

# **Tendencias del sector financiero que determinan la reinversión de las habilidades en su capital humano<sup>1</sup>**

Martín Camilo Carvajal Marín<sup>2</sup>

## **Resumen**

La necesidad sentida por las organizaciones, de responder a los retos que plantea el contexto, en términos de la agilidad, la innovación y convertir al lugar de trabajo en un escenario que procure el bienestar del empleado, han repercutido en que se interrogue la pertinencia de las habilidades de sus colaboradores. Las organizaciones inscritas en el sistema financiero, no se han sustraído de ello. El presente artículo examina las tendencias que rodean a las instituciones financieras y que, en conjunto, han llevado a prestar mayor atención a las habilidades sociales, conocidas como *soft skills* o habilidades blandas. A través de la revisión de literatura proveniente de fuentes especializadas en la dinámica del sistema financiero y la gestión de personas, se extraen las principales tendencias de este sector y se presentan las habilidades que, a su juicio, son determinantes para enfrentar los cambios que experimenta el sistema financiero.

## **Palabras clave**

Instituciones financieras, cambio tecnológico, habilidades blandas, aprendizaje.

---

<sup>1</sup> El presente artículo de reflexión se elabora como requisito de grado para optar al título de Administrador de Empresas por el autor, bajo el acompañamiento del docente de tiempo completo de la facultad FACEA, Fredy Yoverti Álvarez Fonseca.

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Administración de Empresas, Universidad Católica de Oriente. Dirección: C/le 30A # 36-36, Marinilla, Antioquia. Teléfono: 3233650586. Correo electrónico: [martin.carvajal2078@uco.net.co](mailto:martin.carvajal2078@uco.net.co)

## **Abstract**

The necessity felt by organizations, to respond to the challenges posed by the context, in terms of ability, innovation and turn the workplace in a scenario that seeks the well-being of the employee, have had repercussions in questioning the relevance of the skills of their collaborators. Registered financial organizations haven't shied away from it. This article examines the trends surrounding financial institutions that, taken together, have led to a greater focus on soft skills. Through the review of literature from specialized sources in the dynamics of the financial system and people management; the main trends in this sector are extracted and the skills that, in this case are decisive to face the changes that the financial system is experiencing.

## **Key words**

Financial institutions, technological change, soft skills, learning

## **Introducción**

Comprender el papel que cumplen los avances tecnológicos y el indetenible desarrollo de la sociedad para influir en el nacimiento de nuevas habilidades que son solicitadas por el sector financiero, ha motivado la realización de un texto que relacione las tendencias que el mundo experimenta y el por qué han conllevado a una reforma en la cultura de los negocios y más explícitamente en este sector, dando como resultado la exploración de éstas habilidades y el por qué son tan necesarias actualmente.

Para ello se realiza una inmersión minuciosa en cada una las estrategias tecnológicas nacies utilizadas en este importante sector, fundamentados en diversas pesquisas literarias las cuales dejan al descubierto lo profundo y fundamental que son estos adelantos y visiones tecnológicas en la selección de las habilidades del talento humano, puesto que exigen a estas organizaciones financieras instaurar medidas que encausen el correcto desarrollo puntual de sus

actividades, interviniendo de manera más competente en la búsqueda de cumplir con los objetivos.

Posteriormente se encuentran descritas aquellas habilidades blandas específicas utilizadas como apoyo para el buen desarrollo de estas organizaciones financieras, por ello, se segrega de un amplio contenido literario de diferentes pensamientos de expertos que dan cuenta de las habilidades más necesarias y demandadas por estas organizaciones, habilidades que van encaminadas al ser y que hoy día cuenta con un lugar privilegiado en la consecución del personal. Finalmente se explica el porqué es necesaria la renovación y reentrenamiento de estas habilidades a la vez que se complementa con el surgimiento de nuevas destrezas dado el patrón de cambio al que el mundo y la sociedad están destinados.

### **Cambios estructurales que están determinando la dinámica del sector financiero**

El contexto actual de las organizaciones se caracteriza, entre otros aspectos, por el surgimiento de transformaciones enmarcadas en el desarrollo y convergencia de ciencias y tecnologías disruptivas en el campo de las comunicaciones, la información y las ciencias de la vida. Al respecto, son diversos los análisis que han concentrado su atención en los efectos de dichas transformaciones en el mundo del trabajo (World Economic Forum, 2020; McKinsey & Company, 2021; PWC, 2018; Deakin University, 2019; OECD, 2019; Pearson, 2017; Deloitte, 2019) y las transformaciones sociales derivadas de su incorporación en las actividades cotidianas (Muñoz, 2021; Hurtado, Losardo, Bianchi, Renna, & Bolton, 2021; Cortina & Serra, 2017; Ferry, 2017; Harari, 2018).

