

GRADO EN COMERCIO

TRABAJO FIN DE GRADO

Evolución de los medios de pago y uso en España

DANIEL CASARES CARRANZA

**FACULTAD DE COMERCIO
VALLADOLID, Septiembre 2022**



UNIVERSIDAD DE VALLADOLID
GRADO EN COMERCIO

CURSO ACADÉMICO 2021/22

TRABAJO FIN DE GRADO

Evolución de los medios de pago y uso en España

Trabajo presentado por: Daniel Casares Carranza

Firma:

Tutor: David Pérez Román

Firma:

FACULTAD DE COMERCIO

Valladolid, septiembre 2022

Tabla de contenidos

Tabla de contenidos	I
Índice de figuras	II
1 Introducción	3
2 Evolución de los medios de pago a lo largo de la historia	5
2.1 Dinero en efectivo	5
2.2 Tarjetas bancarias	8
2.3 Transferencias bancarias.....	15
2.4 Cheques bancarios.....	18
2.5 Plataformas de pago en línea (PayPal, Skrill, Neteller, etc.)	20
2.5.1 PayPal como medio de pago.....	20
2.5.2 PayPal frente a otras plataformas de pago en línea.....	21
2.6 Pago por móvil.....	23
2.7 Criptomonedas (wallets).....	25
3 Evolución y uso de medios de pago online en España.....	28
3.1 Evolución dinero en efectivo	28
3.2 Evolución de las tarjetas bancarias	30
3.3 Evolución de las transferencias bancarias.....	34
3.4 Evolución de los cheques bancarios.....	35
3.5 Evolución de los medios de pago en línea	36
3.6 Evolución del pago por móvil	38
3.7 Evolución del pago por las criptomonedas	39
4 Estudio exploratorio: la encuesta	40
4.1 Objeto de estudio.....	40
4.2 Metodología	40
4.3 Diseño y estructura de la encuesta.....	41
4.4 Interpretación de los resultados.....	47
5 Conclusiones	59
6 Bibliografía	60

Índice de figuras

Ilustración 1: Diferencia entre tarjetas de crédito y débito.....	12
Ilustración 2: ¿Cuánto cobran los bancos españoles por las transferencias? ...	17
Ilustración 3: Como rellenar un cheque	18
Ilustración 4: Uso del efectivo por franja de edad	29
Ilustración 5: Operaciones de compra en terminales de punto de venta	31
Ilustración 6: Operaciones de retirada de efectivo en cajeros.....	32
Ilustración 7: Tarjetas en circulación	33
Ilustración 8: Evolución anual del número total de transferencias bancarias en España desde 2010 hasta 2018	34
Ilustración 9: Evolución anual del número total de pagos realizados con cheque en España entre 2010-2019	35
Ilustración 10: Evolución de los ingresos procedentes de las ventas de PayPal en España desde 2011 a 2020	37
Ilustración 11: Gráfica respuesta pregunta 1 encuesta	47
Ilustración 12: Gráfica respuesta pregunta 2 encuesta	48
Ilustración 13: Gráfica respuesta pregunta 3 encuesta	49
Ilustración 14: Gráfica respuesta pregunta 4 encuesta	50
Ilustración 15: Gráfica respuesta pregunta 5 encuesta	51
Ilustración 16: Gráfica respuesta pregunta 6 encuesta	52
Ilustración 17: Gráfica respuesta pregunta 7 encuesta	53
Ilustración 18: Gráfica respuesta pregunta 8 encuesta	54
Ilustración 19: Gráfica respuesta pregunta 9 encuesta	55
Ilustración 20: Gráfica respuesta pregunta 10 encuesta	56
Ilustración 21: Gráfica respuesta pregunta 11 encuesta I.....	57
Ilustración 22: Gráfica respuesta pregunta 11 encuesta II.....	57
Ilustración 23: Gráfica respuesta pregunta 12 encuesta	58

1 Introducción

Os presento mi Trabajo de Fin de Grado que se llama “Los Medios de Pago y Su Evolución en España” cuyo motivo a realizar ha sido debido a que la economía se encuentra en constante cambio y los medios de pago también, por lo que voy a realizar un análisis de cómo son los diversos medios de pago y de cómo han ido evolucionando a lo largo de la historia y sus constantes cambios ya que muchos consumidores utilizan o dejan de utilizar ciertos medios de pago por tener cierta desinformación sobre ellos.

Los contenidos generales de este trabajo son una explicación más teórica sobre los distintos medios de pago para conocer sus diferentes características y ventajas y desventajas, seguido de una evolución en España en los últimos años de los medios de pago. También en un entorno más cerrado ver cómo influyen los distintos medios de pago explicados anterior y finalmente unas conclusiones sobre todo lo visto y desarrollado en el trabajo.

La estructura de este trabajo se va a dividir básicamente en tres categorías. Una primera categoría donde se va a desarrollar todos los medios de pagos existentes, cómo han ido cambiando a lo largo del tiempo y cuáles son sus funciones al igual que ver sus ventajas y desventajas para así conocer cuál es la mejor elección dependiendo de sus gustos.

Una segunda categoría para ver cómo ha ido evolucionando en España los distintos medios de pago en los últimos años viendo cómo ha sido esta última década en los últimos medios de pago incluido el nuevo medio de pago, la criptomoneda. Analizaré la evolución y los distintos factores que han producido la evolución o involución de todos los medios de pago desarrollados con anterioridad.

Otra categoría es ver, en un pequeño entorno, gracias a una encuesta, saber cómo influyen los distintos medios de pago y ver si satisface las necesidades de estos y saber si en un futuro utilizarían cada uno de los medios de pago. También haciendo una mención especial al nuevo medio de pago, la criptomoneda, y el impacto que tienen en ellos.

Y finalmente unas conclusiones para ver si el trabajo a desarrollar ha cumplido todos los objetivos que mencionaré a continuación.

Los objetivos para cumplir por parte de este trabajo son los siguientes:

- Conocimiento de las características de los diversos medios de pago para saber de qué trata cada uno de los medios de pago.

- Ventajas y desventajas que nos puede aportar usar cada uno de los medios de pago para saber que elección escoger por parte de los consumidores.
- Análisis de cómo ha ido evolucionando en España los diversos medios de pago para saber cuáles son los que más han usado
- Encuesta en un entorno más cerrado para sacar conclusiones de las preferencias de los consumidores al igual que saber cómo o no ha satisfecho sus necesidades a la hora de elegir los distintos medios de pago.

2 Evolución de los medios de pago a lo largo de la historia

A lo largo de nuestra historia, los medios de pago han ido evolucionando. Inicialmente, se pasó de unos medios de pago prehistóricos que consisten en el trueque, es decir, se intercambiaba un objeto por otro objeto de un mismo valor. Tras ver que no era del todo efectivo, apareció como lo que hoy conocemos, el dinero físico, es decir, monedas con un cierto valor con el que se podían adquirir ciertos objetos por un valor determinado. Tras el paso de los años, los medios de pago fueron evolucionando, mejorando así la seguridad de estos hasta llegar a la actual era de internet, donde se han implementado ciertos medios de pago para hacer compras vía on-line. A continuación, explicaré más detalladamente todos los medios de pago que ha habido a lo largo de la historia, sus ventajas e inconvenientes y su habitualidad de uso de estos medios de pago:

2.1 Dinero en efectivo

Este medio de pago es el más clásico y es el más conocido por todos. Consiste básicamente en el intercambio de monedas o billetes a cambio de un objeto o servicio, hasta haber llegado a lo que conocemos hoy en día.

Pero hay que remontarse miles de años atrás, donde antes de que apareciera las monedas como forma de intercambio, destacaba el trueque, que consistía en el intercambio de animales, plantas u otros objetos para que sirvieran de ayuda en tareas del hogar, pero todo cambia cuando en Lidia sobre el año 680 a.c., es decir, por la zona de Turquía aparecen las primeras monedas con unas dimensiones específicas.(Alfonso, 2020) Eran necesarias debido al comercio a gran escala que se ejercían tanto con la civilización griega como hasta con los persas, con los que se mantenían relaciones comerciales. Tras diversas mejoras, lo más parecido a lo que conocemos en la actualidad se remonta a la conocida civilización griega, que, con el fin de que no se falsificaran las monedas con las que se comercializaban establecieron unas dimensiones y una composición de mucho más estable de lo que se conocía. Pero con todo esto surgió un problema, ya que el valor de la moneda era demasiado alto y los metales con los que se fabricaban escaseaban por lo que el Estado tuvo que crear el dinero fiduciario, que consistía en un dinero con el que el material con el que se había fabricado era mucho más barato, pero en el que se reflejaba el valor que tenía el Estado tanto de oro como de plata, es decir todo el poder económico que tenía. Este dinero fiduciario era utilizado dentro del país, ya que si la operación se realizaba con otros países este dinero no era

aceptado y se debía de pagar con oro y plata. La moneda tras la caída del imperio romano tuvo una decaída muy grande, hasta el punto de que dejó de existir incluso pasándose de nuevo al trueque, pero la historia fue avanzando y nuevos descubrimientos como la colonización de América la red de mercados se hizo cada vez más grande llegando al punto que apareció una moneda universal, llamado “el real de a ocho”. La moneda siguió evolucionando hasta el sistema monetario que conocemos hoy en día.

También hay que tener en cuenta en el dinero en efectivo, el conocido como papel moneda o billetes, que aparecieron tras la guerra cuando los americanos no podían pagar en vez de dar un pagare se les daban billetes marcados con distintos valores conocidos como “greenback” idea que gusto a los diversos bancos del resto de mundo y que fueron implantando en su economía. (Romero Real, 2017)

Tras haber hablado un poco sobre la historia de la evolución del dinero en efectivo hay que tener en cuenta cuáles son las características de este medio de pago entre las que se encuentran las siguientes. Las siguientes características son las más relevantes con la que conocemos el dinero: (Uriarte, 2019)

1. Su valor es universal

Esto se refiere a que cada moneda o billete que tiene cada gobierno tiene un valor que deberá de ser aceptado universalmente.

2. Depende de la oferta y la demanda

Si hay más dinero en circulación, pero las personas lo necesiten menos, el valor de este será menor y viceversa.

3. Su valor es opuesto al precio de los productos

Muy similar dicha característica a la anterior, cuanto menos dinero haya en oferta, más difícil será su accesibilidad.

