



# **GRADO EN COMERCIO**

## **TRABAJO FIN DE GRADO**

**DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DE LOS MEDIOS DE PAGO A  
LO LARGO DE LA HISTORIA Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES  
MÉTODOS DE PAGO EN LA ACUTALIDAD.**

**LAURA SÁNCHEZ COLLADO**

**FACULTAD DE COMERCIO**

**VALLADOLID, 23 JULIO**



**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID**

**GRADO EN COMERCIO**

**CURSO 2020/2021**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DE LOS MEDIOS DE PAGO A  
LO LARGO DE LA HISTORIA Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES  
MEDIOS DE PAGO EN LA ACUTALIDAD.**

**Trabajo presentado por: Laura Sánchez Collado**

**Tutor: Ángela Torres Fernández**

**FACULTAD DE COMERCIO**

**Valladolid, 23 julio**

## ÍNDICE

➤ INTRODUCCIÓN	4
➤ AGRADECIMIENTOS	5
➤ MEDIOS DE PAGO, SIGNIFICADO	6
➤ EVOLUCIÓN Y DESARROLLO DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE PAGO A LO LARGO DE LA HISTORIA.	7
○ EL DINERO EN EFECTIVO.	8
○ TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO.	9
○ TRANSFERENCIA BANCARIA.	13
○ CHEQUE.	16
○ PAGARÉ.	20
○ WALLET MOBILE.	25
○ BIZUM.	27
○ PAYPAL.	31
○ DINERO EN EFECTIVO FRENTE AL USO DE TARJETAS	35
➤ E-COMMERCE Y EVOLUCIÓN DE LAS FORMAS DE PAGO ON-LINE.	40
➤ DESAFÍO DE LOS MEDIOS DE PAGO FRENTE A LA PANDEMIA OCACIONADA POR LA COVID-19.	44
➤ ENCUESTA DE LOS MEDIOS DE PAGO MÁS UTILIZADOS Y VALORADOS POR LA SOCIEDAD.	47
➤ CONCLUSIONES.	69
➤ BIBLIOGRAFÍA.	70

## 1. INTRODUCCIÓN.

Actualmente, los distintos métodos de pago que existen, ayudan a la población a facilitar cada transacción que sea necesaria hacer en el día a día de cualquier persona o empresa.

Los métodos de pago han ido evolucionando de tal manera que, hoy en día, proporcionan a la sociedad mucha más seguridad y rapidez de la que hace unos años se habría imaginado.

Pero, no todo ha sido siempre tan fácil y novedoso como lo es hoy en día, sino que los métodos de pago tienen, como todo en la vida, sus comienzos y sus cambios. La actividad económica comenzó con el trueque, algo hoy en día tan simple, pero que, sin embargo, en sus comienzos esta forma de comercializar revolucionó la vida tal y como se conocía.

Poco a poco y con el paso del tiempo y el desarrollo de la vida de la sociedad de aquel momento, se fueron creando otros métodos de pago, como fue la moneda, un material que se convirtió en elemento de cambio y transacción, y que supuso un antes y un después.

Un elemento que adquirió tanta importancia como fue el dinero en aquel momento no dejó de desarrollarse y de verse involucrado en tantas innovaciones. Tanto es así, que hoy en día y tanto años después de sus comienzos, seguimos viendo como aparecen nuevos métodos de pago y como cambian y evolucionan los que ya conocemos, todo con el fin de facilitar la vida de las personas.

En pleno siglo XXI es muy difícil imaginarnos nuestra vida diaria sin la utilización de algún método de pago. Es por esto que, la mayoría de personas en nuestro país utilizan alguno de ellos.

Habrá quién prefiera el dinero en efectivo, por las ventajas que ofrece, como el aumento del control del dinero que se gasta, o quién prefiera el uso de las tarjetas por comodidad, pasando por el uso de PayPal para las compras online o el Bizum para las transacciones con amigos y familiares.

La posibilidad de usar tantos métodos de pago tan distintos entre sí, ofrece la oportunidad de que cada persona utilice aquel que más le convenga o le guste.

Por lo tanto, en este trabajo vamos a hacer un análisis de los distintos métodos de pago, desde su origen y su evolución, hasta un análisis de las ventajas y desventajas que ofrece su uso.

A partir de ahí, se realizará un análisis de ciertas tendencias en el uso de estos métodos de pago, y, saber así, de que factores puede depender el uso de uno u otro método de pago en la actualidad.

Una vez conocidos los distintos métodos de pago, las prestaciones que aporta su uso y las desventajas o problemas que nos puedan ocasionar, se ha realizado una encuesta, en la cual se han evaluado a 170 personas.

En esta encuesta se ha tenido en cuenta el rango de edad y el sexo de las personas encuestadas, para de esta forma poder establecer una relación sociodemográfica sobre el uso de los distintos medios de pago.

Una vez sabido esto, se ha evaluado qué factor es el más valorado en los métodos de pago, en qué tipo de establecimiento se usa más el dinero en efectivo o la tarjeta, o si se ha usado alguna vez alguno de los métodos de pago más modernos, como podría ser el Bizum o el Contactless.

Al conocer y analizar los datos obtenidos a través de estas 170 personas que han realizado la encuesta, podremos conocer datos muy importantes sobre el uso de los distintos métodos de pago, cuales son sus atributos más o menos valorados y la percepción de la sociedad sobre la evolución de uno de los métodos de pago más utilizados, el dinero en efectivo.

### **Agradecimientos:**

*Agradecer a mi familia el esfuerzo que han hecho siempre para que yo pueda superarme día a día, por haberme acompañado en todos los momentos, en los mejores y en los peores, pero por haber conseguido que no me haya rendido nunca.*

*Gracias a ellos todos los días soy un poco mejor.*

*Agradecer a cada persona que está siempre a mi lado, que me escucha, me apoya y apuesta por mí.*

*También a los profesores que me han acompañado a lo largo de esta etapa, porque todos, de una manera u otra, me han enseñado algo.*

*Y, por último, a Ángela, por haberme acompañado en este arduo trabajo, que me ha traído muchos quebraderos de cabeza, pero que me ha hecho sentir una gran satisfacción cuando he visto que el resultado final ha sido positivo.*

## 2. MEDIOS DE PAGO, SIGNIFICADO:

Los medios de pago son un bien o instrumento utilizado para adquirir bienes, contratar servicios o para cancelar cualquier tipo de deuda u obligación. Gracias a la existencia y regulación de los distintos medios de pago que conocemos hoy en día, podemos afirmar que cualquier tipo de transacción comercial es mucho más práctica y sencilla. Los distintos medios de pago existentes sufren una continua actualización, que les permite adaptarse a los todos los cambios que se van produciendo en nuestra sociedad. Sin embargo, hay 6 características que cualquier medio de pago debe tener, para poder asegurarse su existencia o continuación en el mercado:

### I. UNIVERSAL.

Para que un medio de pago sea útil, debe ser comúnmente aceptado en un mercado, tanto por otros particulares, como por los comercios, la administración o cualquier otra institución.

Pero las limitaciones llegan mucho más allá, ya que un medio de pago también debe ser aceptado en multitud de países para que su funcionamiento sea óptimo.

### II. REGULADO

Algo imprescindible es que el medio de pago cumpla con la regulación establecida.

### III. SEGURO

Deben ser totalmente seguros tanto la transacción en si, como el medio y todos los dispositivos que puedan intervenir en el pago.

### IV. PRÁCTICO Y SENCILLO

Para que se normalice su uso y la sociedad se acostumbre a el, debe ser un medio fácil de entender y de utilizar.

### V. BARATO

Cualquier medio de pago que suponga una comisión elevada tendrá más difícil el proceso de extensión de su uso, ya que la sociedad busca medios de pago gratuitos o cuyo uso sea muy barato.

### VI. EXPERIENCIA DE USUARIO RICA

Se convertirá en un factor positivo para un medio de pago todo aquel que, de una buena imagen de este, es decir, que cree una buena percepción en la sociedad, como por ejemplo podría ser la posibilidad de financiación, el envío de notificaciones con las actualizaciones del pago llevado a cabo...

### 3. EVOLUCIÓN Y DESARROLLO DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE PAGO A LO LARGO DE LA HISTORIA.

Desde la prehistoria, la sociedad ha ido buscando la manera de mejorar su calidad de vida.

En los inicios de la humanidad, las personas cazaban para satisfacer de forma inmediata sus propias necesidades, sin conservar durante un tiempo los productos, debido a que su forma de vida no permitía poder hacer esto en condiciones óptimas.

Según fue pasando el tiempo, aparecieron dos actividades, que a día de hoy siguen siendo imprescindibles en nuestra economía y sociedad, la agricultura y la ganadería, lo que cambió la forma de concebir la vida en aquel entonces, debido a que la aparición de estas dos actividades provocó que hubiese excedentes de ciertos productos.

Nuestros antepasados, hace 10.000 años durante el neolítico, comenzaron con el intercambio de productos, cuando una persona necesitaba algo que no tenía hacia un intercambio con otra persona que lo tenía pero que no lo necesitaba, dándole a este segundo algo de lo que tampoco dispone, pero necesita. Esta actividad, a la que se conoce como **trueque**, se normalizó, ya que fue la solución para dar uso al excedente de productos.

Desde el comienzo del trueque gracias a los habitantes de Mesopotamia esta actividad llegó a los fenicios, quienes lo empezaron a extender por otras ciudades, hasta que llegó a los babilonios, quienes adoptaron esta nueva actividad para poder intercambiar sus prendas de vestir y especias por productos para comer.

Poco a poco el trueque se fue normalizando, para todo tipo de intercambios, desde ropa, pasando por pieles, productos de artesanía y llegando a crearse un mercado de armas.

Sin embargo, el trueque, a pesar de suponer una solución para el excedente de productos, también suponía dos problemas fundamentales que acabaron por hacer del trueque un sistema inviable para acompañar a la sociedad en el desarrollo y evolución que esta iba teniendo.

Estos dos problemas fueron:

- La necesidad de que ambas personas necesitaran el producto que tenía el otro, y la dificultad que suponía muchas veces el encontrar a alguien que intercambiara lo que tenía por los productos que tu mismo tenías para ofrecerle.
- El establecer un valor a cada producto, y saber cuanta cantidad de un producto se debía cambiar por qué cantidad de otro producto.

Para acabar con esta situación se decidió utilizar un producto, que pudiese ser divisible, para establecerlo como valor referencial en los intercambios.

Algunos de estos elementos referenciales fueron las bolsitas de sal o las barras de minerales como el oro, la plata, el hierro...

De esta forma, se consiguió que hubiese un elemento de transacción que reflejase dependiendo de su cantidad el valor de cualquier otro producto en el mercado.

## EL DINERO EN EFECTIVO

El mercado y la economía se siguieron desarrollando, hasta que en el siglo VIII a.C. apareció la **moneda**, un objeto al que se le atribuyó un valor concreto, y que podía ser utilizado para el pago de bienes y servicios.

Sin embargo, las monedas no siempre han mantenido la forma que tienen actualmente, sino que, por ejemplo, el primer objeto que fue reconocido como moneda fue el cauri, un molusco que abunda en las costas de Oriente; y a continuación, aparecieron otras monedas como pudo ser la sal, las barras de metales o el trigo.

Aun así, con el paso del tiempo y con el objetivo de facilitar el pago de los impuestos, acabaron apareciendo las monedas, más o menos como las conocemos actualmente, ya que eran pequeños objetos hecho de metal. El uso de estas se fue expandiendo y normalizando, recorriendo poco a poco todo el mundo. Al final, fue habitual encontrar en las monedas algún rostro de una persona conocida, lo que garantizaba su pureza.

Sin embargo, al igual que las monedas suponían muchas ventajas, también implicaban ciertas desventajas, como por ejemplo la dificultad que suponía su transporte y almacenamiento. Es por esto, que en el año 845 a.C. los monarcas de la dinastía Tang emitieron el primer papel de moneda, el cual equivalía a una determinada cantidad de dinero.

Fue de esta manera como aparecieron, lo que ahora conocemos como billetes, los cuales se fueron haciendo populares a lo largo del siglo XVIII, coincidiendo con la reciente creación de los bancos centrales (en el siglo XVII), quienes fueron los encargados, en el siglo XIX, de establecer un sistema de paridad entre este papel de moneda y el oro.

A partir del momento en el que ya existen los principales medios de pago que todos conocemos, los cuales serían las monedas y los billetes, la sociedad irá viviendo la creación de nuevos y más modernos medios de pago, los cuales tendrán el principal objetivo de mejorar y facilitar la vida de la sociedad en general.

A continuación, vamos a dejar a un lado el desarrollo histórico y vamos a pasar a comentar los distintos medios de pago que han ido surgiendo a raíz de las monedas y los billetes, sus principales características y las ventajas y desventajas que supone cada uno de ellos (incluyendo estos dos de los que ya hemos hablado, y a los cuales conocemos como dinero en efectivo).

## TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO.

El origen de estas tarjetas se sitúa a principios del siglo XX, tal y como recoge ING en un artículo publicado en 2013, cuando en el año 1914 una empresa llamada Western Union (empresa estadounidense dedicada a ofrecer servicios financieros y de comunicación) creó una tarjeta destinada a sus clientes más selectos, lo que les permitía acceder a una línea de crédito sin cargos.

Desde ese momento y hasta finales de los años 40, fueron muchas las empresas que empezaron a emitir sus propias tarjetas de crédito, las cuales solo eran aceptadas en sus propios establecimientos, lo que tenía el objetivo de atraer a más clientes y facilitar las compras de estos. Como, por ejemplo, la empresa General Petroleum Corporation, que en 1924 emitió su primera tarjeta para la compra de gasolina.

Sin embargo, la primera tarjeta de crédito tal y como la conocemos actualmente, surgió en el año 1949 de forma casual, a raíz de una cena entre Frank X. McNamara (de la Hamilton Credit Corporation), Ralph Sneider (abogado de este anterior) y Alfred Bloomigdale (nietao del creador de Bloomigdale's), en la que hablaron de un caso concreto de un cliente de McNamara, el cual se había endeudado por dejar sus tarjetas de crédito de algunos establecimientos a conocidos suyos que no podían pagar.

Después de esa conversación y cuando llegó la hora de pagar la cena, McNamara se dio cuenta de que había olvidado llevar dinero, por lo que tuvo que llamar a su mujer para que le llevase efectivo. Decidido a no volver a sufrir esa vergüenza, unió las ideas de elaborar un sistema personal y seguro para pagar a crédito cómodamente en varios establecimientos utilizando una misma tarjeta, por lo que surgió la Diner's Club, la cual fue fundada por los tres socios asistentes a la cena.

En un principio, esta tarjeta tuvo poco éxito, y eran solo 20 personas (la mayoría familiares y amigos) las que la utilizaban en un total de 14 restaurantes que se adhirieron a la idea. Sin embargo, a finales de ese mismo año, el número de personas que se decidieron a utilizar la tarjeta ascendió a 20.000, mientras que cada vez se sumaban a la nueva tendencia muchos más comercios neoyorquinos.

Es por esto, que la Diner's Club fue la primera tarjeta de crédito que tenía el mismo funcionamiento que las que conocemos actualmente, ya que hacía de intermediaria en el pago entre un establecimiento y un comprador, cobrando una comisión por cada transacción al primero, y una comisión de mantenimiento al segundo, la cual ascendía a 3 dólares anuales.

Actualmente, las tarjetas de débito y crédito suponen uno de los principales medios de pago, debido a su comodidad y el buen servicio que ofrece a los consumidores.

La diferencia entre estas dos tarjetas la analizamos a continuación, a partir de los datos proporcionados por la entidad BBVA en un artículo publicado en su propia web.

**Tarjeta de débito:** es una tarjeta asociada a una cuenta bancaria del titular, en la cual se carga directamente el pago en el momento en el que este se ha llevado a cabo, por lo que se pueden realizar pagos con esta únicamente hasta el momento en el que la cuenta se quede sin fondos.

**Tarjeta de crédito:** es una tarjeta con la que puedes pagar incluso cuando la cuenta no tiene fondos, debido a que el cobro de los pagos se aplaza al mes siguiente. De esta forma, el cliente contrae una deuda con el banco.

Junto con el dinero en efectivo, es el medio de pago más utilizado en España, debido a las numerosas ventajas que supone para las personas que las utilizan, entre las cuales encontramos las siguientes (Visa, 2018):

- Supone un aumento de eficiencia, debido a que evitamos los inconvenientes que supone el uso del dinero en efectivo, como podría ser los errores cometidos a la hora de dar un cambio exacto en los comercios, o evitar el riesgo de recibir billetes falsificados.
- Aumenta la libertad de su uso, por ejemplo, en esas ocasiones en las que viajamos al extranjero, ya que nos evitaremos el uso de cheques de viajero o monedas extranjeras para realizar compras. Con las tarjetas podemos pagar en multitud de países, e incluso retirar dinero en efectivo de cajeros automáticos
- Una ventaja muy significativa para los usuarios que utilizan las tarjetas para hacer sus pagos, es que a gracias a estas podemos controlar más fácilmente los gastos que tenemos o realizamos, ya que en cada compra que hacemos así recibimos un comprobante del pago. O incluso, algo que ahora facilita este control mucho más, es el uso de las aplicaciones bancarias, en las cuales tenemos un extracto detallado de los movimientos que se han producido en nuestra cuenta a través de las tarjetas que se tengan contratadas.

- Frente al dinero en efectivo, las tarjetas son un medio de pago mucho más seguro, debido a que en caso de extravío tenemos la posibilidad de cancelarla, y con ello evitar que otra persona pueda disponer de nuestro dinero. Además, en caso de pagar con tarjeta en una página web que sea un fraude, tenemos la posibilidad de, con una denuncia ante la policía, presentar esta en nuestra entidad bancaria y que se nos pueda devolver el dinero que hemos gastado en dicha compra.
- El uso de tarjetas de crédito/débito también hace más fácil el pago, si lo comparamos sobre todo con la entrega de cheques, ya que por ejemplo se evita así el tiempo que se tarda en escribir dicho cheque.

