



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL
CUMPLIMIENTO DE METAS DE EMAPA SAN MARTÍN S.A. DISTRITO
DE TARAPOTO, 2016”**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Bach. Renato Tello Piña

Bach. Paola Armas Navarro

ASESOR:

Lic. Adm. MBA. Seidy Janice Vela Reátegui

Tarapoto – Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL
CUMPLIMIENTO DE METAS DE EMAPA SAN MARTÍN S.A. DISTRITO
DE TARAPOTO, 2016”**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Bach. Renato Tello Piña

Bach. Paola Armas Navarro

Sustentada y aprobada el día 18 de setiembre del 2018, ante el honorable jurado:


.....
CPCC. M. Sc. Anibal Pinchi Vásquez
PRESIDENTE


.....
Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza
SECRETARIO


.....
Lic. Adm. Mg. Julio César Capillo Torres
VOCAL


.....
Lic. Adm. MBA. Seidy Janice Vela Reátegui
ASESORA

Declaratoria de Autenticidad

Renato Tello Piña, identificado con DNI N°71233353 y **Paola Armas Navarro**, identificada con DNI N°70161825, bachilleres de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela profesional de Administración, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: **“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE EMAPA SAN MARTÍN S.A. DISTRITO DE TARAPOTO, 2016”**

Declaramos bajo juramento que:

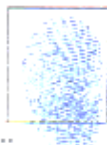
1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.

Tarapoto, 18 de setiembre del 2018.



.....
Bach. Renato Tello Piña
DNI N°71233353



.....
Bach. Paola Armas Navarro
DNI N°70161825



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Tello Piña Renato		
Código de alumno :	118330	Teléfono:	982029653
Correo electrónico :	renatoTello17@gmail.com	DNI:	7233353

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	"Gestión del Conocimiento y su relación con el Cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. Distrito de Tarapoto, 2016."
Año de publicación:	2018

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, una licencia No Exclusiva, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

25/10/2018



Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Armas Navarro Paola	
Código de alumno :	128304	Teléfono: 951569418
Correo electrónico :	pan.armas3@hotmail.com	DNI: 70161825

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	"Gestión del conocimiento y su relación con el cumplimiento de Metas de Emapa San Martín S. A. Distrito de Tarapoto, 2016"
Año de publicación:	2018

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, una licencia No Exclusiva, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

25 / 10 / 2018



Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

DEDICATORIA

A nuestros queridos padres porque son las razones de nuestras vidas, por los consejos, el apoyo incondicional, por su paciencia y constante motivación en el trayecto de nuestro aprendizaje para crecer como personas.

A nuestros abuelos y hermanos que fueron participes en nuestras vidas a través de sus enseñanzas para forjarnos como mejor persona y poder lograr nuestros propósitos

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradezcamos a Dios quien nos ha brindado la fortaleza y bendiciones necesarias de seguir adelante para lograr las metas propuestas.

Al MBA. Lic. Adm. Seidy Janice Vela Reátegui, asesor de nuestro trabajo de investigación, por su experiencia, dedicación y su tiempo empleado con nosotros.

A la Ing. María Isabel García Hidalgo, gerente general de Emapa San Martín SA., por hacer posible la realización del trabajo en las instalaciones de su organización.

Agradecemos a todas aquellas personas que nos apoyaron y que influyeron significativamente en nuestro aprendizaje, para mejorar como persona y a la vez en lo profesional.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	xiii
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I REVISION BIBLIOGRAFICA.....	5
1.1. Fundamento teórico científico	5
1.1.1. Antecedentes	5
1.1.2. Bases teóricas	11
1.2. Definición de términos básicos.....	20
CAPÍTULO II MATERIALES Y METODOS	22
2.1 Tipo y nivel de investigación:.....	22
2.1.1 Tipo de Investigación:.....	22
2.1.2 Nivel de investigación:.....	22
2.2 Diseño de investigación	22
2.3 Población y Muestra:	23
2.3.1 Población:.....	23
2.3.2 Muestra:.....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	24
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSION	25
3.1. Resultados y discusión	25
3.1.1. Resultados	25
3.1.2. Discusiones de resultados	37
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	42
ANEXOS	45

Anexo A: Instrumentos de recolección de data (cuestionarios)	46
Anexo B:	48
Anexo C: Operacionalización de variables	50
Anexo D: Estandarización de variables a 3 categorías de medición	52
Anexo E: Tablas resumen recolección de data:	53
Anexo F: procesamiento estadístico descriptivo variable gestión del conocimiento	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Gestión del conocimiento en EMAPA San Martín S.A	26
Tabla 2: Componente Humano	28
Tabla 3: Componente Organizacional	29
Tabla 4: Componente Tecnológico.....	31
Tabla 5 Cumplimiento de metas	32
Tabla 6 Relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gestión del conocimiento en EMAPA San Martín S.A.	26
<i>Figura 2: Componente Humano</i>	28
<i>Figura 3: Componente Organizacional</i>	29
Figura 4: Componente Tecnológico	31
<i>Figura 5: Cumplimiento de metas</i>	33
Figura 6: Relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas	36

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión del Conocimiento y su relación con el Cumplimiento de Metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016”, busca establecer el grado de relación entre la gestión del conocimiento y el nivel de cumplimiento de las metas planteadas en EMAPA San Martín S.A; para ello el estudio se aborda desde una perspectiva con un diseño no experimental, y técnica de contrastación descriptiva correlacional tomando de esta manera una población y muestra conformada por 171 personas a quienes se aplicó una encuesta, asimismo se hizo uso del levantamiento de información para brindar mayor veracidad a los resultados, teniendo así acceso a los documentos de la empresa que muestran las metas que se cumplieron y los que no en el año 2016, finalmente tras los resultados se logró obtener conclusiones como una inadecuada gestión del conocimiento debido a las deficiencias por parte de los directivos de área al identificar claramente la capacidades y habilidades de los trabajadores, además existen varios proyectos que no han sido ejecutadas, eso debido a la falta de organización, falta de tiempo, por priorizar otros proyectos, o por una deficiente gestión de los directivos, finalmente se determinó una correlación significativa entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas pues al desarrollarse de manera inadecuada el manejo del conocimiento del personal, dificulta el desarrollo de sus actividades, perjudicando en gran medida el cumplimiento de las metas establecida des en cada una de las obras ejecutadas por la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.

Palabras Clave: Gestión del Conocimiento, Cumplimiento de Metas.

ABSTRACT

The following investigation entitled "Knowledge Management and its relationship with the fulfillment of goals of EMAPA San Martín S.A. of the Tarapoto, district of 2016 ", seeks to establish the degree of relationship between knowledge management and the level of compliance with the goals set forth in EMAPA San Martín S.A; for this the study is approached from a perspective with a non-experimental design, and correlational descriptive contrasting technique taking in this way a population and shaped sample by 171 people to whom a survey was applied, as well as making use of the information gathering to provide greater veracity to the results , thus having access to the company's documents that show the goals that were met and those that were not met in 2016, finally after the results it was possible to obtain conclusions such as inadequate knowledge management due to deficiencies on the part of the executives of the company. area by clearly identifying the skills and abilities of the workers, in addition there are several projects that have not been executed, that due to the lack of organization, lack of time, to prioritize other projects, or due to a poor management of the managers, finally determined a significant correlation between knowledge management and compliance of goals because the inadequate development of personnel knowledge management hinders the development of their activities, greatly harming the achievement of the goals established in each of the works executed by the Municipal Drinking Water and Sewerage Company.

Keyword: Knowledge Management, Goal Accomplishment.



INTRODUCCIÓN

Hoy en día la diferenciación se ha convertido en uno de los principales requisitos para triunfar en un mundo cada día más competitivo, es así que las empresas se encuentran constantemente en búsqueda de nuevas estrategias o alternativas que le permitan desarrollarse y sobresalir entre los demás competidores para lo cual se hace necesario contar con personal competente y con un gran conocimiento a fin de aportar un plus en el cumplimiento de las metas plateadas, hoy en día las organizaciones ya no se pueden conformar con tener personal que cumpla su labor literalmente, sino que necesitan personal que sume al conocimiento empresarial a fin de lograr la tan ansiada preferencia de los clientes, es por ello que el personal se ha convertido en un factor clave para las organizaciones, pues estos son los encargados de manejar y gestionar cada una de las actividades que determinara su desarrollo y crecimiento.

La gestión del conocimiento tanto en la empresa privada como estatal se presenta como una nueva cultura empresarial, una manera de gestionar las organizaciones que sitúa los recursos humanos como el principal activo y sustenta su poder de competitividad en la capacidad de compartir la información, las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos. Se abre pues una maravillosa oportunidad para los expertos en la administración, que ahora puede “direccionar su labor a otra rama como lo es la gestión de la información dentro de la organización y la difusión y explotación de la misma”. (Archanco, 2013, p. 2). Es necesario recalcar que una adecuada gestión del conocimiento facilita el cumplimiento de metas de una determinada organización, además permite el logro de objetivos en un tiempo establecido.

En el Perú existen un sin número de empresas que fueron apareciendo con el pasar del tiempo, sin embargo la mayoría de estas solo tienen como principal objetivo cumplir las metas económicas, dejando de lado el capital intelectual o el conocimiento del personal, es ahí donde nace el problema, ya que es bien sabido que es muy importante que las entidades gestionen el conocimiento, ya que este “permite la reestructuración y reajuste del personal que se dispone, favorece las acciones de sistematización de los procesos, protocolos, medios y herramientas, evitando que se pierda y/o fugue el capital intelectual con las experiencias obtenidas por las buenas prácticas”. (Oré, 2015, p. 02).

Asimismo, la necesidad de socializar las experiencias en la organización permite brindar soluciones y un valor agregado, incluyendo la colaboración de los especialistas en gestión del conocimiento, tales como bibliotecólogos, analistas de procesos, entre otros. Lo mismo sucede con el cumplimiento de metas pues este no se realiza adecuadamente, pues no se toma en cuenta los procesos administrativos, además no toman en cuenta las habilidades y capacidades del personal que faciliten el cumplimiento de objetivos y metas.

En la región San Martín son pocas las empresas e instituciones que se han dado cuenta que el factor humano es primordial para el desarrollo y crecimiento de una determinada organización, pues estos tan solo buscan el beneficio económico, sin darse cuenta que desperdician habilidades y capacidades de profesionales que le permitirían alcanzar los objetivos establecidos y cumplir con las metas. Claro ejemplo es la empresa EMAPA SAN MARTIN S.A. ubicado en la ciudad de Tarapoto, dedicada a la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, así mismo contribuye a preservar el medio ambiente, en cuanto a la observación realizada, se ha evidenciado falencias recurrentes, entre ellos resalta la molestia del personal ante la falta de información proporcionada dado que no es suficiente para el desarrollo de las tareas encomendadas; dado a ello se ha observado gran molestia del personal ante las capacitaciones ofrecidas por la institución ya que no cumple con el objetivo propuesto, impartiendo conocimientos adversos a los trabajadores quieren saber, además cabe recalcar que existe disconformidad del personal ante la delegación de funciones, muchas veces esto debido a la falta de percepción de las capacidades y habilidades de los trabajadores; por otro lado se ha observado que el personal operario se las ingenia para manipular una maquinaria o equipos tecnológicos, trayendo consigo demoras en la realización de su trabajo. Sin duda alguna existe la posibilidad que estas problemáticas se deben a la mala o deficiente gestión de información y/o conocimientos de los trabajadores de EMAPA San Martín S.A., que probablemente tiene repercusión permanente en el cumplimiento de los objetivos y procedimientos establecidos para la ejecución de obras, pues de acuerdo a los rumores de la población las distintas obras a cargo de dicha empresa pública no ha sido ejecutada en el plazo establecido, por lo que quizás el nivel de avance en la ejecución de gastos no sea el óptimo.

Por tal motivo se pretende analizar el desarrollo de la gestión del conocimiento realizado por EMAPA San Martín S.A., así como conocer el cumplimiento de metas establecida por

la misma en el periodo 2016, para finalmente determinar la relación existente entre las variables en estudio, siendo esta de gran importancia tanto para trabajadores como para la empresa pública; que en gran medida beneficiara al bienestar de la población sanmartinense, para ello es necesario dar respuesta a la siguiente interrogante.

¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016?

Por su parte la investigación se justifica desde el punto de vista teórico, en el uso de información existentes y confiables para su desarrollo; en el caso de la variable gestión del conocimiento, se toma como base teórica para su medición a Valhondo (2010), el cual plantea al componente humano, enfoque organizacional y el enfoque tecnológico como dimensiones, asimismo en el caso de la variable cumplimiento de metas, se toma a Daft (2008) como teoría central, el cual plantea que la variable solo se puede medir en base al grado de alcance de cada meta planteada por la organización.

Desde una perspectiva metodológica, el presente trabajo se justifica en el aporte de una herramienta que permitirá medir la gestión del conocimiento en el ámbito local (sanmartinense), ya que la presente investigación adapto dicho instrumento a partir de teorías generales para la medición de dicha variable, es así que tras un análisis minucioso se eligió los indicadores que más se adaptaban a dicha realidad a fin de ser incluidos dentro de la encuesta elaborada, esto a su vez permitirá a otros investigadores de la zona que realicen evaluaciones similares poder hacer uso de dichas herramientas.

La presente investigación también se justifica en el beneficio que este representará tanto para las empresas como también para los trabajadores, ya que tras el análisis de cada una de las variables, el estudio permitirá identificar cuáles son los factores que viene ocasionando deficiencias en las instituciones públicas, y de este modo los directivos podrán establecer las medidas correctivas pertinentes, lo que resultará en un gran beneficio para los trabajadores, lo cual permitirá una mejor calidad de servicio.

Por último el estudio se justifica académicamente, ya que servirá como herramienta para enriquecer los conocimientos y el aprendizaje de los estudiantes en ciencias empresariales,

de ese modo podrán desarrollar sus habilidades, capacidades y destrezas permitiéndoles lograr su crecimiento profesional y personal.

Asimismo la presente investigación es de suma importancia, ya que a través de ella se pretende conocer como se viene desarrollando la gestión del conocimiento de los trabajadores que laboran en EMAPA San Martín S.A., de tal manera esto ofrecerá una vista más amplia de la problemática observada, de acuerdo a ello se aplicarán planes que minimicen esta problemática tanto en la empresa evaluada como en organizaciones similares, por otro lado será de gran importancia pues se analizarán los avances de las obras presupuestadas, de tal manera se identifique el nivel de cumplimiento de metas de las mismas, así mismo encontrando las dificultades que se han presentado en la ejecución.

Dado a la importancia de estudio se ha planteado el siguiente objetivo general, determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016.

El cual se evaluará en función a los siguientes objetivos específicos:

- Analizar de la gestión del conocimiento en EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016.
- Analizar el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016.
- Establecer la correlación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016.

Finalmente se buscará aceptar una de las siguientes hipótesis.

H₁: Existe relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016.

H₀: No existe relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016.

