



Año 18, Vol. 13, número 25 julio– diciembre 2023

Recibido: Octubre 2023

Aceptado: Diciembre 2023

REVISTA
DOXA
DIGITAL

DOI: 10.52191/rdojs.2023.317

Págs. 28–37

Sección: Ciencias Administrativas

Conocimiento financiero y uso de servicios Fintech dentro de la Universidad

Autónoma de Ciudad Juárez; análisis a los estudiantes pertenecientes a la

Generación Z

***Financial literacy and use of Fintech services within the Universidad Autónoma de Ciudad Juárez;
analysis of students belonging to Generation Z.***

Valeria Lizzeth Fierro*, Sixta Cobos-Floriano** y Valeria Cornejo Gutiérrez ***

RESUMEN

La investigación surge para poder visualizar el panorama del conocimiento financiero, así como el nivel de estudiantes con edad entre los 18 a 31 años, que hacen uso de aplicaciones financieras para el manejo de su economía. Con esta finalidad se ha decidido desarrollar una investigación con una metodología de tipo descriptiva, basada en un diseño no experimental-transeccional para el análisis de dos variables de investigación, en la cual se recopilaron resultados por medio de un instrumento de medición cuantitativo (encuestas semiestructuradas). Además de la elaboración de tablas cruzadas que permiten identificar datos en relación con los rangos de edad de los encuestados. Finalmente, las conclusiones y hallazgos de la investigación proponen una perspectiva positiva en relación con la educación financiera, sin embargo, existe un contraste en cuanto a la digitalización de las finanzas de los estudiantes universitarios, lo que permite que existan áreas de oportunidad dentro de este concepto.

PALABRAS CLAVE: *Fintech, conocimiento financiero, generación Z y estudiantes .*

ABSTRACT

The research arises to visualize the panorama of financial knowledge, as well as the level of students, between 18 and 31 years old, who make use of financial applications for the management of their economy. With this purpose, it has been decided to develop research with a descriptive methodology, based on a non-experimental-transactional design for the analysis of two research variables, in which results were collected by means of a quantitative measurement instrument (semi-structured surveys). In addition to the elaboration of cross tables that allow the identification of data in relation to the age ranges of the respondents. Finally, the conclusions and findings of the research propose a positive perspective in relation to financial education, however, there is a contrast in terms of the digitization of the finances of UACJ students, which allows for areas of opportunity within this concept.

KEYWORDS: *Fintech, financial knowledge, generation Z and students*

*Estudiante de la Licenciatura en Contaduría de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

** Maestra en Administración. Profesora Investigadora. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Instituto de Ciencias Sociales y Administración. ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0848-7410> Autor de correspondencia: sixta.cobos@uacj.mx

*** Doctora en Ciencias Administrativa. Profesora Investigadora. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Instituto de Ciencias Sociales y Administración. ORCID <https://orcid.org/0000-0003-0026-4033>

Introducción

En la actualidad existe un arraigado estigma en relación con los jóvenes y las finanzas. Generalmente se cree que hay un desconocimiento por parte de la nueva generación, en especial aquellos que cumplen la mayoría de edad y que comienzan a hacer uso de los servicios financieros para manejar su ingreso. Sin embargo, el mercado bancario tiene una gran expectativa cuando se habla de la Generación X y la banca digital.

Al estar tan involucrados con la tecnología en su vida cotidiana, la Generación Z está bajo expectativa sobre sus hábitos financieros, de igual manera, se vuelve importante comprender como toman decisiones críticas acerca de sus finanzas y como las llevan a cabo.

Por tal motivo, los servicios que ofrecen las Fintech deben de promover la innovación y el cambio, para así ser atractivos para los jóvenes que comienzan su vida laboral y que empiezan a usar servicios bancarios.

