



Editorial  
**UNIMAR**

Colección Resultado de Investigación



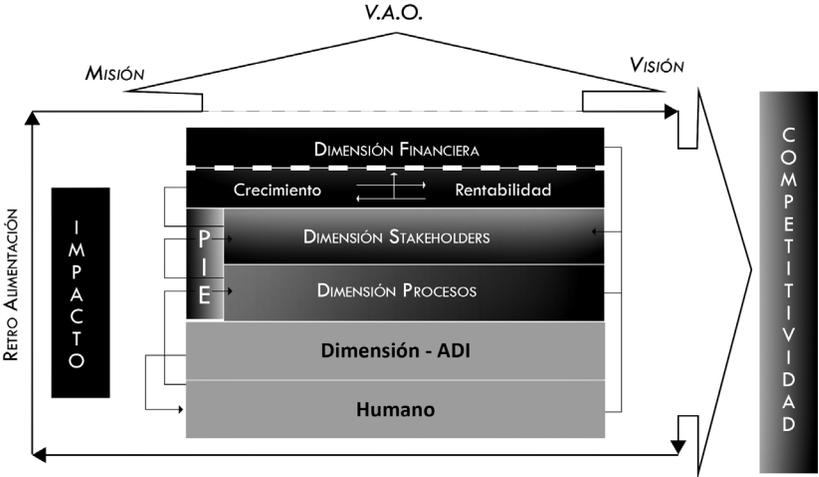
Editorial  
**UNIMAR**

Colección Resultado de Investigación

# Descubriendo lo Oculto

Capital Intelectual Generador de Valor

Agregado Organizacional

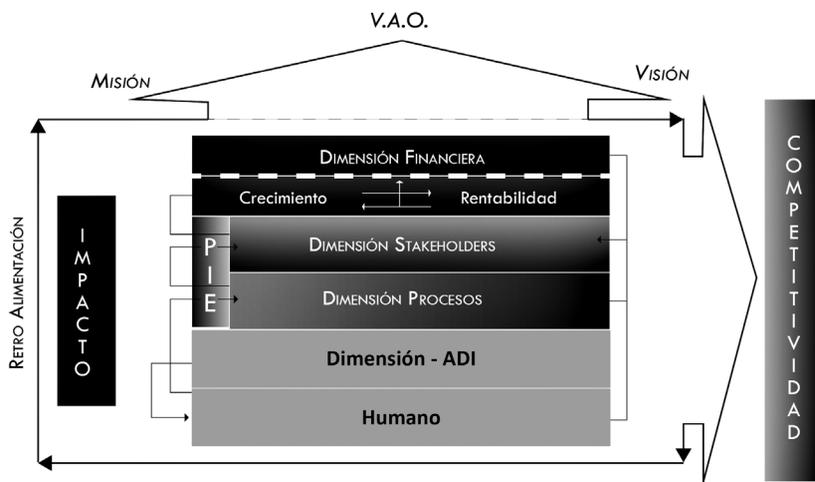




# Descubriendo lo Oculto

Capital Intelectual Generador de Valor

Agregado Organizacional



José Luis Villarreal  
Bolívar Arturo Delgado  
Luis Andrés Maya Pantoja  
Liliana Elizabeth Ruíz Acosta