CAPÍTULO I

REVISION BIBLIOGRÁFICA

1.1. Fundamento teórico científico

1.1.1. Antecedentes

A nivel internacional

González (2010), con su estudio de investigación titulada: “*Estudio del control interno y externo en el cumplimiento de objetivos y metas en el sector municipal*”, (tesis de pregrado), realizada en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, en la ciudad Santiago - Chile. Concluye que: la evaluación de riesgos que representa una normativa existente que regula de forma obsoleta, de tal forma que no existen parámetros de medición, naturalmente estos elementos no favorecen al control interno de los trabajadores, la cual se pone énfasis que dicho riesgos no son tomados en cuenta por esta institución, por lo que no existe una adecuada evaluación de riesgo en cuanto a la capacitación de acoplamiento natural suscitado en la institución. Por consiguiente, no existe un adecuado control interno en cuanto a la realización de sus actividades, pues dichos parámetros no han sido estipulados de manera simultánea con el área designada, de tal forma que la neutralización de los problemas se ha visto expuestos a través de esta investigación.

Arambarri (2012) en su tesis: “*Metodología de Evaluación y Gestión del Conocimiento dinámico por procesos utilizando como soporte TIC el Entorno Colaborativo de Trabajo basado en el modelo de creación de Conocimiento de Nonaka-Takeuchi. Caso de estudio en el área de Gestión de proyectos de I+D+i en institución avanzada en Conocimiento*” (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba. Córdoba, España. Llego a concluir que en un entorno tan competitivo como el actual las empresas requieren adoptar mecanismos y estrategias que les permita no solo mantenerse en el mercado, sino que están continuamente generando ventajas competitivas. La Gestión del Conocimiento permite asumir el aprendizaje al interior de la organización como una gran oportunidad al

potencializar el capital humano y por consiguiente proporcionando mecanismos de preservación del conocimiento y generación de ideas innovadoras que pueden marcar la diferencia. Es por esta razón que toda organización en proceso de crecimiento (catalogada como mediana o gran empresa) debe incluir entre su portafolio de proyectos, a corto o mediano plazo, la implementación de un proceso de administración del capital intelectual. Los procesos de Gestión del Conocimiento son principalmente culturales ya que son las personas o empleados quienes finalmente tendrán la misión de generar conocimiento, difundirlo y hacerlo reusable. Para lograrlo se requiere cambiar actitudes y comportamientos, convencer a los empleados de las ventajas y beneficios que aportará en sus actividades diarias. La cultura es un aspecto tan importante que de ella depende en gran medida el éxito o fracaso de un proyecto de Gestión del Conocimiento.

Espinoza (2014), en su trabajo de investigación titulada: *“Panel de control de cumplimiento de metas para grupo MOK”*, (Tesis de pregrado), Universidad de Chile, Santiago - Chile, concluye que: En toda compañía es importante generar objetivos y metas a cumplir, en distintos ámbitos, así se puede trabajar en una línea clara y de forma conjunta entre todos los involucrados. Luego, si existen objetivos y metas es crucial que se puedan medir. En Grupo MOK hace algunos años se ha implementado una estructura de evaluación y medición de objetivos definidos por las unidades de negocios y gerencias correspondientes. Se ha logrado medir y mejorar el proceso de obtención de datos para ser acumulados, revisados y analizados. Se ha vuelto incluso más importante ahora que la compañía se está expandiendo rápidamente, no sólo operando en Chile, sino que, también instalándose en más países de Latinoamérica, como son Perú y Colombia. Cada área, unidad de negocio y gerencia, tiene diferentes métricas, y como cada una de ellas realiza una labor diferente dentro de la compañía, es natural que exista una gran variedad de indicadores. El problema principal es que no hay una forma clara y rápida de conocer la situación actual, en cualquier momento, y de manera globalizada, por equipos de trabajo, gerencias y a nivel de la compañía en general. Dado este problema, se ha llegado en los tiempos esperados a una solución en la cual se recopilan los distintos objetivos y metas definidos dentro de la compañía, información detallada por cada empleado, y se realizan ciertos cálculos para definir en qué nivel se está cumpliendo cada uno de ellos para así homologar los

criterios y poder comparar distintas personas, equipo, gerencias, etc., incluso si pertenecen a distintas unidades de negocio, o si sus funciones dentro de la empresa distan completamente, es decir, se puede comparar el cumplimiento que tiene un ejecutivo del call center con el de un programador del área de sistemas, y así se puede comparar al call center completo con el área de sistemas completo, ya que ambos tienen metas que cumplir y ambos tienen un cumplimiento real medido de alguna forma.

Rueda (2014) en su estudio titulado: *“La Gestión del Conocimiento y la Ciencia de la Información: Relaciones disciplinares y profesionales”* (Tesis doctoral). Universidad Carlos III. Madrid, España. La cual logro identificar las relaciones existentes entre la GC y CCI y su grado y modo de inserción en la misma; llegando a concluir que, lo que interesa de un trabajador, lo que le distingue de otro y le hace único es la suma de su conocimiento, su experiencia laboral y su habilidad para la pertinencia aplicativa, a esta mezcla la podríamos llamar pericia. Y la pericia es importante porque si el conocimiento se posee, la pericia se despliega. Por lo tanto, la gestión del conocimiento debería gestionar esta pericia. Así, entendemos que se deberían llevar adelante tareas coordinadas y planificadas encaminadas a: conseguir una adecuada gestión de la información, fomentar una formación continua, facilitar contactos personales que supongan comparticiones e intercambios de información, crear un clima que tolere errores y anime a los trabajadores a experimentar y desarrollar programas maestro-aprendiz que posibiliten la transmisión de las experiencias ganadas a lo largo de los años de práctica profesional. Ahora bien, gestionar los saberes de un trabajador puede ser una tarea muy compleja: en entornos organizacionales percibidos como hostiles, en condiciones laborales precarias, en circunstancias sociales de inestabilidad, y en cualquier caso en el que el trabajador se sienta inseguro, poco reconocido, o en situación de pérdida de la posición laboral ostentada, hablar de gestionar el conocimiento resultaría, cuando menos, un eufemismo.

A nivel nacional

Talledo (2013), en su investigación titulada: *“Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el*

Perú”, (Tesis de maestría), Universidad de Piura, Piura – Perú. Concluye que: La GC es un sistema que permite administrar la recopilación, organización, refinamiento, análisis y disseminación del conocimiento de cualquier tipo dentro de una organización. En los sistemas de gestión del conocimiento se destaca el papel central que las tecnologías de la información desempeñan en el proceso de almacenamiento y transferencia. Además, se deben analizar las tecnologías de la información y los procesos de conversión de conocimiento más adecuados para cada una de las principales estrategias de gestión del conocimiento. La creación de conocimiento depende, en una medida relevante de las creencias y los valores de quien ha de crearlo. El éxito para la implementación de la GC en las entidades públicas del estado dependerá de la voluntad política y la capacidad técnica que exista en las instituciones del SINPLAN. Existe gran expectativa en las instituciones del SINPLAN en compartir y obtener conocimiento para las etapas de formulación, y seguimiento y evaluación de los planes. La GC también nos permitirá homogenizar conceptos y definiciones en el tema de planificación del País, ya que ha sido un área que no se le ha brindado la importancia necesaria y no ha existido un desarrollo de capacidades. Cuando la gestión del conocimiento se implemente formalmente en las entidades del estado, los sistemas se volverán cada vez más interconectados, los procesos se harán más visibles y dinámicos, se podrá optimizar los recursos y mejorar la transparencia en el manejo de los asuntos públicos.

Vilca (2013), en su proyecto de investigación: *“Modelo base para la gestión del conocimiento de empresas peruanas que realicen actividades operativas”*, (Tesis de maestría), Universidad de Piura, Piura – Perú. Concluye lo siguiente: Caracterizar los recursos intangibles de una organización, es fundamental para poder identificar y cuantificar aquellos recursos intangibles que son estratégicos y deben de ser gestionados dentro de una organización. Caracterizar los recursos intangibles responderá a cuál es su procedencia, quien lo posee y que los hace tan especial con respecto a los recursos tangibles. El capital intangible de una organización se agrupa en bloques para poder realizar una mejor gestión sobre cada uno. Existiendo una estrecha relación entre cada bloque. El capital estructural dependerá en alguna proporción del capital humano, así mismo el capital

relacional del capital estructural y del capital humano, existiendo una retroalimentación mutua. El modelo de gestión de conocimientos IC-PHVA, es una reorganización de buenas prácticas para poner en marcha la tarea de gestionar los intangibles de una organización en favor de la misma. Su validez y practicidad queda demostrada.

Herrera (2015), en su investigación: *“Modelo de gestión del conocimiento en el área de atención de usuarios de un organismo público especializado”*, (Tesis de maestría), Universidad Católica del Perú, Lima – Perú. Concluyo lo siguiente: Es posible innovar con un modelo de gestión del conocimiento aplicable en el área de atención de usuarios de un organismo público especializado. La gestión de conocimiento permite mejorar los servicios que podemos encontrar en una organización, sea pública o privada. El uso de tecnologías de la información y comunicación brinda mejoras y oportunidades en las entidades públicas, estando dentro del mismo enfoque de modernización del Estado y gobierno electrónico. Es posible replicar en otras instituciones públicas la metodología de análisis y el modelo de gestión de conocimiento propuesto. Los procedimientos de una organización pueden ser evaluados para encontrar oportunidades que impliquen mejoras, pero dicha evaluación debe ser realizada con un marco de referencia teórico adecuado para que se realice un diagnóstico correcto y así identificar las mejoras que podrían implementarse.

Cahui y Gonzales (2015) en su trabajo de investigación: *“Guía de implementación de gestión del conocimiento usando medios sociales en una entidad de administración tributaria”*, (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Logro plantear una guía para implementar la mejora de dicha variable tomando en cuenta la utilización de medios sociales, llegando de tal manera a las siguientes conclusiones: Según los resultados, queda demostrado que el uso de los medios sociales mejora la gestión de conocimiento, permitiendo a los empleados compartir las experiencias vividas, imitar las mejores prácticas aprendidas, colaborar con información en línea, y aprovechar todos los beneficios de los medios sociales. En la encuesta de situación actual los resultados sobre del uso de los medios sociales era nulo o bajo, pero si había indicios de uso de medios

sociales de manera externa a la organización, lo que facilitó a la aplicación del proyecto piloto incrementando claramente el uso de los medios sociales.

Parisaca (2017) en su tesis titulada: *“Evaluación de la gestión de gobierno en el cumplimiento de metas presupuestales de la Municipalidad Distrital de Alto Inambari – Sandia periodo 2013 – 2014”* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. La cual logro evaluar cada una de las variables y componentes identificados, llegando a concluir que el Municipio no gestiona muy bien sus ingresos propios, solo se enfoca a obtener ingresos por transferencias del gobierno central. Demostrándose que en ambos periodos la programación presupuestaria es deficiente y al mismo tiempo hay incapacidad de gasto, razón por la cual influye negativamente en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Con el estudio realizado se demuestra que la Municipalidad no cuenta con la capacidad suficiente ni competente que toda entidad pública debe tener para lograr sus objetivos institucionales, es por ello que se plantea directivas internas y lineamientos que permitan alcanzar una óptima ejecución del presupuesto presupuestaria de ingresos y gastos que permitan alcanzar las metas presupuestarias y objetivos institucionales de la Municipalidad Distrital de Alto Inambari.

A nivel local

Carbajal (2015), en su investigación titulada: *“Uso de un modelo de gestión del conocimiento y su influencia en la producción de investigación científica de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto”*, (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto -Perú. Concluye que: En el proceso investigativo se realizó el análisis de los 7 diferentes modelos de la gestión del conocimiento, concluyendo que el más adecuado para la institución es el modelo Intellectus. De la investigación podemos afirmar que el modelo de gestión del conocimiento en base a los indicadores y sus proyecciones contribuirá al incremento de la producción de investigación científica en la UNSM-T. Del cual se ha visto la sostenibilidad del aumento de 310 investigaciones al cabo de diez años. Obteniendo un total de 43 artículos elaborados al cabo de cada año y

publicaciones un total de 216 al cabo de diez años; es decir que el uso del modelo aporta con la identificación de los indicadores de gestión, lo que hace tener una mayor producción de investigación científica.

Tunjar (2016) en tesis titulada: *“Implementación de actividad Control Interno y cumplimiento de metas en la unidad de Gestión para la prestación de Servicios y Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Soritor – 2016”* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Llego a describir las siguientes conclusiones: en función al cumplimiento de metas se ha logrado determinar que viene desarrollando de mala manera (41% inadecuado, 49% regular y 11% adecuado), pues con relación a la calidad y suministros de agua potable, la institución presenta dificultades para cumplir con el mejoramiento y mantenimiento de redes de conexión de agua potable, al igual que la ampliación del sistema de agua potable. Por otro lado, en función a la salud pública ha presentado dificultades en la limpieza pública, el tratamiento de residuos sólidos, y la falta de mejoramiento de los sistemas de drenaje, es así que estos aspectos son preocupantes para a institución. Finalmente se ha logrado concluir que existe una relación positiva entre ambas variables, pues se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,879**, por ende, se deduce que el regular manejo del control interno está afectando de manera considerable el cumplimiento de metas de la municipalidad.

1.1.2. Bases teóricas

Conocimiento

El conocimiento hoy en día es una de las principales armas que posee el ser humano para su diferenciación como especie gobernante en el planeta, es así que este puede ser entendido a grandes rasgos como la suma de toda la información que este va recopilando con el pasar del tiempo, a través de datos o experiencias vividas, de tal manera que esta se convierte en:

Una mezcla fluida de experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para su evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y aplica en las mentes de los conocedores. En las organizaciones está, a menudo,

embebido no sólo en los documentos y bases de datos, sino también en las rutinas organizacionales, en los procesos, prácticas y normas. (Valhondo, 2010, p. 50)

Es decir, la ampliación del conocimiento de los empleados está en todos los procesos de cada organización pues, todo personal encargada de cada una de las áreas pasa por un entrenamiento dando a conocer el funcionamiento y uso de las maquinarias y herramientas que se encuentran en el lugar.

Así mismo Agresti (2003), define la gestión del conocimiento con un concepto similar, pues indica que “es una mezcla de la experiencia enmarcada, de valores, de la información del contexto, y de penetraciones expertas que proporcionan un marco para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información” (p. 74).

Gestión del conocimiento

Para las organizaciones y en especial para el área de recursos humanos este componente es de suma importancia, pues “son los que administran al personal, y son los que deben transferir conocimientos, al personal que lo necesita y en el ámbito que necesita ser reforzado, con la finalidad que el conocimiento transmitido sea el aplicado en la práctica” (Valhondo, 2010, p. 382), es decir el personal debe aplicar en sus labores todo lo aprendido en los procesos de formación que la organización se ha brindado.

Cabe recalcar también que la gestión del conocimiento se torna aún más difícil cuando la organización es aún más grande en tamaño y geográficamente. (Valhondo, 2010).

La gestión del conocimiento en las organizaciones, tiene un fiel objetivo pues es la creación de valor en las actividades que el personal desempeña. Por lo tanto, “el conocimiento como recurso estratégico requiere el diseño de procesos de identificación, búsqueda, selección, transferencia y aplicación del conocimiento

relevante para adaptarse y anticiparse a los cambios del entorno o de las formas de producción” (García, 2010, p. 81).