Son tantas las ventajas del uso de tarjetas, tanto de crédito como de débito, que, tal y como recoge El Economista (2018), hasta el 82% de la población española tiene una tarjeta de pago, un dato que supone ser el máximo histórico en 30 años, según una encuesta realizada por Inmark Europa para Mastercard, gracias a la cual recogemos más datos relevantes sobre el uso de este medio de pago, haciendo un ranking de las tarjetas más utilizadas por la sociedad española:

- El tipo de tarjeta más popular entre los ciudadanos de España es la de débito, alcanzando un 74,4% de los consumidores que usan este medio de pago
- La segunda tarjeta más utilizada es aquella de la que disponen los comercios de forma privada, y que sirve para pagar las compras realizadas en sus propios establecimientos, las cuales alcanzan un 23,3%.
- De esta manera, las tarjetas de crédito se quedan relegadas al tercer puesto, con un 22,9% de penetración en el mercado.
- Las tarjetas de prepago, a pesar de poder ser cargadas con dinero sin tener que depender de los bancos, no consiguen aumentar su índice de penetración en el mercado, consiguiendo en el año 2017 tan solo un 1,7%.

Sin embargo, a pesar de estos datos, España no se encuentra en el ranking de los 10 países en los que más se utilizan las tarjetas como método de pago, según un estudio de la página web Ticbeat (2017).

El consejero delegado de Inmark, Manuel López, nos da una explicación acerca del mantenimiento de la penetración en el mercado de las tarjetas de crédito a lo largo de los últimos años, lo que se debe a que este tipo de tarjetas nos permiten financiar los pagos que hagamos utilizando esta, lo que supone una ventaja para algunos usuarios, por lo que siguen manteniendo su uso y valoran en gran medida sus prestaciones.

A través del estudio realizado por Inmark en el año 2018, podemos sacar una serie de conclusiones sobre el uso de este medio de pago, las cuales vamos a comentar a continuación:

→ El perfil más popular entre la sociedad española en cuanto al uso de este medio de pago es el de tener una sola tarjeta de débito. Los compradores que tienen solo una tarjeta de estas características alcanzan el 55%, lo que, según Manuel López, pone en evidencia que “España es un país fundamentalmente de débito”.

→ El 21% de las personas que tienen una tarjeta contratada, sigue pagando solo en efectivo, frente al 19% que siempre paga con esta.

De ese 21% de personas que solo utilizan dinero en efectivo, podemos analizar las situaciones globales de cada una:

- El 50% de estas personas pertenecen a un perfil “no digital”, es decir, son personas que no tienen acceso a internet.

- El 28% sí se conecta a internet, pero no accede de manera digital a su banco.

- El 22% restante, a pesar de operar con internet, siempre paga en efectivo.

→ El 60% restante, alterna entre el uso de efectivo y tarjeta, normalmente en función del importe de la compra. El 40% de ellos, paga con tarjeta si el importe del pago o compra supera los 30€.

→ Dentro de las personas que utilizan (siempre o en ocasiones concretas) la tarjeta de débito o crédito, el 36% ha utilizado, al menos en una ocasión, la tecnología ‘Contactless’.

→ El 81% de la población que realiza compras en internet lo hace utilizando una tarjeta.

→ Inmark también analizó las brechas que tiene la sociedad, en lo referido al uso de tecnología digital. En 2017, el 18,5% de la población no tenía acceso a internet, lo que impide que puedan acceder a su aplicación de banca móvil y controlar su situación financiera. Por lo general, ese perfil pertenece en su mayoría a personas de 55 o más años, con un nivel de vida bajo y que vive en poblaciones de entre 2.000 y 10.000 habitantes.

Después de comentar las ventajas del uso de este medio de pago, y una vez vistos los datos más relevantes que se han obtenido gracias a diferentes estudios, vamos a ver

la cara opuesta de esta herramienta tan utilizada, por lo que vamos a comentar las desventajas que podemos obtener de su uso (Qonto, mayo 2020)

- La posibilidad que tienen estas tarjetas de generar una comisión por mantenimiento que se cobrará a través de la cuenta bancaria en la que tengamos asociada la tarjeta. BBVA por ejemplo ofrece a cada cliente una tarjeta de forma totalmente gratuita, y las comisiones de un segundo plástico dependerán del uso que se de a dicha tarjeta.
- En ciertos casos, hay una menor protección frente al fraude, ya que algunas tarjetas carecen de seguros de compra o robo, por lo que en alguno de estos casos puede ser el propio cliente el que tenga que hacer frente a los gastos ocasionados.
- Sacar dinero efectivo de forma limitada. Normalmente las tarjetas cuentan con un límite aproximado de 600€.
- Dificultad para controlar el presupuesto personal, debido a que, al no ver, de forma directa, los gastos que se realizan, es posible que estos superen el presupuesto estimado.

## TRANSFERENCIA BANCARIA.

Como bien nos definió BBVA en 2015, las transferencias son envíos de dinero realizados por la orden de un cliente, desde su cuenta bancaria en una entidad, quien sería el ordenante, a otra cuenta que sería el beneficiario.

Se denominaría traspaso en el caso de que ambas cuentas pertenezcan a una misma entidad y persona.

El Centro Europeo de Empresas Innovadoras CEEI de Valencia nos amplía el concepto, añadiendo que este método de pago es un instrumento que nos ayuda a realizar pagos en cualquier divisa, sin límite máximo de importe, y de forma electrónica y automática. Las cuentas de los intervinientes pueden pertenecer tanto a personas físicas como a personas jurídicas.

Este método de pago ha ido evolucionando y desarrollándose a lo largo del tiempo, pero, remontándonos al principio, los comienzos los ubicamos en el año 1872, cuando Western Union, mediante libros de código y con el uso de contraseñas hizo que un operador de telégrafo “cableara” dinero que un cliente había pagado en esa misma oficina, enviándolo a otra oficina de telégrafos donde se abonó el dinero al cliente receptor.

En seguida, su uso se fue extendiendo, ya que los datos concretan que en el año 1877 se habían transferido 2,5 millones de dólares anuales mediante este medio.

Podemos hacer una clasificación de los distintos tipos de transferencias en función a unos criterios (BBVA, 2015):

1. En función de un criterio de geografía. Esta clasificación se hace en función del país de destino del dinero, pudiendo dividir las transferencias en dos tipos:

- Nacionales: tanto el ordenante como el beneficiario del dinero se encuentran en España.
- Exteriores: el beneficiario se encuentra en un país distinto al del ordenante.

2. En función del tiempo que tarda el dinero en abonarse en la cuenta del destinatario:

- Ordinarias: estas transferencias tardan entre uno y dos días hábiles, según la normativa vigente.
- Urgentes: se abonan en la cuenta de destino en el mismo día en el que se da la orden de realización.
- Inmediatas: el abono se produce en el mismo momento en el que se realiza el traspaso de dinero.

3. En función de la vía en que se ordena, es decir, el medio a través del cual hacemos la transferencia:

- A través de los cajeros automáticos.
- Desde la misma sucursal.
- Por teléfono o fax.
- Con el uso de internet, por ejemplo, a través de las aplicaciones de las entidades bancarias.

Un problema que perciben los usuarios a la hora de realizar transferencias como método de pago, es la posibilidad de aparición de ciertas comisiones, las cuales van relacionadas con la clasificación que acabamos de analizar:

- Comisiones asociadas a transferencia ordinaria: es posible que las entidades cobren comisiones distintas dependiendo de si esta se hace a través de internet, del cajero automático o presencialmente en la oficina.
- Traspaso interno: normalmente las entidades, como norma general, no cobran comisiones si las transferencias se hacen entre personas con cuentas bancarias en el mismo banco.

- Devolución: esta comisión solo se aplica si la transferencia es devuelta debido a un error causado por el ordenante de la operación, o por información adicional cuando el ordenante, el beneficiario o ambos no son residentes del espacio económico europeo (en el que incluimos a la Unión Europea, Liechtenstein, Noruega e Islandia), siendo el importe de la operación superior a 12.500€.

- Transferencia exterior: dependen del país del beneficiario y suelen ser comisiones más elevadas que las que se crean en transferencias nacionales.

Según un artículo de la página web Economía Responsable (marzo, 2021), el uso de las transferencias bancarias puede suponer para los usuarios una serie de ventajas y desventajas, las cuales vamos a comentar en más en profundidad a continuación:

- VENTAJAS.

- El dinero puede ser recibido por adelantado, ya que, en el caso de ser utilizado este método como pago en un intercambio de un bien o servicio, es posible que la persona o empresa vendedora pida y reciba el dinero de forma adelantada, para asegurarse así que el cliente cumpla con su obligación.

- Para los comercios que tienen esta posibilidad de pago supone un bajo coste.

- En ningún caso implica alguna comisión para la persona beneficiaria.

- Es un método de pago rápido, ya que entre cuentas de un mismo banco la transferencia se realiza en el mismo día, y entre cuentas de distinto banco apenas son 1 o 2 días hábiles.

- DESVENTAJAS.

- Puede suponer un retraso en procesos de compra, en el caso de que el ordenante no cumpla con su obligación de realizar el pago.

- Es posible correr el riesgo de que un comprador no realice el pago.

- Dependiendo del tipo de transferencia, como ya hemos comentado anteriormente, puede acarrear comisiones.

## CHEQUE.

La Real Academia Española establece que, un cheque es un “mandato escrito de pago, para cobrar una cantidad determinada de los fondos que quien lo expide tiene disponibles en un banco”

Sin embargo, entrando más en profundidad vamos a dar una definición más detallada, ya que, como bien nos indica un artículo del BBVA, el cheque es un documento que una persona (emisor) extiende a otra (beneficiario), en el cual se indica una cantidad dineraria que el beneficiario retirará del banco del emisor, por lo que lo podemos definir como un medio de pago.

Pero, no todos los cheques que se emiten son idénticos, sino que se distinguen en varios tipos:

- Cheque al portador: Es el tipo de cheque más común. El beneficiario, en este caso, sería la persona que entregue el cheque en el banco, pudiendo ser un tercero el que lo cobre, a lo que se llamaría endoso. Es por este motivo por el que este tipo de cheque puede tener cierto grado de peligro, ya que, en caso de pérdida, podría cobrarlo cualquier persona que lo encuentre.
- Cheque nominativo: Debido a que tiene un mayor nivel de seguridad que el anterior cheque mencionado, podríamos decir que es el cheque más aconsejable, ya que el único beneficiario es la persona, tanto física como jurídica, que figure en él. Para que este cheque no se pueda endosar, deberá aparecer en el la expresión ‘no a la orden’.

Sin embargo, los tipos de cheque no se distinguen solo en función de su modalidad, sino también en función de sus condiciones de cobro, cuya clasificación sería la siguiente:

- Cheque cruzado: Su nombre se debe a que en el aparecerán dos rayas dibujadas de forma vertical en el documento, lo que impedirá que sea cobrado en efectivo y pueda ser solo abonado en cuenta, lo que obligará a la persona que lo cobra a ser identificada.
- Cheque conformado: El banco se encarga de avalar al emisor, por lo que asegura su cobro.
- Cheque bancario: El documento está firmado por el banco, que será el encargado de pagarlo, por lo que aumenta en gran medida la garantía de ser cobrado.

El cheque ha llegado a ser un medio de pago muy conocido y utilizado, por la comodidad que supone el dar dinero a otra persona sin necesitar de dinero en efectivo. Pero, como todo en esta vida, el cheque tiene un origen, (Justicia 365, 2019) el cual se remonta al siglo XVIII, como consecuencia de una decisión de la monarquía que reinaba en Inglaterra en ese momento.

Esto ocurrió debido a que la corona otorgó el privilegio exclusivo al Banco de Inglaterra de emitir billetes, prohibiéndoselo al resto de bancos. La solución que encontraron el resto de entidades fue la de emitir y aceptar letras giradas en contra de los importes que las personas tenían depositados en el banco, por lo que se procedía a efectuar los pagos a quien presentaba la letra.

En un principio, todos los cheques eran escritos a mano, pero con el paso del tiempo los bancos empezaron a imprimirlos.

Sin embargo, aunque esta es la teoría más firme sobre el origen de este medio de pago, hay opiniones y autores que consideran que sus comienzos se sitúan en otros países y no en Inglaterra.

Monografías refleja que el origen de los cheques se puede situar en estos otros dos países.

- Italia: Hay una teoría que establece que, a finales del año 1300, en vez de dinero, circulaban certificados de depósito que eran emitidos por los bancos italianos. Según los contables, estos documentos tenían la forma de un mandato u orden de pago y que se podían transmitir de una persona a otra. Pero, la opinión más autorizada fue la de que estos documentos eran recibos que entregaba un banco veneciano a sus clientes, lo que confirmaba la disposición de fondos y facilitar así su retiro.

- Países Bajos: En la exposición de motivos de la ley belga del año 2873 sobre el cheque, se afirma que este documento era utilizado desde hacía tiempo en Amberes, y era conocido como bewijs (nombre flamenco).

Se dice que fue Sir Thomas Gresham (comerciante y financiero inglés que trabajó para el rey Eduardo VI), banquero de la Reina Isabel, quien acudió a Amberes en el año 1577 para estudiar este medio de pago y que finalmente fue él quien lo introdujo en Inglaterra.

Además, en el siglo XVI, en Ámsterdam, los comerciantes dejaban sus capitales en cajeros públicos, y disponían de estos mediante una orden de pago a favor de terceros. Estos documentos se conocieron como “letras de cajero” y, más

tarde, fueron regulados el 30 de enero de 1776 por una ley, sobre la cual se inspiró la legislación del cheque.

En cuanto a su forma, podemos decir que el cheque es un método de pago en forma de documento en el que figuran una serie de elementos necesarios para que este sea válido:

- Incluir la denominación de 'cheque' en el propio documento.
- La cantidad dineraria que se va a pagar, la cual debe aparecer en la moneda negociada. Esta cantidad debe aparecer escrita tanto en forma numérica como escrita, prevaleciendo la forma escrita en el caso de que ambas no coincidan.
- El nombre de la entidad bancaria que paga, y en la cual el librador debe tener fondos.
- Fecha y lugar en la que se emite el cheque.
- Firma de quien emite el documento de pago.

Entidad financiera y dirección de la oficina donde se ha de efectuar el pago	IBAN XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX
	EUR. (cantidad en número) €
PAGUESE ESTE CHEQUE A	
Euros _____	(cantidad en letra) _____
_____, a _____ de _____ de _____	Firma _____
Serie XXXX Tipo XXX Número XXX XXX (identificación del cheque)	
XXXXX XXX XXX XXXX (identificación del cheque codificada para tratamiento automatizado)	

*Fuente: a partir de NoviCap*

La fecha que aparece en el documento será la fecha de cobro, la cual puede coincidir con la fecha de expedición, lo que significaría que el cheque puede ser cobrado el mismo día que lo recibamos, acudiendo a una entidad bancaria.

El cheque, además, puede ser considerado como uno de los documentos de descuento de efectos, ya que tenemos la opción de descontarlo.

*El descuento de efectos es una herramienta que utilizan, sobre todo las empresas medianas y pequeñas, como método de financiación, la cual utilizaremos*

*sobre todo en el caso de tener a clientes acostumbrados a pagar sus obligaciones de forma tardía.*

*Cuando nos referimos a descuento de efectos, hacemos referencia al anticipo de una liquidez que se genera al tener ciertos tipos de documentos, como en este caso sería el cheque (aunque también es válido como para otros documentos, como por ejemplo el pagaré).*

*El funcionamiento del descuento de efectos consiste en, adelantar un capital que se debería hacer efectivo en el futuro, al que se le deduce cierta cantidad a cambio de obtenerlo de forma inmediata.*

Aún así, una condición necesaria para el cobro del cheque es que este sea presentado.

La Ley Cambiaria y del Cheque establece los siguientes plazos en los que un cheque puede ser cobrado:

- 15 días desde la fecha de emisión, en el caso de que el cheque sea emitido y cobrado en España.
- 20 días desde la fecha de emisión, si el documento es emitido en Europa.
- 60 días a partir de la fecha de emisión cuando el cheque es emitido y pagadero en el resto del mundo.

En el caso de que el cheque no sea presentado dentro del plazo indicado, el librador seguirá teniendo responsabilidades en cuanto al pago, por lo que el cheque se puede cobrar, aunque haya vencido el plazo prescrito.

Además, el cheque puede ser tanto cobrado en efectivo como abonado en cuenta.

Si se cobra mediante ingreso en la cuenta bancaria puede suponer comisiones. En el caso de ser abonado en una cuenta que corresponda a la misma entidad bancaria que la emisora del cheque, la operación será siempre gratuita. Si la entidad bancaria que cobra es distinta que la que emite puede que la operación genere comisiones, o puede que no, lo que dependerá de cada entidad bancaria.

Si el cheque es cobrado en efectivo, la operación no tendrá comisión.

Pero, como todos los métodos de pago, el cheque cuenta con una serie de ventajas y desventajas, las cuales vamos a analizar a continuación.

## VENTAJAS.

- El beneficiario elige en que entidad bancaria quiere realizar el ingreso del cheque, es decir, no está sujeto ni obligado a hacerlo en una entidad concreta, sino que puede elegir libremente según sus intereses o preferencias.
- En caso de que el cheque no sea pagado, existe una cobertura legal que protege a aquellos usuarios que sean víctimas de este tipo de situaciones.
- Puede ser expedido en cualquier momento.
- Para el cobro o emisión de un cheque no es necesario tener dinero en efectivo, por lo que evitamos el riesgo de manejar el dinero de esta manera.

## DESVENTAJAS.

- Es necesario realizar la gestión a través de un banco.
- Existe el riesgo de que el cheque no tenga fondos o que este se de como perdido.
- No está garantizado que el emisor envíe el cheque en el momento o forma que haya sido concretado, ya que esta acción depende únicamente de este sujeto.
- Hay posibilidad de robo o pérdida del documento.

Pero a pesar de la singularidad del cheque por sus propias condiciones, existen otros métodos de pago con los que tiene varias similitudes:

## **PAGARÉ.**

Según NoviCap, un pagaré es un título de crédito en el que el emisor se compromete a pagar una suma económica a un beneficiario antes de una fecha determinada. Este documento puede ser utilizado como instrumento público y se denomina título de crédito porque el tenedor podrá exigir el cumplimiento del pago del mismo dentro de los términos acordados.

Los requisitos legales de los pagarés vienen establecidos por la Ley Cambiaria y del Cheque.

En el pagaré intervienen dos sujetos diferenciados:

- Emisor: Persona, física o jurídica, que se compromete a pagar una determinada cantidad.
- Beneficiario: Persona, física o jurídica, que da la orden por la cual hay que pagar la cantidad acordada en el propio pagaré.

En algunos casos podemos encontrar a un tercer sujeto, el avalista. Este sería el encargado de garantizar el pago del pagaré.

