



flywire

Cómo las instituciones europeas de educación superior pueden mejorar los procesos de pago para atraer a estudiantes internacionales

Cinco recomendaciones basadas en estudios en Europa para satisfacer las necesidades y preferencias de pago de los estudiantes internacionales

Introducción

La educación superior se está consolidando rápidamente como uno de los principales sectores de exportación para las instituciones europeas. A medida que los estudiantes internacionales miran con optimismo hacia Europa frente al Big Four (Australia, Canadá, Reino Unido y Estados Unidos), la oportunidad de atraer a nuevos estudiantes y aumentar las matrículas internacionales para incrementar los ingresos es enorme.

Todo ello depende de que los estudiantes internacionales puedan realizar de forma segura y fiable el pago del depósito y de la matrícula a las instituciones de su elección.

Los estudiantes internacionales que cursan estudios en Europa consideran que sus instituciones no están a la altura a la hora de ofrecer métodos sencillos, seguros y rentables para realizar el pago del depósito y de la matrícula.

Así lo pone de manifiesto la segunda edición anual del estudio encargado por Flywire, que analiza de forma cualitativa y cuantitativa las preferencias y comportamientos de pago de 576 estudiantes procedentes de India, China, Oriente Medio, Latinoamérica, África y Europa, matriculados en siete escuelas de negocios de España, Francia, Alemania e Italia.

¿El problema? Las instituciones europeas siguen quedándose por detrás de sus homólogas en EE. UU., Canadá, Reino Unido y Australia en el uso de la tecnología para automatizar gran parte de los procesos que impactan a los estudiantes, incluida la experiencia de pago. Las familias y los estudiantes que quieren matricularse en algunas de las instituciones más innovadoras del mundo suelen sorprenderse al encontrarse con métodos de pago

Los estudiantes internacionales desean:

- 1 Acceso fiable y seguro a los métodos de pago de su elección, con información clara sobre las conversiones de divisas y los costes totales.
- 2 Orientación clara y definitiva sobre cómo la universidad prefiere que se realicen los pagos.
- 3 Confirmación digital inmediata de que el pago se ha realizado correctamente.
- 4 Soporte rápido y ágil cuando surgen dudas o preguntas.

“ Fue muy complicado para mí, porque nadie te ha enseñado estas cosas y da miedo transferir dinero entre países.

análogos al realizar transacciones financieras.

Esta es la buena noticia: Las instituciones europeas se encuentran en una posición privilegiada para innovar. El hecho de haberse saltado más de una década de implantaciones de software implica que no arrastran la deuda técnica que sí pesa sobre muchas instituciones de los países del Big Four. En lugar de tener que pasar por procesos de actualización y migración, pueden avanzar directamente hacia la implantación de las tecnologías más innovadoras.

¿Cuáles son los principales retos y expectativas en materia de pagos que los estudiantes internacionales esperan que su institución comprenda y resuelva de forma más satisfactoria? ¿Cómo pueden las instituciones mejorar la experiencia de pago de matrículas para estos estudiantes?

1

Ofrecer una orientación clara sobre los procesos de pago y, cuando sea posible, recomendar una plataforma de pago

Las instrucciones paso a paso ayudan a gestionar las expectativas sobre cómo y cuándo realizar los pagos, así como sobre el momento en que se recibirá la confirmación.

A continuación, se presentan cinco recomendaciones basadas en los resultados del estudio.