Estos cambios, de naturaleza global, han incidido en los diversos sectores que intervienen en la economía mundial. El sector financiero, objeto central del presente artículo, no ha sido ajeno a estos cambios; por el contrario, la irrupción de las nuevas tecnologías lleva tras de sí la transformación del sector en los próximos años, lo que conllevará la puesta en marcha de nuevos modelos de

negocio orientados a la disminución de los costos financieros y a la reducción de la brecha entre el público y las instituciones financieras. El auge de los nuevos oficios y emprendimientos en internet, el surgimiento de las fintech, el blockchain, la robotización e inteligencia artificial, la expansión de la nube en tanto que repositorio de información mundial, la inteligencia del cliente y la consolidación de Asia como centro de innovación, constituyen algunos de los cambios que hoy en día están forzando la transformación de este sector (El País, 2016; Bancolombia, 2021; Accenture, 2021).

El mundo ha entrado en un proceso de expansión digital que ha repercutido en el sistema financiero. Enmarcado en esta transformación, emergen los denominados “nativos digitales”, ciudadanos jóvenes entre 18 y 25 años de edad, que están iniciando su vida laboral y que, de acuerdo con el diario Portafolio (2021), conforma cerca del 14% de la población de país, tiene gran cercanía con el acceso y uso de dispositivos móviles e internet, y constituye un grupo poblacional importante en la situación actual del país.

Este segmento de consumidores conoce bien la forma de monetizar los modelos de negocio, oficios, alternativas de entretenimiento y otros contenidos disponibles en la red mundial; de igual modo, no son reacios a acoger modalidades alternativas de inversión inscritas en el mundo digital (divisas, criptomonedas, crowdfunding) y tienen claro que las fronteras han ido desapareciendo; que la facilidad de adquirir y tener un producto desde cualquier parte del mundo ya no es imposible. Lo anterior ha conducido a la banca a adaptar sus soluciones financieras tradicionales de manera que se adapten a las condiciones de vida y hábitos de los jóvenes pertenecientes a esta generación (Fuentes, 2021; Rus, Tamasila, Mocan, Ivascu, & Turi, 2018). Una evidencia de ello lo constituyen las iniciativas de importantes instituciones financieras a nivel nacional, como el programa Banca Joven del Banco de Bogotá (2022), La cuenta de ahorros blue del BBVA (2022) o la cuenta amiga para jóvenes del Banco Caja Social (Banco Caja Social, 2022), por no mencionar a las demás instituciones financieras.

Como se señaló anteriormente, otro cambio evidenciado en el sector financiero tiene que ver con el surgimiento de nuevos canales inscritos en la virtualidad, que entran a competir con la banca tradicional. En ese sentido, surgen las

fintech, pero, ¿qué son? Las Fintech corresponden al conjunto de empresas financieras que adoptan como estrategia el uso de tecnología como método principal para automatizar y mejorar sus servicios financieros (Maestre, 2022; Aden Business Magazine, 2020) y se inscriben en líneas de negocio como la banca móvil, las compañías de seguros o la banca de inversión, pagos y transacciones, banca 'online', negociación de mercados, gestión de materias primas, financiación colectiva, desarrollo de sistemas de seguridad financiera, asesoramiento 'online' o monederos digitales (BBVA, 2019). Básicamente, es la unión entre finanzas y tecnología, la cual busca la flexibilización y facilidad para que un cliente acceda a un producto o servicio financiero que busca (Avellaneda, 2021).

Aparejado con el surgimiento de estas instituciones financieras virtuales, las tecnologías disruptivas que intervienen en la transferencia de información en la red mundial, constituye otro cambio que está revolucionando el mundo de la banca, en la medida en que favorece la seguridad, transparencia, agilidad de las transacciones y operaciones financieras, al funcionar como una red de bloques de información que deben ser validados por nodos (computadores conectados a la red), antes de que dichas operaciones sean autorizada (Pastor, 2017; Molano, 2019; Vector itc group, 2020). Al margen de lo compleja que parezca su explicación, no se puede negar su gran importancia y el papel que cumple en el sistema financiero actual, en virtud de la rapidez y seguridad que brinda a las transacciones al mitigar el riesgo de fraude y manipulación gracias a su tecnología de encriptación y codificación; así como la posibilidad de implementar un sistema de negocios en condiciones de transparencia, en tiempo real y con un bajo costo. (Solunion, 2021; Nakamoto, 2014; Preukschat, Kuchkovsky, Gomez, Diez, & Molero, 2017; Banco Santander, 2021).