4. Su demanda fluctúa de acuerdo con la economía

Habrá un aumento de la demanda de dinero si la oferta de bienes y servicios aumenta por lo que se necesitará una mayor circulación de dinero para poder así adquirir dichos bienes.

5. La oferta depende del gobierno de cada nación

El dinero en circulación depende de cada país, habrá más dinero en circulación si el gobierno lo concede y lo mismo a la inversa.

6. La oferta y la demanda también determinan la inflación

Cuanto mayor sea la oferta y menor sea la demanda esto se traducirá en el valor del dinero, el cual disminuirá y, por lo tanto, una disminución del valor del dinero hace que haya un incremento de los precios.

7. Es medio de pago universal

Se trata de un medio de pago aceptado en todo el mundo.

8. Es una unidad de cambios

Al tratarse de una unidad de cambio, se consigue que de valor a los bienes o servicios que se quiere adquirir.

9. Contiene valor

Relacionado con la anterior característica, como el bien que queremos adquirir tiene un valor, para poder obtenerle deberemos de pagar con el dinero cuyo valor equivalga al de ese bien, por lo tanto, tiene valor.

10. No tiene límite de uso

Las monedas y billetes no tienen límite de uso siempre y cuando se encuentren bajo lo legal.

Y tras haber visto características sobre este medio de pago, tenemos que aclarar cuáles son sus ventajas y desventajas ya que dicho medio de pago tiene sus pros y contras y hace así que el consumidor elija o no dicha alternativa:

Ventajas

1. La primera de las ventajas es que se trata de algo físico o real. Se nos ha acostumbrado a que el dinero son tan solo números que hay tras una tarjeta bancaria, pero el impacto psicológico que da al consumidor de tener ese dinero en efectivo es muy grande ya que así el consumidor tiene la sensación de tener mucho más de lo que se piensa.
2. Nos limita a no gastar más de lo que no se tiene ya que si se te ha acabado el dinero en efectivo, no puedes gastar más, lo cual ayuda a no realizar gastos de más innecesariamente.
3. Al tener en tus propias manos las monedas y billetes, nos ayuda de mejor manera a controlar el presupuesto que se tiene entre manos. (Alita, 2018)

4. Es un medio de pago excelente para realizar compras de un valor no muy alto que con otros métodos sería mucho más costoso.
5. La privacidad usando otros medios de pago se podría ver en peligro, en cambio con el dinero en efectivo no se corre este riesgo que puede traer unas consecuencias negativas muy devastadoras. (Rabanal, 2018)

Desventajas:

1. Se corre la inseguridad de poder recibir un robo o de perder todo tu dinero lo cual haría que te quedas sin dinero en el momento menos oportuno.
2. La incomodidad que se produce al no poder realizar todas las transacciones con dinero en efectivo, como, por ejemplo, para compras por internet hay mejores medios de pago y más seguros.
3. El dinero en efectivo se puede falsificar por lo que si no sabes de la materia de si es auténtico o no dicho billetes es posible que te puedan estafar.
4. Al pagar en efectivo y no con otro medio de pago como la tarjeta de crédito o débito, los bancos no saben si eres fiable a la hora de pagar las deudas y es más difícil adquirir un préstamo o poder hipotecarte, es decir, es mucho más difícil poder conseguir una hipoteca o endeudarte.
5. A largo plazo, no se sabe el dinero que se ha gastado a menos que lo vayas apuntando de algún modo para saber cuánto has comprado o gastado. (Niteothemes, 2015)

2.2 Tarjetas bancarias

Tras haber explicado el primero de los medios de pago anteriormente, fueron apareciendo diversos medios de pagos actualizados y con diversas mejoras, entre los que se encuentran los que vamos a mencionar ahora, las tarjetas bancarias.

Las tarjetas bancarias se tratan de un instrumento que nos ofrecen los diferentes bancos para poder acceder a nuestra cuenta bancaria y saber el dinero que se tiene en ella.

Tras esta definición generalizada hay que saber que hay muchas variedades de tarjetas bancarias y todas ellas con unas características y usos distintos pero todas ellas tienen una característica principal, y es que todas se encuentran vinculadas con un banco. Actualmente conocemos las siguientes:

Tarjeta de crédito

Este tipo de tarjeta es una de la más conocidas y se basa principalmente en que el banco asocia a dicha tarjeta una línea de crédito. Pero este dinero no lo está regalando el banco si no que nos lo está prestando, y en un futuro tendremos que devolver ese dinero al banco con unos intereses que habrían sido establecidos antes por el banco de entregar la tarjeta al cliente y este lo deberá de devolver.

Tarjeta de débito

Es la más utilizada por los clientes de una compañía bancaria y sirve para acceder al dinero de nuestra cuenta bancaria para poder así realizar pagos en tiendas o sacar dinero en efectivo.

Tarjetas prepago

Son tarjetas bancarias que para poder utilizarla debemos de recargarla con dinero con la seguridad de que no se tiene acceso directo a nuestra cuenta bancaria. Su uso es perfecto para las compras por internet.

Tarjetas revolving

Es muy similar a la tarjeta de crédito con la diferencia de que esta tarjeta, las devoluciones se realizan en mensualidades y no en un pago único como sería con una tarjeta de crédito.

Tarjetas virtuales

Son tarjetas bancarias sin soporte físico, es decir, que solo existen en apps o en la banca virtual con un uso único para las compras por internet, pero se seguirá necesitando la información básica como el número de tarjeta o el CVV.

Tarjetas monedero

Son tarjetas prepago que se mete una cierta cantidad de dinero y se puede ir usando poco a poco. Nunca tiene acceso a la cuenta bancaria por lo que en caso de ser extraviada solo se pierde la cantidad que hay en ella.

Tarjetas de fidelización

Son tarjetas emitidas por diferentes negocios o tiendas que, tras realizar una compra en estas, se reciben diferentes descuentos y promociones e incluso recibir ventajas adicionales respecto a un cliente sin la tarjeta de fidelización de cuyo negocio. Tienen dos funciones dichas tarjetas, o para pagar como si fuera una tarjeta de crédito o débito o para que nos identifiquen como clientes.

Tarjetas para negocios: empresas y autónomos

Es un funcionamiento similar al de la tarjeta de crédito, pero adecuado a un negocio. (Roams, s. f.)

Tras haber conocido los diferentes tipos de tarjetas bancarias hay que tener unas ciertas características que hace que todas ellas formen parte de este grupo de tarjetas bancarias. (excepto tarjetas prepago o tarjetas monedero): (Juan Del Real Martín, 2017)

1. Se necesita que haya una cuenta corriente bancaria.
2. Para ello se necesita firmar un contrato para que se identifique al cliente con esa tarjeta que el banco le ha entregado y cuáles son sus responsabilidades al adquirir dicha tarjeta.
3. Son nominativas, es decir, que están a nombre de un titular que adquiere la posesión de esta.
4. Sirven como medio de pago.
5. Nos permiten sacar dinero en efectivo en los cajeros automáticos.
6. Son seguras ya que para hacer el uso de ellas requieren diferentes contraseñas y PIN, y también más seguridad que el dinero en efectivo ya que como se ha dicho anteriormente, son nominativas y no pueden ser usadas por otras personas.
7. Se adaptan a los gastos y la utilización del usuario que la contrata.
8. Se pueden administrar vía online.

A continuación, voy a hablar de las diferentes ventajas y desventajas que pueden tener las tarjetas bancarias.

Ventajas

Flexibilidad: Cuando no se tiene otro modo de acceso para comprar un bien, las tarjetas bancarias son una solución.

Seguridad: Incluyen varios sistemas de seguridad para que cualquiera no la pueda usar. Un ejemplo, el PIN, número secretos, etc.

Mayor control: Se puede saber todo lo que se usa y así poder controlar nuestros gastos, ya que en las cuentas bancarias aparecen los últimos movimientos realizados con esas tarjetas.

Comodidad: No ocupa apenas espacio por lo que es más cómodo para llevar pudiendo realizar gran variedad de transacciones.

Desventajas

Mayor gasto: Al no tener presencia del dinero físico, se puede gastar mucho más sin darse cuenta hasta que no se ven los movimientos.

Cierto riesgo: En relación con lo anterior, al no tener consciencia de todos los gastos realizados hasta no ver nuestros movimientos, es posible que luego no se puedan hacer frente a todos los gastos que se han realizado con la tarjeta.

Seguridad: A pesar de que se establece mucha seguridad como he explicado anteriormente como ventaja, existe la posibilidad de que alguien se haga con tus datos y ponga en peligro los ahorros que se tiene en nuestra cuenta bancaria.

Coste: No todas las tarjetas bancarias son gratuitas, en muchas de ellas hay que pagar ciertas comisiones a nuestra entidad o banco por lo que mantenerlas requieren un coste.

Tarjetas de crédito vs tarjetas de débito

Tras haber analizado la variedad de tarjetas bancarias que hay, hay que saber diferenciar entre las tarjetas de crédito y tarjetas de débito comúnmente asociadas a que son lo mismo, pero realmente tienen grandes diferencias que las hacen muy diferentes unas de otras.

Ilustración 1: Diferencia entre tarjetas de crédito y débito



Fuente: (Bautista, 2021)

En primer lugar, las tarjetas de crédito a pesar de ser un medio de pago, también se considera un medio de financiación debido a que el banco está conectado a una línea de crédito prestada por el banco y se deberá devolver en un plazo de tiempo concretado entre el banco y el cliente. Por el contrario, en las tarjetas de débito el dinero a gastar es solamente el que se encuentre en la cuenta bancaria asociada sin posibilidad de gastar más de lo que se tiene por lo tanto no hay ni deuda ni dinero prestado.

En segundo lugar, las modalidades de pago, en el caso de la tarjeta de crédito, la línea de crédito prestada por el banco se puede reembolsar con un pago total a fin de mes, o un pago aplazado o una cuota fija mensual (tarjetas revolving), en cambio con la tarjeta de débito el dinero se descuenta al momento de realizar el pago y ese descuento se realiza de la cuenta bancaria asociada a la tarjeta.

También hay que tener en cuenta el importe máximo establecido de cada tipo de tarjeta. En el caso de la tarjeta de crédito hay un máximo que es establecido por el banco,

en cambio con la tarjeta de débito el máximo será el importe que haya en la cuenta asociada.

