

Patricia González González

# *La creación de valor en* **bancos colombianos** *a partir del* **capital intelectual**



**E**n la actualidad, el capital intelectual se ha convertido en el principal generador de creación de valor para las organizaciones en general. Este libro, resultado de una investigación de orden empírico, evidencia cómo en un sector tan dinámico e importante para Colombia, como es el bancario, la creación de valor se puede medir a través del análisis del capital intelectual, representado en la calidad de la cartera, frente a otros indicadores que conforman las eficiencias de este capital.

Para poder establecer esta asociación, se empleó un índice de deterioro de la cartera versus indicadores relacionados con las eficiencias del capital intelectual que conforman el *coeficiente de valor agregado del capital intelectual* (VAIC, por sus siglas en inglés).

Del mismo modo, el libro presenta el estado del arte que da cuenta sobre el sector bancario nacional de cara a los nuevos retos que surgen del avance tecnológico en el desarrollo de sus operaciones y la importancia del capital humano, estructural y relacional, dentro del andamiaje operativo y estratégico de estas organizaciones. Asimismo, se hace una breve reflexión en torno al impacto positivo que tuvo la pandemia del COVID-19 en la evolución bancaria de los últimos años, especialmente para el caso colombiano.

Sin duda este libro es una guía para estudiantes de maestría y doctorado en carreras afines a las finanzas, y para aquellos que están interesados en la forma de poner en contexto el capital intelectual de la organización y determinar el impacto que este genera en el desarrollo y crecimiento del ente analizado.



*La creación de valor en*  
**bancos colombianos**  
*a partir del* **capital intelectual**



Colección Ciencias de la Administración

---

González González, Patricia

La creación de valor en los bancos colombianos a partir del capital intelectual / Patricia González González - Primera edición

Cali : Universidad del Valle - Programa Editorial, 2026.

128 páginas ; 17 x 24 cm. -- (Colección: Ciencias de la Administración)

1. Administración financiera – 2. Creación de valor – 3. Capital intelectual – 4. Bancos – 5. Innovación tecnológica – 6. Fintech – 7. Colombia

658.15 CDD. 22 ed.

G643

Universidad del Valle - Biblioteca Mario Carvajal

---

## **Universidad del Valle**

### **Programa Editorial**

Título: La creación de valor en los bancos colombianos a partir del capital intelectual

Autora: Patricia González González

ISBN-POD: 978-958-507-597-9

ISBN-Pdf: 978-958-507-598-6

ISBN-Epub: 978-958-507-599-3

DOI: 10.25100/peu.1179

Colección: Ciencias de la Administración

### **Primera edición**

© Universidad del Valle

© Patricia González González

Diseño de caratula: Ángela María Arboleda Mera

Diagramación: Alaidy Salguero S.

Corrección de estilo: Daniel Hurtado Huaca

---

Esta publicación fue sometida al proceso de evaluación de pares externos para garantizar altos estándares académicos. El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión del autor y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad del Valle, ni genera responsabilidad frente a terceros. El autor es el responsable del respeto a los derechos de autor y del material contenido en la publicación, razón por la cual la universidad no puede asumir ninguna responsabilidad en caso de omisiones o errores.

Prohibida la reproducción total o parcial en cualquier forma, o por cualquier medio, sin autorización escrita de la Universidad del Valle.

Cali, Colombia, octubre de 2026

Patricia González González

*La creación de valor en*  
**bancos colombianos**  
*a partir del* **capital intelectual**



Colección Ciencias de la Administración

## **Patricia González González**

Profesora titular de la Facultad de Ciencias de la Administración del Departamento de Contabilidad y Finanzas de la Universidad del Valle. Doctora en Contabilidad y Contraloría, y magíster en Ciencias Contables de la Universidad de São Paulo, Brasil. Especialista en Finanzas de la Universidad del Valle, y en Gestión Tributaria de la Universidad Icesi. Contadora pública de la Universidad Libre. Realizó una pasantía posdoctoral en el V. K. Zimmerman Center for International Education and Research in Accounting, de la Universidad de Illinois en Urbana-Champaign. Se ha desempeñado en diversos cargos directivos en la Universidad del Valle. Ha participado en diversos comités editoriales de revistas nacionales e internacionales, y es autora de artículos, libros y ponencias en temas que competen a la contabilidad de gestión, las finanzas y la medición de lo intangible.