Finalmente, en el contexto de estas transformaciones del entorno digital, la Inteligencia Artificial (IA) es una de esas otras estrategias utilizadas en el sector bancario. A través de la IA se han sabido suplir problemas de toma de decisiones y analizar datos que a veces son críticos (BBVA, 2018). Se ha encontrado que con el uso de esta tecnología se minimizan errores, dado que, para el personal humano, recibir esta cantidad de datos que a diario llegan a la compañía, recopilarlos y analizarlos de manera correcta resulta imposible (Mondal, 2021).

En ese mismo sentido, la versatilidad de esta tecnología encuentra múltiples propósitos de uso, como por ejemplo: las decisiones de crédito, la gestión de riesgos, las estrategias para la prevención del fraude financiero, la creación de servicios financieros, la personalización de los servicios financieros, pero ante todo, la automatización de sus procesos (Finerio connect, 2022; Sosa, 2007).

Una conclusión parcial de este escrito es que difícilmente el sector financiero puede entrar a competir si no toma en cuenta la tecnología y su utilización de manera masiva (Aden Bussiness Magazine, 2020) y que la bancarización por medio de aplicaciones se hace cada vez más fuerte y es claro que si no se toman medidas estas empresas quedaran en el olvido (Abellàn, 2021). Por lo tanto, los cambios y la optimización dentro de estas organizaciones deben manejarse bajo este patrón tecnológico, ya que es muy probable que sean estas las que permitan ir un paso adelante y tomar ventajas de las demás, es por esto que la adaptación de nuevos puestos y funciones dentro de la organización deben ir enfocados a la tecnología (Thomson Reuters, 2021).

Los trabajadores que desempeñan cargos relacionados con la gestión financiera, deberán entonces entender que el auge tecnológico conllevará la incorporación de la inteligencia artificial y ello favorecerá la emergencia de nuevos actores, como los asesores financieros remotos o los especialistas en ciberseguridad, encargados de diseñar mecanismos para la prevención de fraudes y otros eventos que pongan en riesgo la seguridad de las operaciones financieras (Aden Bussiness Magazine, 2020).

Por otro lado, será necesario comprender que el efectivo ya no será el medio de intercambio tradicional, habida cuenta de la sustitución que poco a poco se evidencia en el surgimiento de tecnologías *contactless*, presentes en dispositivos de pago como: tarjetas, manillas, dispositivos móviles, lo que ocasionará que un movimiento de capital se traduzca en un proceso de transferencia de datos (Abellàn, 2021; BBVA, 2017), es decir, el mundo de hoy se maneja a través de las tarjetas y movimientos digitales.

Finalmente, el tema de las relaciones humanas y sociales experimenta un cambio estructural que están determinando la dinámica del sector financiero, ya que, los avances y cambios del mundo han modificado la manera en que las

personas ahora se relacionan (María & Gamero, 2019). La siguiente sección hará hincapié en el papel de las nuevas habilidades en el contexto del mundo del trabajo, incluyendo, claro está, el sector financiero.

### **Las soft skills y su importancia en el sector financiero contemporáneo**

En su libro *Homo Sapiens* (2018) el historiador Israelí Yuval Noah Harari explica por qué para él, el ser humano fue capaz de alcanzar un lugar determinante en la escala evolutiva, argumentando que, fue en virtud de su capacidad para cooperar de manera flexible y a gran escala, como logró establecer vínculos que derivaron en la generación de metarelatos, creaciones e instituciones que cohesionaron el inconsciente colectivo (la religión, el mercado, el dinero, los derechos humanos y, en un contexto más cercano, las corporaciones empresariales) y constituyeron, en el largo plazo, los elementos que amalgamaron a la sociedad para convertirla en un proyecto duradero.

Las habilidades blandas se inscriben esa lógica relacional. Definidas como un “conjunto de atributos personales, enmarcados en la capacidad para trabajar e interactuar bien con otros, comunicarse claramente y resolver problemas bajo la mediación de la inteligencia emocional, la ética profesional y la inteligencia cultural” (Deloitte, 2017, pág. 8), estos atributos de la personalidad, se han convertido, por así decirlo, en un asunto imperativo en los procesos de selección y desarrollo de las personas (Oficina Internacional del Trabajo, 2017).

Hoy en día, habilidades como el **liderazgo, la comunicación asertiva, la creatividad, la originalidad, la iniciativa, el pensamiento crítico, la persuasión, la negociación o el trabajo en equipo** son cada vez más apetecidas e imprescindibles para la consecución de objetivos al interior de la organización. De hecho, las habilidades señaladas están incluidas en el listado de las que se prospectan como fundamentales en el mundo del trabajo para el año 2020, de acuerdo con el Foro Económico Mundial (Foro Económico Mundial, 2020).

