

## **Estrategias Innovadoras y productivas en la Alta Gerencia de Entidades Financieras**

*(Innovative and productive strategies in the Senior Management of Financial Entities)*

**Palabras Claves:** Innovación, productividad, estrategias, eficiencia, efectividad.

### **Resumen**

Durante la pandemia los sistemas económicos a nivel mundial y nacional han sufrido cambios estructurales que busca una adaptación a los requerimientos actuales del mercado, muchos lo han intentado a través de políticas internas y otros a través de la modificación de elementos comerciales que buscan alcanzar las metas trazadas, para lo cual éste artículo científico analiza las estrategias innovadoras y productivas que conllevan a fortalecer y mejorar la alta gerencia en las entidades financieras, previamente se investiga diferentes autores que dan a conocer ideas nuevas que se pueden implementar en las organizaciones actuales, lo cual permite identificar el mejoramiento en sus áreas productivas teniendo en cuenta las buenas prácticas establecidas. Esto conduce a la mejora de las estrategias y la productividad de las instituciones financieras con la visión de diferentes autores hacia la consecución efectiva de la alta dirección en la actualidad.

El objetivo de este artículo es identificar las estrategias de innovación más relevantes e idóneas en la aplicación de la alta gerencia para las entidades financieras, desarrollando un análisis crítico y determinante orientado con los diferentes autores que han desarrollado sus propuestas en el sector de la innovación y productividad empresarial a través de los últimos años. Lo que será fundamental para los gerentes direccionar sus organizaciones de manera contundente en dirección al logro de las metas y objetivos empresariales.

Lo anterior favoreció para resaltar las estrategias, las cuales pretenden ayudar a las empresas a obtener una visión general de las condiciones actuales en la elaboración desde la alta gerencia de innovación, de manera que se tomen decisiones determinantes para la eficiencia y buen direccionamiento del desempeño empresarial.

## ***Abstract***

*During the pandemic, the economic systems at the global and national levels have undergone structural changes that seek to adapt to current market requirements, many have tried through internal policies and others through the modification of commercial elements that seek to achieve the goals traced, for which this scientific article discusses about innovative and productive strategies that lead to strengthen and improve the top management in financial institutions, previously investigating different authors that reveal new ideas that can be implemented in current organizations, and on the other hand allows to identify the improvement in their productive areas taking into account the established good practices. This leads to the improvement of strategies and productivity of financial institutions with the view of different authors towards the effective achievement of top management today.*

*The objective of this article is to identify the most relevant and suitable innovation strategies in the application of senior management for financial entities, developing a critical and determining analysis oriented with the different authors who have developed their proposals in the innovation sector and business productivity in recent years. This will be fundamental for managers to direct their organizations in a forceful manner towards the achievement of business goals and objectives.*

*This helped to highlight the strategies, which are intended to help companies to obtain an overview of the current conditions in the development from the top management of innovation, so that decisive decisions are made for efficiency and good management of business performance.*

***Key Words:*** *Innovation, productivity, strategies, efficiency, effectiveness.*

## Introducción

Colombia ha vivido valiosas transformaciones en el último medio siglo, así lo afirma Ocampo (2015), quien indica que se han experimentado diversas situaciones al igual que grandes retos, uno de ellos es el PIB (Producto interno bruto) el cual incrementó, ocasionando una disminución de las pobreza en un 50, adicional se aumentaron las publicaciones con el fin de comenzar una nueva etapa para el avance financiero, el crecimiento empresarial y desarrollo de los países el cual se ha dado indiscutiblemente por las empresas, quienes por medio del desarrollo de sus actividades se han convertido día a día en el motor que mueve la economía de cada país y en conjunto la economía mundial así lo afirma Asobancaria (2021). Por tal motivo, es de vital importancia que en un país existan empresas eficientes y eficaces en cada uno de los procesos que realicen, haciendo uso óptimo de los recursos para satisfacer las necesidades de los clientes.

Una vez revisada la información que arroja Bancoldex (2018), se puede apreciar que por medio del banco se promueve el desarrollo empresarial en Colombia y es evidente la importancia que tiene para el crecimiento empresarial en nuestros tiempos, puesto que se impulsa la economía del país al igual que se suplen diversas necesidades de la comunidad, y se financian proyectos de grandes empresas. Según el sistema financiero colombiano del Banco de la República (2015), las entidades financieras están conformadas por establecimientos de crédito, entidades de servicios financieros y otras entidades financieras, dentro de los cuales están la banca comercial y banca de microcrédito, que cumplen con la función de ofrecer distintas soluciones y productos financieros al mercado potencial, por esta razón se realiza un estudio de investigación que permita establecer ideas que transforman las estrategias financieras empresariales.

En la actualidad, el sector financiero se ha posicionado como un sector significativo en la economía, y según información de la Asobancaria (2021), se destaca la importancia de contar con un sistema financiero eficiente, porque por medio de éste se contribuye al progreso de la sociedad y se ofrece soluciones para suplir necesidades de vivienda, estudio, trabajo, y oportunidades, a su vez el hecho de tener un sistema financiero con ideas estratégicas innovadoras, enfoca la inversión del capital hacia actividades productivas como la industria, la tecnología y la expansión de mercados. Todo esto conlleva a la reactivación económica del país y mayor generación de empleo.

