempeño de los encuestados, aun así, no hubo gran diferencia en nuestros resultados.

Por otro lado, podemos corroborar que nuestra hipótesis general es acertada ya que tratamos de determinar si la implementación del manual de operaciones y funciones influye en la mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar 2021.

Además, Bassam, M. (2018). Obtuvo un resultado parecido en su investigación Impacto de los programas de formación y desarrollo en rendimiento de los empleados, concluyó que sí existe relación entre sus variables. Al respecto cabe considerar que ambas son variables

interdependientes y fundamentales para el alcance de los objetivos de la empresa siempre que el entrenamiento potencie las habilidades y conocimientos de los empleados, al igual que en nuestro estudio donde coincidimos que el MOF permitió estos logros.

Con respecto a nuestras hipótesis específicas, la primera que nos dice que el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa antes de la implementación del manual de operaciones y funciones es deficiente pues no es del todo cierto, ya que al evaluar aplicando la encuesta nos sale que se encuentran en un nivel de desempeño medio pero con tendencia a bajo o deficiente, sin embargo en nuestra segunda hipótesis específica donde se determinan las características y funciones del MOF y se implementan verificando que sean las más adecuadas nos lleva a la confirmación de la tercera hipótesis específica ya que posterior a la implementación del mof el nuevo nivel de desempeño es ALTO.

Finalmente, Calvanapon, M. (2017). En su propuesta Manual de Organización y Funciones para la Red de Salubridad Virú, coincide con nuestro estudio respecto a que el MOF contribuye como guía para mejorar la eficiencia y el desempeño de los colaboradores en la organización tras un análisis pre y post implementación. Pero se observa que hay una diferencia entre la aplicación y aprendizaje con respecto al tiempo, donde nuestro estudio tuvo logros en el corto plazo y el de Calvanapon tuvo que ser aplicado en el mediano plazo.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Se concluye que el Manual de Organización y funciones está relacionado al desempeño laboral, ya que en él se plasman las referencias de las áreas y puestos que todo colaborador debe conocer, por lo tanto, influye en la mejora del desempeño laboral de los empleados de Plaza Gastrobar.

6.2. El nivel del desempeño de los colaboradores de Plaza Gastrobar de la ciudad de Moyobamba antes de la implementación del Manual de Organización Y Funciones era medio-bajo, ya que había deficiencias en la organización y desconocimiento de sus funciones específicas.

6.3. Se determinó las características del manual de organización y funciones, exitosamente implementadas en la empresa Plaza Gastrobar, que tiene efectos muy favorables en las funciones y la coordinación de las áreas y actividades del personal enfocado en la mejora del rendimiento en sus labores.

6.4. Se determinó que el nuevo nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar post implementación del Manual de Organización y funciones es alto, se pudo observar mejor organización y orientación hacia los objetivos propuestos por la organización.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendar a la gerencia de la empresa Plaza Gastrobar de la ciudad de Moyobamba, insistir en la mejora continua respecto a las actividades y funciones de las áreas de la organización, ya que esto permitirá el desarrollo del desempeño y eficiencia de sus colaboradores, así mismo contribuirá en la calidad del ambiente laboral y el compromiso de cada uno de los empleados enfocados en sus objetivos.

7.2. A la vez se recomienda al administrador de Plaza Gastrobar enfatizar en el acompañamiento y control de las labores de los recursos humanos, para que los colaboradores sientan la confianza y la certeza de estar bien encaminados, potenciando sus conocimientos en la empresa y sacando lo mejor de su talento humano.

7.3. Del mismo modo se recomienda a los jefes de cada área, ser más comunicativos en el momento de recibir las decisiones tomadas por gerencia y administración, ya que el Manual de Organización y Funciones tendrá mucho éxito si se aplica y se comunica correctamente.

7.4. También se recomienda a los colaboradores tener mayor compromiso con sus actividades y funciones diarias, a tener mayor iniciativa y retroalimentación continua guiándose del MOF para no perder el objetivo, ya que es una herramienta muy beneficiosa para su satisfacción, desempeño y crecimiento organizacional.

REFERENCIAS

- Nasazzi, A. (2017). *Effects of training on employee performance*. Evidence from Uganda. (Artículo científico). Universidad de Turismo y Economía, Uganda.
<https://core.ac.uk/download/pdf/38098025.pdf>
- BBC News Mundo (2020). *Las ingeniosas ideas adoptadas por negocios en todo el mundo para reabrir en la era del distanciamiento social*. (Informe). COVID19 en el mundo. Reino Unido, CA 91405.
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-52724963>
- Bizneo, (2018). *¿Cuál es el desempeño laboral y cómo medirlo?*. (Informe). Soporte en recursos humanos con tecnología de vanguardia, España.
<https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Núñez, M. (2019). *La importancia del manual de organización y funciones*. (Informe). Asesoría y capacitación mipyme. Arequipa, Perú. <https://churakuyweb.wixsite.com/churakuy/post/la-importancia-del-manual-de-organizaci%C3%B3n-y-funciones>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (Octava Edición). México, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_la_dinamica_en_Las_Organizaciones..pdf
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (Quinta edición). Colombia, Mc Graw Hill. Interamericana S.A.
[https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

Worki, S. (2019). *Evaluación del desempeño laboral y su retroalimentación*. (Artículo científico). Gestión y evaluación de los recursos humanos con el sistema worki 360 según autores. Lima, Perú.
<https://www.worki360.com/evaluacion-de-desempeno-laboral/Evaluacion-De-Desempeno-Segun-Autores>

Roman, R. (2016). *Desarrollo del manual de Organización y funciones aplicado a la gerencia de recursos humanos de una empresa de servicio*. (Artículo científico). Universidad Mariano Galvez, Facultad de Ciencias Empresariales. Chimaltenango, Guatemala.
https://issuu.com/car1023/docs/presentaci__ndetesis

Chuquihuanga, L. & Flores, E. (2017). *Implementación de un manual de organización y funciones y un manual de procesos para el área Convexus Media de la empresa Convexus Comunicaciones, Redes y Sistemas S.A.C. En el periodo 2017*. Lima, Perú.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11517>

Procel, M. (2019). *Manuals of Organization of Functions as a Cornerstone of Management Administration*. (Artículo Científico). Ingeniería industrial. VOL. 23 NÚM. 92. Venezuela.
<https://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/123>

Kumar, R. (2017). *Employee Performance Workplace*. (Artículo Científico). Indian Institute of Technology Kharagpur. La India.
https://www.researchgate.net/publication/315050079_Employee_Performance_at_Workplace

Chávez, C. & Ovidio, C. (2019). *Manual de organización y funciones para mejorar el desempeño laboral en la empresa Gredos Perú S.A.C.* (Artículo Científico). Universidad César Vallejo, Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29732>

Pulakos, D. (2004). *A roadmap for developing, Implementing and evaluating performance management systems.* (Artículo científico). Performance Management. 1800 Duke Street, Alexandria, VA 22314. United States of America.

<https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/special-reports-and-expert-views/Documents/Performance-Management.pdf>

Sheeba, J. & Prabu, B. (2020). *Exploring the role of training and development in creating innovative work behaviors and accomplishing non-routine cognitive jobs for organization effectiveness.* (Artículo Científico). Journal of Critical Reviews. Vol 7, Issue 4. Tamul Nadu, India.

<https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/special-reports-and-expert-views/Documents/Performance-Management.pdf>

Vila, B. (2011). *Factores que influyen en la eficacia y la resiliencia de la fuerza laboral.* (Artículo Científico). Academia Nacional de Ciencias, Ingeniería y Medicina. (Quinta edición). Washington, DC. 20001.

<https://www.nap.edu/read/13380/chapter/5#93>

Osborne, S. & Hammound, M. (2017). *Effective Employee Engagement in the Workplace.* (Artículo Científico). International Journal of Applied Management and Technology. Walden University, Minneapolis, MN. Volume 16, Issue 1. Pages 50-67.