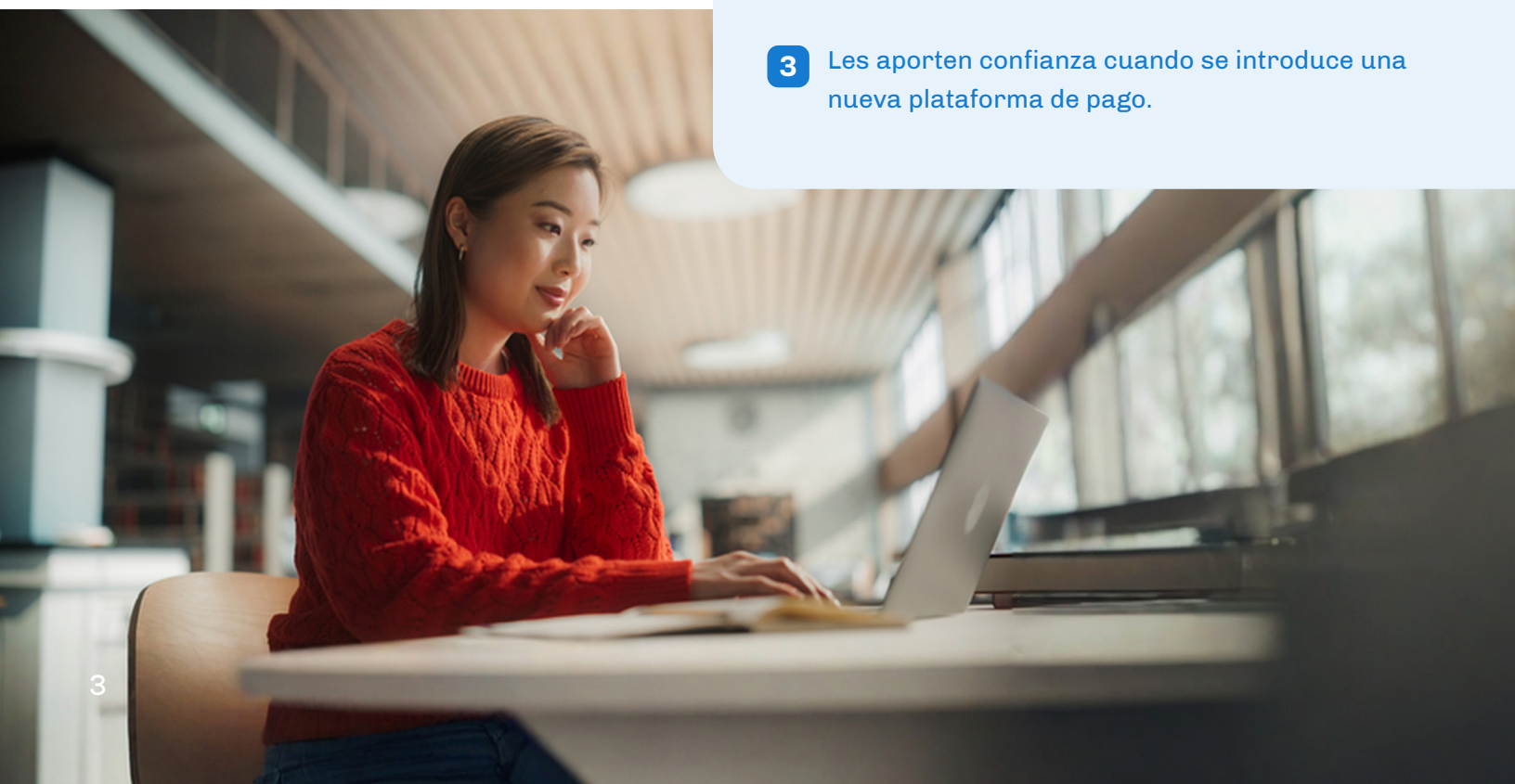
Gran parte de los estudiantes y sus familias señalaron que no están familiarizados con las transacciones internacionales y que esperan que la institución les recomiende la plataforma que deben utilizar para realizar los pagos. La recomendación de la institución aporta legitimidad a la opción de pago y ayuda a reducir cualquier ansiedad asociada a la transacción.

El nivel de orientación sobre los pagos que ofrecen las instituciones varía considerablemente, lo que deja a casi un 30 % de los estudiantes con necesidad de ayuda.

Esto resulta especialmente evidente en el caso de estudiantes procedentes de Oriente Medio, donde un 44 % afirmó necesitar apoyo para completar la transacción.

Los estudiantes desean que las instituciones:

- 1 Les recuerden cuándo vencen los plazos de pago.
- 2 Les notifiquen cualquier cambio en las opciones de pago entre el depósito y la matrícula.
- 3 Les aporten confianza cuando se introduce una nueva plataforma de pago.



2

Ofrezcan una amplia gama de métodos de pago, especialmente una opción segura con tarjeta de crédito

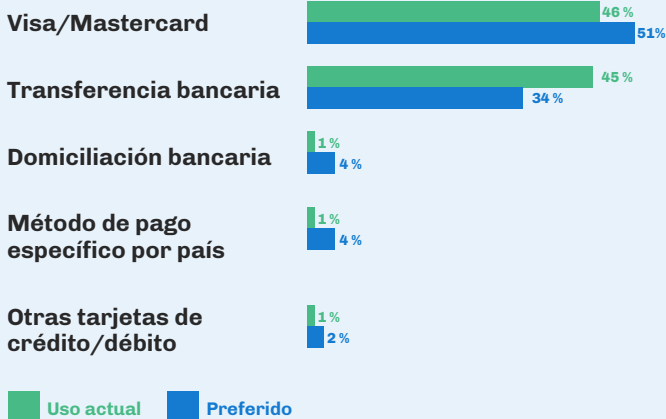
Cuando exista la opción, los pagadores preferirían utilizar Visa/Mastercard para el pago de la matrícula en lugar de transferencias bancarias.

