

# SERVICIOS FINTECH, PERCEPCIÓN EN LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA UNIVERSIDAD EAN

Ruiz Mariño Shirley Xiomara,  
Usme Solano Fabio Andrés Felipe  
Villarreal Gualteros Henry Leonardo  
*Universidad EAN.*

## **Resumen**

Las Financial Technology «*FinTech*», son una mega tendencia emergente, que combina actividades financieras y tecnología, brindando soluciones alternativas de productos y servicios financieros para las empresas y personas (Schueffel, 2017 & Soederberg, 2013). Esta investigación es de corte mixto, con un alcance descriptivo y diseño exploratorio secuencia, realizando una interpretación comparativa de los resultados obtenidos (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, 2014). El instrumento para la recolección de datos fue de creación propia, trabajando con una muestra de 26 estudiantes de la especialización en Administración Financiera de la Universidad EAN 2021-01. Los resultados permiten evidenciar que los estudiantes consideran importante conocer sobre los servicios FinTech, adicionalmente, perciben la importancia de dar mayor profundidad en el plan de estudios de la especialización, se concluye aprobando la hipótesis planteada, donde se indica que los estudiantes perciben la necesidad de profundizar el tema FinTech.

***Palabras Clave:*** *Percepción, FinTech, Servicios bancarios, Mega tendencia, Estudiantes.*

## **Introducción**

Debido a la necesidad de la digitalización de los procesos financieros, las empresas de tecnología financiera o «FinTech», han tenido una gran acogida en el mercado, presentando un

desarrollo en las soluciones financieras de aquellos problemas que afectan al sistema tradicional (Bertol, Hoder, Sguerra y Wagner, 2016). Aunque, este nuevo modelo presenta el gran obstáculo de la falta de conocimiento respecto a su funcionamiento (Ocaña y Uría, 2017). Las FinTech combinan las nuevas tecnologías con los productos financieros tradicionales, en consecuencia, a esto nace la perspectiva de dar el primer paso para la posible desaparición de la industria bancaria tradicional, por su aprobación en el mercado, debido a sus ventajas (Chajin, 2019).

Es por ello por lo que surge la necesidad de estudiar la percepción de los estudiantes de la especialización de Administración Financiera, en cuanto a los servicios ofrecidos por las FinTech. Esta investigación tiene como objetivo principal el determinar cuál es la percepción de los estudiantes de especialización en administración financiera de la universidad EAN 2021-01, sobre los servicios FinTech, con el fin de proponer una estrategia que les permita tener un criterio informado de estos, como herramientas para su desarrollo profesional.

### **Marco teórico**

Financial Technologies «FinTech» es una industria financiera que implementa la tecnología digital a actividades financieras y de inversión (Schueffel, 2017 & Soederberg, 2013), permitiendo a los clientes obtener los servicios financieros vía internet, estas se concentran en la generación de soluciones innovadoras a los problemas que las entidades financieras tradicionales no ofrecen en su portafolio (Cárdenas, Pérez & Ramos, 2020, Soederberg, 2013). De esta forma, se crean alternativas para la inclusión financiera, que abarcan una gama más amplia de productos y proveedores financieros (Soederberg, 2013). Las FinTech se caracterizan por tres tipos de evolución en el mercado financiero: Primero, la tecnología (software, internet y teléfonos móviles) creó una oportunidad de innovación de nuevos productos y servicios; segundo, el éxito y enfoque abierto de las empresas de tecnología, demostró lucrativas oportunidades comerciales;

tercero, una mayor diversidad de usuarios es el nuevo foco del diseño de nuevos modelos, que como resultado creó servicios de mayor facilidad de uso (Vargas, 2017).

En Colombia las FinTech han venido creciendo de manera exponencial desde el 2016, momento en el que nace la *Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera (Colombia FinTech)*, compuesta por más de 80 asociados y afiliados (Castro & Britto, 2019). Las FinTech han inclinado que las mipymes las tengan en su radar de nuevas herramientas de financiación alternativas, versus la banca tradicional, mientras esta tendencia de apertura de las mipymes a las FinTech, ha generado que las grandes empresas del sector financiero incorporen dichas tecnologías en su portafolio de servicios (Barrera & Narváez, 2021 y Medrano 2019).