***Descubriendo lo Oculto, Capital Intelectual Generador de Valor Agregado Organizacional***

José Luis Villarreal

Bolívar Arturo Delgado

Luis Andrés Maya Pantoja

Liliana Elizabeth Ruíz Acosta

**Editor:** Luis Alberto Montenegro Mora

**Fecha de publicación:** Febrero 2015

**Páginas:** 154

**ISBN:** 978-958-58615-8-9

Info copia: 1 copia disponible en la Biblioteca Nacional de Colombia

Existencias

Biblioteca Nacional de Colombia

***Descubriendo lo Oculto, Capital Intelectual Generador de Valor Agregado Organizacional***

**Autores:**

José Luis Villarreal

Bolívar Arturo Delgado

Luis Andrés Maya Pantoja

Liliana Elizabeth Ruíz Acosta

**Editorial:** Editorial UNIMAR, Universidad Mariana

**Fecha de publicación:** Febrero 2015

**Páginas:** 154

**ISBN:** 978-958-58615-8-9

**Edición:** Primera

**Pie de imprenta:** San Juan de Pasto, Universidad Mariana, febrero 2015

**Descripción:** 16x23 cm

**Colección:** Resultado de Investigación

**Referencias:** 140 - 144

**Bibliografía:** 145 - 146

**Materia:** Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

**Materia de tópico:** Capital Intelectual

**Materia de tópico:** Valor Agregado Organizacional

**Materia de tópico:** Contaduría Pública

**Palabras clave:** Capital Intelectual, Contaduría Pública, Ciencias Contables, Administración

**País /Ciudad:** Colombia/ San Juan de Pasto

**Idioma:** Español

**Menciones:** Ninguna

**Visibilidad:** Página web Editorial UNIMAR, Universidad Mariana <http://www.umariana.edu.co/EditorialUnimar/>

**Encuadernación:** rústica

**El libro se incluirá en el RILVI:** Sí

**Precio en dólares:** 8.38

**Precio en pesos:** \$20.000

**Tipo de contenido:** Descubriendo lo Oculto, Capital Intelectual Generador de Valor Agregado Organizacional

**Universidad Mariana**

Hna. **Amanda del Pilar Lucero Vallejo** f.m.i.

Rectora

Hna. **Marianita Marroquín Yerovi** f.m.i.

Directora Centro de Investigaciones

**Luis Alberto Montenegro Mora**

Director Editorial UNIMAR

## **Editorial UNIMAR**

**Luis Alberto Montenegro Mora**

Editor/Director Editorial UNIMAR

**Ana Cristina Cháves López**

Revisión Inicial

**Luz Elida Vera Hernández**

Corrección de Estilo

**David Armando Santacruz Perafán**

Diseño y Diagramación

### **Correspondencia**

Editorial UNIMAR

Universidad Mariana

San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Calle 18 No. 34 -104

Tel: 7314923 Ext. 185

E-mail : [editorialunimar@umariana.edu.co](mailto:editorialunimar@umariana.edu.co)

### **Depósito legal**

Biblioteca Nacional de Colombia Grupos Procesos Técnicos, calle 24, No. 5 – 60 Bogotá D. C.

Biblioteca Central Gabriel García Márquez, Universidad Nacional de Colombia, Ciudad Universitaria, carrera 45, No. 26 – 85 Bogotá D. C.

Biblioteca Luis Carlos Galán Sarmiento, Congreso de la República de Colombia, Dirección General Administrativa, carrera 6, No. 8 – 94 Bogotá D. C.

Biblioteca Rivas Sacconi, Instituto Caro y Cuervo, Sede Centro, calle 10 No. 4-69 Bogota D.C. y sede Yerbabuena, kilómetro 24 autopista Norte Bogotá D.C.

Centro Cultural y Biblioteca Julio Mario Santo Domingo, calle 170 No. 67-51 Bogotá D.C.

Parque Biblioteca España, carrera 33B # 107ª-100, Medellín

Centro Cultural Leopoldo López Álvarez – Área Cultural del Banco de la República en Pasto, calle 19 No. 21-27 San Juan de Pasto.

Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f.m.i. Calle 18 No. 34 -104 Universidad Mariana, San Juan de Pasto.

Biblioteca Alberto Quijano Guerrero, Universidad de Nariño, calle 18 carrera 50, Ciudad Universitaria Torobajo, San Juan de Pasto.

Las opiniones contenidas en el presente libro no comprometen a la Editorial UNIMAR ni a la Universidad de Mariana, puesto que son responsabilidad única y exclusiva de los autores.

Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.



### **José Luis Villarreal**

Docente Investigador, nació en Pasto, Nariño, en 1970. Contador público y especialista en Revisoría Fiscal de la Universidad Mariana, especialista en Gerencia Financiera y magíster en Gestión Empresarial de la Universidad Libre – Seccional Cali.

Docente universitario desde 1997 en programas de pregrado de diferentes instituciones de educación superior en Nariño y Putumayo; docente en programas de posgrado en la Universidad Mariana y Universidad de Nariño; en el año 2003 desempeñó el cargo de Jefe Financiero en el Hospital Universitario Departamental de Nariño; Capacitador en Estándares Internacionales de Información Financiera a nivel empresarial; contador, auditor y revisor fiscal en empresas de las ciudades de Pasto, Ipiales y Mocoa.