Es importante hacer parte de un grupo influyente, porque permite abrir paso a los empresarios que no tienen posibilidades económicas para invertir en temas de innovación, pero lo pueden hacer a partir de grupos acreditados que van a mejorar su productividad en materia de innovación para el crecimiento de la organización, por medio de la implementación de estrategias innovadoras en la alta gerencia.

## Planteamiento del problema

A lo largo de los últimos meses el mundo entero se vio afectado por el virus de la pandemia covid-19, donde se ha desatado una crisis en el sector financiero, así lo afirma Gómez & Molina (2020), quienes indican que muchas entidades financieras tuvieron que implementar diferentes estrategias y alternativas para solventar la crisis, utilizando herramientas tecnológicas y nuevas habilidades.

Por otra parte, es interesante resaltar el aporte de Pinzón (2020), el cual afirma que la desaceleración de la economía regional se ha dado por la crisis sociopolítica en Colombia, lo que ha llevado a tomar medidas macroeconómicas estrictas para sobrellevar la emergencia ocasionada, como también incluye que el Banco de la República durante la contingencia ha activado medidas estratégicas comprando bonos privados y públicos en el mercado solidario con el fin de mitigar la emergencia; De manera similar el Fondo Nacional de Garantías y el Fondo para el Financiamiento del Sector Agrícola, habilitaron recursos para que se pudiera seguir otorgando los créditos en las micro y pequeñas empresas, permitiendo que los sectores de la economía menos favorecidos pudieran contar con liquidez.

Se ha evidenciado según el artículo de la revista semana (2022), la falta de estrategias de innovación que carecen las entidades financieras, lo cual ha generado una decadencia en la productividad gerencial y empresarial del sector financiero, a partir surge la necesidad de incrementar ideales estratégicos que generen éxito eficaz con alianzas financieras altamente valoradas en el mercado, por lo que se hace necesario analizar el aporte de Cabrera (2022), donde evidencia que el mayor deterioro en indicadores de mora de las entidades financieras en Colombia ha sido por factores como el incremento en la tasa de interés de los créditos, asimismo el aumento en el desempleo, al igual que la disminución de las ventas en las empresas trayendo como efecto pérdidas, crisis y déficit del sector financiero.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar las Estrategias Innovadoras y productivas en la Alta Gerencia de Entidades Financieras.

### **Objetivos específicos**

Identificar las estrategias innovadoras y productivas que aportan al mejoramiento en los sistemas financieros.

Interpretar del sector financiero las ideas de innovación y productividad en la ejecución de la alta gerencia.

Determinar las estrategias innovadoras de la alta gerencia en el sector financiero.

## **Justificación**

Esta propuesta investigativa tiene mecanismos técnicos y financieros que buscan posibilitar las estrategias en materia de innovación y productividad del sector financiero, lo que conlleva a fortalecer la alta gerencia en la toma de decisiones y gestión efectiva del sector financiero.

Actualmente se manejan diferentes estrategias las cuales se plantean asertivamente para el progreso empresarial, donde el objetivo es contribuir al desarrollo y crecimiento económico sostenido, al igual que la estabilidad financiera, en la cual se analizaron factores como tendencias económicas, tecnológicas, sociales y ambientales, las cuales fueron importantes para el desarrollo estratégico y crecimiento del sector financiero, en general no ha sido un tiempo fácil dado por los efectos de la pandemia y la incertidumbre en el sector financiero, para lo cual se optó por el uso acelerado de nuevas tecnologías y la innovación en diferentes formas de trabajo. (Banco de la República de Colombia, 2022).

Es importante que las entidades financieras establezcan estrategias de innovación actuales enfocadas al crecimiento empresarial, orientados desde la alta gerencia siempre comprometida y adaptable con los desafíos que afronta el tiempo actual, además sin dejar a un lado aspectos de la protección del buen trato al cliente, no afectar los derechos de los consumidores financieros, utilizar un lenguaje claro y sencillo con información verídica y transparente.

Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario indagar y observar diversos artículos de investigación, que hablan acerca de las falencias que han tenido las organizaciones del sector financiero respecto al cumplimiento en la productividad de las gestiones gerenciales, por lo cual es importante apreciar los aportes de Alvarado (2018), en su investigación resalta el valor de emplear día a día nuevas estrategias con el propósito de crear ventajas competitivas, en el que la información sea veraz y confiable generando resultados efectivos, por ello la gerencia adopta las decisiones correctas en cuanto a su desempeño y ejecución, así como las entidades financieras tienen las competencias necesarias para ejecutar planes de innovación que incrementen la productividad en cada una de sus áreas.

Finalmente, desde ambientes de negocios diferentes y dinámicos como el que se vive hoy en día, las estrategias organizacionales del sector financiero deben estar concentradas en aumentar su capacidad productiva de innovación, con relación de aprovechar las habilidades gerenciales por parte de los líderes y el personal en general, es decir abordar nuevas ideas productivas, novedosas y competitivas, como la búsqueda de nuevas actividades, procesos y servicios diferentes a los que normalmente se brindan, con el objetivo final de satisfacer de manera eficiente las necesidades de los clientes tanto internos como externos, y lograr sostenerse por largo tiempo en el sector.