Revisión de literatura

Educación financiera

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2005) establece que la educación financiera es una herramienta en donde los usuarios de estos productos, en base a la búsqueda de información pueden ampliar su conocimiento en relación con servicios, riesgos y conceptos financieros, con el propósito de aumentar sus aptitudes, concientizarse y poder decidir en materia financiera, lo que les permitirá mejorar su bienestar financiero.

La educación financiera es también una adquisición de aptitudes, conocimientos y habilidades que permiten a los ciudadanos administrar sus finanzas, hacer buen uso de los servicios, y que con esto puedan mejorar su calidad de vida y estatus laboral y profesional (Comité de Educación Financiera, 2011).

Ambas investigaciones tienen en común definir a la educación financiera con la obtención de conocimientos y habilidades financieras que en un futuro mejorarán la vida de los individuos.

Así pues, es importante implementar estrategias que mejoren los niveles de educación e inclusión financiera pues aseguran una mayor inclusión social y bienestar para los mexicanos. Un mayor conocimiento financiero les permitirá a los ciudadanos de diferentes estratos sociales a adquirir servicios financieros que estén adecuados a sus respectivos niveles de ingreso y que puedan aprovecharlos al máximo. Esto también permitirá que los productos financieros que llegan al mercado tengan mayor reacción por parte de los usuarios (Mungaray et al., 2021).

Por su parte, Augusto et al. (2018) explican que la creación de proyectos que promuevan la inclusión y educación financiera en los jóvenes impactara de manera positiva. Pues desarrolla habilidades, ayuda a distinguir oportunidades financieras y crea consciencia en relación con posibles riesgos financieros, todas estas aptitudes serán las bases para poder construir un mejor futuro.

Fintech.

La palabra Fintech está conformada por dos términos en inglés, “Finance” y “Technology”. Estas famosas Fintech son entidades que se dedican a prestar servicios relacionados con las finanzas y que van de la mano con la tecnología.

Las Fintech se han vuelto una industria que ha abarcado muchos mercados ya que ofrecen diversos servicios a diferentes usuarios, desde personas físicas hasta empresas de todo tipo de giro empresarial (Asociación FinTech México, 2015).

Actualmente existen diferentes tipos de empresas Fintech, lo que permite adentrarse a los distintos mercados financieros, de las Fintech que operan en México el 20% está formado por empresas para pagos y remesas, un 9% son empresas que ofrecen seguros, con un 2% se encuentran las empresas para el manejo de dinero o riquezas, un 4% de las startups mexicanas son para la identificación de fraudes, con 7% encontramos a empresas que otorgan préstamos bancarios a empresas, 12% de empresas dedicadas a proporcionar préstamos a consumidores, otro 12% de empresas mexicanas abarca el ámbito del manejo financiero empresarial.

Por otra parte, un 4% se dedica a la banca digital, un 3% se ofrecen servicios financieros en relación con el comercio y mercados, también un 9% de startups mexicanas ofrece el servicio de manejo financiero personal, con 12% se encuentran empresas que se dedican a proporcionar tecnologías para el manejo financiero y, por último, un 7% ofrecen proyectos de “crowdfunding”, la cual es una práctica enfocada a nuevos emprendedores que por medio de una convocatoria a través del internet busca el patrocinio financiero (Sánchez Riofrío y Palma Reyes, 2018).

Con estos valores México junto con Brasil se encuentra en los primeros lugares de Latinoamérica con un alto nivel de creación de empresas Fintech por año, ya que solo en el 2020 el “Fintech radar” identifico al menos 440 empresas Fintech en México, cantidad que incremento en un 14% del año 2019 (Finnovista, 2020).

Lo que demuestra la gran irrupción del fenómeno Fintech en la economía mexicana y que da paso para servicios financieros innovadores y disruptivos.

Generación Z (1995 – posteriores)

Según Cerezo (2016), define como generación Z a los infantes que nacieron posteriormente al año 1995, los cuales se caracterizan por pertenecer a una sociedad digital y que presenta transformaciones tecnológicas.

