

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 435 -2021-300-EPS TACNA S.A.

TACNA, 19 NOV 2021

VISTO:

El Informe N° 303-2021-540-RRHH-EPS TACNA S.A. de la Division de Recursos Humanos de fecha 17 de Noviembre del 2021.

CONSIDERANDO:

Que, el Plan Operativo Institucional para el ejercicio fiscal 2021, considera como actividad operativa la ejecución de la evaluación de desempeño del personal de la EPS TACNA S.A.

Que, la evaluación de desempeño laboral, permite conocer las aportaciones de los trabajadores a la empresa y también a los clientes, y medir el rendimiento, como producto de las encuestas realizadas por los jefes inmediatos de las Unidades Orgánicas de la EPS TACNA S.A.

Que, resulta necesaria la aprobación del Informe de Evaluación del Desempeño del ejercicio fiscal 2021, presentado por la Division de Recursos Humanos.

Que, mediante Informe N° 303-2021-540-RRHH-EPS TACNA S.A. de fecha 17 de noviembre de 2021, la Division de Recursos Humanos comunica y presenta el INFORME DE EVALUACION DE DESEMPEÑO PERIODO 2021, para su aprobación mediante acto resolutivo.

Estando a las facultades otorgadas al Gerente General de conformidad con lo establecido en el manual de organización de funciones, con el V° B° de la Gerencia de Administración y Oficina de Asesoría Legal.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR el INFORME DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA S.A. del periodo 2021, sobre desempeño laboral en la empresa como resultado de las encuestas realizadas.

ARTICULO SEGUNDO.- PONER en conocimiento de las Gerencias y Oficinas de la EPS TACNA SA., las CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

REGISTRESE, COMUNIQUESE,

ING. JUAN SEMINARIO MACHUCA
GERENTE GENERAL
EPS TACNA S.A.

JASMJCCP/ufn
GG
GAF
RRHH

Av. Dos de Mayo N° 372 - Tacna
Telf. (052) 583446 - Fax (052) 583453
Mail: eps.informes@epstacna.com.pe

EPS TACNA S.A.
RECURSOS HUMANOS
ORA: 22 NOV 2021
Reg. N° 015 *[Signature]*

EPS TACNA S.A.
ASESORIA LEGAL
Fecha: 22 NOV 2021
Reg. N°
Hora: *[Signature]*

EPS TACNA S.A.
GERENCIA GENERAL
22 NOV 2021
Registro: *[Signature]*
Hora: *[Signature]* Firma: *[Signature]*

EPS TACNA S.A.
Entidad Reguladora de Servicios
Gerencia Administrativa
22 NOV 2021 *[Signature]*
GERENCIA ADMINISTRATIVA
Reg: *[Signature]*
Hora: *[Signature]* Firma: *[Signature]*

INFORME N° 303 - 2021-540-RRHH-EPS TACNA S.A.

A: CPC JUAN CARLOS CALLAHUANCA PALACIOS
Gerente de Administración y Finanzas

ASUNTO: ACTO RESOLUTIVO EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL 2021.

REFERENCIA: CARTA S/N° HT 013538-283 Y HT 015906-283

FECHA: 17 de Noviembre 2021



Por el presente, y de acuerdo a los documentos de la referencia informo a usted que el tercero encargado de desarrollar la EVALUACION DE DESEMPEÑO, presento en documento denominado INFORME DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL 2021 con 82 paginas.

El Informe de desempeño laboral 2021, cuenta con los objetivos, metodología, evaluación, conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Considerando, que la ejecución de evaluación de desempeño se encuentra programada en el PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL PARA EL EJERCICIO FISCAL 2021, corresponde la aprobación mediante ACTO RESOLUTIVO del titular de la EPS TACNA S.A.

ADJUNTO RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL PARA su V°B°, de OAL y tramite a Gerencia General.

