



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Capital Intelectual como mecanismo de Gestión Gerencial del SEGAT,
Trujillo-2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Jimenez Herrera, Hilder
Leyva Corcuera, Arnold Jhony

ASESOR METODÓLOGA

Dra. Olenka Espinoza Rodríguez

ASESOR ESPECIALISTA

Dra. Nancy Aguilar Aragón

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2018

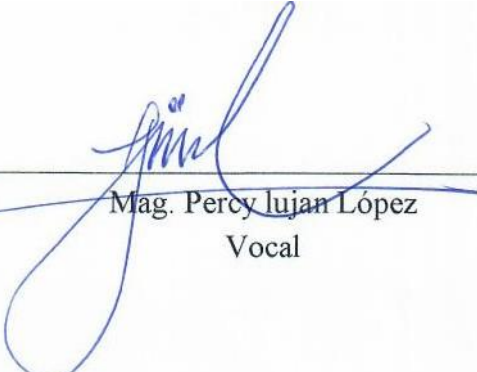
Página del jurado



Dra. Olenka Espinoza Rodríguez
Presidenta



Dra. Nancy Aguilar Aragón
Secretaria



Mag. Percy Lujan López
Vocal

Dedicatoria

A mi Sra. Madre que en paz descanse Griceria Herrera Alva, A mí Sr. Padre Evancio Jimenez Herrera Campoverde y a mis ocho hermanos a quienes estimo mucho. A las personas quienes me apoyaron y estuvieron en todo momento dándome aliento para seguir adelante y que este proyecto haya culminado satisfactoriamente.

Hilder Jimenez H.

Dedicatoria

A mi familia, en especial a mis padres
que sin ellos no hubiera sido posible
este proyecto.

Jhony Leyva. C

Agradecimiento

A mi familia por su apoyo constante
y a los asesores por el conocimiento y
la experiencia que aportó mucho a este
este proyecto.

Jhony Leyva C.

Agradecimiento

Agradezco a Dios y a mi Madre que me acompañan en cada paso que doy en la vida, a nuestros profesores, personal administrativo y sobre todo a nuestros asesores quienes nos apoyaron en el desarrollo de nuestro proyecto, transmitiendo sus conocimientos y sabiduría.

Hilder Jimenez H.

Declaratoria de Autenticidad

Nosotros: Hilder Jimenez Herrera con DNI N° 47217842 y Jhony Leyva Corcuera con DNI N° 76056500, a efectos de cumplir con todas las disposiciones vigentes y tipificadas en el reglamento de Grados y Títulos de La Universidad Cesar Vallejo de la facultad de Administración, Escuela Académico Profesional de Ciencias Empresariales. Declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño a la presente investigación, es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos tal responsabilidad que corresponda a cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de información aportada, por la cual, nos sometemos a lo dispuesto por las normas académicas de la universidad cesar vallejo.

Trujillo, 05 de Diciembre del 2018



HILDER JIMENEZ HERRERA
DNI N° 47217842



JHONY LEYVA CORCUERA
DNI N° 76056500

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento al reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presentamos ante ustedes la tesis titulada “Capital Intelectual como mecanismo de la Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo – 2018”, la misma que sometemos a vuestra consideración y esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional en Administración.

Hilder Jimenez Herrera

Jhony Leyva Corcuera

Índice

Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación	vii
Resumen	x
ABSTRACT	xi
I. Introducción	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos Previos	15
1.2.1. Capital Intelectual	15
1.2.1.1. Nivel Internacional	15
1.2.1.2. Nivel Nacional	16
1.2.1.3. Nivel Local	18
1.2.2. Gestión Gerencial	20
1.2.2.1. Nivel Internacional	20
1.2.2.2. Nivel Nacional	21
1.2.2.3. Nivel Local	22
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1. Teorías relacionadas al capital intelectual	24
1.3.2. Teorías Relacionadas a la Gestión Gerencial	35
1.3.2.2. Características de la Gestión Gerencial	36
1.4. Formulación del Problema	41
1.5. Justificación del estudio	41
1.5.1. Por conveniencia	41
1.5.2. Implicancias prácticas	41
1.5.3. Utilidad metodológica	41
1.5.4. Justificación legal	42
1.6. Hipótesis	42
1.7. Objetivos	42
1.7.1. Objetivo General	42
II. Método	44
2.1. Diseño de investigación	44

2.2. Tabla de operacionalización del capital intelectual	45
2.3. Tabla de operacionalización de la gestión gerencial.....	46
2.4. Población y muestra	47
2.4.1. Criterios de selección.....	47
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.5.1. Técnica	47
2.5.2. Validez de los instrumentos de recolección de datos	48
2.5.3. Confiabilidad	48
2.7. Aspectos éticos.....	51
III. Resultados.....	52
Objetivo General.	52
Objetivo 1	53
Objetivo 2.....	54
Objetivo 3.....	55
Objetivo 4.....	56
Objetivo 5.....	57
Objetivo 6.....	58
Objetivo 7.....	59
Objetivo 8.....	60
Objetivo 9.....	61
Objetivo 10.....	62
Objetivo 11.....	63
Referencias.....	74
VII. Anexos	83

Resumen

Si bien es cierto la moderna administración pública no tiene como objetivo el ganar utilidades, sus metas son intangibles que se reflejan en el impacto social en brindar un servicio a la comunidad trujillana, este fin los debe comprometer en la búsqueda de los activos intangibles que sean capaz de lograr crear valor, estos elementos que constituyen el Capital intelectual, son: el Capital humano, el Capital estructural y el Capital relacional; por lo tanto surge el propósito de determinar el nivel del capital intelectual, como también el nivel de la gestión gerencial del SEGAT, Trujillo – 2018, y descubrir en la institución estos elementos que ayudara a la organización en sus planes estratégicos proyectados. Partiendo de una encuesta dirigida a los 19 gerentes del SEGAT del distrito de Trujillo - Trujillo, La Libertad; se consiguió un diagnóstico para determinar los niveles del (CI) en la gestión gerencial de los gerentes del SEGAT, siendo de relevante importancia dado el protagonismo que adquiere el manejo adecuado del conocimiento, la organización y las relaciones como elementos fundamentales en la creación del valor en la era del conocimiento. Se utilizó para ello dos instrumentos: uno es el sistema de medición del Instituto EUROFORUM, y el segundo es cuestionario para medir la gestión gerencial de sus propios objetivos de las áreas del SEGAT, en función al (POI) y del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la organización y se logró desarrollar la presente investigación. Asimismo se concluye la presente investigación con la demostración de la gestión gerencial en un nivel satisfactorio de su gestión gerencial y un nivel medio de las variables Capital intelectual en la gestión gerencial del SEGAT del distrito de Trujillo, provincial Trujillo-Región La Libertad y con las recomendaciones en los elementos más resaltantes donde es necesario poner más énfasis en su tratamiento y estudio.

Palabras Clave: Capital Intelectual, Gestión Gerencial del SEGAT, Sub-Gerencia de Áreas Verdes, Sub-Gerencia de Fiscalización, Sub-Gerencia de Limpieza Pública.

Abstract

While it is true that the modern public administration does not aim to earn profits, its goals are intangible that are reflected in the social impact of providing a service to the Trujillo community, this end must be engaged in the search for intangible assets that are able to create value, these elements that constitute the Intellectual Capital are: Human Capital, Structural Capital and Relational Capital; therefore, the purpose of determining the level of intellectual capital, as well as the level of managerial management of SEGAT, Trujillo - 2018, and to discover in the institution these elements that will help the organization in its projected strategic plans. Based on a survey addressed to the 19 managers of the SEGAT district of Trujillo - Trujillo, La Libertad; a diagnosis was obtained to determine the levels of intellectual capital in the managerial management of the SEGAT managers, being of relevant importance given the prominence acquired by the adequate management of knowledge, organization and relationships as fundamental elements in the creation of value in the age of knowledge Two instruments were used: one is the measurement system of the EUROFORUM Institute, and the second is a questionnaire to measure the management of their own objectives in the SEGAT areas, based on the Institutional Operational Plan (POI) and the Strategic Plan Institutional (PEI) of the organization and the present investigation was developed. The present investigation is also concluded with the demonstration of managerial management at a satisfactory level of managerial management and a medium level of the variables Intellectual capital in the managerial management of the SEGAT of Trujillo district, Trujillo province-La Libertad region and with the recommendations on the most important elements where it is necessary to put more emphasis on their treatment and study.

Keywords: Intellectual Capital, Managerial Management of SEGAT, Sub-Management of Green Areas, Sub-Management of Supervision, Sub-Management of Public Cleaning.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La institución donde en donde se desarrollará se denomina Servicio de gestión ambiental de Trujillo (SEGAT), lo cual es un Organismo de carácter Público Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Trujillo – La Libertad; dicha institución fue constituida a través ORDENANZA MUNICIPAL N° 12/2007/MPT y se aprobó por decisión de consejo ordinario con fecha 23 de mayo del 2007 y el mismo quien viene funcionando desde junio del mismo año. El SEGAT, como institución goza de personalidad jurídica de dominio y derecho público, así como también, goza de autonomía política, administrativa, financiera, económica, presupuestaria. Tiene como propósito gestionar los recursos integrales medioambientales en la localidad de distrito de Trujillo y sus alrededores de La Libertad, en relación a los instrumentos según el Sistema nacional de Gestión Ambiental. Según el registro de SUNAT, la institución cuenta con una cantidad de 920 trabajadores, los cuales se encuentran registrados y declarados en SUNAT de acuerdo a planilla electrónica. El registro corresponde a todos los trabajadores de dicha institución, entre obreros y administrativos y en algunos casos locadores de servicios.

Como se ha visto en estos cuatro años del gobierno edil 2015-2018, una alta rotación en el cargo de gerente general. El motivo por el cual, fueron los constantes cuestionamientos en cuanto a sus resultados en su gestión como gerentes del SEGAT. Lo cual, conlleva a una inestabilidad para la toma de decisiones de la institución en el manejo administrativo de los servicios de gestión ambiental como limpieza pública, mantenimiento y el mejoramiento de las áreas verdes, como también el desarrollo de estrategias de nuevas formas para el cuidado del medio ambiente involucrando a las instituciones públicas y privadas, así como la población en general.

Por otro lado, las graves denuncias por parte de la población sobre el servicio de limpieza pública, fiscalización, área verdes, entre otras áreas. Asimismo, durante la conferencia de prensa que realizó la gerencia del gobierno regional de salud y la organización panamericana de salud (OPS), manifestó que la ciudad de Trujillo se estaba

propagando un virus denominado síndrome de Guillain Barré atípico, dicha enfermedad encuentra condiciones favorables para multiplicarse en zonas de alta acumulación de basura y elevados niveles de salubridad por el deficiente acceso a servicios de saneamiento, entre otras causas. Por otro lado, el gobernador regional declaró a la ciudad de Trujillo en estado de emergencia por los altos índices de salubridad e higiene de la ciudad.

Desde la fecha de su creación viene trabajando bajo la modalidad de una institución pública, pero con personalidad jurídica y lícita de derecho público que goza de independencia y actúa con autonomía legislativa de Gestión. De acuerdo al análisis del Plan Operativo Institucional del tercer trimestre del 2013, los indicadores muestran los siguientes resultados: Los indicadores de desempeño que fueron aceptados mediante el Presupuesto Institucional de inicio de apertura institucional correspondiente al año 2013 que reportan las derivaciones de la intervención institucional y están asociados a los objetivos establecidos y estratégicos al Plan Estratégico de la Institución que fue aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 102-2011-SEGAT/GG. Como las herramientas muestran información cuantitativa y cualitativa respecto a los logros o resultados de las metas planeadas del desempeño a un nivel de calidad. (Plan estratégico institucional 2013, p.115).

Según los resultados obtenidos al tercer trimestre del 2013, indica que se cumplió en un 85% de la meta en ejecución de eventos y proyectos de aprendizaje y concientización. Con respecto al indicador de ejecución de eventos y proyectos de enseñanza y concientización, se llegó a la meta del 85% del objetivo propuesto para el trimestre. En el siguiente indicador para medir mercados saludables, pues el resultado es que se cumplió en un 80%. Se pudo lograr capacitar al alumnado de inicial, primaria y secundaria y se cumplió solamente en un 26%.

La segregación de residuos sólidos correspondientes al año 2013, de acuerdo al ámbito de las municipalidades, se considera específicamente las zonas urbanas del país llegó a 18, 533 toneladas por día. La recolección convencional y final alcanzo un promedio de 87.5%, alcanzando por día un total de 16,216 toneladas por /día. De los cuales, solo 7, 656

toneladas de residuos son dispuestos en una respectivo relleno sanitario permitido y se considera un total de 10 subestructuras de este tipo a nivel de todo el país, mientras tanto, 8, 545 toneladas por día que terminan en botaderos infecciosos municipales y 300.3 toneladas por día en otras zonas distintas no permitidas y no autorizados por las instituciones municipales del país. Según el Ministerio de ambiente del Perú (MINAM, 2013), es uno de los datos recolectados en el 2013 y aun no actualizados al periodo 2018, la misma que se encuentra en la página web del MINAM ya que según desde que se hicieron la recolección de estos datos en los próximos años iba en aumento por la generación de residuos sólidos por aumento de la sociedad o población. Además, se detalla que también es causa de una baja cultura ambiental de la población el cual es complicado el manejo del Servicio de Gestión Ambiental Municipal.

En el presente proyecto pretende realizar una investigación teórica para entender las elaboraciones teóricas sobre el Capital Intelectual (CI) y enfocarnos principalmente en el capital intelectual del SEGAT y poder determinar cuál es el nivel del capital intelectual y como también la Gestión Gerencial. Por lo tanto, la definición es: en la empresa u organización debidamente constituida o informal es el conjunto de activos intangibles y que por el hecho de no ser contabilizado y referenciado en los libros contables en forma tradicional de la empresa, pues en la actualidad genera valor a la organización y potencial expectante (Euroforum, 1998). Actualmente, el mundo de las organizaciones los cambios son acelerados debido a la revolución tecnológica por el cual se le denomina la era de la información y está en el poder de las organizaciones adaptarse a estos cambios para desarrollarse y tener un buen desempeño.

EL conocimiento se ha vuelto en un factor sumamente importante y convertido en un elemento clave, básico de producción de valor, y se obtiene de las personas u objetos, a nivel organizacional es muy útil para desarrollar ventajas competitivas. Según (Canals et al. 2003), el discernimiento es un recurso que nos permite analizar y explicar nuestro entorno, pero también las posibilidades de analizar para poder tomar las mejores decisiones y actuar de manera eficiente en la atención de los servicios públicos. La gestión del conocimiento se encuentra únicamente en las personas, que son utilizadas por otras

personas y que es to a la vez son utilizados también utilizado en las empresas a las que pertenecen, en los know-how y entorno de dichas organizaciones empresariales y que en el futuro resultaría muy provechoso y de muy buen potencial para las organizaciones si es que lo saben aprovechar.

Lizet (2012), la información genera mucho conocimiento y el conocimiento genera la comprensión de las cosas por ello. EL conocimiento genera un valor competitivo. Según la casa de estudios de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Capital Intelectual

1.2.1.1. Nivel Internacional

Para Otalvarez (2012). Tiene como objetivo general: “Analizar la calidad y la relevancia del capital intelectual en las empresas de Colombia, año 2012” y tiene como población de estudio todos los documentos investigados en los cuales se fundamentaron para desarrollar dicha monografía. La principal herramienta de recolección de datos es el computador y USB; la técnica utilizada para el estudio fue de carácter secundario ya que fueron extraídos de otros autores, obtuvo como resultado que la empresa que en Colombia las instituciones de educación fueron las primeras que se enfocaron en la valoración y medición del Capital Intelectual, también como resultado obtuvieron que los principales presentadores de la valoración del Capital Intelectual son: Balance Business Scorecard de (Kaplan & Norton, 1992).

Para Brooking (1996) menciona que forma parte del concepto del modelo de Skandia, Navegador Skandia 1992, Intellectual Assets Monitor (SVEIBY, 1997) modelo Intellectus. Al final concluye que cada vez el Capital Intelectual despierta el interés considerable en aspecto académico, investigativo y empresarial. En Colombia existe varias investigaciones sobre le Capital Intelectual que sirven como punto de inicio para la valoración, medición e implementación para algunas empresas colombianas.

Para Sosa (2013) tuvo como objetivo principal en su investigación: Analizar la forma como el Capital Intelectual y sus componentes afectan al desempeño global de las empresas en Paraguay. La población donde se desarrollará la investigación es en la ciudad de Asunción a las 455 empresas de diferentes rubros de esta ciudad; la muestra adecuada para la investigación fue 100 empresas, a los cual se aplicara a la parte gerencial de cada empresa con un instrumento básico que es un cuestionario a través de una entrevista. Sus resultados de la innovación el coeficiente de correlación es alto de 0,98 entre los dos elementos; los resultados de mercado quedan como posibles indicadores: como el aumento del bienestar de nuestros clientes, el crecimiento proporcional de nuestros clientes leales, capacidad de ingreso en nuevos mercados frente a nuestro principal competidor; los resultados financieros y su correlación por pares son ligeramente superiores a 0.50. Finalizando la investigación concluyeron que el (CI) influye de forma positiva en sus resultados de la empresa y que los empresarios deberían considerar aplicar en sus organizaciones.

1.2.1.2. Nivel Nacional

Chumbes y Sivianas (2015) el objetivo general que plantean es “determinar la relación que existe entre la asociación del Capital Intelectual como primera variable en la gestión de calidad como segunda variable de todo el personal Administrativo del Gobierno Regional de Huancavelica (GRH), para el año 2013”. La población tomada para el presente estudio fue tomada del gobierno regional de Huancavelica a 120 trabajadores, solamente del área administrativa de dicha institución, al igual que la muestra. Se realizará a través de encuestas y como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos y dadas la conclusión después del estudio de los resultados obtenidos, menciona afirmando una correlación positiva y significativamente con 0.707 del capital intelectual en la institución; también analiza y afirma que existe una relación significativamente positiva de 0,526 del capital humano con proyección de buena eficacia del personal; también afirmo que según sus resultados existe una relación muy estrecha y muy significativa de 0,726 que une al capital estructural y logra controlar la calidad del personal administrativo; también menciona que existe una relación estrecha y la relación significativamente de 0,489 del capital relacional y una de las variables que es mejoras administrativas en la calidad del personal administrativo de la unidad de estudio que viene a ser el Gobierno Regional de Huancavelica (GRH, 2013).

Según Ormeño (2014) el objetivo general que se plantea es determinar el nivel de capital intelectual y la capacidad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012. Como población al igual que la muestra determinaron a 208 trabajadores del gobierno regional de Ucayali. El instrumento utilizado es un cuestionario. La metodología para desarrollar es inductiva. Como resultados y conclusiones obtuvieron que existe correlación positiva de 0,73 entre el capital intelectual con la estructura empresarial; también existe relación positiva de 0,71 entre el capital intelectual con los resultados económicos, por otro lado, también existe una relación positiva y muy estrecha de 0,81 entre el CI con la dimensión gobierno, entre el CI con la dotación de infraestructura y mantiene una relación de 0,71 y para finalizar el capital intelectual determina en un 54,38% la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali.

Según Kjur (2017) tiene por objetivo principal, “diseñar un Cuadro de Mando Integral (Balance Scorecard) el cual permite calcular la gestión del capital intelectual de la empresa LEO, 2017”. La población como la muestra fueron todos los empleados de la empresa. La encuesta se utilizó como instrumento para desarrollar la exploración metodológica de investigación es de un tipo descriptivo y explicativo. Las conclusiones fueron que se diseñó un cuadro de mando integral o también conocido como balance SCORECARD. Para la empresa Leo E.I.R.L quien concederá calcular la gestión del capital intelectual en la organización, para ello, se tienen en cuenta sus tres principales dimensiones en relacionado al cuadro de mando integral: Capital humano. Evaluando y ejecutándolo a través del enfoque del aprendizaje y el crecimiento; Capital estructural, evaluado y ejecutándolo a través del enfoque de procesos y al final el Capital Relacional, evaluado y ejecutándolo con el enfoque mediante la perspectiva de clientes.