<https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1239&context=ijamt>

Arboleda, O. (2020). *¿Cómo proteger los ingresos y los empleos? Posibles respuestas al impacto del coronavirus (COVID-19) en los mercados laborales de América Latina y El Caribe.* (Informe). Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Como-proteger-los-ingresos-y-los-empleos-Posibles-respuestas-al-impacto-del-coronavirus-COVID-19-en-los-mercado-laborales-de-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>

McLellan, D. & Moore, w. (2017). *Implementing an Integrated Approach.* (Informe). Harvard T.H. Chan School of Public Health. United States of America. http://centerforworkhealth.sph.harvard.edu/sites/default/files/10.12.17_Guidelines_Screen_post.pdf

Periyasamy, R. (2020). *Desempeño de los empleados: 3 factores clave que lo mejorarán.* (Informe). Cultura de la empresa, Compromiso de los empleados y su Desempeño. Frisco, Estados Unidos de América. <https://www.apty.io/blog/employee-performance-factors>

Berkeley, O. (2020). *Expectativas de desempeño, Resultados y Comportamientos.* (Informe). California, United States of America. <https://hr.berkeley.edu/hr-network/central-guide-managing-hr/managing-hr/managing-successfully/performance-management>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Variable independiente: Implementación del manual de organización y funciones	El manual de organización y funciones (MOF) es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia, y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo. (Vergara, 2017)	Para medir la presente variable y sus 4 dimensiones, se utilizó un instrumento formado por ítems, que se van a juntar a través de la escala de Likert.	Utilidad y beneficios	Comunicación	ORDINAL
				Organización	
				Eliminar Cargas de trabajo	
			Características	Sencillo	
				Fácil Aplicación	
				Difundible	
			Clasificación	Forma	
				Contenido	
			Proceso para la evaluación	Visita	
				Análisis	
				Documentación	
				Pre-Manual	
				Contraste	
Modificaciones					

				Presentación Final del MOF	
Variabl e depend iente: Desem peño de los colabor adores	Es el comportamiento cuantitativo de los colaboradores, evidenciado en la evaluación de eficiencia, eficacia y efectividad con la que se desenvuelve dentro de su área de trabajo, se manifiesta bajo factores internos de la organización, se desarrolla con las capacitaciones continuas en las que se evidencian las competencias del trabajador. (Cardenas, 2015)	Para medir la presente variable y sus dimensiones, se utilizó un instrumento formado por ítems, que se van a juntar a través de la escala de Likert.	Evaluación	Eficacia	ORDINA L
				Eficiencia	
				Efectividad	
				Objetivos	
			Factores	Motivación	
				Ambiente	
				Reconocimiento	
				Participación	
				Formación y desarrollo	
			Capacitaci ón	Necesidades	
				Programa	
				Ejecución	

				Evaluación	
			Competen cias	Saber ser	
				Saber conocer	
				Saber hacer	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Nivel de investigación: Pre experimental	POBLACIÓN:	Técnicas
¿Cómo influye la Implementación del manual de organización y funciones para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar?	Implementar el manual de organización y funciones para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar 2021.	La implementación del manual de organización y funciones en la mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar 2021.	Tipo de investigación: Aplicada	16 colaboradores	La encuesta
Problemas específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Diseño de investigación: Descriptivo	Muestra	Instrumentos

<p>Cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa antes de la implementación del manual de organización y funciones</p>	<p>Determinar cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa antes de la implementación del manual de organización y funciones</p>	<p>El nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa antes de la implementación del manual de organización y funciones es deficiente.</p>	<p>01-----X----- 02 Donde: X = MOF O1 = Nivel de desempeño laboral actual O2 = Nivel de desempeño laboral posterior a la implementación del MOF</p>	<p>Se va a considerar como muestra a toda la población ya que es un número pequeño y se puede obtener información directa sobre ellos</p>	<p>El cuestionario</p>
<p>Cuáles son las características del manual de organización y funciones que se van a implementar en la empresa Plaza Gastrobar Moyobamba</p>	<p>Determinar las características del manual de organización y funciones que se van a implementar en la empresa Plaza Gastrobar Moyobamba</p>	<p>Las características del manual de organización y funciones implementadas en la empresa Plaza Gastrobar 2021 son las más adecuadas</p>			

<p>Cuál es el nuevo nivel de desempeño de los colaboradores post implementación del MOF en la empresa Plaza Gastrobar Moyobamba en el periodo 2020</p>	<p>Determinar cuál es el nuevo nivel de desempeño de los colaboradores post implementación del MOF</p>	<p>El nuevo nivel de desempeño laboral posterior a la implementación del manual de organización y funciones es alto.</p>			
--	--	--	--	--	--

Instrumentos de recolección de datos

Datos informativos:

Edad :

Género :

Cargo :

Estado Civil :

Tiempo de servicio:

Grado de educación:

Estimado trabajador, a continuación, te presento un cuestionario con la finalidad de identificar sus conocimientos en cuanto al Manual de organización y funciones, así mismo cómo se encuentra el desempeño laboral de tu empresa en función a este. Se le pide que responda con toda honestidad; de ello, dependerá la consistencia y veracidad de este trabajo de investigación. Tus respuestas son confidenciales y anónimas.

Manual de organización y funciones

1. ¿La empresa dispone de una estructura orgánica establecida ya sea de manera escrita o comunicada? () Si () No
2. ¿Cuando pasó a formar parte de la empresa, su jefe le dio indicaciones de sus funciones a través de una manual? () Si () No
3. ¿En el manual de funciones de la empresa constan los requisitos personales para el puesto de trabajo? () Si () No
4. ¿Considera usted que la creación de un manual de organización y funciones optimizará el conocimiento de las actividades de los empleados de la empresa? () Si () No
5. ¿Las tareas y responsabilidades se encuentran direccionadas a su perfil de trabajo? () Si () No
6. ¿ Conoce las funciones que usted debe realizar en su puesto de trabajo? () Si () No

Gracias por su colaboración.

Instrumentos de recolección de datos

Datos informativos:

Edad :

Género :

Cargo :

Estado Civil :

Tiempo de servicio:

Grado de educación:

Estimado trabajador, a continuación, te presento un cuestionario con la finalidad de identificar sus conocimientos en cuanto al Manual de organización y funciones, así mismo cómo se encuentra el desempeño laboral de tu empresa en función a este. Se le pide que responda con toda honestidad; de ello, dependerá la consistencia y veracidad de este trabajo de investigación. Tus respuestas son confidenciales y anónimas.

Escala valorativa:

Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces =3 Casi siempre = 4

Siempre = 5

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Evaluación	1	¿Cumple satisfactoriamente con las actividades encomendadas?					
	2	¿Ejecuta adecuadamente sus actividades con los recursos disponibles y en el tiempo justo?					
	3	¿Los recursos que provee la empresa le ayudan a realizar sus funciones?					

	4	¿Conoce y apoya los objetivos establecidos por la empresa?					
Factores	5	¿Se siente usted motivado en el área donde se desempeña en su centro de labores?					
	6	¿Considera que el espacio donde labora y desarrolla sus actividades es el más adecuado?					
	7	¿La empresa reconoce el desempeño de sus colaboradores?					
	8	¿Participa activamente dando su punto de vista en la toma de decisiones de la empresa?					
	9	¿Recibe constantes capacitaciones respecto a su trabajo?					
Capacitación	10	¿Le facilitan las herramientas necesarias para desarrollar de manera adecuada su trabajo?					
	11	¿Le han impartido cursos de capacitación relevante e importante para su área?					
	12	¿Aplica los conocimientos adquiridos durante sus actividades					

		diarias junto a sus compañeros de trabajo?					
	13	¿Considera que las capacitaciones o indicaciones impartidas para la realización de su trabajo le ayudan a su mejor desarrollo?					
Competencias	14	¿Considera usted que realiza de manera adecuada cada trabajo y actividad asignada?					
	15	¿Puede emprender sus actividades sin esperar a que se lo indiquen?					
	16	¿Es constante en las tareas que emprende?					