Esta característica representativa promueve que la generación Z tiene hábitos de uso y consumo diferentes a las generaciones antecesoras, donde las generaciones como los millennials y la generación X piensa en la obtención de bienes, la generación Z opta por la experiencia que percibe al obtener productos o hacer uso de servicios (Schlossberg, 2016).

Por eso es importante que las nuevas tecnologías presenten innovaciones llamativas a los gustos de las nuevas generaciones, y que asimismo puedan solucionar sus necesidades.

Metodología

La investigación es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, además de un contar con un diseño no experimental-transeccional. Se presentan tablas cruzadas con respecto a las dos variables de estudio y así destacar los resultados conforme a los rangos de edad de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

La recolección de datos fue realizada por medio de una serie de encuestas, que fueron implementadas a estudiantes de los cinco campus de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, dentro de estas encuestas se incluyeron preguntas para las dos variables de la investigación, de las cuales fueron obtenidas de instrumentos elaborados anteriormente en otras investigaciones que indagan en los mismos conceptos. La encuesta consistía en 21 preguntas, cuatro preguntas demográficas que incluían la edad, el género, el campus, y el nivel de licenciatura de los alumnos, siete preguntas para poder medir la educación financiera, basado en el instrumento de Ruiz Velásquez y Largo Motato (2020), y diez preguntas en relación con la variable sobre el uso de servicios Fintech con el instrumento de la Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros ADICAE (2019).

La población de la investigación fue la comunidad universitaria, la cual está conformada de aproximadamente 35,000 estudiantes, y finalmente la encuesta fue aplicada a una muestra de 385 estudiantes.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, estos datos se muestran en tablas cruzadas basadas en las edades de los estudiantes encuestados, los cuales se dividen en 4 rangos que van de los 18 a los 31 años, es decir estudiantes pertenecientes a la “Generación Z”.

Con las tablas se pretende mostrar los valores que originan de los distintos rangos de edad, así como las diferencias o similitudes entre estos mismos. Por lo tanto, se identificarán datos significativos para las dos variables de la investigación.

Tabla 1.
Tabla cruzada: Educación financiera

	Edad				Valor P		Edad				Valor P
	18-21 años	22-25 años	26-30 años	31 años o más			18-21 años	22-25 años	26-30 años	31 años o más	
	¿Cuántas personas dependen de tu ingreso mensual?						¿Qué riesgos percibes al solicitar un crédito?				
0	84%	64%	52%	19%	0.000	Pagar altos intereses	41%	45%	44%	50%	0.039
1	10%	24%	39%	24%		Comprometer mi ingreso	21%	20%	22%	17%	
2	4%	6%	9%	24%		Endeudarme	29%	19%	26%	19%	
3	1%	2%	0%	17%		Incumplir	5%	13%	4%	0%	
Mas de 4	2%	3%	0%	17%		Ninguno	5%	3%	4%	14%	
	¿Cuándo te sobra dinero en que lo utilizas?						¿Llevas registro de tus deudas, gastos, ingresos, etc.?				
Lo invierto	4%	7%	9%	7%	0.108	Casi siempre	9%	14%	22%	31%	0.007
Lo ahorro	44%	37%	39%	43%		Usualmente	16%	20%	22%	19%	
Lo utilizo para pagar deudas	6%	10%	22%	10%		Ocasionalmente	24%	28%	9%	21%	
Lo gasto en otras cosas	28%	25%	9%	12%		Usualmente no	27%	22%	35%	7%	
No me sobra dinero	18%	21%	22%	29%		Casi nunca	24%	16%	13%	21%	
	Para ti, ¿Qué significa ahorrar?						¿Tienes una cuenta abierta en...?				
Separar una porción de mi ingreso para el futuro	55%	51%	61%	48%	0.531	Un banco digital	15%	6%	4%	2%	0.001
Seguridad económica	21%	24%	30%	29%		Un banco tradicional	33%	44%	44%	57%	
Almacenar dinero en el banco	6%	6%	4%	2%		Ambos	18%	26%	39%	17%	
Tener dinero disponible	17%	18%	4%	17%		No tengo cuenta en ningún banco	34%	23%	13%	24%	
No sé	1%	0%	0%	5%							
	¿Qué es un crédito?										
Un préstamo	61%	62%	65%	52%	0.000						
Una deuda	10%	20%	13%	41%							
Una ayuda económica	21%	16%	13%	0%							
Un problema	3%	0%	4%	2%							
No sé	6%	2%	4%	5%							