Según Sánchez (2015) se plateó como objetivo principal “formular un modelo o método de Indicadores para medir la gestión de las municipalidades de Piura, 2015” que permitan evaluar su gestión institucional con el fin de incrementar la efectividad y la actividad en cuanto a la atención de los servicios públicos. Tomaron como población a todos los gobiernos provinciales y distritales de la región Piura y que son un total de 64 y las que sirvieron como muestra obtuvieron a las 8 municipales de la provincia de Piura. El

instrumento que usaron para poder obtener datos fue la entrevista a todos gerentes, Sug. Gerentes y Jefes de área que son importantes y claves en todas las municipalidades para su desempeño. Como resultados obtuvieron a nivel provincial y distrital, sobre todo en función a sus clientes, financieros, técnicas centrales y finalmente aprendizaje y crecimiento que se adjunta una tabla para visualizar mejor. finalmente en sus conclusiones que obtuvieron sobre el enfoque de aprendizaje y crecimiento, se encontró que el capital intelectual es escasamente en niveles profesionales y con muy poca capacitación y formación de capacidades; así como también en el perspectiva del proceso interno, las municipales presentan una gran deficiencia en procesos fundamentales; en el enfoque de financiera es sumamente caótica a los dos enfoques anteriores, revelando un gran acatamiento del gobierno central y para terminar concluye que el tipo de gestión de las municipalidades distritales que encontró el trabajo de exploración reflejan los resultados que el 66% de municipalidades tienen una gestión muy limitada; el 29% demuestra una gestión sumamente mal y tan solo el 5% realiza una gestión regular y que superan el 50% en inversión o gasto público.

1.2.1.3. Nivel Local

Para Sagástegui (2014) .En esta investigación, el objetivo es “comprobar y determinar su relación del capital intelectual en la especulación de los activos de las Mypes de la provincia de la ciudad de Trujillo, 2014”. En la evaluación de las corporaciones se pretende definir un intervalo de valores donde valor definitivo estará incluido. Asimismo, tratará de establecer una empresa el valor intrínseco y no su valor en el mercado. Ya que valor además de ser un hecho, tiene una subjetividad que se podría considerar una opción y se debería partir que la idea acerca del valor es una posibilidad, el precio se puede afirmar que es una realidad. En dicha investigación, el problema fue identificar cuál era la incidencia del capital intelectual en la valorización de los activos de las empresas pequeñas con o mayor a diez trabajadores de la provincia, ciudad de Trujillo. La hipótesis planteada para este problema: H_0 - La valorización de los activos guarda relación con el capital intelectual de las empresas de la ciudad de Trujillo. La muestra del estudio es de 355 empresas pequeñas del régimen Mypes de la Provincia de Trujillo – La Libertad, donde fueron seleccionadas rigurosamente a través de un muestreo de carácter pirobalístico, el instrumento que

aplicaron fue un cuestionario con preguntas que fueron utilizadas para la investigación. La técnica que aplicaron es la encuesta. Finalmente, el autor concluye sosteniendo en la evaluación de los activos de la Mypes en la Ciudad de Trujillo, el Capital Intelectual tiene acaecimiento; por lo tanto, este resultado se convierte en la factora clave hacia el gestionar el discernimiento para comenzar con el reconocimiento de nuevos activos intangibles y los cuales hacen eficiente, competitiva y exitosa a la organización. Por lo tanto, se recomienda una función del capital intelectual de la institución y utilizar el modelo aleatorio del valor extracontable para dale una un alto valor a la empresa.

Para Saavedra (2013) se plateo como objetivo “examinar el grado de influencia del capital humano en el desempeño económico de las microempresas de calzado del distrito El Porvenir, año 2013”. Su población fueron 560 microempresas del sector calzado en el distrito del Porvenir y su muestra fueron 83 microempresarios de la zona. El instrumento fue un cuestionario a través de una entrevista. Sus resultados dicen que tiene una relación extremadamente positiva en cuanto al desempeño económico: por lo tanto, el capital humano con el nivel de ventas resulta ser positiva; también entre el capital intelectual con el uso de computadoras guarda una relación positiva; entre la capacitación a operarios el capital intelectual guarda una relación significativa; las asistencias de eventos de capacitación tiene una relación significativa con respecto al capital intelectual; asimismo hay relación significativa entre el capital intelectual con el grado de instrucción. Y finalmente concluye que la educación formal es sumamente regular, la educación informal es de un nivel medio, el capital “humano es de nivel medio bajo”.

Para Sagástegui (2014) tiene como objetivo: determinar su incidencia del capital intelectual y como es el valor de los activos de las Mypes. Tiene como como población las 9174 Mypes de la ciudad de Trujillo que estén formales según el INEI 2012 y su muestra es de 355 Mypes. Tipo de investigación descriptiva, donde se hizo una encuesta a los que dirigen la Mypes unipersonales y como instrumentos utilizo una guía de encuesta. Los resultados obtenidos detallan que el 66% afirma que el capital humano es una ventaja competitiva de una Mype es; el 100% afirma que está de acuerdo forman una destacada ventaja competitiva; se obtuvo que el capital intelectual el 34% afirmo que aporta a mejorar los resultados, el 33% desarrolla ventajas sostenibles y el 33% que el CI convierte en una

guía de factores de éxito. Al final concluyó que el capital Intelectual interviene e incide en la cotización de activos de las Mypes de Trujillo; los modelos utilizados para las mypes de Trujillo son: Modelo de Skandis, Aleatorio extracontable o Intellectus.

1.2.2. Gestión Gerencial

1.2.2.1. Nivel Internacional

Para Gutiérrez (2017) en su trabajo de investigación se planteó como objetivo general “diseñar un Cuadro de Mando integral de la Gerencia de Desarrollo Competitivo, que apoye al seguimiento y logro de objetivos estratégicos definidos en la estrategia corporativa, Chile-2017”. Como población y/o muestra utilizó antecedentes tanto como documentos que se encuentren en CORFO (Corporación de Fomento de la Producción) como también en su página web, también toda información elaborada por el Ministerio de Economía. El instrumento de medición fue a través página web del CORFO y/o observación de documentos sobre el CORFO.

Según Rene (2016) presento su trabajo de investigación denominada “modelo de gerencia estratégica como elemento de mejora de la gestión habitacional en el estado de Lara (Venezuela) (Master's thesis)”. En su investigación, el objetivo principal es “diseñar una propuesta de un modelo de gerencia estratégica como alternativa de mejora de la gestión y producción habitacional de interés social en el estado Lara de Venezuela”. El estudio tiene como muestra a 10 institutos públicos, específicamente a las unidades gerenciales. La técnica para la obtener los datos utilizados en esta tesis es la encuesta (cuestionario), con la finalidad de recoger los indicadores y sus características de carácter organizacional. El instrumento constituye herramientas de uso general para la recopilación de datos cuantitativos. La metodología se basa en la observación y documentación. Por otro lado, los resultados obtenidos nos demuestran lo siguiente; después del análisis y la aplicación de la técnica, llegó a la siguiente conclusión: en el procesamiento de coeficientes obtuvo un 82, 86% de confiabilidad para el componente principal. Basándose en valores obtenidos consta que el instrumento tapiza entre alta confiabilidad a Alta; por lo tanto, preexiste un alto grado de similitud de las preguntas de los instrumentos aplicados a la presente investigación.

1.2.2.2. Nivel Nacional

Para Escobar y Mendoza (2016) desarrollan su trabajo de investigación en “Dirección Regional de transportes y Comunicaciones sobre el Rol Gerencial y la Dirección estratégica, en Huancavelica”. En la Dirección Regional de la gerencia de Transportes y Comunicaciones, se planteó como objetivo “determinar la relación que existe entre el rol gerencial y la dirección estratégica del personal administrativo del gobierno regional de Huancavelica”. Su población es la misma que la muestra de 35 empleados que la laboran en el gobierno regional de Huancavelica. La técnica que utilizaron para medir su instrumento fue la técnica de la Observación, análisis bibliográfico y documental y la encuesta como instrumento de medición. Según sus conclusiones obtuvo que la relación es de $r=0.64$ lo cual es muy positiva entre Dirección estratégica con el rol Gerencial, es decir, si el Rol gerencial mejora, también mejorar la Dirección estratégica.

Según Cánepa (2016) en el 2016 su trabajo de investigación sobre Gestión Gerencial enfocado a la perdida de una certificación llamada Fairtrade. Su objetivo General se planteó que en la Nueva Amazónica del Perú - Madre de Dios, la gestión gerencial desempeñada de manera ineficaz influyo a que dicha comunidad le retiraran la certificación Fairtrade. La población y muestra está constituida por la totalidad de personas que forman el RONAP, que son en total 62. Al final concluyo que las gestiones gerenciales inadecuadas fueron: El uso y control inadecuado de recursos, Control de Trazabilidad fue inadecuada, dependencia de recursos y gerencial con respecto a los aliados estratégicos influyo en la mala toma de decisiones, inadecuada gestión laboral.

Para Alvares (2017) en su tesis denominada “Competencias gerenciales y la gestión administrativa en instituciones educativas de la UGEL 04 Lima, 2016. 2017”. Tuvo como objetivo primordial o principal, en la gestión administrativa “determinar la relación entre competencias gerenciales de los directivos en la UGEL 04 Lima, 2016.2017”. La muestra está conformada por 112 docentes del nivel secundaria y primaria, para la técnica, la muestra es intencional no probabilístico. El instrumento es un cuestionario y la técnica para recoger la muestra fue la encuesta, para recoger toda la información respecto a las

variables. La metodología utilizada en la investigación fueron 10 minutos para cada uno de las UGEL y con una duración de 8 días hábiles y finalmente los resultados principales dicen que el 50,89% de los docentes involucrados en la investigación perciben de que para la gestión administrativa los directores si poseen las competencias adecuadas y el 31,25% perciben que son óptimas las competencias y que en su conjunto sumatorio representa 82,14% quienes piensan que los directores demuestran capacidad para realizar una buena gestión administrativa, la correlación de las variables de 0,738 guarda una correlación directa, porque es mayor que cero y como la significancia tiene un valor de 0,00 y este es menor de 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que dice que las competencias gerenciales del director y la evaluación y control de los resultados de las instituciones educativas seleccionadas de la UGEL 04 Red 27 del distrito de comas guarda relación muy significativa. Las principales conclusiones de la investigación es la siguiente: se tiene una suficiente relación directa entre las variables independientes y dependientes con un resultado de 0,826, y un valor de significancia del 0,00 y que con las mejores capacidades y actitudes gerenciales se podría decir es mayor la eficiencia en la gestión administrativa.

1.2.2.3. Nivel Local

Para Recuenco (2015) presento su tesis en cuyo tema de investigación es el siguiente: “estilos gerenciales y su influencia en la gestión de empresas del sector de servicios de la ciudad de Trujillo, 2013”. Su objetivo de investigación es “determinar la influencia de los estilos gerenciales en la gestión de las empresas del sector de servicios de finanzas, telecomunicaciones y entretenimiento de la ciudad de Trujillo, 2013”. La población o muestra de esta investigación está constituida por un conjunto de empresas de servicios de diversos rubros y la población de 31 empresas, se utilizó por conveniencia la muestra, para lo cual tres empresas (3) se eligieron con un total de trabajadores de 353 trabajadores. El espécimen del presente estudio de investigación, es de carácter aplicada y descriptiva según las variables: variable independiente y gestión de empresas. Las técnicas que se utilizaron para recoger la información fueron las consultas en libros, páginas web, entrevistas al personal gerencial e empleados subordinados, recolección de informes de las diferentes empresas; las distintas observaciones y los distintos procesos administrativos que se realizan en la empresa y las encuestas al personal gerencial. Los instrumentos que se

utilizaron fue el cuestionario, guía de entrevistas. El diseño de la investigación es carácter no experimental transaccional. Los principales resultados de la investigación es la siguiente: las empresas estudiadas, solamente incluyeron al personal femenino que prevalecen en los rubros de las telecomunicaciones y empresas financieras según la condición laboral, por lo mismo que establece en el rubro de las telecomunicaciones; la edad, en los rubros financieros entre 21 y 30 años. Por lo tanto, en el personal gerencial existe un predominio, como también el personal que se encuentra en la condición de subordinación, existe predominio y también existe predominio consultivo en los tres rubros con estudiados.

Para Moreno (2018) en su trabajo sobre “Gestión Gerencial y su incidencia en la calidad de servicios de salud, el cual fue desarrollado en la Red de Salud Otuzco, 2017). Su objetivo general “es determinar que la Gestión Gerencial incide en la calidad de Salud Otuzco - Perú 2017”. Su población y muestra es la misma el cual está conformada por 80 trabajadores de la de la Red Salud. Sus instrumentos de medición fue una encuesta. El diseño de la presente investigación es carácter correlacional y el tipo de investigación es no experimental. Sus resultados son que existe una incidencia directa entre la Gestión Gerencial y muy significativa con la calidad de servicio, también existe influencia entre la dimensión de la gestión gerencial el cual es la planificación con la calidad de servicios, también existe influencia entre la dimisión de la gestión gerencial el cual es la organización con la calidad de servicios.

Para Huertas (2014) en su trabajo de investigación de “cómo influye el balance scorecard en la gestión gerencial que fue desarrollado en el Banco de Crédito del Perú (BCP) en la agencia ubicada en la real plaza de Trujillo – Perú 2014”. Su objetivo es “establecer si el Balance Scorcard influye en la gestión Gerencial del BCP”. Su población fue de todos los trabajadores de la agencia del BCP ubicada en la real plaza. Su técnica de medición fue la encuesta y entrevista. Su diseño de investigación es de sucesión. Su conclusión es que es un factor crucial dentro de una organización la gestión estratégica, para poder saber si son apropiados a los objetivos formulados y evaluar los resultados; el

Balance Scorecard es una herramienta que sirve de apoyo mostrando una influencia significativa en su ejecución dentro de la organización.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Las varias teorías son de trabajos previos con respecto al estudio del capital intelectual como una sola variable independiente. A continuación se analizarán las siguientes teorías con respecto a la variable de estudio para el presente trabajo de investigación.

Para Jimenez (2008) en este mundo en que vivimos tan competitivo, determinado por el desarrollo acelerado de los acontecimientos de las tecnologías de la información, “el know-how es el fruto del saber que posibilita producir artefactos o técnicas de procesos para transformar el medio, introduciendo las plantas, animales, para generar bienestar social y compensar las insuficiencias de los seres humanos”. Los activos más valiosos de las empresas u organizaciones con fines y sin fines de lucro, responde a que son solamente los activos tangibles tradicionales tales como maquinaria y equipo; depósitos o giros en las entidades financieras, si no, más bien los activos intangibles que mantienen su origen en la capacidad de auxiliar con otros socios comerciales con sus, destrezas, valores, conocimientos, actitudes de los individuos que son parte de la empresa y lealtad de los clientes.

1.3.1. Teorías relacionadas al capital intelectual

1.3.1.1. Conceptos del capital intelectual

Para abordar el siguiente concepto con respecto al capital intelectual, se debe detallar que, prosiguiendo con los aportes de Lev (2001) en el camino de este estudio de investigación se utilizarán displicentemente las técnicas de capital humano (CH), el capital relacional (CR) y el capital estructural (CE). Así mismo, para Lev declara afirmando que las dimensiones fueron muy desarrolladas en la literatura, se afirma, que los recursos intangibles se manejan en la literatura contable, las económicas de activos acerca de la prudencia y en el de la empresa el capital intelectual.

Las empresas están constituidas por equipos o agrupación de personas y recursos, algunos son el cimiento y principios de sus estrategias o ventajas competitivas. Tradicionalmente se ha hablado mucho de dos tipos de recursos: los que son de carácter tangibles y los que son intangibles (Grant, 1996). Los intangibles son los más difíciles de determinar y sobre todo darle un valor, ya que la proporción de los estados contables y financieros es a través de la información, por otro lado, los demás son invisibles a la información contable de la empresa y es debido a lo complicado que es darle una valoración. Este problema de identificación y especulación se debe primordialmente a las características principales y básicas que lo definen (Navas y Guerras, 1998).

Stewart, T. A. (1997). "Capital intelectual". *Rio de Janeiro: Campus, 29*. El capital intelectual es conocimiento, pero no cualquier tipo de conocimiento, este conocimiento se puede dividir en dos: el conocimiento explícito y el conocimiento tácito o implícito y que ambos tienen que ser útil para la empresa. Un trabajador puede ser un excelente pianista, pero esa destreza no tiene utilidad para el negocio. El conocimiento no se convierte en capital hasta que es capturado y empaquetado de forma que pueda ser usado o apalancado, (Thomas A. Stewart, 2001, p. 1).

En adelante se presentaran las distintas definiciones que existen sobre el capital intelectual. El concepto contribuido por dos experimentados autores y pioneros en la materia del tema, Édison y Malone (1999) estos experimentados ensayistas, detallan sobre lo que ellos entienden por capital intelectual sobre una metáfora que a continuación, (Edvinsson y Malone, 1999: p. 26). La organización es como una planta que tenemos que cuidar en porciones evidentes, las hojas, ramas y frutos. Y otras no muy a luz, las raíces. La inquietud de nosotros solo por acopiar los frutos y poseer las ramas y hojas en buenas condiciones y nos olvidamos de sus raíces, entonces, el árbol puede desaparecer. Si queremos que el árbol se desarrolle y prolongue proporcionando resultados, las raíces tendrían que quedar en buenos ambientes saludables, es decir, sus raíces tienen que permanecer sanas y sobre todo bien nutrida. Así mismo puede pasar a las compañías o empresas, pero si solo nos inquietamos por las consecuencias financieras y contables a lo cual no tomamos en cuenta los valores tácitos y que probablemente puedan sobrevivir en el largo plazo. Entonces según los citados dramaturgos, comprenden del capital intelectual

como un término que marca las pautas del pensamiento que hablan sobre el actuar de las personas y para que, en el futuro estos conocimientos seas beneficiosos y de gran potencial para las empresas.

Para Núñez (2003) “el capital intelectual en la gestión del conocimiento. *Revista cielo analytic v, 11 n° 6*. Ciudad de La Habana, noviembre a diciembre del 2003”.

La gestión de los conocimientos, parte desde un conjunto de sapiencias en procesos y sistemas que buscan con el apoyo de la tecnología para que el capital intelectual de una empresa aumente de forma muy significativa y relevante, mediante la ejecución y administración de las capacidades para la solución de problemas de forma eficiente y en el menor plazo de tiempo posible. El gran reto de la gestión del conocimiento se puede gestionar como tal y solo es posible gestionar el proceso y el espacio para la generación del conocimiento, cuando se cree que las personas levan dentro, intrínsecamente la capacidad de mejorar y crear cosas nuevas. En resumen, el capital intelectual es el conjunto de conocimientos o activos intangibles de una organización y que, a pesar de no estar reflejados en los estados financieros contables tradicionales, en la actualidad genera un valor muy importante o tiene el suficiente potencial de generarlo en el futuro. (Osorio Núñez, M. 2003, p, 11).

Para Garcia et al (2006). La evolución del capital intelectual y las nuevas corrientes. *Intangible Capital*, 2(3). Asimismo, manifiesta de que los modelos más relevantes consideran al capital intangible como la suma de activos intangibles y sin tener en atención los Pasivos intangibles que supongan obligaciones adquiridas por la utilización de los activos u elementos que impliquen disminuciones en ellos.

Según Gimez (2015) gestión gerencial de la creatividad en organizaciones innovadoras. *Revista ASA, volumen 1 N° 1*, 123-353. En efecto. Visualización expuesta, emerge de la visión o del pensamiento gerencial para una gestión de creatividad y efectiva a fin de lograr

grandes potencialidades del talento humano, considerando las cualidades de actitudes y aptitudes de todo el personal. La actitud proactiva y la visión compartida.

Para Arias et al (2014) “dimensiones del conocimiento en las organizaciones. *Sinapsis*, 6(6), 74-84”. Menciona que el dominio del conocimiento se reflexiona un elemento muy básico y elemental en el ambiente empresarial de la actualidad, de acuerdo a los cambios que se están produciendo en la economía mundial, en cuyos resultados concluye que uno de los aportes significativos del proyecto, fue diagnosticar el estado actual de la facultad de administración, en cuanto al capital intelectual y su gestión dentro de esta y de manera general, menciona que el capital intelectual se encuentra en un rango de (41% - 60%), lo que quiere decir que la organización se encuentra en nivel neutral de su apreciación del capital intelectual en medianamente satisfecho para el intervalo propuesto.

Pérez y Tangarife (2013). Los activos intangibles y el capital intelectual. *SABER, CIENCIA y libertad*, 8(1), 143-166. En cuanto al concepto del capital intelectual lo define como una instrumento que permite valorar los activos intangibles en una empresa, lo cual son definidos como elementos que tienen una naturaleza inmaterial (debidamente sin sustancia o esencia física) y poseen una capacidad para generar beneficios económicos futuros y que pueden además ser controlados por la organización o empresa. Como ya se señaló, el capital intelectual hace referencia a la parte del valor de la empresa y que sobrepasa los valores que conforman los activos. (López y Vásquez, 2002).