Al igual que con los cheques, con los pagarés tenemos la opción del ‘descuento de pagaré’, cuyo funcionamiento es igual que el explicado en los cheques.

ENTIDAD BANCARIA	Entidad	Oficina	D.C
Nº Cuenta			
OFICINA CONCRETA	XXXX	XXXX	
XX XXXXXXXXXXXX			
VENCIMIENTO	de	de	(cantidad en número)
€			
POR ESTE PAGARÉ NO A LA ORDEN, ME COMPROMETO A PAGAR EL DÍA DEL VENCIMIENTO INDICADO A			
(cantidad en letra)			
Serie	Nº	A de	de
		(lugar y fecha de emisión)	

Fuente: a partir de NoviCap

A continuación, vamos a detallar las distintas partes de un pagaré, las cuales tienen que figurar en el documento para que este sea válido desde el aspecto de la legalidad:

- Fecha y lugar de emisión del pagaré.
- El nombre de la entidad y la oficina en la cual se libra el pagaré.
- Nombre del beneficiario, el cual puede ser una persona física o jurídica. El nombre tiene que aparecer de forma completa.
- La cuantía del pagaré, la cual debe aparecer tanto de forma numérica como escrita.
- Fecha y lugar del vencimiento del documento.
- Número de cuenta y código IBAN de la cuenta del emisor.
- La palabra ‘pagaré’.
- Identificador de la barra de truncabilidad, lo que permite tener informatizado el pagaré.
- Firma de quien emite el documento.

Y es que, aunque parezca que el pagaré es un método de pago más o menos nuevo, hace muchos años que existe. Este medio de pago tiene sus inicios en la Edad Media, en el norte de Italia.

Este documento de pago fue la solución que se encontró para transportar efectivo en aquellos desplazamientos en los que existía la posibilidad de que aparecieran bandoleros que robasen dicho dinero.

El proceso consistía en entregar dinero en efectivo a un banco, quien firmaba un pagaré con la promesa de hacerlo llegar a quien lo había entregado o a quien esa persona hubiese elegido.

En España, este medio de pago se comenzó a regular en el Código de Comercio de 1829 y después en el Código de Comercio de 1885, en este código solo se admitió la letra de cambio, pero no el pagaré, lo que provocó que este medio de pago entrara en una situación de desuso.

Sin embargo, el 16 de julio de 1985 entró en vigor la Ley Cambiaria y del Cheque, en la cual se regula todo lo acontecido al pagaré, por lo que, a partir de ese momento, el pagaré se usó como un documento respaldado legalmente.

Con el paso del tiempo, el pagaré se ha convertido en el documento de crédito más utilizado en las transacciones mercantiles, debido a su bajo coste y a la sencillez de su uso.

Como bien nos explica NoviCap, que el pagaré sea un documento de pago tan utilizado ha causado que se establezcan unos principios que todo pagaré puede o debe cumplir:

- Autonomía. El pagaré puede cambiar de beneficiario, si este así lo desea. Así, el nuevo beneficiario se convierte en el nuevo propietario del documento de pago, por lo que obtiene el derecho a cobrarlo. El emisor queda totalmente al margen, ya que no es obligatorio que éste sepa nada acerca del cambio producido sobre el documento de pago.
- Literalidad. El pagaré debe pagarse en la fecha que haya sido acordada, y la cantidad abonada será la indicada en el mismo. Es decir, lo exigido acerca del pago se limita a aquello que aparezca en el mismo documento.
- Abstracción. El pagaré existe independientemente de la causa que lo originó. Es un documento que marca una obligación, por lo que podrá ser cobrado siempre que no sea devuelto o destruido como forma de deshacer el trato (por lo que el deudor puede enfrentarse a una demanda mercantil, en el caso de no ser algo acordado o establecido).
- Incorporación. Para poder reclamar todos los derechos u obligaciones asociados a un pagaré, este debe existir y debe poder presentarse físicamente.

Además, al igual que en el caso del cheque (comentado anteriormente), existen una serie de ventajas y desventajas sobre el uso de los pagarés.

### VENTAJAS.

- En este medio de pago hay absoluta ausencia de comisiones, en cualquiera de los casos.
- Los plazos establecidos en este medio de pago son cortos, pueden ir desde un día a un año y medio, por lo que es utilizado para operaciones que no estén orientadas a un periodo muy largo de tiempo.
- Es un contrato jurídico, avalado por la ley, por lo que se asegura a la persona, física o jurídica, receptora que recibirá el dinero establecido en el documento de pago.

### DESVENTAJAS.

- Existe una situación muy extrema, en la cual si el banco emisor tiene problemas llegando incluso a una situación de quiebra no habrá solvencia para que el pagaré fuese cobrado, por lo que se podría llegar a perder ese dinero.
- Para el cobro de este, es necesario trabajar a través de una entidad bancaria.

Por lo tanto, podemos ver que los métodos de pago de cheque y pagaré tienen puntos y características en común, por lo que en muchos casos pueden ser confundidos entre los usuarios que los utilizan como método de pago.

Es por esto, que a continuación vamos a analizar los parecidos y diferencias entre ambos tipos de documentos.

Como ya hemos podido comprobar con el análisis de ambos medios de pago, su función principal es la misma, y es aquí donde reside su principal parecido. Sin embargo, tienen una diferencia principal, la cual ubicamos en el tiempo en el que se podrá acceder al cobro de la cantidad establecida. En el pagaré, viene indicada la fecha en la que el cobro se puede hacer efectivo, sin embargo, en el cheque no viene determinada ninguna fecha de vencimiento establecida.

Otra diferencia que encontramos entre ambos documentos, es que en el pagaré no se incluye la posibilidad de venir 'al portador', es decir, debe venir expresamente indicada la persona, que puede ser tanto jurídica como física, que será la beneficiada de la cuantía

indicada. En el cheque, por el contrario, este cheque puede venir al portador, lo que significa que cualquier persona puede cobrarlo con tan solo acudir a una entidad bancaria.

En el caso de la intervención de una entidad bancaria también encontramos diferencias entre estos documentos. Mientras que en el caso del cheque siempre debe intervenir un banco en la operación, en el pagaré no es siempre estrictamente necesario.

Por otro lado, haciendo referencia a lo acontecido sobre los avalistas, debemos destacar que el pagaré puede ser avalado por terceros, que serán sujetos que hagan frente al pago en el caso de que el librado no tenga fondos. Sin embargo, el cheque no puede ser avalado por terceros, ya que el único avalista aceptado en este caso sería la entidad financiera emisora del documento de pago.

Una vez explicados sus parecidos y sus características más diferenciadas, vamos a sintetizar lo más relevante que hayamos obtenido de este análisis en la siguiente tabla (NoviCap, 2021):

	CHEQUE	PAGARÉ
UTILIDAD	El emisor, mediante este documento, le ordena al banco que abone una determinada cantidad de dinero al receptor.	Documento que contiene la promesa de pagar una cantidad a otra persona con una fecha de vencimiento determinada.
FÓRMULA	Orden de pago	Orden de pago
NÚMERO DE SUJETOS	3	2 o 3
¿QUIÉN CREA EL DOCUMENTO?	El librado	El librado
¿PARTICIPA EL BANCO?	Si, siempre	No siempre
CONTRATO	Si	No

Fuente: a partir de NoviCap

## WALLET MOBILE.

La palabra wallet, traducida del inglés, significa cartera o billetero. Por lo que, por wallet mobile podemos entender la idea de utilizar el móvil como nuestra cartera a la hora de pagar un producto o servicio.

La mayoría de entidades bancarias ya tienen su propio 'Wallet app', es decir, una aplicación destinada únicamente a pagar en comercios donde tengan un dispositivo Contactless. Además de que los propios terminales telefónicos vienen hoy en día con esta aplicación ya creada y descargada, como en el caso de 'Apple Wallet' en los teléfonos iPhone.

Estas aplicaciones tienen la función de guardar una o varias tarjetas, tanto de crédito como de débito, para pagar a través del teléfono en cualquier establecimiento, físico u online, que disponga de este servicio.

Disponer y utilizar este servicio como método de pago es muy sencillo. Una vez tengamos la aplicación este tipo de pagos, debemos introducir nuestra tarjeta de crédito o débito con la que queramos hacer los pagos. En el momento de realizar el pago nos bastará con acercar nuestro teléfono Smartphone al TPV Contactless del comercio correspondiente. En el caso de que el pago sea por una cuantía inferior a 20€, no se nos pedirá nada más, y si hay fondos en la cuenta bancaria asociada el pago se realizará correctamente y el proceso habrá terminado.

Si el pago supera los 20€ deberemos, por motivos de seguridad, introducir el PIN que utilicemos habitualmente en nuestra tarjeta. En caso de ser el número secreto correcto y disponer de fondos en la cuenta bancaria, el pago será aceptado y habremos pagado correctamente a través de nuestro teléfono móvil.

Esta forma de realizar los pagos ha suscitado muchas dudas, debido a la desconfianza que genera a la mayoría de usuarios, sin embargo, cada vez su uso es más extendido y normalizado, debido a que es un método de pago muy cómodo y rápido, ya que en los tiempos que vivimos son muchas las personas que disponen de un teléfono móvil Smartphone.

A continuación, vamos a analizar las ventajas y desventajas más relevantes de este método de pago tan moderno e innovador.

## VENTAJAS.

- Tiene un elevado sistema de seguridad, ya que disponen de un sistema que nos permite seleccionar la tarjeta que queremos utilizar para realizar nuestros pagos. Para la utilización de dicha tarjeta debemos efectuar su autenticación, la cual se hace mediante un soft token, que es un mecanismo de validación de identidad que se hace a través de la generación de claves de un único uso.
- Es más difícil hoy en día olvidarnos, en cualquier sitio, el teléfono móvil que la cartera, debido a que el móvil es un aparato que utilizamos casi continuamente, además de la “dependencia” generalizada que existe hoy en día con los Smartphone, por lo que para la mayoría de personas es mucho mas difícil olvidarse la cartera que el teléfono móvil.
- Para pagar a través de nuestro teléfono móvil, debemos tener la contraseña para desbloquear este. Por lo que cualquier persona que no disponga del método de desbloqueo del Smartphone, no podrá realizar pagos con la Wallet Mobile.
- Actualmente, debido a la situación vivida por la COVID-19, las personas nos hemos acostumbrado a evitar al máximo el contacto físico con otras personas o aparatos que sean muy manipulados, sobre todo por desconocidos. Es por esto, que el wallet nos hace evitar este contacto, ya que con acercar el móvil al TPV ya podremos realizar el pago.
- Gracias a los Wallet Mobile, podemos tener en un mismo dispositivo todas nuestras tarjetas. Por lo que, de esta forma, tendremos todas nuestras tarjetas más organizadas y al alcance.
- Los pagos con el móvil, son considerados como uno de los procesos de pago más rápidos de compra que existen actualmente, ya que la tendencia de nuestra sociedad es la de tener el teléfono móvil siempre a mano.

## DESVENTAJAS.

- La mayor desventaja que podemos encontrar en relación al uso de esta herramienta de pago, es la de la brecha tecnológica, es decir, no es un método de pago creado para todas las personas, sino que solo está orientado a aquellas que dispongan de un teléfono móvil de ultima generación.
- En el caso de pérdida o robo del dispositivo móvil puede suponer un problema de seguridad, ya que además de estar dejando al alcance nuestra

información y datos más personales, estamos facilitando el acceso a nuestras cuentas bancarias.

## BIZUM.

Bizum es una empresa proveedora de servicios de pago en España, que ha surgido gracias a la colaboración de la gran mayoría de entidades bancarias que hay en nuestro país. El objetivo principal era el de crear un sistema de pago instantáneo, tanto para particulares como para las transacciones comerciales.

Según Bizum, su intención era la de extender los pagos inmediatos, aportando comodidad, rapidez y seguridad a los usuarios que utilicen dicha herramienta de pago.

Como bien nos explica Bizum en su propia página web, el origen de esta plataforma es muy reciente, dado que se remonta al año 2016, año en el que el servicio es lanzado al mercado, como un proyecto común de la banca española, con un uso orientado a los pagos entre particulares, creando una plataforma fácil, inmediata, segura y universal.

En el año 2017, esta herramienta de pago alcanza el millón de usuarios, lo que se ha debido sobre todo a la recomendación y el boca a boca de los denominados bizumers', los cuales han popularizado la expresión "hacer un Bizum".

En el año 2018 la empresa se extiende gracias a su continua innovación, dando la posibilidad en este caso de hacer donaciones a distintas ONG. La empresa, como bien indica en su página web, pretendió con esto "facilitar a los bizumers compartir su solidaridad de una manera rápida y sencilla y, a su vez, poner a disposición de las ONG un canal eficiente para recibir donaciones".

Sin embargo, fue en el año 2019 cuando Bizum dio un gran salto, el cual le abrió la puerta a muchas más posibilidades de negocio y permitiéndoles tener un alcance mucho mayor. En este año, nació el servicio de pago de comercios online. La empresa decidió abordar el e-commerce, dando la posibilidad a los usuarios de activar su clave Bizum para hacer de esta manera sus pagos de una forma rápida y segura.

Con sus continuas y tan efectivas innovaciones y su servicio tan valorado por los usuarios, en el año 2020 la plataforma consiguió llegar a los 10 millones de bizumers.

En ese año, se alcanzó la cifra de 165 millones de operaciones realizadas, por un total de 8.000 millones de euros transferidos.

Actualmente, Bizum cuenta con:

- 16.110.000 de usuarios activos

- 31 bancos afiliados, entre los que encontramos la gran mayoría de las entidades bancarias de nuestro país, como serían por ejemplo BBVA, CaixaBank, Santander, Caja Rural...
- 16.800 comercios online
- 3.900 ONG a las que poder donar
- 463.500.000 transacciones realizadas

Y es que, a pesar de sus ya tan numerosas prestaciones, la función principal que ha hecho que Bizum se extienda tanto y de forma tan rápida, es que tener esta herramienta de pago significa enviar o recibir dinero al instante. De esta forma, los usuarios se pueden olvidar del dinero en efectivo, o de realizar transferencias a la hora de, por ejemplo, dividir gastos entre amigos, ahora Bizum te plantea la solución: uno paga y los demás hacen un Bizum.

De esta forma, y con situaciones tan cotidianas, Bizum ha conseguido convencer a muchos usuarios, ya que como ellos mismos te plantean en su página web, gracias a Bizum podrás pagar tu parte de la cena, compartir los gastos del piso o pagar la suscripción grupal de Netflix, ya que para todo ello solo necesitarás tu teléfono móvil y unos pocos segundos para la realización de la transacción.

Aun así, no solo esta función es tan fácil de llevar a cabo. Por ejemplo, en el caso de las donaciones a ONG solo necesitamos acceder a la aplicación de nuestro banco, buscar la opción de “Enviar dinero a ONG”, buscar la elegida en el listado que nos aparecerá con todas las opciones posibles e indicar el importe que deseamos donar. En tan solo unos segundos Bizum ofrece la posibilidad de colaborar con alguna buena causa.

Como hemos podido comprobar gracias a la posibilidad de donar dinero a una ONG o pagar a un comercio online a través de este método de pago, Bizum es una herramienta que innova continuamente, con el objetivo de facilitar en la medida de lo posible la vida de sus usuarios. Es por esto, que Bizum ha desarrollado la opción de poder cobrar los premios de las administraciones de loterías y apuestas.

Es decir, los usuarios ahora pueden no llevar la cartera cuando jueguen a la lotería, ya que si llevas el móvil es más que suficiente. Además, de que el funcionamiento para hacer estas operaciones es igual de sencillo que para el resto de funciones.



### Muestra tu código QR

Muestra el código QR Bizum que aparece en tu móvil.



### Escanea el código

La persona encargada escaneará el código QR Bizum con su TPV.



### Confirma tu pago

Confirma la operación que has hecho desde tu móvil, ¡y listo!

Aunque ya hemos comentado muchas características de gran valor de Bizum esta nos presenta, en su página web, tres grandes ventajas a destacar, dado que son las más valoradas por los usuarios que usan dicha herramienta:



#### Rápido

En menos de 10 segundos puedes enviar dinero.



#### Seguro

Bizum está respaldado por los principales bancos españoles.



#### Fácil

Envía dinero sólo con tu móvil, sin importar el banco receptor.

Es decir, Bizum considera que las tres ventajas más importantes de este servicio son su rapidez, lo seguro que es su uso y la facilidad para realizar un traspaso de dinero.

Sin embargo, teniendo en cuenta que no solo son esas 3 sus ventajas y, para sintetizar todo lo analizado anteriormente, vamos a enumerar el resto de beneficios que nos ofrece el uso de Bizum:

- 1) Evita a los usuarios el manejo de dinero en efectivo, y por tanto el peligro y la responsabilidad que eso puede suponer.
- 2) Facilita los pagos cotidianos que puedan surgir en nuestro día a día, como por ejemplo el pagar una cena entre amigos.
- 3) Para utilizar este servicio únicamente es necesario disponer de un teléfono móvil, además de una cuenta en un banco a la que tener vinculado nuestro número de teléfono.

- 4) La aplicación está asociada a la gran mayoría de bancos españoles, por lo que la probabilidad de que el banco con el que operemos utilice Bizum es muy elevada.
- 5) Cada vez son más los comercios en lo que se puede pagar mediante esta herramienta.
- 6) Es un método de pago totalmente gratuito, en ningún caso se aplica una comisión ni ningún coste.
- 7) Tiene un elevado nivel de seguridad, debido a que se puede utilizar exclusivamente a través de la aplicación personal que cada individuo tenga de su banco. Además, de que, si el importe es alto, se pedirá un código PIN que llegará mediante SMS al móvil del usuario.
- 8) El trámite para cambiar la cuenta asociada a nuestro número de teléfono es muy rápido y sencillo.
- 9) Es un servicio muy fácil de utilizar y prácticamente al alcance de cualquier usuario.
- 10) Además de enviar dinero, podemos solicitar que alguien nos lo envíe a nosotros, por lo que podemos recordar a otros usuarios que nos deben una cantidad de dinero. Después de solicitarlo, la otra persona solo deberá aceptar o rechazar dicha transacción.
- 11) Se puede incluir en el movimiento un concepto, de esta forma en un futuro podremos recordar cada movimiento que hagamos.