## Antecedentes

Estos antecedentes se basan en la importancia que tiene la innovación y productividad en el sector financiero en Colombia, para lo cual es necesario resaltar los avances a lo largo de la historia que ha tenido este tema, para ello se hará referencia a las investigaciones que han construido, de manera que encontramos la importancia económica de la innovación en Colombia y en países como México, Costa Rica, Brasil, Chile y Japón. Por otro lado, es importante reconocer que América Latina encuentra en la innovación un potencial para progresar e ir más allá en los mercados a nivel general e incentivan a las comunidades por medio de diversos procesos a mejorar su productividad, que inician desde la educación hasta la inversión por parte del estado, eso con el fin de tener ideas innovadoras que desarrollen progreso (García, 2019). Así mismo en Colombia se encontró que en las empresas es notorio el cambio en la forma de direccionar las compañías, ya que se prioriza el clima laboral como un factor importante, puesto que con ello sus colaboradores están más prestos a participar de nuevos procesos e ideas innovadoras en la organización.

Sin embargo en otros países como México y Brasil, la oportunidad de innovación es más amplia, ya que el gobierno incluye alianzas académicas e industriales con el fin de crear y activar el desarrollo de la energía renovable. Por otro lado, en Chile se desarrolla la educación por competencias, la cual orienta a las personas en disciplinas directas que son útiles en el sector empresarial, generando ideas innovadoras, como lo son las bicicletas compartidas que benefician al planeta, adicional se afirma que Colombia es el país más rezagado en desarrollar ideas innovadoras, en comparación con México, Chile, Brasil, Costa Rica y Japón. (García, 2019).

Es evidente como Colombia en el periodo comprendido entre 2007 y 2018 alcanzó un promedio porcentual de 2,86% de inversión en investigación muy bajo con respecto a países de América latina como; Chile, Costa Rica, Brasil y México, por otra parte, el año de mayor inversión de Colombia fue en el 2014 que representa un inversión del 0.31%, sin embargo sigue siendo muy bajo relacionado con la inversión de Brasil que es 4 veces superior. Otras cifras relevantes son las obtenidas en el periodo 2007-2010, que el gobierno Colombiano sólo gastó un promedio del 0.20% en investigación e innovación, 10 veces menor que la inversión Japonesa. (Banco Mundial, 2019).

Dicho lo anterior, Japón realiza más inversiones en investigación y desarrollo, para lo que al compararlo con los otros países le hace estar por encima, desafortunadamente Colombia está en el último lugar en su inversión de investigación y desarrollo que conlleva a hacer mayor énfasis de sus inversiones para así obtener mejores resultados de innovación y productividad. (Banco Mundial, 2019).

Por otra parte Hoyos & Lasso (2017), mencionan en su investigación la implementación de estrategias para mejorar la comunicación externa y resaltan la importancia que tiene el hecho de emplear la publicidad acorde al producto y al público apropiado como estrategia, al igual como las comunicaciones integradas de marketing gestionadas correctamente conllevando a emplear un costo adecuado, y al ser ejecutados por profesionales permiten diseñar un plan eficiente con las herramientas idóneas para el logro de los objetivos.

Por ello, se debe reconocer que en la comunicación se encuentra una herramienta aprovechable a la hora de darse a conocer, de incrementar el mercado, la cartera de clientes y evidentemente es un pilar importante a la hora de diferenciarse de la competencia (Nieto & Vielba, 2014).

Es necesario resaltar que en Ecuador en el año 2019 se realizó una investigación sobre el teletrabajo como propuesta de innovación en productividad empresarial, con el fin de mejorar la productividad del sector empresarial e implementar ideas de trabajo con herramientas telemáticas que potenciarán la práctica en la atención del servicio al cliente, se hizo interesante y una de las estrategias más potenciales, puesto que facilita el trabajo remoto y brinda la posibilidad de realizar las labores eficientemente desde cualquier lugar que tenga acceso a mecanismos virtuales y comunicativos. (Sánchez, P., Montenegro, R., y Medina, C, 2019).

Hay que mencionar además que en Colombia se realizó una investigación por Arévalo & González (2020), donde afirman que es necesario garantizar una tasa de crecimiento potencial por encima del 6% ambiental y socialmente sostenible, para llevar a cabo esto precisan prosperar en 3 factores importantes como lo son: La innovación, la política de competitividad y el mejoramiento en la productividad, en paralelo el liderazgo proactivo que produzca un eficiente direccionamiento estratégico y generación de empleo. Mientras tanto Munevar (2018), en su investigación habla de la importancia de contrarrestar los efectos negativos en la alta gerencia que determinan el rendimiento en la productividad en las organizaciones, para ello confirman que desde la área gerencial se debe fortalecer la comunicación interna y realizar inversiones que involucren las TIC, es decir (tecnologías de la información y las comunicaciones), y adicional a eso otorgar capacitaciones constantes a los colaboradores que encaminan al compromiso y al trabajo proactivo, incentivando a obtener nuevos conocimientos e ideas sin dejar de lado la identidad corporativa esto con el fin de llevar al comportamiento y rendimiento de los colaboradores.