Por otro lado, estudios de evaluación de competencias empresariales en estudiantes universitarios (Freire & Salcines, 2010) de carreras de Administración, Finanzas y Negocios Globales, denotan que a pesar que la academia se ha vinculado con el sector productivo, el balance ha sido negativo, razón por la cual, es pertinente que los profesores apliquen estrategias y técnicas novedosas de enseñanza que permitan desarrollar en los estudiantes competencias emprendedoras, basadas en el espíritu de la innovación, a favor de la generación de nuevos proyectos con capacidad de resolución de problemas (Casimiro, Casimiro & Casimiro, 2019).

En la Universidad de Zaragoza (España), realizaron una evaluación con estudiantes de Administración y Dirección de Empresas, en el área de finanzas, por medio de la simulación de casos en mercados financieros con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, en el cual se concluyó que: la práctica de estudio de caso y simulación es relevante para

desarrollar la capacidad crítica de los alumnos, potenciando el pensamiento estratégico, la curiosidad y el interés en su propio aprendizaje (Bachiller & Bachiller, 2015).

En el año 2011, la Universidad EAN, en base a sus énfasis de formación y gestión del emprendimiento e innovación (Gómez, 1991), por medio de una investigación se indica que es evidente la necesidad de generar nuevas alternativas para la financiación, mencionando que el modelo en el cual los emprendedores suplen sus necesidades financieras es a través de los recursos propios o líneas de crédito tradicionales no están diseñadas para tal fin, llevando al estancamiento de iniciativas empresariales (Mogollón, 2011). Artunduaga y Lozano (2014), realizaron un estudio para caracterizar el perfil ocupacional y profesional de los egresados de la especialización en Administración Financiera de la EAN-USCO de Neiva, frente a sus potenciales campos de oportunidad laboral y empresarial a desempeñar, una de las conclusiones a las que llegaron estos investigadores, indica una problemática relacionada con la falta de continuidad de los procesos de aprendizaje, como seminarios, foros o cursos de actualización que permitan estar a la vanguardia en el manejo de nuevos procesos y conceptos, lo cual reduce su capacidad de trabajo y genera una brecha de conocimiento y aprovechamiento de herramientas en el campo financiero.

## **Metodología**

La presente investigación corresponde a un estudio mixto, debido a que combina los enfoques cuantitativo y cualitativo, con un alcance descriptivo y diseño exploratorio secuencial, porque su aplicación es en dos fases, la inicial, de recolección y análisis de datos de manera cualitativa luego un análisis cuantitativo, dando una interpretación comparativa de los resultados obtenidos (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, 2014).

## ***Hipótesis y Variables***

*Hipótesis 1:* Los estudiantes de la Universidad EAN perciben una necesidad de profundizar el tema FinTech y que esté incluido en el plan de estudios de la especialización.

*Variable 1:* FinTech    *Variable 2:* Plan de estudios.

*Hipótesis 2:* Los estudiantes de la Universidad EAN perciben un beneficio en los servicios FinTech frente a los servicios de la banca tradicional.

*Variable 1:* Servicios FinTech.    *Variable 2:* Servicios banca tradicional.

## ***Población y Muestra***

La población corresponde a los 38 estudiantes de la especialización en Administración Financiera en la Universidad EAN 2021-01, la muestra se obtiene a partir de un muestreo no probabilístico por conveniencia, logrando un tamaño de 26 estudiantes, los cuales contestaron el instrumento de manera voluntaria, teniendo en cuenta las condiciones de pandemia en el momento de la realización del estudio.

