



FACULTAD DE INGENIERÍA ARQUITECTURA Y URBANISMO

Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial

TESIS

**PROPUESTA DE UN PLAN DE EVALUACIÓN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE
SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE**

**Para Optar el Título Profesional de
Ingeniero industrial**

Autores:

Bach. Delgado López Luis Alberto

Bach. Llontop Valdivieso Violeta Aurora

Asesor Especialista:

Ing. García Rodríguez Ever Miro

Pimentel, 06 de Abril del 2016

RESUMEN

La presente investigación está enfocada en la elaboración de un plan de evaluación de desempeño bajo la Norma ISO 10667, como propuesta a la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A. (EPSEL).

Se realizó un diagnóstico de la situación de la empresa en cuanto al desempeño, el grado de desarrollo del programa de Buenas Prácticas de Evaluación mediante la observación directa y aplicando los conceptos técnicos. Estas se definieron dentro de aspectos concretos como Instalaciones Físicas, Instalaciones Sanitarias, Condiciones de Saneamiento, Salud Ocupacional, Condiciones de Proceso. El grupo de estudio estuvo conformado por 150 trabajadores de una población de 645 trabajadores que laboran en esta Entidad.

En el diagnóstico se concluye que la ausencia de una verdadera planificación y de un sistema efectivo de evaluación de desempeño de los RRHH repercute esencialmente en el rendimiento de sus trabajadores.

Se cuantificaron los aspectos evaluados en las buenas prácticas de evaluación con una puntuación porcentual de un 55% de conformidad con la valoración, se estableció una priorización de las falencias que se pretenden corregir. En la encuesta aplicada se detecta ciertas necesidades de un plan para el proceso, motivo por el cual se determinó hacer el plan de evaluación de desempeño laboral bajo la Norma ISO 10667.

ABSTRACT

This research is focused on developing a plan for evaluating work performance under ISO 10667, as proposed to the Lending Institution of Sanitation Services of Lambayeque S.A. (EPSEL).

A diagnosis of the situation of the company was made in terms of job performance, the level of direct program development Best Practices Assessment by observing and implementing technical concepts. These are defined within specific areas as physical systems, medical facilities, Personal des services, sanitation, process conditions, Occupational Health Assurance and Quality Control. The study group consisted of 150 workers from a population of 645 workers at this institution.

In the diagnosis it is concluded that the lack of a real planning and an effective system of performance evaluation of HR essentially affects the performance of their workers.

The aspects evaluated in the good evaluation practices with a percentage score of 55% in accordance with the assessment, prioritization of shortcomings that are intended to correct established quantified. In applied survey certain needs of a plan for the process, why it was decided to make the plan work performance assessment under ISO 10667 is detected.