Por otro lado, hacemos referencia que “el objetivo de las empresas orientadas al conocimiento es generar saberes a partir de las informaciones y convertir estos conocimientos en ventajas competitivas sostenibles, mensurables como éxitos comerciales” (North, 2008, p. 40). Es por ello que este autor indica que la innovación es esencial en la organización ya que transforma los conocimientos en dinero, una expresión suya que en la actualidad se viene aplicando en muchas organizaciones del mundo.

Así mismo se ha visto pertinente que;

Una buena gestión del conocimiento constituye una parte importante del proceso de innovación. Puede decirse que cualquier actividad que se lleve a cabo en la empresa se basa en la aplicación de conocimientos, lo cual es rigurosamente cierto, pero también lo es, como la elaboración de estrategias o la innovación, son particularmente intensivas en la utilización del conocimiento. (Carballo, 2006, p. 361)

Por otro lado, como resulta lógico, una economía basada en el conocimiento implica la necesidad de aprender a manejar, administrar y potenciar el uso de ese caudal de información y conocimiento que fluye aceleradamente, en consecuencia, de la globalización y del desarrollo de las tecnologías, y que se está constituyendo en el factor determinante del progreso y éxito de las empresas y las organizaciones. (Otter y Cortez, 2003)

Proceso de conocimiento

El proceso del conocimiento propuesto por Valhondo (2010) tiene como gran objetivo último la *innovación*, asimismo como síntesis de lo que una organización necesita para sobrevivir y crecer en un entorno globalizado y crecientemente competitivo, como se propone en la Figura 1 en la que;

Se insertan una serie de procesos/superprocesos cuya interrelación *espacial* y temporal no está dominada por ninguno en especial, es decir, la interdependencia

entre los procesos es múltiple y cruzada, lo que trata de representarse situando los procesos en el *continuum* de la cinta de Moebius que puede recorrerse en cualquier dirección. (p. 66)

A continuación, se describen los procesos que componen el modelo propuesto:

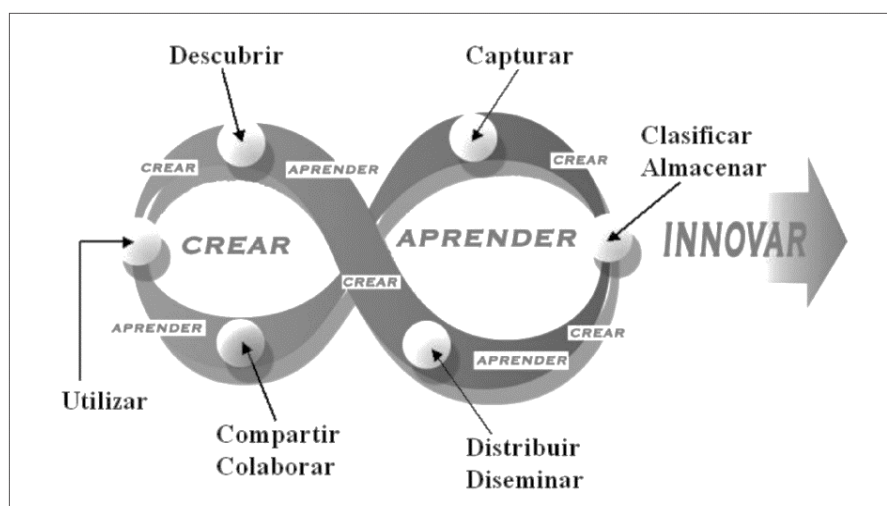


Figura 1: Proceso del conocimiento. (Fuente: Valhondo 2010).

En tanto, la mejor utilización de los conocimientos realizados en distintas áreas de la institución puede conducir a un aumento muy significativo de la productividad y la calidad, de la mano el cumplimiento de objetivos y metas institucionales. En cuanto a ello Klaus y Rivas (2008) considera que “si supiéramos lo que sabe nuestra empresa, entonces podríamos satisfacer mejor los deseos de los clientes, ofrecer productos innovadores con antelación, reaccionar más rápido a los cambios del mercado y aumentar nuestra productividad” (p. 19). En pocas palabras el autor trata de explicar que utilizando adecuadamente los conocimientos impartidos en toda la institución el personal puede ser mejor en menos tiempo.

Evaluación de la Gestión del Conocimiento

Para evaluar cómo es que EMAPA San Martín viene gestionando el conocimiento de los trabajadores, se aplicará la teoría propuesta por Valhondo Solano, (2010), en la cual indica que la gestión del conocimiento se desarrolla en bases a tres

factores o enfoques fundamentales para los trabajadores. Las cuales se describen a continuación:

Componente Humano

Este enfoque implica mejorar los conocimientos trascendentales del personal, es decir se mejora las aptitudes personales, lo que le caracteriza a cada trabajador. (Valhondo, 2010)

- ***Selección e identificación de las capacidades:*** En este aspecto lo que la organización hace es realizar una evaluación al personal para ser seleccionados de acuerdo a las capacidades que poseen y las capacidades que requiere cada puesto de trabajo.
- ***Evaluación del conocimiento:*** Es esencial evaluar los conocimientos del personal nuevo, e identificar en que aspectos se debe mejorar sus conocimientos y capacidades, para que este pueda mantener un excelente desempeño.
- ***Distinguir los conocimientos y habilidades:*** Así mismo se puede tomar como estrategia la recompensas, de tal manera que la organización ofrezca una recompensa a todo el personal de manera individual para aplicar sus conocimientos en actividades, y este sea motivado siempre para seguir mejorando.

Componente Organizacional

Este aspecto hace referencia al mejoramiento de las aptitudes que implican el desarrollo de la organización, es decir al mejorar este factor contribuirá efectivamente a que las organizaciones del personal ofrezcan un adecuado servicio o producto. (Valhondo, 2010)

- ***Seguimiento de los objetivos:*** La organización tiene el deber de supervisar las actividades que desarrolla el personal, de igual manera es importante realizar un seguimiento a las acciones que conllevaran al cumplimiento de los objetivos, y de existir algún inconveniente ofrecer una solución oportuna.

- ***Fomento del Compañerismo:*** La organización tiene la tarea de fomentar el compañerismo entre los trabajadores y jefes de cada área, de tal manera que se crea un ambiente agradable para laborar.
- ***Capacitaciones permanentes:*** Las capacitaciones continuas se da con la finalidad de mejorar los conocimientos del personal, así mismo ser más productivos en su puesto de trabajo.
- ***Incentivar el trabajo en equipo:*** El desarrollo del trabajo en grupo no es común, pero trae consigo buenos resultados, es por ello que la organización debe incentivar que se desarrollen las actividades en conjunto, ya que todo el grupo puede compartir sus conocimientos y realizar excelentes trabajos.
- ***Equidad en la delegación:*** Los jefes de área tiene la capacidad de delegar funciones, que sean recíprocas, pues al delegar se debe analizar si es que el personal posee las suficientes capacidades y habilidades para cumplir con las funciones encomendadas.
- ***Aprovechamiento de las habilidades:*** La organización debe conocer las habilidades de todo el personal, por lo que el desarrollar las actividades se debe aprovechar las habilidades que estos tienen impartiendo actividades que lo desarrollaran adecuadamente.

Componente Tecnológico

Este componente implica mejorar los conocimientos del personal con relación al uso y manejo de nuevas tecnologías que emplea en el día a día la organización, y que estos estén al tanto de los cambios tecnológicos. (Valhondo, 2010)

- ***Capacitación para el uso de los equipos tecnológicos:*** Las organizaciones en la actualidad ya utilizan tecnología moderna, para el desarrollo de sus actividades, pero sin embargo hay muchas personas que aún desconocen su uso y manejo, es por ello que la organización ve conveniente capacitar al personal en todo lo necesario para su adecuada utilización.
- ***Mantenimiento de los equipos:*** Así mismo no solo implica de tener conocimiento de cómo se usa y maneja o para que, las nuevas tecnologías o maquinarias, necesitan también su mantenimiento después de un largo periodo de trabajo.

- **Acceso a la información:** Los trabajadores tiene el deber para tener acceso la base de datos de la organización si es que esta se lo permite, y si es necesaria, de tal manera que la organización debe proporcionarle toda la información necesaria para el adecuado desarrollo de sus actividades.

Cumplimiento de metas

Toda organización tiene como objetivo que las metas se cumplan en el menor tiempo posible y utilizando los recursos necesarios, sin embargo, existen factores que no permiten el logro de dicha meta, es allí donde surgen los conflictos, el bajo rendimiento, la baja productividad y sobre todo la falta de competitividad. Tomando en cuenta lo mencionado por Hernández (2003) se determina que el cumplimiento de metas depende exclusivamente de nuestras acciones, al principio esto suena ilógico porque por ejemplo si tenemos una empresa exportadora de teles, es necesario hacer trámites con las aduanas, pagar impuestos, contratar personal, negociar con compradores internacionales.

Por otro lado, las metas son denominadas de la siguiente manera, pues el cumplimiento conlleva a cuantificar las metas, ya que en ella se observa en qué medida se están cumpliendo. “Dentro del enfoque que a la gestión institucional se le da en esta metodología, las metas deben estar siempre orientadas al cumplimiento de la misión y de los objetivos de la organización” (Campos, 2005, p.45). Cumplir con las metas organizacionales no solo se centran en lo que se desea alcanzar sino en las funciones que se realizara para lograrlo.

Según Tracy (2004) El cumplimiento de metas es de gran importancia para las organizaciones hoy en día, puesto que está bastante ligado a lo que internamente nosotros creemos, esto implica estar convencido profundamente de que somos capaces de lograr ciertas cosas, algunas personas se les hace bastante difícil alcanzar altos niveles de bienestar.

Pero sin embargo un punto muy importante caracteriza a una empresa de otra pues son las metas. Ya que existen empresas que tienen un mismo giro, en una misma

localidad, pero lo que las hace únicas son sus metas, porque cada una de ellas son distintas y por consecuencia operan de manera diferente (Daft, 2008).

Características de cumplimiento de metas:

El cumplimiento de metas se caracteriza por tener ciertos parámetros que indican como alcanzar o lograr los objetivos o actividades previamente planificadas o trazadas. Entre las características tenemos: “Identificación de las metas, objetivos y resultados que se pretenden alcanzar, Un proyecto organizacional, Unidades de organización con autoridad claramente delimitada, Determinar políticas que encaminen o dirijan las operaciones y el cumplimiento de metas” (Oropeza, 2005, p. 12). Es necesario brindarle la importancia necesaria a las características del cumplimiento de metas, pues permitira que se logren alcanzar los propositos de manera eficiente y en un periodo establecido.

Elementos cumplimiento de metas

Tracy (2004) establece que el cumplimiento de metas está compuesto de elementos que buscan alcanzar los fines propuestos, estos se presentan a continuación:

- Competitividad.
- Responsabilidad.
- Motivación
- Inteligencia
- Satisfacción profesional
- Talento
- Compromiso

Importancia del cumplimiento de metas:

Es de suma importancia tener en cuenta que el cumplimiento de metas contribuye al desarrollo y crecimiento de una organización, así mismo permite el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores que mediante las metas realizan sus actividades con eficiencia. “El cumplimiento de metas está bastante ligado a lo

que internamente nosotros creemos, esto implica estar convencido profundamente de que somos capaces de lograr ciertas cosas” (Tracy, 2004, p. 13). Aunque algunas personas se les hace bastante difícil alcanzar altos niveles de bienestar porque simplemente están condicionados y limitados por las ideas que están en su interior, creen que el mundo está lleno de dificultades, entonces experimentan sus propias ideas.

Cumplimiento de metas del personal

Las metas organizativas son enunciaciones que determinan el estado futuro deseado que desea conseguir una organización. Así mismo esta adquiere sentido e identidad a través del grupo de metas que la integran. Existen entidades que tienen un mismo giro, en un mismo lugar, pero lo que las hace diferentes son sus metas, porque cada una de ellas son únicas y por consecuencia operan de manera distinta. (Daft, 2008).

Metas específicas individuales

Las metas específicas individuales se incluyen como parte de los objetivos, pues se especifican cada una de las tareas o trabajos que deben realizar los trabajadores en relación a las metas adscritas en los documentos. Las acciones que deben realizar los colaboradores de una empresa, por lo general, se describen a detalle en el reglamento interno de trabajo o en el MOF. “En este documento se detallan los objetivos operativos y las funciones propias a cada división y departamento de la empresa” (Daft, 2008, p. 33). De igual manera, se describen las actividades que cada uno de los miembros de los diferentes departamentos debe realizar en atención a sus puestos. A este apartado del manual, se le denomina: descripción de puestos.

Metas operativas

En consecuencia, de las metas u objetivos oficiales se derivan las metas u objetivos operativos. Las metas operativas designan los fines que se buscan mediante los procedimientos actuales de operación de la organización y explican lo que ésta

intenta. Las metas operativas plantean el logro de resultados más concretos, medibles y específicos. Se trata de objetivos específicos que se materializan a través de las funciones de cada departamento o divisiones de la empresa. (Daft, 2008)

Metas oficiales

Son aquellas metas generales que hacen referencia a la razón que explica la existencia de la organización, especificadas en la misión y la visión de la empresa. La misión, recibe también el nombre de objetivos o metas oficiales.

La misión de la empresa puede orientarse a los valores, el mercado y los clientes que caracterizan a la organización y la distinguen de otras. Los objetivos o metas oficiales definen de manera formal el alcance y los resultados de los negocios que la empresa trata de alcanzar. La misión puede tener un impacto poderoso en la organización. (Daft, 2008, p. 35).

En el contenido de la misión se expresa la filosofía y perspectiva de la empresa, los valores que la instituyen e identifican y los propósitos principales, los cuales se enfocan a las metas de mercado, a sus clientes, a los accionistas y a sus colaboradores. Uno de los objetivos principales de una misión establecida sirve de herramienta de comunicación.