Para Sánchez (2012). El capital intelectual y su relación con diferentes gestiones: estudio teórico-conceptual. *Ciencias de la Información*, 43(3), 3-13. Para que aumente de forma significativa el capital intelectual de una organización es necesario aplicar una adecuada gestión del conocimiento para mejorar la gestión de competencias, conjuntamente con gestión de la información y la gestión documental, pues la gestión del capital intelectual incluye prácticas relacionadas con estas gestiones. Para la gestión del capital intelectual, es cierto que necesita de la gestión del conocimiento, como por ejemplo necesita de sus herramientas como la tecnología y que este ayuda a almacenar los conocimientos, los sistemas de expertos o de los stakeholder, entre otros. Es importante saber dónde se

encuentra el conocimiento para la administración del capital intelectual y para qué sirve y como utilizarlo para gestionar y para incrementar la productividad de la empresa (pág. 8).

Según Chávez, et al (2018). Análisis del capital intelectual usando el Valor Agregado de mercado en la Bolsa Mexicana de Valores del 2007 al 2013. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 8(1).El autor concluye que al momento de deducir el VAN, en el ámbito de los servicios de las empresas de telecomunicaciones, presentó en el año 2007 el monto de este indicador, pero sin embargo el desgaste del capital intelectual en el 2013 con respecto al año de inicio debe contextualizarse mejor.

Para Álvarez (2000). Medición y valoración del capital intelectual. *Técnica contable*, 52(618), 433-441. En lo que referente a los activos intangibles propiamente dicho de las empresas en su conjunto, saben de su existencia y se muestran preocupados por determinar la existencia de su valor del capital intelectual. De tal manera, que se atreven a mencionar el valor en más del 50% del valor del giro de su negocio. Recalcando la necesidad de poder cuantificarlos, como también de hacer referencia a sus stakeholders por medio de informes independientes a su propia información financiera. Entre los activos intangibles de mayor importancia y muy destacados en los negocios cuestionados se encuentra la marca de la empresa e imagen empresarial.

Según Quinapanta et al (2012). Estudio y análisis del capital intelectual como herramienta de gestión para la toma de decisiones. *Revista Digital del Instituto Internacional de Costos*, (10), 49-65. El capital intelectual crece por la necesidad de las empresas para realizar valoraciones en situaciones diferentes a lo que son los mercados, por lo que la primera definición refiere al contraste entre el valor en precio de mercado y el precio en libros o valor en libros, por lo que, reconoce la presencia de algunos aspectos los cuales regularmente no se consideran en la contabilidad general o financiera, tales como los activos intelectuales, la producción de capital intelectual y activos de conocimiento.

Para Ramírez et al (2018). La influencia del capital intelectual en la innovación de las pymes: un estudio empírico. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 10(1). Actualmente se cuenta con una gran cantidad de investigaciones con respecto al capital

intelectual como determinante o mecanismo para la competitividad y el desempeño de las organizaciones, pero no se encuentran muchas investigaciones que analicen el capital intelectual y su relación con la innovación. Cuando se habla del capital intelectual, comúnmente es hablar de elementos intangibles de carácter estratégico y porque contribuye a que en la empresa exista la generación de valor y muchas veces no se encuentran en sus estados financieros. Por su parte, el capital intelectual se puede definir con sus elementos que la integra, forma y sostiene al capital humano (Arango, Molina y Zapata, 2010).

Según Ficco et al (2018). Información sobre capital intelectual e informes de sostenibilidad. Un estudio empírico en el mercado de capitales argentino. *Revista Visión Contable*, (16), 50-72. Los intangibles tienen hoy una importancia que está en crecimiento y está enmarcada al estudio de las empresas públicas y privadas, debido a que se desenvuelven en un entorno que va evolucionado en un modelo económico o hacia este modelo fundamentada y basándose en la información y/o conocimiento. El contexto social y económico, la generación de valor ya no se encuentra centrada en los recursos tangibles, sino que son los elementos de carácter intangibles, frecuentemente seleccionados y agrupados bajo una denominación muy genérica de conocimientos, los recursos estratégicos por excelencia de las organizaciones y una de los principios primordiales de ventaja competitiva. Tal como ya se ha señalado, las organizaciones públicas y privadas utilizan distintos medios y diferentes tipos de informes para exponer información sobre el Capital Intelectual. Dicha información puede estar en sus principales páginas web oficiales, redes sociales, y diferentes secciones de los estados financieros, particularmente en las memorias societarias y en los anexos.

Para Sarur (2013). La importancia del capital intelectual en las organizaciones. Menciona que el capital intelectual en una empresa es un activo intangible que representa resultados benéficos para la misma, que posteriormente es convertido en capital financiero a través de la contabilidad financiera que se transforma y adopta estos conceptos nuevos y además de generar en el mercado una ventaja competitiva, en relación de la posesión del conocimiento, relaciones con clientes, proveedores; experiencia tecnológica organizacional, destrezas profesionales entre otros.

Para Vigueras et al (2016). Propuesta de un modelo de gestión del Capital Intelectual para los Centros de Investigación del IPN. *Punto de Vista*, 6(10). La gestión del capital intelectual contribuye a una planificación estratégica y en las organizaciones es la base de su éxito en el mercado de instituciones educativas modernas. Se piensa fundamentalmente replantear los procesos e incitar la construcción del conocimiento, primordialmente con razón al impacto que esta pueda tener mediante las estrategias funcionales y condescender al administrador educativo aumentar las ventajas competitivas y la firmeza de las estructuras internas de la empresa u organización.

Según Serna et al (2010). Revisión de metodologías para la valoración del capital intelectual organizacional. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (31).concluye que uno de las dificultades que se puede hallar con respecto al capital intelectual, se debe a la gran cantidad y diversidad de conceptos que se manejan nomenclaturas o con diferentes definiciones. En todos los documentos analizados observamos una clara predisposición con respecto a la representación de los diferentes tipos de modelos y conceptos, pero en la realidad todos estos modelos no son de fácil aplicabilidad y se podría asegurar que los conocimientos se encuentran en una fase muy remota y no existen metodologías contrastadas y por lo general aceptadas.

Para Pacheco et al (2008). Un estudio del tratamiento contable del capital intelectual a la luz de la NIC 38. *Actualidad Contable Faces*, 11(17). Menciona que reconocer y revelar el valor del capital intelectual organizacional, ya que este no puede ser entendido como un ejercicio derivado de la manía, por lo contrario representa para toda organización moderna un recurso muy importante y crucial para determinar y entender la importancia del capital intelectual como un activo y que representa dentro de la organización financiera de la organización. La dedición, el registro y el control del capital intelectual se convierten en elementos claves para conocer realmente a la organización desde una perspectiva interna y externa. Obtener información valiosa sobre la estructura de estos activos intangibles y su capacidad para generar valor, debe formar gran parte de las habilidades que tienen que desarrollar los responsables de su manejo para generar las características distintivas de la organización empresarial o gubernamental.

Según Stewart (1998) otro de los investigadores más notable respecto al tema, y experto en el campo del capital intelectual. Según Stewart el (CI) es el añadido de todas las sapiencias que facilitan los empleados, desde la persona que hace mantenimiento hasta la gerencia general o el directorio de la empresa y que además, proporcionan una ventaja competitiva. De la misma forma y muy similar. Dierickx (1989) menciona que el capital intelectual es absolutamente el stock del saber o del conocimiento de la empresa a través del conocimiento de las personas. Para este mismo perfil, Malhotra (2000) sustenta que los recursos del discernimiento y para el conocimiento, este representa los activos intangibles del conocimiento y que logran ser brevemente descritos y medidos en valores cuantificables. El entendimiento de diversos escritores sobre el conocimiento, dice: es diferente del conocimiento que tradicionalmente se tiene sobre este, es decir como el conocimiento del saber hacer y saber aprender. De esta misma manera Malhotra (2000) el conocimiento hace alusión a la empresa y que es apoyada por la tecnología y los procesos los vuelven más organizados, adquiere, usa y reparte conocimiento. Por lo tanto, la noción del conocimiento va más allá del capital intelectual y hace alusión a los aspectos identificables en la empresa, aunque sean intangibles, se estima que pueden incrementar y agregar valor a la organización.

Para terminar, Sánchez, Gonzales, et al (2007) en modo de síntesis; el capital intelectual es la mezcla de activos inmateriales o intangibles, incluyendo el conocimiento de los colaboradores de la empresa, como su capacidad para aprender y adecuarse a las nuevas formas de relación con los clientes y proveedores de la organización, las marcas, los nombres de los bienes, los procesos internos y externos y la capacidad de (I + D) de una organización, a pesar que no se reflejan en los estados contables y financieros tradicionales, pueden generar un valor futuro y a lo cual se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida (p. 6).

Según Edvinsson (1998) las pre ponderaciones del capital intelectual es algo necesaria y transmitidas a través de las fuerzas históricas y tecnológicas y es el único quien reconoce que las empresas modernas cambian tan rápidamente, que lo único que les queda es apoyarse férreamente en el talento y la dedicación en sus trabajadores y sobre la calidad de las herramientas de las que esta disponga para enfrentar los cambios tecnológicos y sociales

que están sufriendo una transformación muy acelerada y para que las empresas puedan sobrevivir en el tiempo tienen que cambiar rápidamente. Por sobre todo, el capital intelectual viene a ser ineludible y ya que es el único entre los modelos de calcular (medir) el rendimiento corporativo empresarial de su gestión.

Por otro lado, el conocimiento es considerado de manera inconsciente como algo más grande y amplio, profundo y más sabroso que los datos y la investigación. Según Davenport y Prusak (1998) es una mezcla entre el conocimiento y las experiencias que generan valor, información y saber qué hacer en el momento adecuado. También sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias y nueva información actualizada que será o servirá útil para la organización.

Para abordar el siguiente concepto con respecto al capital intelectual, se debe especificar que, continuando con los aportes de Lev (2001) en este estudio de investigación se utilizarán displicentemente los términos de capital intelectual, capital estructural y el, capital relacional. Así mismo, el autor manifiesta afirmando que los tres términos fueron ya muy utilizados en la literatura, si bien es cierto, como se sabe en la literatura contable se utiliza preferentemente el de recursos intangibles, en las económicas de activos sobre el conocimiento y en el de la empresa el capital intelectual.

A continuación se plantearán las distintas definiciones que existen sobre el capital intelectual. El concepto aportados por dos experimentados autores y pioneros en la materia del tema, Edvinsson y Malone (1999) estos experimentados autores, detalla sobre lo que ellos entienden por capital intelectual en una metáfora que a continuación, (Edvinsson y Malone 1999, p. 26).

Una organización es como un árbol. Hay una porción que es notable, las hojas, ramas y frutos. Y otra que es oculta, las raíces. Si solo nos impacientamos por recolectar los frutos y tener las ramas y hojas en buenas condiciones y nos olvidamos de las raíces. El árbol puede llegar a su fin e inexistir. Para que este árbol se desarrolle y continúe brindando frutos, las raíces tienen que estar en buenas condiciones saludables, es decir, deben estar sanas y sobre todo bien nutridas. Esto es auténtico para las compañías o empresas, pero si

solo nos enfocamos por los resultados financieros y contables e ignoramos los valores ocultos, la empresa no se desarrollarán, incluso no podrá sobrevivir en un plazo largo. Así los autores citados, comprenden que el capital intelectual es como una expresión que marca las pautas del pensamiento, hablan de acción de quienes los frutos beneficiosos a las empresas.

1.3.1.2. Capital humano

Los rápidos y constantes avances de la tecnología, sobre todo en las telecomunicaciones y están trasformando muy rápidamente la naturaleza del conocimiento y habilidades que tienen los trabajadores, así las empresas que operan en este mundo globalizado y que necesitan de un tipo diferente para trabajar con competencias y actitudes, agilidad intelectual y que les accedan a un análisis, tengan un pensamiento sistémico dentro de un entorno tecnológico y critico (Bontis, 2002).

Todo ello, es apreciado en los modelos de capital intelectual o capital humano como variable más reiterada. Asimismo, su consecuencia de penetración en los siguientes enfoques del capital intelectual y además, es un elemento clave para la empresa (Becker, Huselid, y Ulrich, 2001) la poca dimensión humana y como condiciona de manera negativa en las actividades que puedan agregar valor para ella (Edvinson, y Malone, 1999).

1.3.1.3. Capital estructural

Para los autores Ramírez, Lordu y Rojas (2007) analizado por Flores y Nava (2014, p.6) "el Capital Estructural y sus elementos dimensionales". las Instituciones públicas o privadas de Educación Superior Técnica o Universitaria y son una exploración conceptual a cargo de la Universidad Autónoma de México, comprende los diversos programas a base de datos y garantizando eficiencia dentro de la estructura organizacional, patentes, marcas y todo lo que forma parte de la empresa u organización. Este capital intelectual expresado primordialmente en la tecnología y la forma de difusión del conocimiento, se define estrictamente al uso de la empresa y por lo general no es negociable. Este capital humano es propio de la organización y no puede ser negociado. Las empresas del sector privado

tienen más énfasis en la personalización y valoración de los activos intangibles e intelectuales, pues instituyen activos en beneficio de la empresa.

1.3.1.4. Capital relacional

El capital relacional se define ya que las organizaciones o empresas no son sistemas completamente aislados, de hecho, es, al contrario, se relaciona mucho con la parte externa. Las relaciones que generan valor y aportan conocimiento a las organizaciones; estas son las que deben ser analizadas y observadas, porque esto es el capital relacional.

Por otro lado, este tipo de capital relacional introduce el valor que generan las empresas no solamente con sus clientes, proveedores y accionistas. Esto incluye a todos los grupos de interés conocidos como los Stakeholders, ya sea nivel interno o externo de la organización. (Bontis, 1996; Ordoñez de Pablos, 2003) es decir, el conocimiento que esta introducido en las relaciones organizacionales. Visto de otra manera, capital relaciona viene a ser la percepción del valor que tienen los clientes al momento de hacer las negociaciones con los que proveen ya sea productos o servicios (Petrasch, 1996, 2001).

De esta manera, algunas formas de medir que tratan de mostrar y demostrar el desarrollo del capital incluidos en la organización, un aspecto que ejemplifique es el índice de veces o repeticiones de los clientes, también una cuota de mercado o tal vez el número de acuerdos con otras empresa u organizaciones.

Por su parte, Sveiby (2001) quien denomina esta dimensión “componente externo”. Para (Leibolty, 2001) incluyendo las relaciones con sus clientes y proveedores, los nombres de sus productos, las marcas patentadas, la reputación empresaria y su imagen como tal. De esta manera, alguno de estos elementos puede ser protegido legalmente, mientras que para otros, puede ser de alguna u otra manera más complicado. Además, las inversiones en mucho de estos activos, generen posibles beneficios inciertos, como por ejemplo: resulta muy difícil anticipar o pro futurizar los efectos que derivan en repotenciar la imagen de la corporación u organización (Sveiby, 1999).

1.3.2. Teorías Relacionadas a la Gestión Gerencial

1.3.2.1. Conceptos de la Gestión Gerencial

La gestión gerencial es un proceso sistémico que ayuda a las empresas a lograr sus objetivos, mediante la aplicación de planes estratégicos concretos y que le permita lograr el desarrollo de sus operaciones en cada uno de los elementos de la organización y que contribuya al logro de tales objetivos, para ello se debe evaluar y controlar que las acciones o planes, para que se ejecuten y tengan correspondencia en la realidad de los planes diseñados y en consecuencia con los logros planificados. (Williams, 2016).

Entre las definiciones más importantes obtuvimos las que presentaremos a continuación. Según Koontz y Weihrich, citado por Paves (2000) define a la gestión como un proceso, por el cual, requiere de diversos recursos para fortalecer los objetivos de la organización o de la empresa. Por otro lado la dimensión de la empresa es superior. Para alcanzar los objetivos generales se requiere plantearse varios objetivos específicos e ir logrando gradualmente cada uno de ellos y por cada una de sus unidades; para que cada uno de los componentes tome sus decisiones en base a los objetivos de la empresa.

En la opinión de Crosby (1988) define a la gestión gerencial como: “es el arte de hacer que las cosas ocurran”. Esto significa, que en una combinación de ambas es lo que en el lenguaje empresarial se le denomina gestión gerencial y es ahí donde se trata de hacer que las cosas ocurran mediante los recursos básicos y muy valiosos. Para que estas medidas sean efectivas, las estrategias y políticas diseñadas deben no solo deben ser diseñadas en el nivel más alto de la organización, sino, deben ser involucrados en este proceso de planeación estratégica los trabajadores de rango medio o los subordinados y de esta manera poder lograr un lineamiento estratégico para que este sea puesto en práctica por medio de los planes de acción ya sean estos a corto y largo plazo y sobre todo que les permita cumplir adecuadamente con las tareas necesarias y concretarlas.

La gestión gerencial puede ser definida como el proceso de llevar a cabo una tarea o actividad mediante un proceso de divisiones de una empresa y en dirección a sus objetivos

que se han plantados para cada una de estas, mediante planes y programas que garanticen los planes de desarrollo adecuado de las operaciones y actividades tácticas, lo que va a permitir a los miembros contribuir con el logro de los objetivos (Gutiérrez, 2011, p. 45).

En este concepto se basa en diversos y diferentes enfoques que debería ponerse en práctica y para alcanzar los objetivos propuestos; la comprensión por el enfoque del proceso que conlleva a poner atención en un tema o un problema a través de hipótesis elaboradas de ante mano y resolverlo con éxito (Peñaloza, 2012. p. 76).

1.3.2.2. Características de la Gestión Gerencial

El trabajo en equipo. Lograr en los participantes el sentido de pertenencia; esto quiere decir, que pueden descubrirse como participantes de los resultados (es preciso mencionar que cada uno de los integrantes del grupo son importantes y tienen siempre algo que aportar). Asimismo, reconoce fortalezas y debilidades, encontrando el apoyo requerido para alcanzar el éxito en la gestión y sustituye la improvisación por la ciencia, a través de la planeación del método.

Por otro lado, se seleccionó a los colaboradores en base a sus aptitudes y capacidades, los capacitan para que produzcan en mayor cantidad y calidad, esto en relación con el método planteado. Como también, controla el trabajo para cerciorarse de que las labores se estén ejecutando en base a las normas y políticas que se establecen o que se establecieron según el plan que se diseñó y de esta manera destruye equitativamente las atribuciones y las responsabilidades, para lograr una disciplina en la ejecución de las labores (Gutiérrez, 2011, pág. 45).

1.3.2.3. Importancia de la gestión gerencial

La importancia de la gestión gerencial, se le puede definir como la actividad empresarial que busca a través de las personas con cargos, como gerentes, directores, productores, consultores y expertos para mejorar la calidad, la productividad y la competitividad de las empresas y negocios. En la gestión gerencial, no solo se busca hacer lo mejor, también se

busca o se opta por hacer lo correcto, por lo tanto, se buscan los factores que influyen en el resultado óptimo de la gestión. Permite tener la dinámica de los procesos, así como el hecho de dar valor a las exigencias y necesidades del grupo. Permite la evolución de la gestión. Produce dinámicas organizacionales que facilitan una mejor comunicación y comprensión del fracaso y del conflicto; reconociendo que para alcanzar una meta se tiene que llevar a cabo un proceso de crecimiento basado el aprendizaje y la tecnología.

Guía las actividades de la organización a través de las diferentes etapas de la planificación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos. El responsable de la gerencia trabaja con todos los recursos existentes y el recursos más valiosos para el gerente son las personas y por el cual, son los más importantes en toda la organización, por el cual el management o el gerente es el estratega y líder de la organización empresarial; él puede asumir diferentes roles como el que dirige a los subordinados, el informal que actúa como vocero y el que toma las decisiones que inicia los cambios, resuelve los problemas y negocia. Es el gerente que todo debemos ser y sobre todo trabajar en eso para lograrlo ser y lograr los objetivos.

1.3.2.4. Enfoque de la gestión gerencial

El surgimiento de nuevas técnicas, y nuevas prácticas gerenciales en los últimos años, esto ha generado una enérgica demanda para la utilización de la organizaciones durante el presente siglo. Se puede definir a la gerencia contemporánea como un sistemas de competencias y habilidades comunicacionales, que se basa en complementar los recursos humanos, físicos y financieros de las empresas, para cumplir con los objetivos de la misma y mantenerse a través de los cambios, las necesidades, combinando herramientas que faciliten los procesos, efectuando actividades de planificación, organización, dirección y control. Asimismo, la gestión gerencial se dirige a centrarse en los problemas para incrementar la eficiencia en la asignación de los recursos, proponer objetivos generales de producción y de servicios para lograr la satisfacción de las necesidades del cliente.