Es cuanto informo,

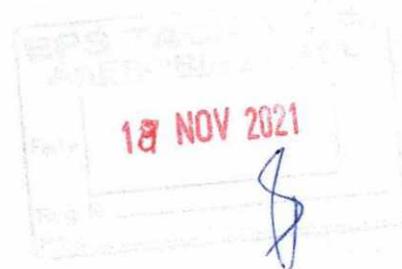
Atentamente,



CPC Víctor Flores Navarro
Jefe de División de Recursos Humanos

C.c.
c.c. Arch

ADJUNTO: INFORME EVALUACION DESEMPEÑO LABORAL 2021 EN CD (82 PAGINAS)



A: Dno. G. Govea
Tu V°B°



18 NOV 2021

INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL 2021

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

División de Recursos Humanos

2021



Índice

I.	INTRODUCCIÓN	9
II.	OBJETIVOS	10
	2.1. Objetivo General	10
	2.2. Objetivo Específico	10
III.	METODOLOGÍA	10
	3.1. Muestra	10
IV.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	12
V.	CONCLUSIONES	72
VI.	RECOMENDACIONES	74
	ANEXOS	76



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cantidad de personal evaluado.....	11
Tabla 2. Calificación del personal evaluado.....	11
Tabla 3. Calidad de trabajo - Funcionarios.....	12
Tabla 4. Organización del trabajo - Funcionarios	13
Tabla 5. Responsabilidad - Funcionarios	14
Tabla 6. Uso racional de los recursos - Funcionarios.....	15
Tabla 7. Planificación de Trabajo - Funcionarios.....	16
Tabla 8. Predisposición - Funcionarios	17
Tabla 9. Cumplimiento de los procedimientos - Funcionarios.....	18
Tabla 10. Conocimiento del cargo y funciones - Funcionarios.....	19
Tabla 11. Relaciones Interpersonales - Funcionarios.....	20
Tabla 12. Grado de Confidencialidad - Funcionarios.....	21
Tabla 13. Grado de Cooperación - Funcionarios.....	22
Tabla 14. Aptitud para asumir mayores responsabilidades - Funcionarios.....	23
Tabla 15. Cumplimiento de fechas programadas -Funcionarios	24
Tabla 16. Permanencia laboral y uso del tiempo - Funcionarios.....	25
Tabla 17. Capacidad de generar sugerencias constructivas - Funcionarios	26
Tabla 18. Iniciativa - Funcionarios.....	27
Tabla 19. Trabajo en equipo - Funcionarios.....	28
Tabla 20. Presencia personal - Funcionarios	29
Tabla 21. Puntualidad – Tardanza de Funcionarios	30
Tabla 22. Capacitación - Certificados de Funcionarios.....	31
Tabla 23. Calidad de Trabajo - Empleados	32
Tabla 24. Organización del trabajo - Empleados	33



Tabla 25. Responsabilidad - Empleados	34
Tabla 26. Uso racional de los recursos - Empleados.....	35
Tabla 27. Planificación de Trabajo - Empleados.....	36
Tabla 28. Predisposición - Empleados	37
Tabla 29. Cumplimiento de los procedimientos - Empleados.....	38
Tabla 30. Conocimiento del cargo y funciones - Empleados	39
Tabla 31. Relaciones Interpersonales - Empleados	40
Tabla 32. Grado de Confidencialidad - Empleados.....	41
Tabla 33. Grado de Cooperación - Empleados.....	42
Tabla 34. Aptitud para asumir mayores responsabilidades - Empleados	43
Tabla 35. Cumplimiento de fechas programadas - Empleados	44
Tabla 36. Permanencia laboral y uso del tiempo - Empleados.....	45
Tabla 37. Capacidad de generar sugerencias constructivas - Empleados.....	46
Tabla 38. Iniciativa - Empleados.....	47
Tabla 39. Trabajo en equipo - Empleados.....	48
Tabla 40. Presencia personal - Empleados	49
Tabla 41. Puntualidad - Tardanza de Empleados	50
Tabla 42. Capacitación - Certificados de Empleados.....	51
Tabla 43. Calidad de trabajo - Obreros	52
Tabla 44. Organización del Trabajo -Obreros	53
Tabla 45. Responsabilidad - Obreros	54
Tabla 46. Uso racional de los recursos - Obreros.....	55
Tabla 47. Planificación de trabajo - Obreros.....	56
Tabla 48. Capacidad de delegar tareas - Obreros	57
Tabla 49. Cumplimiento de los procedimientos - Obreros.....	58