Respecto a sacar dinero en los cajeros automáticos, en el caso de las tarjetas de crédito se tiene que pagar una comisión incluso si dicho cajero es de la misma entidad, en cambio en la tarjeta de débito el sacar dinero en efectivo es gratis e incluso es posible que en otros bancos no se cobren comisiones.

Respecto a los seguros, las tarjetas de crédito es muy probable que tengan diferentes seguros gratuitos como lo son de viaje, de accidentes, etc., en cambio las tarjetas de débito es poco probable que tengan seguros gratuitos y adicionales a los ya obligatorio como antifraude o antirrobo.

Por lo general, las ventajas extra que ofrecen las tarjetas de crédito son mayores respecto a las tarjetas de débito.

Y finalmente los requisitos de contratación son diferentes en ambos casos. En las tarjetas de crédito se piden unos ingresos mínimos, cierta antigüedad en el banco, no tener deudas, por lo contrario, en las tarjetas de débito no es necesario ningún tipo de requisito por lo que se suelen conceder a clientes sin ahorros o sin apenas haberes, ya que el cliente no se puede endeudar.

Tras haber visto las grandes diferencias que tienen los dos tipos de tarjetas bancarias, esto hace que cada una tenga ciertas ventajas y desventajas y así el cliente elegir cuál es la más conveniente para él. Comenzaremos hablando de las ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito.

Ventajas

- Como hemos dicho anteriormente, están contienen seguros adicionales que hacen que le den más valor a este modo de pago como seguros que cubren accidentes hasta gastos de medio básicos.
- También son aceptadas en todos los lugares y más concretamente para el pago de las empresas ya que al tener establecido una línea de crédito y poder endeudarte, las empresas se aseguran de poder cobrar a pesar de que no tengas fondos en la cuenta.

Desventajas

- Una gran desventaja es que es muy fácil descuidarse y que no haya dinero en la cuenta para pagar las diferentes cuotas por la adquisición de la línea

de crédito, por lo que se cobrarán unos intereses a mayores por no haber cumplido el plazo de pago de las cuotas y son unos intereses con unos valores muy altos.

- Descuadra tu gestión financiera debido a que dependiendo de lo que se gaste y se vaya amortizando el presupuesto varía por lo que se necesita una gran planificación para que no haya problemas.
- Tiene muchos gastos y comisiones por lo que disponer de una tarjeta de crédito sale mucho más caro que si adquieres otro tipo de tarjeta como la de débito.

Tras haber visto las diferentes ventajas y desventajas de la tarjeta de crédito, toca analizar las ventajas y desventajas de la tarjeta de débito

Ventajas

- Al no poder superar el límite del saldo de la cuenta bancaria, no es posible endeudarte.
- Apenas se tienen comisiones en estas tarjetas por lo que el gasto en comisiones es muy bajo.
- A la hora de adquirir o mantener la tarjeta de débito no incurre en ningún cargo, es decir que la mayoría de las tarjetas de débito son gratuitas, aunque se dan excepciones.
- La facilidad de contratación de este modelo es mucho más sencilla ya que simplemente necesitas tener una cuenta bancaria y asociarla a la tarjeta sin ningún requisito adicional.
- Los gastos se pueden controlar ya que cada movimiento realizado con esta queda reflejado y así poder hacerte una idea de “que se hace con tu dinero”.

Desventajas

- Lo normal es que la retirada de dinero este limitado porque un retiro va directamente de la cuenta bancaria y así evitar posibles descubiertos.
- La protección que se tiene es mucho peor que las tarjetas de crédito cuyos seguros son más limitados y peores en caso de tener problemas.

2.3 Transferencias bancarias

Tras la aparición de los bancos, un medio de pago que apareció es el de las transferencias bancarias, que consiste en envíos de dinero de un cliente desde una cuenta bancaria a otro cliente que puede o no pertenecer a la misma entidad bancaria y sea dentro o no del mismo país. En el caso de que sea un envío de dinero entre dos clientes de la misma entidad se le conoce como traspaso.

Las maneras de realizar estas transferencias pueden ser o vía internet, o desde una oficina o incluso desde el mismo cajero, por lo que se adecuan bastante a las necesidades del cliente.

Tras haber visto una definición general de que son las transferencias bancarias, hay que tener en cuenta que hay muchos tipos de transferencias bancarias, que se dividen respondiendo a los siguientes criterios, por el área geográfica, por el plazo y por la periodicidad.

Dependiendo el área geográfica

Transferencias nacionales: Son cuando se realizan desde un mismo territorio, en nuestro caso desde España.

Transferencias internacionales en euros: En este caso las transferencias bancarias de distintos países pero que su moneda sea el euro (Zona SEPA). Un ejemplo sería una transferencia entre España y Alemania.

Transferencias internacionales en otras divisas: Al igual que el anterior, son transferencia entre dos distintos países, pero en este caso la moneda no es la misma, sino que es distinta. Un ejemplo sería entre España y Estados Unidos.

Para la realización de estas transferencias es muy probable que las empresas cobren unas comisiones muy altas, pero para ello hay unas empresas llamadas “fintech” que consisten en que son empresas que ofrecen productos y servicios financieros vía tecnológica como sistemas de pagos móviles, etc. ofreciendo así un mayor control financiero y lo que hace que las transferencias bancarias abaraten los gastos ya que se reducen los costos de transacciones, es decir, menos comisiones. Hay varios tipos de “fintech” entre las que se encuentran los pagos electrónicos, las criptomonedas que hablaremos más adelante de ellas como medio de pago, el crowdfunding, los bancos virtuales, la inversión online o las finanzas personales.

Dependiendo el plazo

Transferencias ordinarias: Son las más habituales y tardan dependiendo al lugar al que vayan dirigidas, ya que suelen rondar 1 día hábil si son nacionales o transferencias entre países que tienen la misma divisa o entre 2 y 5 días si son internacionales con diferente divisa

Transferencias inmediatas: Como su nombre indica, son transferencias que llegan al momento, pero pueden tener gastos adicionales y no todas las entidades ofrecen el servicio.

Transferencias urgentes: Son ejecutadas directamente desde el Banco de España y su carácter urgente hace que tengan unos costes altos respecto a las ordinarias, pero permite tener el dinero el beneficiario lo antes posible.

Dependiendo la periodicidad

Transferencia puntual: Se ejecuta en el mismo momento que se hace.

Transferencia periódica o automática: Esta se programa para que se realice cuando nosotros queremos, concretamente o un día, o una semana o un mes, etc. (HelpMyCash, s. f.)

Pero una particularidad de las transferencias bancarias es que pueden acarrear unas comisiones dependiendo del tipo de transferencia y la entidad que sea. A continuación, se va a mostrar una tabla de los bancos más conocidos en España y las diferentes comisiones que se aplican a la transferencia bancaria del cliente dependiendo del tipo que sea:

Ilustración 2: ¿Cuánto cobran los bancos españoles por las transferencias?

Tipo de transferencia	BBVA	Banco Santander	Caixabank	Banco Sabadell
Traspaso	0€	0€	0€	0€
Transferencia nacional ordinaria	0€	0€	0€	0€
Transferencia nacional urgente (vía Banco de España)	0,5% con un mínimo de 6€	1% con un mínimo de 30€	1% con un mínimo de 20€	0,10% con un mínimo de 6€
Transferencia nacional inmediata	0,90€	6€	0,6% con un mínimo de 8€	0,10% con un mínimo de 6€
Transferencia SEPA ordinaria	0€	0€	0€	0€
Transferencia SEPA inmediata	0,90€	6€	0,6% con un mínimo de 8€	0,10% con un mínimo de 6€
Transferencia internacional	0,70% con un mínimo de 35€ (formato OUR) o 0,60% con un mínimo de 18€ (formato SHA)	0,75% con un mínimo de 40€ (formato OUR) o 0,75% con un mínimo de 34€ (formato SHA)	0,70% con un mínimo de 36€ (formato OUR) o 0,60% con un mínimo de 15€ (formato SHA)	0,75% con un mínimo de 22€ (formato OUR) o 0,75% con un mínimo de 22€ (formato SHA)

Fuente: (HelpMyCash, s. f.)

Ya hemos visto lo que son las transferencias bancarias y sus diversas modalidades, a continuación, veremos las diversas ventajas y desventajas que tiene este medio de pago para los clientes:

Ventajas

- Pagos a distancia: Es una de las claves de este medio de pago, ya que da igual donde se encuentren los beneficiados y beneficiarios, que se podrán enviar dinero a kilómetros de distancia.
- Seguridad: A pesar de que haya personas que no se encuentran seguras por miedo al fraude, la seguridad que se le aplica a este medio por parte del banco es muy grande ya que se pide o un PIN, o un código de clasificación o cualquier método que verifique que el dueño de la cuenta bancaria sea el que realiza la transferencia.
- Rapidez: Se puede enviar dinero de un lugar a otro en apenas unos segundos sin importar la distancia entre la que se encuentren las dos partes.

Desventajas

- Errores: Un pequeño error en diversos factores como poner mal un número del dinero a enviar, o mal una letra o número de la cuenta bancaria puede incurrir en que la transferencia se haga mal.
- Internet: A pesar de que se puedan realizar en cajeros o en oficinas, si no se tiene una red de Internet esa ventaja que tenemos de rapidez se pierde ya que es posible que no se pueda acceder a los otros modos de realizar una transferencia por diversos motivos.
- Comisiones: La gran mayoría de las transferencias bancarias son gratuitas, pero dependiendo el tipo de transferencia que queremos hacer puede incurrir en que los costos sean muy altos ya que las comisiones por ciertas transferencias tienen un valor elevado. (Rentables, 2021)

2.4 Cheques bancarios

Un medio de pago también bastante conocido es el cheque bancario, que se trata de un documento escrito con fecha y firmado por un emisor con un valor de dinero para que un beneficiario lo cobre. Ese dinero es extraído de la cuenta bancaria indicada en el cheque bancario y se deposita en la cuenta del beneficiario. Su modo de cobro es tanto en metálico como en el banco indicado por el cheque. (Empresa Legal, 2021) A continuación, se verá una imagen de cómo es un cheque bancario:

Ilustración 3: Como rellenar un cheque



Santander

CHEQUE BANCARIO

Sucursal y fecha de emisión: Rambla de la Marina, 208 Hospitalet de Llobregat (Barcelona) **2. 27 MAYO 2015** EUR ***** 255,15 **3.**

Por nuestra cta. páguese por este cheque a: **MARÍA DOLORES CEBRIÁN ALCÁNTARA** **1.**

Euros (en letra): **#DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO EUROS CON QUINCE CÉNTIMOS#** **3.**

Entidad pagadora: BANCO SANTANDER, SA Rambla de la Marina, 208 Hospitalet de Llobregat (Barcelona) Clave Entidad: 0049 **4.**

Serie N.º: 6047132 **4** Código de identificación: 5221 0

Fuente: (Veronica, 2015)

Ya vista la definición y cómo es un cheque bancario veremos cuáles son las características generales y los diferentes tipos de cheques bancarios que se pueden emitir.