## ***Instrumentos***

Se uso un cuestionario de opinión (Fowler, 2014; citado por Perera, 2019), utilizando la tecnología de formularios de Google, este es de creación propia compuesto por 4 preguntas de caracterización de la población y 11 preguntas de respuesta tipo Likert (Anexo 1), sobre las FinTech y la banca tradicional. Para la validación del instrumento se realizó una prueba piloto, con 2 estudiantes los cuales brindaron una retroalimentación positiva frente al mismo, razón por la cual no es necesario realizar un ajuste.

## ***Técnicas de Análisis de Datos***

Se realiza el análisis por medio de los cálculos estadísticos de medidas de tendencia central, los cuales son: a) Media b) Mediana c) Moda d) Desviación estándar.

### **Análisis de Resultados**

La población del estudio está caracterizada de la siguiente manera, el 96.2% actualmente está trabajando y el 3.8% no se encuentra laborando; respecto al género el 53.8% corresponde al femenino y el 46.2% a masculino; en la relación de la población según su edad tenemos 57.7% su rango de edad esta entre 26-33 años, el 23.1% su rango de edad esta entre 33-40 años, el 15.4% su rango de edad oscila entre 18-25 años y finalmente el 3.8% tiene una edad superior a los 41 años. Respecto al nivel de estudios tenemos que el 53.8% son profesionales graduados con especialización en curso, el 26.9% son profesionales especialistas con especialización en curso, el 15.4% son profesionales en curso «*estudiantes de pregrado*» y finalmente el 3.8% corresponden a profesional Magister con especialización en curso.

En la tabla 1, se consolidan las preguntas y respuestas del cuestionario, también se encuentran las correspondientes puntuaciones estadísticas de las respuestas, a partir de ello se realiza el siguiente análisis. Se evidencia que los estudiantes de la especialización en Administración Financiera de la Universidad EAN 2021-01, saben que es una FinTech, aunque evalúan que están en un nivel medio del conocimiento al respecto. De acuerdo con esto, el 76% de los encuestados valora de gran importancia (calificación 4-5) para «*Campo profesional*» y el 80% para «*Conocimiento académico*» (Grafico 1) sobre los servicios FinTech. Por otro lado, se evidencia que consideran el «*Módulo de una Unidad*» con  $\bar{x}$ : 3,81 (tabla 1) para dar mayor profundidad al tema FinTech en el plan de estudios de la especialización, adicional M de esta respuesta es 5 (tabla 1), siendo esta la mayor valoración.