Tabla 50. Conocimiento del cargo y funciones - Obreros.....	59
Tabla 51. Relaciones interpersonales - Obreros.....	60
Tabla 52. Grado de Confidencialidad - Obreros.....	61
Tabla 53. Manejo y Optimización del grupo - Obreros.....	62
Tabla 54. Aptitud para asumir mayores responsabilidades - Obreros.....	63
Tabla 55. Información Oportuna - Obreros.....	64
Tabla 56. Capacidad analítica y responsabilidad - Obreros.....	65
Tabla 57. Toma de decisiones - Obreros.....	66
Tabla 58. Iniciativa - Obreros.....	67
Tabla 59. Trabajo en equipo - Obreros.....	68
Tabla 60. Liderazgo y supervisión - Obreros.....	69
Tabla 61. Puntualidad - Tardanza de Obreros.....	70
Tabla 62. Capacitación - Certificados de Obreros.....	71



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de trabajo - Funcionarios	12
Figura 2. Organización del trabajo - Funcionarios	13
Figura 3. Responsabilidad - Funcionarios	14
Figura 4. Uso racional de los recursos - Funcionarios	15
Figura 5. Planificación de Trabajo – Funcionarios	16
Figura 6. Predisposición - Funcionarios	17
Figura 7. Cumplimiento de procedimientos - Funcionarios	18
Figura 8. Conocimiento del cargo y funciones - Funcionarios	19
Figura 9. Relaciones Interpersonales - Funcionarios.....	20
Figura 10. Grado de Confidencialidad - Funcionarios	21
Figura 11. Grado de Cooperación - Funcionarios	22
Figura 12. Aptitud para asumir mayores responsabilidades – Funcionarios.....	23
Figura 13. Cumplimiento de fechas programadas – Funcionarios.....	24
Figura 14. Permanencia laboral y uso del tiempo – Funcionarios.....	25
Figura 15. Capacidad de generar sugerencias constructivas - Funcionarios	26
Figura 16. Iniciativa - Funcionarios	27
Figura 17. Trabajo en equipo – Funcionarios.....	28
Figura 18. Presencia Personal – Funcionarios.....	29
Figura 19. Puntualidad – Tardanza de Funcionarios.....	30
Figura 20. Capacitación - Certificados de Funcionarios	31
Figura 21. Calidad de Trabajo - Empleados.....	32
Figura 22. Organización del trabajo - Empleados	33
Figura 23. Responsabilidad - Empleados	34
Figura 24. Uso racional de los recursos – Empleados.....	35



Figura 25. Planificación de Trabajo – Empleados.....	36
Figura 26. Predisposición – Empleados	37
Figura 27. Cumplimiento de los procedimientos - Empleados	38
Figura 28. Conocimiento del cargo y funciones - Empleados.....	39
Figura 29. Relaciones Interpersonales – Empleados	40
Figura 30. Grado de Confidencialidad – Empleados.....	41
Figura 31. Grado de Cooperación - Empleados	42
Figura 32. Aptitud para asumir mayores responsabilidades – Empleados	43
Figura 33. Cumplimiento de fechas programadas - Empleados	44
Figura 34. Permanencia laboral y uso del tiempo - Empleados	45
Figura 35. Capacidad de generar sugerencias constructivas - Empleados	46
Figura 36. Iniciativa – Empleados.....	47
Figura 37. Trabajo en equipo – Empleados.....	48
Figura 38. Presencia personal - Empleados.....	49
Figura 39. Puntualidad - Tardanza de Empleados	50
Figura 40. Capacitación - Certificados de Empleados	51
Figura 41. Calidad de trabajo – Obreros.....	52
Figura 42. Organización del trabajo - Obreros	53
Figura 43. Responsabilidad – Obreros	54
Figura 44. Uso racional de los recursos – Obreros.....	55
Figura 45. Planificación de trabajo – Obreros.....	56
Figura 46. Capacidad de delegar tareas - Obreros.....	57
Figura 47. Cumplimiento de los procedimientos - Obreros	58
Figura 48. Conocimiento del cargo y funciones - Obreros.....	59
Figura 49. Relaciones interpersonales – Obreros	60



