

## Índice

Declaración jurada.....	3
Dedicatoria.....	4
Resumen ejecutivo.....	7
Capítulo I.....	9
Introducción .....	9
Capítulo II.....	11
Problemática .....	11
Contextualización.....	11
Planteamiento del problema.....	12
Justificación del problema.....	12
Preguntas de investigación.....	13
Alcance de la investigación.....	13
Capítulo III .....	14
Marco teórico.....	14
Evaluación y desempeño.....	14
Recursos humanos.....	16
Control de gestión .....	17
Sistema de evaluación de desempeño.....	19
Indicadores de gestión.....	24
Capítulo IV .....	35
Objetivos.....	35
Objetivo General.....	35
Objetivos Específicos.....	35
Capítulo V.....	36
Diseño de investigación .....	36
Capítulo VI.....	38
Resultados.....	38
Etapa de planificación y diseño.....	42
Etapa de implementación .....	44

Etapa de retroalimentación al empleado .....	46
Retroalimentación al sistema de evaluación .....	47
Control de gestión del desempeño de los trabajadores .....	48
Capítulo VII.....	50
Conclusiones y Limitaciones .....	50
Capítulo VIII.....	55
Referencias bibliográficas.....	55
Capítulo IX.....	59
Anexos .....	59
Anexo 1 .....	59
Anexo 2 .....	65
Anexo 3 .....	73
Anexo 4 .....	86
Anexo 5 .....	92
Anexo 6 .....	98