**Tabla 1. Resultados cuestionario FinTech.**

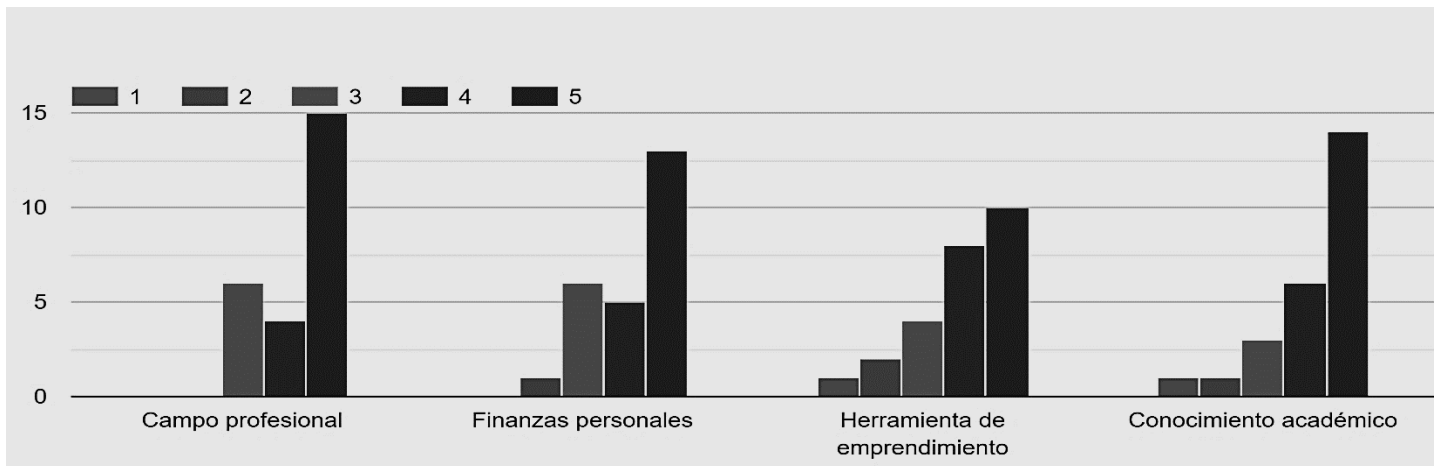
PREGUNTA	MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL				
	MEDIA	MEDIANA	MODA	DESVIACIÓN ESTANDAR	
<i>¿Sabe usted qué es una FinTech?</i>	0,85	1	1	0,37	
<i>¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre los servicios Fintech? (Donde 1 es sin conocimiento y 5 con alto conocimiento)</i>	3,00	3	3	1,06	
<i>¿Qué tanto conoce usted de los siguientes servicios Fintech? (Donde 1 es sin conocimiento y 5 con alto conocimiento)</i>	Inversión	2,81	3	2	1,30
	Trading y Mercados	2,54	2	2	1,21
	Gestión de Finanzas empresariales	2,31	2	2	0,97
	Crowdfunding	2,31	2	2	1,09
	Prestamos online	3,04	3	4	1,28
<i>¿Considera importante conocer los servicios FinTech?</i>	0,96	1	1	0,20	
<i>Califique la importancia en las siguientes clasificaciones (Donde 1 es nada importante y 5 es muy importante)</i>	Campo profesional	4,36	5	5	0,86
	Finanzas personales	4,20	5	5	0,96
	Herramienta de emprendimiento	3,95	4	5	1,14
	Conocimiento académico	4,24	5	5	1,09
<i>¿Se encuentra satisfecho con los servicios de la banca tradicional? (Donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho)</i>	2,50	3	3	1,10	
<i>¿De acuerdo con los servicios de la banca tradicional, usted prefiere estos a los ofertados por las FinTech?</i>	0,23	0	0	0,43	
<i>¿Qué tan importante considera profundizar el tema Fintech en su plan de estudios? (Donde 1 es nada importante y 5 es muy importante)</i>	4,46	5	5	0,65	
<i>De acuerdo a la anterior pregunta, ¿Cuál considera usted es la mejor manera de dar profundización al tema Fintech? (Donde 1 es nada importante y 5 muy importante)</i>	Foro	3,08	3	2	1,20
	Módulo de una unidad	3,81	4	5	1,17
	Conferencia	3,62	4	3	0,9
	Congreso	3,69	4	4	1,12

*Fuente. Elaboración propia, datos cuestionario realizado.*

Respecto a la pregunta de grado de satisfacción de los servicios de la banca tradicional y realizando una agrupación de población con rango de edad entre 18-33 años que corresponde al 73.1% del total y que poseen menor formación académica profesional (profesional graduado y profesional en curso) respecto a la restante población que tienen formación académica a nivel de posgrado (especialización o maestría); tenemos que para el grupo de menor formación académica profesional el promedio de grado de satisfacción es de 2.58 en una escala de 1 a 5, y para el

segundo grupo con mayor formación académica profesional la satisfacción es inferior con un valor de 1.75. Para los mencionados grupos poblacionales (mayor y menor grado de formación académica) en la pregunta «¿De acuerdo con los servicios de la banca tradicional, usted prefiere estos a los ofertados por las Fintech? », tenemos: el grupo con menor grado de formación académica el 84.2% de su población no prefiere los servicios de banca tradicional, para el caso del grupo de profesionales con mayor grado de formación académica están divididas las preferencias con 50% para cada uno de los servicios de banca tradicional versus FinTech.

**Gráfico 1. Importancia de los servicios FinTech**



*Fuente. Elaboración propia, datos cuestionario realizado.*

Finalmente, los encuestados proponen otras alternativas para la adquisición del conocimiento FinTech diferentes a las planteadas en el cuestionario, tales como: Diplomado, Modulo adicional y Demos, esto con el fin de que se dé mayor profundidad a esta mega tendencia, en su formación académica.