Colombia en los últimos años ha presentado una crisis dada a que llevó a las entidades a repensar estrategias según lo que estaba pasando en el país por el covid-19. Desde el punto de vista Bellens, J. (2020), relaciona la importancia de surgir nuevamente de manera exitosa después de la contingencia mundial, por ello resalta que el sector financiero debe mirar más allá de la pandemia y re imaginar el papel en el sector con la nueva realidad, estableciendo estrategias que apunten a la mejora de los clientes y la organización, por eso es importante la configuración de la recuperación y ayudar a los clientes a reconstruir su seguridad financiera, prestar un mejor servicio por medio de los canales adecuados, con productos y servicios dinámicos y pertinentes, y adaptables al cambio, organizaciones resilientes y ágiles en el sector.

Al mismo tiempo, Valencia, U. (2022), determina una de las estrategias más relevantes como lo es la modalidad del teletrabajo en la realización de las actividades laborales, donde las organizaciones han optado hacia los colaboradores en la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, garantizando la calidad de vida, y valorando las necesidades económicas, culturales y sociales.

Luego de esta revisión literaria de diferentes países, se resalta la importancia que tiene la innovación y productividad a nivel estratégico como dos elementos fundamentales dado que las empresas requieren contemplar los procesos de innovación para ser más productivos, conllevando al sector financiero a ser más competitivo.

## **Marco Teórico**

### **Estrategias aplicadas al sector financiero:**

Según Triana, (2016) la innovación financiera, tiene la finalidad de ayudar en las necesidades del mercado, para ello se recurre a los procesos y servicios de mayor calidad, generando rentabilidad con un idóneo direccionamiento de los costos, implementando un sistema apropiado de indicadores estratégicos los cuales evidencian los buenos resultados, todo con un buen modelo de información que permitan medir las etapas del proceso con la identificación de factores de acuerdo a las funciones del riesgo, fuentes de financiación, inversión y capital. Posteriormente en la fuente de información del Diario de la República en el año 2022, se menciona que Colombia es el tercer país de Latinoamérica con mayor desarrollo en el mercado fintech, por ello el sector financiero está inmerso en la actualidad en la transformación digital, por lo cual es indispensable contar con profesionales con una visión integral y práctica de la innovación en el sector, proporcionando habilidades y competencias idóneas en este mercado.

En lo establecido por Penagos, J. (2018), menciona las estrategias de innovación presentadas como factor importante en las organizaciones, mencionando el valor de las habilidades para el inicio de crear ideas nuevas, con un enfoque colectivo empresarial inteligente, un trabajo constante gerencial, donde se refiere que cuando se cuenta con un área de innovación en la organización, el nivel de innovación llega hasta el promedio de la inteligencia colectiva dentro de ella, la innovación conlleva al impulso del conocimiento y futuro de la organización.

En consecuencia, se puede apreciar el aporte de Rivera, J., Hernández, C.(2015), donde expresa que el Marketing Financiero es una estrategia potencial para el sector financiero, ya que ocupa un papel fundamental a la hora de gestionar planes de acción eficientes, puesto que indica que a través de esta función se puede lograr el objetivo de crear y mantener relaciones estables con los clientes basados en la confianza, responsabilidad y calidad, teniendo como enfoque la diferenciación de productos y servicios innovadores, orientados al mejoramiento de la productividad en la alta gerencia.

Teniendo en cuenta el dato relacionado con las estrategias empresariales de Ramírez, C. (2021), los cuales comentan la implementación de esquemas por procesos estratégicos que conllevan a procurar que exista una relación entre los clientes y la competitividad, así mismo la alta gerencia debe generar acciones y proveer recursos precisos para las actividades de la organización estén direccionadas a la satisfacción de los clientes. Al mismo tiempo Ramírez, C. (2020), plantea en su trabajo los diversos modelos gerenciales donde la innovación está presente, lo más relevante es plantear soluciones en la satisfacción de los clientes siendo éste un factor de gran valor de medición de las entidades financieras, y explica que un gerente tiene como función crear enfoques en una estructura en dirección de la competencia de agentes externos, y cómo satisfacer siempre al cliente siendo más competitivos.

Con respecto a Ramírez, Ortega, Castro, Moreno, Díaz, y López (2019), discuten la alta gerencia como una ventaja competitiva en el rendimiento empresarial, por medio del desarrollo de estrategias de crecimiento empresarial idóneas para fortalecer las organizaciones, no es una tarea sencilla la implementación de estrategias en el sector financiero, para ello se requiere identificar factores de la alta gerencia, donde con una buena planeación estratégica, se desarrollan ventajas competitivas que permitan obtener un buen posicionamiento y creación de valor con respecto a los competidores.