Los dos principales factores de una experiencia de pago positiva son contar con un proceso sencillo (43 %), desde el enlace de pago inicial hasta la confirmación del pago, y tener la seguridad de que el pago es seguro (40 %).

La facilidad y la rapidez son dos de las principales ventajas del pago con tarjeta de crédito y contribuyen a que los estudiantes las prefieran como método de pago.

Aunque la mayoría de los estudiantes pagan la matrícula mediante transferencia bancaria, existe una clara preferencia por el pago con tarjeta de crédito.

MÉTODOS DE PAGO



Pagar con tarjeta de crédito en mi moneda local es la opción más sencilla para mí.

48 % paga con tarjeta, pero el 51 % la prefiere

45 % paga por transferencia, pero solo el 34 % la prefiere

No obstante, existen excepciones: en India y África, los estudiantes prefieren pagar mediante transferencia bancaria, lo que pone de relieve la importancia de poder adaptarse a preferencias de pago diversas.

País / Región	Bank Transfer	Credit Card	Preferred
Oriente Medio	29 %	64 %	Tarjeta de crédito
Latinoamérica	31 %	53 %	Tarjeta de crédito
China	31 %	65 %	Tarjeta de crédito
India	69 %	22 %	Transferencia bancaria
África	65 %	29 %	Transferencia bancaria

3

Garantizar que los estudiantes reciban automáticamente una confirmación de pago

Solo el 55 % de los estudiantes afirmó haber recibido una confirmación de pago.

Un total del 45 % de los estudiantes encuestados afirmó no haber recibido una confirmación de pago o no saber si la había recibido. Se trata de una causa importante de ansiedad para los estudiantes.

Los estudiantes señalaron que:

- 1** Sentían ansiedad al tener que realizar transferencias bancarias manuales, por el temor a introducir datos incorrectos y por la falta de una confirmación inmediata.
- 2** Su nivel de confianza disminuía en ausencia de correos electrónicos oportunos o de una confirmación oficial, especialmente al transferir importes elevados.

“ Es engorroso, porque tengo que entrar y hacer comprobaciones en el portal del estudiante cada vez. Preferiría recibir un correo electrónico o una comunicación directa.



4

Ofrecer canales de soporte accesibles a nivel global para reducir la carga administrativa del personal y evitar la desinformación

Los estudiantes tienden a ponerse en contacto a través de canales digitales cuando tienen dificultades con los pagos de matrícula, principalmente por correo electrónico o a través del sitio web de la institución. Un número significativo también recurre a amistades o a otros estudiantes para solicitar ayuda.

Los estudiantes y sus familias suelen necesitar apoyo en relación con los pagos. Sus dos principales vías para obtener ayuda son ponerse en contacto con la institución por correo electrónico (45 %) o visitar su sitio web (32 %). No obstante, un porcentaje significativo (28 %) afirma recurrir a familiares y amistades, así como a otras páginas web (7 %) o a las redes sociales (4 %).

La falta de canales de soporte claros expone a la institución a ineficiencias y riesgos. El personal dedica tiempo a responder consultas que podrían resolverse sin necesidad de soporte propio con el proveedor adecuado o, lo que es peor, los estudiantes y sus familias pueden llegar a recibir información errónea que les lleve a tomar decisiones arriesgadas en relación con el pago de la matrícula.

“ Es difícil encontrar a alguien con quien hablar. Tengo que enviar una incidencia online y ha sido complicado obtener una respuesta adecuada a tiempo.

PRINCIPALES CANALES DE SOPORTE

- 45 %** enviar un correo electrónico a la institución
- 32 %** visitar el sitio web
- 28 %** consultar con familiares y amistades
- 07 %** utilizar otras páginas web
- 04 %** utilizar redes sociales

La buena noticia es que los estudiantes y sus familias prefieren acudir a la institución como fuente de información: un 92 % elige el portal del estudiante o el sitio web institucional como los canales ideales para acceder a orientación.