Figura 50. Grado de Confidencialidad – Obreros.....	61
Figura 51. Manejo y Optimización del grupo - Obreros	62
Figura 52. Aptitud para asumir mayores responsabilidades - Obreros	63
Figura 53. Información Oportuna - Obreros.....	64
Figura 54. Capacidad analítica y responsabilidad - Obreros	65
Figura 55. Toma de decisiones - Obreros.....	66
Figura 56. Iniciativa - Obreros	67
Figura 57. Trabajo en equipo - Obreros	68
Figura 58. Liderazgo y supervisión - Obreros.....	69
Figura 59. Puntualidad - Tardanza de Obreros.....	70
Figura 60. Capacitación - Certificados de Obreros	71



V. CONCLUSIONES

1. Según el Anexo N° 04 el total del puntaje de la evaluación de desempeño de los funcionarios es de 76.30 y corresponde a un buen desempeño dentro del centro de labores.
2. Según cada indicador evaluado en los funcionarios, se detalla que uno de los índices más bajo corresponde a la planificación de trabajo (74.78 puntos de calificación), iniciativa (73.91 puntos de calificación), la puntualidad (60.87 puntos de calificación) y capacitación (54.78 puntos de calificación); este último calificado en base a certificación obtenida en los últimos 5 años.
3. Según el Anexo N° 05 el total del puntaje de la evaluación de desempeño de los empleados es de 78.66 y corresponde a un buen desempeño dentro del centro de labores.
4. Según cada indicador evaluado en los empleados, se detalla que uno de los índices más bajo corresponde a puntualidad (63.38 puntos de calificación) y capacitación (37.18 puntos de calificación); este último calificado en base a certificación obtenida en los últimos 5 años.
5. Según el Anexo N° 04 el total del puntaje de la evaluación de desempeño de los obreros es de 71.34 y corresponde a un buen desempeño dentro del centro de labores.



6. Según cada indicador evaluado en los obreros, se detalla que uno de los índices más bajo corresponde a calidad de trabajo (74.89 puntos de calificación), capacidad de delegar funciones (70.85 puntos de calificación), relaciones interpersonales (74.26 puntos de calificación), manejo y optimización del grupo (73.19 puntos de calificación), aptitud para asumir mayores responsabilidades (73.40 puntos de calificación), capacidad analítica y responsabilidad (72.34 puntos de calificación), toma de decisiones (70 puntos de calificación), iniciativa (75.53 puntos de calificación), trabajo en equipo (73.19 puntos de calificación), liderazgo y supervisión (70.21 puntos de calificación), puntualidad (60.85 puntos de calificación) y capacitación (24.68 puntos de calificación); este último calificado en base a certificación obtenida en los últimos 5 años.



VI. RECOMENDACIONES

1. En el caso de los funcionarios, se recomienda establecer claro los objetivos a realizar en cada tarea asignada, para así mejorar la planificación de trabajo, así como priorizar labores por urgencia, teniendo en cuenta fecha límites.
Para mejorar la iniciativa en ellos, se recomienda el trabajo en equipo, el apoyo entre unidades orgánicas, analizando al detalle cualquier problema, no solo del día a día, sino con perspectiva a futuro a mediano y largo plazo.
2. Con respecto a los empleados, se recomienda mantener y mejorar las prácticas realizadas hasta poder alcanzar la calificación de muy buen desempeño para poder disminuir los factores externos que influyen en la labor de los empleados.
3. Y con respecto a los obreros, existen muchas debilidades en los indicadores evaluados, teniendo como calificación regular en gran parte de ellos. Por lo que se recomienda mayor supervisión en las actividades realizadas, de igual manera promover una mejor comunicación para tener una retroalimentación de las falencias en el trabajo y cualquier dificultad que se puede presentar en el mismo.



4. Finalmente existe una calificación baja, tanto en funcionarios, empleados y obreros en indicadores como puntualidad y capacitaciones, en el primer indicador se recomienda mayor supervisión y aplicación de sanciones de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo y con respecto a las capacitaciones, se recomienda exigir la actualización de legajos para tener información real de los trabajadores, o por el contrario establecer alianzas estratégicas con institutos superiores, universidades que brinden capacitaciones a los trabajadores, manteniéndolos actualizados y haciéndolos más competitivos para poder ofrecer un servicio de calidad a la población.