Ponente y conferencista invitado a congresos nacionales e internacionales en instituciones como: Universidad Nacional de Colombia, Universidad de Antioquia, Universidad del Valle, ICESI, Universidad Externado de Colombia, Pontificia Universidad Javeriana, Universidad Libre, Institución Universitaria CESMAG, y Universidad Mariana. En el 2010 recibió el premio a la Mejor Ponencia en el XXVII Simposio sobre Revisoría Fiscal (Pereira). A nivel internacional ha sido ponente en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Ecuador), Universidad Técnica del Norte (Ecuador), Universidad Técnica de Manabí (Ecuador), Universidad de La Salle (México) y Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Perú).



### **Bolívar Arturo Delgado**

Docente Investigador, nació en Pasto, Nariño, en 1962. Magíster en Gestión Empresarial, y especialista en Gerencia Financiera, Universidad Libre de Cali – Seccional Cali, especialista en Docencia Universitaria y Economista de la Universidad de Nariño.

Coordinador de Investigación en las maestrías: Gerencia y Asesoría Financiera, y Gerencia y Auditoría Tributaria, de igual forma, en la Especialización en Contabilidad Internacional y Auditoría de la Facultad de Posgrados y Relaciones Internacionales de la Universidad Mariana.

Desde el año 1990 ha sido docente en programas de pregrado en instituciones de educación superior en Nariño y Putumayo; docente en programas de posgrado en la Universidad Mariana; ponente en la Universidad Nacional de Colombia, Universidad del Valle, Universidad ICESI y Universidad Externado de Colombia, así como también, en la Universidad Técnica del Norte (Ecuador).



### **Luis Andrés Maya Pantoja**

Docente Investigador, nació en Iles, Nariño en 1976. Contador público y especialista en Ciencias Fiscales y Tributarias de la Universidad Mariana, especialista en Gerencia Tributaria y Auditoría de Impuestos y magíster en Gestión Empresarial de la Universidad Libre – Seccional Cali.

Docente universitario desde el año 2000 en programas de pregrado de la Universidad Mariana e Institución Universitaria CESMAG; docente de programas de posgrado de la Universidad Mariana; docente invitado Universidad Técnica del Norte (Ecuador); Facilitador en Estándares Internacionales de Información Financiera a nivel universitario y empresarial; asesor contable y financiero de municipios y empresas de servicios públicos de Nariño; contador y asesor tributario de empresas del departamento de Nariño y consultor en el área de tributación.

Ponente en congresos nacionales e internacionales en instituciones como: Universidad Nacional de Colombia, Universidad del Valle, Universidad Externado de Colombia, Pontificia Universidad Javeriana, Universidad Libre, y Universidad Mariana. Conferencista a nivel local y nacional, autor de diversos artículos publicados en revistas de circulación nacional.

### **Liliana Elizabeth Ruíz Acosta**



Docente investigadora, nació en Pasto, Nariño. Contador Público, especialista en Ciencias Fiscales y Tributarias de la Universidad Mariana - Pasto, especialista en Gerencia Tributaria y Auditoría de Impuestos y magíster en Gestión Empresarial de la Universidad Libre – Seccional Cali.

Docente universitaria desde el año 2002 en programas de pregrado de la Universidad Mariana y Universidad Central; docente de programas de posgrados de la Universidad Mariana.

Ponente en congresos nacionales e internacionales en instituciones como: Universidad Nacional de Colombia, Universidad de Antioquia, Universidad del Valle, Universidad Externado de Colombia, Pontificia Universidad Javeriana, Universidad La Gran Colombia, Universidad Libre, y Universidad Mariana. Autora de artículos publicados en revistas de circulación nacional.

A Dios, Fuente de Sabiduría.  
A mis padres, ejemplo y fuente de sabiduría.  
Al Eterno Soñador, quien con su “entereza de carácter” dejó en mí, huellas imborrables.  
A Carmen Helena, Álvaro Andrés y Andrés Felipe, quienes mueven lo mejor y más lindo de la vida.