Sin embargo, a pesar de todas las ventajas que hemos comentado sobre esta herramienta, debemos destacar que también existe alguna desventaja, las cuales vamos a analizar a continuación:

- 1) Tiene la limitación de que únicamente se puede vincular una cuenta bancaria a cada número de teléfono. Es decir, en el caso de que dispongamos de más de una cuenta bancaria, no podremos elegir a cuál de ellas nos llegará el dinero que nos envíen mediante Bizum, sino que nos llegará a la que tengamos vinculada con nuestro número de teléfono. Por lo que, si queremos que ese dinero figure en otra cuenta que la que aparece como predeterminada, deberemos encargarnos nosotros más tarde de hacer un traspaso.
- 2) Esta desventaja comentada en el punto anterior también se aplica al caso de que dispongamos de una cuenta en distintas entidades bancarias. Es decir, si tenemos una cuenta en distintos bancos debemos elegir a cuál de ellas nos llega

el dinero que recibimos por Bizum o desde cual sale el dinero que enviamos nosotros a otros usuarios.

3) Para enviar o recibir dinero mediante Bizum, ambos intervinientes deben tener esta herramienta dada de alta.

4) Otra limitación de esta plataforma es que solo puede tener como intermediarios a bancos españoles.

5) Existe un límite de cantidad a traspasar. La cuantía debe situarse entre 50 céntimos y 500€.

Como podemos comprobar, el número de ventajas es mayor que el número de desventajas, lo que nos ayuda a entender lo extendido que está el uso de este servicio, y porqué cada vez son más los usuarios que lo utilizan en su actividad diaria.

## **PAYPAL.**

Como PayPal nos indica en su propia página web “PayPal es un servicio que te permite pagar, enviar dinero y aceptar pagos sin tener que introducir tus datos financieros continuamente. Paga con PayPal de forma más rápida y segura.”

PayPal es una empresa estadounidense que se ha extendido a nivel mundial y que trabaja un sistema de pagos orientado a realizar transferencias entre usuarios y, además, sustituir a los métodos de pago tradicionales.

Vivus (2020)) refleja que PayPal pertenece al sector del comercio online y se dedica a ofrecer un sistema de monedero electrónico. PayPal ofrece a los usuarios la posibilidad de realizar pagos seguros a través de internet, así como enviar y recibir dinero de otras cuentas de PayPal o, en el caso de tener un negocio digital, recibir los pagos correspondientes a las ventas de los productos o servicios de tu empresa. Este proceso PayPal lo facilita no obligando a los usuarios a introducir los datos personales de cada uno cada vez que se quiera realizar una operación, ya que PayPal almacena estos a través de sus sistemas anti fraude y a una encriptación segura. El único dato necesario que utilizarán los clientes de PayPal para realizar cualquier operación mediante esta empresa será un correo electrónico y una contraseña, por lo que es un sistema rápido y seguro.

A continuación, vamos a sintetizar y analizar las funciones principales de esta plataforma tan utilizada a nivel mundial:

→ Posibilidad de enviar dinero en cuestión de segundos, para lo que necesitaremos tan solo un número de teléfono o una dirección de correo electrónico.

→ Notificaciones inmediatas informando sobre los gastos. PayPal nos enviará una notificación tanto si compramos en un establecimiento habitual como si acudimos a uno nuevo.

→ Pagos sin contacto físico, utilizando la aplicación de PayPal, la empresa aboga por el cumplimiento de las medidas de seguridad contra la COVID-19, por lo que solo será necesario tocar el teléfono personal de cada uno para realizar un pago.

→ Opción de reunir dinero con familiares, amigos o cualquier grupo de personas. PayPal ofrece un servicio en el que se crea un fondo común para que de forma fácil, segura y gratuita un grupo de personas pueda crear un bote online para reunir dinero.

PayPal desde su propia página web nos indica las características principales de su servicio, las cuales vamos a analizar a continuación:

→ Protección. PayPal utiliza tecnología encriptada para la prevención de posibles fraudes, y así proteger la información confidencial de sus usuarios. PayPal asegura la devolución del importe pagado en el caso de que el producto que reciba el cliente, en el caso de ser adquirido vía online, no corresponda con la descripción original, además de, ofrecer también, la posibilidad de solicitar el reembolso de los gastos que suponga dicha devolución.

→ Flexibilidad. La plataforma permite la vinculación de la cuenta bancaria y las tarjetas personales de cada usuario a su cuenta de PayPal.

→ Comodidad. Con solo unos clics, los usuarios podrán enviar dinero a otras personas, lo único que se necesita es una cuenta de correo electrónico y una contraseña.

Además de las prestaciones que la plataforma nos ofrece, PayPal aboga por un funcionamiento sencillo, para que de esta manera su uso este al alcance del mayor número posible de personas.

Por lo tanto, el funcionamiento de PayPal es muy sencillo, y lo vamos a sintetizar en unos pocos pasos:

1. Se debe crear una cuenta PayPal, para esto, solo será necesario entrar a su web y clicar en la opción de “crear una cuenta”

2. Una vez dado de alta en la plataforma, se debe seleccionar el método de pago elegido, el cual puede ser o mediante una cuenta bancaria o a través de una tarjeta.

3. A continuación, PayPal solicita rellenar los datos personales, los cuales serán solo solicitados esta vez.

4. Más tarde, la cuenta debe ser validada, y a partir de ese momento estará lista para entrar en funcionamiento.

5. PayPal estará listo para usarse, tanto para enviar o recibir dinero como para pagar en comercios, para lo que solo pedirá un correo electrónico y una contraseña.

Una vez realizado un análisis sobre las funciones y características principales de esta plataforma tan conocida a nivel mundial, (Vivus, 2020) vamos a analizar las ventajas y desventajas que podemos obtener al utilizar esta aplicación.

### VENTAJAS.

- La apertura de una cuenta PayPal es mucho más sencilla que la apertura de una cuenta bancaria.
- La plataforma, tanto para móvil como para ordenador, es muy sencilla de manejar, lo que facilita su uso a cualquier persona que quiera utilizarla.
- Se puede realizar un pago a una cuenta PayPal sin necesidad de disponer de esta, solo sería necesario tener una tarjeta bancaria.
- Tener y operar con una cuenta de PayPal no implica gastos ni comisiones.
- PayPal ofrece la posibilidad de crear y enviar facturas, para el caso de aquellas personas que manejen a través de esta plataforma sus negocios.
- Una de las mayores ventajas que debemos destacar de PayPal es en lo referido a su seguridad, ya que protege a sus usuarios, además de tener un muy buen sistema de reclamaciones que protegen al comprador ante posibles estafas y fraudes.

### INCONVENIENTES.

- El único tipo de operación que conlleva comisiones con PayPal es el cambio de divisas.

- Muchos usuarios han detectado una falta de eficiencia en el servicio de atención al cliente.
- Que no sea un banco como tal implica que no haya ningún Fondo de Garantía de Depósitos que pueda asegurar el dinero de los usuarios en caso de que PayPal quebrase.
- Para realizar movimientos de grandes cuantías de dinero es necesario tener la cuenta verificada.
- A la hora de vender productos online, PayPal aplica unas comisiones que aumentan en proporción al número de unidades vendidas.
- En el caso de disponer de un negocio online y operar a través de PayPal, es posible que seas víctima de denuncias falsas, por lo que es recomendable guardar cada justificante de compra.

Una vez analizados los métodos de pago más habituales y conocidos con los que operamos día a día y los cuales están al alcance de la mayoría de la población, debemos destacar que no todos son utilizados de igual forma y que cada uno se usa en mayor o menor medida, dependiendo de las prestaciones y ventajas que ofrezcan a los usuarios.

Según un estudio llevado a cabo por Atrevia y Global Exchange, los medios de pago más utilizados en España son:

- Dinero en efectivo, utilizado por un 77,3% de la población. Este método de pago es el líder indiscutible en nuestro país, y es que, aunque en otros países su uso haya caído respecto al aumento del uso de las tarjetas, en España sigue siendo el medio de pago predominante.
- La tarjeta de débito, la cual ocupa el segundo lugar con un 54,6%.
- Con un 40,5% tenemos a la tarjeta de crédito.

En cuanto al uso de tarjetas de crédito o débito se debe destacar que se ha convertido en uno de los medios de pago favorito de gran parte de la sociedad, debido a la comodidad que supone y a la posibilidad que su uso da de no necesitar llevar dinero en efectivo.

Además, el uso de tarjetas nos permite realizar compras por internet, un tipo de comercio que cada día crece más, e incluso, en el caso de las tarjetas de crédito, permite a los usuarios poder financiar sus compras, algo muy valorado por la sociedad.

Tras estos tres métodos de pago, los cuales sin duda son considerados como los más utilizados, se encuentran los medios de pago online o digitales, con un 17,5% y las tarjetas de prepago, con tan solo un 10,1%.

Debemos destacar, que los medios de pago online y digitales, a pesar de no tener hoy en día un porcentaje de uso muy elevado, es un método de pago que crece día a día, debido al gran desarrollo que experimentan día a día las nuevas tecnologías.

En este caso, debe ser destacado el PayPal, el cual se sitúa como el rey de los pagos en comercios online, sobre todo en el caso de comprar en comercios que aceptan pagos con la moneda de euro, ya que en este caso las compras y pagos carecen de comisiones.

Aunque PayPal sea el medio de pago digital más utilizado, cabe destacar que los wallet están adquiriendo cada vez más protagonismo, lo que se debe a que estos medios de pago solo requieren que la persona disponga de un teléfono móvil de última generación, algo que hoy en día es indispensable prácticamente para cualquier persona de joven o mediana edad.

## DINERO EN EFECTIVO FRENTE AL USO DE LAS TARJETAS.

Adentrándonos en los dos medios de pago más utilizados, el dinero en efectivo y las tarjetas, el uso de cada uno de estos medios de pago no depende exclusivamente de las prestaciones o facilidades que este aporte a los usuarios, sino que también hay que tener en cuenta una clave sociodemográfica, como sería la diferencia generacional. El BBVA nos ofrece los siguientes datos acerca de estas diferencias por edades.

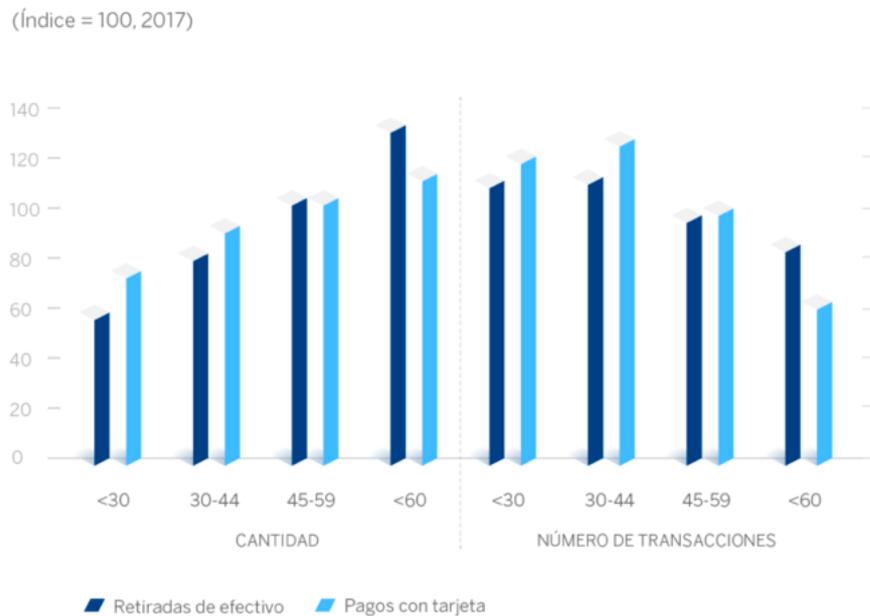
La parte de la población menor de 35 años utiliza un 44% menos de retiradas de efectivo en comparación con la media española, mientras que los mayores de 60 años realizan un 33,2% más de disposiciones de efectivo mediante los cajeros automáticos.

Los 'millennials' priorizan el uso de las tarjetas, sobre todo aquellos que viven en grandes núcleos poblacionales, ya que un 83,7% de las transacciones las realizan mediante el uso de estos plásticos, frente a un 16,3% que las realizan mediante retiradas de efectivo. Además, en los últimos tres años, este grupo de la población ha disminuido su porcentaje de retiradas de efectivo en 7,2 puntos.

Debido a estos datos, BBVA Research ha llegado a la conclusión de que el uso de efectivo continuara disminuyendo en nuestro país, lo que se debe a un doble efecto, por un lado, las diferencias generacionales ya comentadas y por el otro el desarrollo continuado en el tiempo de las tecnologías digitales.

Sin embargo, aunque el uso del efectivo irá disminuyendo, no se prevé a corto-medio plazo que este método de pago desaparezca.

A continuación, vamos a ver un gráfico donde viene reflejado el uso de dinero en efectivo y tarjetas a la hora de pagar, distinguiendo a la población por edades.



En el gráfico vemos reflejado como, tanto en cantidad como en número de transacciones, los jóvenes superan a los mayores en el uso de las tarjetas para realizar sus pagos. Y que, por el contrario, los mayores prefieren usar el dinero en efectivo.

Al conocer que el uso de la tarjeta para pagar en las transacciones depende, en gran medida, de la edad del usuario que la utilice, podemos sobreentender que el lugar en el que se realicen estos pagos también será un dato significativo.

¿Para qué se usa la tarjeta?

Según un análisis llevado a cabo por BBVA, hay cinco categorías principales en las que más gastos con tarjeta se producen, sin tener en cuenta las retiradas de efectivo en cajeros automáticos.

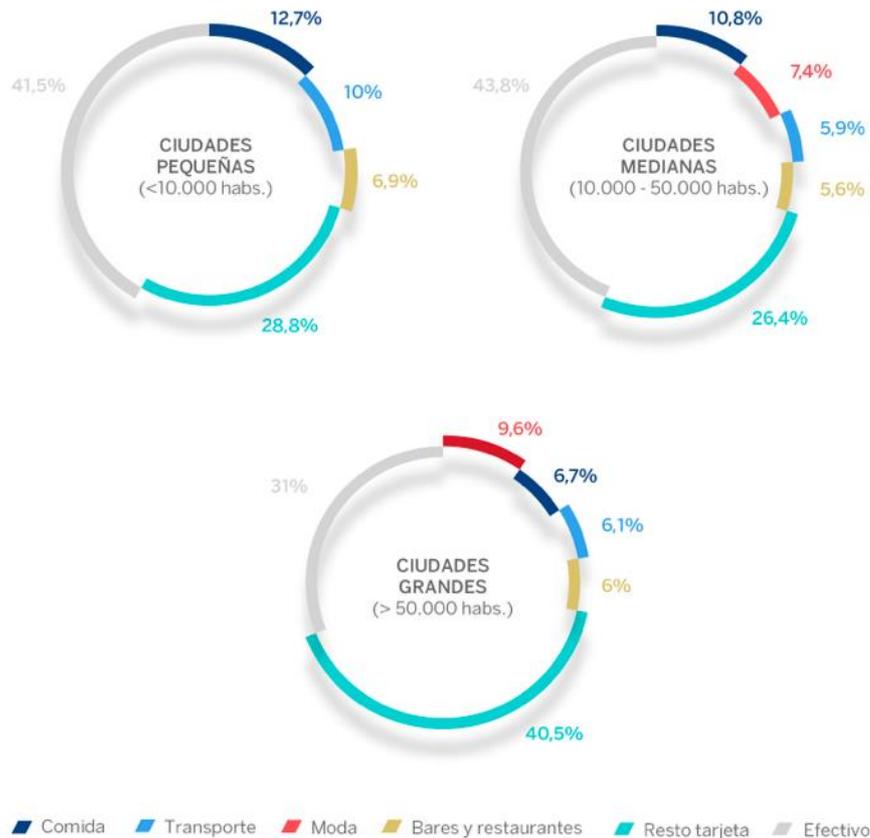
Estas cinco categorías son:

- Alimentación.
- Moda y calzado.
- Bares y restaurantes.
- Transporte.
- Hipermercados y centros comerciales.

Aunque, que el gasto sea mayor o menor en estas cinco categorías puede depender de factores como el tamaño del núcleo poblacional (lo cual comentaremos más adelante).

Aun así, cabe decir que los pagos con tarjeta en aquellas transacciones relacionadas con la moda es la categoría más destacada en las grandes zonas urbanas (destinándose solo a este sector un 9,6% de los pagos), mientras que en zonas más pequeñas la mayor parte de estos pagos está destinada a la alimentación y transporte.

A continuación, vamos a encontrar un gráfico donde se divide el gasto por categoría, según el tamaño de la ciudad (que será un factor que analizaremos más adelante, pero que es totalmente necesario tener en cuenta en este apartado).

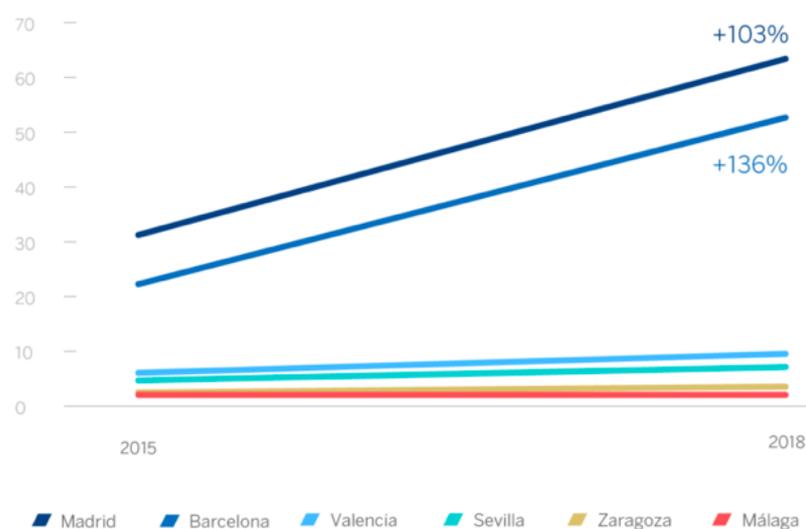


También se debe destacar, que, además de la edad, otro factor importante determinante en el uso de las tarjetas es el tipo de núcleo en el que habite la población.

En las grandes ciudades es donde más ha aumentado el número de transacciones hechas con tarjeta, alcanzando un incremento de un 170% de media por ciudad, frente a las medianas, donde este uso se ha incrementado un 92%, y los núcleos más pequeños, donde la crecida ha sido de un 47%.