# CONTENIDO

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN . . . . .                                                                               | 9  |
| CAPÍTULO 1                                                                                           |    |
| LOS BANCOS Y LO INTANGIBLE. . . . .                                                                  | 13 |
| Innovación y tecnología en el sector bancario . . . . .                                              | 15 |
| Riesgos por el uso de la tecnología en los bancos . . . . .                                          | 16 |
| CAPÍTULO 2                                                                                           |    |
| EL AVANCE TECNOLÓGICO EN EL SECTOR BANCARIO                                                          |    |
| A NIVEL GLOBAL . . . . .                                                                             | 19 |
| El avance tecnológico en la banca colombiana . . . . .                                               | 20 |
| La alineación, el aprendizaje y la adopción de estrategias para el<br>sector bancario. . . . .       | 21 |
| Retos de cambio para los bancos colombianos en lo que respecta a su<br>capital intelectual . . . . . | 22 |
| CAPÍTULO 3                                                                                           |    |
| FUNDAMENTOS TEÓRICOS ENTORNO AL CAPITAL                                                              |    |
| INTELLECTUAL . . . . .                                                                               | 29 |
| Capital intelectual (CI). . . . .                                                                    | 30 |
| Estructura del CI. . . . .                                                                           | 31 |
| Teorías tradicionales que se relacionan con la divulgación del CI . . . . .                          | 33 |
| Relación entre las teorías. . . . .                                                                  | 41 |
| Integración de las teorías. . . . .                                                                  | 43 |
| Medición del CI . . . . .                                                                            | 44 |
| Calidad de los activos en el sector bancario . . . . .                                               | 46 |
| CAPÍTULO 4                                                                                           |    |
| FINTECH Y OTRAS INNOVACIONES TECNOLÓGICAS EN                                                         |    |
| EL CONTEXTO FINANCIERO . . . . .                                                                     | 49 |
| Áreas susceptibles de cooperación en fintech. . . . .                                                | 50 |
| Criptomonedas. . . . .                                                                               | 53 |

Relación entre la fintech y la estructura de mercado . . . . . 54

Canales que podrían impactar la estructura de mercado . . . . . 55

Impulsadores de la información financiera . . . . . 58

Beneficios y riesgos de la *fintech* para la estabilidad financiera . . . . . 59

**CAPÍTULO 5**

**ABORDAJE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

**ADELANTADA EN COLOMBIA. . . . . 67**

Algunos resultados de investigaciones relacionadas con el sistema  
bancario y el capital intelectual . . . . . 67

Metodología desarrollada . . . . . 73

Identificación de las variables . . . . . 74

Selección de la muestra y estadística descriptiva . . . . . 76

Etapas del estudio . . . . . 76

Datos de panel . . . . . 79

**CAPÍTULO 6**

**RESULTADOS EMPÍRICOS. . . . . 85**

Validación de hipótesis. . . . . 89

Impacto del CI en la creación de valor de los bancos. . . . . 97

**CAPÍTULO 7**

**IMPACTO DE LA PANDEMIA EN EL AVANCE TECNOLÓGICO**

**DE LOS BANCOS COLOMBIANOS . . . . . 101**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. . . . . 105**

**REFERENCIAS . . . . . 109**

**GLOSARIO . . . . . 125**

## INTRODUCCIÓN

En la era industrial, la productividad derivada del activo tangible se consideraba como un recurso clave para la creación de valor en las organizaciones. Por otro lado, en la era de la información se ha convertido en un cliché que el capital intelectual (CI) y todo lo que ello comprende son el pivote para la creación de valor en las organizaciones.

En estos tiempos, el éxito de las organizaciones se vincula con el uso de intangibles como tecnología, conocimiento, habilidades de los empleados, relaciones con proveedores y acreedores, innovación, empoderamiento, entre otros (Holienka y Pilkova, 2014; Willoughby, 2013). Por lo tanto, el buen desempeño financiero de las empresas es consecuencia del buen uso de dichos intangibles.