Por otro lado, reconoce los componentes de cada departamento y sus objetivos específicos, proponer las actividades que sean necesarias para llevar a cabo las tareas o acciones de transformación, establecer metas físicas de resultados de impacto y de cobertura de cada actividad. Programar los tiempos, recursos y costos de las actividades. En síntesis, la gestión gerencial va a medir la calidad de los recursos gerenciales, de las estrategias competitivas para el desarrollo de productos y control de calidad de los recursos humanos y del mercado a nivel organizacional y para que la empresa pueda cumplir con sus objetivos. (Alcántara, 2017, p. 89).

1.3.2.5. Doctrina de la Gestión Gerencial

La creación de una doctrina de gestión gerencial ha tenido diversos enfoques, tanto temáticos como conceptuales, durante muchos años. La tarea del gerente en las organizaciones o en las empresas se basan en la perspectiva de que aquellos que ocupan un cargo de dirección gerencial que tengan la capacidad de diseñar y ejecutar planes de acción que involucren a todos los trabajadores y estos se sientan comprometidos; para así de esta manera poder lograr encaminar a la organización hacia la competitividad y el éxito.

La doctrina de las ganancias máximas. Describe el funcionamiento de la dirección de la organización y esto enfatiza la jerarquía. Para Adam Smith lo más importante era el mercado guiado por la acción humana y la gestión estratégica, cultura propia y orientación hacia los objetivos. El modelo estratégico clásico del enfoque dominante en la formulación e implementación estratégica están: la estructura organizacional, el comportamiento, los procesos y la tecnología de los procesos industriales que emergieron con el surgimiento de la revolución. La industria y sus nuevas formas de producción. El liderazgo es la nueva base del nuevo entorno competitivo. El nuevo entorno competitivo global de las organizaciones es más complejo e incierto de predecir.

Según Keynes (1965) surge el “emprendedor”, el mismo que está detrás de la figura del capitalismo en la figura de las teorías de Carlos Marx, quien dice que “solo el trabajo produce valor” el surgimiento de nuevas organizaciones del entorno competitivo global resultante: las interrelaciones de la cultura organizacional y el componente de la estrategia

hacia el modelo estratégico moderno de las organizaciones y su evolución, así como también, enfoques de gestión y ejercicios de liderazgo estratégico (García, 2010. p. 76).

3.3. Gestión gerencial basada en la administración por objetivos (APO)

La administración por objetivos APO, o también llamada administración por resultados; contribuye a un modelo administrativo de gestión gerencial y es bastante difundido y completamente identificado con el espíritu pragmático de la teoría neoclásica. Su aparición de esta teoría, se dio por el año 1954 por Peter F. Drucker, quien es considerado como el creador de la teoría de la administración por objetivos.

La administración por objetivos es una poderosa herramienta administrativa, y hasta puede ser considerada como un método para gerenciar y es reconocida por muchos gerentes. La APO, es un sistema dinámico que integra la necesidad de una compañía para lograr sus objetivos de utilidad y de crecimiento.

3.3.1. Importancia

A partir de la década de los 50, la teoría neoclásica movió la atención hacia los objetivos o finalidades de la organización. El enfoque está basado en el proceso y la preocupación mayor en las actividades (Medios), se sustituyó por un enfoque a los resultados y objetivos alcanzados (fines). A continuación se definen cada una de las áreas principales de la gestión gerencial del SEGAT. Dicha institución lleva ya, varios años aplicando este método, quienes se han basado en el método de la gestión por objetivos.

1.3.2.6. Sub. Gerencia de Limpieza Pública

La Sub Gerencia de Limpieza Pública es el órgano encargado en programar, dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar las actividades de aseo urbano, recolección, transporte de los residuos de competencia municipal, directamente o con participación de la inversión privada.

1.3.2.7. Sub. Gerencia de Áreas Verdes

La Sub Gerencia de Áreas Verdes es el órgano que administra y promueve la habilitación, mantenimiento y conservación de las áreas verdes en parques, avenidas, Jardín Botánico y viveros de la ciudad de Trujillo.

1.3.2.8. Sub. Gerencia de disposición y Tratamiento Final

Desarrolla programas alternos, los cuales nos permitan reducir, reusar y reciclar residuos orgánicos e inorgánicos y así poder reducir de alguna manera los residuos que llegan al Botadero el Milagro.

1.3.2.9. Sub. Gerencia de Calidad Ambiental y Proyectos

La Sub Gerencia de Calidad Ambiental y Proyectos es el órgano de línea que depende de la Gerencia de Gestión Ambiental, a cargo de un responsable designado por el Gerente General encargado del desarrollo de programas orientados a promover acciones de vigilancia y protección del medio ambiente tendientes a evitar y controlar la polución de las aguas, del suelo, del aire y sonora; así como diseñar y proponer proyectos dirigidas a la conservación ambiental, recursos naturales y una mejor calidad de vida en la localidad.

1.3.2.10. Unidad de Fiscalización y control

La Unidad de Fiscalización y Control es el órgano de línea que depende directamente de la Gerencia de Gestión Ambiental, está a cargo de un responsable designado por el Gerente General, encargado de planificar, fiscalizar, controlar, instruir y cautelar el cumplimiento de las normas y/o disposiciones municipales de competencia del SEGAT; que contengan obligaciones y prohibiciones de cumplimiento obligatorio por particulares, empresas e instituciones en el ámbito de la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Trujillo dentro del marco de los dispositivos legales aplicables.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel del capital intelectual como mecanismo de gestión gerencial del SEGAT, Trujillo 2018?

1.5. Justificación del estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2011) además de los objetivos es necesario justificar las razones que justifican el motivo del estudio. Como institución pública tiene la responsabilidad de ejecutar e implementar buenas prácticas para mejorar el servicio, lo cual sea propicio para que la población esté satisfecha y consiga sus objetivos planeados. En base a la premisa anterior y la forma de la investigación se justifica según Hernández et al (2011).

1.5.1. Por conveniencia

La presente investigación será útil para dar respuesta y/o una solución a la gestión gerencial del SEGAT, tomando en cuenta los indicadores intangibles, el cual es el capital intelectual de la organización, que aporta valor y en conjunto contribuye al buen desarrollo de dicha institución pública descentralizada de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

1.5.2. Implicancias prácticas

Para poder dar una justificación por implicancia práctica, se puede responder a las siguientes interrogantes: ¿Ayudara a resolver algún problema práctico? ¿Tiene implicaciones trascendentales para una amplia de problemas prácticos? Beneficiará a la población de Trujillo con respecto a la gestión gerencial y sus áreas responsables, el cual mejorar el servicio de gestión ambiental urbana en la ciudad.

1.5.3. Utilidad metodológica

Para poder dar una justificación por utilidad metodológica, se puede responder a las siguientes interrogantes: La presente investigación, ¿puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar y/o analizar datos? Ya que se mostrará a detalle cómo se

desarrolla la metodología para ejecutar la investigación, como las técnicas e instrumentos de medición.

1.5.4. Justificación legal

La presente investigación se encuadra en la ley N° 25350, Ley de la creación de la Universidad Cesar Vallejo (UCV), el cual tiene resoluciones que fomentan la investigación en la universidad. Entre las principales normas tenemos: Leyes y Resoluciones, el cual fomentan la investigación. Ley 30220 – 2014, Nueva Ley Universitaria de Perú. El estado a través de la promulgación de la ley universitaria N° 30220, promueve la investigación y producción científica en el desarrollo de tesis y de esta manera aportar a nuestra sociedad y el campo empresarial.

1.6. Hipótesis

H_i : El nivel del Capital Intelectual es medio como mecanismo de un nivel de gestión gerencial satisfactorio del SEGAT, Trujillo - 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar el nivel del Capital Intelectual, como también, el nivel de Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo - 2018.

1.7.1.1. Objetivos específicos

O_1 : Identificar el nivel del Capital Intelectual del SEGAT, Trujillo - 2018

O_2 : Identificar el nivel de la Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo - 2018.

O_3 : Determinar el nivel del Capital Humano del SEGAT, Trujillo - 2018

O_4 : Determinar el nivel del Capital Estructural del SEGAT, Trujillo - 2018

O_5 : Determinar el nivel del Capital Relacional del SEGAT, Trujillo – 2018

O_6 : Analizar la Gerencia de Gestión ambiental del SEGAT, Trujillo - 2018

O₇ : Analizar la Sub. Gerencia de Limpieza Pública del SEGAT, Trujillo - 2018

O₈ : Analizar la Sub. Gerencia de Áreas Verdes del SEGAT, Trujillo - 2018

O₉ : Analizar la Sub. Gerencia de disposición y Tratamiento Final del SEGAT, Trujillo - 2018

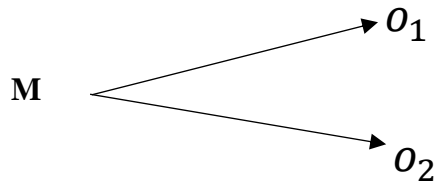
O₁₀ : Analizar la Sub. Gerencia de Calidad Ambiental y Proyectos del SEGAT, Trujillo - 2018

O₁₁ : Analizar la Unidad de fiscalización y Control del SEGAT, Trujillo – 2018

II. Método

2.1. Diseño de investigación

En la presente investigación es descriptiva – transversal, cual gráficamente se representa de la siguiente manera:



M = Muestra de Investigación (gerentes de la institución)

O_1 = Observación del Capital Intelectual

O_2 = Observación de la Gestión Gerencial

Variable 1:

Capital Intelectual

Variable 2:

Gestión Gerencial

2.2. *Tabla de operacionalización del capital intelectual*

Variab les	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición Ítems
Capital Intelect ual	El capital intelectual (CI) actúa como estrategia y herramienta práctica de identificación y medición de los activos intangibles que dan valor a la organización. (modelo intellectus, 2011)	Encuesta para medir el grado de importancia del Capital intelectual en el SEGAT	Capital Humano	- Valores - Aprendizaje - Competencias - Capacidades - liderazgo	Escala de Likert Ordinal
			Capital Estructural.	- Capital Organizativo - Cultura Organizativa - Capital Tecnológico - Aprendizaje Organizativo	
			Capital Relacional	- Capital Inter-institucional - Capital Relacional Público - Otras Relaciones	

Nota: Nota: las dimensiones es según el modelo intellectus (2011) del centro de investigación sobre la sociedad del conocimiento (CIC) del Instituto Universitario de Administración de Empresas (IADE) de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM)

2.3. Tabla de operacionalización de la gestión gerencial

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión gerencial en el servicio de gestión ambiental de Trujillo (SEGAT – OPD)	Según Crobsy (1988), la gerencia es el arte de hacer que las cosas pasen, el cual quiere decir que las cosas ocurran mediante la gestión, entonces la combinación de estas la gestión gerencial es el proceso que consiste en guiar a una empresa hacia los objetivos y cumplimiento de estas.	Encuesta para medir el grado o nivel de gestión gerencial en el SEGAT	Gerencia de Gestión Ambiental	Sistema Integrado de Gestión Sistema de Prevención de los desastres Botadero Municipal	Escala ordinal
			Sub. Gerencia de Limpieza Publica	Servicio de Limpieza Recolección de residuos solidos Campañas para involucrar a la población. Desempeño laboral del área de limpieza. Integración del personal de limpieza. Sistematización de procedimientos y actividades	
			Sub. Gerencia de Áreas Verdes	Mantenimiento de Áreas Verdes Reducir el uso del agua Vivero municipal Sistematización de actividades	
			Sub. Gerencia de disposición y Tratamiento Final (Residuos Sólidos)	Reaprovechamiento de los residuos solidos Eficiente manejo de los residuos sólidos y su adecuada disposición final. Capacitación para el desempeño laborar y la integración del personal Sistematización de los procedimientos y actividades	
			Sub. Gerencia de Calidad Ambiental y Proyectos	Cultura ambiental Participación interinstitucional y sociedad civil organizada para conservar el medio ambiente. Aguas residuales	
			Unidad de fiscalización y Control	Aplicación de la normatividad vigente municipal en temas ambientales. Estándares de calidad ambiental y límites máximos permisibles de emisión vehicular Fiscalización de la calidad ambiental Atención eficaz Capacitación al personal	

Nota: Las dimensiones según el SEGAT (2018), en su organigrama institucional.

2.4. Población y muestra

Montero (2011) refirió que ante el escaso número de sujetos no será necesario extraer una muestra, se trabajó con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal.

Por lo tanto: por ser una población pequeña, finita, no se aplicó criterios muestrales, por lo cual, se tomó la totalidad de la población como muestra del SEGAT.

La población está conformada por 20 personas del Área Gerencial, que son gestores en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo. Para Selltiz et. al (1980) fue citado por Hernández, Fernández y Baptista en el año (2014) mencionó que la “población es un conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de especificaciones”.

2.4.1. Criterios de selección

Criterios de inclusión

Se incluyó solo a la parte gerencial, incluyendo gerentes y jefes del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT).

Criterios de exclusión.

Se excluyeron a todos los trabajadores que se encuentran en el nivel Jerárquico operativo del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT).

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1. Técnica

Para la presente investigación se usó la técnica de la encuesta en la escala de Likert ordinal, según Hernández Roberto (2014) es un conjunto de preguntas que están detalladas y dirigidas a una muestra representativa de la población donde se aplicara la investigación, a fin de conocer la opinión y estados específicos a través de la observación de los de los gerentes y jefes de cada unidad gerencial del servicio de gestión ambiental de Trujillo.

2.5.2. Validez de los instrumentos de recolección de datos

Se validó a juicio de expertos de la línea de investigación que fue el administrador Omar Maguiña Rivero, el Economista Waldo Caballero Mojica y el experto metodólogo, Mag. Luigi Villena Zapata. El instrumento para la variable del Capital Intelectual fue modificado y validado por los expertos mencionados, para analizar la variable según el modelo intellectus (2011) del centro de investigación sobre la sociedad del conocimiento (CIC) del Instituto Universitario de Administración de Empresas (IADE) de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM). Las dimensiones del capital intelectual son según el modelo han creado un modelo de capital intelectual y para ellos es la suma de las tres dimensiones, como son: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional. Y para analizar las dimensiones de la gestión gerencial según Chiavenato (2011), en su libro “denominada administración de los recursos humanos”. Se elaboró una serie de ítems con la finalidad de recoger u obtener información de los gerentes del servicio de Gestión Ambiental de Trujillo. La escala de valorización utilizada es la de Likert ordinal, la cual consiste, en un conjunto de preguntas bajo afirmaciones o juicio ante los cuales se solicita la valoración (5= Totalmente de acuerdo, 4= De acuerdo, 3= Ni de acuerdo – Ni en desacuerdo, 2= En desacuerdo y 1= Totalmente en desacuerdo), esta escala es muy utilizada para medir actitudes. La puntuación de las preguntas o ítems son muy fáciles y precisas, de tal manera, todas las preguntas tienen el mismo valor. Para evaluar cada ítem del cuestionario calculamos su medida aritmética. Tras las respuestas marcadas en el cuestionario, se obtiene la valorización subjetiva correspondiente al Capital Intelectual y dichas respuestas son las percepciones de los individuos que han llenado el cuestionario.

2.5.3. Confiabilidad

Al cuestionario que se empleó para recoger las opiniones de los empleados están agrupados por componentes o dimensiones de cada variable, de acuerdo con el modelo propuesto de capital intelectual y estos cuestionarios se utilizaron para la prueba piloto. La validación ha sido a juicio de expertos, entre ellos docentes de la Universidad Cesar Vallejo

a tiempo parcial y completo. Por lo tanto, se realizó la prueba piloto y la aplicación estadística fue el Alfa de Cronbach.

Para su confiabilidad del cuestionario para medir el capital intelectual, esto es para la variable 1 de acuerdo con el modelo propuesto y por lo tanto el capital intelectual tiene un Alfa de Cronbach = 0,848 y para la gestión gerencial obtuvo un alfa de cronbach de 0, 882. Esto nos indica que si existe una relación por encima del 80% con respecto al capital intelectual y a la gestión gerencial.

Asimismo, el Cuestionario para medir la Gestión Gerencial del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT), es correspondiente a la variable número 2. Es un instrumento validado por una investigación hecha por Moreno, M. (2018). Tesis. Gestión Gerencial y su incidencia en la calidad de servicios de salud, el cual fue desarrollado en la Red de Salud Otuzco. La Libertad: Perú

Capital intelectual

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
CASOS	Valido	5	100,0
	Excluido	0	,0
	(a)		
	Total	5	100,0

a). La eliminación por lista se basa en todas las Variables del procedimiento

Estadísticas de fiabilidad del capital intelectual

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	38

Gestión gerencial

		N	%
CASOS	Valido	5	100,0
	Excluido	0	,0
	(a)		
	Total	5	100,0

a). La eliminación por lista se basa en todas las Variables del procedimiento

Estadísticas de fiabilidad para la gestión gerencial

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	16

2.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos, se utilizará el estadístico descriptivo, como tablas y gráficos. Se analizó la información recolectada a través del cuestionario dirigido a todos los gerentes y jefes del SEGAT, para sus dos variables como son: Capital Intelectual y Gestión Gerencial. Luego de la recolección de datos y una vez obtenidos, fueron procesados en el programa Statistical Package for the social Sciences o también está referida como “Statistical Product and Service Solutions” (Pardo y Ruiz; 2002, p. 3) y es más conocida como el SPSS.

Como siguiente paso, se realizó un diagnóstico sobre los resultados y determinara la relación entre actual entre el Capital Intelectual y la Gestión Gerencial del Servicio de Gestiona Ambiental de Trujillo (SEGAT), Año – 2018. El tercer paso, fue hacer un

diagnóstico de los resultados para determinar la relación actual del capital intelectual y la gestión gerencial. Para esto se utilizó la prueba de Ji cuadrado de Pearson (chi-cuadrado, χ^2), es el procedimiento de la elección para el contraste de las hipótesis y conocer el nivel de correlación entre las variables categóricas de tipo ordinal.

2.7. Aspectos éticos

El presente Proyecto de Investigación, contiene información propia, sin plagio y se considera certificar la autenticidad de los resultados obtenidos, los cuales no serán usados para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

III. Resultados

Para recoger la información, se aplicaron dos encuestas en la escala de Likert; una para el Capital Intelectual y la otra Para medir la Gestión gerencial en el servicio de gestión ambiental de Trujillo (SEGAT). Luego de recoger los resultados, se han tabulado en una matriz para los análisis respectivos de acuerdo a los objetivos planteados.

Objetivo General.

Determinar el nivel del Capital Intelectual, como también, el nivel de Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo - 2018.

Tabla 3.1. Medición del Capital Intelectual, como también, la medición de la Gestión Gerencial

Características	Niveles	Promedio
	SEGAT	
Capital Intelectual	Medio	59
Gestión Gerencial	Satisfactorio	60%

Nota: los resultados se obtuvieron de la encuesta del capital intelectual, así como también de la encuesta de la gestión gerencial.