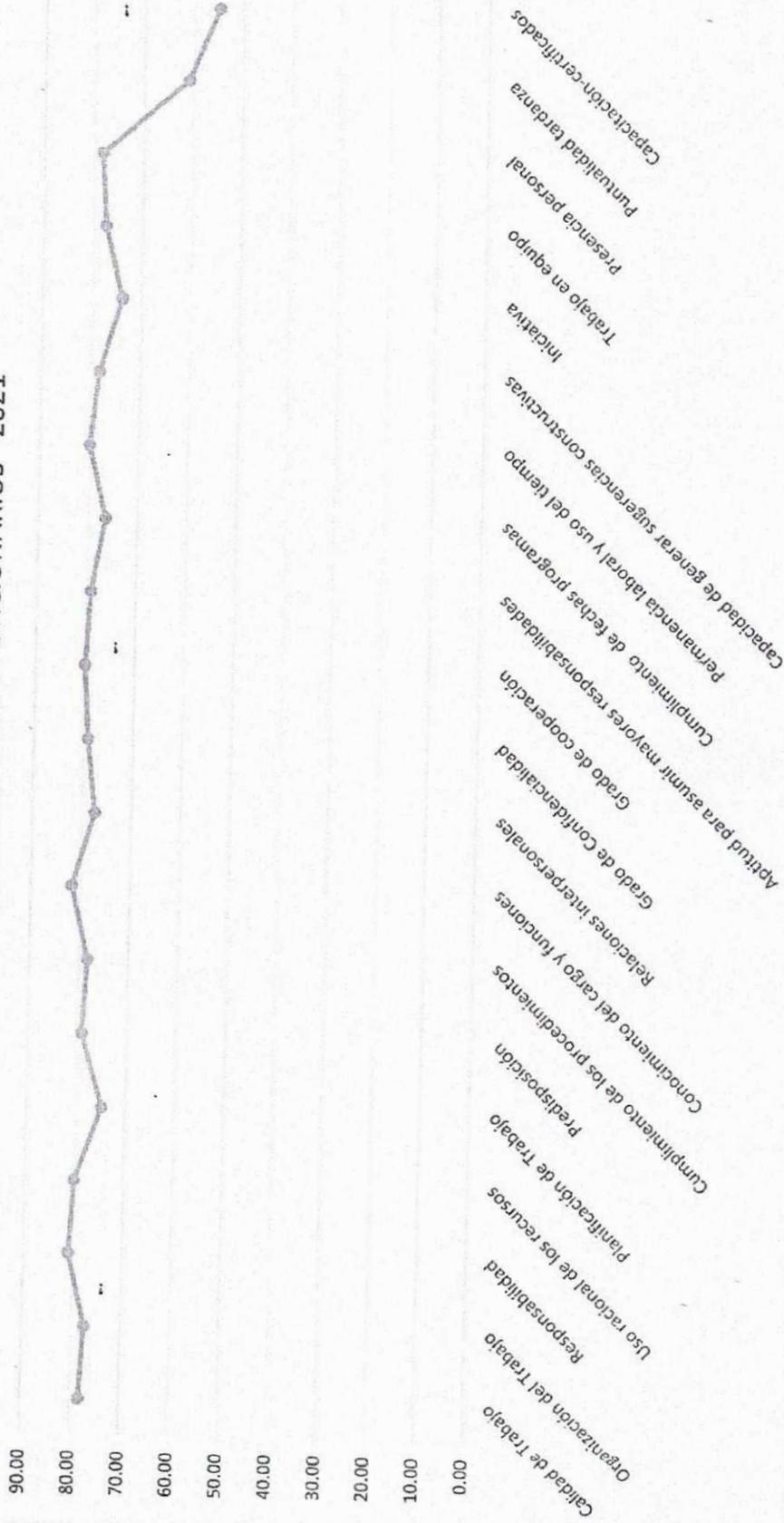


ANEXOS



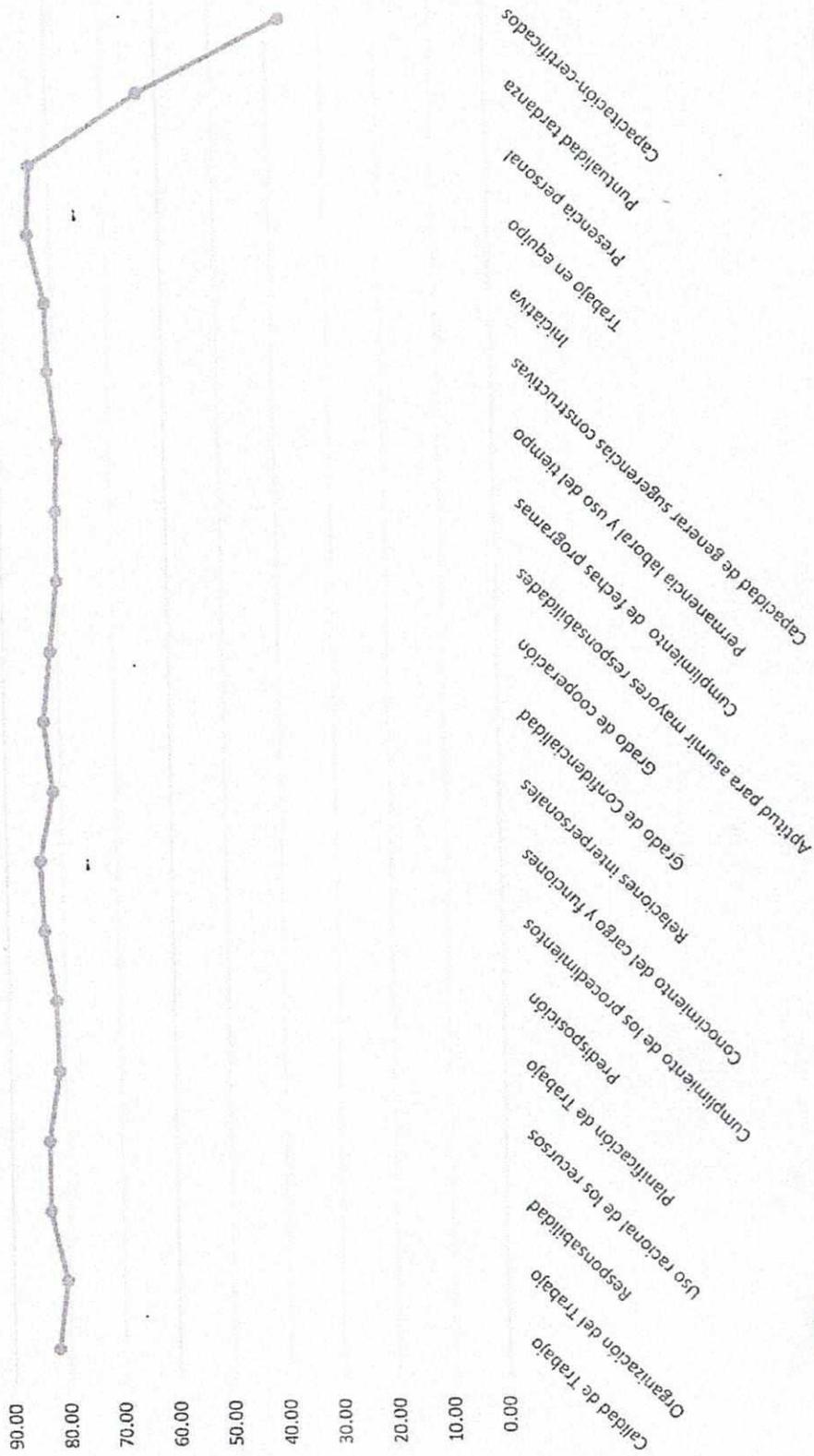
ANEXO N° 01

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE FUNCIONARIOS - 2021



ANEXO N° 02

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EMPLEADOS - 2021



ANEXO N°03

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE OBREROS - 2021



FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO-FUNCIONARIO - 2021					
CONSOLIDADO					
Asigne Calificación del 1 al 5 con las siguientes matrices					
	1=Malo	2=Regular	3=Bueno	4=Muy Bueno	5=Excelente
I.-	PROCESO DESEMPEÑO LABORAL (LLENADO POR EL EVALUADOR)				PUNTAJE
1	Calidad de Trabajo				3.91
2	Organización del Trabajo				3.87
3	Responsabilidad				4.04
4	Uso racional de los recursos				4.00
5	Planificación de Trabajo				3.74
6	Predisposición				3.96
7	Cumplimiento de los procedimientos				3.91
8	Conocimiento del cargo y funciones				4.09
9	Relaciones interpersonales				3.87
10	Grado de Confidencialidad				3.96
11	Grado de cooperación				4.00
12	Aptitud para asumir mayores responsabilidades				3.96
13	Cumplimiento de fechas programas				3.83
14	Permanencia laboral y uso del tiempo				4.00
15	Capacidad de generar sugerencias constructivas				3.91
16	Iniciativa				3.70
17	Trabajo en equipo				3.87
18	Presencia personal				3.91
II.-	PROCESO PUNTUALIDAD (LLENADO POR RRHH)				