## Top 10 skills of 2025



Figura 1. 10 habilidades importantes del trabajador en el 2025

Fuente: Foro Económico Mundial

Al interior de las organizaciones de servicios financieros, el cambio generacional y la mentalidad de los nuevos empleados en aspectos como el aprendizaje y su interacción en el lugar de trabajo está cambiando y ello implica incorporar nuevas estrategias y métodos que conduzcan al reentrenamiento de sus habilidades. Al respecto, la firma consultora D2L (2018) considera que las habilidades de **inteligencia emocional, desarrollo y gestión de relaciones, empatía, pensamiento creativo y resolución de problemas, trabajo en equipo y colaboración, toma de decisiones, pensamiento crítico, gestión del tiempo, liderazgo y fluidez digital** permitirán impulsar el crecimiento y la innovación.

Una mirada alternativa al sector, esta vez desde el informe de tendencias del talento en los servicios financieros desarrollado por la firma consultora PWC (2019) señala que el talento más apreciado por las instituciones financieras está constituido por especialistas en tecnologías aplicadas al sistema financiero, **profesionales altamente especializados en áreas como: análisis de**



**vigilancia de drones en suscripción, sistemas de *machine learning*, sistemas de asesoría movilizada por robots o algoritmos.** También hay un interés sentido por **personas que puedan impulsar la transformación digital.** Esta capacidad depende de la **comprensión de nuevos modelos de negocios,** la **generación de nuevos servicios a partir de la experiencia de cliente,** integrando estos enfoques con tecnología de punta (p.5).

La anterior conclusión se complementa por el estudio realizado por la firma especializada en finanzas Renaix (2017), esta vez, dirigido a los profesionales del área contable, en el que se destaca a la **comunicación, organización, habilidades de gestión, solución de problemas, liderazgo, pensamiento estratégico y la influencia** como habilidades determinantes.

Por otro lado, el estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo sobre el futuro del trabajo en América Latina y el Caribe, dejó entre ver la brecha que existe entre las habilidades solicitadas para el trabajo en América Latina, este estudio evidenció, aunque no por mucho, que a la hora de contratar, las empresas se adhieren en un 49% en las habilidades cognitivas “habilidades duras” y en un 51% a las habilidades socioemocionales “habilidades blandas” (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020; Oficina Internacional del Trabajo, 2017) demostrando que el rol de las habilidades blandas son más importantes de lo que se puede llegar a pensar. En ese mismo sentido, el citado estudio confirma que “las habilidades socioemocionales como la **capacidad de resolución de problemas, poseer pensamiento crítico o creativo o la capacidad de “aprender a aprender”**, tienen un papel protagónico a la hora de conseguir cualquier empleo” (p.65).

A partir de los anteriores hallazgos, se logra advertir la importancia de la comunicación. Esto significa que, hablar con confianza, emplear un tono educado sin dar cabida a la duda desarrollará un vínculo amistoso, apoyando la articulación de ideas de manera adecuada proporcionando medios de confianza y convencimiento al usuario objetivo, acarreado el hallazgo de oportunidades perfectas para instaurar una imagen más que positiva de la organización.

Los estudios citados convergen en que las habilidades de comunicación, complementadas con otras, naturaleza relacional como **el pensamiento crítico, la flexibilidad a la hora de enfrentar cambios y mantener el equilibrio, la resiliencia, la colaboración, la resolución de problemas, la dedicación, y la empatía**, contribuyen a la mejora en la experiencia del cliente, en tres aspectos fundamentales relacionados con: 1) los empleados con habilidades sociales muy desarrolladas generan ambientes de trabajo positivos que redundan en buenas experiencias para los clientes; 2) los líderes tienen la capacidad de trabajar de manera transversal, con mayor apertura hacia el panorama general de la organización y ello genera ruptura con la visión tradicional, centrada en las funciones específicas, a la manera de unos silos departamentales sin ninguna conexión; finalmente, 3) los empleados que trabajan directamente con los clientes son, por así decirlo, los embajadores de la marca y ello les reviste de una responsabilidad importante frente a la experiencia que logren generar en el cliente.

### **Reentrenamiento: una necesidad imperante en el mundo del trabajo moderno**

A partir de lo analizado a lo largo de este artículo, se puede concluir que el escenario de las habilidades cambiará y ello implicará una labor de reentrenamiento en todos los niveles de la organización. En ese sentido, instituciones referentes en el análisis de la dinámica del trabajo como el Foro Económico Mundial, LinkedIn, D2L, Udemy, Manpower, consideran que el año 2025 podría ser un término adecuado para efectuar esa transición (Alvarez, 2020). En o el término para efectuarlo, y sugieren que el personal de las empresas financieras deban ser re inducidos y capacitados nuevamente como mínimo seis meses, ya que el progreso ineludible y el continuo avance de los procesos tecnológicos de los cinco años posteriores impulse a estas organizaciones a contemplar la necesidad de renovación orientados en las labores del futuro.