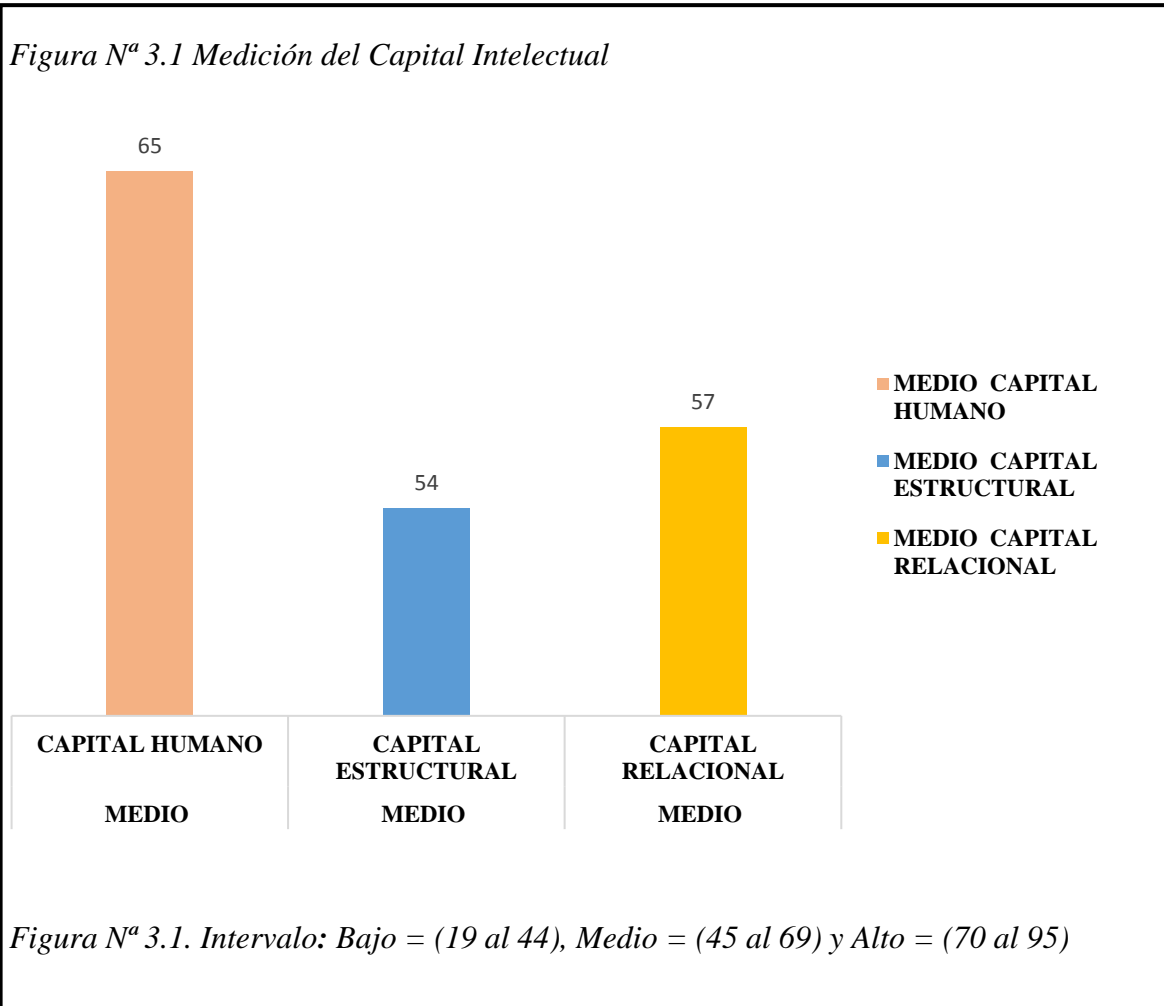
Nivel del Capital intelectual: Bajo = (19 al 44), Medio = (45 al 69) y Alto = (70 al 95)

Nivel de la gestión Gerencial: Deficiente = (0% al 33%), Satisfactorio = (34% al 67%) y Eficiente = (68 al 100%).

Como se puede apreciar la tabla 3.1. El Capital Intelectual se encuentra en un nivel Medio con un promedio de 59. La Gestión Gerencial está en un nivel Satisfactorio con un promedio del 60% de todo el nivel de cumplimiento de sus objetivos de las 6 áreas.

Objetivo 1

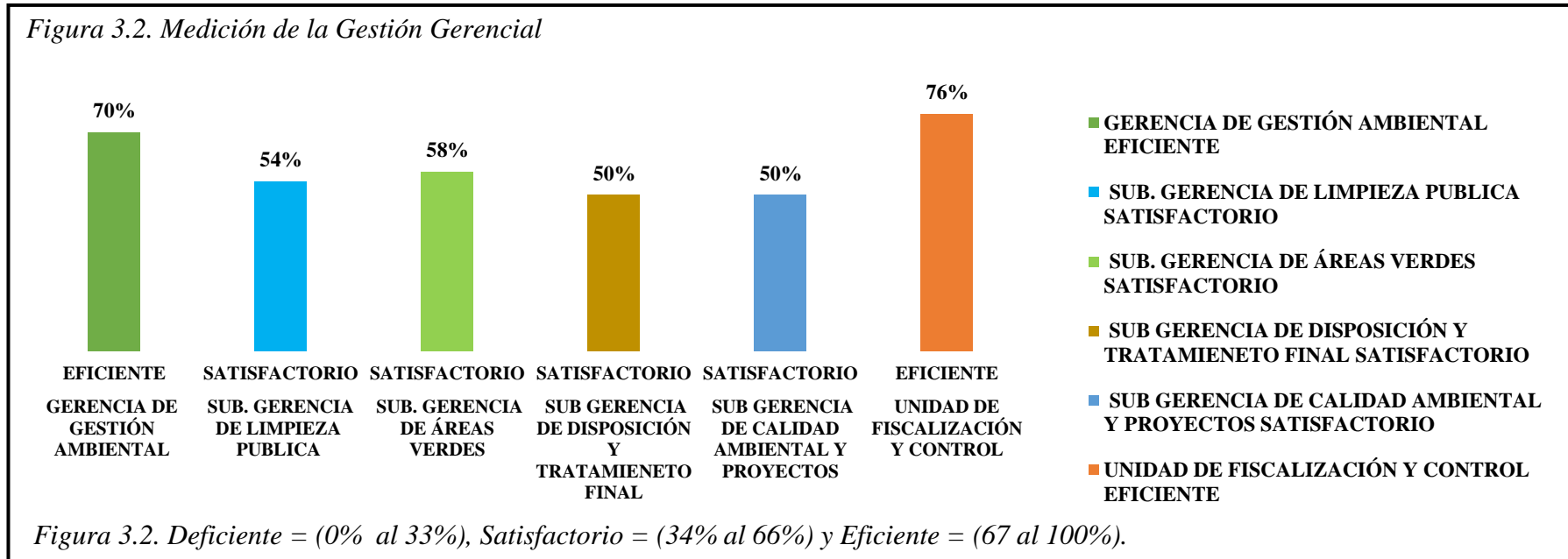
Identificar el nivel Del Capital Intelectual en la Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo - 2018



En la figura 3.1. Se aprecia el nivel de las dimensiones del capital intelectual, donde el Capital Humano obtuvo un promedio de 65, el cual, pertenece al nivel medio según los intervalos. El Capital Estructural obtuvo un promedio de 54, el cual, pertenece a un nivel medio. El Capital Relacional obtuvo un promedio de 57, el cual, indica que pertenece a un nivel medio.

Objetivo 2

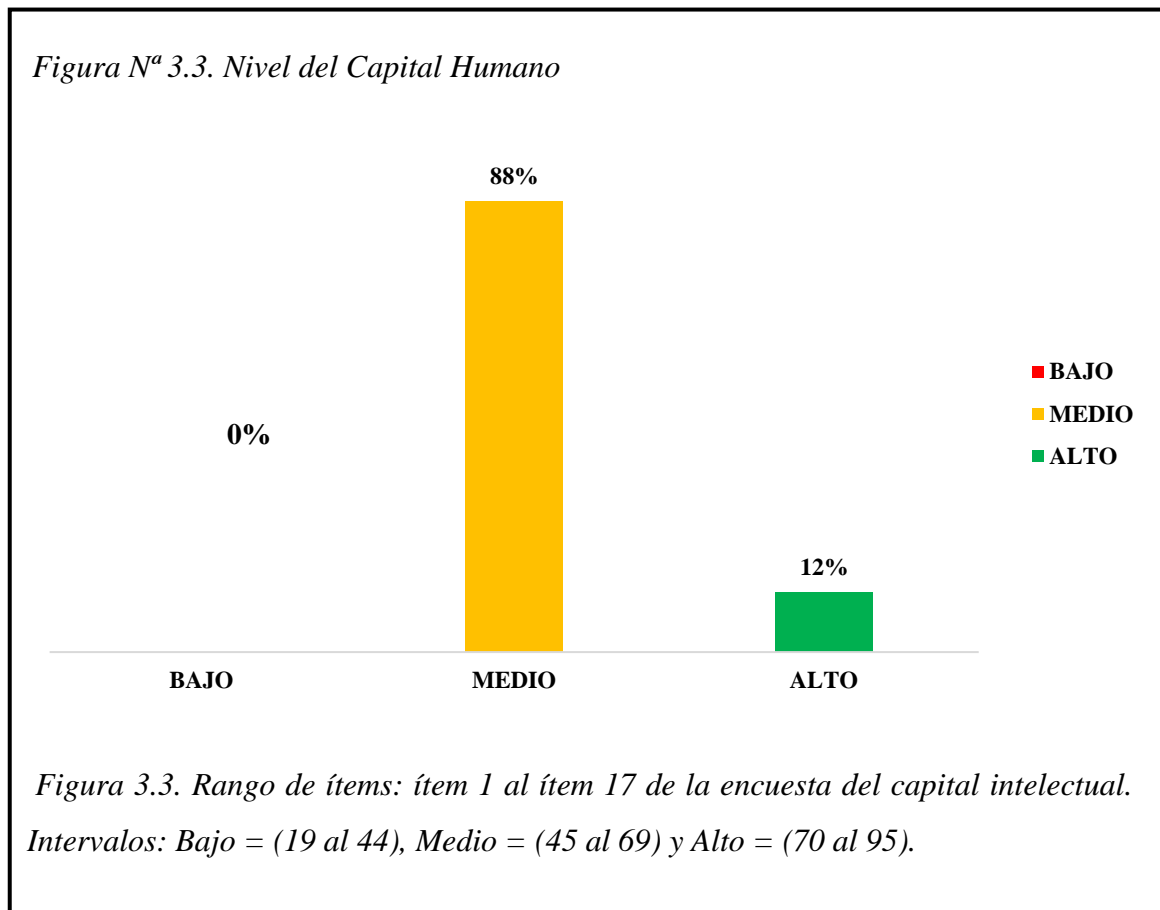
Identificar el nivel de la Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo - 2018.



En la figura 3.2. Se aprecia que el nivel de cumplimiento más alto es de 76%, que le corresponde a la Unidad de Fiscalización y Control determinado en nivel eficiente. El nivel de cumplimiento más bajo es de 50%, que le corresponde a la Sub. Gerencia de Disposición y Tratamiento Final y la Sub. Gerencia de Calidad Ambiental y Proyectos.

Objetivo específico 3

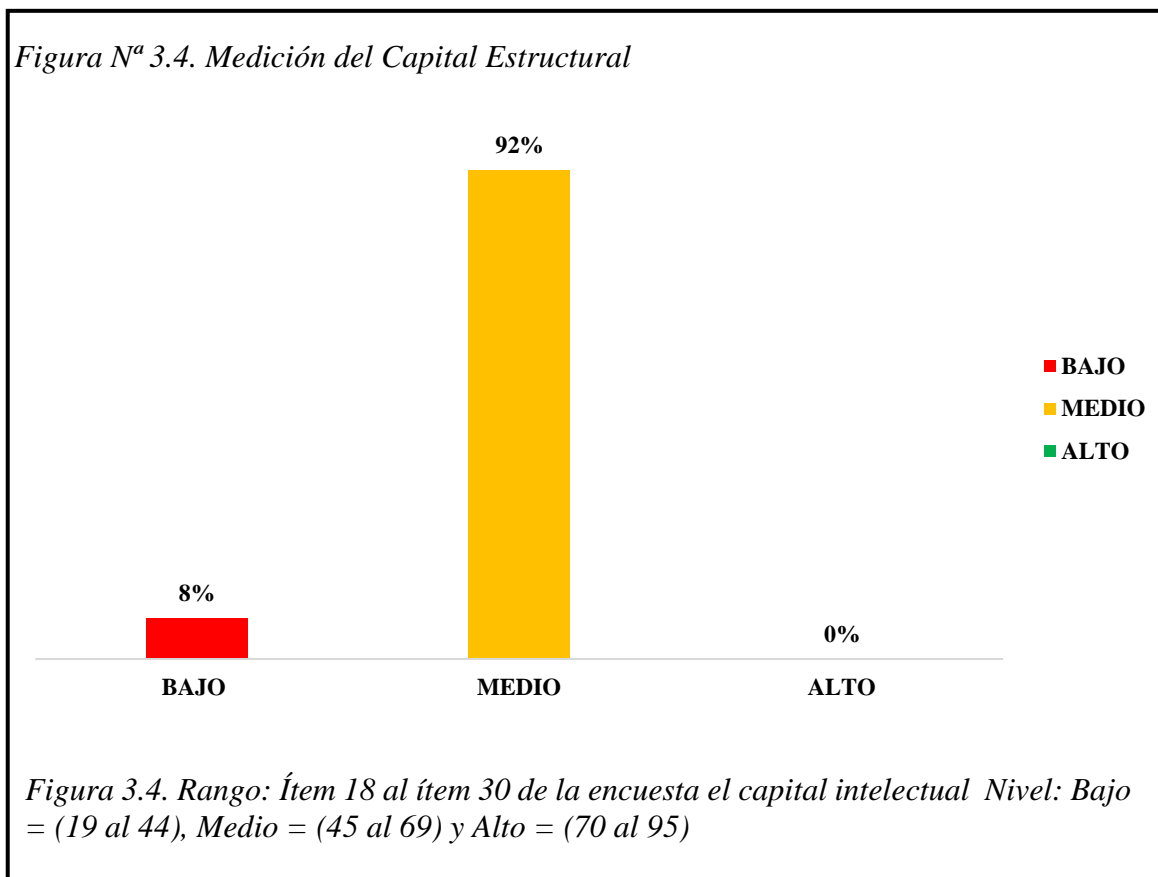
Analizar el Capital Humano en la Gestión Gerencial del SEGAT, año 2018.



Como pueden apreciar en la figura 3.3. De todos los ítems, el resultado es que el (0%) de los ítems fueron determinadas en un nivel bajo. El 12% de los ítems fueron determinada en un nivel alto, tales preguntas son, la pregunta diez (10) donde se refiere al trabajo en equipo y la pregunta doce (12) se refiere a la comunicación entre empleados y jefes. El 88% de los ítems fueron determinados en un nivel medio, las cuales son quince (15) ítems restantes de la encuesta.

Objetivo 4

Determinar el Capital Estructural en la gestión Gerencial del SEGAT, año 2018.



Como pueden apreciar en la figura 3.4. El resultado es que el 0% de los ítems fueron determinados en un nivel alto. El 8% de los ítems fueron determinados en un nivel bajo, la cual es, que el ítems treinta (30) se refiere a la inversión y desarrollo de la organización. El 92% de los ítems fueron determinadas en un nivel medio, las cuales con las doce (12) ítems restantes y el ítems (26) de la encuesta se refiere a la utilización adecuada de los sistemas informáticos para mejorar los procesos, la inversión en innovación, la mejora de los procesos y servicios es la adecuada, entre otros.

Objetivo 5

Determinar el Capital Relacional en la Gestión Gerencial SEGAT, año 2018.

Figura N^o 3.5. Medición del Capital Relacional

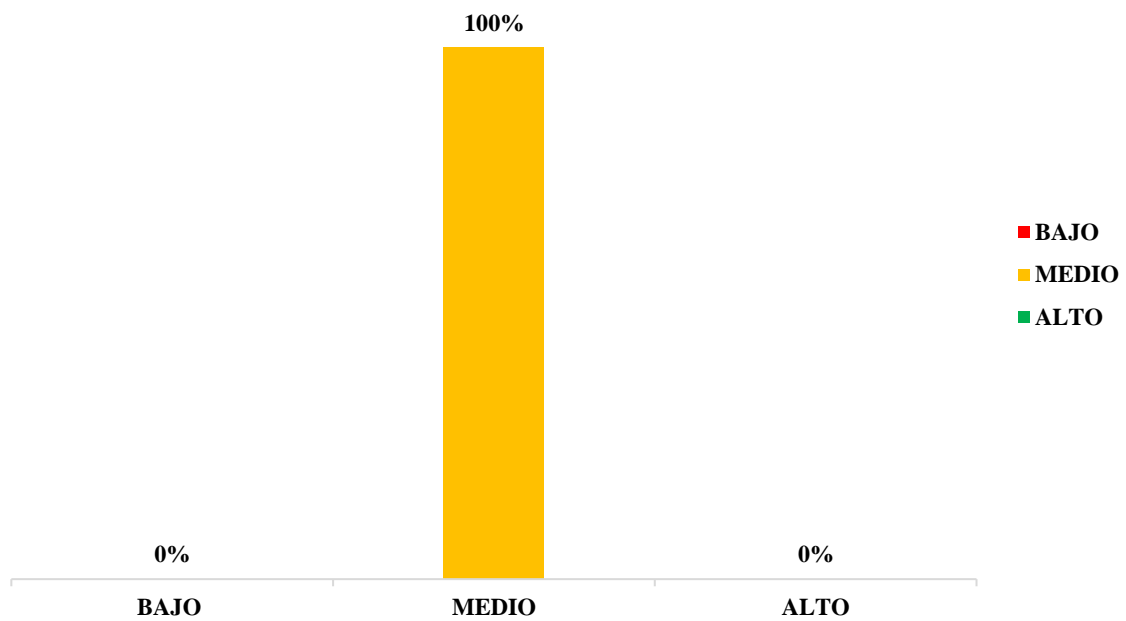
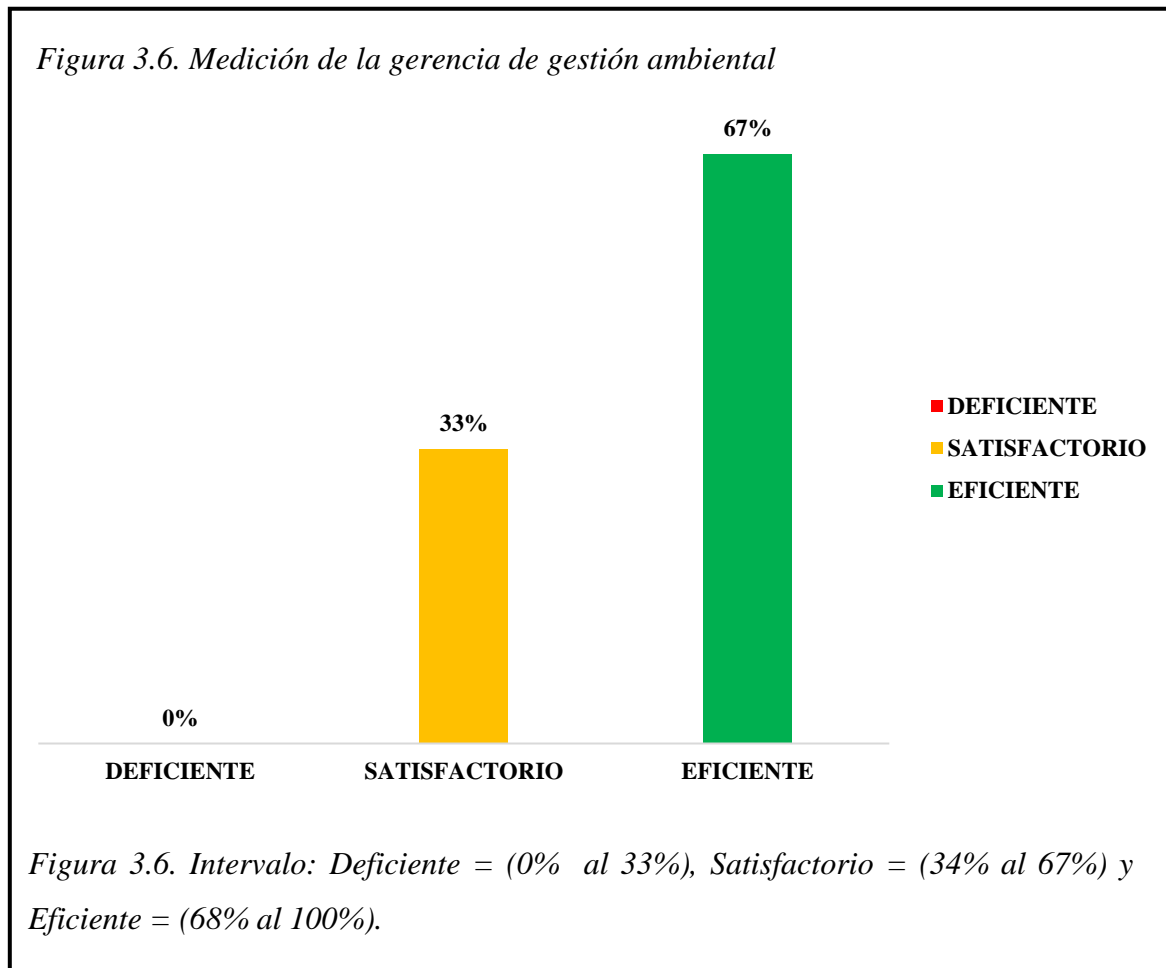


Figura 3.5. Rangos: ítem 31 al ítem 38 del capital intelectual, Intervalo: Bajo = (19 al 44), Medio = (45 al 69) y Alto = (70 al 95)

En la figura 3.5. De todos los ítems, el resultado es que el 0% de los ítems fueron determinados en un nivel bajo. El 0% de los ítems fueron determinados en un nivel alto. El 100% de los ítems fueron determinados en un nivel medio, las cuales son ocho (8) ítems, los cuales son, la relación con otras instituciones, la reputación de la organización, la relación con los proveedores, entre otros ítems.