Por otro lado Rivas, L. y Londoño, C. (2015), establecen sus aportes en la influencia de la alta gerencia para las estrategias, análisis donde se ve reflejado el direccionamiento de la organización en un alto porcentaje de acuerdo a la toma de decisiones con la gerencia, ya que de esta depende el resultado del desarrollo de los planes estratégicos a alcanzar, aportes recientes como las de las demandas del trabajo gerencial y la discrecionalidad, permiten tener una mejor aproximación al entorno particular de las organizaciones.

Según Rodríguez, Mogollón y Cortés, (2022) en la revista sinergia, resaltan que el coaching es un de las herramientas de gestión más importantes en empresas del sector financiero, puesto que la aplicación como estrategia en el mundo empresarial en el área de coaching, es de gran ayuda para la toma de decisiones y genera cambio de mentalidad en las organizaciones, analizaron que mediante motivación de sus trabajadores, y se ha logrado extraer el máximo potencial de los mismos, lo que ha llevado a las organizaciones a repensar y enfatizar más en el capital humano.

Por otra parte More (2018), la aplicación del coaching como estrategia, facilita implementar procesos con base a la eficiencia, eficacia e innovación, que dan como resultado el aumento en la productividad de las áreas, por lo que las organizaciones enfrentan desafíos importantes en las personas, pero a su vez crean ambientes cambiantes y competitivos que mejoran significativamente los resultados empresariales. Simultáneamente Sánchez García, L. N., y Toro Parrado., D. C. (2016), afirman que el coaching como instrumento de liderazgo es una potente estrategia para hacer más eficaz y efectivas las operaciones empresariales, logrando con ello una mayor supervivencia, rentabilidad y crecimiento, generando conexión entre la gerencia y los colaboradores a la hora de solucionar conflictos produciendo resultados mediante sinergia en cada una de las áreas funcionales.

Es preciso mostrar el aporte de Vives, L. M. (2016), donde manifiesta que el Coaching permite que las empresas sean altamente productivas y genera ventajas competitivas al usarlo como corporativo y gerencial. Adicional a eso el Coaching como metodología de aprendizaje trae beneficios como un buen clima organizacional y como consecuencia mejora los niveles de productividad en las organizaciones.

Otro punto es el de Henao Gil, A., Bom Camargo, Ovalles Castiblanco, A., & Ocampo López, O. (2020), estudian el Sistema Nacional de Ciencia, tecnología e Innovación en Colombia, han implementado diferentes estrategias para perfeccionar la gestión de la innovación como estrategia de crecimiento, desarrollo empresarial que se denominan pactos por la innovación, y estrategias para el cierre de brechas; En este estudio de caso ilustran la necesidad de impulsar estos programas de fomento de cultura y mentalidad innovadora, generación de capacidades en el talento humano para la innovación, consolidación de la estrategia y de los procesos de gestión de la innovación, así como la promoción de proyectos de innovación social.

Así mismo, Díaz, O., Cardona, M., y Aguirre, D. (2014), determinan aportes teóricos conceptuales a la dinámica de la gerencia desde el área de gestión humana, donde las estrategias planteadas en la gestión humana toman el valor importante en una entidad financiera, dado que estas influyen en las políticas, programas y acciones establecidas desde la gerencia para la toma de decisiones, lo importante es contar con un equipo humano comprometido con el desarrollo de las estrategias y competencias necesarias que se acojan en la entidad para el logro de los objetivos.

Es preciso mostrar el planteamiento de Flórez, G. (2015), el cual habla del liderazgo organizacional como pilar en la toma de decisiones para la alta gerencia, donde lo ideal es ser más competitivos con las situaciones cambiantes del mercado, generando estrategias para el sector financiero al igual que tener una buena planeación y adecuada gerencia, dice que también el liderazgo debe ser idóneo tanto interno como externo, por medio de estrategias innovadoras dirigidas al consumidor financiero, logrando la satisfacción de necesidades versus tiempo estimado de atención, calidad del producto, costos financieros, lo que en conjunto lleva al mejoramiento continuo de la organización, siempre y cuando la alta gerencia mantenga una visión constante clara y dinámica del entorno y del ambiente interno.

En el blog Banco mundial afirman la importancia de la tecnología financiera, el uso de las cuentas y la innovación para lograr la inclusión financiera un factor muy determinante para las entidades financieras, ya que es necesario mantener el equilibrio para impulsar tecnologías financieras innovadoras día a día, gestionar el riesgo y la estabilidad, el proteger a los consumidores, el implementar estrategias que fortalezcan la entidad económicamente es de gran valor empresarial. (Queen Máxima y Jim Yong 2018).

Por último Milagros, P (2021). Destaca como en la actualidad las agencias de publicidad ya no tienen como prioridad el área de compra de medios, debido a que tienen un enfoque más profundo en dar un eficiente soporte y asesoría a los proyectos de los clientes como estrategia publicitaria, y cómo la tecnología y la forma de comunicación ha ido evolucionando cada vez más, y para ello se han creado las agencias de medios como la de publicidad, la cual se encarga de crear estrategias de planificación, gestión y compra en medios de una campaña publicitaria hacia una marca, siendo una importante estrategia para el sector en general.