### **Bolívar**

A Dios, Todo Poderoso.  
A mi madre, por su ejemplo, valentía y amor.  
A mi esposa Anita, y mis hijos José Luis, Ángela y Valeria, por su apoyo y cariño permanente.

### **José Luis**

A Dios, gran Señor y autoridad plena.  
A la memoria de mi padre, mi ángel de la guarda, guía y compañero de camino.  
A mi madre, por su incansable consejo de superación.  
A mi esposa Inés, por su paciencia y apoyo incondicional.  
A mis hijos Carlos Andrés y Sarita María, fuente de inspiración y superación, por todo el tiempo concedido.

### **Luis Andrés**

A mi madre y a mi hija, mujeres libres que fortalecen mis alas para alcanzar mis propósitos.

### **Liliana Elizabeth**

## **Agradecimientos**

Los autores presentan sinceros agradecimientos a las diferentes personas e instituciones que acompañaron y apoyaron la realización de esta obra, la cual se constituye en un sueño materializado en el año 2015 y es semilla para que las presentes y nuevas generaciones de académicos e investigadores de las Ciencias Económicas, Administrativas y Contables sean capaces de construir a partir de intangibles realidades exitosas.

De manera muy especial destacamos el apoyo de:

- \* Hna. Amanda Lucero Vallejo, Rectora Universidad Mariana.
- \* Hna. Marianita Marroquín Yerovi, Directora Centro de Investigaciones.
- \* Esp. Yolanda Pabón de Coral, Decana Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.
- \* Mg. Rafael Caicedo Díaz, Decano Facultad de Posgrados y Relaciones Internacionales.
- \* Mg. Liliana Ruíz Acosta, Docente Universidad Central – Bogotá.
- \* Mg. Luis Alberto Montenegro Mora, Director Editorial UNIMAR, Universidad Mariana.
- \* Al equipo de acompañantes del proceso investigativo: Paola Andrea Rosero Muñoz, Julieth Benavides, Ximena Riascos, Nataly Córdoba, William Ordoñez, Edgar Asmaza y Juan Carlos Benavides.

# Índice

<b>Introducción</b>	<b>21</b>
<b>Capítulo I Sociedad del Conocimiento</b>	<b>23</b>
1.1 Breve recorrido por el origen y desarrollo del conocimiento	24
1.2 La sociedad del conocimiento en la actualidad	25
1.3 Sociedad del conocimiento y generación de riqueza	27
<b>Capítulo II Gestión del Conocimiento</b>	<b>31</b>
2.1 Cambio de paradigma	32
2.2 Concepto de gestión del conocimiento	32
2.2.1 Gestión del conocimiento	33
2.2.2 Niveles del conocimiento	35
2.2.3 Modelos de gestión del conocimiento	36
2.2.3.1 Modelo de Gestión del Conocimiento KPMG Consulting	37
2.2.3.2 Modelo Espiral del Conocimiento de Nonaka y Takeuchi	39
2.2.3.3 Modelo KMAT (Knowledge Management Assessment Tool)	40
2.2.3.4 Modelo Integrado Situacional de Gestión del Conocimiento (MIS)	41
2.2.3.5 Modelo Megico de Gestión del Conocimiento (Del Moral et al., 2007)	43
<b>Capítulo III Capital Intelectual</b>	<b>45</b>
3.1 Origen y Evolución	46
3.2 Modelos de Capital Intelectual	48
3.2.1 Technology Broker	48
3.2.2 Modelo GCI	49
3.2.3 Navegador Skandia	50
3.2.4 Intellectual Assets Monitor	51
3.2.5 Dow Chemical	52
3.2.6 Balanced Scorecard (BSC)	53
3.2.7 Modelo Intelectual	55
3.2.7.1 Capital Humano	56
3.2.7.2 Capital Estructural	56
3.2.7.3 Capital Relacional	57

