

**UCV**

**UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Académico Profesional de Administración**

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA SANTA MÓNICA  
S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL  
AÑO 2010”**

**Tesis que presenta el Bachiller:**

**JUAN DANIEL PANDURO BERNAZZA**

**Para obtener el Título Profesional de:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORES: Mg. Manuel A. Sevilla Angelaths  
MSc. Alberto Sotero Montero**

**TARAPOTO - PERÚ  
2011**

## DEDICATORIA

“A Dios por guiarme y  
protegerme siempre en  
mi camino”

A mis adorados padres: Robinson y  
María por haberme dado su apoyo  
incondicional, amor y comprensión,  
a quienes les estaré agradecido toda  
mi vida, por inculcarme con su  
ejemplo de buenos valores, los que  
serán de inmensa importancia en  
mi formación como profesional.

A mí querida hermana:  
Magaly por tu amor, por  
tu comprensión y por tu  
apoyo como hermana.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
BIBLIOTECA	
CODIGO:	0064
	ADM-TE
	E.S.
N° DE LIBRO:	
FECHA:	04-06-2012

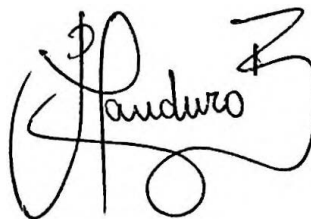
## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento de lo dispuesto en el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencia Empresariales, pongo a vuestra consideración la presente Tesis titulada **“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA SANTA MÓNICA S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2010”**, con el fin de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Pongo a consideración de ustedes Señores Miembros del Jurado, el desarrollo de este tema, como una contribución en bien de nuestra Institución.

Expreso mi eterna gratitud y reconocimiento a los docentes de la Universidad César Vallejo por sus valiosos conocimientos y enseñanzas impartidas que nos brindaron a lo largo de nuestra escuela Universitaria.



---

PANDURO BERNAZZA, JUAN DANIEL

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad por los conocimientos impartidos en las diferentes asignaturas de mi formación profesional.

Al Director de la Escuela de Administración y asesor temático, Mg. Manuel A. Sevilla Angelaths por su paciencia, tiempo, correcciones y guía; sin la cual no hubiera podido desarrollar el presente trabajo, ya que sus conocimientos transmitidos han contribuido valiosamente para el presente trabajo de investigación.

A la Distribuidora Santa Mónica S.A.C. por su apoyo incondicional para poder demostrar lo aprendido en mi formación profesional y de esta manera poder terminar mi tesis.

**El Autor**

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Presentación.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Declaración Jurada de Plagio.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	x
Capítulo I: Marco Metodológico.....	11
1.1. El Problema.....	11
1.1.1. Selección del Problema.....	11
1.1.2. Antecedentes del Problema.....	12
1.1.3. Formulación del Problema.....	14
1.1.4. Justificación.....	15
1.1.5. Limitaciones.....	16
1.2. Objetivos.....	17
1.3. Hipótesis.....	18
1.4. Variables e Indicadores.....	18
1.5. Diseño de la Ejecución.....	19
1.5.1. Tipo de diseño.....	19
1.5.2. Población Muestra.....	20
1.5.3. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes.....	20
Capítulo II: Marco Referencial Científico.....	21
2.1. Marco Teórico.....	21
Gestión del Talento Humano.....	21
Desempeño Laboral.....	50
2.2. Marco Conceptual.....	71
Capítulo III: Descripción de Resultados.....	75
Capítulo IV: Contrastación de Hipótesis.....	83
Capítulo V: Discusión de Resultados.....	88

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones.....	91
6.1. Conclusiones.....	91
6.2. Recomendaciones.....	92
Capítulo VII: Bibliografía y Anexos.....	93
7.1. Bibliografía.....	93
7.2. Anexos.....	95