Muchas gracias, por su colaboración.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Casique Mendoza Giovanna
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo.
 Especialidad : Maestría en gestión pública
 Instrumento de evaluación : Manual de organización y funciones.
 Autor (s) del instrumento (s) : Gómez Sampedrano Mariana
 Novoa Portocarrero Eddy Hans

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Manual de organización y funciones				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Manual de organización y funciones.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Manual de organización y funciones				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Moyobamba, 20 de febrero del 2021.



 Mg. Giovanna Casique Mendoza
 CLAD - N° 19983

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Casique Mendoza Giovanna.
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo.
 Especialidad : Maestría en gestión pública.
 Instrumento de evaluación : Desempeño laboral.
 Autor (s) del instrumento (s) : Gómez Sampedrano Mariana
 Novoa Portocarrero Eddy Hans.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Moyobamba, 20 de febrero del 2021.


 Mg. Giovanna Casique Mendoza
 CLAD - N° 19903

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Chilon Rojas Belen Pahola
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo.
 Especialidad : Maestría en gestión pública
 Instrumento de evaluación : Manual de organización y funciones.
 Autor (s) del instrumento (s) : Gómez Sampedrano Mariana
 Nova Portocarrero Eddy Hans

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Manual de organización y funciones				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Manual de organización y funciones.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Manual de organización y funciones				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Moyobamba, 20 de febrero del 2021.



Mg. Lc. Ana Belen Rojas Chilon

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Chilon Rojas Belen Pahola.
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo.
 Especialidad : Maestría en gestión pública.
 Instrumento de evaluación : Desempeño laboral.
 Autor (s) del instrumento (s) : Gómez Sampedrano Mariana
 Novoa Portocarrero Eddy Hans.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Moyobamba, 20 de febrero del 2021.



Mgsc. Lic. Adm. Belen Pahola Chilon Rojas

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar, Regner Nicolás.
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo.
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Desempeño Laboral.
 Autor (s) del instrumento (s) : Gómez Sampedrano Mariana
 Novoa Porlocarrero Eddy Hans.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Moyobamba, 20 de febrero del 2021.


Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 CLAD: 09750

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar, Regner Nicolás
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo.
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Manual de Organización y funciones.
 Autor (s) del instrumento (s) : Gómez Sampedrano Mariana
 Novoa Portocarrero Eddy Hans

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Manual de Organización y funciones.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Manual de Organización y funciones.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Manual de Organización y funciones.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Moyobamba, 20 de febrero de 2021.



Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 CLAD: 09750

	PREGUNTA 1: La empresa dispone de una estructura orgánica establecida		PREGUNTA 2: ¿ Cuando pasó a formar parte de la empresa su jefe le dio indicaciones de sus funciones a través de un manual?		PREGUNTA 3: ¿En el manual de funciones de la empresa constan los requisitos personales para el puesto de trabajo?		PREGUNTA 4: Considera Ud. ¿Que la creación de un Manual de funciones optimizará el conocimiento de las actividades de los empleados de la empresa?		PREGUNTA 5: ¿Las tareas y responsabilidades se encuentran direccionadas a su perfil de trabajo?		PREGUNTA 6: ¿Conoce las funciones que usted debe realizar en el puesto de trabajo?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1		X		X	X		X		X		X	
2		X		X		X	X			X	X	
3		X		X		X	X			X	X	
4	X		X		X			X	X		X	
5	X			X		X	X			X	X	
6		X		X		X	X			X		X
7	X			X		X	X			X		X
8		X		X		X	X			X		X
9		X		X		X	X			X		X
10		X		X	X		X		X		X	
11		X		X		X		X		X		X
12		X		X		X	X			X		X
13		X		X	X		X			X	X	
14	X		X		X			X		X	X	
15		X		X		X	X			X		X
16		X		X		X	X			X		X
	4	12	2	14	5	11	13	3	3	13	8	8

Dimensiones	Indicadores	1		2		3		4		5		TOTAL		BAJO		MEDIO		ALTO	
		N	hi	N	hi	N	hi	N	hi	N	hi	N	hi	N	hi	N	hi	N	hi
Evaluación	¿Cumple satisfactoriamente con las actividades encomendadas?	4	25	3	18.7	5	31.2	2	12.5	2	12.5	16	100%	7	43.75	7	43.75	2	12.5
	¿Ejecuta adecuadamente sus actividades con los recursos disponibles y en el tiempo justo?	3	18.7	3	18.7	5	31.2	4	25	1	6.25	16	100%	6	37.5	9	56.25	1	6.25
	¿Los recursos que provee la empresa le ayudan a realizar sus funciones?	2	12.5	4	25	4	25	3	18.7	3	18.7	16	100%	6	37.5	7	43.75	3	18.75
	¿Conoce y apoya los objetivos establecidos por la empresa?	4	25	4	25	4	25	3	18.7	1	6.25	16	100%	8	50	7	43.75	1	6.25
Factores	¿Se siente usted motivado en el área donde se desempeña en su centro de labores?	3	21.4	4	28.5	3	21.4	2	14.2	2	14.2	14	100%	7	50	5	35.71	2	14.28
	¿Considera que el espacio donde labora y desarrolla sus actividades es el más adecuado?	3	18.7	4	25	3	18.7	4	25	2	12.5	16	100%	7	43.75	7	43.75	2	12.5
	¿La empresa reconoce el desempeño de sus colaboradores?	3	18.7	4	25	5	31.2	2	12.5	2	12.5	16	100%	7	43.75	7	43.75	2	12.5
	¿Participa activamente dando su punto de vista en la toma de decisiones de la empresa?	2	12.5	4	25	4	25	3	18.7	3	18.7	16	100%	6	37.5	7	43.75	3	18.75
	¿Recibe constantes capacitaciones respecto a su trabajo?	2	12.5	4	25	4	25	3	18.7	3	18.7	16	100%	6	37.5	7	43.75	3	18.75
Capacitación	¿Le facilitan las herramientas necesarias para desarrollar de manera adecuada su trabajo?	2	12.5	3	18.7	4	25	4	25	3	18.7	16	100%	5	31.25	8	50	3	18.75
	¿Le han impartido cursos de capacitación relevante e importante para su área?	2	12.5	3	18.7	4	25	4	25	3	18.7	16	100%	5	31.25	8	50	3	18.75
	¿Aplica los conocimientos adquiridos durante sus actividades diarias junto a sus compañeros de trabajo?	2	12.5	3	18.7	4	25	5	31.2	2	12.5	16	100%	5	31.25	9	56.25	2	12.5
	¿Considera que las capacitaciones o indicaciones impartidas para la realización de su trabajo le ayudan a su mejor desarrollo?	2	12.5	4	25	3	18.7	3	18.7	4	25	16	100%	6	37.5	6	37.5	4	25
Competencias	¿Considera usted que realiza de manera adecuada cada trabajo y actividad asignada?	3	18.7	4	25	4	25	4	25	1	6.25	16	100%	7	43.75	8	50	1	6.25
	¿Puede emprender sus actividades sin esperar a que se lo indiquen?	2	12.5	4	25	4	25	3	18.7	3	18.7	16	100%	6	37.5	7	43.75	3	18.75
	¿Es constante en las tareas que emprende?	3	17.6	4	23.5	4	23.5	3	17.6	3	17.6	17	100%	7	41.17	7	41.17	3	17.64



PLAZA GASTROBAR- MOYOBAMBA

Moyobamba, 12 de febrero del 2020

CARTA N°001-2020-PGB-M

Señores : EDDY HANS NOVOA PORTOCARRERO
MARIANA GÓMEZ SAMPEDRANO

Presente.

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SU TESIS

De mi mayor consideración.