Las características principales son que, si no se tienen fondos o no se puede pagar al completo, el banco deberá de pagar esa cantidad siempre y cuando se pueda pagar esa cantidad. También el banco en el momento que se presente el cheque deberá de pagar al beneficiario la cantidad que se indica y para poder cobrar el cheque tienen que haber pasado los siguientes plazos, 15 días para emitidos en España, 20 para el resto de Europa y 60 para el resto del mundo y que se paguen en España.

Los diferentes tipos de cheques bancarios se definen en función al modo de emitir el cheque bancario y puede ser:

Nominativo: Lo cobra la persona solamente que pone en el cheque.

Al portador: Cualquier persona puede cobrarlo.

Mediante Endoso: El derecho a cobrar ha sido transmitido a una tercera persona.

Cheque cruzado: Solo puede cobrarse en un determinado banco.

Cheque para abonar en cuenta: No se puede retirar en efectivo si en el cheque pone explícitamente la frase “abonar en cuenta”.

Cheque conformado: Debe tener la palabra “conforme” o certificado y siempre tiene fondos. (Empresa Legal, 2021)

Tras haber analizado los diferentes tipos de cheque que un cliente puede utilizar veremos las ventajas e inconvenientes que aporta usar este medio de pago:

Ventajas

- Si el cheque no dispone de fondos y no se puede cobrar, hay distintas leyes y seguridades que proporcionan una cobertura legal para el beneficiario.
- No se siente la necesidad de tener el dinero en efectivo.
- Se puede elegir la entidad financiera más conveniente para el cliente.
- Y se puede extinguir en cualquier momento.

Desventajas

- A pesar de tener una cobertura legal en caso de no tener fondos, se corre ese riesgo lo que dificulta el cobro de este.
- Se puede extraviar y dependiendo del tipo de cheque, puede ser cobrado por otra persona ajena al beneficiario.

Comisiones en el caso de que haya un cambio de divisas.

- Hay que acudir a un banco para cobrarlo y no siempre se está disponible para esa acción.
- Hay que realizar una gestión bancaria con las dificultades que esto acarrea. (Banco Popular Dominicano, 2014)

2.5 Plataformas de pago en línea (PayPal, Skrill, Neteller, etc.)

Tras la continua evolución de las nuevas tecnologías, los medios de pago también han ido evolucionando, llegando al punto de que se han creado lo que vamos a explicar a continuación, Plataformas de pago en línea. Su definición más correcta es que un proveedor con el que se puede enviar dinero a personas desde cualquier lugar e incluso comprar en línea a negocios ecommerce a través de internet.

Para explicar mejor las características y ventajas sobre qué es una plataforma de pago en línea voy a escoger al proveedor PayPal, la más conocida dentro del sector y más adelante una comparativa con el resto de los proveedores que pertenecen a este campo ya que no todos ofrecen los mismos servicios.

2.5.1 PayPal como medio de pago

PayPal se trata de la plataforma de pago más exitosa del sector. Para poder adquirir una cuenta de PayPal solamente se deberá de crear una cuenta con los datos personales del usuario a registrarse. (Hogarmania, 2012)

Sus principales características son:

Sirve para enviar dinero a los diferentes negocios ecommerce¹ y a cualquier persona en cualquier lugar del mundo.

Y al igual que sirve para enviar dinero, sirve para recibir dinero tanto de devoluciones de compras como recibir dinero de personas de cualquier lugar del mundo. (EmprendePyme, 2018)

Tras ver estas dos principales características que se basa PayPal, veremos cuáles son sus diversas ventajas al igual que todas sus desventajas.

¹ Consiste en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de información de productos o servicios a través de Internet. (Rodríguez Merino, 2015)

Ventajas

Seguridad: La seguridad que se aplica es bastante ya que a la hora de realizar una transacción se abandona la página del vendedor y se ingresan las diferentes claves para realizar la compraventa sin necesidad de dar datos sobre nuestras cuentas bancarias.

Rapidez: En el momento que se acepta la transacción se comunica al negocio online si ha realizado el pago con los fondos de la cuenta de PayPal. Tras realizar la acción, se verifica la identidad del usuario.

Garantía: En el caso de que haya algún inconveniente, tiene un Centro de resoluciones para solucionar el problema con mayor brevedad posible.

Inconvenientes

Comisiones: Este factor es muy importante ya que se cobran diversas comisiones a los negocios lo que hace que muchos de ellos no acepten el pago por este medio ya que son muy altos los costes y en el caso de que haya cambio de divisa los costes de cambio son muy alto sin importar desde que cuenta venga el dinero.

Limitación de pago: El pago máximo anual que tiene una cuenta de PayPal es de 2500 euros al mes, y no se podrá superar dicha cuantía a menos que aportes diversos documentos para que te lo valide el proveedor.

Seguridad: A pesar de dar la seguridad como una ventaja, existe el phishing² lo que hace peligrar tu cuenta si alguna persona consigue tus datos y consigue acceder a ella.

Protección de datos y litigios: La sede se encuentra en Luxemburgo por lo que o sabes comunicarte con ellos en el mismo idioma o tienes que buscar un intermediario que lo haga por ti. (Del Real Martín, 2020)

2.5.2 PayPal frente a otras plataformas de pago en línea

A continuación, voy a mencionar y explicar otras plataformas similares pero que tienen diferentes cambios unas de otras.

² Es un ataque informático que usa medios de comunicación digitales, como correo electrónico, para engañar y estafar a las personas. Se consigue robar información y dinero a las personas. (Banco Pichincha, s. f.)

Payline: Más barata y flexible que PayPal. Los precios no son fijos y solo acepta cambio de dinero con Estados Unidos. La integración de tarjetas y cuenta bancaria bastante completa

TransferWise: Alternativa muy barata para enviar dinero vía internacional. Se opera en 40 monedas distintas y una cuenta normal opera hasta en 4 monedas distintas que son el euro, los dólares americanos, australianos y la libra esterlina

Payoneer: Más orientado a las empresas y autónomos. Incluye sacar dinero en cajeros con tarifas elevadas y realizar transacciones en tiendas físicas, pero poco común en España.

Stripe: Muy popular, similar a PayPal ya que se pueden realizar las mismas operaciones y con unas tarifas muy similares.

Amazon Pay: A pesar de ser una plataforma creada por la empresa Amazon, no es exclusiva solo para realizar transacciones en dicha web si no que las operaciones se extienden hasta el punto de hacer las mismas que PayPal. Tiene un problema y es que se alega sobre su seguridad ya que no es la más segura según informes de ciertos sectores.

MasterPass: Es un servicio de MasterCard que funciona prácticamente igual que PayPal donde no solo se puede ingresar la MasterCard si no otras tarjetas como Visa. Y su seguridad es especialmente buena debido a que utilizan la misma que sus tarjetas MasterCard.

2Checkout: Similar a PayPal que integra diversas formas de pago incluso la misma PayPal y que alberga más de 87 monedas diferentes. Tiene varias formas de pagar como pago estándar, pago checkout o sistema de carrito de compra. (Naranjo, 2019)

Skrill: Su uso es mucho más sencillo que el resto, con 40 monedas distintas e incluso con monedas virtuales. Más sencilla que PayPal (Ochoa, 2020)

A continuación, se verá una tabla con las diversas plataformas y las comisiones que se aplican al usar dichos medios.

Plataformas	Comisiones plataforma	Otras Comisiones
PayPal	Se encuentra entre el 1,9% +0,35€ y el 3,4%+0,35€	Oscila entre el 3 y 4%
Payline	Entre 0,10 a 0,20% por transacción + entre 10 y 20\$ mensuales	No tiene
TransferWise	Comisión muy baja dependiendo a la divisa que se envíe	Dependiendo la divisa y la tarjeta bancaria usada entre un 0,3 y 2%
Payonner	Por mantenimiento de la cuenta siempre y cuando tenga fondos y se puede cancelar en cualquier momento	No tiene
Stripe	1,4% por transacción + 0,25€	Un 2% si la monedas en el cambio de divisa no se encuentra en su lista Cobro fraudulento 15% por transacción
Amazon Pay	Se encuentra entre el 1,9% +0,35€ y el 3,4%+0,35€ dependiendo del volumen de compras	Entre un 2 y 3,3% para transacciones internacionales
2CheckOut	2,4% por transacción + 0,3€	Por cambio de divisa entre el 2% y el 5% Por ventas internacionales 1,5% adicional Cobro fraudulento \$25 por transacción
Skrill	Una tarifa mínima de 0,50€ y por enviar dinero de cuenta Skrill a Skrill 2,99%	Por cambio de divisa hasta un 3,99% Transacciones de criptomonedas y no es el euro la divisa se aplica una tasa adicional del 1,5%

Fuente: (Yabiku, s. f.), (Benito, 2015), (Skrill, s. f.), (Sin Comisiones, 2021), (E-Commerce Nation, 2018)

Tras haber analizado sus diversas comisiones y las características de cada una de las plataformas, como se puede ver el cliente puede escoger la plataforma que cada más se adecue a las necesidades de este.

2.6 Pago por móvil

Como he mencionado anteriormente, la evolución a la tecnología ha dado un gran avance en los medios de pago y en sobre todo en el que vamos a mencionar a continuación, el pago por móvil. La evolución de los Smartphone en los últimos años ha sido estratosférica hasta el punto de que se puede utilizar como medio de pago, por lo tanto, entendemos el pago por móvil como el pago en efectivo por un producto o servicio

mediante un dispositivo electrónico portátil, Tablet o teléfono móvil. También se da el para enviar dinero a otras personas. (Kryptonsolid, 2022)

Existen diferentes tipos de pago por móvil y cada uno con sus características correspondientes:

Pagos móviles basados en navegador: A través del Smartphone visitar un sitio web con el dispositivo y agregar los diferentes bienes y servicios a adquirir y realizar el pago de lo adquirido.