Objetivo 6

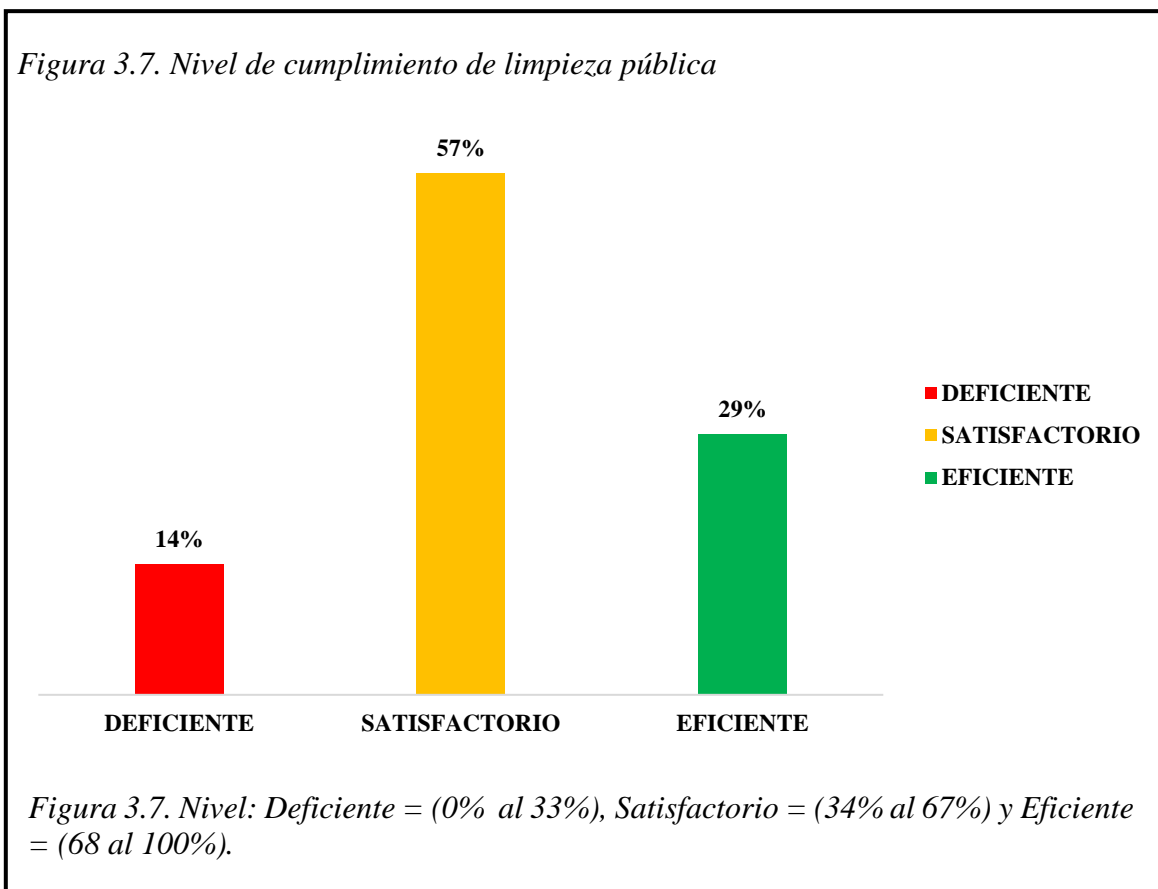
Analizar la Gerencia de Gestión ambiental del SEGAT, Trujillo – 2018



En la figura 3.6. Se aprecia que La Gerencia de Gestión Ambiental de Trujillo, ningún objetivo (0%) fue determinado en un nivel deficiente; el 33% de los objetivos fue determinado en un nivel satisfactorio, el cual es, los planes de contingencia para fortalecer los sistemas de prevención ante los desastres, mientras que el 67% de los objetivos fue determinado en un nivel eficiente, los cuales son, la efectividad del sistema integrado de gestión y la eficiencia para la segregación a fin de prolongar la vida útil del botadero municipal.

Objetivo 7

Analizar la Sub. Gerencia limpieza pública del SEGAT, Trujillo - 2018

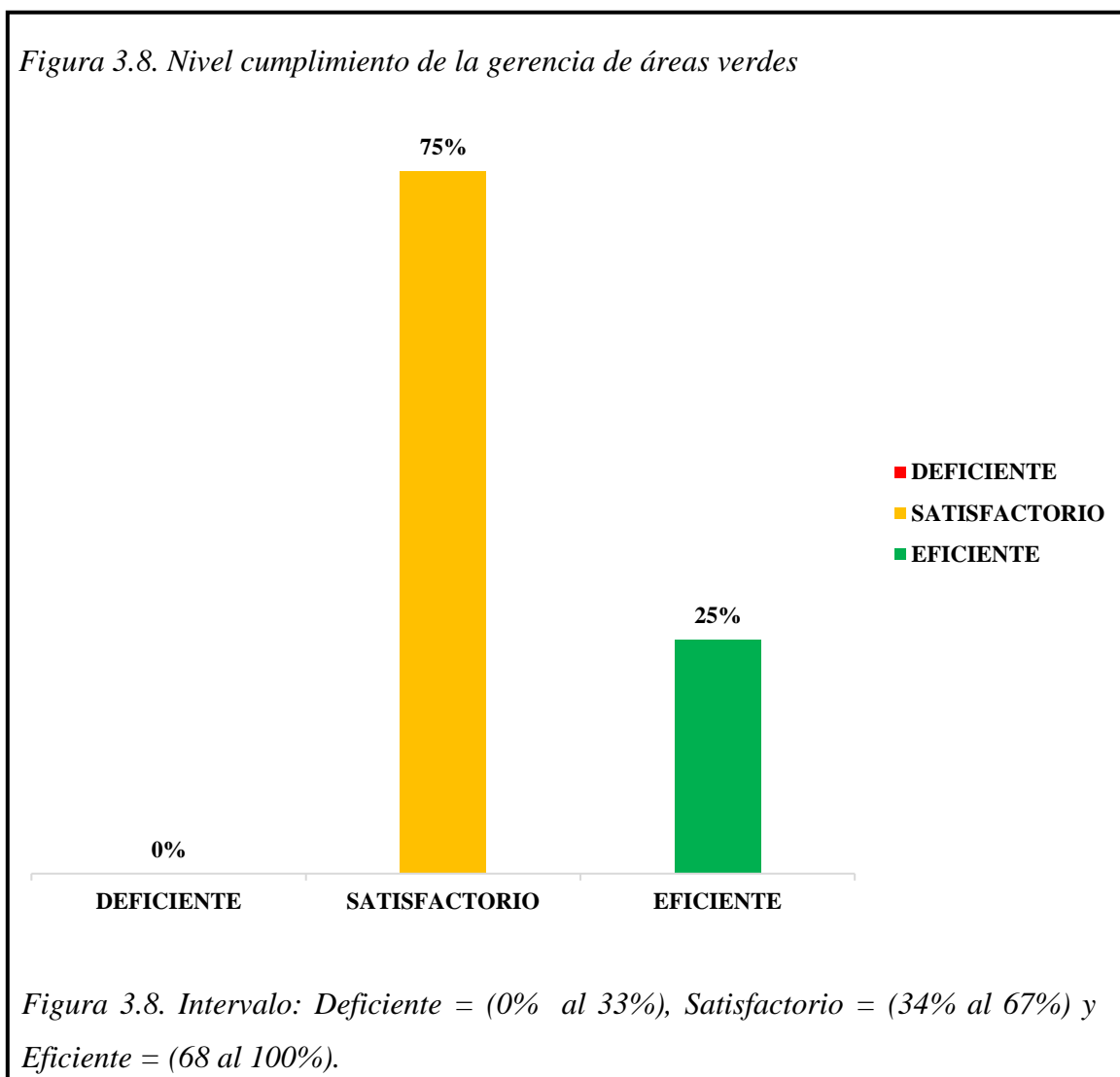


En la figura 3.7. Se aprecia que La Gerencia de limpieza pública de Trujillo, el 14% de los objetivos fue determinado en un nivel deficiente, los cuales son, campañas para involucrar a la población de los territorios vecinales. El 57% de los objetivos fue determinado en un nivel satisfactorio, los cuales son, el incremento de la cobertura de la calidad del servicio de limpieza pública, la optimización del servicio de recolección de residuos sólidos, promover mejoras en desempeño laboral de los trabajadores del área del servicio de limpieza pública y sistematizar los procesos de las actividades de los procesos del área. El 29% de los objetivos de mejorar la integración del personal de limpieza pública y la realización de campañas de baldeo.

Objetivo 8

Analizar la Sub. Gerencia de Áreas Verdes del SEGAT, Trujillo - 2018

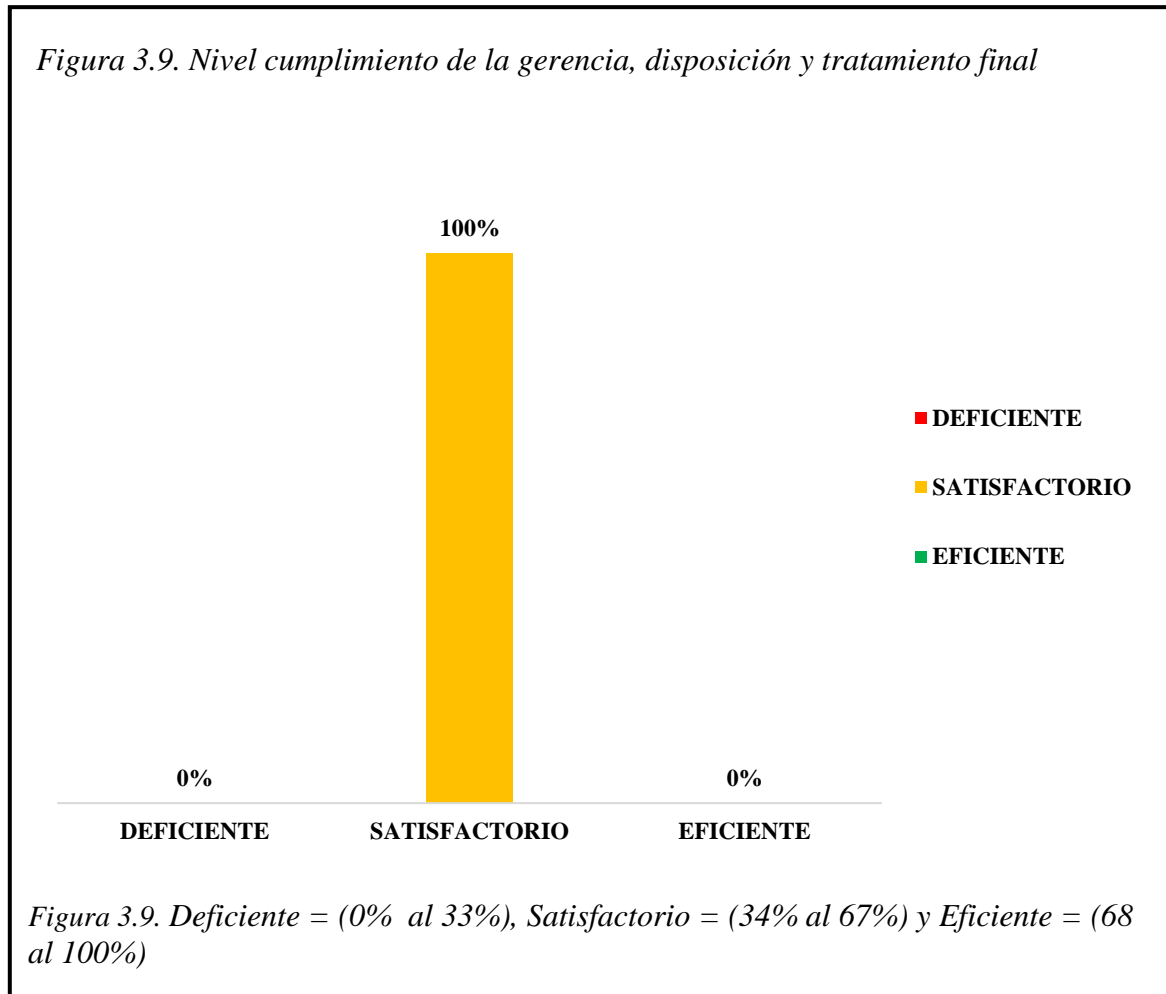
Figura 3.8. Nivel cumplimiento de la gerencia de áreas verdes



En la figura 3.8, se aprecia que el 25% de los objetivos fue determinado en un nivel eficiente, tales como, la sistematización de las actividades de la sub Gerencia de áreas verdes. El 75% de los objetivos fu determinado en u nivel satisfactorio, tales como, el mantenimiento de áreas verdes, la reducción del uso de agua potable y potenciar el vivero municipal.

Objetivo 9

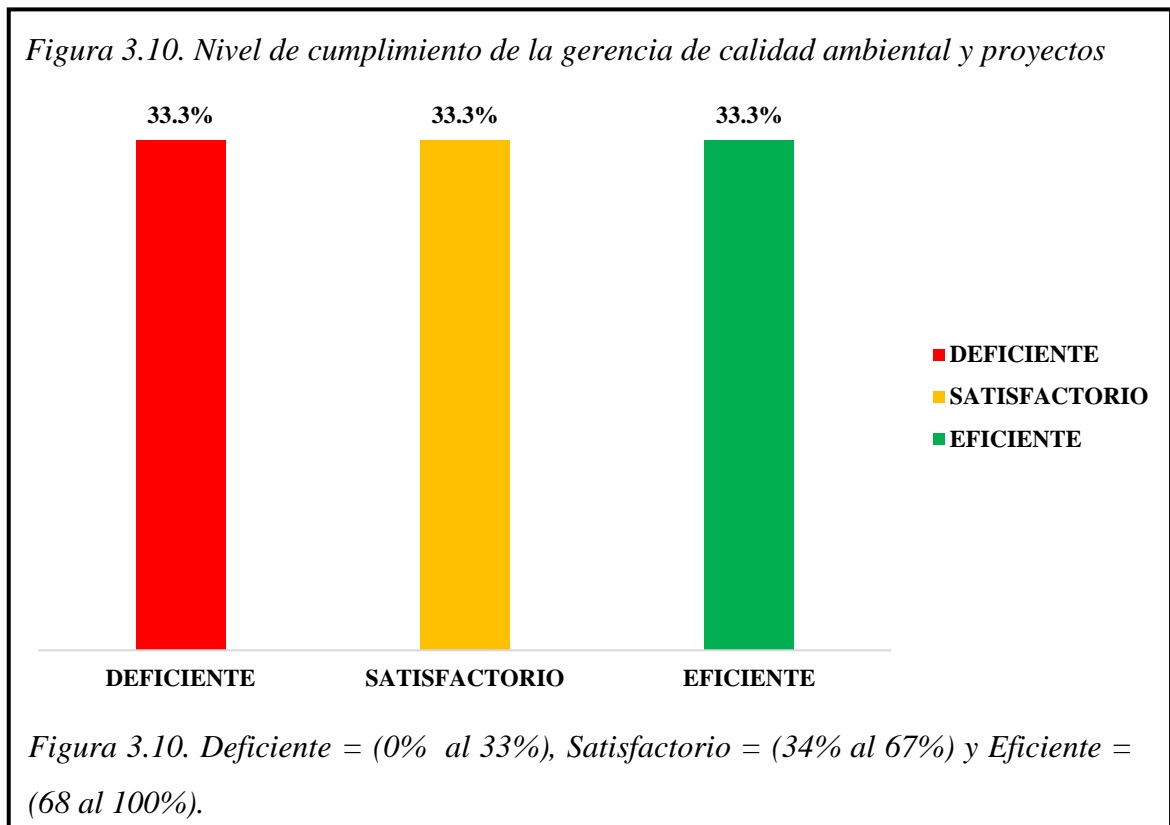
Analizar la Sub. Gerencia de disposición y Tratamiento Final del SEGAT, Trujillo - 2018



En la figura 3.9, se aprecia que el nivel eficiente y deficiente alcanzó 0% de los objetivos. El 100% de los objetivos fue determinado en un nivel satisfactorio, tales como, el refortalecimiento en el aprovechamiento de los residuos sólidos, la ejecución de los proyectos para desarrollar un eficiente manejo de los residuos sólidos y promover su adecuada disposición final y la sistematización de los procedimientos y actividades de la sub gerencia de tratamiento y disposición final.

Objetivo 10

Analizar la Sub. Gerencia de Calidad Ambiental y Proyectos del SEGAT, Trujillo - 2018



En la figura 3.10. El 33.3% de los objetivos fue de determinado en un nivel deficiente, el cual es, si se evaluaron y monitorearon la calidad de las aguas residuales para mejorar el medio ambiente. El 33.3% de los objetivos fueron determinados en un nivel satisfactorio, el cual es, lograr promover el cambio de conducta para lograr una adecuada cultura ambiental en la ciudadanía y el 33.3% de los objetivos restantes fue determinado en un nivel deficiente, el cual es, impulsar la participación interinstitucional y la sociedad civil organizada para la conservación del medio ambiente.

Objetivo 11

Analizar la Unidad de fiscalización y Control del SEGAT, Trujillo – 2018

Figura 3.11. Nivel cumplimiento de la unidad de fiscalización y control

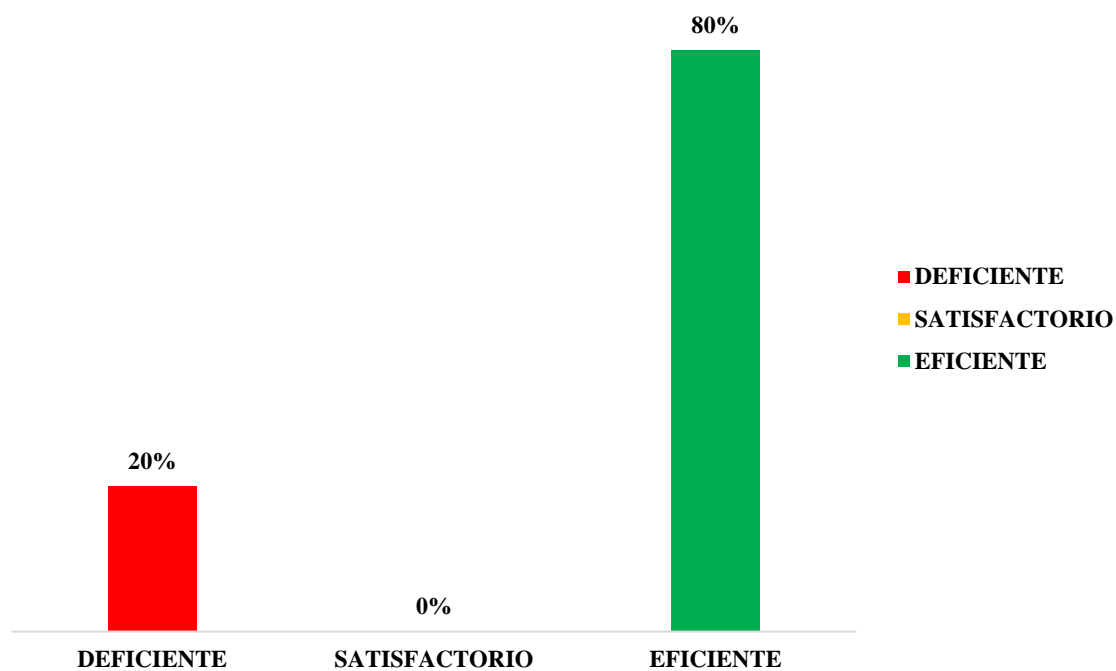


Figura 3.11. Deficiente = (0% al 33%), Satisfactorio = (34% al 67%) y Eficiente = (68 al 100%).

En la figura 3.11. El 20% de los objetivos fue determinado en un nivel deficiente, el cual es, promover capacitaciones al personal de área para un adecuado desempeño de sus funciones. El 80% de los objetivos fue determinado en un nivel eficiente, el cual es, aplicaron la normatividad vigente municipal en temas ambientales, mediante acciones en temas ambientales de fiscalización y control, estándares de calidad ambiental y límites máximos permisibles de emisiones vehiculares y logro brindar un servicio de atención eficaz, según su POI.

3.12. Contrastación de Hipótesis

La hipótesis planteada para esta investigación es:

H_i : El nivel del Capital Intelectual tiene un nivel medio como mecanismo de un nivel de gestión gerencial del SEGAT, Trujillo - 2018.