## Conclusiones

El aporte de la presente investigación se plantea con las siguientes estrategias:

- Ampliar y profundizar los conocimientos de los diferentes servicios financieros que genera la industria FinTech, por medio de bases de datos.

**Tabla 2.** Estrategia bases de datos confiables.

ESTRATEGIA	ACCIÓN	RECURSO
Consulta en la Web	Promover la investigación autónoma.	Bases de datos confiables para que los profesionales puedan estar en constante actualización.

*Fuente. Elaboración propia.*

- Promover la investigación en los diferentes módulos de la especialización.

**Tabla 3.** Estrategia estudios de caso.

ESTRATEGIA	ACCIÓN	RECURSO
Estudio de caso	Promover la investigación de esta industria	Trabajos en unidades tales como: Finanzas Corporativas, Administración de Capital de Trabajo, Pensamiento estratégico y Valoración de empresas

*Fuente. Elaboración propia*

- Promover la investigación en trabajos de grado sobre temas que relacionen específicos relacionados con los productos y servicios de la industria Fintech, relacionándolo con las mipymes y personas naturales.

**Tabla 4.** Estrategia trabajos de grado.

ESTRATEGIA	ACCIÓN	RECURSO
Investigación trabajos de grado.	Investigación académica	Bases de datos
	Caracterización de los productos y servicios de las FinTech en Colombia	~ Canales digitales de comunicación de diferentes empresas o emprendimientos. ~ Instituto de emprendimiento sostenible, el cual hace parte de la vicerrectoría de innovación académica de la Universidad EAN
	Identificación acciones de mejora y dificultades de las mipymes y personas naturales	Estudios de caso con el acompañamiento y asesoría docente los cuales son expertos en el tema y sus diferentes problemáticas

*Fuente. Elaboración propia.*

- Proponer y promover por medio de la facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas de la Universidad EAN, la generación de conocimiento informado con mayor profundidad.

**Tabla 5.** Estrategia Conocimiento Informado.

ESTRATEGIA	ACCIÓN	RECURSO
Conocimiento informado más profundo	Diplomados	Expertos en el sector FinTech y/o capacitación a los docentes para el tema FinTech y sea un valor agregado.
	Congresos	
	Cursos	
	Moocs (Massive Open Online Course)	
Syllabus	Capítulos industria FinTech	Capacitación docente en temas innovadores, especialmente industria FinTech
		Ampliación a los recurso de la biblioteca tanto física como virtual, constante actualización debido a la permanente innovación del sector

*Fuente. Elaboración propia.*

De acuerdo a los resultados se permite aprobar la hipótesis 1, según las preguntas 4 y 8, la primera con un 96% de respuestas afirmativas y la segunda con un 89.2% que considera importante

la profundización en el plan de estudios, adicionalmente la pregunta 9 se evidencia el módulo de una unidad como la mejor opción para profundizar en el tema FinTech y que este sea parte de su plan académico básico y de obligatorio estudio, y no como un tema opcional, debido a la percepción de su relevancia como implementación en su campo profesional y como conocimiento académico.

Se concluye el gran interés e importancia que denotan los estudiantes de Especialización en Administración Financiera de la Universidad EAN 2021-01, los cuales tienen la percepción de profundizar su conocimiento de la industria FinTech, como parte de su formación académica inmerso en su plan de estudio principalmente como componentes de las unidades académicas o participación de un congreso.