<b>Capítulo IV Análisis Empírico del Capital Intelectual en las Empresas Industriales de la Ciudad de San Juan de Pasto</b>	<b>59</b>
4.1 Interpretación de la información Capital Humano	60
4.2 Competencia como elemento del Capital Humano	60
4.3 Nivel educativo de los trabajadores	61
4.4 Aptitudes en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)	63
4.4.1 Capacidad de trabajo en equipo	65
4.4.2 Aplicación de Plan de capacitación	66
4.5 Importancia de la capacitación desarrollada en la empresa	67
4.5.1 Conocimiento de los empleados	68
4.5.2 Cultura organizacional	70
4.5.3 Liderazgo	70
4.5.4 Calidad y capacidad de comunicación	71
4.5.5 Inducción al personal	72
4.5.6. Ascenso al trabajador capacitado	73
4.5.7 Agilidad intelectual	74
4.6 Resultados esperados	75
4.7 Departamento de Investigación y Desarrollo	76
4.8 Interpretación de la información Capital Relacional	77
4.8.1. Clientes	78
4.8.1.1 Mercado de distribución	78
4.8.1.2 Relación de la empresa con sus clientes	79
4.8.1.3 Base de datos de clientes	80
4.8.1.3.1 Tipos de bases de datos	81
4.8.1.3.2 Utilidad de la información	82
4.8.1.4 Oficina de atención al cliente	84
4.8.1.5 Promedio de quejas mensuales	85
4.8.1.6 Nivel de comunicación con el cliente en el proceso de venta	86
4.8.1.7. Planeación para la comercialización	87
4.8.1.8. Estrategias para fidelizar clientes	88
4.8.1.9 Causas de la pérdida de clientes en el último año	89
4.8.1.10 Capital Relacional desde la visión del cliente	91
4.8.1.11 Razón por la cual se escoge a esta empresa	92
4.8.2. Proveedores	93
4.8.2.1 Origen de los proveedores	94

4.8.3. Alianzas estratégicas	96
4.9 Otros grupos de interés	97
4.9.1 Relaciones Empresa – Estado	97
4.9.2 Beneficios obtenidos por el Estado	98
4.10 Interpretación de la información Capital Estructural	100
4.11 Bienes de propiedad intelectual	104
4.11.1 Propiedad, protección legal y revelación en el balance	104
4.12 Tecnologías y sistemas de información	106
4.12.1 Uso de la información suministrada por el software contable	106
4.12.2 Software contable utilizado	108
4.12.3 Grado tecnológico	108
4.12.4 Inversión en tecnología	110
4.13 Capacidad de gestión empresarial	111
4.14 Aporte a la competitividad empresarial de los factores productivos	114
4.15 Políticas e indicadores de gestión de la calidad	115
4.16 Indicadores de gestión	116
4.17 Direccionamiento estratégico	117
4.17.1 Estrategias en función del mejoramiento continuo	120
4.18 Procesos organizacionales	121
4.18.1 Cualidades de los procesos	121
4.18.2 Cultura organizacional	122
4.18.2.1 Aspectos estructurales	123
4.18.3 Calidad de la comunicación	124
<b>Capítulo V Modelo Dimavir</b>	<b>127</b>
<b>5.1 Estructura del Modelo de Capital Intelectual Dimavir</b>	<b>129</b>
5.2 Dimensiones del Modelo	130
5.2.1 Dimensión Aprendizaje, Desarrollo e Innovación (ADI)	130
5.2.2 Dimensión-Procesos	132
5.2.3 Dimensión Stakeholders	133
5.2.4 Dimensión Financiera	135
<b>Conclusiones</b>	<b>137</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>139</b>
<b>Referencias</b>	<b>140</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>145</b>

# Índice de Figuras

Figura 1. Sociedad del conocimiento y visiones Colombia y Nariño	27
Figura 2. Sociedad del conocimiento frente a la competitividad	28
Figura 3. Conocimiento y factores de producción	29
Figura 4. Modelo de Gestión del Conocimiento KPMG Consulting	37
Figura 5. Modelo Espiral del Conocimiento	40
Figura 6. Modelo KMAT	41
Figura 7. Modelo Integrado Situacional de Gestión del Conocimiento (MIS)	42
Figura 8. Modelo Technology Broker	48
Figura 9. Navegador Skandia	50
Figura 10. Intellectual Assets Monitor	51
Figura 11. Dow Chemical	53
Figura 12. Balanced Scorecard (BSC)	54
Figura 13. Modelo Intelect	56
Figura 14. Nivel educativo alcanzado por los empleados	61
Figura 15. Conocimiento de los empleados	62
Figura 16. Conocimiento como aporte a la competitividad	62
Figura 17. Nivel de conocimiento de los empleados	63
Figura 18. Actitudes tecnológicas como aporte a la competitividad	64
Figura 19. Actitudes en tecnología de la información	64
Figura 20. Trabajo en equipo como aporte a la competitividad	65
Figura 21. Capacidad de trabajo en equipo	66
<b>Figura 22. Aplicación de plan de capacitación</b>	<b>67</b>
Figura 23. Importancia de la capacitación desarrollada en la empresa	68
Figura 24. Nivel de conocimiento de los empleados	69
Figura 25. Capital financiero, recurso humano, conocimiento, tecnología	70
Figura 26. Liderazgo	71
Figura 27. Capacidad de innovar	75
Figura 28. Resultados esperados	76
Figura 29. Mercado de distribución	79
Figura 30. Relación de la empresa con sus clientes	80