5

Tener en cuenta las principales diferencias por región y perfil

En todos los grupos analizados, el momento del pago se concentra en agosto (54 %) y septiembre (18 %), mientras que el resto realiza el pago en julio o antes. Además de las preferencias en cuanto al método de pago, la investigación pone de relieve diferencias clave en los plazos y comportamientos de pago entre distintas nacionalidades y perfiles de estudiantes que, si se abordan adecuadamente, pueden contribuir a mejorar la experiencia de pago.

En el primer año, la mayoría de los estudiantes paga antes de salir de su país de origen (65 %), mientras que en los años posteriores es más probable que el pago se realice justo antes de la fecha límite (33 % frente al 15 %).



ESTUDIANTES DE GRADO

- ✓ Prefieren la posibilidad de pagar en plazos
- ✓ Es más probable que el pago lo realicen las familias

ESTUDIANTES DE POSGRADO

- ✓ Es más probable que paguen por adelantado
- ✓ Es más probable que realicen el pago personalmente

DIFERENCIAS POR PAÍS

Los estudiantes de Latinoamérica y Asia (excepto China e India) tienen más probabilidades de pagar la matrícula por sí mismos.

70 % de los estudiantes de Latinoamérica

63 % de los estudiantes de Asia

Los estudiantes de China e India tienen más probabilidades de pagar por adelantado, en comparación con el 23 % del total de los estudiantes que paga por adelantado.

54 % de los estudiantes de China

39 % de los estudiantes de India

Por qué Flywire

Los estudiantes y sus familias que utilizaron Flywire para el pago de la matrícula mostraron una mayor probabilidad de calificar su experiencia como «excelente» en comparación con quienes pagaron directamente a la institución.

Flywire ayuda a las principales escuelas de negocios, universidades y centros de educación primaria y secundaria de Europa a:



Ofrecer flexibilidad de pago a todo el mundo

Aceptar pagos en más de 140 divisas en más de 240 países y jurisdicciones, incluidas transferencias bancarias, tarjetas, monederos digitales o métodos de pago alternativos, todo ello respaldado por la red de [pagos global patentada de Flywire](#).



Ofrecer seguridad de pago de primer nivel

Las credenciales y sólidos procesos de [seguridad](#) de Flywire garantizan la seguridad de los pagos de los estudiantes y añaden una capa adicional de protección contra el fraude para las instituciones.



Simplificar y automatizar los procesos internos de cuentas por cobrar

Cobrar y conciliar los pagos a través de los distintos pasos de admisión de los estudiantes en una única plataforma. Se eliminan los pagos incompletos, ya que el coste total es transparente para los estudiantes desde el inicio, y se simplifican los procesos de retroceso de cargos y reembolsos. La integración técnica con los principales servicios de software y sistemas ERP mejora la eficiencia operativa, optimizando los pagos y la experiencia global de los estudiantes, y eliminando los pagos como obstáculo para la matriculación y la retención de estudiantes.



Ofrecer a estudiantes y sus familias un soporte global único

Flywire ofrece soporte multilingüe a los pagadores las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de chat en vivo, correo electrónico y teléfono, en más de 30 idiomas, para consultas relacionadas con los pagos.



Una vez que utilicé Flywire, supe que se trataba de una colaboración oficial y formal entre la institución y la empresa.

Sé que es una opción fiable. En el futuro volveré a usar Flywire porque el proceso de transferencia es rápido.



La seguridad me dio mucha tranquilidad, porque no quiero que se filtren los datos de mi tarjeta. Flywire es muy intuitivo. Además, te dan 24 horas para asegurar el tipo de cambio actual, lo que me parece muy positivo.

Sobre la encuesta

Este estudio se basa en una investigación cuantitativa y cualitativa realizada en septiembre y octubre de 2025, cuyos resultados fueron analizados por Edified.

Investigación cuantitativa: Encuesta en línea con 576 estudiantes internacionales en siete escuelas de negocios en Francia, Italia, Alemania y España. La encuesta fue distribuida por cada centro educativo en septiembre de 2025.

Investigación cualitativa: En octubre de 2025, organizamos seis grupos de debate en línea y dos entrevistas en profundidad con estudiantes internacionales representantes de seis escuelas de negocios. Los participantes fueron reclutados a partir de la encuesta en línea para representar una amplia gama de datos demográficos de los estudiantes, incluidos el nivel de estudios, la nacionalidad y la forma de pago.



flywire

Copyright ©Flywire. 2011–2026 All rights reserved.

Flywire is a trademark of Flywire Corporation.