Estimados Eddy Hans Novoa Portocarrero y Mariana Gómez Sampedrano, **Doc. Fredy Amasifuen Santillan** les da la cordial bienvenida y el permiso correspondiente para el desarrollo de su tesis titulado "Implementación del manual de operaciones y funciones para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar en la ciudad de Moyobamba 2021" que a solicitud personal ha mostrado la mejor voluntad de hacerlo en nuestra institución.

Es pues para mí a bien contar con sus presencias para el desarrollo de esta tesis en nuestra empresa, así mismo, le indicamos que tenemos la gran responsabilidad de compartir nuestros conocimientos y experiencias, las que ofrecemos para poder lograr los objetivos que espera de nosotros.

Esperando satisfacer sus expectativas en nuestra institución, nos despedimos muy cordialmente.

Atentamente,


UNIVERSIDADES DEL ALTIPLANO S.A.
Doc. Fredy Amasifuen Santillan
Gerente Propietario



"PLAZA GASTROBAR"

DEDICADO A LA VENTA DE PLATOS Y TRAGOS DE AUTOR CON TEMÁTICA VINTAGE Y BUENA MÚSICA, INSPIRADO EN LA CULTURA POP ART, ÚNICO EN EL ALTO MAYO.

UBICADO EN LA CIUDAD DE MOYOBAMBA, SAN MARTÍN – PERÚ

"COMED Y BEBED TODOS EN PLAZA"

<u>INDICE DE CONTENIDOS</u>	
PORTADA	1
ESLOGAN	1
INDICE DE CONTENIDOS	2
RESEÑA HISTORICA	5
MISION	6
VISION	6
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	7
ORGANIGRAMA FUNCIONAL	8
INTRODUCCION	9
OBJETIVO GENERAL	10
OBJETIVOS ESPECIFICOS	10
PROPUESTA DE LA DESCRIPCION DEL ORGANICO ESTRUCTURAL	10
CONTENIDO DEL MANUAL	11
CARGO: GERENTE GENERAL	11
Síntesis y responsabilidad	
Requisitos del puesto	
Perfil de competencias	
Competencias del puesto	
CARGO: CONTABILIDAD	13
Síntesis y responsabilidad	
Requisitos del puesto	
Perfil de competencias	
Competencias del puesto	
CARGO: ADMINISTRADOR	15
Síntesis y responsabilidad	
Requisitos del puesto	
Perfil de competencias	
Competencias del puesto	
CARGO: JEFE DE COCINA	17
Síntesis y responsabilidad	

Requisitos del puesto	
Perfil de competencias	
Competencias del puesto	
CARGO: COCINERO	19
Síntesis y responsabilidad	
Requisitos del puesto	
Perfil de competencias	
Competencias del puesto	
CARGO: JEFE DE SALON	21
Síntesis y responsabilidad	
Requisitos del puesto	
Perfil de competencias	
Competencias del puesto	
CARGO: ATENCIÓN AL CLIENTE	23
Síntesis y responsabilidad	
Requisitos del puesto	
Perfil de competencias	
Competencias del puesto	
CARGO: CAJERO	25
Síntesis y responsabilidad	
Requisitos del puesto	
Perfil de competencias	
Competencias del puesto	
CARGO: JEFE DE BAR	27
Síntesis y responsabilidad	
Requisitos del puesto	
Perfil de competencias	
Competencias del puesto	
CARGO: BARTENDER	27
Síntesis y responsabilidad	
Requisitos del puesto	

Perfil de competencias	
Competencias del puesto	
CARGO: DJ	29
Síntesis y responsabilidad	
Requisitos del puesto	
Perfil de competencias	
Competencias del puesto	
CARGO: SEGURIDAD	31
Síntesis y responsabilidad	
Requisitos del puesto	
Perfil de competencias	
Competencias del puesto	

RESEÑA HISTÓRICA:

El rubro restaurantero es un espacio de amplio potencial en variedad de platos y estilos, más aún si le agregamos el servicio de bar con sello de autor y temáticas clásicas con música contemporánea relacionada a la cultura pop. Convirtiendo así a un restaurante en un espacio de experiencias únicas en su estilo y agradable tanto al oído, al paladar y a la vista, sin duda la mejor opción. Esto logra que los visitantes propios y extraños a la ciudad de Moyobamba se encuentren con un espacio cómodo, con buena atención y productos de calidad, con una temática que no pasa de moda y que conecta a los recuerdos de antaño.

A finales del 2011 el Dr. Fredy Amasifuén Santillán y la Sra. Yandira Alfaro deciden abrir un bar en la ciudad de Moyobamba, en el centro de esta, frente a la plaza específicamente, ambos motivados por el estilo clásico frente a la necesidad de un espacio exclusivo para un sector de población amante de la cultura pop, al ver la gran acogida que tuvo el bar en su primer local decidieron incursionar en el rubro restaurantero. La música clásica y moderna que gusta al público resultó ser una combinación sublime para los aventureros de experiencias nuevas y gustos finos. Entonces bautizaron al local con el nombre de Plaza Gastrobar, esta gesta se dio en medio de una naciente tendencia al crecimiento empresarial y desarrollo pleno de la ciudad de Moyobamba, ya que seguidamente aparecieron muchos restaurantes con temáticas similares, pero ninguno como la de Plaza Gastrobar, que ha nacido para perdurar en el tiempo.

Plaza Gastrobar ha contribuido constantemente en el turismo y la preservación de la cultura Moyobambina la cual está presente en sus platos y tragos con nombres muy propios de esta ciudad plasmados en la carta. Así mismo ha generado puestos de trabajo a muchos ciudadanos del Alto Mayo, jóvenes estudiantes en su mayoría, quienes aprenden de todo durante su labor en el Plaza Gastrobar, así es pues la cultura de este negocio, dejar una enseñanza y un legado en cada uno de los que pertenecen a esta familia.

Debido a la coyuntura ocasionada por la terrible pandemia del COVID19 PlazaGastrobar dejó su local ubicado en el centro de la ciudad y se mudó a un local propio mucho más amplio y con espectaculares vistas al valle del río Mayo, sin duda es un bar restaurante con mucho potencial turístico y gastronómico.

MISION

PLAZA GASTROBAR

Ofrecer un servicio de calidad, con buena música, comida y bebida muy agradable al paladar y un ambiente único en toda la región, generando una experiencia inolvidable.

