



FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

TESIS

**MEDICIÓN Y VALORACIÓN DEL CAPITAL
INTELLECTUAL CON EL MODELO NAVEGADOR
SKANDIA PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD
CASO: AJEPER**

**Para optar Título Profesional de
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

Autor:

**Bach. GAMBOA ANCHANTE WILLIAMS GERARD.
Bach. ALGUIAR ORDINOLA RUBEN ALEJANDRO.**

**Lima – Perú
2015**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es desarrollado para la empresa peruana AJEPER, dedicada a la elaboración y comercialización de bebidas gaseosas desde hace aproximadamente 26 años logrando un crecimiento sostenidamente en diferentes mercados del Perú y el extranjero. Su estrategia se basa en ofrecer bebidas muy económicas a un mercado juvenil predispuesto al cambio, del mismo modo ha logrado satisfactoriamente tener una gran red de distribución en grandes ciudades incluyendo ciudades remotas donde su competencia no llega. Si bien la situación en general de la empresa es buena algunas situaciones ameritaron el presente trabajo de investigación, por ejemplo: a) que Los costos de ventas en el ejercicio 2014 se han incrementado, b) que no exista un control de las operaciones por parte del servicio al cliente, c) no existe un control del capital Humano en la Organización, entre otras. Se procedió a la evaluación y análisis de la situación presentada determinándose que el problema que atraviesa la empresa es que AJEPER no conoce sus activos intangibles y por lo tanto no conoce que actividades o procesos internos puede y debe cumplir de manera óptima, para conservar y generar, valor añadido para el logro de la rentabilidad requerida por el grupo.

El proyecto ayuda a conocer el capital intelectual en la organización a través de la medición de los indicadores planteados, ya que reflejarán la realidad de la empresa en base a las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) que desarrollan los empleados, para la solución de la productividad y rentabilidad de la corporación. A esto se le denomina Capital Intelectual, considerado como un activo intangible, que debe medirse para establecer el valor que representa en la empresa. En particular el Navegador de Skandia, es un modelo que muestre una serie de índices que permite medir y valorizar el capital intelectual, y los cuales son fácilmente adaptables a cualquier tipo de empresa. La implementación del proyecto ayudará a potenciar la toma de decisiones del departamento comercial, contribuyendo al ahorro de costos y el incremento de las ventas al conocer claramente las fortalezas de la organización. Los indicadores ayudarán a monitorear los procesos principales de la empresa, contribuyendo a la toma de decisiones con respecto a medidas de acción para contrarrestar algún problema en los procesos que involucran el departamento. Se concluye que el proyecto es factible desde el punto de vista técnico, económico y financiero de acuerdo a los criterios realizados anteriormente.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, toma de decisiones, modelo Skandia.