Pagos móviles en la aplicación: Similar al anterior con la diferencia de que, en vez de buscar en el navegador, el pago se realiza a través de la app de la tienda o negocio de la que se quiere comprar el bien o servicio.

Lectores de tarjetas de crédito móviles o inalámbricos: Se trata de convertir dispositivos móviles en sistemas de punto de venta para así aceptar tarjetas bancarias a la hora de realizar el pago.

Pagos móviles sin contacto o monederos móviles: Para este se necesita la tecnología NFC e incluso guardar dentro del dispositivo los datos de la tarjeta bancaria y simplemente con desbloquear el patrón del móvil se puede realizar el pago. (Gigonway, 2022)

Los 3 primeros tipos mencionados son muy básicos y más antiguos muy similares a una plataforma de pago en línea ya que con introducir los datos necesarios para la compra como en estos mencionados anteriormente se puede realizar la transacción. La diferencia se encuentra en el último de los tipos debido a que es el tipo más novedoso de todos y con grandes diferencias respecto al resto de tipos.

Para la realización de una transacción del último tipo se necesitan ciertos requisitos, pero no todos los dispositivos electrónicos disponen de los requisitos suficientes para realizar transacciones mediante este modo de pago, por lo que necesitan las siguientes premisas:

El único requisito indispensable para hacer pagos con el móvil es que dicho Smartphone o dispositivo tenga un chip NFC³ integrado.

En el caso de no disponer del chip NFC se puede pagar tanto por código QR siempre y cuando la aplicación acepte el pago o por un smartwatch o reloj inteligente

³ Significado en Inglés de Near Field Communication y se trata de una tecnología inalámbrica para la transmisión de grandes cantidades de datos para comunicación instantánea, es decir, identificación y validación de equipos/personas (Penalva, 2011)

que están conectados con nuestro Smartphone sin NFC y la conexión bluetooth habilita la acción siempre y cuando se tenga la aplicación instalada. (Llamaya, 2021)

Existen diversas maneras de realizar pagos por móvil sin contacto como por diferentes aplicaciones que son GooglePay o ApplePay o incluso por las apps de los distintos bancos que nos permite realizar pagos a tiendas siempre que lo tengan habilitado tan solo enviando el dinero a un número móvil que ofrezca la tienda o a otras personas que tengan asociado el número del móvil a la cuenta bancaria. Esto es lo que es conocido actualmente como “Bizum”

A continuación, explicaré cuáles son las diferentes ventajas y desventajas que tiene el pago por móvil sin contacto:

Ventajas

- Rapidez: El pago por móvil sin contacto es mucho más rápido que el de una tarjeta tradicional ya que se necesita menos procesamiento, y las transacciones se realizan más rápido sin acumulación de colas
- Seguridad: El cliente está protegido contra compras no autorizadas más grandes. (Fazil, 2021)

Desventajas

- Autonomía del Smartphone: Un Smartphone tiene una batería limitada, si no se tiene la batería cargada al completo se corre el riesgo de que se quede sin ella y no se pueda realizar el pago y teniendo que recurrir a otro medio de pago distinto
- Limitación de pagos: Al ser pago por móvil la gran mayoría de apps por banco limitan el pago mensual por sus plataformas vía móvil por lo que no se pueden mover grandes cantidades de dinero

2.7 Criptomonedas (wallets)

La aparición de la moneda virtual ha tenido un impacto revolucionario en la manera de realizar pagos por la adquisición de compras y servicios, ya que nos encontramos ante un medio que hasta hace poco era inimaginable para los clientes.

Las criptomonedas consisten en unas monedas virtuales cuya función es la misma que el dinero tradicional, pero estas son emitidas por diferentes instituciones lo que hace que sea más atractivo para los clientes y la regulación de estas es muy distinta

a la moneda tradicional. Las criptomonedas más conocidas globalmente y que más se usan son el BitCoin, Ethereum y XRP. (Fortuño, 2021)

Las características que hacen diferente a este medio de pago son las siguientes:

- **Criptografía:** Utilizan una seguridad especializada para que tenga mucha más seguridad a la hora de realizar cobros y pagos.
- **Divisas:** Pueden ser intercambiadas con cualquier divisa
- **Regulación:** Tienen una regulación especial que hace que no sea controlada por ninguna institución
- **No hay intermediarios** a la hora de realizar un pago con criptomonedas.
- **Seguridad:** Al encontrarse con un sistema de criptografía avanzado, hace que sea mucho más difícil de falsificar.
- **Si se realiza una transacción,** no existe la posibilidad de cancelación, por lo que en el momento que se realiza una transacción, es irreversible la acción.
- **Valor:** El valor de las criptomonedas es muy volátil por lo que se debe de estar muy atento las subidas y bajas del valor de cada una de las criptomonedas (Villavisencio, 2021)

Tras ver las características de las criptomonedas, los clientes deberán de elegir si usar este medio de pago o no, ya que, al tratarse de un medio muy novedoso, muchos de los clientes no conocen cuáles son sus ventajas y desventajas a la hora de usarlas.

Ventajas

- **Beneficios:** A pesar de que el riesgo de utilizar criptomonedas es muy alto, una de las características es que gracias a su volatilidad y al gran número de criptomonedas que se encuentran en el mercado, el cliente puede escoger la que el prefiera consiguiendo unos grandes beneficios si el valor de la criptomoneda aumenta respecto al día de su compra.
- **Infraestructura:** La infraestructura o blockchain donde se encuentran las
- **Disponibilidad:** Nos encontramos ante un mercado que, al contrario de los bancos tradicionales, siempre está abierto las 24 horas por lo que el cliente podrá realizar las transacciones en cualquier momento.

- Inflación: Nos encontramos en que cada criptomoneda se oferta un número limitado por lo que se tendrá controlado en todo momento la inflación.

Desventajas

- La dificultad para ciertas personas, más concretamente para personas que son más recientes en esta nueva etapa tecnológica y más acostumbrados a esa época digital puede hacer que los conceptos de criptomonedas y todo lo relacionado a ello cueste mucho de comprender por lo que hace que el cliente no le interese dicho medio de pago
- Al igual que la volatilidad de la criptomoneda juega un punto a favor, puede ser que se nos vuelva en nuestra contra porque al igual que puede generar grandes beneficios, una gran pérdida de valor puede hacer que se pierda mucho y la inversión haya sido fallida.
- Es cierto que la popularidad de las criptomonedas se ha visto en un crecimiento constante al igual que su inversión, pero la gran falta de desinformación de lo que puede suceder con este medio de pago en el futuro las hace un tanto peligrosas.
- El modo de “farmear”⁴ criptomonedas requiere un gran uso de electricidad por lo que no es bueno para el medio ambiente y lo que puede hacer que aparezcan ciertas limitaciones para evitar un uso abusivo de la electricidad. A la par, también hace que el gasto en electricidad sea muy grande
- Si no se tiene ningún conocimiento de inversión, se corre el riesgo a que se haga una mala inversión y se pierda mucho dinero por no tener ninguna idea acerca del tema.
- Por lo tanto, estos son todos los medios de pagos actuales que existen en la actualidad y la gran diferencia que hay entre unos y otros, del dinero en efectivo a las criptomonedas, medios de pagos muy distintos, pero todos con un fin, la realización de cobros y pagos para la adquisición de un bien o un servicio. (N26, s. f.)

⁴ Proveniente de la palabra en inglés “farming” que significa cosechar. En este término nos referimos al modo de conseguir dicho objeto.

3 Evolución y uso de medios de pago online en España

Tras el paso de los años la tecnología ha dado un cambio enorme lo que ha hecho que la manera de realizar compras haya evolucionado uniéndose así a este cambio los medios de pago. Muchos de ellos han sufrido un enorme declive y otros todo lo contrario, su crecimiento se ha visto increíblemente acelerado gracias a la evolución que ha hecho que mejoren sus condiciones.

Al haber visto las diferentes características y ventajas y desventajas de los diferentes medios de pago, los clientes deciden elegir uno u otro medio, y según ha ido evolucionando la tecnología, esas preferencias han ido cambiando a lo largo del tiempo.

A continuación, vamos a ver cómo ha ido evolucionando en España, cada uno de los medios de pago mencionados anteriormente y así poder ver por cuales se decantan actualmente los clientes.

3.1 Evolución dinero en efectivo

El efectivo ha sido uno de los medios de pago más utilizados por parte de los ciudadanos españoles, siendo el preferido por estos, pero las épocas van evolucionando y los gustos y preferencias evidentemente van cambiando.

Al inicio era el medio de pago que más se utilizaba por parte de los consumidores debido a su facilidad de uso, pero con la aparición de nuevos medios con mucha mayor facilidad para usar este ha ido decayendo, viendo su uso en constancia decadencia.

A pesar de ello, es uno de los medios de pago más utilizados por parte de los consumidores porque a pesar de ello, las innumerables ventajas que tiene dicho medio hacen que entre dentro de las preferencias de los consumidores.

Para ver esta evolución, voy a analizar la “Encuesta Nacional Sobre el Uso del Efectivo” realizada por el Departamento de Emisión y Caja del Banco de España y que nos ofrecen los resultados obtenidos en 2020.

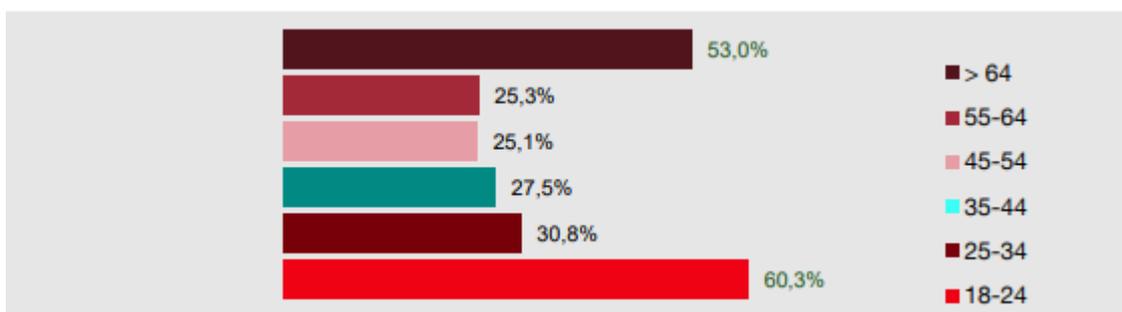
El primero de los datos para analizar y es el más importante, es que hasta la fecha el 35,9% de la población lo consideraron como medio de pago habitual e incluso en municipios con una población menor lo utilizan con mayor frecuencia. (Banco de España, s. f.-a)

La diferencia de que los municipios con una población menor de 100.000 habitantes su preferencia sea algo mayor que la media se debe a un factor muy importante y es la involución de la tecnología en municipios pequeños lo que hace que los nuevos medios de pago tengan una menor aceptación y las personas con edad alta

que no confían en los nuevos medios tanto, si no que son más reservados como veremos más adelante.