19	Puntualidad tardanza				3.04
III.-	PROCESO CAPACITACIÓN (LLENADO POR RRHH)				
20	Capacitación-certificados				2.74
TOTAL PUNTAJE EVALUACION DESEMPEÑO					76.30



ANEXO N° 05

FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO- EMPLEADO -2021							
Asigne calificación del 1 al 5 con las siguientes matrices							
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1=Malo</td> <td>2=Regular</td> <td>3=Bueno</td> <td>4=Muy Bueno</td> <td>5=Excelente</td> </tr> </table>			1=Malo	2=Regular	3=Bueno	4=Muy Bueno	5=Excelente
1=Malo	2=Regular	3=Bueno	4=Muy Bueno	5=Excelente			
I.-	PROCESO DESEMPEÑO LABORAL (LLENADO POR EL EVALUADOR)	PUNTAJE					
1	Calidad de Trabajo	4.10					
2	Organización del Trabajo	4.01					
3	Responsabilidad	4.15					
4	Uso racional de los recursos	4.15					
5	Planificación de Trabajo	4.06					
6	Predisposición	4.07					
7	Cumplimiento de los procedimientos	4.17					
8	Conocimiento del cargo y funciones	4.20					
9	Relaciones interpersonales	4.07					
10	Grado de Confidencialidad	4.14					
11	Grado de cooperación	4.07					
12	Aptitud para asumir mayores responsabilidades	4.00					
13	Cumplimiento de fechas programadas	4.00					
14	Permanencia laboral y uso del tiempo	3.97					
15	Capacidad de generar sugerencias constructivas	4.04					
16	Iniciativa	4.06					
17	Trabajo en equipo	4.20					
18	Presencia personal	4.17					