VISION

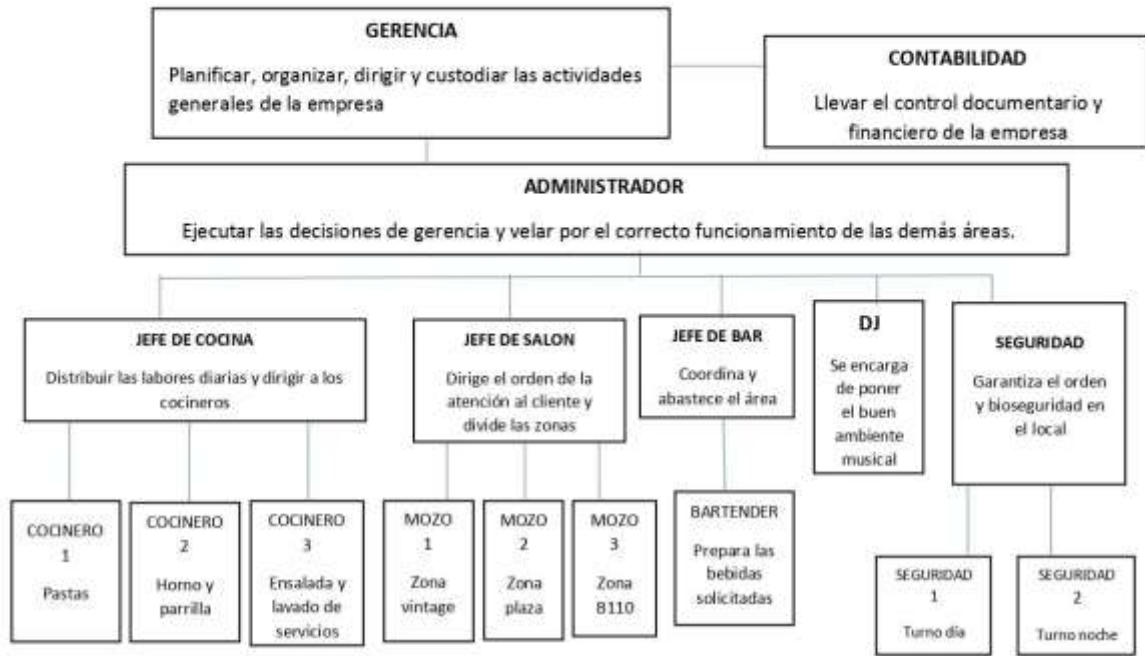
PLAZA GASTROBAR

Liderar en el rubro gastronómica y turístico en la ciudad de Moyobamba, la región San Martín y por qué no a nivel nacional, logrando la excelencia en producto y servicio, generando un gran aporte cultural y económico a nivel local. Al 2025 se espera inaugurar una sucursal en la ciudad de Tarapoto para que más personas conozcan y disfruten de un lugar cómodo y acogedor.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA PLAZA GASTROBAR



ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA PLAZA GASTROBAR



INTRODUCCION

Plaza Gastrobar Moyobamba: Para mejorar el desempeño laboral, lograr un ambiente y un clima de mutua armonía, promoviendo el desarrollo del talento humano y en aprendizaje progresivo del personal, entrega a sus colaboradores la edición del:

“MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES”.

Plaza Gastrobar presenta esta herramienta de uso administrativo organizacional con la finalidad de contribuir a la mejora en las actividades y comunicación entre las diferentes áreas a nivel organizacional, en su contenido el manual detalla de forma práctica y sencilla las principales actividades y funciones que todos los colaboradores tienen que desarrollar durante su servicio en una jornada laboral en su estación de trabajo.

Este manual contribuye a reconocer las responsabilidades que cada puesto requiere, así mismo sirve de guía para desarrollar las actividades de manera ordenada e interrelacionada ente las diferentes áreas, delimita las responsabilidades de cada colaborador y permite tomar las decisiones más adecuadas en cuanto a ciertas funciones que se interrelacionan entre sí evitando actuar a ciegas, corrigiendo errores y mejorando el desempeño de los colaboradores, lo cual resulta muy beneficioso para la empresa.

Para el proceso de capacitación o inducción esta herramienta resulta muy importante, debido a que reduce el tiempo de entrenamiento y delimita las actividades específicas de cada colaborador, así también sirve de referencia al momento de convocar y seleccionar personal nuevo dando a conocer los perfiles y requisitos para cada puesto, así como las funciones y responsabilidades de cada empleado.

OBJETIVO GENERAL

Entregar una herramienta administrativa a la empresa Plaza Gastrobar que le sirva de gran manera en el desarrollo de sus funciones diarias y actividades internas para que sus colaboradores puedan referenciarse y desarrollar con responsabilidad y compromiso las labores descritas dentro del manual, evitando conflictos y malos entendidos que puedan afectar el desempeño laboral y las actividades de la empresa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Facilitar un instrumento formal que sirva como guía a los trabajadores de Plaza Gastrobar de la ciudad de Moyobamba para optimizar las actividades en las diferentes áreas.

Implementar actividades y normas prácticas para la capacitación y retroalimentación de los colaboradores de Plaza Gastrobar en la ciudad de Moyobamba.

PROPUESTA DE LA DESCRIPCION DEL ORGANICO ESTRUCTURAL

La alta gerencia de la empresa Plaza Gastrobar Moyobamba recibirá el manual de organización y funciones en conjunto a la administración del local se encargarán de hacer el seguimiento oportuno y constante de las actividades programadas aprovechando al máximo en bien de los colaboradores de la organización y contribuyendo a su desarrollo en general.

CONTENIDO DEL MANUAL

PERFILES DE PUESTOS DE TRABAJO

DATOS GENERALES DEL PUESTO

DENOMINACION DEL CARGO: "GERENTE GENERAL"

EMPRESA	PLAZA GASTROBAR
PUESTO	GERENTE GENERAL
NOMBRES DEL TITULAR DEL PUESTO	FREDY AMASIFUEN SANTILLAN
ÁREA/DIRECCION	DIRECTIVOS
DEPARTAMENTO	PUESTO SUPERIOR: PROPIETARIO
APROBACIONES: MANUAL DE FUNCIONES	28 DE FEBRERO DEL 2021
TITULAR DEL PUESTO DE GERENCIA	TIENE EL MANDO EN LA EMPRESA

SINTESIS DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y supervisar las labores técnico administrativas y financieras de la organización, con el objetivo de cumplir las metas trazadas por la compañía.

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO Actividades/ Tareas / Responsabilidad	GRADO DE RELEVANCIA
<ul style="list-style-type: none">• Manejar y optimizar los recursos de la empresa.	Alto
<ul style="list-style-type: none">• Delimitar y diseñar los planes, medios y herramientas para lograr los objetivos de la empresa.	Alto
<ul style="list-style-type: none">• Comprometerse con el bienestar general de la empresa velando por el logro de las metas y el desarrollo de la empresa en el corto, mediano y largo plazo.	Alto
<ul style="list-style-type: none">• Planificar, organizar, dirigir y controlar la administración orgánica de la empresa siendo responsable de ella y de la toma de decisiones.	Alto

REQUISITOS DEL PUESTO

FORMACIÓN BÁSICA: NIVEL PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN

OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA

Experiencia requerida: 3 años de experiencia en procesos administrativos.

FORMACION, CURSOS O SEMINARIOS:

-Trabajo en equipo.

- Manejo de programas office.

- Formulación de planes operacionales y de prevención a conto, mediano y largo plazo.

- Contabilidad.

- Idioma: español.

EDAD: 25 – 30 años.

GENERO: Indistinto

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Trabajo bajo presión.		X		
Trabajo en equipo.		X		
Orientación al cliente interno y externo.	X			
Habilidad analítica.	X			
Capacidad para planificar y controlar.				
Liderazgo.		X		
Gestión del cambio y crecimiento de la empresa.		X		

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión. • Trabajo en equipo / colaboración. • Orientación al cliente interno y externo. • Habilidad analítica. • Capacidad para planificar y controlar. • Liderazgo. • Gestión del cambio y crecimiento de la empresa. 	GRADO B GRADO B GRADO A GRADO A GRADO A GRADO B GRADO B

DATOS GENERALES DEL PUESTO

DENOMINACION DEL CARGO: "CONTABILIDAD"

EMPRESA	PLAZA GASTROBAR
PUESTO	CONTABILIDAD
NOMBRES DEL TITULAR DEL PUESTO	ANÓNIMO
ÁREA/DIRECCION	CONTROL EXTERNO
DEPARTAMENTO	DIRECTIVO
APROBACIONES: MANUAL DE FUNCIONES	28 DE FEBRERO DEL 2021
TITULAR DEL PUESTO SUPERIOR	GERENTE GENERAL

SINTESIS DEL PUESTO

Encargado de velar por el control financiero y documentario de las actividades y procesos de la empresa.

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO Actividades/ Tareas / Responsabilidad	GRADO DE RELEVANCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Intervenir en el control de los flujos de caja y ordenamiento de los documentos. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar el respectivo monitoreo de las actividades de compra venta. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Dar las facilidades y asesorías necesarias a gerencia para enfocarse en el objetivo. 	Medio
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar oportunamente a gerencia los logros y avances en el objetivo de la empresa. 	Alto

REQUISITOS DEL PUESTO

FORMACIÓN BÁSICA: NIVEL PROFESIONAL EN CONTABILIDAD

OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA

Experiencia requerida: 3 años de experiencia en contabilidad.