Dicha encuesta realizada por el Banco de España también nos muestra las preferencias del efectivo en las distintas franjas de edad y nos lo muestra con la siguiente gráfica:

Ilustración 4: Uso del efectivo por franja de edad



Fuente: (Banco de España, s. f.-a)

En esta gráfica se muestran 6 franjas de edades en las que se nos muestra el uso del efectivo por cada una de estas. Como se muestra en la imagen la franja de edad que más usan el efectivo como medio de pago son tanto la más alta como la más baja.

Que el rango de edad de 18-24 años, sean los que más lo utilizan respecto al resto se puede dar por un motivo:

- Al tratarse de una franja de edad que la gran mayoría no tienen trabajo debido a que o son estudiantes o la dificultad para acceder al mundo laboral por falta de experiencia hace que la gran mayoría no tengan acceso a ingresos regulares de dinero por lo que el gasto que realizan es del efectivo entregado por sus padres y por eso hay una gran cantidad del uso del efectivo.

El otro rango de edad es el de mayor de 50 años, y también hay dos motivos para que los consumidores de esta franja de edad utilicen en gran cantidad el efectivo:

- El principal motivo de esta franja de edad es la inseguridad a las nuevas formas de pago. La evolución de los medios de pago ha sido tan grande que la sensación de seguridad para esta franja de edad de usar otro medio de pago no entra dentro de sus ideales.
- Dentro de esta franja de edad, se encuentran también las personas que en su época muchos de estos medios de pago no existían, por lo que

utilizar un nuevo medio de pago hace que no sepan utilizarlo y utilizar el medio de pago más tradicional.

El resto de las franjas de edad, el uso de efectivo se encuentra mucho más bajo respecto a los mencionados anteriormente, y es que la gran mayoría usan diferentes alternativas a la tradicional, aun así, el uso del efectivo sigue siendo alta debido a su facilidad de uso.

Un aspecto para tener en cuenta sobre la evolución del efectivo y que lo ha marcado mucho ha sido la pandemia del Covid-19 lo cual ha hecho que el uso del efectivo haya caído drásticamente por dos motivos:

- Por causas de higiene para evitar el contacto entre las personas se usó menos el efectivo.
- Los diferentes comercios han buscado diferentes alternativas para evitar el contacto entre dependiente y cliente por lo que se ha visto una reducción masiva del uso del efectivo en muchos negocios.

Por lo tanto, con la aparición del Covid-19 el uso del efectivo ha recibido un impacto muy negativo llegando al punto que en muchos lugares ha desaparecido. (Banco de España, s. f.-b)

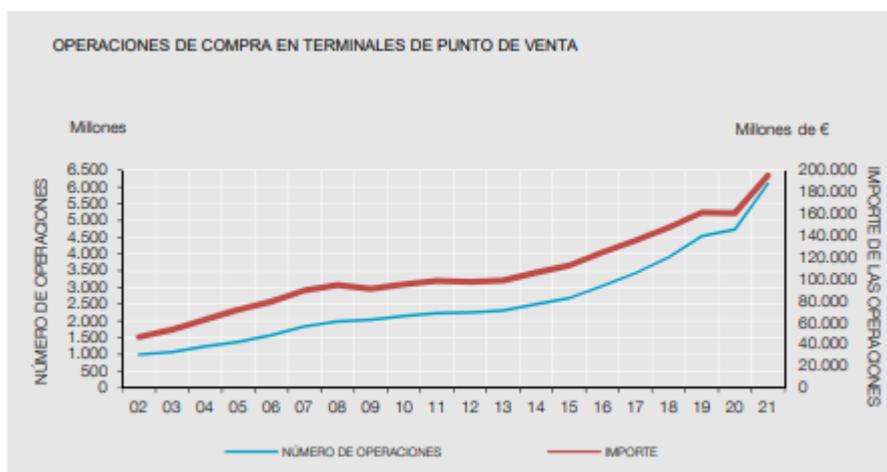
3.2 Evolución de las tarjetas bancarias

La evolución de las tarjetas de crédito ha sido una de las más impactantes en la actualidad y su crecimiento ha ido en aumento. Para analizar su evolución, vamos a ver las Estadísticas realizadas por el Banco de España en 4 puntos clave entre los años 2002 al 2022 para poder analizar así el uso y evolución de las tarjetas de bancarias, y son: (Banco de España, s. f.-c)

- Las operaciones de compras en terminales de puntos de venta.
- Operaciones de retirada de efectivo en cajeros.
- Tarjetas en circulación

Las operaciones de compras en terminales de puntos de venta

Ilustración 5: Operaciones de compra en terminales de punto de venta



Fuente: (Banco de España, s. f.-c)

Como se muestra en la gráfica, el número de operaciones a lo largo de los años han ido creciendo hasta el punto, pero no de un mismo modo. Entre 2002-2007 fue uno de los momentos que mayor crecimiento hubo, ya que como se muestra en la gráfica anterior se pasó casi al doble de operaciones en tan solo 5 años.

En cambio, a partir del 2007 el número de operaciones se empieza a estancar y ante esta negativa hay una razón muy clara, la crisis española por la explotación de la burbuja bursátil lo que hizo que hubiera una recesión muy grande durante unos largos años hasta que, en 2015 tras una mejora de la economía española, los consumidores se encuentran en una mejoría económica que les permite realizar más transacciones. El constante aumento de que el número de operaciones haya ido en aumento se debe también a la constante evolución de la tecnología y que conlleva, la venta online, en el que este método de pago es muy importante.

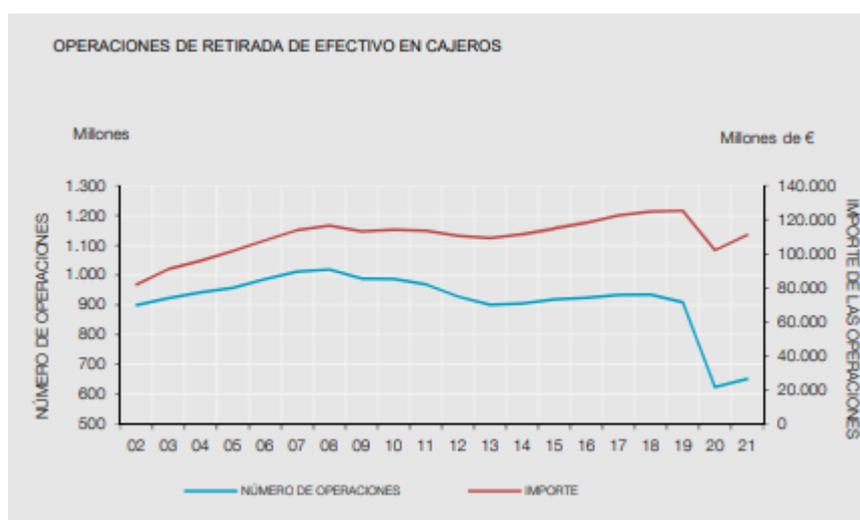
Pero donde se ve un cambio muy importante en el uso de las tarjetas bancarias y del valor de las operaciones es entre 2019-2021 como nos muestra la gráfica, y esto lo causa la pandemia mundial sufrida por el Covid-19. En esta etapa tenemos que diferenciar dos etapas, en un primer lugar cuando apareció la pandemia. Eso hizo que se paralizara el mundo y con ello la economía y España sufriría dichas consecuencias. El hecho de que muchos de los consumidores vieran que sus trabajos se encontraban parados o incluso perdieran sus trabajos limitaba mucho la compra-venta, pero no se ve un descenso muy grande ya que para poder adquirir de ciertas compras, requerías el pago vía online ya que gracias a las tarjetas bancarias limitabas el contacto entre las

personas y es por ello por lo que se mantuvo tanto el número de operaciones como el importe, por la facilidad que dan las tarjetas bancarias para adquirir vía online

Luego cabe destacar una segunda etapa en la que el Covid-19 sigue presente pero la situación económica se nota una mejoría. Por ello los consumidores vuelven a realizar operaciones, pero su aumento es muy brusco debido a las limitaciones que se imponen para realizar otros tipos de pago en los que se requiere el contacto. Por lo tanto, se ve que finalmente, tanto los importes como el número de operaciones realizadas a través de tarjetas bancarias han crecido más que en otros medios de pago.

Operaciones de retirada de efectivo en cajeros

Ilustración 6: Operaciones de retirada de efectivo en cajeros

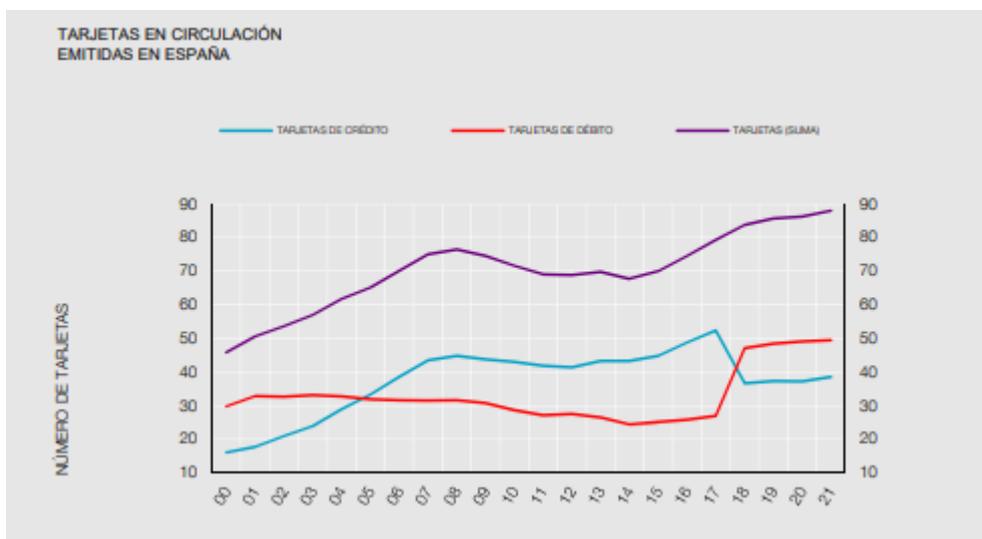


Fuente: (Banco de España, s. f.-c)

Respecto a las operaciones de retirado de efectivo con las tarjetas bancarias se ha visto menos variación a lo largo de los años. Por lo que se muestra en la gráfica se muestra que a lo largo de los años tanto el número de operaciones como el importe que se retira de efectivo a través de los cajeros por las tarjetas bancarias se ha mantenido constante pero se muestra un enorme cambio en un rango de años y que es el mismo motivo que hizo estancar el número de operaciones de tarjetas bancarias en los puntos de venta, el Covid-19 y es que en este caso es mucho más llamativo y es que la situación de la pandemia hace que en muchos lugares el efectivo se limite el uso para evitar el contacto físico, lo que hace que los consumidores no utilicen las tarjetas bancarias para sacar dinero en efectivo ya que esa forma de pago se ve en constante decrecimiento.