1.2. Definición de términos básicos

- **Capital Intelectual.** - Es el conocimiento intelectual de una organización, la información intangible (que no es visible, y, por tanto, no está recogida en ninguna parte) que posee y que puede producir valor. (Marcano, 2015)
- **Conocimiento.** - Es una combinación organizada de ideas, reglas, procedimientos e información. Es el significado realizado por la mente; sin este significado, el conocimiento está inerte y estático, es la información desorganizada. (Marcano, 2015)

- **Competencias Laborales.** - Capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. (Marcano, 2015)
- **Gestión.** - Es definido como hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera, es decir efectuar trámites que lograrán realizar un negocio. (Marcano, 2015)
- **Gestión del conocimiento.** - Es el valor creado por una organización que es primariamente determinado por la transferencia tácita y explícita de conocimiento entre individuos y en la conversión del conocimiento de un tipo a otro. (Marcano, 2015)
- **Información.** - Mensaje, generalmente en forma de documento o de comunicación audible o visible, que tiene una organización con algún propósito; debe tener un emisor y un receptor que, a raíz del mensaje, modifica la manera en que percibe su criterio y su conducta. (Marcano, 2015)
- **Innovación.** - Hacer cosas nuevas o ya existentes de nuevas maneras, haciéndose hincapié en que los cambios no implican necesariamente grandes cambios. (Marcano, 2015)
- **Meta.** - Son como los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo. Todo objetivo está compuesto por una serie de metas, que unidas y alcanzadas conforman el objetivo. (Marcano, 2015)
- **Meta presupuestaria.** - Expresión concreta y cuantificable que caracteriza el producto o productos finales de las Actividades y Proyectos establecidos para el año fiscal. (Marcano, 2015)
- **Transferencia del conocimiento.** - Proceso a través del cual una unidad (sea individuo, grupo, departamento o división) es afectada por la experiencia de otra. (Marcano, 2015)

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo y nivel de investigación:

2.1.1 Tipo de Investigación:

- **De acuerdo al fin que persigue:** La presente investigación es aplicada ya que se sustenta en teorías ya existentes y busca la aplicación, utilización y aplicación de los mismos.
- **De acuerdo a la técnica de contrastación:** La presente investigación es Descriptiva - correlacional, ya que el propósito del investigador es describir situaciones y eventos de forma independiente, para luego determinar la relación existente entre las variables de estudio. (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M., 2010).

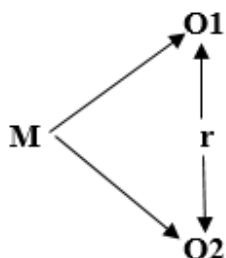
2.1.2 Nivel de investigación:

- El presente estudio es de nivel descriptivo y correlacional, porque se busca conocer la relación existente entre las variables de estudio, en un periodo dado.

2.2 Diseño de investigación

La presente investigación se basa en un diseño **no experimental**, pues se realiza sin manipular deliberadamente las variables; es decir no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en el estudio.

Esquema del diseño:



Dónde:

- M** : Colaboradores de EMAPA San Martín S.A.
O₁ : Gestión del Conocimiento
O₂ : Cumplimiento de metas
r : Relación

2.3 Población y Muestra:**2.3.1 Población:**

La población estuvo conformada por 171 personas la cual está conformada por personal empleado, obrero estable y contratado de la sede central y unidades operativas de la empresa EMAPA San Martín S.A.

2.3.2 Muestra:

De tal manera la muestra estuvo constituida por la totalidad de la población, que en la actualidad suman 171 trabajadores de la empresa EMAPA San Martín S.A.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento	Alcances	Informante
Encuesta	Cuestionario	Obtener información para desarrollar la variable independiente	Colaboradores de EMAPA San Martín S.A., 2016.
Levantamiento de información	Ficha de análisis documental	Adquirir información de los proyectos ejecutados	Documentos con información relevante de sobre los proyectos ejecutados por EMAPA San Martín S.A. periodo 2016.

Fuente: Elaboración propia

En la presente investigación se ha optado inicialmente por recolectar los datos necesarios para presentar los resultados, de tal forma que se ha aplicado la encuesta a los colaboradores de EMAPA San Martín S.A., y el levantamiento de información

se ha realizado solicitando a la institución sobre los proyectos ejecutados en el periodo 2016, evidenciando en el mismo informe el avance de las obras.

2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Las técnicas empleadas para el procesamiento y análisis de datos fueron los programas estadísticos, el Excel, se utilizó para la tabulación de los resultados los cuales se presentaron en tablas y figuras, para luego ser analizada e interpretadas, por otro lado, se utilizó el programa SPSS, para determinar el nivel de confiabilidad y la correlación de las variables, para el estudio realizado se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (rho), ya que es una medida de la relación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular ρ , los datos fueron ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

Asimismo, los niveles utilizados para la evaluación de las variables, se realizó en función a la teoría planteada por Saris (1984), quien señala que se mide en base a cinco escalas, las cuales se dividen en tres propiedades o magnitudes (Inadecuado, Regular y adecuado).

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados y discusión

El tratamiento de la data obtenida se ha realizado en un primer momento mediante la tabulación de las encuestas, en el caso de la encuesta (gestión del conocimiento) se ha procesado las respuestas dadas por el personal de acuerdo a las preguntas y opciones de respuesta asignadas, escala que al ser ordinal ha sido asignado un valor numérico a cada una de ellas; que para la mejor comprensión del comportamiento de la variable se ha simplificado las opciones de respuesta (5) a tres intervalos que ha sido calculado a través de la sumatoria de los datos calificados por cada uno de las personas encuestadas. En el caso del levantamiento de información (cumplimiento de metas) se procesado información relevante como la denominación del proyecto, el costo del proyecto, el presupuesto institucional modificado – PIM, el devengado y el avance porcentual del proyecto.

Finalmente, para la presentación de los resultados se ha tomado en cuenta el análisis e interpretación de tablas y figuras, en cuento a las dimensiones y el grado de grado de cumplimiento de cada meta para realizar una relación mediante comparación grafica; y se ha descrito el comportamiento de cada una de ellas para así mostrar el grado de relación presente.

3.1.1. Resultados

Objetivo 1. Analizar de la gestión del conocimiento en EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016.

En la encuesta aplicada para evaluar la gestión del conocimiento se tomó como escalas de medición las siguientes: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre. Posteriormente y como primer paso para el análisis de la variable se procedió a identificar el número de preguntas correspondientes, la cual se encuentra conformada por 12 preguntas, las que a su vez representan el valor mínimo a alcanzar por la variable ($12 \text{ preguntas} \times 1(\text{nunca}) = 12 \text{ puntos}$), mientras

que para la obtención del valor máximo se multiplico el número de preguntas (12) por la opción de respuesta más alta que es siempre (5), obteniendo así ($12 \times 5 = 60$), posteriormente se procedió a seleccionar el número de escalas con las que deseamos trabajar, siendo estas 3 (Inadecuado, Regular y Adecuado). Posteriormente la diferencia entre el valor mínimo y máximo (rango) es dividido entre el número de escalas seleccionada (3), de este modo obtuvo la amplitud de cada intervalo ($(60-12) / 3 = 16$). De tal manera las escalas luego de restarle uno al puntaje mínimo ($12-1=11$) y aumentarle uno al puntaje máximo ($60+1=61$) procedimiento necesario para poder agrupar a todas las sumatorias de la calificación de cada encuestado, se procedió a elaborar las escalas de:

CLASES	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR
Inadecuado	11	27
Regular	28	44
Adecuado	45	61

Obteniendo una frecuencia tal y como se puede observar en la tabla 1.

Tabla 1:

Gestión del conocimiento en EMAPA San Martín S.A.

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	97	57%
Regular	62	36%
Adecuado	12	7%
TOTAL	171	100%

Fuente: elaboración propia

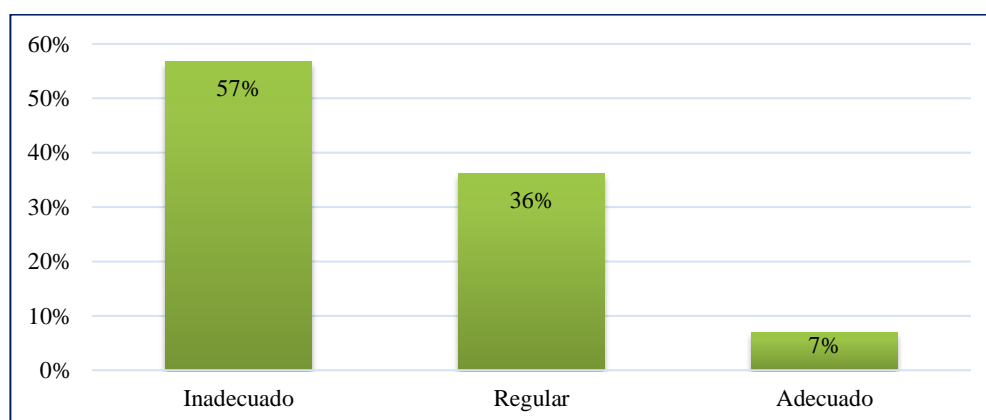


Figura 1: Gestión del conocimiento en EMAPA San Martín S.A. (Fuente: Tabla 1 - Gestión del conocimiento en EMAPA San Martín S.A.)

Tal y como se puede observar en la tabla y figura 1, el 57% de los encuestados calificaron como deficiente a la gestión del conocimiento aplicado en la empresa EMAPA San Martín, y un 36% lo calificaron como regular, esta tendencia se puede explicar debido a que en dicha empresa no se desarrolla de manera plena todas las actividades que están relacionadas al componente humanos, organizacional así como los aspectos tecnológicos (que en las siguientes tablas figuras se analizan más a detalle cada componente), trayendo consigo diversas falencias que afectan el desarrollo de las actividades del personal. Asimismo, vale mencionar que tan solo el 7% de las personas encuestadas calificaron a la gestión del conocimiento realizado por la organización como adecuada.

Dimensión Componente Humanos

Para el análisis de la dimensión componente humano se procedió a identificar el número de preguntas correspondientes, la cual se encuentra conformada por 3 preguntas, las que a su vez representan el valor mínimo a alcanzar por la variable (3 preguntas x 1(nunca) = 3 puntos), mientras que para la obtención del valor máximo se multiplico el número de preguntas (3) por la opción de respuesta más alta que es siempre (5), obteniendo así (3 x 5 = 15), posteriormente se procedió a seleccionar el número de escalas con las que deseamos trabajar, siendo estas 3 (Inadecuado, Regular y Adecuado). Posteriormente la diferencia entre el valor mínimo y máximo (rango) es dividido entre el número de escalas seleccionada (3), de este modo obtuvo la amplitud de cada intervalo ((15-3) / 3 = 4). De tal manera las escalas luego de restarle uno al puntaje mínimo (3-1=2) y aumentarle uno al puntaje máximo (15+1=16) procedimiento necesario para poder agrupar a todas las sumatorias de la calificación de cada encuestado, se procedió a elaborar las escalas de:

CLASES	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR
Inadecuado	2	6
Regular	7	11
Adecuado	12	16

Obteniendo una frecuencia tal y como se puede observar en la tabla 2.

Tabla 2:

Componente Humano

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	101	59%
Regular	62	36%
Adecuado	8	5%
TOTAL	171	100%

Fuente: elaboración propia

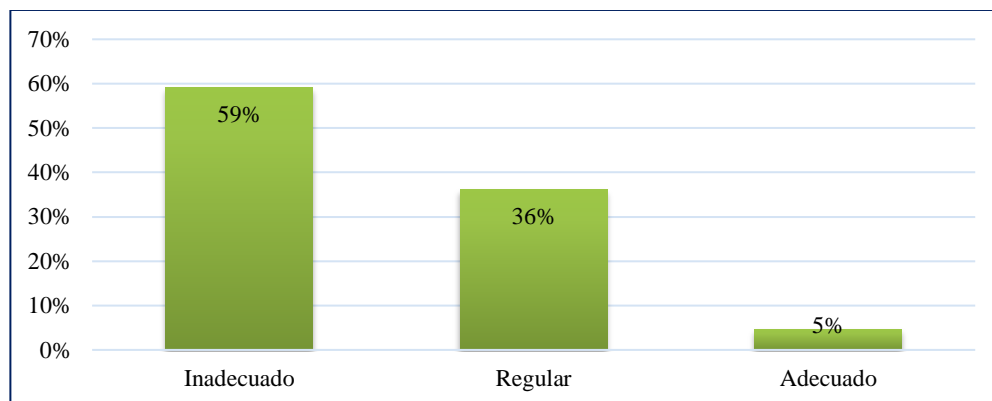


Figura 2: Componente Humano. (Fuente: Tabla 2 - Componente Humano)

Tal y como se puede apreciar en la tabla y figura 2, el 59% de los encuestados consideran como inadecuado la gestión del conocimiento en su componente humano, el 36% lo considera regular y tan solo el 5% lo considera como adecuado. Si realizamos un análisis más a detalle en cada una de las preguntas realizadas en dicho componente, los resultados son consecuencia de que la gran mayoría menciona en el proceso de selección del personal no se toma en cuenta las capacidades individuales de los postulantes como criterio fundamental para su aceptación, esto a su vez dificulta evaluar sus conocimientos, asimismo se ha logrado identificar que al no conocer estas características se crea un conflicto para otorgar funciones concisas al personal, por lo que tampoco se puede distinguir las habilidades de los mismos, aunado a ello la institución no toma importancia las recompensas de su personal por su destacada labor.

Dimensión Componente Organizacional

Para el análisis de la dimensión componente organizacional se procedió a identificar el número de preguntas correspondientes, la cual se encuentra

conformada por 6 preguntas, las que a su vez representan el valor mínimo a alcanzar por la variable (6 preguntas x 1(nunca) = 6 puntos), mientras que para la obtención del valor máximo se multiplico el número de preguntas (6) por la opción de respuesta más alta que es siempre (5), obteniendo así (6 x 5 = 30), posteriormente se procedió a seleccionar el número de escalas con las que deseamos trabajar, siendo estas 3 (Inadecuado, Regular y Adecuado). Posteriormente la diferencia entre el valor mínimo y máximo (rango) es dividido entre el número de escalas seleccionada (3), de este modo obtuvo la amplitud de cada intervalo ((30-6) / 3 = 8). De tal manera las escalas luego de restarle uno al puntaje mínimo (6-1=5) y aumentarle uno al puntaje máximo (30+1=31) procedimiento necesario para poder agrupar a todas las sumatorias de la calificación de cada encuestado, se procedió a elaborar las escalas de:

CLASES	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR
Inadecuado	5	13
Regular	14	22
Adecuado	23	31

Obteniendo una frecuencia tal y como se puede observar en la tabla 3.

Tabla 3:

Componente Organizacional

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	101	59%
Regular	62	36%
Adecuado	8	5%
TOTAL	171	100%

Fuente: elaboración propia

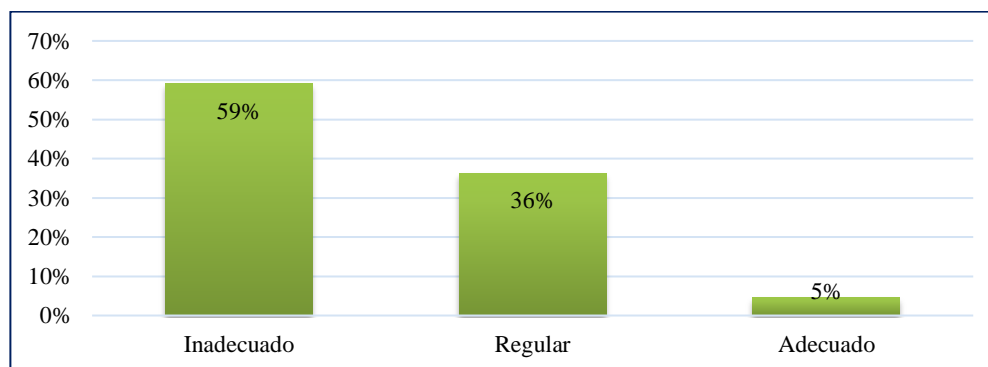


Figura 3: Componente Organizacional. (Fuente: Tabla 3 - Componente Organizacional)

Por otra parte en cuanto al componente organizacional, tal y como demuestra la tabla y figura 3 se puede apreciar que, gran porcentaje de los encuestados consideran a esta inadecuada en un 59%, el 36% lo califica como regular, y tan solo un 5% como adecuada, esto es debido que según respondieron los encuestados la mayoría de los directivos no dan prioridad a fomentar el compañerismo dentro de la organización, lo que ocasiona que el trabajo sea muy individualista, de igual manera se ha identificado que las capacitaciones son irregulares, es decir ocasionalmente se realizan, además se ha detectado la falta de incentivos al trabajo en equipo, y de realizar esta actividad no existe equidad en la premiación, al igual que en la delegación de funciones o tareas; de tal manera la institución no aprovecha al máximo las habilidades que posee el personal para desarrollar distintas actividades.