Figura 31. La empresa cuenta con base de datos de clientes	81
Figura 32. Tipos de bases de datos de los clientes	82
Figura 33. Utilidad de la información suministrada	84
Figura 34. Oficina de atención a clientes	84
Figura 35. Promedio de quejas mensuales	85
Figura 36. Manejo de quejas	86
Figura 37. Nivel de comunicación con el cliente en el proceso de venta	87
Figura 38. Planeación para la comercialización	88
Figura 39. Estrategias para fidelizar clientes	89
Figura 40. Causas de la pérdida de clientes en el último año	90
Figura 41. Origen de los proveedores	94
Figura 42. Capacidad de respuesta de los proveedores para entregar productos/servicios	95
Figura 43. Alianzas estratégicas de acuerdo a la ubicación de la empresa	97
Figura 44. Relaciones Empresa - Estado	98
Figura 45. Beneficios obtenidos por el Estado	99
Figura 46. Bienes de propiedad intelectual: propiedad, protección legal y revelación en el balance	106
Figura 47. Uso de la información suministrada por el software contable	107
Figura 48. Software contable	108
Figura 49. Grado tecnológico	109
Figura 50. Uso de internet e intranet	110
Figura 51. Nivel de inversión efectuada en los tres últimos años para la adquisición de tecnología o renovación	111
Figura 52. Capacidad de gestión empresarial	114
Figura 53. Aporte a la competitividad empresarial de los factores productivos	115
Figura 54. Políticas sobre gestión de calidad	116
Figura 55. Indicadores de gestión	117
Figura 56. Direccionamiento estratégico de la empresa	120
Figura 57. Estrategias en función del mejoramiento continuo	121
Figura 58. Cualidades de los procesos desarrollados en la empresa	122

Figura 59. Aspectos estructurales	124
Figura 60. Calidad de la comunicación	125
Figura 61. Modelo de Capital Intelectual en las organizaciones industriales de la ciudad de San Juan de Pasto	129
Figura 62. Marco para la medición de la innovación	131
Figura 63. La cadena de valor – Michael Porter	132
Figura 64. Proceso de conversión del conocimiento	133
Figura 65. Stakeholders internos y externos	133
Figura 66. Stakeholders organizacional	135
Figura 67. Valor Agregado Organizacional	136

# Índice de Tablas

Tabla 1. Definiciones de gestión del conocimiento	32
Tabla 2. Niveles de conocimiento	35
Tabla 3. Fases y actividades de gestión del conocimiento	42
Tabla 4. Definiciones de Capital Intelectual	47
Tabla 5. Indicadores del Capital Humano	56
Tabla 6. Indicadores del Capital Estructural	57
Tabla 7. Indicadores del Capital Racional	57
Tabla 8. Nivel de educación alcanzado por los empleados	61
Tabla 9. Nivel de conocimiento de los empleados	63
Tabla 10. Actitudes en tecnología de la información	64
Tabla 11. Capacidad de trabajo en equipo	65
Tabla 12. Aplicación de plan de capacitación	66
Tabla 13. Importancia de la capacitación desarrollada en la empresa	68
Tabla 14. Nivel de importancia en la calidad de la comunicación	72
Tabla 15. Calidad de la comunicación en conocimientos	73
Tabla 16. Calidad de la comunicación ascensos	74
Tabla 17. Capacidad de innovar	75
Tabla 18. Resultados esperados	76
Tabla 19. Aspectos que se maneja en el Departamento de Investigación y Desarrollo	77
Tabla 20. Mercado de distribución	79
Tabla 21. Relación de la empresa con sus clientes	80
Tabla 22. La empresa cuenta con base de datos de clientes	81
Tabla 23. Tipos de bases de datos de los clientes	82
<b>Tabla 24. Utilidad de la información suministrada</b>	<b>83</b>
Tabla 25. Oficina de atención a clientes	84
Tabla 26. Promedio de quejas mensuales	85
Tabla 27. Manejo de quejas	86
Tabla 28. Nivel de comunicación con el cliente en el proceso de venta	87
Tabla 29. Planeación para la comercialización	88
Tabla 30. Estrategias para fidelizar clientes	89
Tabla 31. Causas de la pérdida de clientes en el último año	90
Tabla 32. Opinión del cliente frente a las relaciones comerciales	91