FORMACION, CURSOS O SEMINARIOS:

-Especialización en contabilidad empresarial.

- Manejo de programas office.

- Reglamentos contables y financieros.

- Conocimiento de la constitución del Perú y la tributación.

- Idioma: español.

EDAD: 25 – 30 años.

GENERO: Indistinto

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Manejo de documentación en compra y venta			X	
Dominio del plan de contabilidad general.	X			
Tributación y derechos contables	X			
Manejo administrativo, documentario y reglamentos vigentes.	X			
Comunicación clara y precisa.		X		
Transparencia.			X	
Desarrollo de asesorías para la optimización de recursos.	X			

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de documentación en compra y venta. 	GRADO C
<ul style="list-style-type: none"> • Dominio del plan de contabilidad general. 	GRADO A
<ul style="list-style-type: none"> • Tributación y derechos contables. 	GRADO A
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo administrativo, documentario y reglamentos vigentes. 	GRADO A
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación clara y precisa. 	GRADO B
<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia. 	GRADO C
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de asesorías para la optimización de recursos. 	GRADO A

DATOS GENERALES DEL PUESTO

DENOMINACION DEL CARGO: "ADMINISTRADOR"

EMPRESA	PLAZA GASTROBAR
PUESTO	ADMINISTRADOR
NOMBRES DEL TITULAR DEL PUESTO	ANÓNIMO
ÁREA/DIRECCION	ADMINISTRATIVO/DIRECCIÓN
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN
APROBACIONES: MANUAL DE FUNCIONES	28 DE FEBRERO DEL 2021
TITULAR DEL PUESTO SUPERIOR	GERENTE GENERAL

SINTESIS DEL PUESTO

Coordinar y ejecutar las decisiones de gerencia, velando por el correcto funcionamiento de las demás áreas.

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO Actividades/ Tareas / Responsabilidad	GRADO DE RELEVANCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Atender las necesidades inmediatas de cada área. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a gerencia los incidentes y novedades que se presenten en las actividades diarias. 	Medio
<ul style="list-style-type: none"> • Proactividad para gestionar óptimamente el tiempo y los recursos de la empresa. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir y controlar la administración directa del recurso humano de la empresa siendo responsable de las actividades diarias y participando activamente en la toma de decisiones. 	Alto

REQUISITOS DEL PUESTO

FORMACIÓN BÁSICA: NIVEL PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN

OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA

Experiencia requerida: 3 años de experiencia en procesos administrativos.

FORMACION, CURSOS O SEMINARIOS:

- Trabajo en equipo y liderazgo.
- Manejo de programas office.
- Toma de decisiones directas a nivel administrativo a corto, mediano y largo plazo.
- Administración.
- Idioma: español.

EDAD: 25 – 30 años.

GENERO: Indistinto

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Trabajo bajo presión.	X			
Trabajo en equipo.		X		
Disposición a colaborar en los momentos de alta afluencia del público.	X			
Iniciativa y proactividad	X			
Preparación para gestionar, planificar y controlar los procesos.		X		
Liderazgo y manejo de emociones.		X		
Contribuir a la mejora y desarrollo de la empresa.		X		

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
• Trabajo bajo presión.	GRADO B
• Trabajo en equipo / colaboración.	GRADO B
• Orientación al cliente interno y externo.	GRADO A
• Habilidad analítica.	GRADO A
• Capacidad para planificar y controlar.	GRADO A
• Liderazgo.	GRADO B
• Gestión del cambio y crecimiento de la empresa.	GRADO B

DATOS GENERALES DEL PUESTO

DENOMINACION DEL CARGO: "JEFE DE COCINA"

EMPRESA	PLAZA GASTROBAR
PUESTO	JEFE DE COCINA
NOMBRES DEL TITULAR DEL PUESTO	ANÓNIMO
ÁREA/DIRECCION	COCINA/ RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO	PRODUCCION
APROBACIONES: MANUAL DE FUNCIONES	28 DE FEBRERO DEL 2021
TITULAR DEL PUESTO SUPERIOR	ADMINISTRADOR

SINTESIS DEL PUESTO

Comunicar directamente las decisiones de gerencia y administración en cuanto a las actividades diarias en cocina, así como dirigir y controlar la producción diaria con el personal bajo su mando.

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO Actividades/ Tareas / Responsabilidad	GRADO DE RELEVANCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el uso adecuado de los insumos en cocina. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las actividades de limpieza y cadena de insumos diarias con el personal. 	Medio
<ul style="list-style-type: none"> • Proponer ideas nuevas respecto al talento del personal de cocina para innovar platos. 	Medio
<ul style="list-style-type: none"> • Es responsable de solicitar y hacer los requerimientos directos de cocina para el uso diario. 	Alto

REQUISITOS DEL PUESTO

FORMACIÓN BÁSICA: ESTUDIOS SUPERIORES EN GASTRONOMÍA

OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA

Experiencia requerida: 3 años de experiencia en cocina y restaurantes.

FORMACION, CURSOS O SEMINARIOS:

- Estudios en gastronomía o a fines.
- Cursos y capacitaciones en gastronomía moderna.
- Certificación en manejo de perecibles y carnes..
- Idioma: español, inglés intermedio.

EDAD: 25 – 40 años.

GENERO: Indistinto

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Trabajo bajo presión.	X			
Trabajo en	X			

equipo.				
Disposición a colaborar en los momentos de alta afluencia del público.	X			
Proactivo		X		
Capacidad para controlar y dirigir actividades diarias.		X		
Liderazgo y manejo de emociones.		X		
Confidencialidad y mejora continua en el área de cocina.		X		

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión. • Trabajo en equipo / colaboración. • Disposición a colaborar en los momentos de alta afluencia del público. • Proactivo. • Capacidad para planificar y controlar. • Liderazgo y manejo de emociones. • Procurar la mejora continua del área de cocina. 	GRADO A GRADO A GRADO A GRADO B GRADO B GRADO B GRADO B

DATOS GENERALES DEL PUESTO

DENOMINACION DEL CARGO: "COCINERO"

EMPRESA	PLAZA GASTROBAR
PUESTO	
NOMBRES DEL TITULAR DEL PUESTO	ANÓNIMO
ÁREA	COCINA
DEPARTAMENTO	PRODUCCION
APROBACIONES: MANUAL DE FUNCIONES	28 DE FEBRERO DEL 2021
TITULAR DEL PUESTO DE GERENCIA	JEFE DE COCINA

SINTESIS DEL PUESTO

Elaborar los platos de comida establecidos en la carta siguiendo los patrones y recetas de la empresa, encargándose de la correcta presentación de cada aperitivo y de la higiene del área.

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO Actividades/ Tareas / Responsabilidad	GRADO DE RELEVANCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Revisa la calidad y hace la selección de los insumos diarios para la cocina. • Preparar los platos solicitados por el cliente. • Mantener el orden de los pedidos. • Coordinar con sus compañeros el tiempo de elaboración de los platos para estar listos justo a tiempo. • Se encarga de la limpieza y del orden del área. 	Alto
	Alto
	Medio Medio
	Alto

REQUISITOS DEL PUESTO

FORMACIÓN BÁSICA: SECUNDARIA COMPLETA O ESTUDIOS SUPERIORES

OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA

Experiencia requerida: 1 año de experiencia en cocina.

FORMACION, CURSOS O SEMINARIOS:

-Cursos en cocina o repostería.

- Capacitaciones en elaboración de platos.

-Conocimiento en conservación de perecibles..

- Idioma: español, inglés básico.

EDAD: 25 – 35 años.