Dimensión Componente Tecnológico

Para el análisis de la dimensión componente tecnológico se procedió a identificar el número de preguntas correspondientes, la cual se encuentra conformada por 3 preguntas, las que a su vez representan el valor mínimo a alcanzar por la variable (3 preguntas x 1(nunca) = 3 puntos), mientras que para la obtención del valor máximo se multiplico el número de preguntas (3) por la opción de respuesta más alta que es siempre (5), obteniendo así (3 x 5 = 15), posteriormente se procedió a seleccionar el número de escalas con las que deseamos trabajar, siendo estas 3 (Inadecuado, Regular y Adecuado). Posteriormente la diferencia entre el valor mínimo y máximo (rango) es dividido entre el número de escalas seleccionada (3), de este modo obtuvo la amplitud de cada intervalo $((15-3) / 3 = 4)$. De tal manera las escalas luego de restarle uno al puntaje mínimo (3-1=2) y aumentarle uno al puntaje máximo (15+1=16) procedimiento necesario para poder agrupar a todas las sumatorias de la calificación de cada encuestado, se procedió a elaborar las escalas de:

CLASES	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR
Inadecuado	2	6
Regular	7	11
Adecuado	12	16

Obteniendo una frecuencia tal y como se puede observar en la tabla 4.

Tabla 4:

Componente Tecnológico

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	99	58%
Regular	62	36%
Adecuado	10	6%
TOTAL	171	100%

Fuente: elaboración propia

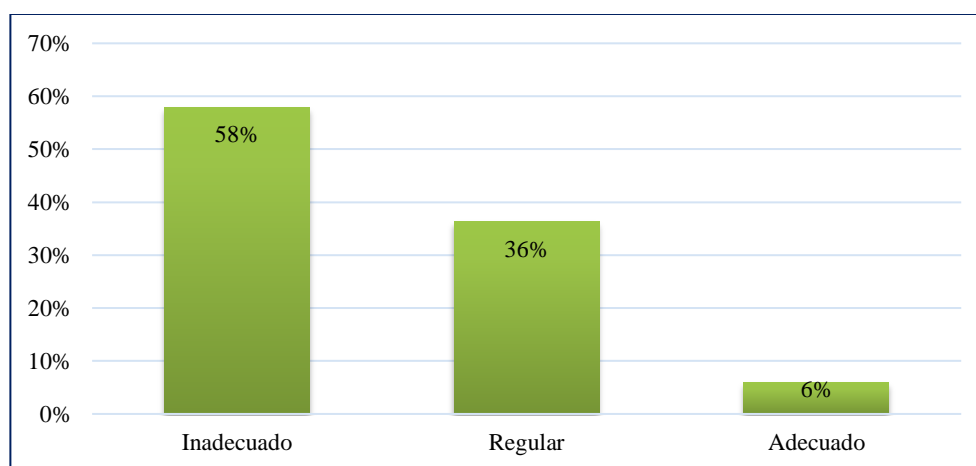


Figura 4: Componente Tecnológico. (Fuente: Tabla 4 - Componente Tecnológico)

Tal y como se muestra en la tabla y figura 4, el 58% de las personas encuestadas califican al componente tecnológico de la gestión del conocimiento como inadecuado, el 36% como regular y el 6% como adecuado; esto debido a que tras la encuesta, la gran mayoría menciona que la institución no ofrece capacitaciones consecutivas con relación al uso de los equipos tecnológicos que posee la empresa municipal, sino que estas se realizan de manera esporádica, esto sumado al hecho de que el mantenimiento general de los equipos y maquinaria que posee la empresa es muy irregular, ocasiona que la empresa tenga equipos tecnológicos mal conservados y un personal que los maneja con sus propios conocimientos (que en algunos casos son muy básicos).

Objetivo 2. Analizar el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016.

Tabla 5

Cumplimiento de metas

N°	PROYECTO	COSTO DEL PROYECTO	2016		
			PIM	DEVENGADO	AVANCE
1	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Progreso c.01-c.02, distrito de Tarapoto, provincia y región de San Martín.	497,014	11,229	1,120	10%
2	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Jorge Chávez cuerdas del 01 al 16, en el sector Huayco, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín -San Martín (I etapa).	1,194,251	4,000	0	0%
3	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Capirona c.04 - c.05, Jr. José pardo c.02 y Jr. Huáscar c.01 y c.03, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín.	2,954,783	585,592	190,066	32.50%
4	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Juan de la Riva c.04-c.05, Jr. España c.07 y Jr. Federico Sánchez c.06 - c.07, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín.	6,518,765	237,824	188,312	79.20%
5	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. 09 de abril c.01 - c.04, distrito de Tarapoto, provincia y región de San Martín.	695,372	1,096,103	6,000	0.50%
6	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario de la urb. Bernabé Guridi, distrito de Tarapoto, provincia y región de San Martín.	6,433,572	5,956,926	2,912,695	48,9%
7	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Víctor Manuel Arévalo c.02 - c.03, Jr. Pajatén c.01-c.02 y Jr. Ulises Reátegui c.01 -c.03, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín.	4,786,628	1,043,619	24,000	2.30%
8	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable de la Av. Perú c.04-c.05, distrito de Morales, provincia y región San Martín.	1,559,812	1,667	1,667	100%
9	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable de la Jr. José maya c.03-c.05, distrito de Morales, provincia y región San Martín.	787,755	471,119	94,327	20%
10	Mejoramiento de las redes de agua potable de la av. El ejército c.06-c.09, Jr. Inclán c.04 y Jr. Geiden vela c.03, distrito de Morales, provincia y región San Martín.	1,925,246	1,342,018	296,900	22.1%
11	Mejoramiento de la red de agua potable en el sector polvoraico, distrito de morales, provincia y región San Martín.	1,397,353	1,386,313	823,053	59.4%
12	Mejoramiento y ampliación del sistema de producción de agua aminorio de la localidad de san José de sisa, distrito de San José de Sisa, provincia de el dorado, región San Martín.	1,456,712	1,448,713	847,363	58.5%

13	Mejoramiento de la infraestructura del área comercial de la EPS local, destinada a la atención de los usuarios de servicios de saneamiento de las localidades de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo.	556,605	548,606	456,848	83.3%
14	Instalación de muro de protección con gaviones-colchones reno, para redes de alcantarillado sanitario en el sector de la Banda de Pishuaya -Tangarana, distrito de san José de Sisa, provincia de El Dorado y región San Martín.	7,712,501	3,147,292	2,639,092	83.9%

Fuente: elaboración propia

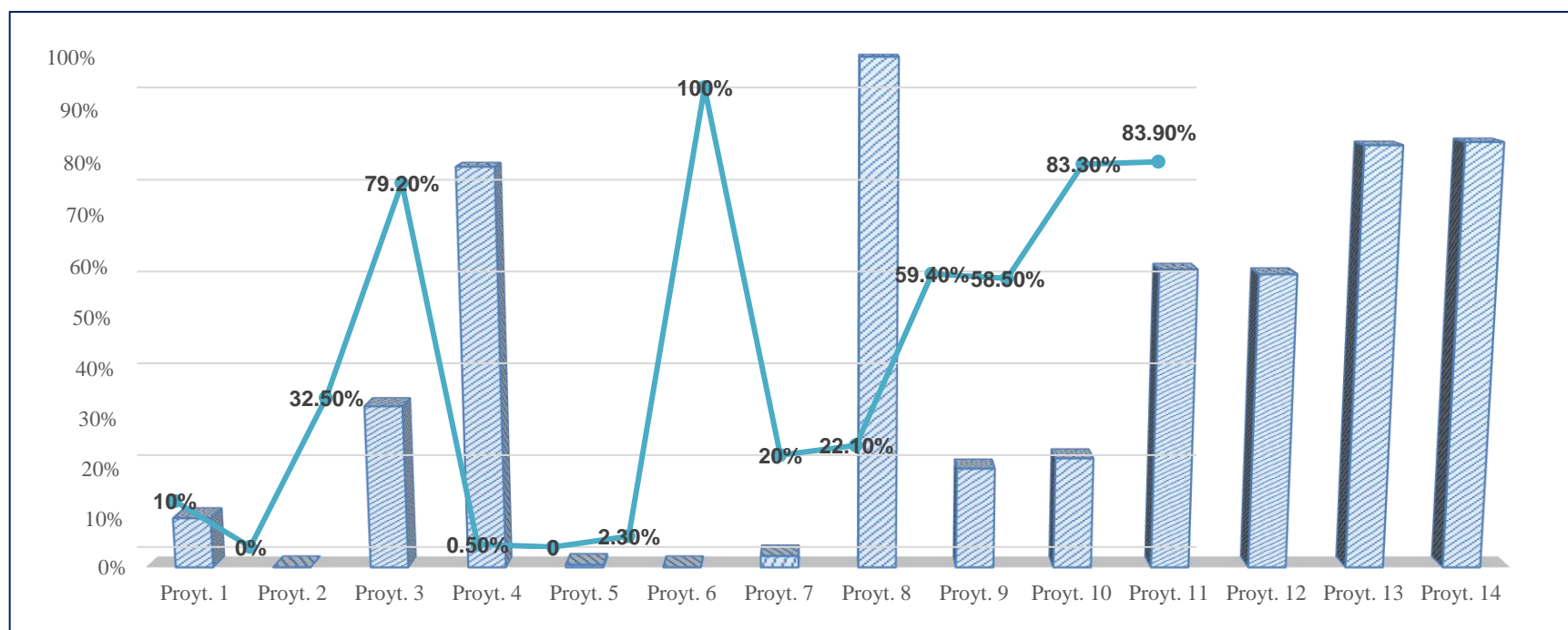


Figura 5: Cumplimiento de metas. (Fuente: Tabla 5 (Cumplimiento de metas)).

Interpretación

Las metas establecidas en el 2016 no han sido ejecutadas en su totalidad, pues existen algunas obras que se han llevado a cabo al 100%, como también las que no se han llegado a cumplir en su mayoría, tal como se aprecia en la presente tabla, el proyecto de "mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable de la Av. Perú c.04-c.05, distrito de Morales, provincia y región San Martín", tuvo un costo de 1,559,812, con un presupuesto institucional modificado de 1667, con un devengado del mismo monto siendo la cantidad utilizada, lo que a su vez representa que la cantidad otorgada ha sido empleado eficientemente, sin embargo es uno de los pocos proyectos que se han llegado a cumplir eficazmente, de igual modo el "mejoramiento de la infraestructura del área comercial de la EPS local, destinada a la atención de los usuarios de servicios de saneamiento de las localidades de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo", tuvo un avance de 83.3% y la "Instalación de muro de protección con gaviones-colchones reno, para redes de alcantarillado sanitario en el sector de la Banda de Pishuaya -Tangarana, distrito de san José de Sisa, provincia de El Dorado y región San Martín" con un índice de 83.9%, sin embargo existe mayor número de proyectos que no se han llegado a cumplir en su totalidad, pues el principal ejemplo es el incumplimiento del proyecto denominado "mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Jorge Chávez cuadras del 01 al 16, en el sector Huayco, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín -San Martín (I etapa)", con un monto determinado de 1,194,251; con un PIM de 4,000 del cual obtuvo un avance de 0% es decir dicho presupuesto no ha sido utilizado, debido a la falta de organización y a la falta de tiempo, dado que se ha priorizado otros proyectos dejando de lado al mencionado, asimismo el proyecto "Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Jorge Chávez cuadras del 01 al 16, en el sector Huayco, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín -San Martín (I etapa)." no ha tenido resultados favorables, ya que su costo fue de 497,014 con un PIM de 11,229 un devengado de 1,120 resultando un avance de 10%, lo que significa que el proyecto no se ha llegado a cumplir de manera total, que a su vez refleja la inadecuada gestión de la empresa, existen muchas obras que no se han ejecutado, tal como muestra la tabla y ello evidencia que EMAPA no está cumpliendo con las metas establecidas, generando insatisfacción y descontento en los usuarios.

Objetivo 3. Establecer la correlación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016.

En la presente investigación, por tratarse de variables con diferentes muestras y escalas de medición, se procedió a estandarizarlas en base a 3 categorías (ver anexo d); en el caso de la variable gestión del conocimiento se usó la denominación inadecuado, regular y adecuado, escalas que se ha calculado inicialmente a través de la amplitud de intervalo, siendo extraída para dicha variable una amplitud de 16 puntos, que al determinar el límite inferior y superior para cada escala corresponde:

Clases	Límite inferior	Límite superior	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	11	27	97	56.73%
Regular	28	44	62	36.26%
Adecuado	45	61	12	7.02%

Mientras que para la variable cumplimiento de metas se usó la denominación no cumplió, cumplió regularmente y cumplió plenamente, haciendo uso de las escalas de calificación del cumplimiento que posee la institución:

Clases	Límite inferior	Límite superior	Frecuencia	Porcentaje
No cumplió	0	50	8	57.14%
Cumplió regularmente	51	80	3	21.43%
Cumplió plenamente	81	100	3	21.43%

Finalmente haciendo uso de dichos datos se procedió a usar el estadístico Rho de Spearman (el cual es el más adecuado por tratarse de una correlación con variables con escalas diferentes), coeficiente de correlación que ha sido calculado a partir de las puntuaciones obtenidas en las variables de estudio. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de la gestión del conocimiento con las puntuaciones obtenidas del cumplimiento de metas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Índice que se rige a la siguiente matriz:

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta

Tabla 6

Relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas

			Gestión del Conocimien to	Cumplimien to de metas
Rho de Spearman	Gestión del Conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,866
		Sig. (bilateral)	.	,333
		N	3	3
	Cumplimiento de metas	Coefficiente de correlación	,866	1,000
		Sig. (bilateral)	,333	.
		N	3	3

Fuente: Estadístico SPSS 24.