Fuente: Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de programa estadístico SPSS

En la tabla 1 se presentan los siguientes valores, se puede apreciar que todos los rangos de edad aseguran no compartir su ingreso con otra persona, en comparación con los estudiantes de 31 años o más que aseguraron compartir su ingreso con más de una persona ($p=0.000$). En cuanto al dinero sobrante de su ingreso mensual, los estudiantes afirmaron ahorrar ($p=0.108$), por lo tanto, los encuestados conocen el concepto de ahorro ($p=0.531$). Los siguientes valores de la variable fueron que un alto número de estudiantes están familiarizados con el tema de los créditos y sus riesgos, es decir que los estudiantes pertenecientes a los cuatro rangos de edad saben correctamente lo que es un crédito ($p=0.000$) y están conscientes de los posibles riesgos de un mal manejo de productos financieros ($p=0.039$). De la misma manera se encontraron valores significativos con respecto al registro de gastos, deudas, ingresos, etcétera, que llevan los estudiantes, en donde estos confirman no llevar usualmente estos registros ($p=0.007$). Y finalmente, la última pregunta de la variable de educación financiera presentó que los estudiantes en general no tienen cuentas de banco o los que tienen en su haber cuentas bancarias utilizan un banco tradicional ($p=0.001$).

Tabla 2.
Tabla cruzada: Servicios Fintech

	Edad				Valor P		Edad				Valor P
	18-21 años	22-25 años	26-30 años	31 años o más			18-21 años	22-25 años	26-30 años	31 años o más	
	Productos financieros que hayas tenido						Definición de Fintech				
Crédito de nomina	5%	11%	9%	7%	0.000	Aquellas empresas que utilizan la tecnología para ofrecer productos y servicios financieros innovadores.	37%	42%	44%	57%	0.651
Tarjeta de crédito	25%	48%	61%	45%		Empresas con amplios conocimientos del sector financiero.	8%	6%	9%	2%	
Crédito de vivienda	2%	2%	4%	14%		Apps que sirven para realizar inversiones de forma online.	14%	12%	17%	5%	
Crédito automotriz	0%	1%	4%	12%		Nuevos bancos que no requieren sede física.	12%	10%	9%	12%	
No he tenido un producto financiero	68%	38%	22%	21%		Servicios financieros que ofrecen los bancos.	29%	31%	22%	24%	

Tabla 2.