Generar cultura alrededor del aprendizaje permanente constituirá entonces un punto a incluir en la agenda estratégica de las instituciones financieras. En ese

camino, será necesario hacer lectura de las tendencias de la industria para identificar brechas de habilidades, capitalizar las habilidades con las que se cuentan para desarrollar otras emergentes, crear infraestructura para el aprendizaje por la vía de las soluciones tecnológicas propias y la oferta externa disponible a través de plataformas como Coursera, Udemy o LinkedIn y trabajar fuertemente en la generación de cultura de aprendizaje al interior de la organización (MckInsey & Company, 2021).

## **Conclusiones**

Las nuevas tecnologías y la globalización han obrado para que el sistema financiero cada vez se transforme, concibiendo procesos más avanzados y dificultosos lo que coacciona en posicionar la tendencia digital como fragmento fundamental del sector para que encamine la creación de ofertas acordes a las directrices que reclama el mundo moderno y las exigencias de nuevos mercados. El surgir de nuevos puestos de trabajo han obligado al sector financiero alistar empleados con habilidades sociales concretas y definidas (soft skills) las cuales sirven de canal para re direccionar las organizaciones al adecuado funcionamiento de sus procesos y obtener ventaja de sus competidores. Considerando que éste desarrollo tecnológico y el obstinado cambio de la sociedad obligarán a las organizaciones y a sus empleados a renovar sus habilidades y reentrenar las ya existentes según se vayan manifestando las proyecciones futuras. El alcance que atesoran estas habilidades en una organización se ven reveladas en la consumación de los objetivos propuestos, la eficiencia y eficacia con la que se realizan sus actividades de proceso, y la estructura como se da frente a los desafíos que cotidianamente se frecuentan en el sector financiero, impulsando a sus empleados a ascender al punto más alto de su potencial humano.

## **REFERENCIAS**

- Abellàn, D. (Enero de 2021). *El país*. Obtenido de [www.cincodias.elpais.co](http://www.cincodias.elpais.co):  
[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/01/28/opinion/1611848122\\_744870.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/01/28/opinion/1611848122_744870.html)
- Accenture. (2021). *Accenture banking. 10 tendencias principales para 2021*. Obtenido de [accenture.com](http://accenture.com): [https://www.accenture.com/\\_acnmedia/PDF-146/Accenture-Banking-Top-10-Trends-2021-Espanol.pdf#zoom=40](https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-146/Accenture-Banking-Top-10-Trends-2021-Espanol.pdf#zoom=40)
- Aden Business Magazine. (Julio de 2020). *Aden*. Obtenido de [www.aden.org](http://www.aden.org):  
<https://www.aden.org/business-magazine/las-nuevas-tecnologias-estan-impactando-sector-financiero/>
- Alejandra, M. (Noviembre de 2021). *Platzi*. Obtenido de [www.platzi.com](http://www.platzi.com):  
[https://platzi.com/blog/emp-habilidades-blandas-mas-demandadas/?utm\\_source=google&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=12915366154&utm\\_adgroup=&utm\\_content=&gclid=EAlaIqobChMlloeG04WS9wIV0AaICR0HFghwEAAYASAAEgKYevD\\_BwE&gclidsrc=aw.ds](https://platzi.com/blog/emp-habilidades-blandas-mas-demandadas/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=12915366154&utm_adgroup=&utm_content=&gclid=EAlaIqobChMlloeG04WS9wIV0AaICR0HFghwEAAYASAAEgKYevD_BwE&gclidsrc=aw.ds)
- Alvarez, F. (11 de Noviembre de 2020). *El trabajador del futuro Tendencias alrededor de las habilidades requeridas por los empleadores en el contexto de la revolución industrial 4.0*. Obtenido de [researchgate.net](http://researchgate.net):  
[https://www.researchgate.net/publication/350886456\\_Tendencias\\_habilidades\\_del\\_futuro](https://www.researchgate.net/publication/350886456_Tendencias_habilidades_del_futuro)
- Anahuac . (28 de Abril de 2021). *Anahuac*. Obtenido de [www.anahuac.mx](http://www.anahuac.mx):  
<https://www.anahuac.mx/blog/que-son-las-soft-skills-y-por-que-son-tan-importantes-0>
- Avellaneda, D. (25 de Enero de 2021). *portafolio*. Obtenido de [www.potafolio.co](http://www.potafolio.co):  
<https://www.potafolio.co/mis-finanzas/que-es-son-las-fintech-y-en-que-segmentos-operan-548532>
- Banco Caja Social. (1 de Abril de 2022). *Cuentamiga para jóvenes*. Obtenido de [bancocajasocial.com](http://bancocajasocial.com): <https://bancocajasocial.com/portalserv/bcs-public/inicio/personas/cuentas-bancarias/cuentamiga-para-jovenes>
- Banco de Bogotá. (1 de Agril de 2022). *Banca Joven*. Obtenido de [bancoдебogota.com](http://bancoдебogota.com): <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/bancas/para-ti/banca-joven>
- Banco interamericano de Desarrollo. (2020). *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: ¿Cuál es el impacto de la automatización en el empleo y los salarios?* Obtenido de <https://publications.iadb.org/>:  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-futuro-del-trabajo-en-America-Latina-y-el-Caribe-Cual-es-el-impacto-de-la-automatizacion-en-el-empleo-y-los-salarios.pdf>
- Banco Santander. (12 de Noviembre de 2021). *Blockchain: seguridad y transparencia al servicio de la banca*. Obtenido de [santander.com](http://santander.com):  
<https://www.santander.com/es/stories/blockchain-seguridad-y-transparencia-al-servicio-de-la-banca>
- Bancolombia. (7 de Abril de 2021). *Tendencias financieras para el sector bancario*. Obtenido de [bancolombia.com](http://bancolombia.com):