GENERO: Indistinto

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Trabajo bajo presión.	X			
Trabajo en equipo.	X			

Responsabilidad con el área	X			
Habilidad para cocinar.		X		
Capacidad de mejora continua y adaptación.		X		
Empatía y confidencialidad.			X	
Rápido aprendizaje	X			

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
• Trabajo bajo presión.	GRADO A
• Trabajo en equipo / colaboración.	GRADO A
• Responsabilidad con el área.	GRADO A
• Habilidad para cocinar.	GRADO B
• Capacidad de mejora continua y adaptación.	GRADO B
• Empatía.	GRADO C
• Rápido aprendizaje.	GRADO A

DATOS GENERALES DEL PUESTO

DENOMINACION DEL CARGO: "JEFE DE SALON"

EMPRESA	PLAZA GASTROBAR
PUESTO	JEFE DE SALON
NOMBRES DEL TITULAR DEL PUESTO	ANÓNIMO
ÁREA/DIRECCION	ATENCION AL CLIENTE / RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO	SALON
APROBACIONES: MANUAL DE FUNCIONES	28 DE FEBRERO DEL 2021
TITULAR DEL PUESTO SUPERIOR	ADMINISTRADOR

SINTESIS DEL PUESTO

Tiene bajo su responsabilidad prever las acciones diarias de personal de atención al cliente, coordinar y distribuir los espacios en salón, dar las pautas necesarias para la correcta atención y comunicación con el cliente.

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO Actividades/ Tareas / Responsabilidad	GRADO DE RELEVANCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con bar y cocina los productos agotados, los focos, los escasos y las promociones del día. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir las actividades entre el personal de atención al cliente. 	Medio
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en los momentos de alta afluencia de público. 	Medio
<ul style="list-style-type: none"> • Motivar a los colaboradores del área en cuanto a la buena atención y presentación de la imagen de la empresa. 	Medio
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con cocina y bar los tiempos, el ingreso y la salida de los pedidos. 	Alto

Requisitos del puesto

Formación básica: ESTUDIOS SUPERIORES

OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA

Experiencia requerida: 2 años de experiencia en atención al cliente y/o manejo de personal.

FORMACION, CURSOS O SEMINARIOS:

- Estudiante de gastronomía, turismo, bar o administración.
- Manejo de programas office.
- Talleres en control de situaciones o manejo de personal.
- Conocimiento en buen trato y respeto social.
- Idioma: español, inglés intermedio.

EDAD: 20 – 35 años.

GENERO: Indistinto

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Manejo de situaciones adversas e interrelación personal.	X			
Dominio del servicio al cliente y trabajo en equipo.		X		
Facilidad de comunicación y entendimiento.		X		
Madurez emocional y trabajo bajo presión.	X			
Creativo y proactivo.		X		
Transparencia.			X	
Desarrollo de habilidades interpersonales.		X		

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de situaciones adversas e interrelación personal. • Dominio del campo en servicio al cliente. • Facilidad de comunicación y entendimiento. • Madurez emocional y trabajo bajo presión. • Creativo y proactivo. • Transparencia. • Desarrollo de habilidades interpersonales. 	GRADO A GRADO B GRADO B GRADO A GRADO B GRADO C GRADO B

DATOS GENERALES DEL PUESTO

DENOMINACION DEL CARGO: "ATENCION AL CLIENTE"

EMPRESA	PLAZA GASTROBAR
PUESTO	ATENCION AL CLIENTE
NOMBRES DEL TITULAR DEL PUESTO	ANÓNIMO
ÁREA/DIRECCION	SALON
DEPARTAMENTO	ATENCION AL CLIENTE
APROBACIONES: MANUAL DE FUNCIONES	28 DE FEBRERO DEL 2021
TITULAR DEL PUESTO SUPERIOR	JEFE DE SALON

SINTESIS DEL PUESTO

Atender correctamente al público visitante, cumpliendo con los protocolos y requerimientos antes, durante y después de la llegada de los clientes.

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO Actividades/ Tareas / Responsabilidad	GRADO DE RELEVANCIA
<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar las actividades de limpieza, conservación y orden del salón. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> Pulir y desinfectar las áreas de mayor contacto con el cliente, así como también las vajillas y cubiertos. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> Dar la bienvenida y tomar los pedidos de los comensales tal como se le indica en jefe de salón. 	Medio
<ul style="list-style-type: none"> Comunicar oportunamente al jefe de salón los requerimientos diarios y sugerencias de parte del público. 	Medio

REQUISITOS DEL PUESTO

FORMACIÓN BÁSICA: secundaria completa y/o estudios superiores

OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA

Experiencia requerida: 1 año de experiencia en atención al cliente o ventas.

FORMACION, CURSOS O SEMINARIOS:

-Capacitación en atención y relaciones con el cliente.

- Manejo de programas office.

- Cursos de oratoria.

- Conocimiento en calidad de servicio.

- Idioma: español, inglés básico.

EDAD: 18 – 30 años.

GENERO: Indistinto

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Predisposición al servicio y buen humor.	X			
Capacidad de dicción y responsabilidad.	X			
Concentración y facilidad para socializar	X			
Manejo de cubiertos y platos.	X			
Comunicación clara y precisa.		X		
Puntualidad.		X		
Correcta presentación e higiene.	X			

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
• Predisposición al servicio y buen humor.	GRADO A
• Capacidad de dicción y responsabilidad.	GRADO A
• Concentración y facilidad para socializar.	GRADO A GRADO A
• Manejo de cubiertos y platos.	
• Comunicación clara y precisa.	
• puntualidad.	GRADO B
• Correcta presentación e higiene.	GRADO B GRADO A

DATOS GENERALES DEL PUESTO

DENOMINACION DEL CARGO: "CAJERO"

EMPRESA	PLAZA GASTROBAR
PUESTO	CAJERO
NOMBRES DEL TITULAR DEL PUESTO	ANÓNIMO
ÁREA/DIRECCION	FINANZAS/ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO	FINANZAS
APROBACIONES: MANUAL DE FUNCIONES	28 DE FEBRERO DEL 2021
TITULAR DEL PUESTO SUPERIOR	ADMINISTRADOR

SINTESIS DEL PUESTO

Actividades de cobro de cuentas y correcto control de los flujos de caja.

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO Actividades/ Tareas / Responsabilidad	GRADO DE RELEVANCIA
<ul style="list-style-type: none"> Realizar la apertura de caja y organización de comprobantes de pago. 	Medio
<ul style="list-style-type: none"> Organizar el área con las herramientas necesarias para la atención del día. 	Medio
<ul style="list-style-type: none"> Hacer los cobros y vueltos así como la emisión de comprobantes de pago para los clientes. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> Registrar las actividades monetarias del día y emitir un informe de cuadro de caja al final del día. 	Alto

REQUISITOS DEL PUESTO

FORMACIÓN BÁSICA: secundaria completa y/o estudios superiores

OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA

Experiencia requerida: 1 año de experiencia en atención al cliente, ventas o cajero.

FORMACION, CURSOS O SEMINARIOS:

-Capacitación en reconocimiento de monedas y relaciones con el cliente.

- Manejo de programas office.

- Cursos de oratoria y eficiencia.

- Conocimiento en calidad de servicio.

- Idioma: español, inglés básico.

EDAD: 18 – 30 años.

GENERO: femenino

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Predisposición al servicio y buen humor.		X		
Capacidad de dicción y responsabilidad.		X		
Concentración y facilidad para trabajar con dinero.	X			
Trabajo bajo presión.	X			
Comunicación clara y precisa.	X			
Lealtad.		X		
Correcta presentación e higiene.		X		

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
• Predisposición al servicio y buen humor.	GRADO B
• Capacidad de dicción y responsabilidad.	GRADO B
• Concentración y facilidad para trabajar con dinero.	GRADO A
• Trabajo bajo presión.	GRADO A
• Comunicación clara y precisa.	GRADO A
• Lealtad.	GRADO B
• Correcta presentación e higiene.	GRADO B

DATOS GENERALES DEL PUESTO

DENOMINACION DEL CARGO: "JEFE DE BAR Y BARTENDER"

EMPRESA	PLAZA GASTROBAR
PUESTO	JEFE DE BAR Y BARTENDER
NOMBRES DEL TITULAR DEL PUESTO	ANÓNIMO
ÁREA/DIRECCION	BAR
DEPARTAMENTO	BAR
APROBACIONES: MANUAL DE FUNCIONES	28 DE FEBRERO DEL 2021
TITULAR DEL PUESTO SUPERIOR	JEFE DE BAR/ADMINISTRADOR

SINTESIS DEL PUESTO

Preparar los tragos de autor solicitados de la carta y ejecutar el orden e higiene del área.