En consecuencia, a los resultados obtenidos, en la figura 3.4 se aprecia el nivel de las dimensiones del capital intelectual, donde el Capital Humano obtuvo un promedio de 65, el cual, pertenece al nivel medio según los intervalos. El Capital Estructural obtuvo un promedio de 54, el cual, pertenece a un nivel medio. El Capital Relacional obtuvo un promedio de 57, el cual, indica que pertenece a un nivel medio. Por lo tanto, y en consecuencia a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis.

IV. Discusión

Se identificó en la gestión edil del SEAT 2015-2018, una alta rotación en el cargo de gerente general. El motivo por el cual, fueron los constantes cuestionamientos en cuanto a sus resultados en su gestión como gerentes del SEGAT. Lo cual, conlleva a una inestabilidad en la toma de decisiones de la organización y en el manejo administrativo de los servicios de limpieza pública, mantenimiento y rehabilitación de las áreas verdes, como el desarrollo de acciones estratégicas para el cuidado del medio ambiente involucrando a las instituciones públicas y privadas, así como la población en general. Lo cual se ve cuestionado la Gestión, por lo cual es nuestro motivo de investigar el Capital Intelectual, como también la Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo -2018.

Con respecto al objetivo específico 1 Identificar el nivel del Capital Intelectual en el SEGAT, 2018 – Trujillo, el cual como resultado se identificó en un nivel medio en la figura 3.4, estos resultados guardan relación y corrobora con lo que sostiene Ormeño (2014) el objetivo general que se plantea es: “determinar el nivel de capital intelectual y la capacidad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012”, quien señala que el nivel del capital intelectual en el Gobierno regional de Ucayali, guarda un nivel de significancia medio (54,38%). El autor expreso que la capacidad de competitividad del gobierno regional es positiva con un nivel de significancia de 0,71. Estos resultados están de acorde a los resultados encontrados en este estudio y guardan un alto grado de aproximación muy estrecha con los resultados obtenidos del autor mencionado. Se concluye que el Capital Intelectual está en un nivel medio, lo cual significa que el personal no tiene un desempeño optimo, que aún no es adecuado el uso de los recursos financieros y humanos, por último la imagen institucional frente a los usuarios y organizaciones aún no es la adecuada.

Con respecto a los objetivos específicos del 3 al 5, Determinaron el nivel del Capital Humano, Estructural y Relacional del SEGAT, Trujillo – 2018, que se muestran en la figura N° 3.1 y 3.3, lo cual esta resumido en la figura 3.4. Los resultados obtenidos son las siguientes: capital humano en un nivel medio con un promedio de 65, capital relacional en un nivel medio con un promedio de 54 y capital estructural en un nivel medio con un

promedio de 65. Para Chumbes y Sivianas (2015) afirma que existe una relación significativamente positiva de 0,526 del capital Humano con Proyección de calidad del personal; por lo tanto, también afirma que existe una relación muy estrecha y muy significativa de 0,726 que une al capital estructural y control de calidad del personal administrativa; también menciona que existe una relación estrecha y la relación significativamente de 0,489 del capital relacional y una de las variables que es mejoras administrativas en la calidad del personal administrativo de la unidad de estudio que viene a ser el Gobierno Regional de Huancavelica. Se concluye que las tres dimensiones del Capital Intelectual, las cual son el Capital Humano, el Capital Estructural y el Capital Relacional, todas están en un nivel medio, lo cual significa que no imparte suficiente capacitación y recursos al personal para su formación y mejora de su desempeño. No es suficiente la inversión en innovación y equipos informáticos para la mejora de los procesos para un buen servicio, como también la organización aún le falta una adecuada enseñanza eficaz de cómo trabajar. Tiene pocas relaciones Internacionales las cuales pueden apoyar a mejorar el servicio, la reputación de la organización no es la adecuada y los ciudadanos aun no creen que el servicio es de calidad.

Con respecto a los objetivos específicos 2, 6, 7,8, 9, 10 y 11, donde en tabla 3.1 se Identifica a la Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo – 2018 en un nivel satisfactorio con el 60% de nivel de cumplimiento y en las figuras 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10; se Analizó el nivel cumplimiento de las áreas del SEGAT como las la Gerencia de Gestión Ambiental se encuentra en un nivel eficiente con un 70% de nivel de cumplimiento. La Sub. Gerencial de Limpieza Publica se encuentra en un nivel satisfactorio con el 54% del nivel de cumplimiento. La Sub. Gerencia de áreas Verdes se encuentra en un nivel satisfactorio con un 57% de nivel de cumplimiento. La Sub. Gerencia de Disposición y Tratamiento Final se encuentra en un nivel satisfactorio con un 50% de nivel de cumplimiento. La Sub Gerencia de Calidad Ambiental y Proyectos se encuentra en un nivel satisfactorio con un 50% de nivel de cumplimiento. La Unidad de Fiscalización y Control se encuentra en un nivel eficiente con un 76% de nivel de cumplimiento. Para Moreno (2018) en su trabajo de investigación sobre Gestión Gerencial y su incidencia en la calidad de servicios de salud, el cual fue desarrollado en la Red de Salud Otuzco. Sus resultados son que existe una

incidencia directa entre la Gestión Gerencial y muy significativa con la calidad de servicio, también existe influencia entre la dimensión de la gestión gerencial el cual es la planificación con la calidad de servicios, también existe influencia entre la dimisión de la gestión gerencial el cual es la organización con la calidad de servicios. Se concluye que el nivel de la Gestión gerencial del SEGAT es Satisfactoria ya que solo en dos áreas de 6 está en un cumplimiento eficiente y las cuatro restantes está en nivel satisfactorio, entonces falta cumplir con los objetivos de área de limpieza pública, áreas verdes, el área de calidad ambiental y proyectos y el área de disposición y tratamiento final.

Se recomienda realizar a futuros investigadores, investigar los temas del Capital Intelectual como mecanismo de la Gestión Gerencial en otros distritos de Trujillo o Provincias de la Liberta para ampliar el conocimiento y mejor las variables de estudio y tener una información real y precisa para que sirva a los gobiernos actuales y puedan mejor su gestión.

V. Conclusiones

- 5.1.** Según los resultados encontrados, se determinó que el nivel del Capital Humano del SEGAT, Trujillo – 2018, se encuentra en un nivel medio. Puesto que, el 88% de los ítems fueron determinados en un nivel medio, debido que no imparte suficiente capacitación y recursos al personal para su formación y mejora de su desempeño. Grafico 3.1.
- 5.2.** De acuerdo a los resultados encontrados se determinó que el nivel del Capital Estructural del SEGAT, Trujillo – 2018, se encuentra en un nivel medio. Puesto que el 92% de los ítems fueron determinados en un nivel medio, debido a que no es suficiente la inversión en innovación y equipos informáticos para la mejora de los procesos para un buen servicio, como también la organización aún le falta una adecuada enseñanza eficaz de cómo trabajar. Figura 3.2.
- 5.3.** Según los resultados encontrados se pudo determinar que el nivel del Capital Relacional del SEGAT, Trujillo – 2018, se encuentra en un nivel medio. Puesto que el 100% de los ítems fue determinado en un nivel medio, debido a que tiene pocas relaciones Internacionales, las cuales pudieran apoyar a mejorar el servicio; la reputación de la organización no es la adecuada y los ciudadanos aun no creen que el servicio que reciben es de calidad. Figura 3.3.
- 5.4.** Según los resultados encontrados, se identificó que el nivel del Capital Intelectual del SEGAT, Trujillo – 2018, se encuentra en un nivel medio, con un promedio de 59; puesto que los encuestados calificaron al capital humano , capital estructural y capital relacional en un nivel medio, debido a que el personal no tiene un desempeño optimo, que aún no es adecuado el uso de los recursos financieros y humanos, por último la imagen institucional frente a los usuarios y organizaciones aún no es la adecuada. Grafico 3.4.

- 5.5.** Según los resultados encontrados se identificó que la Gerencia de Gestión ambiental del SEGAT, Trujillo – 2018, se encuentra en un nivel eficiente con el 70%, debido a que ha mejorado la efectividad del sistema integrado de gestión y ha mejorado la efectividad del programa de segregación en la fuente a fin de prolongar la vida útil de botadero. Figura 3.5.
- 5.6.** Según los resultados encontrados se identificó que la Sub. Gerencia de Limpieza Pública del SEGAT, Trujillo – 2018, se encuentra en un nivel satisfactorio con el 54%, debido a que ha mejorado la integración del personal de limpieza y han hecho campañas durante los tres primeros trimestres del 2018. Figura 3.6.
- 5.7.** Según los resultados encontrados, se identificó que la Sub. Gerencia de Áreas Verdes del SEGAT, Trujillo – 2018, se encuentra en un nivel satisfactorio con el 58%, debido a que el nivel de cumplimiento de mantenimiento de áreas verdes es satisfactorio y se logró potenciar el vivero municipal satisfactoriamente. Figura 3.7.
- 5.8.** Según los resultados encontrados se identificó que la Sub. Gerencia de disposición y Tratamiento Final del SEGAT, Trujillo – 2018, se encuentra en un nivel satisfactorio con el 50%, debido a la ejecución de proyectos para desarrollar un eficiente manejo de residuos sólidos y un adecuado tratamiento de disposición final. Figura 3.8.
- 5.9.** Según los resultados encontrados se identificó que la Sub. Gerencia de Calidad Ambiental y Proyectos del SEGAT, Trujillo-2018, se encuentra en un nivel satisfactorio con el 50%, debido a que fue deficiente en el monitoreo para la evaluación de la calidad de las aguas residuales. Figura 3.9.
- 5.10.** De acuerdo a los resultados encontrados se identificó que la Unidad de fiscalización y Control del SEGAT, Trujillo – 2018, se encuentra en un nivel eficiente con el 76%, debido a que no se logró promover capacitaciones al personal de fiscalización y control para un adecuado desempeño de sus funciones. 3.10.

5.11. Según los resultados encontrados se identificó y se concluye que el nivel de la Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo – 2018, se encuentra en un nivel satisfactorio con un promedio del 60% de nivel de avance al POI; puesto que las áreas del SEGAT en su mayoría se encuentran en un nivel satisfactorio y no en el nivel de eficiencia, debido a que en las campañas para involucrar a la población en la limpieza es deficiente con un 20%, asimismo el cumplimiento de los estándares de calidad y límites máximos permisibles vehiculares es muy deficiente con un 10% y la capacitación al personal es deficiente con un 20%. Grafico 3.11.

5.12. Según los resultados encontrados se concluyó que el nivel del Capital Intelectual es medio como mecanismo de un nivel de gestión gerencial del SEGAT, Trujillo – 2018. Asimismo, se concluyó que el nivel de la gestión general del SEGAT, se encuentra en un nivel medio (satisfactorio).

VI. Recomendaciones

Al concluir la presente investigación científica, proponemos las siguientes recomendaciones:

- 6.1.** Al Gerente General y demás Gerentes con cargo de confianza, implementar políticas para impartir suficientes recursos para capacitar trimestralmente a los funcionarios de dicha institución, con la finalidad de mejorar el desempeño del capital intelectual del SEGAT y prepararlos a adaptarse a los cambios y nuevas formas de trabajo según sea necesario cambiar de estrategias en las nuevas formas de dirigir el trabajo.

- 6.2.** A los gerentes de las áreas principales del SEGAT, como: la Gerencia de Gestión Ambiental, Sub. Gerencia de Limpieza Pública, Sub. Gerencia de Áreas Verdes, Gerencia de Disposición y Tratamiento Final, Gerencia de Calidad Ambiental y Proyectos, Unidad de Fiscalización y Control, se les recomienda trabajar articuladamente y promover campañas medioambientales en medios de comunicación audiovisuales para involucrar y concientizar a la población en la limpieza de los territorios vecinales. Realizar convenios estratégicos con empresas públicas y privadas, con la finalidad de promover campañas medioambientales y de concientización hacia una cultura medioambiental e involucrar a instituciones educativas públicas y privadas en todos los niveles. Proponer en sesiones de consejo ordinario de la municipalidad provincial de Trujillo, proyectos de ordenanzas municipales que ayuden al control y fiscalización e involucrando a todas las áreas principales de la organización.

- 6.3.** Al Gerente de Disposición y Tratamiento Final: elevar propuesta de proyecto en sesión ordinaria de consejo municipal para construir una planta de tratamiento final de residuos sólidos y tratamiento de aguas residuales para mejorar la calidad del medio ambiente y capacitar al capital humano para el desarrollo del proyecto, puesta en marcha y sean capaz de gestionarla y sostenerla en el tiempo.

- 6.4.** Al Gerente de Fiscalización y Control: Promover una cultura de capacitación semestral a todo el personal de las áreas de gestión administrativa para un adecuado desempeño de sus funciones de acuerdo al plan operativo de fiscalización dentro y fuera de la organización, para mejorar el capital estructural.
- 6.5.** Al Gerente de planeamiento y presupuesto: Impartir suficientes recursos económicos para políticas de capacitación de mejora en el desempeño de los gestores y estos puedan impartir posteriormente su conocimiento con sus subordinados de cada área. Trabajar conjuntamente con la gerencia de imagen institucional y mejorar las relaciones con otras instituciones de buena reputación para la cooperación estratégica y proyecten una buena imagen de su capital relacional.
- 6.6.** Al Gerente de Gestión Ambiental: Se recomienda promover acciones de educación, difusión y participación vecinal en la limpieza pública y que los recursos impartidos sean los adecuados y útiles para mejorar el trabajo en cada área respectiva.
- 6.7.** Al Gerente de Informática se le recomienda solicitar presupuesto de los recursos propios para invertir en equipos informáticos y hardware adecuados para optimizar el trabajo de todas las áreas que se encuentran integradas y mantener información ordenada para la toma de decisiones y evitar procesos en cuanto a la solicitud de información.
- 6.8.** Al Gerente general, Gerente de Gestión ambiental y al Gerente de calidad ambiental y proyectos, se le recomienda para promover y desarrollar la participación ciudadana en actividades y programas de protección ambiental, de desarrollo sostenible. Asimismo implementar un área de investigación y desarrollo medio ambiental de recursos naturales renovables en el SEGAT.
- 6.9.** Al Gerente de tratamiento y disposición final: se le recomienda establecer alianzas con empresas privadas y organismos medioambientales, para implementar un proyecto para relleno sanitario y transformar los residuos sólidos en combustibles saludables.

- 6.10.** Al Gerente de Gestión Ambiental: emitir resoluciones de primera instancia en procedimientos administrativos sancionadores de su competencia, conjuntamente con el área legal para la sanción de infracciones medioambientales.
- 6.11.** Al gerente de Fiscalización y control: se le recomienda aplicar políticas correctivas y sanciones a empresas de alto grado de contaminación que perjudiquen al medio ambiente y pongan en riesgo la salud de los trabajadores. se le recomienda trabajar en alianza o en convenio con la fiscalía para la fiscalización a empresas infractoras a las normas y colaborar con la fiscalía para abrir un proceso sancionador y estas cumplan con las multas dadas de acuerdo al nivel de infracción.
- 6.12.** Se recomienda a futuros investigadores relacionar las variables de estudio del capital intelectual y la gestión gerencial o realizar un estudio descriptivo y profundizar en cuanto a las variables de estudio.

Referencias

- Otalvarez, J. (2015). *Análisis del capital intelectual en las organizaciones* (tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña, Colombia.
- Sosa, M. (2013). *Capital Intelectual en mercados emergentes en desarrollo, caso Paraguay* (Tesis Doctoral). Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- Castillo, J. (2017). *El capital intelectual y la gestión gerencial en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2015*. (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Chumbes, S. (2015). *El capital intelectual y la gestión de calidad del personal administrativo del gobierno regional de Huancavelica, Periodo 2013* (Tesis para optar el título profesional de Contador público). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Pastrana, D. (2015). *Modelo de medición del capital intelectual en las carreras a acreditar de ingeniería industrial del Perú* (Tesis para obtener el grado académico de doctor en ingeniería industrial). Universidad Nacional Mayor de san Marcos, Lima, Perú.
- Kjuro. J. (2017). *Propuesta de un cuadro de mando integral (Blance Scorecard) para medir y gestionar “El capital intelectual de la empresa comercial LEO. E.I.R.L”*. (Tesis para optar el Título profesional de Contador Público). Universidad Nacional de SAN Agustín, Arequipa, Perú.
- Sánchez, S. (2015). *Diseño e implementación de un modelo de indicadores para evaluar la gestión de las municipalidades de Piura, Perú* (Tesis para optar el grado académico de Doctor en planificación y Gestión). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

- Flores, C. (2013). *El capital intelectual Humano y su influencia en el desempeño económico de las Microempresas de calzado del distrito del Porvenir* (Tesis para optar el título de Economista). Universidad nacional de Trujillo, La libertad, Perú.
- Sagástegui, J. (2014). *El capital intelectual y su incidencia en la valorización de los activos intangibles de las mypes de la ciudad de Trujillo* (Tesis para optar el grado académico de doctor en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú.
- Gutiérrez, M. (2017). *Diseño de un cuadro de mando integral para la gerencia de desarrollo competitivo de CORFO* (Tesis para optar el título de Magister en Gestión y Políticas Públicas). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Escobar, L. & Mendoza, A. (2016). *El rol Gerencial y la Dirección estratégica del personal administrativo en la dirección regional de transportes y comunicaciones Huancavelica – 2015* (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Cánepa, R. (2016). *Gestión Gerencial y la Perdida de la certificación fairtrade en la sociación de recolectores orgánicos de la nuez amazónica del Perú del departamento de Madre de Dios 2011* (tesis para optar la licenciatura en administración de Negocios). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Rutiti, Y. (2017). *Sistema de información gerencial y proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación, distrito de bellavista – Callao año 2017* (Tesis para optar el grado de Licenciado en administración). Universidad Cesar vallejo, Lima, Perú.
- Castro, E. (2013). *Análisis económico – financiero y su incidencia en la gestión gerencial de la empresa constructora Willy SAC. Del dsitrito de Trujillo periodo 2011-2012* (Tesis para optar el grado contador público). Universidad Nacional de Trujillo, La libertad, Perú.

- Recuenco, C. (2015) *Los estilos gerenciales y su influencia en la gestión de empresas del sector de servicios de la ciudad de Trujillo* (Tesis para optar el grado de doctor en administración). Universidad nacional de Trujillo. La Libertad, Perú.
- Moreno, M. (2018). *Incidencia de la gestión gerencial en la ciudad de servicios de salud en la Red Salud Otuzco, 2017* (Tesis para optar el grado académico en maestría en gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, La Libertad, Perú.
- Huertas, L. (2014). *Influencia del balance scorecard en la gestión gerencial del banco de crédito del Perú BCP – Agencia real plaza – Trujillo* (Tesis para optar el grado de contador público). Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú.
- SEGAT (2012). *Ordenanza municipal N° 12-2007-MPT. Trujillo - La Libertad, Perú*
- SEGAT (2013). *Evaluación del Plan Estratégico Institucional, segundo III 2013. Trujillo – La Libertad.*
- EUROFORUM ESCORIAL (1998). *Medición del Capital Intelectual*. Modelo Intelect. Madrid: Ed. I. U.
- Castells, M. (2004). *La era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura. Vol. 1* México siglo XXI 1996.
- Canals, Boisot, & Cornella (2003). *Gestión del Conocimiento en Organizaciones empresariales*. Madrid 2013.
- Lizet O. (2012). *La revelación de indicadores en los informes de sustentabilidad de empresas mexicanas*. XVII CONGRESO INTERNACIONAL EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS – 2013

Otalvarez, Jesus (2012). *Análisis del Capital Intelectual en las Organizaciones*. ACAÑA, 2015

Kaplan y Norton (1992). *Conceptual Foundations of the Balanced Scorecard*. Harvard Business School, Harvard University. EE.UU.

González-Millán, J. (2017). El capital intelectual y sus indicadores en el sector industrial. *Ingeniería Investigación Y Desarrollo, volumen 7(2)*, 45-56. Universidad pedagógica de Colombia, 2008.

Skandia Insurance Company (1992). *Skandia Forsakring y Bank*. Obtenido de <http://www.Skandia.se/graup/index.htm>.

Sosa, M. (2013). *Como el Capital Intelectual y sus componentes afectan al desempeño global de las empresas en Paraguay*. Sevilla, enero 2013.

Chumbes & Sivancias (2015). *Determinar la relación que existe entre la asociación del Capital Intelectual como primera variable en la gestión de calidad como segunda variable de todo el personal Administrativo del Gobierno Regional de Huancavelica (GRH)*, para el año 2013.