A pesar de la importancia del CI, en diversos sectores de la economía no existe un consenso en la literatura sobre su definición. No obstante, la mayoría de los autores han aceptado que el CI es un concepto amplio y que está conformado por tres componentes: *capital humano* (educación, experiencia, competencia, etc.); *capital estructural* (sistemas de Información, patentes, derechos de autor, etc.) y *capital relacional* (lealtad de los clientes, marcas, canales de distribución, etc.). A ese respecto, el CI es el producto final de un proceso de transformación del conocimiento que, en últimas, contribuye con la creación de valor (Asare *et al.*, 2021; Holienka y Pilkova, 2014; Starovic y Marr, 2004, Stewart, 1997).

En el caso del sector financiero y específicamente del bancario, Alhassan y Asare (2016) observaron que el valor del CI de los bancos en economías emergentes está conformado por la inversión en capital humano, el cual es la clave para alcanzar ventajas competitivas.

El sector bancario es uno de los que se encuentran influenciados por altas cantidades de CI (Kamath, 2015), una vez que las operaciones bancarias están tipificadas por las fuertes relaciones con los clientes, los

empleados y el uso de tecnología en cada uno de sus procesos existentes y nuevos (Branco *et al.*, 2011; Mention y Bontis, 2013; Muhammad e Ismail, 2009).

No obstante, la existencia del capital físico también es importante en la parte operativa de los bancos, y junto con el CI se convierte en un factor determinante de la medición de la calidad en la prestación del servicio. Por lo tanto, se puede afirmar que, debido a la competencia y dinamismo en el ambiente bancario, las eficiencias en el empleo del CI son críticas para los bancos, de tal manera que les permiten desarrollar estrategias orientadas hacia la creación de valor (Berger *et al.*, 2010).

Con el ánimo de atraer más clientes, los bancos en general han focalizado la prestación de servicios a través de plataformas tecnológicas, como es el caso de la banca virtual, en la que gran número de servicios se pueden realizar a través de este medio, sin necesidad de que los clientes se acerquen a las agencias que aún existen. Entre otros servicios que generan competitividad y diferenciación entre los bancos, en los días de hoy están las carteras o billeteras digitales, las tarjetas digitales, los certificados de depósito a término digitales y las transferencias virtuales; y en tiempo real se cuenta con las opciones de créditos rápidos sin muchas exigencias, entre otras.

En relación con este último servicio, existe el riesgo de que los bancos puedan presentar un crecimiento en sus indicadores de cartera deteriorada (*non-performing loans*, NPL).

En ese sentido, se pretende establecer si existe una asociación significativa entre la calidad de la cartera del banco, medida a través del índice de deterioro de la cartera (IDC), y el CI medido por medio del coeficiente de valor agregado del capital intelectual (*value added intellectual coefficient*, VAIC) y las eficiencias que lo conforman.

Este libro, resultado de la investigación «Presentación Interna Universidad del Valle Sycop 8165», presenta la siguiente estructura: en el capítulo 1 se hace referencia al tema de los bancos y los intangibles. En el capítulo 2 se resume el avance tecnológico bancario a nivel global. El capítulo 3 aborda los fundamentos teóricos en torno al CI. El capítulo 4 muestra algunas innovaciones tecnológicas en el sistema financiero, por lo cual se definen términos como *fintech*, *bigtech* y *criptomonedas*. El capítulo 5 da cuenta sobre el tratamiento metodológico que se utilizó

para analizar el caso colombiano en cuanto a la creación de valor por parte del sector bancario, a partir del IDC y los indicadores de eficiencia del capital intelectual. En el capítulo 6 se presentan los resultados empíricos del estudio y la discusión. En el capítulo 7 se hace un análisis sobre el impacto que tuvo la pandemia del covid-19 en el avance tecnológico de los bancos en los últimos años. Finalmente, se presentan las conclusiones y algunas recomendaciones sobre cómo mejorar el impacto del capital intelectual en la creación de valor de los bancos a partir de la influencia de los entes gubernamentales.