## **Resultados y discusión**

Los resultados esperados en esta investigación están enfocados en las estrategias innovadoras que aplican las entidades del sector financiero y las herramientas más destacadas que se utilizan para llevar a cabo el crecimiento y cumplimiento en áreas de productividad en la alta gerencia, para lo cual se hace la revisión literaria donde se encuentra que algunos autores afirman las innovaciones a partir de la aplicación del coaching como estrategia y como instrumento de liderazgo, para hacer más eficientes las operaciones empresariales, obteniendo así mayor sostenibilidad en el tiempo y sinergia entre la alta gerencia y sus colaboradores, otros autores tienen la postura de que las empresas innovan en la medida en que las estrategias se lleven a cabo eficientemente avanzando en la competitividad del sector financiero, en consecuencia se evidencia que el Marketing Financiero es una estrategia importante para el sector financiero, porque por medio de esta se logran objetivos pactados con servicios innovadores y productos diferentes a los ya creados. Otros autores tienen la postura de la implementación de tecnologías avanzadas, el uso de las cuentas y la innovación para lograr la inclusión financiera, al igual el liderazgo organizacional es una estrategia indispensable para la alta gerencia, puesto a que permite direccionar la organización mediante bases innovadoras dirigidas al consumidor financiero, logrando la satisfacción de necesidades versus tiempo estimado de atención, calidad del producto, costos financieros, cambiando el entorno interno y externo.

Por otro lado se resalta la importancia de aplicar estratégicamente formas diferentes de trabajo en las entidades financieras como lo son el teletrabajo, fortalecer la parte del talento humano, generando un valor fundamental a la entidad hacia el direccionamiento y logro efectivo para la productividad, teniendo en cuenta que la alta gerencia conlleva a impulsar y transformar la innovación para dar cumplimiento y crecimiento a los objetivos organizacionales.

Sin embargo dentro de los hallazgos económicos más comunes realizados en materia de innovación, se encuentra que estos autores afirman la importancia de los procesos de las estrategias innovadoras más significantes para la aplicación de la innovación desde los estudios encontrados en el mundo empresarial, donde al innovar se aumenta la productividad.

La recopilación de esta investigación se desarrolló con base en investigaciones científicas, tesis, información encontrada en revistas, Banco de la república, al igual que repositorios académicos, y estudios realizados sobre la innovación, la productividad y las estrategias de la alta gerencia de entidades del sector financiero, las cuales fueron herramientas indispensables para conocer desde sus antecedentes, su historia, y trayectoria lo cual era fundamental para determinar las mejores estrategias del sector financiero.

Dentro del análisis realizado se puede confirmar que hoy por hoy las entidades financieras requieren la implementación de estrategias innovadoras que cambien y conlleven a la empresa a obtener crecimiento en la productividad y sus resultados, por medio de herramientas como la aplicación del coaching, el liderazgo organizacional, el teletrabajo y la aplicación de las herramientas tecnológicas las cuales generan mayor rendimiento y productividad en el sector financiero.

Podemos condensar lo dicho hasta aquí que en el caso colombiano no es tan usual que las empresas del sector financiero inviertan en innovación, pero existen recursos para invertir en estrategias innovadoras que llevan al éxito organizacional, la influencia económica de nuestro país es grande en materias de innovación y productividad, por lo que es importante que los gerentes fortalezcan redes de conocimiento que estén relacionados con las estrategias de innovación para el objetivo de ser competitivos frente a los hallazgos literarios.

## Conclusiones

A partir de la información anterior está comprobado que innovar de forma adecuada en las entidades financieras, es una estrategia competitiva para ganar mercados, incrementar la rentabilidad y alcanzar el éxito productivo en las organizaciones, es decir una actitud proactiva por parte de la alta gerencia hacia la innovación frente a su competencia, mejora significativamente su posicionamiento en el sector financiero, puesto que en la actualidad es un pilar fundamental para las empresas de dicho sector.

La mirada de diferentes autores nos permite afirmar que se puede demostrar cómo el talento humano es una línea estratégica de gestión, puesto que gran parte de las empresas confirman que una clave en el direccionamiento estratégico empresarial es la gestión del talento humano, el cual se determina como clave de éxito, ya que permite un control más óptimo de los recursos durante cada proceso, en los cuales están el desempeño financiero, por tasas y logística, evaluación del clima organizacional que permitan esclarecer cómo está la organización a nivel interno, en la gestión del liderazgo por parte de la alta gerencia lo que permite finalizar con un plan de mejoramiento integral que aporte a los resultados esperados.

Para concluir evidencian la necesidad que tiene el sector financiero de Colombia de garantizar un crecimiento exponencial para tener mejor sostenibilidad social y ambiental, es así como las organizaciones financieras están expuestas a los cambios constantes de su información financiera por lo cual estar en la vanguardia de los estudios financieros desde las decisiones idóneas tomadas por la alta gerencia, adaptándose con la economía globalizada, estrategias de capacitación y formación idónea de gerentes proactivos y propositivos, los resultados financieros son un reflejo de los procesos y las decisiones que ocurren en una empresa y por ello cada dependencia es insumo y parte activa del proceso financiero.