Si bien la banca tradicional tal y como se ve dentro del análisis de resultados, no presentan una mala percepción, esta se encuentra en un punto medio, no existe una clara preferencia y pueden mantenerse vigentes los servicios del sistema financiero tradicional versus la industria FinTech. Resulta evidente la necesidad de incluir este tema dentro del plan de estudios, teniendo en cuenta la evolución digital que sucede en la industria financiera, por ello los estudiantes de la Universidad EAN de la Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas (FAFCE), deben estar a la vanguardia de todos estos nuevos mercados para poder tener un nivel competitivo dentro del mercado laboral. Es así como se llega a concluir que, si bien no hay desconocimiento total del tema FinTech, si existen vacíos importantes sobre todo en el tipo de servicios que prestan, los resultados son equivalentes a los encontrados por Freire y Salcines (2010) en su estudio *«Análisis de las competencias profesionales de los titulados universitarios españoles: La visión de los egresados»*, en el cual encontraron que estudiantes de carreras de Administración, Finanzas y Negocios Globales el balance es negativo del

conocimiento completo de la implementación de las FinTech, a pesar de conocer de esta industria del sector financiero.

## Referencias

Artunduaga, Y. & Lozano Diaz, A. A. (2014). Perfil ocupacional y profesional de los egresados de la especialización en administración financiera de la EAN en la ciudad de Neiva (Bachelor's thesis, Universidad EAN).

Bachiller, P., & Bachiller, A. (2015). Una experiencia docente en los estudios de Administración y Dirección de Empresas: análisis empírico con estudiantes de Finanzas. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, vol. 25, núm. 55, enero- marzo, 2015, pp. 185-194. Universidad Nacional de Colombia.

Barrera, A. & Narváez, L. (2021). Fintech como fuente de financiación alternativa en Colombia e India.

Bertol, G., Hoder, F., Sguerra, J. y Wagner, M. (2016). La Revolución fintech: Cómo las Innovaciones Digitales están impulsando el financiamiento para las Mipyme en América Latina y El Caribe. *Marsh & McLennan Companies*.

Cárdenas, R., Pérez, F., & Ramos, J. (2020). Caracterización de los factores clave que influyen en el crecimiento de las Fintech: un estudio de casos múltiples de las Fintech que pertenecen a los segmentos con mayor crecimiento en Lima Metropolitana. Lima, Perú.

Casimiro, W., Casimiro, C. & Casimiro, J. (2019). Competencias de emprendimiento empresarial en estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 61-69.

Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202019000500061&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000500061&lng=es&nrm=iso)

Castro, B. & Britto, C. (2019). Los modelos de negocio fintech y su aplicación a la generación de valor de las PYMES del sector de la construcción del municipio de Pereira, Risaralda (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).

Chajin, R. (2019). Fintech en Colombia: perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá

Freire, M. & Salcines, J. (2010). Análisis de las competencias profesionales de los titulados universitarios españoles: La visión de los egresados. *Perfiles educativos*, 32(130), 103-120. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0185-26982010000400007&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0185-26982010000400007&lng=es&nrm=iso)

Gómez, O. (1991). Apuntes para una reseña Histórica de la Escuela de Administración de Negocios–EAN (1967–1992). *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (15), 5-10.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education. 978-1-4562-2396-0

Medrano, S. (2019). Características de las FinTech de rápido crecimiento. Recuperado de:  
<https://www.fintechnews.org/caracteristicas-de-las-fintech-de-rapido-crecimiento/>

Mogollón, Y. (2011). Fuentes de financiación para el start up de una empresa. Recuperado de:

<https://repository.ean.edu.co/handle/10882/2690?show=full>

Ocaña, C. y Uria, F. (2017). El nivel de madurez digital. *FUNCAS*.

<http://www.funcas.es/publicaciones/docs/informe01.pdf>

Perera, V. & Hervás, C. (2019). Percepción de estudiantes universitarios sobre el uso de Socrative en experiencias de aprendizaje con tecnología móvil. *Revista electrónica de investigación educativa*, 21.

Schueffel, P. (2017). Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. *Journal of Innovation Management*. (4. Pg. 32- 54)

Soederberg, S. (2013), 'Universalising Financial Inclusion and the Securitisation of Development', *Third World Quarterly*, 34 (4), pp. 593–612.

Vargas, D. (2017). Fintech, the new era of financial services. *Vezetéstudomány-Budapest Management Review*, 48(11), 22-32.