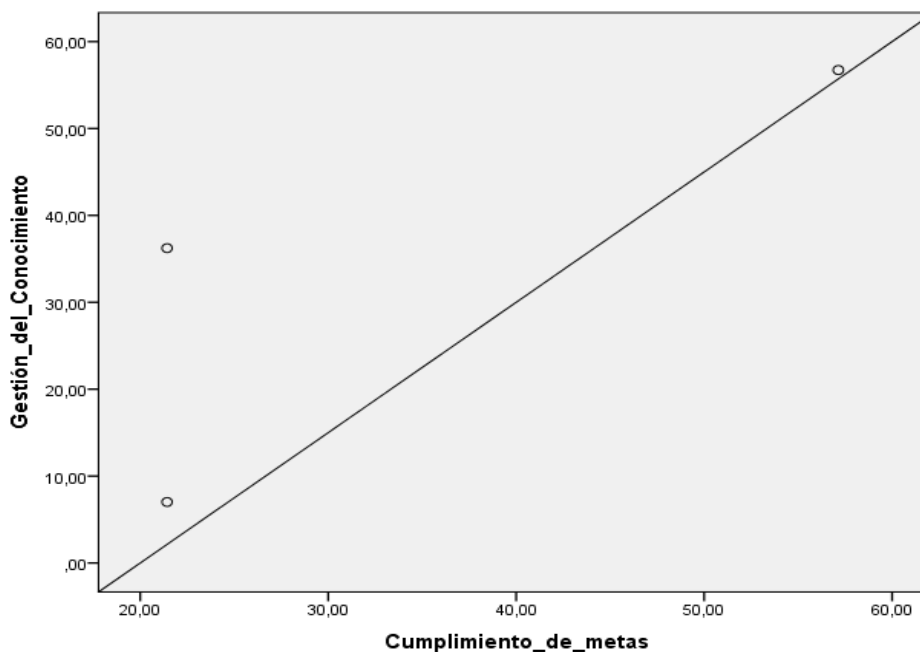


Figura 6: Relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas. (Fuente: Tabla 6 - Relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas)

En tabla y figura se puede apreciar gran cantidad de las obras ejecutadas en el 2016 que no se han ejecutado en su totalidad, observándose en la misma diversas dificultades en su desarrollo, supuesto que se puede corroborar a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,866 siendo este un índice alto por lo que se rechaza la hipótesis nula, para aceptar la hipótesis alterna la cual considera que existe relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016. Dado que al no aplicar actividades que mejoren el conocimiento, capacidades y habilidades del personal viene afectando directamente al cumplimiento de metas en cuanto a obras ejecutadas.

3.1.2. Discusión de resultados

Tal y como ya es bien conocido la gestión del conocimiento se ha convertido hoy en día en una de las herramientas más eficaces en el direccionamiento empresarial, dentro de esta a su vez sobresale como engranaje primordial de su éxito la gestión del conocimiento, ya que en este mundo cada vez más competitivo resultaría muy perjudicial para la empresa que sus colaboradores no contasen con todos los conocimientos necesarios para el desempeño de su labor, es por ello que dicha variable ha sido ampliamente tratada desde diferentes puntos de vista y bajo gran variedad de contextos a fin de lograr determinar una óptima combinación de factores que permitan a las personas poseer la mayor cantidad de conocimientos necesarios para su desempeño laboral, en la presente investigación se tomara en cuenta solo algunos de dichos estudios a fin de discutir los resultados obtenidos con los hallazgos de cada uno de ellos.

Tras el desarrollo de su investigación descriptiva, entre sus conclusiones Rueda (2014) menciona que, para ejecutar eficientemente la gestión del conocimiento, se deberían llevar adelante tareas coordinadas y planificadas encaminadas a: conseguir una adecuada gestión de la información, fomentar una formación continua, facilitar contactos personales que supongan comparticiones e intercambios de información, crear un clima que tolere errores y anime a los trabajadores a experimentar y desarrollar programas maestro-aprendiz que posibiliten la transmisión de las experiencias ganadas a lo largo de los años de práctica profesional, todo esto a fin de que la organización logre alcanzar sus objetivos planteados.(pág. 126)

Dichas conclusiones se ven confirmadas por la presente investigación, ya que tal y como se mostró en los resultados anteriores en la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado S.A. el acceso a la información así como el intercambio de información no es oportuna, situación que limita el desarrollo eficiente de su trabajo; aunado a ello se ha evidenciado la carencia del fomento de compañerismo y el trabajo en equipo, dificultando el aprendizaje pleno de los trabajadores, por lo que tampoco se crean relaciones laborales estables con los jefes de trabajo, todo esto ha contribuido en cierta manera que dicha organización no pueda cumplir a cabalidad con sus metas establecidas. De tal manera es evidente que EMAPA San Martín S.A., requiere de una adecuada gestión del conocimiento tal y como lo menciona Rueda, que sin duda alguna son parámetros que debe tomar en cuenta para la mejora continua de la empresa pública.

Asimismo, los resultados encontrados en el presente estudio son corroboradas por lo mencionado por Arambarri (2012) quien considera que la gestión del conocimiento comprende y da paso al aprendizaje dentro de la organización como una gran ventaja para potencializar el capital humano y por consiguiente proporcionando mecanismos de preservación del conocimiento y generación de ideas innovadoras que pueden marcar la diferencia. Dicho de tal manera que mejorar los conocimientos del personal es uno de los caminos ideales que se puede ejecutar en EMAPA San Martín ya que se ha visto necesaria, debido a inadecuada gestión del mismo.

De igual modo, Rueda (2014) en su investigación doctoral, manifiesta un argumento válido, pues considera que: Un trabajador se hace notar cuando lo que le distingue de otro y le hace único es la suma de su conocimiento, su experiencia laboral y su habilidad para la pertinencia aplicativa, a esta mezcla la podríamos llamar pericia. Por ende, la pericia es de gran importancia porque si el conocimiento se posee, la pericia se despliega. Por lo tanto, la gestión del conocimiento debería gestionar esta pericia.

Así, entendemos que se deberían llevar adelante tareas coordinadas y planificadas encaminadas a: conseguir una adecuada gestión de la información, fomentar una formación continua, facilitar contactos personales que supongan comparticiones e intercambios de información. Escenario que se ausenta en la gestión de EMAPA San

Martín S.A., pues se ha determinado una inadecuada gestión del conocimiento, creando en el personal, falta de información, coordinación, comunicación y medios para desarrollar eficientemente su trabajo, demandando más tiempo para ejecutarlo, trayendo consigo el incumplimiento de las metas propuestas por la empresa pública.

Por otro lado, Parisaca (2017) considera que la programación presupuestaria ejecutada por el municipio de Inambari es deficiente y al mismo tiempo hay incapacidad de gasto, razón por la cual influye negativamente en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Sin embargo, en cuanto al cumplimiento de metas del EMAPA San Martín S.A., se ha evidenciado que gran parte de los proyectos ejecutados en el periodo 2016, no muestran un avance óptimo sobre la ejecución de gastos, dificultando de tal manera concretar a tiempo la ejecución de obras programadas, ante ello, se corroborar los resultados obtenidos en el presente estudio, ya que en gran medida el cumplimiento de metas y objetivos debe tener como base los recursos (económicos, materiales, humanos) necesarios para el desarrollo y culminación satisfactoria de los proyectos.

Finalmente Arambarri (2012) menciona que un elemento primordial para la adecuada planificación de la gestión del talento humano es la de tomar en cuenta las competencias individuales durante el proceso de selección de los integrantes de la organización, ya que esto facilitara en gran medida la medición de su desempeño futuro y a su vez favorecerá el cumplimiento de los objetivos planteados; dichas afirmaciones fueron corroboradas en la presente investigación, ya que tal y como se muestran en los resultados obtenidos en el capítulo iii la empresa no cumplió dicho requisito al momento de contratar a su actual personal, ya que algunos mencionaron que durante su adicción a la empresa no se tomaron en cuenta más que su nivel educativo, sin tomar en cuenta sus conocimientos en informática (por lo que tuvieron que aprender durante el ejercicio de sus labores). Aspecto que hoy en día resulta tan importante para el manejo de la información en la empresa, todo esto ha ocasionado se tengan deficiencias al momento de cumplir con las metas trazadas.

CONCLUSIONES

1. Tras el análisis de los resultados se ha logrado determinar que la gestión del conocimiento se viene ejecutando de manera inadecuada puesto que la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado S.A., no dio prioridad a la identificación de las capacidades y habilidades individuales en su proceso de selección, esto sumado al bajo nivel de capacitaciones para incrementar los conocimientos en relación a las tareas designadas a el puesto de trabajo y el poco fomento del compañerismo y el flujo de la información dentro de la organización.
2. Las metas en EMAPA San Martín S.A., no se han llegado a cumplir en su totalidad, pues existen varios proyectos que no han sido ejecutados, entre las principales causas están las deficiencias en la organización, falta de tiempo, priorización de otros proyectos y ciertas deficiencias en la gestión, esto a su vez ocasiono que el año 2016 el número de obras no ejecutadas sobrepasara al número de obras ejecutadas, lo que hace evidente una implementar mejoras en cada uno de los puntos mencionados.
3. Finalmente se ha logrado determinar una correlación significativa entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas pues al desarrollarse de manera inadecuada la mejorar del conocimiento del personal, dificulta el desarrollo de sus actividades y tareas encomiadas, perjudicando en gran medida el cumplimiento de las metas establecida des en cada una de las obras ejecutadas por la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado. Correlación que ha sido corroborada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,866 siendo este un índice alto, aceptando de tal forma la hipótesis alterna.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda ante ello realizar un análisis previo a la selección del personal nombrado, identificando las necesidades y requerimiento del puesto, de tal manera que el personal tenga el conocimiento pleno de las responsabilidades, actividades y tareas que demanda su puesto de trabajo, ya que son los encargados de ejecutar las actividades que requiere la empresa, por lo tanto la empresa de tomar en cuenta que para su selección de personal que permanecerá estable como son el personal nombrado deben tener las capacidades y conocimientos que permitan el desarrollo de la organización.
2. Designar una comisión revisora de proyectos a cargo de profesionales capaces de solucionar problemas en el momento, y que tengan la función principal de controlar y supervisar cada uno de los procesos realizados en las obras, y en el caso de identificar falencias aplicar inmediatamente medidas correctivas.
3. Finalmente se recomienda realizar supervisiones constantes al trabajo ejecutado por el personal, de tal manera se detecta los problemas y dificultades optando por una solución oportuna al mismo, mejorando en gran medida el cumplimiento de las metas establecidas por la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agresti, W. (2003). *Knowledge Management*. New York, USA: Advances in Computers.
- Arambarri, J. (2012). *Metodología de Evaluación y Gestión del Conocimiento dinámico por procesos utilizando como soporte TIC el Entorno Colaborativo de Trabajo basado en el modelo de creación de Conocimiento de Nonaka-Takeuchi. Caso de estudio en el área de Gestión de proyecto*. (Tesis doctoral), Universidad de Córdoba, Córdoba, España.
- Archanco, R. (16 de Agosto de 2013). importancia de la gestion del conocimiento en las empresas. *Papeles de inteligencia*. Obtenido de <http://papelesdeinteligencia.com/la-importancia-de-la-gestion-del-conocimiento-en-la-empresa/>
- Cahui, Y. Y., & Gonzales, R. B. (2015). *Guía de implementación de gestión del conocimiento usando medios sociales en una entidad de administración tributaria*. (Tesis de maestría), Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Campos, C. (2005). *El control de gestión como herramienta para el logro de la operatividad institucional de las empresas públicas en el área de infraestructura*. Venezuela: Díaz de santos.
- Carbajal, D. (2015). *Uso de un modelo de gestión del conocimiento y su influencia en la producción de investigación científica de la universidad nacional de san Martín - Tarapoto*. (Tesis Pregrado), Universidad Nacional de San Martín - Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, Tarapoto, Perú.
- Carballo, R. (2006). *Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramienta de innovación*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Daft, R. (2008). *Management* (8° ed.). Estados Unidos de America: Thomson Higher Educacion.
- Espinoza, A. A. (2014). *Panel de control de cumplimiento de metas para grupo MOK*. (Tesis Maestría), Universidad de Chile - Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Santiago de Chile, Chile.
- García, J. V. (2010). *Innovar en la era del conocimiento: Claves para construir una organización innovadora*. La Coruña - España: Netbiblo, S. L.

- González, N. (2010). *Estudio del control interno y externo en el cumplimiento de objetivos y metas en el sector municipal*. (Tesis Pregrado), Universidad Academia de Humanismo Cristiano - Escuela de Estado, Economía y Gestión, Santiago, Chile.
- Hernandez, J. (2003). *Evaluación del cumplimiento de metas, costos unitarios y apego del Programa Oportunidades a las Reglas de Operación. Serie: Evaluación de Resultados de Impacto del Programa de Desarrollo Humano Oportunidades*. . Cuernavaca - Mexico: Instituto nacional de salud publica.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW - HILL / Interamericana Editores.
- Herrera, C. A. (2015). *Modelo de gestión del conocimiento en el área de atención de usuarios de un organismo público especializado*. (Tesis Maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú - Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Klaus, N., & Rivas, R. (2008). *Gestión del conocimiento. Una guía práctica hacia la empresa inteligente*. España: Libros en Red: Negocios, Empresas y Economía.
- Marcano, B. (06 de Marzo de 2015). *Gestion del conocimiento*. Obtenido de Glosario: http://luchy141961.blogspot.pe/2015/03/glosario_6.html
- North, R. R. (2008). *Gestión del conocimiento. Una guía práctica hacia la empresa inteligente*. USA: Amertown International S.A.
- Oré, E. (2015). *Implementación de la Gestión del Conocimiento en el Instituto Nacional de Salud, Lima-Perú*. Lima. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/28255/1/Gestion-del-conocimiento-INS-PERU.pdf>
- Oropeza, A. (2005). *La evaluacion de la funcion publica en mexico*. Mexico: Plaza y Valdes.
- Otter, T., & Cortez, M. (2003). *Gestión del Conocimiento: Conceptos, Ideas, Herramientas*. Lima, Perú: Programa Medios de Comunicación y Democracia en América Latina .
- Parisaca, Y. (2017). *Evaluación de la gestión de gobierno en el cumplimiento de metas presupuestales de la Municipalidad Distrital de Alto Inambari – Sandia periodo 2013 – 2014*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Rueda, M. I. (2014). *La Gestión del Conocimiento y la Ciencia de la Información: Relaciones disciplinares y profesionales*. (Tesis doctoral), Universidad Carlos III, Madrid, España.

- Talledo, M. (2013). *Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú*. (Tesis Maestría), Universidad de Piura - Facultad de Ingeniería, Piura, Perú.
- Tracy, B. (2004). *Metas: estrategias prácticas para determinar y conquistar sus objetivos. Gestion de conocimientos*. España: Empresa activa.
- Tunjar, R. (2016). *Implementación de actividad Control Interno y cumplimiento de metas en la unidad de Gestión para la prestación de Servicios y Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Soritor – 2016*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Valhondo, D. (2010). *Gestión del Conocimiento: Del mito a la realidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos,S. A.
- Vilca, Y. (2013). *Modelo base para la gestión del conocimiento de empresas peruanas que realicen actividades operativas*. (Tesis Maestría), Universidad de Piura - Facultad de Ingeniería, Piura, Perú.