## Referencias Bibliográficas

Bancoldex. (2018). "El sistema financiero colombiano". Recuperado de: <https://www.bancoldex.com/es/sabe-que-es-el-sistema-financiero-colombiano-1630> 11/02/2022.

Banco de la república. (2015). El sistema financiero colombiano. "Estructura y evolución reciente". Recuperado de: [https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/rbr\\_nota\\_1023.pdf](https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/rbr_nota_1023.pdf) 11/02/2022.

Asobancaria. (2021). "Importancia del sistema financiero". Recuperado de: <https://www.sabermassermas.com/para-que-sirve-el-sistema-financiero/#:~:text=El%20hecho%20de%20tener%20un,la%20expansi%C3%B3n%20de%20los%20mercados>.

Ocampo. A, (2015) "A history of the Colombian system". Retrieved from: <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/07/Ocampo-2015.-Una-historia-del-sistema-financiero-colombiano-1951-2014-compressed.pdf>

Repository. (2020) "Incidences, causes and effects of the covid-19 pandemic in the Colombian economy". Recovered from: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24628> 11/02/2022.

Lasso (2017). SMEs as an economic model in the creation of communication strategies Recovered from: [https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/13936/1/ret\\_n13\\_Hoyos\\_Lasso.pdf](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/13936/1/ret_n13_Hoyos_Lasso.pdf).

Nieto & Vielba, (2014). Present of the organizational communication in the spanish sme.

Recovered from: <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199530728023.pdf>

Valencia, U. (2022). Teleworking and competitiveness in companies. Recovered from: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34123/1/680%20OE.pdf> 16/02/2022.

**Rodriguez, E. (2020). "Colombia economic, social and political impact covid-19". Retrieved from: <file:///C:/Users/Diana/Downloads/Dialnet-Colombia-7439286.pdf> 02/11/2022.**

Revista Semana (2022) "Innovación financiera de tendencias a necesidades para las empresas" Recuperado de: <https://www.semana.com/empresas/articulo/como-aplicar-la-innovacion-financiera-a-las-empresasl001/282073/> 11/02/2022.

García, M. (2019). Importancia económica de la Innovación en Colombia en países como México, Costa Rica, Brasil, Chile y Japón. Recuperado de: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13349/1/2019\\_innovacion\\_importancia\\_economica.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13349/1/2019_innovacion_importancia_economica.pdf) 02/20/2022

**Cabrera, (2021). Factors responsible for the triggering of credit delinquency. Retrieved from <https://www.portafolio.co/mis-finanzas/ahorro/tres-factores-responsables-disparomora-crediticia-110584> 11/02/2022.**

Alvarado, (2018). Need for management information systems for decision making in organizations. Retrieved from: <https://www.redalyc.org/journal/666/66658188002/html/> 11/02/2022.

Banco de la Republica (2022). "Plan estratégico 2022-2025" tomado de <https://www.banrep.gov.co/es/el-banco/gobierno-corporativo/plan-estrategico-2022-2025> 14/02/2022

**Sanchez. P, Montenegro & Medina.C, (2019). Telework is a proposal for innovation in business productivity. Retrieved from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144041> 15 /02/2022**

Munevar Cubides, L. (2018). Organizational communication plan in SMEs dedicated to the commercialization and/or distribution of paints. Bogotá, Colombia. Retrieved from: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12515/2018lauramunevar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 15/02/2022.

Nieto, B. G., & Vielba, C. B. (2014). Present of organizational communication in Spanish SMEs. Razón y palabra, 18(86), 1-21. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199530728023.pdf>. 15/02/2022.

**Henao Gil, A., Bom-Camargo, Y., Ovalles Castiblanco, A., & Ocampo López, O. (2020). Innovation management in solidarity economy enterprises in Caldas-Colombia. Retrieved from: <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.2.2020.Org.4> 15/02/2022**

**Triana Rubio, L. (2016). Corporate financial innovation characterized by management indexes and conventional indicators. Retrieved from <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/292/2921269006/html/index.html> 16/02/2022**

Diario de la República (2022). Innovación financiera como estrategia de consolidación de negocios. Extraído de: <https://carpediemconsultores.com/innovacion-financiera/> 16/02/2022

Bellens Jan. Como los bancos pueden emerger con éxito de covid-19, (2020). Extraído de [https://www.ey.com/es\\_co/banking-capital-markets/how-banks-can-successfully-emerge-from-covid-19](https://www.ey.com/es_co/banking-capital-markets/how-banks-can-successfully-emerge-from-covid-19) 16/02/2022

Revista Ciencias Sociales (2021). Estrategias empresariales y cadena de valor en mercados sostenibles. Recuperado de: [https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8929/Estrategias%20empresariales%20y%20cadena%20de%20valor%20en%20mercados%20sostenibles\\_Una%20revisi%3%b3n%20te%3%b3rica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8929/Estrategias%20empresariales%20y%20cadena%20de%20valor%20en%20mercados%20sostenibles_Una%20revisi%3%b3n%20te%3%b3rica.pdf?sequence=1&isAllowed=y). 16/02/2022