Tabla 33. Razón por la cual se escoge a esta empresa	93
Tabla 34. Origen de los proveedores	94
Tabla 35. Capacidad de respuesta de los proveedores para entregar productos/servicios	94
Tabla 36. Opinión de los proveedores frente a las relaciones comerciales	95
Tabla 37. Alianzas estratégicas de acuerdo con la ubicación de la empresa	96
Tabla 38. Relaciones Empresa - Estado	98
Tabla 39. Beneficios obtenidos por el Estado	99
Tabla 40. Aporte del Capital Relacional a la competitividad en las organizaciones objeto de estudio	99
Tabla 41. Importancia de los elementos del Capital Estructural a partir del capital intelectual	102
Tabla 42. Bienes de propiedad intelectual: propiedad, protección legal y revelación en el balance	105
Tabla 43. Uso de la información suministrada por el software contable	107
Tabla 44. Software contable	108
Tabla 45. Grado tecnológico	109
Tabla 46. Uso de internet e intranet	110
Tabla 47. Nivel de inversión efectuada en los tres últimos años para la adquisición de tecnología o renovación	111
Tabla 48. Capacidad de gestión empresarial	113
Tabla 49. Aporte a la competitividad empresarial de los factores productivos	115
Tabla 50. Políticas sobre gestión de calidad	116
<b>Tabla 51. Indicadores de gestión</b>	<b>117</b>
Tabla 52. Direccionamiento estratégico de la empresa	119
Tabla 53. Estrategias en función del mejoramiento continuo	120
Tabla 54. Cualidades de los procesos desarrollados en la empresa	122
Tabla 55. Aspectos estructurales	123
Tabla 56. Calidad de la comunicación	124
Tabla 57. Síntesis de los modelos de Capital Intelectual base Modelo Dimavir	128
Tabla 58. Conceptos Capital Relacional	134





## Introducción

En este libro se presenta los resultados de la investigación *La gestión de capital intelectual como aporte a la competitividad en las organizaciones industriales de la ciudad de Pasto*.

El estudio de la gestión del conocimiento en las empresas industriales de San Juan de Pasto fue un reto asumido por el grupo de investigación Identidad Contable del programa de Contaduría Pública de la Universidad Mariana, en el que se buscó analizar la relación existente con el manejo y aplicación del capital intelectual, representado por los capitales humano, relacional y estructural en las principales empresas industriales de la ciudad de Pasto. Como producto visible se determina las características del modelo de capital intelectual que aporten a la productividad y competitividad de estas organizaciones, a partir de las indagaciones que inicialmente fueron desarrolladas.

La economía actual se basa en el conocimiento; éste es el motor para generar riqueza; es necesario conocer cómo los empresarios avanzan en procesos de la gestión de saberes al interior de las empresas industriales de la capital del departamento de Nariño; el estudio es pionero sobre la gestión del conocimiento organizacional y tiene en cuenta que los activos intangibles son la mejor estrategia para optimizar niveles de competitividad empresarial del sector industrial.

Esta obra, construida a cien manos, está dedicada a los actuales empresarios y las nuevas generaciones de emprendedores que promueven ese capital oculto para fomentar las capacidades y recursos en las empresas industriales del suroccidente colombiano.

Agradecemos a la Magíster Liliana Ruíz, quien hizo aportes muy importantes en los inicios de la investigación.