Servicios Finitech continuación

	18-21 años	22-25 años	26-30 años	31 años o más	Valor P		18-21 años	22-25 años	26-30 años	31 años o más	Valor P
Actividad financiera que realizas en tu app de banco						¿Utilizas aplicaciones para control de gastos?					
Ahorro	14%	3%	9%	5%		Casi siempre	8%	13%	9%	19%	
Traspaso entre mis cuentas	17%	25%	22%	19%		Usualmente	12%	16%	13%	10%	
Transferencias	36%	45%	35%	41%	0.000	Ocasionalmente	15%	18%	30%	10%	0.184
Pago de facturas	6%	12%	30%	14%		Usualmente	26%	28%	13%	24%	
Ninguna	28%	15%	4%	21%		Casi nunca	39%	25%	35%	38%	
	18-21 años	22-25 años	26-30 años	31 años o más	Valor P		18-21 años	22-25 años	26-30 años	31 años o más	Valor P
Frecuencia de entrada a la app de banco						¿Cuentas con alguna app financiera?					
Todos los días	19%	31%	35%	24%		Si	30%	40%	47%	0%	
Una vez a la semana	35%	39%	30%	45%		No	68%	59%	48%	26%	0.197
Cada quince días	6%	7%	9%	5%	0.057	Sin respuesta	2%	1%	4%	74%	
Alguna vez al mes	13%	11%	22%	12%							
Nunca	27%	13%	4%	14%							
	18-21 años	22-25 años	26-30 años	31 años o más	Valor P		18-21 años	22-25 años	26-30 años	31 años o más	Valor P
Métodos de pago						¿Cuál de las siguientes apps financieras utilizas?					
Apps de smarphone	0%	3%	0%	2%		NU	13%	15%	13%	5%	
Transferencias	8%	10%	9%	7%		STORI	0%	2%	9%	5%	
Tarjeta virtual	3%	0%	0%	5%	0.005	VEXI	0%	1%	4%	0%	0.033
Tarjeta	33%	48%	57%	60%		KLAR	1%	0%	4%	0%	
Efectivo	56%	39%	35%	26%		Ualá	1%	1%	0%	2%	
						Otra	30%	35%	26%	21%	
						Ninguna	54%	46%	44%	67%	

Tabla 2.

Servicios Fintech continuación

	18-21 años	22-25 años	26-30 años	31 años o más	Valor P		18-21 años	22-25 años	26-30 años	31 años o más	
	¿Has escuchado el término Fintech?						Opinión acerca de la digitalización de las finanzas				
Si	12%	19%	35%	33%	0.001	Mejorará las condiciones de accesibilidad a los servicios financieros.	21%	29%	35%	42%	
No	88%	81%	65%	67%		Supone un avance en la forma en que se comporta el sector financiero	23%	21%	20%	18%	
						Es una oportunidad de mejorar las finanzas y el bienestar de los consumidores	38%	36%	30%	16%	0.135
						Es una fuente de nuevos fraudes y estafas a los consumidores.	7%	10%	10%	8%	
						Generará problemas y riesgos añadidos a los consumidores.	10%	4%	5%	16%	

Fuente: Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de programa estadístico SPSS

En la segunda tabla cruzada se presentan resultados de la segunda variable de investigación, servicios Fintech, en donde se puede apreciar que la mayoría de los estudiantes de 18-21 años afirman no haber tenido nunca un producto financiero ($p=0.000$). Por otro lado, gran parte de estudiantes señalan no realizar muchas actividades, más allá de las transferencias electrónicas, dentro de sus aplicaciones bancarias ($p=0.000$). Sin embargo, todos los estudiantes de los cuatro rangos de edad sostienen que entran a sus aplicaciones de banco al menos una vez por semana ($p=0.057$). Además de esto los resultados también mostraron que los estudiantes, de todas las edades, prefieren hacer uso de efectivo como método de pago cotidiano ($p=0.005$).

De igual manera, los estudiantes manifestaron no conocer el término de “Fintech” ($p=0.001$), ni la definición de este término financiero ($p=0.651$). Siguiendo con los datos se expone que los estudiantes “casi nunca” hacen uso de las aplicaciones financieras para el control de sus gastos, ingresos, deudas en materia financiera, etcétera ($p=0.184$). Lo mismo se presentó con los siguientes datos, donde todos los estudiantes encuestados, sin énfasis en la edad, afirmaron no tener aplicaciones financieras ($p=0.197$), y de aquellos que si cuentan con alguna app manifiestan tener “otra” aplicación en lugar de las aplicaciones Fintech más usadas en el inte-

rior de la república ($p=0.033$). Finalmente, los estudiantes aseguran que la irrupción de las Fintech y la digitalización de las finanzas “es una oportunidad de mejorar las finanzas y el bienestar de los consumidores” ($p=0.135$).

