

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La ciudad de Tarija en los últimos años ha ido en constante crecimiento y actualmente cuenta con una producción mensual de residuos sólidos de cien toneladas aproximadamente, es a partir de estas necesidades que la H.A.M. de Tarija creó la Empresa Municipal de Aseo Tarija, el 1º de diciembre de 1993, como la empresa descentralizada Técnica, operativa y administrativa, la cual esta a cargo de operar y administrar el aseo urbano de la ciudad de acuerdo a criterios de eficiencia, eficacia y efectividad para precautelar la salud de sus habitantes y la estética de la ciudad.

El presente trabajo de investigación tiene como problema principal determinar si la inexistencia de un sistema de evaluación del Desempeño esta repercutiendo en el desenvolvimiento eficiente de los trabajadores destinados a manejar la calidad de la prestación de los servicios que brinda la empresa de aseo de Tarija EMAT.

Se inicia el trabajo con un análisis preliminar de la unidad sujeta de estudio, posteriormente se elabora un perfil que establece los lineamientos que tiene que seguir la investigación, a continuación se elabora un marco teórico que sustenta teóricamente el trabajo con diferentes conceptos de autores y aporte propio del investigador, prosigue el trabajo con un diagnostico interno de EMAT que permite establecer las debilidades y fortalezas de la empresa, así mismo se determinan oportunidades y amenazas que pudiesen presentarse en el entorno externo en el que se desenvuelve. Este diagnóstico permite elaborar el modelo planteado como propuesta de solución al problema identificado.

Se puede concluir que es importante que la empresa cuente con un modelo de Evaluación de Desempeño, para poder llevar a cabo un control del rendimiento de su personal, para mantener una evaluación profunda, imparcial y objetiva de cada empleado identificando las falencias que puedan estar presentándose en las diferentes áreas de la empresa, las causas de comportamiento y las fuentes de problemas