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones.....	91
6.1. Conclusiones.....	91
6.2. Recomendaciones.....	92
Capítulo VII: Bibliografía y Anexos.....	93
7.1. Bibliografía.....	93
7.2. Anexos.....	95

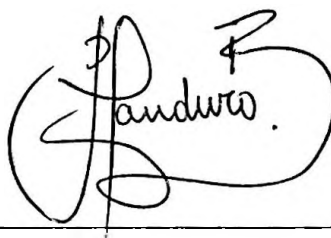
## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

El suscrito **Juan Daniel Panduro Bernazza** con DNI N° 45063365, domiciliado en el Jirón Huáscar N° 240 – Partido Alto, bachiller en Ciencias Administrativas, quién ha elaborado la tesis denominada: **“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA SANTA MÓNICA S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2010”**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, otorgado por la Universidad César Vallejo.

Declaro Bajo Juramento que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa. Igualmente dejo expresa constancia que se ha respetado las reglas nacionales de derechos de autor.

En caso de incumplimiento de esta declaración me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

**Tarapoto, Octubre del 2011**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Panduro', enclosed within a large, stylized circular flourish.

---

**PANDURO BERNAZZA, JUAN DANIEL**



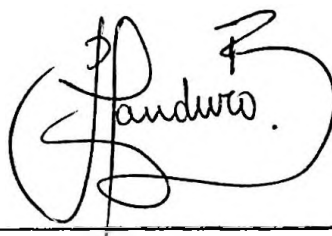
## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

El suscrito **Juan Daniel Panduro Bernazza** con DNI N° 45063365, domiciliado en el Jirón Huáscar N° 240 – Partido Alto, bachiller en Ciencias Administrativas, quién ha elaborado la tesis denominada: **“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA SANTA MÓNICA S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2010”**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, otorgado por la Universidad César Vallejo.

Declaro Bajo Juramento que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa. Igualmente dejo expresa constancia que se ha respetado las reglas nacionales de derechos de autor.

En caso de incumplimiento de esta declaración me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

**Tarapoto, Octubre del 2011**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Panduro', enclosed within a large, stylized circular flourish.

---

**PANDURO BERNAZZA, JUAN DANIEL**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre una **“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA SANTA MÓNICA S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2010”**

Ha sido evaluado teniendo en cuenta una metodología ágil, dinámica y siempre va acorde con las necesidades del usuario, con base de la teoría de Idalberto Chiavenato.

La **Evaluación de la Gestión del Talento Humano**, permitirá tener una visión clara del **desempeño laboral** de la Distribuidora Santa Mónica S.A.C. y así evaluar su **incidencia**.

Una vez realizado todo este trabajo se presentan los resultados que a nuestro entender ayudarán a la gerencia general a tomar decisiones en uno de los aspectos más importantes dentro de la organización, el cual es decidirse en tener una buena gestión del talento humano y que nos ayude a saber si incide en el desempeño laboral, cuidar a nuestra imagen institucional en la ciudad y región. Uno de los aspectos que servirá todo el personal de la institución para el estudio, ya que proporcionará información real de la situación en la que están frente las jefaturas de área y su gerencia general.

## ABSTRACT

This research work deals with an "ASSESSMENT OF HUMAN TALENT MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON THE JOB PERFORMANCE OF STAFF IN THE SANTA MONICA DISTRIBUIDORA SAC TARAPOTO CITY IN THE YEAR 2010"

Grabbed benchmarked against an agile methodology, dynamic and always goes according to user needs, based on the theory of Idalberto Chiavenato.

Assessment of **Human Resource Management**, will have a clear job performance of staff Distribuidora Santa Monica S.A.C. and assess its impact.

Once all this work presents the results which we believe will help the general manager to make decisions in one of the most important aspects within the organization, which is decided to have a good management of human talent and help us have to know whether it affects job performance, take care of our corporate image in the city and region. One aspect that will serve the entire staff of the institution for the study, as it will provide real information of the situation they are facing the area divisions and its general manager.