- <https://www.bancolombia.com/wps/portal/empresas/capital-inteligente/tendencias/innovacion/tendencias-financieras-2021>
- BBVA . (14 de Junio de 2018). *BBVA communications*. Obtenido de [www.bbva.com](http://www.bbva.com): <https://www.bbva.com/es/soft-skills-sirven/>
- BBVA. (22 de Noviembre de 2017). *¿Qué es la tecnología 'contactless' o pago sin contacto?* Obtenido de [bbva.com](http://www.bbva.com): <https://www.bbva.com/es/tecnologia-contactless-pago-contacto/>
- BBVA. (3 de 07 de 2018). *BBVA*. Obtenido de [www.bbva.com](http://www.bbva.com): <https://www.bbva.com/es/cinco-aportaciones-inteligencia-artificial-sector-financiero/>
- BBVA. (5 de Septiembre de 2019). *¿Qué es el fintech? Innovación en servicios financieros*. Obtenido de [www.bbva.com](http://www.bbva.com): <https://www.bbva.com/es/que-es-el-fintech/>
- BBVA. (1 de Abril de 2022). *Cuenta de ahorro para jóvenes Blue*. Obtenido de [bbva.com.co](http://www.bbva.com.co): <https://www.bbva.com.co/personas/productos/cuentas/ahorro/blue.html>
- Blog Corporativo. (2020). *Maicito*. Obtenido de [www.maicito.com](http://www.maicito.com): <https://maicito.com/blog/10-tendencias-que-revolucionaran-el-sector-financiero-en-el-2020>
- Cardona, A. (Diciembre de 2021). *www.pragma.com.co*. Obtenido de <https://www.pragma.com.co/blog/3-tendencias-de-innovacion-en-el-mundo-financiero-en-el-2022>: <https://www.pragma.com.co/blog/3-tendencias-de-innovacion-en-el-mundo-financiero-en-el-2022>
- Castro, R. (19 de Noviembre de 2020). *dpersonas*. Obtenido de [www.dpersonas.com](http://www.dpersonas.com): <https://dpersonas.com/2020/01/31/habilidades-blandas-que-son-y-por-que-son-importantes/>
- Cortina, A., & Serra, M. (2017). *Humanos o Post Humanos?* Barcelona: Fragmenta.
- D2L. (29 de Enero de 2018). *The importance of soft skills in financial services*. Obtenido de [d2l.com](http://www.d2l.com): <https://www.d2l.com/blog/importance-soft-skills-financial-services/>
- Deakin University. (2019). *100 Jobs of the future*. Obtenido de [100jobsofthefuture.com](http://100jobsofthefuture.com): <https://100jobsofthefuture.com/report/100jobsofthefuturereport-SCREEN.pdf>
- Deloitte. (Mayo de 2017). *Soft skills for business success*. Obtenido de [www2.deloitte.com](http://www2.deloitte.com): <https://www2.deloitte.com/au/en/pages/economics/articles/soft-skills-business-success.html>
- Deloitte. (Enero de 2019). *Future of work. An introduction*. Obtenido de [www2.deloitte.com](http://www2.deloitte.com): [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/it/Documents/human-capital/Future%20of%20Work\\_Deloitte.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/it/Documents/human-capital/Future%20of%20Work_Deloitte.pdf)
- El País. (Junio de 2016). *Las 10 tendencias que están revolucionando el sector financiero*. Obtenido de [cincodias.elpais.com](http://cincodias.elpais.com):

[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/06/15/mercados/1466007800\\_235455.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/06/15/mercados/1466007800_235455.html)

Ferry, L. (2017). *La revolución transhumanista*. Barcelona: Alianza Editorial.