Tarjetas en circulación

Ilustración 7: Tarjetas en circulación



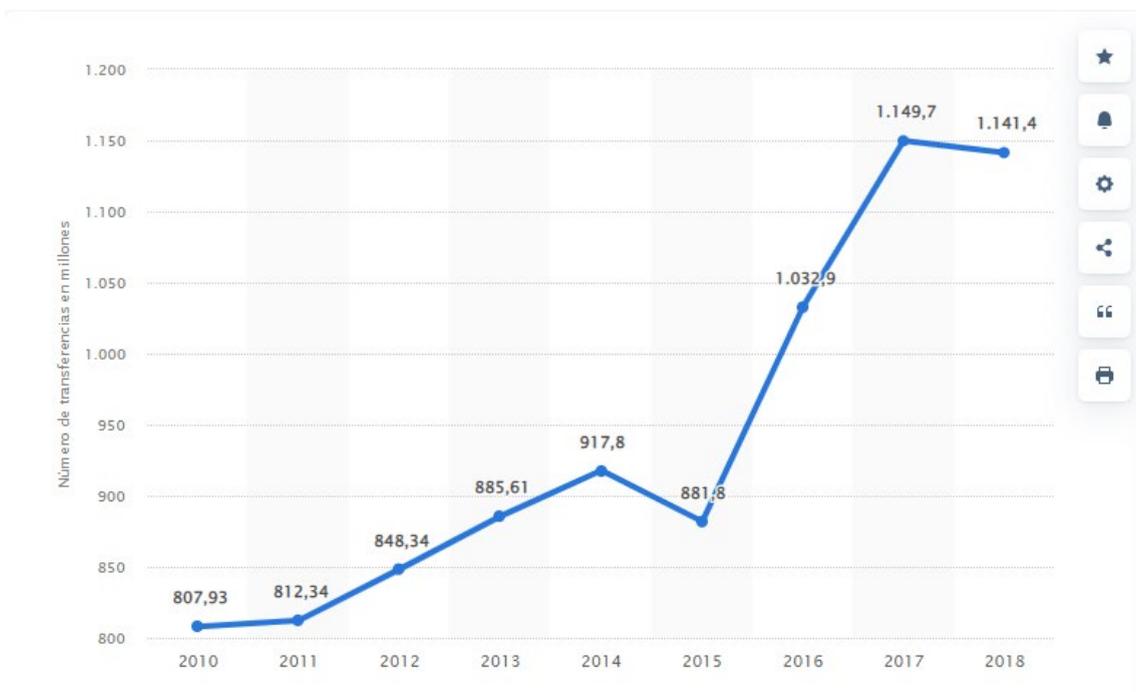
Fuente: (Banco de España, s. f.-d)

Y por último para analizar la evolución de las tarjetas bancarias, a pesar de hay muchas más que las que se muestra en la gráfica, vamos a escoger las dos más usadas por los consumidores, las tarjetas débito y las tarjetas de crédito.

El crecimiento ha sido distinto en ambos casos, pero ambas se encuentran en unos niveles muy parecidos. En el caso de la tarjeta de crédito, el crecimiento siempre ha sido ascendente hasta 2007. A partir de ese año, por culpa de la crisis económica se limitó el uso de tarjetas de crédito. La explosión de la burbuja hizo que los consumidores dejaran de pedir créditos para realizar grandes compras por lo que hace que las tarjetas en circulación disminuyan ligeramente manteniéndose estable durante un largo tiempo. En cambio, a partir del año 2017-2019, la balanza cambia y es que las diversas facilidades que ponen los bancos para obtener una tarjeta débito hace que los consumidores opten por adquirir una haciendo así que los consumidores españoles las utilicen bastante a la hora de hacer sus transacciones.

3.3 Evolución de las transferencias bancarias

Ilustración 8: Evolución anual del número total de transferencias bancarias en España desde 2010 hasta 2018



Fuente: (Statista.com, s. f.-b)

Las transferencias bancarias se han convertido en uno de los medios de pago más efectivos para realizar pagos de cantidades de dinero algo más elevadas que lo habitual y son muy comunes de realizar por parte de las empresas para realizar distintos pagos a proveedores, clientes etc. Pero a pesar de que son un medio de pago muy común usado por las empresas, los consumidores también usan las transferencias bancarias como medio de pago, pero las hay más rentables para un consumidor y bastante más cómodas por eso, es menos usada como medio de pago por parte de un consumidor particular.

Para poder ver cómo ha ido evolucionando a lo largo de los últimos años las transferencias bancarias nos fijaremos en la gráfica anterior sobre el número total de transferencias que se realizan en España. Como se muestra en la gráfica, el número de transferencias bancarias a lo largo de los años se mantiene con un pequeño aumento, pero no es un crecimiento muy grande, pero a partir del 2015 el número de transferencias cambia mucho y es que hay una gran elevación del número de transferencias bancarias. Este gran cambio se puede deber a dos motivos:

En un primer lugar, la desaparición del cheque bancario. Como comentaré más adelante, el cheque bancario es un medio de pago que poco a poco va desapareciendo

e incluso en otros países de Europa ha desaparecido y este medio de pago es muy usado también por parte de las empresas para realizar pago, por lo que, si desaparece este medio de pago, las empresas utilizan otra alternativa que es la transferencia bancaria al ser más cómoda para estas.

Y por otro lado la aparición por parte de otras empresas como Trustly o Sofort que han innovado que han creado la transferencia banca online directa que trata de que a los comercios convencionales se les instale el método para poder realizar pagos mediante este medio de pago a través de las aplicaciones de una manera más segura. (Real Martín, 2018)

A pesar de ello, la transferencia bancaria directa no es uno de los más usados a la hora del ecommerce encontrándose en un 2% solamente.

3.4 Evolución de los cheques bancarios

Ilustración 9: Evolución anual del número total de pagos realizados con cheque en España entre 2010-2019

Evolución anual del número total de pagos realizados con cheque en España entre 2010 y 2019

(en millones)



Fuente: (Statista.com, 2020)

El cheque bancario se trata de uno de los medios de pago que se encuentra en recesión y es que sus diversas características hacen que no sea nada cómodo para el consumidor el uso de este pago.

Para poder analizar cómo ha sido esta recesión constante de este medio de pago observamos la gráfica anterior que va desde el 2010-2019 y donde se valoran el número de transacciones en millones. Como se puede observar el cheque bancario ha disminuido progresivamente, encontrándose en 2010 una cifra de 103,49 millones de

transacciones realizadas, pero al paso de los años su situación no ha mejorado nada en absoluto, observándose que en tan solo en un rango de 9 años la cifra se ha situado en los 43 millones de transacciones, decayendo así más de la mitad de las transacciones en un plazo de tiempo muy corto.

Y es que las razones de la caída de este medio de pago en España se deben a diversas razones, entre las que se encuentra su incomodidad para realizar transacciones con él ya que se requiere de una oficina bancaria para poder usarlo, también se corre el mayor riesgo de todos, o que no vengan bien escritas las cantidades en el caso de los cheques personales o que el cheque no tenga fondo y que el banco lo rechace. (Economía Digital, 2018)

Por estas causas hace que el cheque bancario sea cada vez menos utilizado por los españoles y cada año que pasa hace que sea menos utilizado hasta poder llegar al punto de desaparecer.

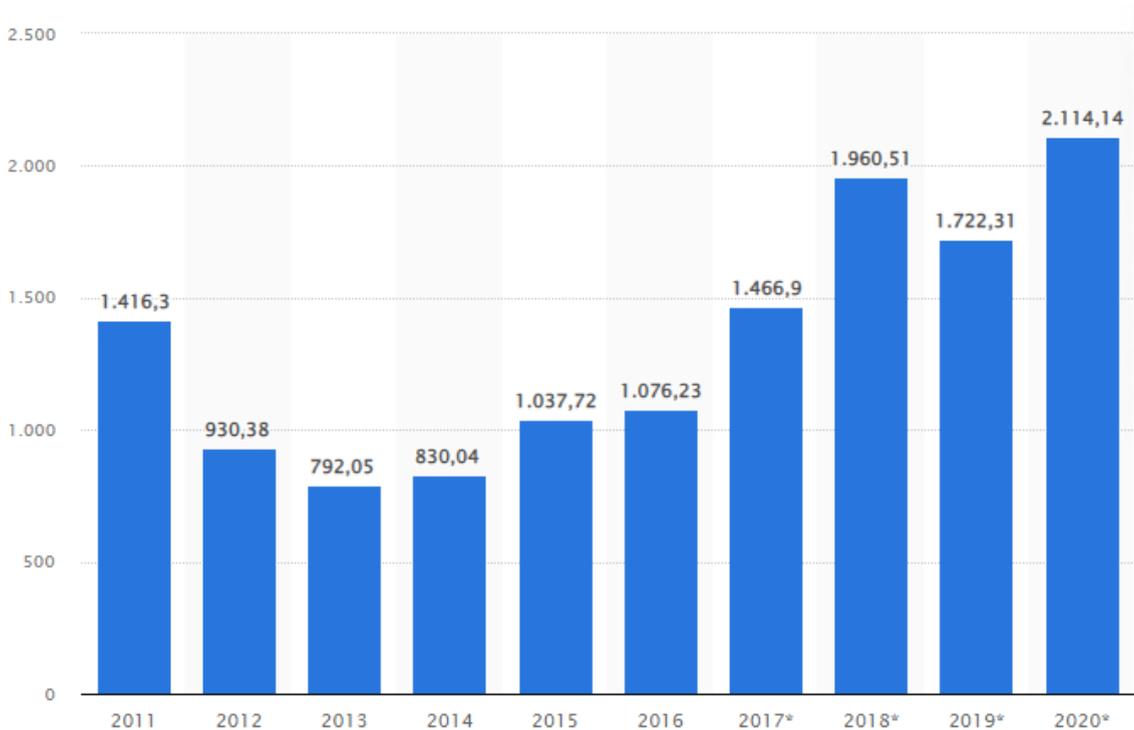
3.5 Evolución de los medios de pago en línea

Cuando hablamos de medios de pago en línea nos referimos a las diversas plataformas que existen como Skrill, PayPal, Neteller, etc. Como analizar la evolución de este medio es un tanto complicado, para saber cómo ha ido evolucionando este medio de pago escogeremos una de las plataformas más conocidas, PayPal y analizaremos su crecimiento o decrecimiento a lo largo de la historia en España.