Discusión

Aún y cuando la educación financiera se encuentra presente en los estudiantes universitarios para el progreso de su bienestar financiero como lo señala la OCDE, estos no siempre tienen decisiones asertivas en el uso de servicios financieros. Pues a pesar de la oferta de los diferentes servicios que existen en el mercado convenientes a sus ingresos, un alto porcentaje de los entrevistados manifestó no utilizarlos, contrario a lo que señalan Mungaray et al. (2021), que de acuerdo a un nivel de mayor conocimiento financiero los usuarios hagan mayor uso de los servicios digitales. Es recomendable que la institución de educación superior lleve a cabo de manera continua la simulación de oportunidades en las diferentes aplicaciones financieras, para que el alumno de manera práctica comprenda de manera analítica y matemática los beneficios que estas pueden otorgar.

Conclusiones

Se concluye que los resultados obtenidos respecto a la educación financiera fueron satisfactorios, comprobando que los estudiantes tienen conocimientos financieros más altos de lo esperado, sin embargo, en el caso del uso de servicios financieros digitales (Fintech) existe lugar para una mejora, ya que todos los estudiantes, sin importar su rango de edad, carecen de noción acerca de los servicios o aplicaciones financieras.

A pesar de que los niveles en el uso de aplicaciones Fintech son bajos dentro de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, esto podría ser debido a que la mayoría de los estudiantes que fueron encuestados se encuentran dentro de rangos de edad de los 18 a los 31 años, siendo muchos de estos apenas mayores de edad y de los cuales muy probablemente aún no están adentrados tan profundamente en el mundo financiero. Esto pretende un futuro prometedor, como lo establece la teoría económica neoclásica, la edad, las características, emociones y el pensamiento cognitivo de los usuarios financieros está en constante cambio, así como lo está el mundo de las finanzas.

Referencias

Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros-ADICAE (2019). La transformación digital del sector financiero y las entidades Fintech. ADICAE. https://intranet.adicae.net/img-news/uploader1/Informe_Final_Encuesta_fintech_ADICAE_B_253.pdf

Asociación FinTech México. (2015). *¿QUÉ ES FINTECH?*

<https://www.fintechmexico.org/qu-es-fintech>

Augusto, C., Giraldo, S., Celis Salazar, O., & Rangel, A. N. (2018). *Impacto social de la educación financiera Caso: Uniminuto regional Bucaramanga, Santander Colombia.*

Cerezo, P. (2016). La Generación Z y la información. *Revista de estudios de juventud*, (114), 95-109.

Comité de Educación Financiera. (2011). *Estrategia Nacional de Educación Financiera.*

Finnovista. (2020). *El número de startups Fintech en México creció más de un 14% en un año, hasta las 441.*

<https://www.businessinsider.com/millennials-vs-gen-z-2016-2?r=MX&IR=T>

Mungaray, A., Gonzalez, N., & Osorio, G. (2021). Financial education and its effect on income in Mexico. *Problemas Del Desarrollo*, 52(205), 55–78. <https://doi.org/10.22201/ieec.20078951e.2021.205.69709>

OCDE. (2005). Educación y Alfabetización Financiera para América Latina y el Caribe. Recomendación sobre los Principios y Buenas Prácticas de Educación y Concienciación Financiera.

<https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/%5BES%5D%20Recomendaci%C3%B3n%20Principios%20de%20Educa%C3%B3n%20Financiera%202005.pdf>

Ruiz Velásquez, J. y Largo Motato, H. (2020). Factores que inciden en la educación financiera de los habitantes del barrio Simón Bolívar en el municipio de Itagüí. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.

Sánchez Riofrío, A. M & Palma Reyes, C. P. (2018). CROWDFUNDING: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA. *ECOCIENCIA*,5(3), 1-18.

Schlossberg, M. (2016) Teen Generation Z is being called ‘millennials on steroids,’ and that could be terrifying for retailers. Business Insider UK.

<https://www.businessinsider.com/millennials-vs-gen-z-2016-2?r=MX&IR=T>