**Ramirez C.Kenji (2020). Managerial management of banking and finance. Retrieved from: [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25727/total\\_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25727/total_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y) 16/02/2022**

Flórez, G. (2015). Liderazgo organizacional, como pilar en la toma de decisiones en la alta gerencia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6978/Trabajo%20de%20Grado%20Gloria%20A.%20Betancourt%20F..pdf?sequence=1&isAllowed=y> 16/02/2022

**Díaz, O., Cardona, M., and Aguirre, D. (2014). Theoretical-conceptual contributions to the dynamics of management from the area of human management. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700059> 16/02/2022**

Rodríguez, Mogollón y Cortés, (2022). El coaching como herramienta de gestión en empresas del sector financiero. Recuperado de <http://200.122.211.70/ojs/index.php/Revistasinergia/article/view/94/78> 20/02/2022

**Milagros, P. (2021). Analysis of the digital media plan developed by mindshare for a financial institution in 2020. Retrieved from: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28164> 16/02/2022**

Rivas, L. y Londoño, C. (2015). *Influencia de la alta gerencia en las estrategias*. Recuperado de: <https://journalmbr.net/index.php/mbr/article/view/336/229> 16/02/2022

Queen Máxima, y Jim yon K. (2018). *Importancia de la tecnología financiera, el uso de las cuentas y la innovación*. Tomado de: <https://blogs.worldbank.org/es/voices/la-importancia-de-la-tecnolog-financiera-el-uso-de-las-cuentas-y-la-innovaci-n-para-lograr-la> 17/02/2022

**Arevalo, R. and Gonzalez. (2020). *Managerial strategies for the financial impact on profit and equity in the implementation of IFRS for SMEs*. Retrieved from:**<http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/1729/1/2020DollyRocioArevaloRangel.pdf> 17/02/2022

Penagos, (2018). *¿Cómo están innovando las grandes empresas colombianas?*. Tomado de: <https://www.endeavorcampus.com/como-estan-innovando-las-grandes-empresas-colombianas/> 17/02/2022

Ramírez, Ortega, Castro, Moreno, Díaz, y López (2019). *La alta gerencia como una ventaja competitiva en el rendimiento empresarial de las emprendedoras* Tomado de:

<https://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/3046/2509> 17/02/2022

Mario D. Tello (2017) extraído de repositorio: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41148/1/REV121\\_Tello.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41148/1/REV121_Tello.pdf) 17/02/2022

Vargas León, D. M. (2021). *Análisis comparativo de los indicadores de rentabilidad de la banca primer piso (Bancolombia, Davivienda) y de segundo piso (Bancóldex) a partir de un estudio de caso (Trabajo de grado)*. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá – Colombia. Recuperado de: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/12772>. 17/02/2022

Pérez, D. (2016). *Estrategias Emergentes Financieras* Recuperado de <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/1882/3211>

Vargas, V. (2021). *Revista la República*. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/finanzas/informe-revelo-que-30-de-las-entidades-financieras-estan-avanzadas-en-innovacion-3275170>

Universidad de la Habana (2014). *Contabilidad y finanzas, avances y tendencias de las estrategias financieras empresariales*. Recuperado de: <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/122>.

Vargas (2021). *Revista República* Recuperado de: <https://www.larepublica.co/finanzas/informe-revelo-que-30-de-las-entidades-financieras-estan-avanzadas-en-innovacion-3275170>

Rodríguez-Barrero, m., mogollón-Varela, m., & cortés-Bonilla, a. (2020). *El coaching como herramienta de gestión en empresas del sector financiero*. *Revista sinergia*, 1(7), 86-110. Recuperado a partir de <http://200.122.211.70/ojs/index.php/revistasinergia/article/view/94>

More, M. A. (2018). *El efecto del coaching en la productividad de la Empresa MB Corp. International S.A.C. Lima, 2017. (Tesis de maestría)*. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20876>

Sánchez García, L. N., y Toro Parrado., D. C. (2016). *El Coaching como Estrategia de Liderazgo para el Banco Av. Villas. (Trabajo de grado) Universidad de los Llanos. Villavicencio, Colombia*. Recuperado de: <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/511/PROYECTO%20AV%20VILLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vives, L. M. (2016). *Coaching empresarial como herramienta que potencializa el talento humano y la productividad organizacional-* Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14884/VivesGutierrezLinaMaria2016.pdf>

Avilés Almeida & Jacinto Campos (2020). *Los efectos de la comunicación organizacional. ¿Influyen sobre la productividad de una Pymes?*. Recuperado de: <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/52/89>

Rivera, J. Hernandez, C. (2015). *Marketing Financiero, estrategias y planes de acción para mercados complejos*. Recuperado de:  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nsXXCQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA81&dq=estrategias+de+innovaci%C3%B3n+para+el+sector+financiero&ots=MnS--Odg4x&sig=-npT7dJGFAr2p3FDW34GmzXz1uo#v=onepage&q=estrategias%20de%20innovaci%C3%B3n%20para%20el%20sector%20financiero&f=false>. 26/02/2022