A continuación, vamos a ver un gráfico donde vienen reflejado el incremento del número de transacciones en las ciudades más pobladas de España.

(en millones. 2015 y 2018)



Esta gráfica nos demuestra como en Madrid y Barcelona este aumento ha sido muy significativo, sobretodo en comparación con las demás ciudades analizadas. Esto se debe a que en los grandes núcleos urbanos el desarrollo y las nuevas tendencias relacionadas con las nuevas tecnologías llegan mucho antes y se extienden más rápidamente por su población.

Además de todos estos factores comentados, también podemos diferenciar el uso de estos métodos de pago en función de la tecnología utilizada.

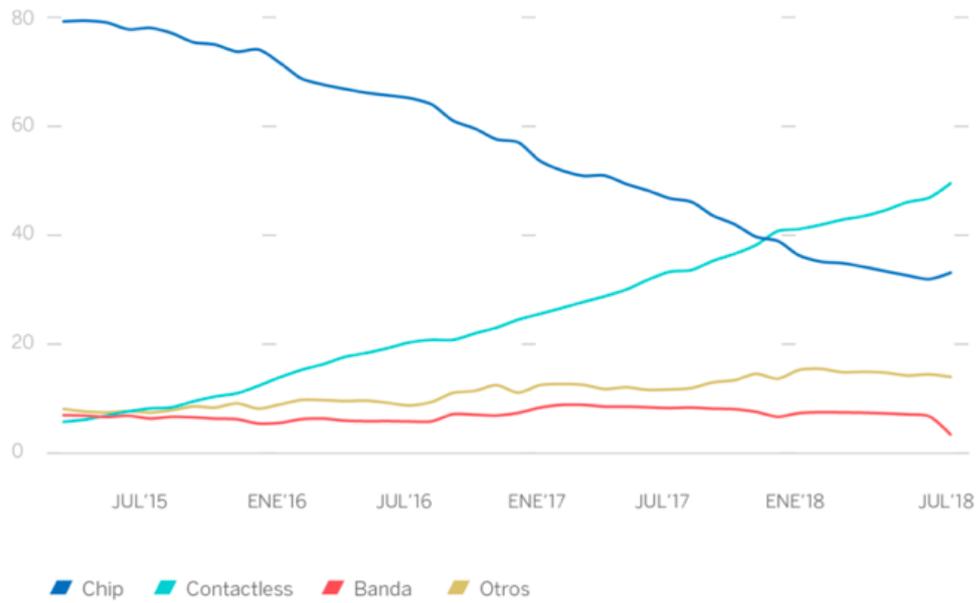
En el caso del dinero en efectivo no hay ninguna tecnología que distinguir, ya que en ese caso el dinero se dispone en un cajero automático y a la hora de pagar, por ejemplo, en un comercio, se entrega el dinero en efectivo y el pago queda resuelto.

Sin embargo, en el caso de las tarjetas es distinto, ya que cada vez son más las formas que existen para pagar mediante este método de pago.

En el caso del Contactless ha sido una forma de pagar que ha experimentado un gran crecimiento en los último tres años, superando a otros métodos más “tradicionales” como podrían ser el chip o la banda magnética, siendo este último el que ha experimentado un mayor descenso.

Por otro lado, los pagos con el teléfono móvil también han aumentado considerablemente, debido a la comodidad que supone para la población el no tener que llevar nada más que su Smartphone encima para poder pagar.

A continuación, se mostrará un gráfico lineal donde vienen reflejadas las transacciones que se hacen dependiendo del tipo de la tecnología que se use, y su evolución a lo largo del tiempo.



Sin duda, podemos comprobar como el chip ha sido el más perjudicado con la aparición de las nuevas tecnologías como podría ser, en este caso, el Contactless.

#### 4. E-COMMERCE Y EVOLUCIÓN DE LAS FORMAS DE PAGO ONLINE.

Como bien nos explica Eserp Business & School Law, “el e-commerce, o comercio electrónico, es un sistema de compra y venta de productos o servicios que se realiza exclusivamente a través de internet. Se refiere a las transacciones entre compradores y vendedores mediante una plataforma online que gestiona los cobros y los pagos, todo de manera completamente electrónica”.

El crecimiento y la evolución del comercio electrónico en la última década ha sido espectacular. En España, un 71% de los internautas realizaron el año pasado, al menos una compra online, según el Estudio Anual de e-Commerce de IAB Spain.

El tan considerable aumento de las ventas comerciales realizadas a través de internet que se está experimentando durante estos últimos años, se debe en gran parte al auge de los dispositivos móviles. Desde que aparecieron en los años 90, los teléfonos móviles permitieron a las personas tener la posibilidad de establecer una comunicación mundial entre particulares y profesionales, lo que supuso un cambio en la forma de comunicarse entre la población de todo el mundo prácticamente.

Sin embargo, en los últimos años, las innumerables posibilidades de comunicación que nos proporcionan los teléfonos móviles no ha sido la única ni mayor ventaja que hemos podido obtener gracias a su uso, sino que, a raíz de la creación de los dispositivos inteligentes, sobre todo en la última década, ha supuesto cambios muy importantes para el mercado online.

En 2020 se estimaba que existiesen más de 50.000 millones de dispositivos en todo el mundo, algo que, sin duda, se esperaba que impulsara aún más el comercio electrónico.

Estas cifras se alcanzaron, por lo que el e-commerce creció e hizo que muchas empresas se viesen enormemente beneficiadas tras esta tendencia. Además, han sido muchas las pymes que ha visto en el e-commerce una gran oportunidad para lanzar sus negocios, combinando la venta física con la online.

A pesar de que, como ya hemos visto anteriormente, el pago en efectivo y las tarjetas, tanto de crédito como de débito, siguen siendo los métodos de pago preferidos por la mayoría de la población en nuestro país, hay otras opciones que están cogiendo mucha fuerza, ya que están orientadas al e-commerce y al desarrollo de este

El desarrollo de este tipo de comercio ha cambiado los hábitos de consumo de nuestra sociedad, buscando la posibilidad de poder realizar transacciones online, con métodos de pago seguros, cómodos y rápidos, que posibiliten compras al alcance de prácticamente cualquier persona.

Los principales métodos de pago con los que cuenta el e-commerce, y los cuales tienen un uso masivo gracias a la existencia de los Smartphone son:

- PayPal: método de pago en línea, asociado a la tarjeta de crédito o débito de cada titular.
- Tarjetas virtuales: instrumento que permite realizar compras online de forma segura y rápida. Al igual que las tarjetas de crédito o débito, las tarjetas virtuales tienen enumeración, fecha de caducidad y código de verificación. Su principal diferencia se encuentra en que no disponemos de una tarjeta física que podamos llevar en nuestra cartera, sino que esta existe tan solo de forma online. Su seguridad reside en la posibilidad de recargar la tarjeta con la cuantía de dinero que nosotros decidamos, por lo que en caso de comprar en una tienda que sea un fraude, no podrán disponer de más dinero del debido si la tarjeta no dispone de fondos.
- Pago con apps móviles: Son aplicaciones que tenemos en nuestros teléfonos móviles y las cuales nos permiten pagar a través de ellas, de esta manera solo necesitaremos un Smartphone para realizar un pago rápido, cómodo y seguro.

Se prevé que el e-commerce seguirá creciendo, ya que las tendencias indican que las nuevas tecnologías seguirán desarrollándose y ofreciéndonos cada vez mas posibilidades, las cuales nos facilitaran en gran medida nuestra vida cotidiana y harán que comprar un producto que se encuentra en cualquier parte del mundo sea un proceso de tan solo un clic.

Y es que, a pesar de que en los comienzos del e-commerce eran muy pocas las personas que confiaban en este tipo de comercio meramente electrónico, cada vez su uso está más extendido y normalizado, hasta el punto de que personas que jamás hubiesen imaginado realizar este tipo de compras ahora las realizan de forma habitual.

Y es que, la existencia y el uso del e-commerce nos ofrece distintas ventajas, las cuales vamos a analizar a continuación:

- Para las empresas, supone la reducción de los costes y gastos que pueda implicar la apertura y mantenimiento de una tienda física.
- Para los usuarios, supone la posibilidad de poder acceder a un mercado global, poder comprar productos que se encuentran en cualquier parte del mundo.

- La comodidad de recibir el producto comprado en tu domicilio o un punto de venta cercano, sin la necesidad de hacer grandes desplazamientos.

Pero, sin embargo, el uso de este tipo de comercio no supone únicamente ventajas, sino que también acarrea una serie de desventajas, como podrían ser:

- Para las empresas, existe mucha competencia, debido a que son muchas más las personas que disponen de los medios y el capital necesario para abrir una tienda online que una tienda física.
- Para los clientes, puede suponer, en algunos casos, problemas de seguridad, normalmente causados por ciberataques, a través de los cuales se pueden exponer y conocer los datos personales de los clientes.
- La necesidad de disponer y saber manejar dispositivos electrónicos modernos, como pueden ser los Smartphone, algo que puede suponer una limitación para esas personas que no se defienden en el uso de este tipo de aparatos.

Teniendo esto en cuenta, podemos deducir que el e-commerce proporciona a la sociedad en general muchas más ventajas que desventajas, y que, por ese motivo, se está desarrollando de una forma tan rápida.

Además, factores como la pandemia vivida debido a la Covid-19 favorecen este tipo de comercio electrónico, en el que no es necesario relacionarse con nadie ni desplazarse a ningún establecimiento para realizar nuestras compras.

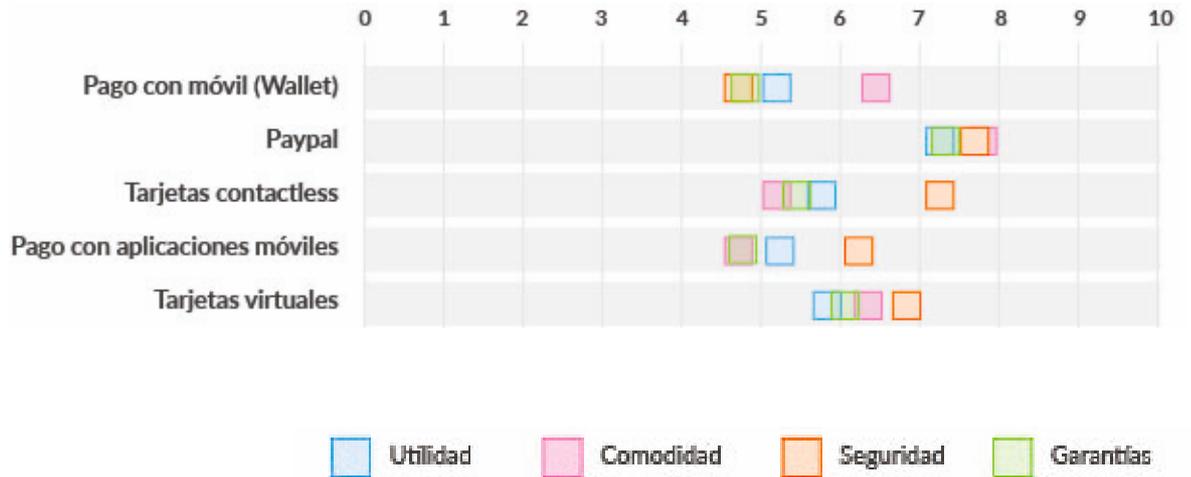
Por otro lado, se hace evidente la idea de que un modelo de negocio que se está desarrollando tan rápido se preocupará por seguir mejorando y eliminando los obstáculos o barreras que pueda tener.

De cara a un futuro, los organismos internacionales y los gobiernos nacionales de cada país tienen la intención de dar importancia a este sector, ya que su futuro vendrá determinado por la actuación de estos.

Como nos explica la Cámara de Valencia en un artículo, la Unión Europea se marcó un objetivo de llegar al Mercado Único Digital, para el cual ya se han ido consiguiendo avances. Uno de los últimos y a la vez más importantes fue en el que, la Unión Europea, se decidió a identificar los principales problemas que atañe al comercio electrónico en la UE y los cambios normativos que se debería implantar para darles solución. El tema central de esta nueva regulación fue la seguridad, uno de los aspectos más valorados por la

población a la hora de decidir en que comercio electrónico comprar y con que pago online realizar la transacción.

A continuación, se muestra un gráfico de la Cámara de Valencia en el cuál se indica que valoran más los usuarios de España a la hora de realizar un pago online:



Por ejemplo, uno de los cambios establecidos más relevante fue el de prohibir la geodiscriminación, la cual modifica precios o condiciones por cuestiones de nacionalidad, residencia o lugar de establecimiento del comprador online. Con esta medida, los ciudadanos europeos se encontrarían en igualdad de condiciones en el momento de comprar en cualquier página de un negocio que pertenezca a alguno de los estados miembros.

De todas formas, aunque ya sean muchos los avances que se hayan conseguido persiguiendo un buen desarrollo de este tipo de comercio, se prevé que se siga esta misma tendencia, debido a que con el continuo desarrollo de las nuevas tecnologías y con la cada vez más normalizada tendencia a comprar vía internet, el e-commerce seguirá desarrollándose a pasos agigantados año tras año.

## 5. DESAFÍO DE LOS MEDIOS DE PAGO FRENTE A LA PANDEMIA OCASIONADA POR LA COVID-19.

La pandemia ocasionada por la Covid-19 ha cambiado nuestras vidas en muchos aspectos, acciones tan sencillas como abrazar a los nuestros o estar rodeados de gente desconocida y sentirnos a gusto y a salvo cambiaron y empezamos a tener que actuar y comportarnos de una forma diferente que hasta el momento ni siquiera concebíamos.

Esta pandemia afectó a todos los ámbitos, también a nuestra condición como consumidores y usuarios de servicios.

Según un artículo del periódico El País (abril, 2021), la forma en la que pagamos por los bienes y servicios que contratamos o consumimos ha cambiado poco, en términos generales, aunque destacan un par de cambios significativos.

Hemos abandonado parcialmente el hábito que teníamos de pagar en efectivo, aunque aun se encuentra muy presente en el día a día de un gran número de personas.

Tanto es así, que la investigación de mercado realizada cada año por Minsait Payments, en su Informe sobre Tendencias en Medios de pago, se incorporaron, en su decima edición del año 2020, preguntas para comprender como la Covid-19 estaba afectando a la manera en la que la población utiliza los distintos medios de pago.

A través de este informe conocimos que, el 81% de la población (de los entrevistados en agosto y septiembre del año 2020) siguen utilizando el dinero en efectivo, tan solo un punto por debajo de lo que lo hacían el año anterior. Lo mismo pasa con el uso de la tarjeta, pasando de un 83,7% a un 84,8%.

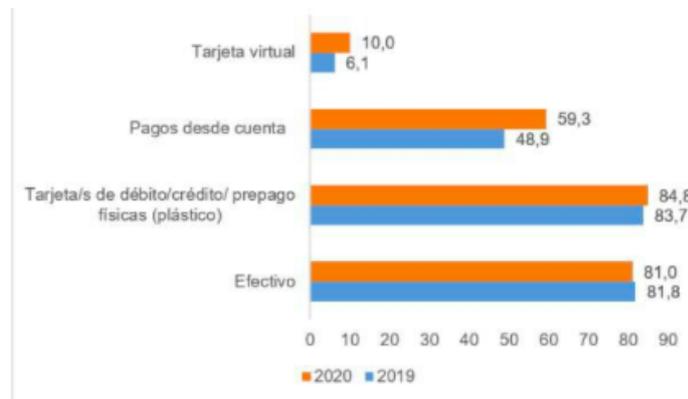
Un cambio más significativo se encuentra en los pagos realizados desde cuenta, como las transferencias bancarias, las cuales se utilizan hoy en día de forma más habitual por casi un 60% de la población en comparación al año anterior.

Es decir, por lo general, ningún medio de pago ha visto reducido significativamente su reconocimiento como método de pago, salvo, tímidamente, el dinero en efectivo.

El País nos muestra tres comportamientos que sí se han percibido en cuanto al cambio en la frecuencia de uso de los métodos de pago más cotidianos:

- Reducción de la frecuencia del uso de dinero en efectivo.
- Aumento de la frecuencia de uso de los pagos con tarjeta, billeteras virtuales y apps de pago entre particulares (como, por ejemplo, el Bizum).

→ Un incremento del uso de los pagos desde cuenta y las tarjetas virtuales.



Fuente: Informe Minsait Payments sobre Tendencias en Medios de Pago 2020  
Nota: Población bancarizada internauta

A la hora de preguntar a los usuarios por el medio de pago principal, apenas ha cambiado la situación, ya que solo encontramos un cambio más relevante en la caída en 5 puntos del dinero en efectivo, el cual, aun así, sigue siendo el medio de pago preferido por el 22% de la población. Las tarjetas se mantienen, siendo elegidas por el 60% de la población y los pagos mediante cuenta para el 7%.

### Variación en la frecuencia de uso de los diferentes métodos de pago a raíz de la pandemia COVID-19, España.

	Efectivo	Tarjeta/s de débito/crédito/prepago físicas (plástico)	Pagos desde cuenta	Billeteras	Tarjetas prepago virtuales	Apps de pago entre particulares
He aumentado su uso	2,80%	58,50%	21,10%	56,80%	35,00%	57,80%
He mantenido su uso	26,90%	33,30%	72,60%	37,30%	50,00%	39,50%
He reducido su uso o he dejado de utilizar	70,30%	8,20%	6,30%	5,90%	15,00%	2,70%

Fuente: Informe Minsait Payments sobre Tendencias en Medios de Pago 2020

Podemos destacar, que el crecimiento más espectacular corresponde a las relacionadas con el uso de las apps de pago entre particulares, ya que un 46% de los usuarios los utilizan, frente a las apps de pago en puntos de venta, que solo son utilizadas por un 12% de la población.

Por otro lado, El País nos indica que las compras online han experimentado un enorme crecimiento (salvo en aquellos sectores que, por razones obvias, han tenido unas ventas muy limitadas, como podrían ser las empresas dedicadas a la venta de viajes), y,

además, cabe resaltar que, al realizarlas, ha aumentado el uso del teléfono móvil frente al del ordenador personal, ya que su uso prácticamente se ha equiparado.

Además, el método de pago más utilizado en estas compras ha sido la tarjeta, la cual es utilizada por 9 de cada 10 compradores.

Este cambio en la tendencia del e-commerce, provocado por la pandemia de la Covid-19, ha provocado que cambie significativamente el número de personas que utilizan la App de su banco, para realizar estas transacciones y controlar así, los gastos realizados.