Finerio connect. (2022). *Finerio connect*. Obtenido de [blog.finerioconnect.com](https://blog.finerioconnect.com):  
<https://blog.finerioconnect.com/la-inteligencia-artificial-ha-llegado-a-los-servicios-financieros/>

Fisa Group. (2022). *Fisa Group*. Obtenido de [www.fisagr.com](http://www.fisagr.com):  
<https://www.fisagr.com/blogs/5-formas-inteligencia-artificial-banca-covid.html>

Foro Económico Mundial. (22 de Octubre de 2020). *Estas son las 10 principales habilidades laborales del futuro - y el tiempo que lleva aprenderlas*. Obtenido de <https://es.weforum.org/>: <https://es.weforum.org/agenda/2020/10/estas-son-las-10-principales-habilidades-laborales-del-futuro-y-el-tiempo-que-lleva-aprenderlas/>

Fuentes, L. (2021). *michael page*. Obtenido de [www.michaelpage.es](http://www.michaelpage.es):  
<https://www.michaelpage.es/advice/tendencias-de-mercado/nuevas-tendencias-en-el-sector-financiero-blockchain-fintech>

Giraldo, V. (10 de Febrero de 2020). *Rockcontent*. Obtenido de [www.rockcontent.com](http://www.rockcontent.com):  
<https://rockcontent.com/es/blog/soft-skills/>

Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional, por que es mas importante que el coheficiente intelectual*. California.

Gonzalez, Gloria; Enciso, Brenda; Hurtado, Felipe; Tovar, Paula; Bonza, Paula; Peña, Paola. (2020). *Importancia de las habilidades blandas para la empeabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones*.

Harari, Y. (2018). *Homo Deus*. Bogotá: Debate.

Hurtado, E., Losardo, R., Bianchi, R., Renna, J., & Bolton, R. (2021). La era global y la época del transhumanismo. Una reflexión sobre la evolución y el desarrollo de la especie humana. *Revista de la asociación médica argentina*, 134(3), 15-23.

IBM. (s.f.). *¿Qué es la tecnología de blockchain?* Obtenido de [www.ibm.com](http://www.ibm.com):  
<https://www.ibm.com/co-es/topics/what-is-blockchain>

KeyClouding . (10 de Agosto de 2020). *Keyclouding*. Obtenido de [www.keyclouding.cl](http://www.keyclouding.cl):  
<https://www.keyclouding.cl/evaluar-habilidades-blandas-en-sus-candidatos/>

Maestre, R. (Marzo de 2022). *IEBS*. Obtenido de [www.iebsschool.com](http://www.iebsschool.com):  
<https://www.iebschool.com/blog/que-es-fintech-finanzas/>

María, G., & Gamero. (2019). *Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio*. Mexico.

MckInsey & Company. (17 de Agosto de 2021). *How banks can build their future workforce—today*. Obtenido de <https://www.mckinsey.com/>:  
<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/how-banks-can-build-their-future-workforce-today>

McKinsey & Company. (18 de Febrero de 2021). *The future of jobs after Covid 19*. Obtenido de [mckinsey.com](http://mckinsey.com):

<https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/featured%20insights/future%20of%20organizations/the%20future%20of%20work%20after%20covid%2019/the-future-of-work-after-covid-19-report-vf.pdf?shouldIndex=false>

- Molano, N. (22 de Mayo de 2019). *BBVA*. Obtenido de [www.bbva.com](http://www.bbva.com):  
<https://www.bbva.com/es/claves-para-entender-la-tecnologia-blockchain/>
- Mondal, S. (7 de Noviembre de 2021). *Benziga España*. Obtenido de [es.benziga.com](http://es.benziga.com):  
<https://es.benziga.com/2021/11/07/inteligencia-artificial-como-ayuda-bancos-sector-fintech/>
- Muñoz, G. (. (2021). *Humanismo y transhumanismo: reflexiones desde las ciencias humanas y sociales*. Medellín: UPB.
- Nakamoto, S. (2014). *El libro de Satoshi*. España: Phil Champagne.
- Niesen, T. (Enero de 2018). *D2L*. Obtenido de [www.d2l.com](http://www.d2l.com):  
<https://www.d2l.com/blog/importance-soft-skills-financial-services/>
- Noah, Y. (2017). *Homo Deus: Breve historia del mañana*. Barcelona : Debate.
- OECD. (2019). *The future of work. OECD employment outlook 2019*. Obtenido de [oecd.org](http://oecd.org): <https://www.oecd.org/employment/employment-outlook-2019-highlight-en.pdf>
- Oficina Internacional del Trabajo. (Abril de 2017). *La brecha de de habilidades para el trabajo en america latina: Revision y análisis en la región*. Obtenido de [oitcinterfor.org](http://oitcinterfor.org):  
[https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/brechahabilidades\\_cinterfor2017\\_seg\\_0.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/brechahabilidades_cinterfor2017_seg_0.pdf)
- Pastor, J. (17 de Noviembre de 2017). *xataka*. Obtenido de [www.xataka.com](http://www.xataka.com):  
<https://www.xataka.com/especiales/que-es-blockchain-la-explicacion-definitiva-para-la-tecnologia-mas-de-moda>
- Pearson. (2017). *The future of skills employment in 2030*. Obtenido de [futureskills.pearson.com](http://futureskills.pearson.com):  
<https://futureskills.pearson.com/research/assets/pdfs/technical-report.pdf>
- Portafolio. (26 de Mayo de 2021). *¿Qué ofrece el sector financiero para los jóvenes?* Obtenido de [portafolio.co](http://portafolio.co): <https://www.portafolio.co/opinion/hernando-jose-gomez/que-ofrece-el-sector-financiero-para-los-jovenes-de-552340>
- Preukschat, A., Kuchkovsky, C., Gomez, G., Diez, D., & Molero, I. (2017). *Blockchain: La revolucion industrial de internet*. Barcelona: Gestion 2000.
- PWC. (2018). *Workforce of the future. The competing forces shaping 2030*. Obtenido de [pwc.com](http://pwc.com): <https://www.pwc.com/gx/en/services/people-organisation/workforce-of-the-future/workforce-of-the-future-the-competing-forces-shaping-2030-pwc.pdf>
- PWC. (2019). *Financial services talent trends 2019*. Obtenido de [www.pwc.com](http://www.pwc.com): <https://www.pwc.com/gx/en/ceo-survey/2019/Theme-assets/reports/financial-services-talent-ceo-survey-trends-report-2019.pdf>