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO Actividades/ Tareas / Responsabilidad	GRADO DE RELEVANCIA
<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar las actividades de limpieza, conservación y orden del bar. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> Pulir y desinfectar el área de mayor contacto con el cliente, así como también los vasos y utensilios. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> Preparar y dispensar los tragos y bebidas solicitadas. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> Comunicar oportunamente al jefe de bar o administrador el stock de bebidas y requerimientos diarios. 	Medio

REQUISITOS DEL PUESTO

FORMACIÓN BÁSICA: secundaria completa y/o estudios superiores

OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA

Experiencia requerida: 1 año de experiencia en preparación de tragos y servicio al cliente.

FORMACION, CURSOS O SEMINARIOS:

- Estudios en coctelería y tragos.
- Capacitaciones para bartender.
- Cursos de elaboración de tragos y combinaciones de alcoholes.
- Conocimiento en calidad de servicio.
- Idioma: español, inglés básico.

EDAD: 18 – 30 años.

GENERO: Masculino

DATOS GENERALES DEL PUESTO

DENOMINACION DEL CARGO: "DJ"

EMPRESA	PLAZA GASTROBAR
PUESTO	DJ
NOMBRES DEL TITULAR DEL PUESTO	ANÓNIMO
ÁREA/DIRECCION	MUSICA
DEPARTAMENTO	SALÓN
APROBACIONES: MANUAL DE FUNCIONES	28 DE FEBRERO DEL 2021
TITULAR DEL PUESTO SUPERIOR	JEFE DE SALON

SINTESIS DEL PUESTO

Se encarga de poner la música y el buen ambiente

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO Actividades/ Tareas / Responsabilidad	GRADO DE RELEVANCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por la limpieza, conservación y orden de los equipos de sonido. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Pulir y desinfectar las áreas de mayor contacto con el cliente, así como también los monitores y consolas. 	Medio
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar la lista de músicas a reproducir en el día. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Poner la buena música sin parar durante toda la atención. 	Medio

REQUISITOS DEL PUESTO

FORMACIÓN BÁSICA: secundaria completa y/o estudios superiores

OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA

Experiencia requerida: 1 año de experiencia en atención al cliente o ventas.

FORMACION, CURSOS O SEMINARIOS:

-Capacitación en mezcla de música.

- Manejo de programas office.

- Cursos de DJ.

- Conocimiento en música pop art.

- Idioma: español, inglés intermedio.

EDAD: 18 –40 años.

GENERO: Masculino

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Concentración y constancia.	X			
Capacidad de memoria y variación musical.	X			
Confidencialidad y exclusividad musical.	X			
Manejo de discos de vinil y memorias usb.			X	
Comunicación clara y precisa.		X		
Puntualidad.	X			
Buen tino y gusto musical.	X			

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Concentración y constancia, 	GRADO A
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de memoria y variación musical, 	GRADO A
<ul style="list-style-type: none"> • Confidencialidad y exclusividad musical, 	GRADO A
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de discos de vinil y memorias usb. 	GRADO C
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación clara y precisa. 	GRADO B
<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad. 	GRADO A
<ul style="list-style-type: none"> • Buen tino y gusto musical. 	GRADO A

DATOS GENERALES DEL PUESTO

DENOMINACION DEL CARGO: "SEGURIDAD"

EMPRESA	PLAZA GASTROBAR
PUESTO	SEGURIDAD
NOMBRES DEL TITULAR DEL PUESTO	ANÓNIMO
ÁREA/DIRECCION	TODAS LAS ÁREAS
DEPARTAMENTO	SEGURIDAD
APROBACIONES: MANUAL DE FUNCIONES	28 DE FEBRERO DEL 2021
TITULAR DEL PUESTO SUPERIOR	ADMINISTRADOR

SINTESIS DEL PUESTO

Velar por el control y la seguridad interna y externa de la empresa.

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO Actividades/ Tareas / Responsabilidad	GRADO DE RELEVANCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura y cierre del establecimiento durante su actividad diaria. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Custodiar el correcto funcionamiento de los equipos del establecimiento. 	Medio
<ul style="list-style-type: none"> • Dar la bienvenida y hacer cumplir con los protocolos de bioseguridad para los trabajadores y clientes del local. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar oportunamente cualquier incidencia. 	Medio

REQUISITOS DEL PUESTO

FORMACIÓN BÁSICA: secundaria completa

OTRA FORMACION COMPLEMENTARIA

Experiencia requerida: 1 año de experiencia en atención al cliente o ventas.

FORMACION, CURSOS O SEMINARIOS:

-Capacitación en atención y relaciones con el cliente.

- Curso en manejo de situaciones adversas.

- Experiencia en primeros auxilios.

- Conocimiento en calidad de servicio.

- Idioma: español.

EDAD: 25 – 40 años.

GENERO: Indistinto

COMPETENCIAS	A	B	C	D
Responsabilidad y puntualidad.	X			
Capacidad de control de multitudes.		X		
Facilidad para socializar		X		
Manejo de situaciones difíciles.	X			
Comunicación clara y precisa.	X			
Compromiso y sinceridad.		X		
Correcta presentación e higiene.	X			

COMPETENCIAS	NIVEL DE REQUERIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad y puntualidad. • Capacidad de control de multitudes. • Facilidad para socializar. • Manejo de situaciones difíciles. • Comunicación clara y precisa. • Compromiso y puntualidad. • Correcta presentación e higiene. 	GRADO A GRADO A GRADO A GRADO A GRADO B GRADO B GRADO A



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

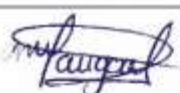
Declaratoria de originalidad del autor

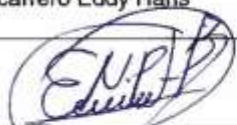
Nosotros, Gómez Sampedrano Mariana y Novoa Portocarrero Eddy Hans, egresados de la facultad de ciencias Empresariales, de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Moyobamba, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la tesis titulada: "Implementación del manual de organización y funciones para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar en la ciudad de Moyobamba 2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual, nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, 04 de marzo de 2021

Apellidos y nombre: Gómez Sampedrano Mariana	
DNI: 71694054	
ORCID: 0000-0003-1132-4257	

Apellidos y nombre: Novoa Portocarrero Eddy Hans	
DNI: 70548996	
ORCID: 0000-0001-8956-2402	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Moyobamba, asesor de la tesis titulada: "Implementación del manual de organización y funciones para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar en la ciudad de Moyobamba 2021" de los autores: Gómez Sampedrano Mariana y Novoa Portocarrero Eddy Hans, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, 11 de abril de 2021

Apellidos y nombre: Dr. Castillo Salazar, Regner Nicolás	
DNI: 41218557	
ORCID: 0000-0001-8956-2402	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Nosotros, Gómez Sampedrano Mariana y Novoa Portocarrero, identificados con DNI N° 71694054 y DNI N° 70548996 según corresponde, egresados de la facultad de Ciencias Empresariales, del Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Implementación del manual de organización y funciones para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Plaza Gastrobar en la ciudad de Moyobamba 2021".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

.....
.....

Moyobamba, 22 de marzo de 2021

Apellidos y nombre: Gómez Sampedrano Mariana	
DNI: 71694054	
ORCID: 0000-0003-1132-4257	

Apellidos y nombre: Novoa Portocarrero Eddy Hans	
DNI: 70548996	
ORCID: 0000-0001-8956-2402	