**¿Utilizas la App de tu entidad financiera principal para realizar gestiones o consultas?  
Y si es así, ¿con qué frecuencia?**



En este gráfico podemos ver cómo, más del 80% de la población, hoy en día tras la pandemia, tiene instalada la aplicación de banca móvil que corresponda con la entidad que utilice, y más de dos tercios declara que la utiliza todas las semanas.

Es decir, como conclusión podemos decir que, tras la pandemia de la Covid-19, la forma de operar con el dinero ha cambiado, ya que la población, haciendo caso a las medidas sanitarias impuestas ha tratado de limitar desplazamientos innecesarios, como podría ser el ir a visitar su oficina bancaria, lo que se ve reflejado en el aumento del uso de las apps de banca.

Por otro lado, el método de pago que más ha disminuido ha sido el dinero en efectivo, que es justo la forma de pagar que más contacto con otras personas desconocidas requiere.

Para saber si estas tendencias se mantendrán o irán variando en el tiempo tendremos que esperar al fin de la pandemia y ver como, de forma general, nos comportamos toda la sociedad.

## 6. ENCUESTA DE LOS MEDIOS DE PAGO MÁS UTILIZADOS Y VALORADOS POR LA SOCIEDAD.

La Real Academia Española, señala que una encuesta es un “conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan”.

Una vez sabido esto, se ha considerado para este trabajo que la mejor forma de evaluar los aspectos que se han querido tener en cuenta es a través de una encuesta.

Con dicha medida de evaluación se ha intentado conocer las preferencias de un considerable número de personas, el cual ha ascendido hasta las 170.

El objetivo principal era el de conocer cual son los hábitos de uso más comunes respecto a los distintos métodos de pago más utilizados, cuáles son los más o menos valorados, los que tienen factores más valorados, los más y menos utilizados...

Además, se ha preguntado sobre los métodos de pago más novedosos, entre los que destacamos el Bizum y el Contactless (pago a través del teléfono móvil), y así saber si son utilizados por la mayoría de la población o no, cuál es la ventaja que se obtiene tras su utilización y en qué situaciones se recurre más a estos métodos.

Por otro lado, también se ha querido ahondar un poco sobre la teoría especulativa que habla sobre la desaparición, en un largo plazo, del dinero en efectivo, dejando paso a los demás medios de pago, los cuales son considerados como más modernos. Saber si la población que ha sido valorada opina si esta desaparición es factible o no, y de ser así en qué tipos de núcleos urbanos puede ser más probable que ocurra.

En primer lugar, se debe conocer cuál ha sido la población objeto de estudio en este caso.

Para la realización de esta encuesta he contado con amigos y familiares en primer lugar, ya que son las personas con las que más rápido puedo contar y las que se van a mostrar más implicadas.

Por otro lado, se realizó una petición de rellenar la encuesta en una red social, en este caso Instagram, donde el alcance es mucho mayor que mi círculo más cercano, pero donde el grado de implicación de las personas es mucho menor.

Por último, pedí a un grupo de personas clientes de una oficina del BBVA (en la que actualmente trabajo y donde he realizado mis prácticas curriculares) que realizaran la encuesta, en el caso de no ser mucha molestia. Por lo que, aunque fuese un grupo reducido de personas, el grado de implicación fue elevado.

Es decir, dentro de las 170 personas que finalmente fueron encuestadas, encontramos distintos perfiles, debido a que son personas de distintas edades, diferente poder adquisitivo, distintos gustos y preferencias...

A continuación, van a ser analizados los resultados obtenidos tras la realización y cierre de dicha encuesta.

## **RESULTADOS.**

### **1) Edad.**

La muestra está formada por grupos de personas muy homogéneos, por lo que no hay una relación establecida, lo que tiene como consecuencia que encontremos a personas de edades muy distintas.

Las posibilidades que se daban en la encuesta eran 4:

- Menor de 30 años.
- Entre 31 y 50 años.
- Entre 51 y 70 años.
- Mayor de 70 años.

En este caso, la mayoría de los encuestados (139) fueron menores de 30 años.

25 personas eligieron la opción de entre 31 y 50 años y las 6 restantes resultaron ser mayores de 51 años.

Es decir, en el caso de la muestra que tenemos para realizar este estudio, podemos destacar que mayormente es una población joven, por lo que podemos sobreentender que, por lo general, serán personas que tengan cierta soltura en el uso de las nuevas tecnologías y cuenten con mucha facilidad para adaptarse a los nuevos métodos.

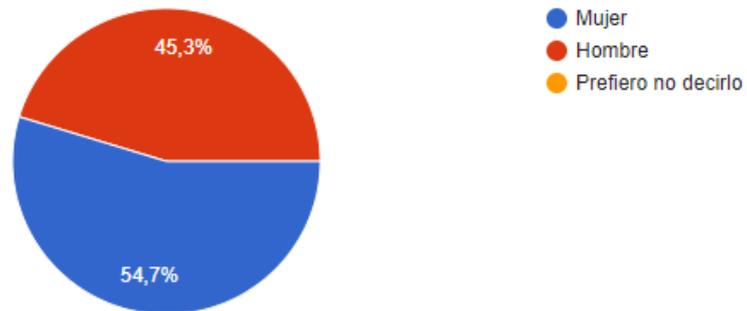
Esta característica general será importante para entender todo lo que estudiemos a continuación.

### **2) Sexo.**

De la muestra de 170 personas con las que contamos para esta encuesta, 93 de las personas que han respondido han resultado ser mujeres, siendo las 77 personas restantes hombres, debido a que han sido 0 personas las que han elegido la opción de "Prefiero no decirlo"

## Sexo

170 respuestas



La diferencia por sexo no será decisiva para los datos que estudiaremos a continuación, sino que simplemente es un dato informativo sobre nuestra muestra.

### 3) A la hora de utilizar un método de pago, ¿qué es lo que más valoras de este?

La decisión por un factor u otro, en este caso, dependerá de las preferencias y los gustos de cada persona encuestada, por lo que no encontraremos ninguna relación directa entre un factor y la edad o el sexo de cada persona.

Ante las 6 opciones propuestas a los encuestados, debemos destacar una, la seguridad, la cual ha acaparado más de la mitad de los votos (95). Esto significa que lo más importante para todas estas personas es que, el método de pago utilizado proporcione un elevado grado de seguridad, lo que puede hacer referencia a que sea difícil duplicarlo y que no ponga facilidades a aquellas personas que quieran utilizar nuestro dinero como si fuese suyo.

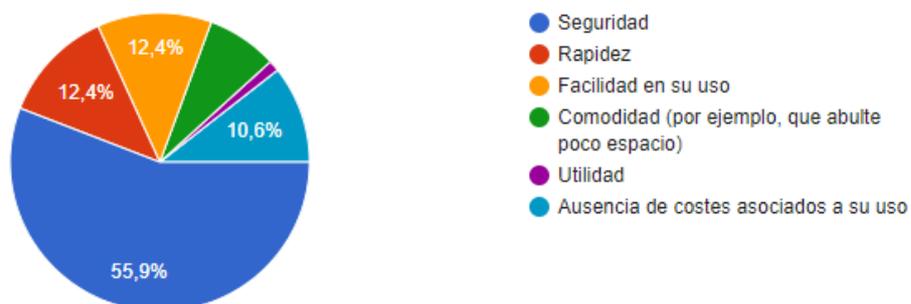
La rapidez y la facilidad de uso han sido elegidas por el mismo número de personas, 21 en cada caso.

Seguidamente, con 18 votos tenemos la ausencia de costes asociados a la utilización, es decir, en este caso las personas dan importancia a que el uso de los métodos de pago no lleve asociada ninguna comisión.

13 personas han escogido la opción de comodidad, es decir, estas personas consideran que lo más importante en un medio de pago es que este sea cómodo de transportar y de llevar encima, por lo que preferirán aquellos métodos de pago que abulten poco espacio, como podría ser el Bizum o el Contactless, los cuales tenemos directamente incluidos en el teléfono móvil.

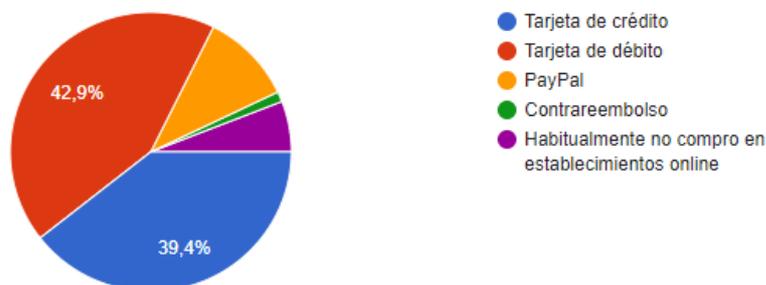
El factor menos valorado sería la utilidad, es decir, las funciones que proporcione el propio método de pago. Este factor ha sido el elegido solo por 2 personas.

170 respuestas



#### 4) ¿Cuál es el método de pago que más utilizas en tus compras en establecimientos online?

170 respuestas



En el caso de las compras en establecimientos online, por razones obvias predominan los métodos de pago virtuales, prescindiendo del dinero en efectivo, el que solo puede ser utilizado en el caso del pago contrarreembolso, la opción menos elegida con solo 2 votos, lo que supone un 1,2% de los encuestados.

El pago contrarreembolso, aunque en muchos casos suponga una ventaja para los clientes, ya que pagan el producto en el momento en el que ya lo han recibido, son muy pocos los comercios online que cuentan con este servicio, debido a que quitando este método de pago el comercio se asegura de que el cliente paga en el mismo momento en el que se realiza la compra.

Las demás opciones son todas virtuales, y la más utilizada en este caso sería la tarjeta de débito, la cual ha obtenido un 42,9% de los votos.

Por otro lado, la tarjeta de crédito ha obtenido un 39,4%, situándose por debajo de la opción anterior. Esto ya nos indica, que al menos en este caso, son más las personas que usan tarjeta de débito antes que la de crédito, por lo que serán personas que prefieren tener una tarjeta en la cual se vea descontado el dinero en el momento, y no que se acumule el saldo dispuesto hasta el mes siguiente.

A continuación, 18 personas han elegido la opción de PayPal, una opción que cuenta con grandes ventajas entre las que destaca la seguridad y la comodidad.

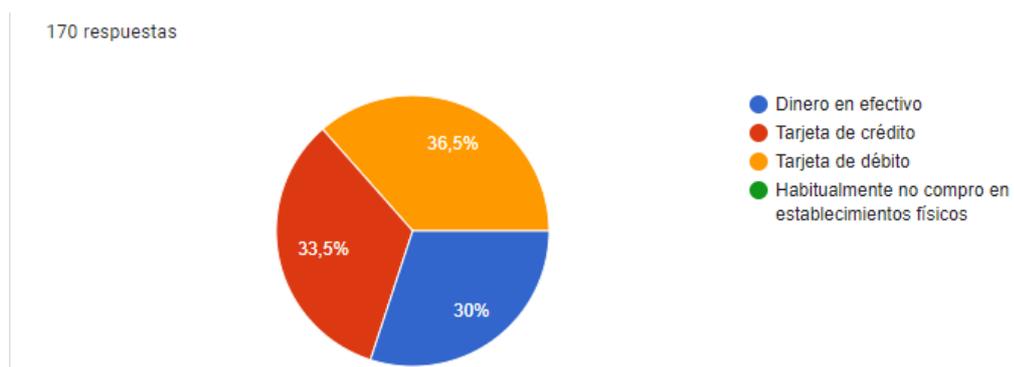
Las 10 personas que nos faltarían por contabilizar hasta alcanzar las 170 que han realizado la encuesta, han indicado que normalmente no compran en establecimientos online, por lo que no han elegido un método concreto con el que suelen realizar este tipo de pagos.

Una pequeña conclusión que podemos sacar de esta pregunta es que, de 170 personas solo 10 de ellas han afirmado que no compran en tiendas online, lo que nos demuestra el gran desarrollo de las nuevas tecnologías, y como el e-commerce va ganando espacio y convirtiéndose en una alternativa de mercado igual de válida que los establecimientos físicos.

### 5) ¿Cuál es el método de pago que más utilizas en tus compras en establecimientos físicos?

La forma de pagar en establecimientos físicos y online no es la misma, debido a que el público que utiliza ambos medios tampoco debe coincidir. Mientras que en establecimientos físicos puede comprar prácticamente cualquier persona, en los online solo puede adquirir un producto o un servicio aquellos que tengan acceso a internet y cierto manejo con las nuevas tecnologías.

Por lo tanto, en esta pregunta vemos respuestas muy distintas a las de la pregunta anterior, además de tener en cuenta que las opciones para responder tampoco son las mismas.



En este caso, han sido 0 personas las que han elegido la opción de que no compran habitualmente en establecimientos comerciales físicos, ya que, por norma general, la mayoría de la gente, ya sea en comercios de alimentación, bares o restaurantes... consume en tiendas físicas.

Por otro lado, de las 170 personas que han contestado, son 51 las que han escogido la opción de utilizar dinero en efectivo, seguida de la tarjeta de débito, que ha sido elegida por 62 personas.

La opción menos votada ha sido la tarjeta de crédito, con 57 votos, por lo que esta opción sigue siendo la menos votada de las distintas modalidades de tarjeta que encontramos.

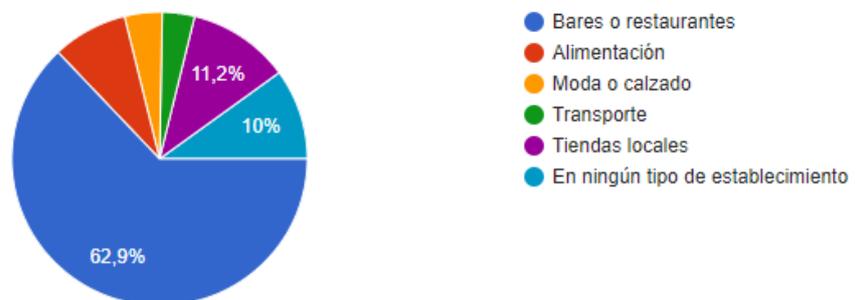
## TARJETAS Y DINERO EN EFECTIVO

### 6) ¿En qué tipo de establecimiento físico predomina tu uso de dinero efectivo para realizar los pagos?

Sabemos, que a pesar de que cada vez son más los métodos de pago que van apareciendo con el fin de facilitar la vida de la sociedad, el dinero en efectivo, aun sabiendo que es el método de pago más antiguo de los que tenemos actualmente, sigue siendo uno de los favoritos por gran parte de la sociedad, debido, en gran parte, a las numerosas ventajas que ofrece a los usuarios, como por ejemplo la facilidad para controlar el dinero gastado.

Es por esto, que este medio de pago sigue siendo uno de los predominantes en muchos tipos de comercios o establecimientos, pero, aun así, vamos a analizar a continuación en cuales de estos predomina este tipo de pago.

170 respuestas



De las 6 opciones ofrecidas en la encuesta, hay una que prevalece en gran medida ante el resto de las opciones. Los bares y restaurantes han sido votados por el 62,9% de los encuestados, lo que corresponde a un total de 107 personas, por lo que es un gran

porcentaje del total. Es decir, este tipo de establecimientos incita más a la gente que el resto de estos a pagar con dinero en efectivo.

Las tiendas locales, las cuales pueden ser tiendas destinadas a la venta de multitud de productos y servicios, han sido elegidas por un 11,2% de los encuestados, que corresponde a un total de 19 personas, seguida por la alimentación (pago en supermercados, hipermercados...) que ha sido la opción escogida por 14 personas.

Más por detrás encontramos el sector de moda o calzado, el que ha sido votado por poca gente, lo que entenderemos en la pregunta siguiente.

El transporte, en este caso ha sido solo escogido por 6 personas, lo que a priori no parece que se deba a que en este caso la gente pague con otros métodos de pago, sino que la mayoría de la gente encuestada no utiliza el transporte público de forma habitual.

Las 17 personas restantes han declarado que no utilizan el dinero en efectivo para pagar en ningún tipo de establecimiento, por lo que serán personas que utilicen otro método de pago, seguramente una tarjeta de débito o crédito, ya que son las opciones más habituales para estos establecimientos.

### **7) ¿En qué tipo de establecimiento físico predomina tu uso de tarjeta de crédito o débito para realizar los pagos?**

En el caso del tipo de establecimiento en el que predomina el uso de la tarjeta de crédito o débito para realizar los pagos no es tan evidente como el caso anterior, sin embargo, seguimos encontrando una opción que tiene clara ventaja sobre las demás.

En este caso, la mayoría de los encuestados, un 55,9%, ha declarado que el establecimiento en el que más utiliza la tarjeta es en el sector relacionado con la moda y el calzado. Muchas de las veces que se realizan compras en este sector se hacen dentro de un centro comercial o gran superficie, donde por alguna razón, hay una clara tendencia a usar las tarjetas y dejar de lado otros métodos menos cómodos y rápidos como podría ser el dinero en efectivo.

Esto lo vemos cuando nosotros mismo compramos en una tienda de un centro comercial, que la mayoría de personas a las que podemos ver pagando en las cajas estarán utilizando una tarjeta y no dinero en efectivo.

En segundo lugar, encontraríamos las compras relacionadas con el sector de la alimentación, y es que en muchos casos las personas pueden preferir este método de pago a la hora de pagar en un supermercado, debido a que son lugares en los que normalmente hay mucha afluencia de gente, por lo que es más complicado dedicar tiempo a contar

dinero en efectivo, por lo que resulta más rápido y cómodo sacar la tarjeta, ya sea de débito o crédito, y pagar con ella.

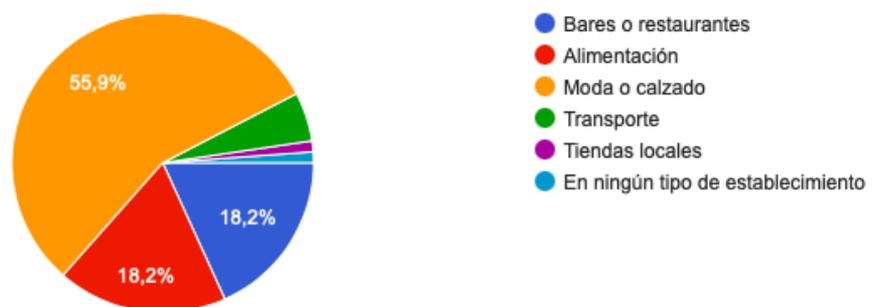
Los bares y restaurantes han obtenido exactamente los mismos votos que el caso anterior (la alimentación) con un recuento final de 31 personas, lo que equivale a un 18,2%. Este porcentaje se puede deber a que los bares y restaurantes, para muchas personas, son uno de los tipos de establecimientos más frecuentados, por lo que aquellas personas que no utilicen apenas el dinero en efectivo es más probable que paguen más veces en un bar o restaurante que en una tienda de ropa de un centro comercial.