- Renaix. (2017). *The Future of finance*. Obtenido de <https://www.renaix.com/https://www.renaix.com/wp-content/uploads/2017/11/Renaix-Future-of-Finance.pdf>
- Rus, S., Tamasila, M., Mocan, M., Ivascu, L., & Turi, A. (2018). The challenges of the banking system: Trends, development, and open questions. *31st International Business Information Management Association Conference: Innovation Management and Education Excellence through Vision 2020* (págs. 4350-4356). Milan: IBIMA.
- Scorza, G. (s.f.). *El desarrollo de las soft skills*. Córdoba: Universidad Blas Pascal.
- Solunion. (28 de agosto de 2021). *Solunion*. Obtenido de [www.solunion.cl](http://www.solunion.cl): <https://www.solunion.cl/blog/que-es-y-para-que-sirve-la-tecnologia-blockchain/#:~:text=Blockchain%3A%20C2%BFqu%C3%A9%20es%20y%20para,de%20la%20intermediaci%C3%B3n%20de%20terceros>.
- Sosa, M. d. (2007). *Inteligencia artificial en la gestion financiera empresarial*. Universidad del norte.
- Taaffe, O. (5 de Marzo de 2021). *International banker*. Obtenido de [www.internationalbanker.com](http://www.internationalbanker.com): <https://internationalbanker.com/banking/hard-times-demand-soft-skills/>
- The adecco Group. (2017). *La necesidad de las habilidades blandas*. White paper.
- Thomson Reuters. (2021). *Habilidades 4.0. el empresario del futuro frente a los desafíos tecnológicos*. Obtenido de [thomsonreuters.com.ar](http://thomsonreuters.com.ar): <https://www.thomsonreuters.com.ar/content/dam/openweb/documents/pdf/arg/white-paper/whitepaper-habilidades-4-0.pdf>
- Utel blog. (4 de Noviembre de 2021). *Utel universidad*. Obtenido de [www.edu.mx](http://www.edu.mx): <https://utel.edu.mx/blog/dia-a-dia/retos-profesionales/que-son-las-habilidades-blandas-y-por-que-son-tan-valoradas/>
- Vector itc group. (2020). *Blockchain: Disrupcion, valor y seguridad*. Obtenido de [documentacion.fundacionmapfre.org](http://documentacion.fundacionmapfre.org): <https://www.softtek.eu/wp-content/uploads/2018/06/Blockchain-Disrupci%C3%B3n-valor-y-seguridad.pdf>
- vidyaguru. (19 de Diciembre de 2016). *Medium*. Obtenido de [www.medium.com](http://www.medium.com): <https://medium.com/@vidyaguruedu1/soft-skills-that-are-required-to-make-a-career-in-banking-sector-a1c08540d89c>
- Whiting, k. (21 de Octubre de 2020). *World economic forum*. Obtenido de [www.weforum.org](http://www.weforum.org): <https://www.weforum.org/agenda/2020/10/top-10-work-skills-of-tomorrow-how-long-it-takes-to-learn-them/>
- World Economic Forum. (Octubre de 2020). *The future of jobs report - 2020*. Obtenido de [www3.weforum.org](http://www3.weforum.org): [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2020.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf)