Ormeño (2014). *Capital intelectual y la capacidad del Gobierno Regional de Ucayali, en el Año 2012 (Tesis)*. Perú

Kjur, J. (2017). *Diseñar un Cuadro de Mando Integral (Balance Scorecard) para comparta EPS-S*. Universidad Industrial de Santander de Bucaramanga 2016. Colombia

- Sánchez, S. (2015). *Formular un modelo o método de Indicadores de gestión que le permitan medir la gestión de las municipalidades de Piura*. Piura – Perú 2015. Universidad Nacional de Piura. Perú
- Sagástegui & Otilia (2014). *Determinar su relación del capital intelectual en la especulación de los activos de las Mypes de la provincia de la ciudad de Trujillo*. (Tesis) optar el grado de doctor en contabilidad. Trujillo Perú.
- Saavedra. D (2013). *Influencia del capital humano en el desempeño económico de las microempresas de calzado del distrito El Porvenir*. Trujillo – La Libertad. Perú
- Sagástegui, & Julia (2014). *Incidencia del capital intelectual y como es el valor de los activos de las Mypes*. Perú.
- Gutiérrez, Marcela (2017). *Diseñar un Cuadro de Mando integral de la Gerencia de Desarrollo Competitivo, que apoye al seguimiento y logro de objetivos estratégicos definidos en la estrategia corporativa*. Tesis para optar el grado de doctor-Chile 2017.
- Rene R. (2016). *“Modelo de gerencia estratégica como elemento de mejora de la gestión habitacional en el estado de Lara (Venezuela)*.
- Escobar, Helen. & Mendoza, Ana (2016). *Desarrollar su trabajo de investigación en la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones sobre el Rol Gerencial y la Dirección estratégica, en Huancavelica*. Perú.
- Cánepa, Renato (2016). *Gestión Gerencial enfocada a la pérdida de una certificación llamada Fairtrade*. Perú.

- Alvares P. (2017). “*Competencias gerenciales y la gestión administrativa en instituciones educativas de la UGEL 04 de Lima, 2016*”. Perú.
- Recuenco C. (2015). *Estilos gerenciales y su influencia en la gestión de empresas del sector de servicios de la ciudad de Trujillo*. Perú.
- Moreno, M. (2018). *Gestión Gerencial y su incidencia en la calidad de servicios de salud, el cual fue desarrollado en la Red de Salud Otuzco, 2018*. La Libertad- Perú
- Huertas, L. (2014).” *Influencia del balance scorecard en la gestión gerencial que fue desarrollado en el Banco de Crédito del Perú (BCP) en la agencia ubicada en la real plaza de Trujillo*”. Perú.
- Lev, Baruch, Baruch Lev (2001). *Intangibles: Gestión, Medición e Informes, Bookings Institution Press, 2001*. Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=254345>.
- Grant (1996). *Strategic Management Journal, Vol. 17, Special Issue: Knowledge and the Firm, (Winter, 1996)*, pp. 109-122.
- Édison & Malone (1999). *Concepto de capital intelectual y sus dimensiones. Universidad de las palmas de gran canaria*. España.
- Edvinsson & Malone (1999). El Capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa. *Grupo Planeta (GBS), 2003 - 255 páginas*. España.
- Stewart (1998). Artículo. Intellectual capital: The new wealth of organizations. *Performance Improvement*. Volumen 57, Número 10, Noviembre / diciembre 2018. Florida State University

- Dierickx (1989). Asset stock accumulation and sustainability of competitive advantage. *Management Science* Vol. 35, No. 12, December 1989 Printed in U.S.A.
- Malhotra Y. (2000). *Juornal of Global Information Management. Knowledge assets in the Global Economy: Assessment of National Intellectual Capital*. United Nations Headquarters. New Your año 2000.
- Sánchez Medina, A. J., Melián González, A., Hormiga Pérez, E. (2007), *El Concepto Del Capital Intelectual y sus Dimensiones*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa 2007, 13 (Mayo-Agosto): [Fecha de consulta: 11 de junio de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120280005>> ISSN 1135-2523
- Edwinson (1998). *Model of capital intellectual and indicators in the public university*. Colombia, 1998.
- Davenport, T.H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. (Harvard Bussiness Press, Eds.) Harvard Business School Press (Vol. 1, p. 199).
- Gimez (2015). Gestión gerencial de la creatividad en organizaciones innovadoras. *Revista ASA*, volumen 1 N° 1, 123-353.
- Garcia (2006). *La evolución del capital intelectual y las nuevas corrientes*. Intangible Capital, volumen 2 N°3, 277-307. Barcelona, España
- Para Núñez (2003) *El capital intelectual en la gestión del conocimiento*. *Revista cielo analytic v, 11 n° 6*. Ciudad de La Habana noviembre a diciembre del 2003.

- Ríos (2014). Metodología para Valorar el Capital Intelectual en la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM. *En Sinapsis ISSN: 2145-969X Ed: v.6 fasc. /A p.74 - 84 ,2014.* Colombia, año 2014.
- Pérez y Tangarife (2013). Los activos intangibles y el capital intelectual: una aproximación a los retos de su contabilización. *Saber, ciencia y libertad, ISSN 1794-7154, Vol. 8, N°. 1, 2013, págs. 143-166.* España.
- Sánchez (2012). El capital intelectual y su relación con diferentes gestiones: estudio teórico-conceptual. *Ciencias de la Información, 43 (3), 3-13.* La Habana, Cuba.
- Chávez, et al (2013). Análisis del Capital Intelectual usando el Valor Agregado de Mercado en la Bolsa Mexicana de Valores del 2007 al 2013. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad Memoria del VIII Congreso ISBN 978-607-96203-0-3.* México.
- Viloria et al (2008). Medición y valoración del capital intelectual. *Fundación EOI ISBN: 978-84-88723-96-3.* España.
- Alarcón et al (2012). Estudio y análisis del capital intelectual como herramienta de gestión para la toma de decisiones. *Revista del Instituto Internacional de Costos, ISSN 1646-6896, N° 10, diciembre 2012.* España.
- Rangel (2016). La influencia del capital intelectual en la innovación de las pymes: un estudio empírico. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad (ISBN: 978-607-96203-0-4, volumen 10, año 2016.* México.
- Ficco (2017). Información sobre capital intelectual e informes de sostenibilidad. Un estudio empírico en el mercado de capitales argentino. Un estudio empírico en el mercado de capitales argentino. *Revista Visión Contable, 16, 5072. DOI: 10.24142/rvc.n16a3.* Argentina.

- Sarur (2013). La importancia del capital intelectual en las organizaciones. *Revista Ciencia Administrativa, No. 1 Año 2013: 39-45*. México.
- Peinado (2015). Propuesta de un modelo de gestión de capital intelectual para los centros de investigación del IPN. *Revista Punto de Vista, Vol. VI N° 10, enero-junio de 2015-PP. 135-157*. México.
- Serna (2010). Revisión de metodologías para la valoración del capital intelectual organizacional. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte N°. 31, septiembre-diciembre, 2010, pp. 105-130*. Arequipa – Perú.
- Pacheco (2008). Un estudio del tratamiento contable del capital intelectual a la luz de la NIC 38. *Actualidad Contable Faces, 11 (17), 65-81*. Venezuela.

VII. Anexos

Anexo N° 01 capital intelectual

Saludos cordiales!...agradecemos de antemano su colaboración.

Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad de acuerdo a las experiencias que ha vivido o vive actualmente como funcionario importante del servicio de gestión ambiental de Trujillo. Por favor marca con un (x) cada una de las opciones de cada interrogante. Agrademos su tiempo de colaborar con nosotros.

1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
N°	CAPITAL INTELECTUAL	1	2	3	4	5
01	Los empleados están comprometidos con la organización					
02	Los empleados son responsables de sus decisiones					
03	La organización imparte suficientes recursos de capacitación para mejorar su desempeño					
04	Los empleados tienen la experiencia suficiente para desempeñar correctamente su trabajo					
05	La organización se preocupa por mejorar la formación de los trabajadores					
06	Los empleados tienen la formación adecuada para asumir sus funciones					
07	Los empleados realizan bien su trabajo y se reflejan en sus resultados					
08	Los recursos impartidos son adecuados y útiles para mejorar el trabajo					
09	Los empleados están preparados para adaptarse a los cambios y nuevas formas de trabajo					
10	El trabajo en equipo es muy importante en mi unidad					
11	Los empleados tienen la capacidad de participar en la toma de decisiones					
12	En nuestra unidad las comunicaciones entre empleados y jefes son muy fluidas					
13	En nuestra unidad la comunicación de nuestros empleados es muy fluida					
14	La gerencia valora la creatividad y las iniciativas de los empleados					
15	La dirección facilita la flexibilidad y la adaptación a los cambios y nuevas formas de trabajo					
16	Los directivos de mi unidad tienen en cuenta la opinión de los empleados					
17	La manera de dirigir el trabajo es la correcta					
18	Mi unidad está organizada correctamente					
19	La organización promueve las buenas prácticas laborales					
20	La organización formaliza documentos y difunde las buenas prácticas en el tiempo necesario					
21	Las tareas están lo suficientemente informatizadas					
22	La utilización de la internet es la adecuada					
23	La inversión en innovación y mejora de los procesos y servicios es adecuada					

24	La inversión en software y programas es la adecuada para organizar el trabajo					
25	La inversión en equipos informáticos y hardware es la adecuada					
26	Se utilizan adecuadamente los sistemas informáticos para mejorar los procesos y la organización.					
27	El sistema informático es eficiente y facilita la prestación del servicio					
28	Existe una adecuada transferencia de conocimiento de trabajadores veteranos a jóvenes					
29	La organización enseña de manera eficaz como trabajar adecuadamente					
30	La inversión en investigación y desarrollo es la adecuada					
31	Las relaciones con otras dependencias son adecuadas					
32	Es buena la relaciones con otras entidades internacionales como apoyo en la mejora de nuestros servicios					
33	La unidad tiene una buena reputación frente a los usuarios					
34	Los ciudadanos consideran que se da un servicio de calidad					
35	Los servicios ofrecidos por la unidad son utilizados frecuentemente por los usuarios					
36	Las relaciones con los proveedores son adecuadas					
37	Es buena la relación y la comunicación con los aliados estratégicos que ayuden en el desempeño del servicio					
38	La organización tiene buenas relaciones con ONG's ambientales.					

Anexo N° 02. Gestión gerencial

Buenos días!...agradecemos de antemano su colaboración. Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad de acuerdo a las experiencias que ha vivido o vive actualmente como funcionario importante del servicio de gestión ambiental de Trujillo. Por favor marca con un (x) cada una de las opciones de cada interrogante. Agrademos su tiempo de colaborar con nosotros.						
		MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	SATISFACTORIO	MUY BUENO	EXCELENTE
10% MUY DEFICIENTE, 20% DEFICIENTE, 50% SATISFACTORIO, 80% MUY BUENO Y 100% EXCELENTE						
N°	GESTIÓN GERENCIAL	10 %	20 %	50 %	80 %	100 %
	GERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL					
39	En qué porcentaje (%) ha mejorado la eficiencia y la eficacia del sistema integrado de gestión:					
40	Cuál es el porcentaje (%) logrado a través del monitoreo, evaluación y ejecución de los planes de contingencia para fortalecer los sistemas de prevención ante los desastres.					
41	En qué porcentaje ha mejorado la eficiencia y eficacia del programa segregación en la fuente a fin de prolongar la vida útil del botadero municipal.					
	SUB. GERENCIA DE LIMPIEZA PUBLICA					
42	En qué porcentaje se incrementó la cobertura y la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito de Trujillo.					
43	En porcentaje se ha Mejorado la implementación del área de limpieza pública a fin de optimizar el servicio de recolección de los residuos sólidos en el distrito de Trujillo.					
44	En qué porcentaje se cumplió con el número de campañas para involucrar a la población en la limpieza de los territorios vecinales.					
45	En qué porcentaje se cumplió el objetivo de promover mejoras en el desempeño laboral y capacidades del área de limpieza pública.					
46	Cuántas actividades realizaron según sus objetivos a alcanzar para mejorar la integración del personal de limpieza pública en porcentaje.					
47	Que tanto mejor, después de sistematizar los procedimientos y actividades de la sub gerencia de limpieza pública según los resultados obtenidos de su POI en porcentaje.					
48	En qué porcentaje de cumplimiento al POI, se ejecutó la cantidad de campañas de baldeo se realizaron durante los tres trimestres del año 2018					
	SUB. GERENCIA DE ÁREAS VERDES					
49	En cuanto por ciento se cumplió según su POI con el mantenimiento de áreas verdes					
50	En qué porcentaje se logró reducir el uso de agua potable					
51	En cuanto por ciento se logró potenciar el vivero municipal, según su meta o al porcentaje de cumplimiento según el POI.					
52	En qué porcentaje se logró sistematizar las actividades de la subgerencia de áreas verdes, según el POI.					

SUB GERENCIA DE DISPOSICIÓN Y TRATAMIENTO FINAL						
53	En qué porcentaje de cumplimiento se logró fortalecer el reaprovechamiento de los residuos sólidos.					
54	En qué porcentaje se llegaron a ejecutar los proyectos para desarrollar un eficiente manejo de residuos sólidos y promover su adecuada disposición final.					
55	En qué porcentaje de cumplimiento se logró capacitar para mejorar el desempeño laboral y la integración del personal, según el objetivo propuesto en el POI.					
56	En qué porcentaje de cumplimiento se logró sistematizar los procedimientos y actividades de la sub gerencia de tratamiento y disposición final.					
SUB GERENCIA DE CALIDAD AMBIENTAL Y PROYECTOS						
57	En qué porcentaje de cumplimiento se logró promover el cambio de conducta para lograr una adecuada cultura ambiental en la ciudadanía.					
58	En qué porcentaje de cumplimiento se impulsó la participación interinstitucional y sociedad civil organizada para la conservación del medio ambiente.					
59	En qué porcentaje de cumplimiento se evaluaron y monitorearon la calidad de las aguas residuales para mejorar el medio ambiente ambiental.					
UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL						
60	En que porcentaje de cumplimiento al objetivo del POI, aplicaron la normatividad vigente municipal en temas ambientales, mediante acciones en temas ambientales de fiscalización y control.					
61	En que porcentaje se dio cumplimiento de los estándares de calidad ambiental y límites máximos permisibles de emisiones vehiculares.					
62	En que porcentaje de cumplimiento se logró fiscalizar la calidad ambiental según su POI.					
63	En que porcentaje de cumplimiento se logró brindar un servicio de atención eficaz, según su POI.					
64	En que porcentaje de cumplimiento al POI se logró promover capacitaciones al personal de área para in adecuado desempeño de sus funciones.					

Anexo N° 03: Matriz de Consistencia.

Titulo	Problema de la Investigación	Objetivo	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional I	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Capital Intelectual como mecanismo de Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo-2018	¿Cuál es el nivel del capital intelectual como mecanismo de gestión gerencial del SEGAT, Trujillo 2018?	Objetivo General Determinar el nivel del Capital Intelectual, como también, el nivel de Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo - 2018.	H1: Existe una relación significativa entre el capital intelectual y la Gestión Gerencial en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT), año 2018. H0: No existe una relación significativa entre el capital intelectual y la Gestión Gerencial en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT), año 2018.	Capital Intelectual	El capital intelectual es el conjunto e activos de una empresa que, pese a no reflejados en los estados financieros tradicionales, genera o generarían valor en el futuro para la misma (Euroforum, 1998)	Para medir la variable el capital intelectual se aplicará un cuestionario a los empleados de la parte gerencial del SEGAT	Capital Humano	Valores	01-02	Likert Ordinal
		Aprendizaje						03-05		
		Competencias						06-08		
		capacidades						09-13		
		Liderazgo						14-17		
		Capital Estructural					Capital Organizativo	18		
							Cultura Organizativa	19-20		
							Capital Tecnológico	21-27		
		Capital Relacional					Aprendizaje Organizativo	28-30		
							Capital inter-institucional	31-32		
							Capital relacional publico	33-35		
							Otras relaciones (proveedores, alianzas estratégicas, ONG, etc)	36-38		
		Gerencia de gestión ambiental					Mejora del Sistema Integrado de Gestión	39		
							Prevención de Desastres	40		
							Prolongar la vida útil del botadero municipal	41		
Cobertura y Calidad del servicio	42									
Optimizar el servicio recolección de residuos solidos	43									
Campañas para involucrar a la población	44									
Mejora del despeño laboral	45									
Limpieza publica	Actividades de integración del personal	46								
	Sistematizar los procesos y actividades	47								

Relacional del SEGAT, Trujillo – 2018	guiar a una empresa hacia los objetivos y cumplimiento de estas.	Campañas de baldeo	48
<i>O</i> ₆ : Analizar la Gerencia de Gestión ambiental del SEGAT, Trujillo - 2018		Mantenimiento de áreas verdes	49
<i>O</i> ₇ : Analizar la Sub. Gerencia de Limpieza Pública del SEGAT, Trujillo - 2018		Áreas verdes Reducir el uso de agua potable	50
<i>O</i> ₈ : Analizar la Sub. Gerencia de Áreas Verdes del SEGAT, Trujillo - 2018		Potenciar el vivero municipal	51
<i>O</i> ₉ : Analizar la Sub. Gerencia de disposición y Tratamiento Final del SEGAT, Trujillo - 2018		Sistematizar las actividades	52
<i>O</i> ₁₀ : Analizar la Sub. Gerencia de Calidad Ambiental y Proyectos del SEGAT, Trujillo - 2018		Reaprovechamiento de los residuos solidos	53
<i>O</i> ₁₁ : Analizar la Unidad de fiscalización y Control del SEGAT, Trujillo – 2018		Sub. Gerencia de disposición y tratamiento final Eficiente manejo de los residuos sólidos y adecuada disposición final	54
		Mejor del desempeño laboral y Integración laboral.	55
		Sistematizar procedimientos y actividades.	56
		Sub. Gerencia de Calidad Ambiental Promover el cambio de conducta ambiental en la ciudadanía	57
		Impulsar la participación Institucional y sociedad civil organizada	58
		Evaluar y monitorear la calidad de las aguas residuales	59
		Aplicar la normatividad vigente	60
		Cumplimiento de los estándares de calidad ambiental y limites máximo permisibles de emisión vehicular	61
		Unidad de fiscalización y control Fiscalizar la calidad ambiental	62
		Brindar un servicio de atención eficaz	63
		Capacitación al personal para un adecuado desempeño laboral	64

Ficha técnica

Ficha técnica de análisis documental

Autor	: Jimenez Herrera, Hilder y Leyva Corcuera, Johny
Procedencia	: Universidad Privada Cesar Vallejo
País	: Perú
Año	: 2018
Tipo de investigación	: Cuantitativo y cualitativo de corte transversal y correlacional
Diseño de investigación	: No experimental, transversal- correlacional
Unidad de análisis	: Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT)
Población objetivo	: Gerentes y jefes de área del (SEGAT)
Diseño de muestra	: Muestra de Investigación (Personal Administrativa)
Número de encuestas a aplicar:	19 (Encuestas)
Tipo de encuesta	: Escala de Likert
Validez del cuestionario	: Validado por expertos, prueba piloto y validación estadística
Técnica utilizada para el análisis de datos:	Análisis correlacional de bivariado (Pearson)
Forma de administración	: Individual

Trujillo, 11 de Junio de 2018

Anexo n° 05. Validaciones de la variable n° 1 capital intelectual

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Osvaldo Maguina Rivero, titular del DNI. N° 17821620, de profesión Administrador, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución U.C.V. sobre C.I (capital Intelectual)

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en SEGAT sobre el C.I (capital Intelectual).

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				

En Trujillo, a los 12 días del mes de junio del 2018

Osvaldo Maguina Rivero

Firma

Anexo N° 06. Validaciones de la variable n° 01 capital intelectual

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, WALDO EDUARDO MUJICA, titular
 del DNI. N° 41058760, de profesión
ECONOMISTA,
 actualmente como DOCENTE, en la
 Institución UNIV. LEON VALERO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en SEGAT sobre el C.I (Capital Intelectual)

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		X		
Amplitud de contenido		X		
Redacción de los Ítems		X		
Claridad y precisión		X		
Pertinencia		X		

En Trujillo, a los 09 días del mes de JUNIO del
2018



Firma

Anexo N° 06. Validaciones de la variable n° 01 capital intelectual

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Olenka Espinoza Rodriguez, titular del DNI. N° 18092486, de profesión Economista, ejerciendo actualmente como Docente de investigación, en la Institución Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario y entrevista), a los efectos de su aplicación al personal que labora en el SEGAT, Trujillo - 2018.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 12 días del mes de Junio del 2018

Olenka E.R.
Firma