ANEXOS

Anexo A: Instrumentos de recolección de data (cuestionarios)

Encuesta para evaluar la Gestión del Conocimiento aplicada por la empresa EMAPA San Martín S.A.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Componente Humano	<i>Selección e identificación de las capacidades.</i>					
	1. ¿La selección del personal se basa en las capacidades del personal, evaluación de esta manera sus conocimientos?					
	<i>Evaluación del conocimiento</i>					
Componente Humano	2. ¿Considera que la institución toma importancia a los conocimientos del personal para otorgarle las funciones que se acoplen a ellos?					
	<i>Distinguir los conocimientos y habilidades</i>					
	3. ¿Considera que los conocimientos y habilidades del personal son recompensados para su mejor desarrollo en la institución?					
Componente Organizacional	<i>Seguimiento de los objetivos</i>					
	4. ¿Considera que la institución se preocupa por el cumplimiento pleno de los objetivos propuestos, brindando la información suficiente a los trabajadores?					
	<i>Fomento del Compañerismo</i>					
	5. ¿la Institución fomenta el compañerismo para compartir los conocimientos entre ellos, creando un ambiente agradable para trabajar?					
	<i>Capacitaciones permanentes</i>					
	6. ¿Considera que las capacitaciones son constantes por lo que sus conocimientos mejoran cada vez más?					
	<i>Incentivar el trabajo en equipo</i>					
	7. ¿Considera que la institución incentiva el trabajo en equipo para desarrollar eficientes trabajos que contribuyan al desarrollo de la misma?					
	<i>Equidad en la delegación</i>					
Componente Organizacional	8. ¿La delegación de tareas se desarrolla de manera adecuada, y de acuerdo a los conocimientos del personal?					
	<i>Aprovechamiento de las habilidades</i>					
	9. ¿Considera que la institución aprovecha al máximo las habilidades que posee el personal para desarrollar distintas actividades?					
Componente Tecnológico	<i>Capacitación para el uso de los equipos tecnológicos</i>					
	10. ¿Considera que la institución capacita a todo el personal cuando esta adquiere tecnología nueva para ser empleada en ella y mejorar el servicio?					
	<i>Mantenimiento de los equipos</i>					
	11. ¿Considera que los equipos con las que cuenta la institución pasan por un mantenimiento general cada cierto tiempo o cuando lo requiera?					
Componente Tecnológico	<i>Acceso a la información</i>					
	12. ¿Considera que la institución le brinda el acceso oportuno a la base de datos e información de la misma, para contribuir en el desarrollo de sus actividades?					

Instrumento de la variable cumplimiento de metas

N°	PROYECTO	COSTO DEL PROYECTO	2016		
			PIM	DEVENGADO	AVANCE %
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

Anexo B: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA “GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE EMAPA SAN MARTIN S.A. DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2016”											
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable I	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	GESTION DEL CONOCIMIENTO	Componente Humano	Selección e identificación de las capacidades. Evaluación del conocimiento Distinguir los conocimientos y habilidades	Ordinal					
¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016?	Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016.	H1: Existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016. Ho: No existe relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016.		Enfoque organizacional	Seguimiento de los objetivos		Fomento del Compañerismo				
					Capacitaciones permanentes		Incentivar el trabajo en equipo				
					Equidad en la delegación		Aprovechamiento de las habilidades				
					Enfoque tecnológico		Capacitación para el uso de los equipos tecnológicos	Mantenimiento de los equipos			
							Acceso a la información				
							Variable II	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	
					Objetivo Especifico		• Analizar de la gestión del conocimiento en EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016. • Analizar el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016. • Establecer la correlación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016.	H1: Existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016. Ho: No existe relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. del distrito de Tarapoto, 2016.	CUMPLIMIENTO DE METAS	Programas presupuestales de EMAPA San Martín, en el año 2016	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Progreso c.01-c.02, distrito de Tarapoto, provincia y región de San Martín.
				Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Jorge Chávez cuerdas del 01 al 16, en el sector Huayco, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín - San Martín (I etapa).							
				Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Capirona c.04 - c.05, Jr. José Pardo c.02 y Jr. Huáscar c.01 y c.03, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín.							
			Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Juan de la tina c.04-c.05, Jr. España c.07 y Jr. Federico Sánchez c.06 - c.07, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín.								
Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. 09 de abril c.01 - c.04, distrito de Tarapoto, provincia y región de San Martín.											
Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario de la urb. Bernabé Guridi, distrito de Tarapoto, provincia y región de San Martín.											
Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Víctor Manuel Arévalo c.02 - c.03, Jr. Pajatén											

				<p>c.01-c.02 y Jr. Ulises Reátegui c.01 -c.03, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín.</p> <p>Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable de la av. Perú c.04-c.05, distrito de morales, provincia y región San Martín.</p> <p>Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable de la Jr. José maya c.03-c.05, distrito de Morales, provincia y región San Martín.</p> <p>Mejoramiento de las redes de agua potable de la Av. El ejército c.06-c.09, Jr. Inclán c.04 y Jr. Geiden vela c.03, distrito de Morales, provincia y región San Martín.</p> <p>Mejoramiento de la red de agua potable en el sector Polvoraico, distrito de Morales, provincia y región San Martín.</p> <p>Mejoramiento y ampliación del sistema de producción de agua aminio de la localidad de San José de Sisa, distrito de San José de Sisa, provincia de El Dorado, región San Martín.</p> <p>Mejoramiento de la infraestructura del área comercial de la EPS local, destinada a la atención de los usuarios de servicios de saneamiento de las localidades de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo.</p> <p>Instalación de muro de protección con gaviones-colchones reno, para redes de alcantarillado sanitario en el sector de la banda de Pishuaya -Tangarana, distrito de San José de Sisa, provincia de El Dorado y región San Martín.</p>
DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS		
Descriptiva Correlacional	Población	Para la reelección de datos:		
<pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre>	la población estuvo compuesta por 171 colaboradores	Encuesta, Levantamiento de información.		
Tipo de estudio	Muestra	INTRUMENTOS		
No experimental	Totalidad de la población	Cuestionario, Guía de levantamiento de información.		

Anexo C: Operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión del Conocimiento	Crear conocimiento a partir de la información que la organización ofrece a los trabajadores. El cual se desarrolla en base a tres factores. (Valhondo, 2010)	Se aplicará un cuestionario que toma como base las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.	Componente Humano	Selección e identificación de las capacidades.	Ordinal
				Evaluación del conocimiento	
				Distinguir los conocimientos y habilidades	
			Enfoque organizacional	Seguimiento de los objetivos	
				Fomento del Compañerismo	
				Capacitaciones permanentes	
				Incentivar el trabajo en equipo	
				Equidad en la delegación	
			Enfoque tecnológico	Aprovechamiento de las habilidades	
				Capacitación para el uso de los equipos tecnológicos	
Mantenimiento de los equipos					
				Acceso a la información	

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Cumplimiento de Metas	El cumplimiento de metas depende exclusivamente de nuestras acciones, al principio esto suena ilógico porque por ejemplo si tenemos una empresa exportadora de teles, es necesario hacer trámites con las aduanas, pagar impuestos, contratar personal, negociar con	El cumplimiento de metas se evaluará a través de los proyectos ejecutados por EMAPA San Martín en el periodo 2016.	Programas presupuestales de EMAPA San Martín, en el año 2016	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Progreso c.01-c.02, distrito de Tarapoto, provincia y región de San Martín.	De Razón
				Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Jorge Chávez cuerdas del 01 al 16, en el sector Huayco, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín -San Martín (I etapa).	
				Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Capiroña c.04 - c.05, ir. José pardo c.02 y Jr. Huáscar c.01 y c.03, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín.	
				Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Juan de la Riva c.04-c.05, Jr. España c.07 y Jr. Federico Sánchez c.06 - c.07, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín.	

	<p>compradores internacionales.</p> <p>(Hernández, 2003)</p>		<p>Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. 09 de abril c.01 - c.04, distrito de Tarapoto, provincia y región de San Martín.</p> <p>Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario de la urb. Bernabé Guridi, distrito de Tarapoto, provincia y región de San Martín.</p> <p>Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Víctor Manuel Arévalo c.02 - c.03, Jr. Pajatén c.01-c.02 y Jr. Ulises Reátegui c.01 -c.03, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín.</p> <p>Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable de la Av. Perú c.04-c.05, distrito de Morales, provincia y región San Martín.</p> <p>Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable de la Jr. José maya c.03-c.05, distrito de Morales, provincia y región San Martín.</p> <p>Mejoramiento de las redes de agua potable de la av. El ejército c.06-c.09, Jr. Inclán c.04 y Jr. Geiden vela c.03, distrito de Morales, provincia y región San Martín.</p> <p>Mejoramiento de la red de agua potable en el sector polvoraico, distrito de morales, provincia y región San Martín.</p> <p>Mejoramiento y ampliación del sistema de producción de agua aminio de la localidad de san José de sisa, distrito de San José de Sisa, provincia de el dorado, región San Martín.</p> <p>Mejoramiento de la infraestructura del área comercial de la EPS local, destinada a la atención de los usuarios de servicios de saneamiento de las localidades de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo.</p> <p>Instalación de muro de protección con gaviones-colchones reno, para redes de alcantarillado sanitario en el sector de la Banda de Pishuaya -Tangarana, distrito de san José de Sisa, provincia de El Dorado y región San Martín.</p>	
--	--	--	--	--

Anexo D: Estandarización de variables a 3 categorías de medición

Transformación a 3 escalas:

Obras Ejecutadas	Avance	NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
Proyecto 1	10,00%	Inadecuado	97	56.73%
Proyecto 2	0,00%	Regular	62	36.26%
Proyecto 3	32,50%	Adecuado	12	7.02%
Proyecto 4	79,20%	TOTAL	171	100.00%
Proyecto 5	0,50%			
Proyecto 6	48,90%	NIVELES	intervalo	Frecuencia
Proyecto 7	2,30%	No cumplió	0% - 50%	8
Proyecto 8	100,00%	Cumplió regularmente	51% - 80%	3
Proyecto 9	20,00%	Cumplió plenamente	81% - 100%	3
Proyecto 10	22,10%	TOTAL	14	100.00%
Proyecto 11	59,40%			
Proyecto 12	58,50%			
Proyecto 13	83,30%			
Proyecto 14	83,90%			

Calculo de correlación mediante estadístico Rho de Spearman

Correlación		Gestión del Conocimiento	Cumplimiento de metas
Rho de Spearman	Gestión del Conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	3
	Cumplimiento de metas	Coefficiente de correlación	,866
		Sig. (bilateral)	,333
		N	3

Anexo E: Tablas resumen recolección de data:

Gestión del conocimiento

	GC1	GC2	GC3	GC4	GC5	GC6	GC7	GC8	GC9	GC10	GC11	GC12
Trabajador 1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1
Trabajador 2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
Trabajador 3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2
Trabajador 4	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2
Trabajador 5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
Trabajador 6	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
Trabajador 7	3	4	3	5	3	5	5	3	3	5	4	5
Trabajador 8	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
Trabajador 9	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
Trabajador 10	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1
Trabajador 11	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 12	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
Trabajador 13	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2
Trabajador 14	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
Trabajador 15	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
Trabajador 16	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1
Trabajador 17	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
Trabajador 18	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5
Trabajador 19	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
Trabajador 20	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
Trabajador 21	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
Trabajador 22	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3
Trabajador 23	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 24	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3

Trabajador 25	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
Trabajador 26	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
Trabajador 27	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Trabajador 28	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
Trabajador 29	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2
Trabajador 30	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
Trabajador 31	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2
Trabajador 32	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
Trabajador 33	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
Trabajador 34	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
Trabajador 35	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
Trabajador 36	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
Trabajador 37	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
Trabajador 38	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
Trabajador 39	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
Trabajador 40	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5
Trabajador 41	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
Trabajador 42	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2
Trabajador 43	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
Trabajador 44	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1
Trabajador 45	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
Trabajador 46	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1
Trabajador 47	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1
Trabajador 48	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3
Trabajador 49	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1
Trabajador 50	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
Trabajador 51	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
Trabajador 52	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3
Trabajador 53	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
Trabajador 54	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2

Trabajador 55	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
Trabajador 56	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
Trabajador 57	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1
Trabajador 58	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
Trabajador 59	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
Trabajador 60	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5
Trabajador 61	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2
Trabajador 62	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1
Trabajador 63	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
Trabajador 64	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
Trabajador 65	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
Trabajador 66	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
Trabajador 67	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3
Trabajador 68	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
Trabajador 69	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2
Trabajador 70	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2
Trabajador 71	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5
Trabajador 72	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
Trabajador 73	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2
Trabajador 74	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
Trabajador 75	3	5	3	3	4	5	3	3	4	5	5	5
Trabajador 76	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2
Trabajador 77	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
Trabajador 78	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2
Trabajador 79	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 80	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
Trabajador 81	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2
Trabajador 82	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
Trabajador 83	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
Trabajador 84	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2

Trabajador 85	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1
Trabajador 86	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
Trabajador 87	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
Trabajador 88	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
Trabajador 89	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1
Trabajador 90	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
Trabajador 91	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Trabajador 92	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2
Trabajador 93	5	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	5
Trabajador 94	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
Trabajador 95	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
Trabajador 96	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
Trabajador 97	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
Trabajador 98	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2
Trabajador 99	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1
Trabajador 100	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
Trabajador 101	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
Trabajador 102	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2
Trabajador 103	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2
Trabajador 104	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
Trabajador 105	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
Trabajador 106	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1
Trabajador 107	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2
Trabajador 108	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
Trabajador 109	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
Trabajador 110	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
Trabajador 111	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
Trabajador 112	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2
Trabajador 113	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4
Trabajador 114	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2

Trabajador 115	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2
Trabajador 116	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2
Trabajador 117	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2
Trabajador 118	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
Trabajador 119	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
Trabajador 120	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
Trabajador 121	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
Trabajador 122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Trabajador 123	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
Trabajador 124	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
Trabajador 125	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
Trabajador 126	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
Trabajador 127	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
Trabajador 128	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3
Trabajador 129	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Trabajador 130	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
Trabajador 131	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2
Trabajador 132	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
Trabajador 133	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
Trabajador 134	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1
Trabajador 135	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1
Trabajador 136	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
Trabajador 137	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
Trabajador 138	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
Trabajador 139	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
Trabajador 140	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
Trabajador 141	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2
Trabajador 142	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
Trabajador 143	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2
Trabajador 144	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1

Trabajador 145	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2
Trabajador 146	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
Trabajador 147	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
Trabajador 148	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3
Trabajador 149	3	5	3	3	5	5	3	4	4	5	3	4
Trabajador 150	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
Trabajador 151	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
Trabajador 152	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
Trabajador 153	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2
Trabajador 154	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
Trabajador 155	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
Trabajador 156	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
Trabajador 157	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1
Trabajador 158	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2
Trabajador 159	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
Trabajador 160	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	5	3
Trabajador 161	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3
Trabajador 162	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
Trabajador 163	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
Trabajador 164	3	5	3	3	3	5	3	3	4	5	4	3
Trabajador 165	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
Trabajador 166	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2
Trabajador 167	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
Trabajador 168	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
Trabajador 169	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
Trabajador 170	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
Trabajador 171	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2

Cumplimiento de metas:

N°	PROYECTO	COSTO DEL PROYECTO	2016		
			PIM	DEVENGADO	AVANCE
1	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Progreso c.01 - c.02, distrito de Tarapoto, provincia y región de San Martín.	497,014	11,229	1,120	10%
2	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Jorge Chávez cuadras del 01 al 16, en el sector Huayco, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín -San Martín (I etapa).	1,194,251	4,000	0	0%
3	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Capirona c.04 - c.05, ir. José pardo c.02 y Jr. Huáscar c.01 y c.03, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín.	2,954,783	585,592	190,066	32.50%
4	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Juan de la Riva c.04-c.05, Jr. España c.07 y Jr. Federico Sánchez c.06 - c.07, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín.	6,518,765	237,824	188,312	79.20%
5	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. 09 de abril c.01 - c.04, distrito de Tarapoto, provincia y región de San Martín.	695,372	1,096,103	6,000	0.50%
6	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario de la urb. Bernabé Guridi, distrito de Tarapoto, provincia y región de San Martín.	6,433,572	5,956,926	2,912,695	48,9%
7	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario del Jr. Víctor Manuel Arévalo c.02 - c.03, 1r. Pajatén c.01-c.02 y Jr. Ulises Reátegui c.01 -c.03, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín.	4,786,628	1,043,619	24,000	2.30%
8	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable de la Av. Perú c.04-c.05, distrito de Morales, provincia y región San Martín.	1,559,812	1,667	1,667	100%
9	Mejoramiento de las redes y conexiones domiciliarias de agua potable de la Jr. José maya c.03-c.05, distrito de Morales, provincia y región San Martín.	787,755	471,119	94,327	20%
10	Mejoramiento de las redes de agua potable de la av. El ejército c.06-c.09, Jr. Inclan c.04 y Jr. Geiden vela c.03, distrito de Morales, provincia y región San Martín.	1,925,246	1,342,018	296,900	22.1%
11	Mejoramiento de la red de agua potable en el sector polvoraico, distrito de morales, provincia y región San Martín.	1,397,353	1,386,313	823,053	59.4%
12	Mejoramiento y ampliación del sistema de producción de agua aminio de la localidad de san José de sisa, distrito de San José de Sisa, provincia de el dorado, región San Martín.	1,456,712	1,448,713	847,363	58.5%
13	Mejoramiento de la infraestructura del área comercial de la EPS local, destinada a la atención de los usuarios de servicios de saneamiento de las localidades de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo.	556,605	548,606	456,848	83.3%
14	Instalación de muro de protección con gaviones-colchones reno, para redes de alcantarillado sanitario en el sector de la Banda de Pishuaya -Tangarana, distrito de san José de Sisa, provincia de El Dorado y región San Martín.	7,712,501	3,147,292	2,639,092	83.9%

Anexo F: procesamiento estadístico descriptivo variable gestión del conocimiento

Gestión del Conocimiento

13 14 14 13 15
 11 23 24 13 14
 16 23 37 22 25
 13 40 22 22 21
 21 24 25 37 36
 23 12 14 20 21
 38 24 17 14 12
 24 12 22 14 11
 15 12 13 14 13
 14 12 13 22 24
 17 12 22 12 16
 23 22 22 21 21
 14 13 14 15 15
 23 12 15 10 13
 14 16 21 20 24
 14 22 20 36 33
 20 15 14 22 23
 34 15 15 12 13
 21 16 25 20 22
 13 12 22 35 33
 23 13 34 19 20
 37 21 23 24 23
 20 23 16 14 12

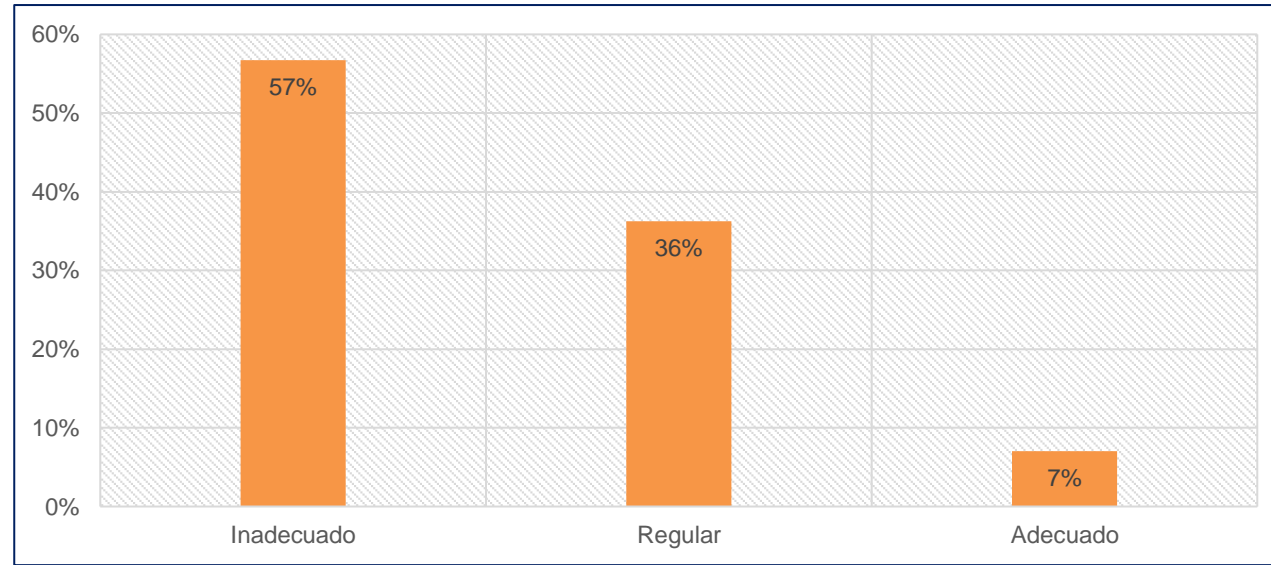
ENCUESTADOS	PREGUNTAS	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MAXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO
171	12	1	5	12	60

INTERVALO	3
RANGO	48
AMPLITUD	16.0
INICIO MINIMO	11
DIFERENCIA	1

CLASES	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	FRECUENCIA
Inadecuado	11	27	97
Regular	28	44	62
Adecuado	45	61	12

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	97	57%
Regular	62	36%
Adecuado	12	7%
TOTAL	171	100%

23	35	22	16	11
11	23	16	22	20
14	14	14	13	14
23	15	15	12	16
11	12	14	22	
15	21	24	20	
21	15	13	16	
21	21	12	11	
12	12	14	21	
14	14	22	23	
24	23	13	14	
24	35	15	15	
15	22	14	14	



Componente Humano

6	5	3	5	4
4	7	9	5	5
4	8	11	9	9
5	13	8	7	9
8	9	8	13	11
7	3	4	8	6
10	7	3	5	3
6	5	8	4	5
5	4	4	4	4
6	6	3	8	7

ENCUESTADOS	PREGUNTAS	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MAXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO
171	3	1	5	3	15

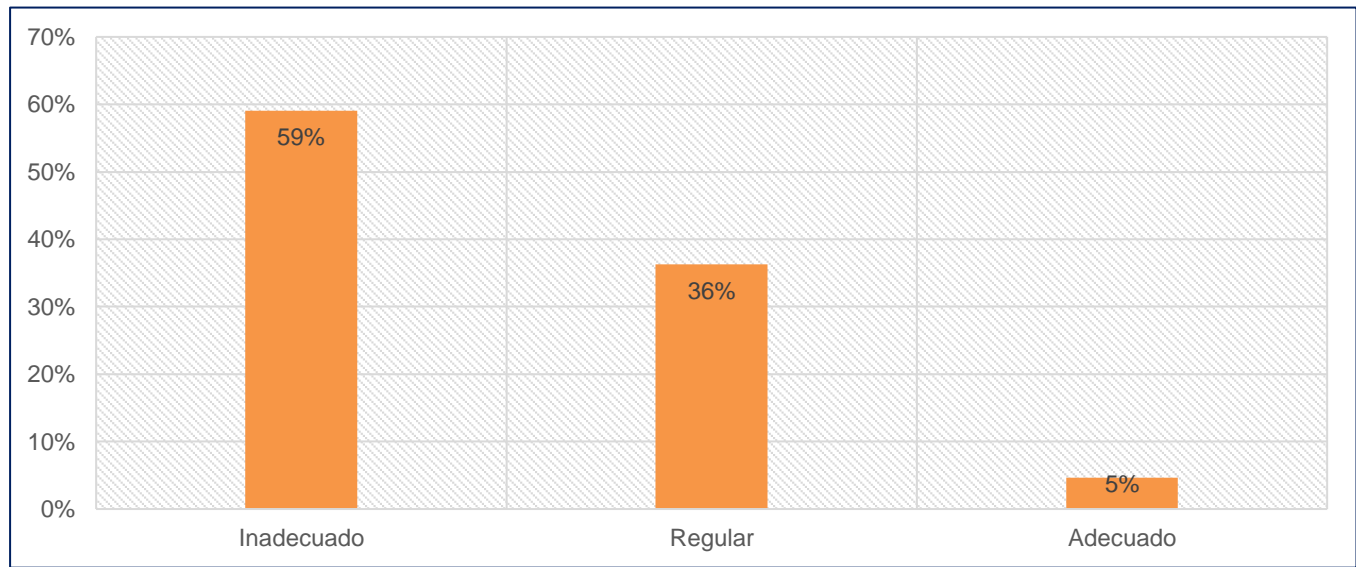
INTERVALO	3
RANGO	12
AMPLITUD	4.0
INICIO MINIMO	2
DIFERENCIA	1

CLASES	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	FRECUENCIA
--------	-----------------	-----------------	------------

4 6 7 4 5
 8 6 8 7 8
 5 6 3 5 6
 9 6 5 3 5
 6 6 8 8 8
 4 6 9 14 9
 7 6 4 8 8
 12 6 4 3 4
 8 6 8 6 8
 4 6 6 14 11
 7 6 12 7 7
 14 6 9 8 8
 6 6 4 4 5
 7 6 7 6 4
 4 6 4 6 6
 5 6 3 5 5
 9 6 5 6 3
 4 6 5 8
 4 6 8 8
 8 6 4 5
 7 6 4 3
 3 6 4 7
 6 6 6 7
 8 6 5 3
 7 6 6 3
 5 6 6 5

Inadecuado	2	6	101
Regular	7	11	62
Adecuado	12	16	8

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	101	59%
Regular	62	36%
Adecuado	8	5%
TOTAL	171	100%



Componente Organizacional

ENCUESTADOS	PREGUNTAS	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MAXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO
171	6	1	5	6	30

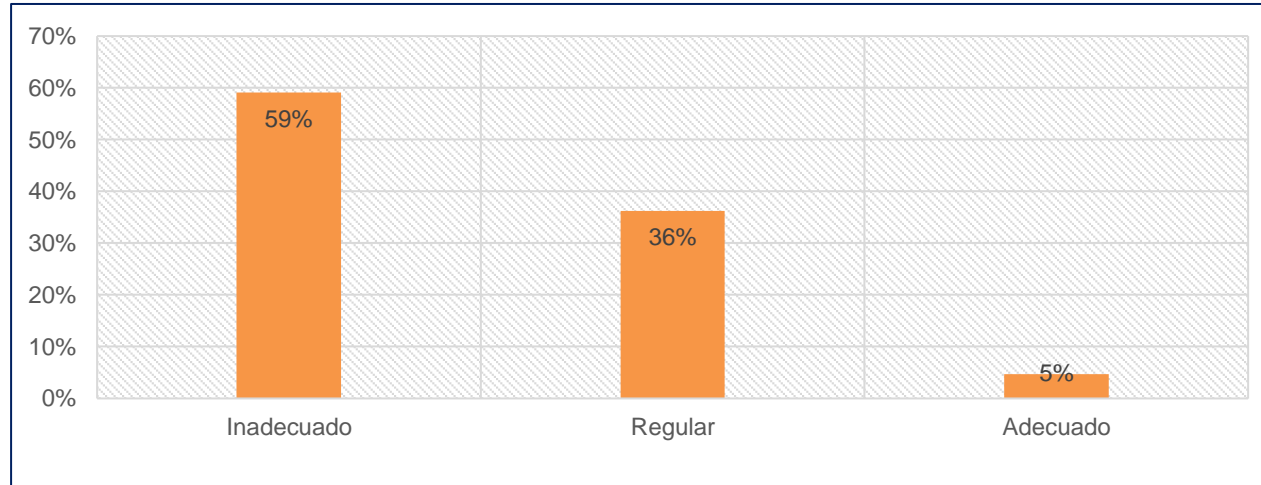
9 9 9 9 9
6 14 17 9 9
10 15 22 15 17
9 25 15 14 13
13 16 17 25 24
15 8 10 14 14
24 17 11 9 9
16 8 15 10 7
10 8 8 8 8
10 9 8 16 15
11 7 15 8 10
15 15 15 15 13
8 9 9 10 10
16 9 10 6 8
9 10 14 13 16
10 14 13 25 22
13 10 9 15 16
22 9 10 8 9
14 11 17 13 14
9 9 16 24 21
14 9 23 12 13
25 15 16 16 16
14 15 10 9 8
14 22 15 12 7
7 16 11 14 13
10 10 10 9 11
17 11 10 8 11

INTERVALO	3
RANGO	24
AMPLITUD	8.0
INICIO MINIMO	5
DIFERENCIA	1

CLASES	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	FRECUENCIA
Inadecuado	5	13	101
Regular	14	22	62
Adecuado	23	31	8

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	101	59%
Regular	62	36%
Adecuado	8	5%
TOTAL	171	100%

7	8	8	16
9	13	16	14
14	10	7	11
14	14	8	7
8	8	8	15
9	8	15	16
16	16	8	10
16	21	11	10
10	13	9	9



Componente Tecnológico

4	5	5	4	6
5	9	7	4	5
6	8	15	7	8
4	15	7	8	8
8	8	8	12	12
8	4	4	6	7
14	7	6	5	3
8	4	7	4	4
5	4	5	6	5
4	3	5	6	9
6	5	7	4	6
8	7	7	6	8
6	4	5	5	5

ENCUESTADOS	PREGUNTAS	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MAXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO
171	3	1	5	3	15

INTERVALO	3
RANGO	12
AMPLITUD	4.0
INICIO MINIMO	2
DIFERENCIA	1

CLASES	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	FRECUENCIA
Inadecuado	2	6	99
Regular	7	11	62
Adecuado	12	16	10

7 3 5 4 5
 5 6 7 7 8
 4 8 7 11 11
 7 5 5 7 7
 12 6 5 4 4
 7 5 8 7 8
 4 3 6 11 12
 9 4 11 7 7
 12 6 7 8 7
 6 8 6 5 4
 9 13 7 4 4
 4 7 5 8 7
 4 4 4 4 3
 6 4 5 4 5
 4 4 6 6 6
 6 8 8 6 6
 7 5 6 5 5
 7 7 4 4 4
 4 4 6 6 6
 5 6 7 7 7
 8 7 5 4 4
 8 14 4 5 5
 5 9 5 5 5



NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	99	58%
Regular	62	36%
Adecuado	10	6%
TOTAL	171	100%