Por otro lado, observamos que el transporte ha obtenido 9 votos.

Las tiendas locales han tenido solo 2 votos, un 1,2%. Esto se puede deber a que, por lo general, las personas preferimos no utilizar la tarjeta en las tiendas locales, para que de esta forma los dueños de estas no tengan que hacer frente a los costes que pueda suponer el hecho de que nosotros paguemos a través de un TPV.

Han sido 2 personas las que han votado que no usan la tarjeta para pagar en ningún tipo de establecimiento.

170 respuestas

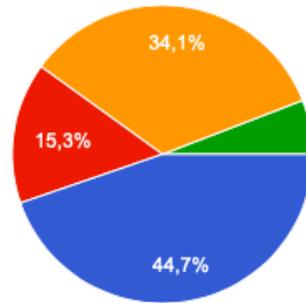


### 8) ¿De qué factor depende que en tus pagos en establecimientos físicos uses tarjeta o dinero en efectivo?

La elección entre utilizar dinero en efectivo o una tarjeta para pagar en los distintos establecimientos depende de cada persona. Habrá quien sea una decisión que medite y tome, y quien lo realice de manera automática debido a que tiene creada una costumbre de hacerlo así.

En este apartado vamos a analizar de qué depende principalmente que una persona utilice un método de pago u otro.

170 respuestas



- Del importe del pago que debo realizar (por ejemplo, a mayor importe es más probable que utilices la tarjeta)
- Del tipo de establecimiento comercial en el que me encuentre (por ejemplo, en un bar es más habitual pagar con dinero...)
- De la comodidad que me suponga en ese momento usar un método de pag...
- No depende de ningún factor, es una decisión que tomo en el momento y al...

Esta vez se le han ofrecido 4 respuestas distintas a los encuestados.

Podemos observar que hay 2 que destacan muy por encima de las otras dos, y que han sido elegidas por la mayoría de los encuestados.

La opción que más votos ha tenido es la relativa al importe que se debe abonar. Es decir, 76 personas declaran que el hecho de utilizar efectivo o tarjeta depende de la cuantía que corresponde al pago; si la cuantía es baja el pago se realizaría mediante dinero en efectivo, mientras que si el importe es alto el pago se realiza mediante una tarjeta.

Esto implicaría que es posible que la gente prefiera realizar el pago en efectivo, pero que, a la vez, no es propenso a llevar mucho dinero suelto encima en el día a día, lo que se puede deber a una razón de seguridad, por no ser sustraído o perdido.

La otra opción más elegida ha tenido 58 votos, y corresponde con la comodidad que suponga en ese mismo momento al usuario el usar un método de pago u otro. Es decir, habrá momentos en los que la cantidad coincida con el dinero en efectivo que llevamos, por lo que puede ser más cómodo dar así el dinero; igual que en otros casos puede resultar más cómodo no contar el dinero y directamente sacar la tarjeta y pagar a través de ella.

La tercera opción que más veces ha sido escogida (por 26 personas) es la del tipo de establecimiento. Es decir, son personas que tienen más o menos establecido que un tipo de comercio se paga con dinero en efectivo mientras que en otros se paga con tarjeta.

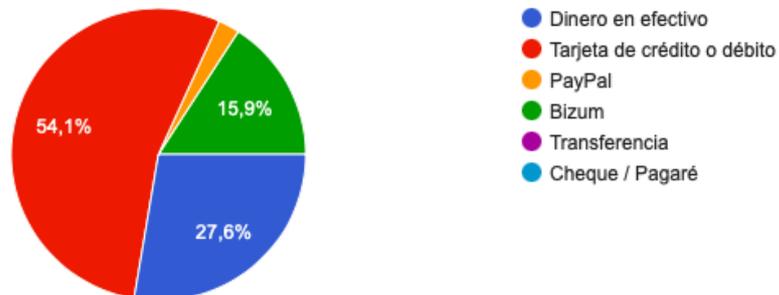
La opción menos elegida, con 10 encuestados que han optado por ella, es la del azar. Son personas que usan un método u otro dependiendo del mismo momento y sin reflexionar la cuestión, sino que por impulso y de forma totalmente aleatoria eligen una forma u otra.

### 9) A rasgos generales, ¿cuál consideras que es tu método de pago favorito para utilizar?

De forma más concreta, además de valorar que factores son los más valorados por los encuestados, o en qué caso utilizan más un método u otro, se ha querido preguntar qué, a rasgos generales, cuál es el método de pago preferido por cada uno de ellos.

De esta manera hemos podido obtener datos más concretos y saber, por lo general, cuál es el medio de pago favorito por nuestra muestra, lo cual se puede aplicar a la población.

170 respuestas



Como podemos ver, son 6 las opciones que se ofrecían a los encuestados, y de todas ellas 2 no han sido votadas por ninguna persona.

Tanto las transferencias como los cheques o pagarés no han sido elegidos por ningún encuestado. Esto se puede deber a que las transferencias han podido ser de alguna manera sustituidas por el uso del Bizum. Y para los cheques y pagarés, su uso se resume habitualmente a una actividad comercial, por lo que son muy pocas personas las que en su día a día lo utilizan, y, aun así, no lo escogerían como el método de pago preferido.

Ahora centrándonos en los métodos de pago más utilizados, el que destaca por excelencia son las tarjetas de crédito o débito, elegidas por un total de 92 personas, ocupando más de la mitad de las respuestas obtenidas.

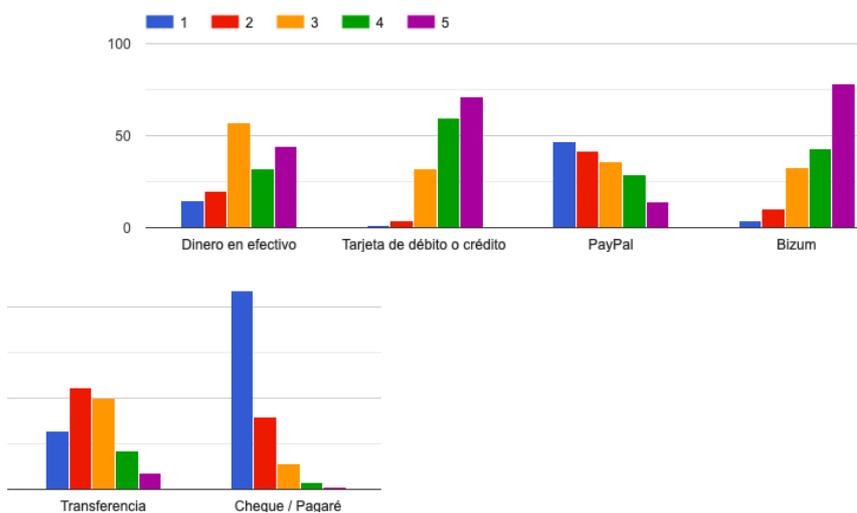
El efectivo es el segundo método de pago elegido como favorito, alcanzando los 47 votos. Esto implica que, a pesar de la aparición de nuevos métodos de pago, son muchas las personas que siguen valorando el uso del dinero en efectivo, y lo escogen ante el resto de medios por las ventajas que este ofrezca.

En este caso, el Bizum ocupa el tercer puesto con 27 votos. Este Bizum implica para muchas personas una gran comodidad y rapidez en su uso, por lo que serán las dos características que le han hecho ser elegido por este número de encuestados.

El PayPal, a pesar de aparecer entre las respuestas escogidas, ha obtenido solo 4 votos, por lo que son muy pocas las personas que lo tienen como su método favorito de pago.

**10) ¿Cómo valorarías en una escala de 1 a 5 (siendo 1 la peor puntuación y 5 la mejor) cada método de pago de los mencionados a continuación?**

Para medir la valoración sobre cada método de pago se realizó una pregunta modelo escala Likert, las cual nos ha ofrecido unos resultados que vienen expuestos de la siguiente manera:



Como podemos ver, en la parte superior nos viene reflejada una leyenda, en la cual se atribuye un color a cada valor numérico, siendo estos colocados en escala, suponiendo el número 1 la peor puntuación y el 5 la mejor (como nos viene indicado en la pregunta).

A simple vista, podemos percibir muchas diferencias entre los resultados obtenidos de un método de pago a otro.

En primer lugar, se ha situado el dinero en efectivo, el cual no destaca ni por ser muy valorado ni por serlo muy poco, sino que tiene una puntuación bastante repartida, encontrándose, aun así, la mayoría de los votos en los valores intermedios, sobre todo en el 3.

Aun así, podemos destacar que la siguiente puntuación más veces votada es la correspondiente al número 5, por lo que podemos concluir que el dinero en efectivo es muy

valorado por muchas personas, al igual que otras muchas también han indicado que ni les gusta ni les disgusta esta forma de pagar.

A continuación, encontramos las tarjetas de débito y crédito, en este caso vemos como según aumenta la puntuación los votos van ascendiendo, lo que significa que es poca gente la que valora de forma negativa este método de pago, y que, sin embargo, es mucha más gente la que lo valora de forma positiva.

En cuanto al PayPal, método de pago para realizar transacciones a través de internet, tenemos valores muy iguales entre sí, no destacando ninguno de manera muy significativa por encima de los demás, simplemente vemos como la escala es un poco descendente, lo que implica que hay más valores negativos que positivos.

El Bizum sin embargo rompe la tendencia anterior, y es que vemos como el valor más positivo (el número 5) destaca muy por encima de los demás, teniendo el número 1 un valor muy bajo casi insignificante.

Por lo tanto, podemos afirmar que el Bizum es un método de pago muy valorado por los encuestados, siendo el que ha obtenido más puntuación.

Las transferencias han sido más valoradas con valores intermedios, e incluso con el número 1 que es el más bajo. Aún así, no vemos ningún valor que destaque muy por encima de los demás.

Lo que, si cabe mencionar, es que en cuanto a las puntuaciones más altas (4 y 5) ha recibido muy pocos votos, por lo que no hay mucha gente que las valora de manera muy significativa.

Por último, encontramos los cheques y pagarés, los cuales son el método de pago que más destaca en esta pregunta, además de hacerlo de forma negativa. Y es que en estos documentos hemos obtenido el valor más significativo de todos, ya que la puntuación más baja ha obtenido una cantidad muy elevada de votos. Al contrario de los demás números, que han obtenido cantidades más bajas.

Por lo tanto, podemos confirmar que los cheques y pagarés son un método de pago valorado de forma muy negativa, por lo que la percepción de las personas es de que es una forma de pagar poco útil, poco cómoda...

## CONTACTLESS

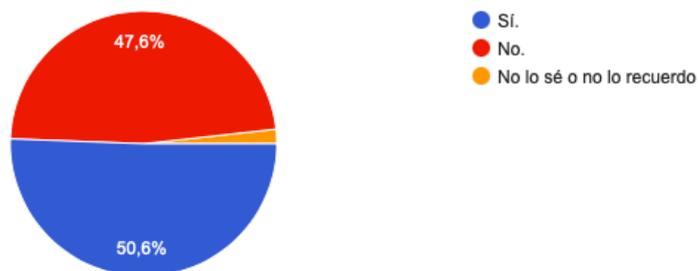
### 11) ¿Has utilizado alguna vez tu teléfono móvil para realizar un pago en un establecimiento comercial físico?

En esta cuestión se ha hecho referencia al pago sin contacto físico realizado a través del teléfono móvil.

Para realizar estos pagos solo es necesario posicionar el Smartphone cerca del lector, el cual debe ser compatible, y el pago se efectuará sin necesitar dinero en efectivo y prescindiendo incluso del uso de tarjetas.

Es un método de pago novedoso y moderno, por lo que puede ser de uso complicado para aquellas personas reticentes al uso de las nuevas tecnologías, a pesar de tener una forma muy sencilla de ser utilizado.

170 respuestas



Como podemos ver, las respuestas obtenidas en el cuestionario nos indican que las personas que han utilizado este método de pago son más o menos las mismas que no lo han hecho.

Prácticamente la mitad de las personas (86), más concretamente el 50,6% han votado que sí han utilizado este medio de pago al menos una vez en la vida.

La otra mitad se divide entre las 81 personas que han afirmado no haber utilizado nunca ese método de pago y las 3 personas que no saben o no recuerdan si han hecho uso del Contactless o no.

Como podemos ver, aun siendo un método de pago muy nuevo y que tiene un alto grado de innovación en comparación a los demás métodos de pago que conocemos, son muchas las personas que lo utilizan, debido al alto grado de utilidad que proporciona.

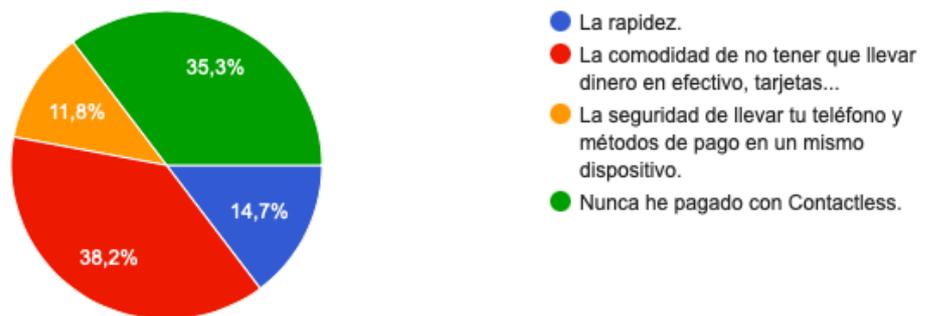
Este método de pago nos permite no llevar nada más que nuestro teléfono móvil encima para poder realizar pagos, por lo que es una gran ventaja que puede suponer ser un factor muy atrayente para la población.

Se puede augurar que en un futuro cada vez serán más las personas que utilicen este medio de pago, ya que a pesar de ser un método relativamente nuevo ya podemos observar cómo es utilizado por una gran parte de la población.

## 12) Conociendo tu propia experiencia, ¿qué factor valoras más de la posibilidad de poder pagar a través de tu propio Smartphone?

En la pregunta anterior hemos podido hacer una breve suposición sobre los motivos por los que la gente se inclina por el uso de este método de pago. Sin embargo, en esta pregunta vamos a establecer las cuatro ventajas principales que hemos podido obviar del uso de este método de pago, y posteriormente comprobar cuales son las más elegidas o valoradas por los encuestados.

170 respuestas



Observamos que las cuatro opciones son valoradas por la población, aunque entre unas y otras encontramos diferencias.

La opción más veces escogidas, por un total de 65 personas, es la relativa a la comodidad que otorga el uso del Contactless, lo que se debe a la posibilidad que da de no tener que llevar nada más que el teléfono móvil para poder realizar pagos.

Por otro lado, han sido 25 encuestados los que han escogido la rapidez, y es que este método de pago te da la posibilidad de pagar en cuestión de pocos segundos, por lo que es un proceso muy rápido que puede suponer una gran ventaja en esos momentos en los que se realizan compras con prisa.

20 personas han valorado que la seguridad es el factor más importante del Contactless, debido a que no se tienen que preocupar por llevar muchas cosas encima, lo que puede aumentar la probabilidad de perder alguna, sino que solo es necesario llevar el Smartphone y no estar pendiente de nada más.

Las 60 personas que faltan por comentar han confirmado que no han utilizado nunca el Contactless como método de pago.

## BIZUM

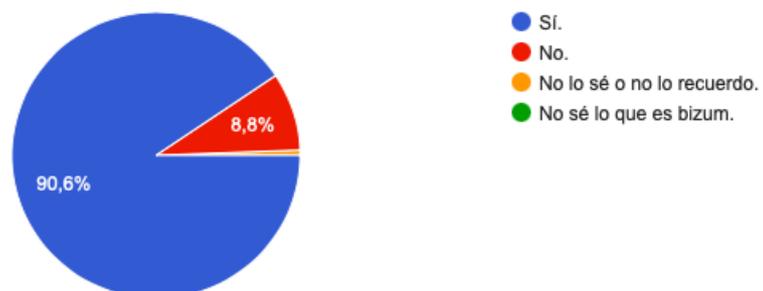
### 13) ¿Has utilizado Bizum en alguna ocasión?

Bizum es una herramienta para hacer traspasos de dinero entre cuentas, similares a las transferencias, pero con las ventajas que ofrece al ser un servicio inmediato y totalmente gratuito.

Estas ventajas están haciendo que su uso se esté extendiendo de manera muy rápida, debido a que se ha convertido en la herramienta ideal para pasar o recibir dinero entre conocidos.

Además de que su uso se está extendiendo también a la actividad comercial, ya que cada vez son más establecimientos los que disponen de este método de pago para que sus clientes puedan abonar el importe que corresponda mediante el.

170 respuestas



En el gráfico vemos como claramente el Bizum es una herramienta cuyo uso está muy extendido, ya que de las 170 personas que han respondido la encuesta, 154 han afirmado haber utilizado Bizum en alguna ocasión.

Solo 15 han elegido la respuesta de no haber utilizado Bizum en ninguna ocasión.

La persona restante no sabe o no recuerda haber utilizado la herramienta.

Esta encuesta nos ha servido para confirmar que Bizum es una plataforma muy utilizada, lo que nos hace prever que cada vez serán más personas las que sucumban ante sus comodidades y ventajas.

#### 14) ¿En qué situación has utilizado más veces Bizum?

170 respuestas



La velocidad con la que se está extendiendo el Bizum implica que cada vez sean más los usos que se les puede dar a esta herramienta.

Son 141 las personas que afirman que la mayor utilidad que le dan a Bizum es para pasarse dinero entre amigos, por lo que con diferencia podemos observar que es el uso más generalizado.

11 personas han elegido la opción de pagar o recibir dinero entre familiares.

Hay otras dos opciones, que por lo que hemos podido comprobar son mucho menos comunes, pero que aun así han sido elegidas por 3 personas. 2 de ellas han utilizado más veces Bizum para pagar en un establecimiento comercial, y es que cada vez son más los sitios en los que podemos realizar el pago de esta manera, ya que solo es necesario que el comercio tenga un número de teléfono asociado a la cuenta para que los clientes puedan pagar introduciendo dicho número.