II.-	PROCESO PUNTUALIDAD (LLENADO POR RRHH)						
19	Puntualidad tardanza	3.17					
III.-	PROCESO CAPACITACION (LLENADO POR RRHH)						
20	Capacitación-certificados	1.86					
TOTAL PUNTAJE EVALUACIÓN DESEMPEÑO		78.66					



ANEXO N° 06

FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO-OBRAERO 2021				
CONSOLIDADO				
Asigne calificación del 1 al 5 con las siguientes matrices				
1=Malo	2=Regular	3=Bueno	4=Muy Bueno	5=Excelente
I.-	PROCESO DESEMPEÑO LABORAL (LLENADO POR EL EVALUADOR)			PUNTAJE
1	Calidad de Trabajo			3.74
2	Organización del Trabajo			3.82
3	Responsabilidad			3.81
4	Uso racional de los recursos			3.82
5	Planificación de Trabajo			3.81
6	Capacidad de delegar tareas			3.54
7	Cumplimiento de los procedimientos			3.81
8	Conocimiento del cargo y funciones			3.81
9	Relaciones interpersonales			3.71
10	Grado de Confidencialidad			3.87
11	Manejo y optimización del grupo			3.66
12	Aptitud para asumir mayores responsabilidades			3.67
13	Información oportuna			3.93
14	Capacidad analítica y responsabilidad			3.62
15	Toma de decisiones			3.50
16	Iniciativa			3.78
17	Trabajo en equipo			3.66
18	Liderazgo y Supervisión			3.51
II.-	PROCESO PUNTUALIDAD (LLENADO POR RRHH)			
19	Puntualidad tardanza			3.04
III.-	PROCESO CAPACITACIÓN (LLENADO POR RRHH)			
20	Capacitación-certificados			1.23
TOTAL PUNTAJE EVALUACIÓN DESEMPEÑO				71.34