La otra persona ha marcado la opción de pagar a una ONG, y es que esta es una de las últimas incorporaciones que hizo Bizum, dar la posibilidad de apoyar y donar dinero a una organización. De esta forma estos pagos son mucho más sencillos de realizar. Bizum con esto ha pretendido que ayudar al resto sea más fácil que nunca.

## CHEQUES Y PAGARÉS

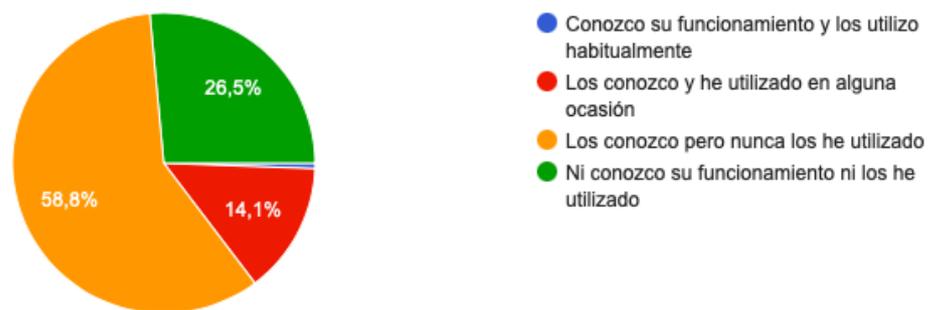
### 15) ¿Conoces o has utilizado alguna vez un cheque o pagaré como método de pago?

Los cheques y pagarés son un método de pago cuyo uso está disminuyendo progresivamente a lo largo del tiempo, y es que con la comodidad que aportan las nuevas formas de pagar, estos documentos implican mucha más molestia que los demás.

Es un método de pago no utilizado para los pagos habituales, sino que su uso es más habitual para la actividad comercial o, en algunas ocasiones, para que algunas empresas paguen las nóminas a sus empleados.

Sabiendo esto, entenderemos las respuestas que vemos en el siguiente gráfico.

170 respuestas



Más de la mitad de los encuestados, un total de 100, ha afirmado que conoce estos documentos pero que nunca ha hecho uso de ellos, junto a otras 45 personas que ni siquiera los conocen, por lo que obviamente tampoco los utilizan.

Es decir, podemos comprobar como es un método poco utilizado, debido a que teniendo en cuenta todos los demás métodos de pago con los que contamos, este no nos ofrece la misma utilidad.

Por otro lado, 24 personas han marcado la segunda opción, donde nos dice que si los conocen y que tan solo lo han utilizado alguna vez a lo largo de toda su vida.

Tan solo 1 persona, lo que equivale a un 0,6%, afirma que los utiliza de forma regular en su día a día.

Es decir, queda más que demostrado que este método de pago esta en desuso y que es una proporción muy baja de la población la que los utiliza de forma habitual.

## EN LA ACTUALIDAD...

### 16) ¿Te adaptarías fácilmente a una vida cotidiana en la que no pudieses pagar en ningún establecimiento comercial físico utilizando dinero en efectivo?

Ya ha sido comentada esa teoría especulativa sobre que es posible que en algún momento del futuro desaparezca el dinero en efectivo.

Por lo que en este caso se ha querido analizar si la población podría adaptarse fácilmente a la situación de tener que dejar de utilizar este método de pago en su día a día y, por lo tanto, sustituirlo por otro.



Como podemos observar en el gráfico, más de la mitad de las personas, un 63,7%, declara que se adaptaría fácilmente a este cambio y, que, por lo tanto, usaría sin ningún inconveniente otro método de pago para sustituir al dinero en efectivo.

Es probable que estas personas están ya acostumbradas a usar otros métodos de pago, que les resulten cómodos para el día a día, y que ese sea el motivo por el que este cambio no supondría grandes problemas en su vida cotidiana.

Por otro lado, ascienden a 51 personas las que piensan que se podrían llegar a adaptar si la situación lo requiriese, pero que preferirían seguir teniendo la posibilidad de usar dinero en efectivo si quisieran. Por lo que parecen personas que, aunque usen otros métodos de pago, alguna vez sigan recurriendo al dinero en efectivo y valoren las ventajas y beneficios que el uso de este les aporte.

Otro pensamiento más extremo lo comparten 10 personas, que dicen que no podrían adaptarse a esa situación de no tener ni siquiera la posibilidad de realizar ningún pago con dinero en efectivo. Es probable que estas personas no se adapten fácilmente a los medios de pago más modernos e innovadores, sino que prefieran mantener el uso del dinero en efectivo como hayan hecho hasta ahora.

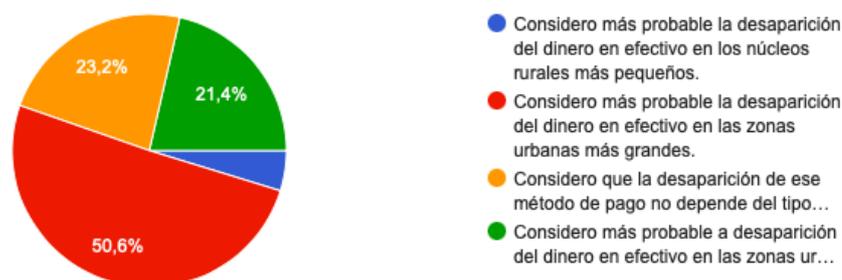
## NÚCLEOS URBANOS

17) En el caso de desaparecer, en un futuro a medio-largo plazo el dinero en efectivo, ¿consideras que este cambio se produciría de igual forma en cualquier núcleo urbano?

Aunque no se deba generalizar ni extrapolar a todos los casos las conductas más habituales que encontramos en nuestra sociedad, debemos saber que el dinero en efectivo es más utilizado por aquellas personas más mayores, debido a que estas se manejan peor con los métodos de pago más novedosos que requieran el uso de nuevas tecnologías.

Además, cabe mencionar, que en los núcleos urbanos más pequeños predominan los habitantes de edad más avanzada, por lo que podemos relacionar ambas conclusiones y afirmar que es muy probable que en los núcleos rurales sea más habitual el uso del dinero en efectivo debido a su población de edad más avanzada.

Teniendo esto en cuenta, vamos a pasar a analizar el siguiente gráfico:



Debido a que ha habido un error en la realización de la encuesta y que la segunda y la cuarta opción son la misma, vamos a unir sus resultados y analizarlos en conjunto. Un 72% del total de los encuestados consideran que es más probable que el dinero en efectivo desaparezca en los núcleos urbanos grandes, lo que se pueda deber a que en esas zonas el dinero sea sustituido por otros métodos de pago más modernos que supongan una mayor rapidez y comodidad para las personas que los utilicen.

Tan solo un 8% de los encuestados piensan que el dinero en efectivo, en el caso de desaparecer, es más probable que lo haga en las zonas rurales que en los núcleos urbanos grandes. Lo que quizás se deba a que en los pueblos hay menos gente, por lo que la probabilidad de que cada persona deje de utilizar el dinero es mucho más alta que en las ciudades, donde hay mucha más población y se podría tardar mucho más tiempo en llegar a la situación de que nadie utilizase el efectivo.

El 23,2% restante considera que la desaparición de este método de pago no tiene ninguna relación directa con el tamaño del núcleo en el que nos encontremos, sino que o se puede debe a otros factores o pueda ser cosa del azar.

**18) En el caso de esta pregunta, se ha pedido a los encuestados, que, de manera voluntaria, justificasen la respuesta que han dado en la pregunta anterior.**

Para esta pregunta es mucho más complicado realizar un análisis de las respuestas obtenidas, debido a que en este caso no se han dado distintas opciones para que el encuestado elija la que más se asemeje con su pensamiento, sino que la pregunta es una pregunta abierta, por lo que los encuestados tenían libertad para escribir como respuesta lo que ellos consideraran.

En vez de comentar una por una cada respuesta obtenida, voy a comentar las que más se repitan (en caso de que alguna lo haga) y aquellas que considere más acertadas.

- ***En las zonas urbanas más grandes, la edad media de la población suele ser menor, por lo que es más fácil que se lleguen a adaptar a los nuevos cambios.***
- ***En los núcleos rurales hay más probabilidad que las personas más longevas no sepan utilizar los pagos digitales***
- ***En los pueblos y zonas rurales, al tener una población envejecida y con establecimientos pequeños donde comprar, las personas no usan tarjetas y a los establecimientos nos les sale a cuenta aceptar pagos con tarjeta debido a las comisiones que han de pagar.***

Esta es una de las respuestas más repetidas, y es que muchos de los encuestados establecen una relación entre los núcleos rurales y la edad avanzada de la población.

También consideran que, por lo general, la gente joven se adapta de manera mucho más rápida y sencilla a los cambios en los nuevos métodos de pago, por lo que sería mucho más fácil para ellos dejar de utilizar el dinero en efectivo y comenzar a utilizar otras alternativas.

Por el contrario, consideran que, en las zonas rurales, al haber una población con una edad media más elevada, es más complicado que, por lo general, los habitantes se

acostumbren al uso de los nuevos métodos de pago y las tecnologías que cuya utilización implica.

➤ ***En zonas urbanas grandes cada vez mas comercios aceptan pagos con tarjeta sin límite mínimo.***

Esta respuesta ha sido seleccionada debido a que menciona algo que no ha sido mencionado en ninguna otra respuesta. Y es que, los establecimientos comerciales de las zonas urbanas son concedores de la situación actual, y de que cada vez es más habitual que las personas utilicen métodos de pago, como las tarjetas, a la hora de realizar sus compras.

Esta tendencia tan habitual y que crece a pasos agigantados ha provocado que los comercios y las empresas pongan más facilidades a aquellas personas que han dejado de lado el dinero en efectivo, quitando, por ejemplo, el importe mínimo de compra para poder pagar a través de tarjeta.

Por el contrario, en las zonas rurales esta tendencia es mucho menos habitual, debido a que la población es más reducida, lo que implica que la cantidad de ventas que pueda hacer un establecimiento también lo sea. Es por esto por lo que muchas empresas, dentro de aquellas que dispongan de dispositivos como por ejemplo los TPV, establecen un importe mínimo de compra para que las personas paguen con tarjeta. De esta manera se aseguran que la transacción salga rentable, teniendo en cuenta la comisión que deberán abonar a su entidad bancaria por el uso del datafono.

➤ ***En pueblos más pequeños la probabilidad de que les llegue internet es mas difícil. Hay pueblos donde no llega Internet y es imposible tener aparatos para hacer los pagos ya sea con tarjetas o móvil. Se seguiría usando el dinero en efectivo.***

➤ ***Es una cuestión de infraestructura. Si hay zonas rurales sin internet como se va a pagar sin dinero.***

➤ ***En muchos pueblos pequeños no llega el wifi o la cobertura correctamente con lo cual para pagar con tarjeta es más complicado y las personas mayores tardan más en adaptarse a las novedades y nuevas tecnologías que es la población predominante en estos núcleos rurales.***

Esta respuesta ha sido repetida unas pocas veces, por lo que debe ser mencionada. Además, se ha considerado que es un argumento totalmente valido y puede ser una razón

significativa de la dificultad que supondría para los establecimientos comerciales que se encuentran en zonas rurales la desaparición del dinero en efectivo.

Hoy en día, en muchos pueblos y zonas rurales de no muy gran tamaño, las conexiones y accesos a internet siguen siendo una posibilidad muy limitada. Debemos tener en cuenta que, los TPV y los teléfonos móviles necesitan conexión a internet para poder funcionar y dar el servicio de pagos.

Es decir, hasta que las conexiones a internet no estén totalmente aseguradas en estos núcleos, es muy difícil que se establezcan de forma fácil y continuada estos métodos de pago, por lo que el uso del dinero en efectivo será totalmente necesario para poder realizar compras de productos y servicios para los habitantes de dichas localidades.

Por lo tanto, este sería un motivo de peso para que sea más difícil prescindir del dinero en efectivo en los pueblos, dado que en las ciudades las comunicaciones y conexiones a internet funcionan perfectamente y llegan a cada rincón de las mismas.

Por lo tanto, podemos ver como las respuestas son variedad, pero que por lo general todas tienen un factor común, y es que se relaciona a las personas de una edad más elevada con los núcleos rurales. Esta relación supone la base de la mayoría de las respuestas obtenidas.

Las personas que en la pregunta anterior han respondido que consideran que la desaparición del dinero en efectivo no tiene ninguna relación con el tamaño de la localidad, han hecho distintas afirmaciones, entre las que encontramos las siguientes:

- ***Si se quita, pues que se quite en todos los medios.***
- ***Si desaparece debería serlo en todos lados por igual.***
- ***No depende de nada, simplemente quieren que desaparezca el efectivo, así estamos más controlados.***
- ***Dependerá de la situación socioeconómica de cada lugar.***

Como podemos ver, en este caso las justificaciones que han sido aportadas por los encuestados son menos justificadas

Un encuestado afirma que la desaparición del dinero en efectivo dependerá del nivel de control que quieran ejercer las instituciones sobre nosotros. Esto supone una teoría especulativa que no está basada en ningún dato ni fundamento lógico, y que simplemente representa un pensamiento de esta persona.

Por otro lado, tenemos una respuesta que indica que dicha desaparición dependerá de la situación socioeconómica de cada lugar, por lo que no dependerá del tamaño de las localidades, sino de su situación concreta, como por ejemplo la edad de sus habitantes.

Por otro lado, dos de los encuestados simplemente defienden la idea de que, si el dinero en efectivo desaparece, este fenómeno se producirá en todos los lugares por igual.

Es decir, como podemos ver en esta pregunta hemos obtenido una gran variedad de respuestas, lo que se ha producido debido a la posibilidad que se ha dado a los encuestados de realizar una respuesta abierta, expresando libremente sus pensamientos y sus teorías sobre este fenómeno.

## **7. CONCLUSIONES.**

Tras la investigación y el análisis de los principales medios de pago que existen actualmente, su origen, sus principales características y las ventajas y desventajas que ofrece su uso, hemos podido sacar conclusiones, apoyándonos en la realización de una encuesta en la que han intervenido 170 personas, y, conocer así, cuáles son los métodos de pago más y menos utilizados, cuales son los favoritos por lo general, y en qué tipo de establecimiento se usa cada uno.

Además, hemos podido hacer un análisis de esos métodos de pago que se encuentran en desuso, como podrían ser los cheques y los pagarés.

También se han estudiado e investigado aquellos métodos de pago más novedosos y que, día a día, crecen de manera significativa, debido a las ventajas que ofrece su uso, además de la seguridad, comodidad y rapidez, que son factores que cada vez mejoran más, para ofrecer de esta manera un servicio lo más completo posible a los usuarios.

Se ha podido estudiar también cuál es la razón de que el dinero en efectivo sea más utilizado en los núcleos rurales más pequeños, e incluso se ha conocido la opinión de los encuestados sobre este tema, donde hemos podido conocer opiniones y teorías muy dispares entre sí, relativas todas ellas a la teoría especulativa que habla de que en un futuro pueda desaparecer el dinero en efectivo de nuestras vidas.

La conclusión final que obtenemos es que, el dinero en efectivo es el primer método de pago que apareció de los que seguimos usando hoy en día, y aunque en algunos aspectos su uso pueda parecer que ha quedado obsoleto, sigue siendo uno de los medios más valorados y más utilizados.

Por otro lado, las tarjetas son uno de los métodos de pago favoritos por la población, además de ser una herramienta ya conocida por todos, es una forma cómoda de pagar que aporta seguridad y confianza a los usuarios.

Los cheques y pagarés, por el contrario, son documentos en desuso y que son habitualmente utilizados por muy pocas personas.

Por otro lado, actualmente tenemos los métodos de pago más novedosos e innovadores, como podrían ser el Bizum o el pago Contactless, herramientas cuyo uso crece a diario y que se está extendiendo de una forma muy rápida, por lo que podemos pensar que son el futuro de los métodos de pago, al ser solamente necesario disponer de un teléfono móvil Smartphone.

Aun así, la variedad de métodos de pago permite a la población que cada persona elija y utilice aquel que se asemeje más a sus gustos y preferencias, por lo que cada persona usará la herramienta que más cómoda le resulte y que facilite su vida diaria y sus transacciones habituales.

## 8. BIBLIOGRAFÍA.

BBVA (2020). Las 6 características que debe tener un medio de pago para conquistar el mercado. Recuperado de <https://bbva.info/3hqS2Ph>

Finanzas para todos. Medios de pago: El dinero en efectivo. Recuperado de <https://bit.ly/3wt4y5o>

Historiando. El trueque. Recuperado de <https://www.historiando.org/origen-del-trueque/>

Gepeese. Historia de la moneda. Recuperado de <https://bit.ly/2TSmskD>

BBVA (2019). El uso de efectivo cae entre los 'millennials' y en grandes ciudades. Recuperado de <https://bbva.info/36lABtk>

VISA. ¿Cuáles son las ventajas de usar una tarjeta de crédito o débito? Recuperado de <https://bit.ly/3e1BwDh>

El Economista (2018), Hasta el 82% de la población española cuenta con una tarjeta de pago, el máximo histórico en 30 años. Recuperado de <https://bit.ly/3hrbXO8>

BBVA. Tipos de cheques bancarios. Recuperado de <https://bit.ly/3qY3wNn>

Monografías. El origen del cheque. Recuperado de <https://bit.ly/3dYmpdK>

NoviCap (2021). ¿Qué es un pagaré? Recuperado de <https://bit.ly/2UAnNMW>

Bizum (2020). Recuperado de <https://bizum.es/>

TecnoHotelNews (2021). ¿Cuáles son los métodos de pago más utilizados en España? Recuperado de <https://bit.ly/3k0Vcv2>

DirigentesDigital (2018). ¿Cuál es el método de pago más utilizado por los españoles? Recuperado de <https://bit.ly/3ADjMI6>

HelpMyCash (2021). ¿Cuáles son los medios de pago más usados? Recuperado de <https://bit.ly/36u0AP2>

Cámara de Valencia. La evolución de las formas de pago online. Recuperado de <https://bit.ly/2SX30CK>

Eserp. ¿Qué es el e-commerce o comercio electrónico? <https://bit.ly/2UEGSxK>

El País (2021). ¿Ha cambiado la pandemia la forma en que pagamos en España? Recuperado de <https://bit.ly/3e1E5Fp>