Para poder realizar una compra online uno de los métodos es a través del ingreso de dinero en la plataforma por lo que analizaremos los ingresos que ha tenido PayPal para poder realizar esas diversas compras vía online.

A continuación, analizaremos la siguiente gráfica de la facturación anual por PayPal entre los años 2011 y 2020:

Ilustración 10: Evolución de los ingresos procedentes de las ventas de PayPal en España desde 2011 a 2020



Fuente: (Statista.com, s. f.-a)

Como podemos analizar en el 2011 la facturación anual se encontraba bastante más alto que los siguientes años próximos y esto se debe a que en el año 2011 nos encontramos ante el boom de la plataforma PayPal y de sus similares, pero al paso de los años y de las diversas estafas que aplicaban para robar las contraseñas de estas plataformas y poder extraviar su dinero género en los consumidores un descenso bastante notable.

A pesar de que hubo un descenso de un año a otro, la facturación de esta plataforma se ha ido recuperando hasta el punto de que en tan solo 6 años la facturación se ha vuelto a igual al “boom” inicial que tuvo la plataforma y eso es gracias al incremento del ecommerce y gracias a las diversas ventajas que y seguridad que ofrece que da al realizar las compras a través de la plataforma PayPal lo que ha hecho que alcanzara su máximo de facturación respecto a años anteriores.

Pero como se ve en la gráfica en 2019, la facturación se ve que disminuye respecto al año anterior, eso es debido a la aparición de nuevas plataformas que hace que se diversifique la facturación en PayPal, pero en general, la facturación sí que se encuentra en aumento ya que, al año siguiente, se muestra que la facturación anual sigue creciendo.

La conclusión final sobre las plataformas de pago en línea basándose en el crecimiento de PayPal es que sufre un constante aumento a lo largo de los años gracias al crecimiento constante del e-commerce.

3.6 Evolución del pago por móvil

La evolución de las nuevas tecnologías nos ha permitido a los consumidores buscar unas formas de pago muy distintas a las anteriores, ofreciendo diferentes alternativas mucho más cómodas para realizar transacciones de compraventa. Al igual que el siguiente de los medios de pago, nos encontramos ante un medio muy reciente dentro del mercado, y que los consumidores llevan utilizando muy poco tiempo, pero, en concreto el pago por móvil ha tenido muy buena aceptación en el mercado gracias a las diversas mejoras de los comercios que ofrecen las facilidades para poder usar este medio de pago y la evolución de la tecnología que ha hecho que se adapte de una manera sencilla y más cómoda este medio de pago dentro del mercado.

Nos encontramos ante un medio de pago cuya dificultad de implantación en el mercado se debe a un problema, y es la tecnología NFC ya que la dificultad de implantar dicha tecnología está retrasando más de lo deseado la evolución de los pagos móviles, al igual que la aparición de las tarjetas “contactless”⁵ han frenado bastante el uso de pago por móvil. Y es que, según el estudio realizado por Paloma Real, directora de Desarrollo de Negocio e Innovación de MasterCard España ha demostrado que casi la mitad de los encuestados estaría dispuesta a realizar sus pagos con este medio, pero las razones anteriores limitan su crecimiento. (BBVA, 2015)

A pesar de estas dificultades, este medio de pago ha tenido muy buena aceptación dentro del mercado comercial y es que una encuesta realizada por Pecunpay en 2021 demuestra que es el tercer pago más usado en España, un 17% solo encontrándose por delante las tarjetas de débito y crédito y el efectivo. Los motivos de que se encuentre en tan buena posición dicho medio de pago es la rapidez y facilidad que ofrece pagar por el móvil y el rango de edad que más usa este medio son los jóvenes ya que triunfa el pago por móvil en este grupo de edad, al contrario que al rango de edad de mayores de 60 que afirman que el pago por móvil no les gusta y buscan otras alternativas. (Pecunpay, 2022)

⁵ Tarjetas “Contactless”: Son tarjetas bancarias que tienen una comunicación inalámbrica que al ponerla sobre un datafono se puede realizar un pago sin necesidad de pasarla por un dispositivo TPV o un lector de banda. (BBVA, 2022)

En conclusión, nos encontramos ante un medio de pago con dificultades para crecer por sus adversidades, pero con mucho futuro gracias a sus numerosas ventajas.

3.7 Evolución del pago por las criptomonedas

Las criptomonedas se tratan de un medio de pago más actual, pero su impacto en la sociedad ha sido clave hasta el punto de que se ha establecido como medio de pago en muchos comercios, pero con ciertas limitaciones.

Al no ser un medio de pago que no lleva mucho siendo usado por los consumidores, la información que se tiene es muy poco en comparación a otros medios de pago, aun así, se ha demostrado en que en España ha habido un aumento del 50% de usuarios que poseen criptomonedas. Ha pasado de un 8,5% a un 12,5% los usuarios entre 2020 y 2021 que han poseído alguna criptomoneda y más la que aceptan la gran mayoría que han tenido ha sido la más conocida en gran parte del mundo, el BitCoin. (Redacción Cripto47, s. f.)

Y es que este aumento de posesión por parte de los usuarios de alguna criptomoneda se ha visto reflejado en el Producto Interior Bruto (PIB) de España representando en 2021 un 4,8% o lo que viene siendo 60.000 millones de euros en el ámbito de transacciones digitales.

A pesar de tratarse de un medio de pago que tiene una gran presencia dentro del mercado español, nos encontramos con una gran cantidad tanto de robos como fraudes a la hora de realizar transacciones con este medio de pago lo que hace que los consumidores no se sientan seguros a la hora de usar la criptomoneda como moneda de cambio. (Bermejo, 2022)

4 Estudio exploratorio: la encuesta

4.1 Objeto de estudio

Como hemos visto anteriormente, existen gran variedad de medios de pago y al paso del tiempo han ido evolucionando de distinta manera, unos de forma ascendente como lo son los distintos medios de pago que nos ofrecen la posibilidad de pagar de modo online y otros se han visto decaer su uso por parte de los consumidores.

Para profundizar más en el asunto, voy a realizar una encuesta para conseguir dar respuesta a unas cuestiones sobre el tema teórico que hemos visto anteriormente. En primer lugar, queremos ver cuál es la reacción de los consumidores a los medios de pago y cuáles son las preferencias por parte de estos a la hora de elegir entre los distintos medios de pago.

Por otro lado, otro de los objetivos a ver por parte de esta encuesta es el gusto y confianza que le da los diversos medios de pago, viendo cada uno por separado y ver si los consumidores estarían más dispuestos o menos a utilizar el medio de pago.

Y finalmente, una mención especial a uno de los medios de pagos más novedosos y polémicos del momento, las criptomonedas, un medio de pago que no es conocido por los consumidores 20 años atrás y que sus diversas ventajas y desventajas como sus características hace que los consumidores opinen mucho sobre su uso. El objetivo es ver si los consumidores conocen las criptomonedas como medio de pago y si tienen la confianza de usarlo para la compraventa.

4.2 Metodología

Vistos ya los objetivos, realizaremos la encuesta. Pero para ello deberemos de definir la naturaleza de nuestra encuesta y nos centraremos en una investigación exploratoria ya que se va a realizar una encuesta para obtener datos sobre un estudio en el que no tenemos la suficiente información como para analizar y comprender las cuestiones a investigar dentro de nuestra investigación. Nuestro tipo de información será primaria ya que la obtendremos preguntando a diferentes consumidores y externa ya que deberemos de preguntar a diversos consumidores.

El tipo de muestreo que elegiríamos sería un muestreo probabilístico o aleatorio simple. En este caso nos encontramos en que cualquier persona de la población son aptos y pueden ser seleccionados para realizar la encuesta. Se consigue mucha más información, pero la fiabilidad es menor debido al gran número de la muestra. (Unir.net, s. f.).

Debido a que el muestreo que la población a elegir sería demasiado grande e imposible debido a las capacidades y recursos deberemos de elegir otro tipo de muestreo.

El muestreo para elegir sería uno del estilo no probabilístico de bola de nieve o cadena, donde elegiremos nosotros los sujetos a investigar y estos nos ayudaran a buscar más participantes. (Torres, 2017).

El problema es que la información recogida no es muy grande pero las capacidades y recursos son las máximas que se pueden conseguir.

Por lo tanto, los términos más característicos con los que haremos nuestra encuesta serán:

UNIVERSO	Preferencias de uso de los medios de pago y satisfacción de sus necesidades
ÁMBITO	Nacional (España)
TAMAÑO MUESTRAL	73
NATURALEZA	Exploratoria
TIPO DE MUESTRO	No probabilístico, de bola de nieve
TIPO DE ENTREVISTA	Encuesta realizada de manera online
TRABAJO DE CAMPO	Del 15/07/2022 al 24/07/2022

Ficha técnica de la encuesta. Fuente: elaboración propia

4.3 Diseño y estructura de la encuesta

Tras haber explicado en que va a consistir nuestra encuesta y el modo de la que vamos a hacer, vamos a explicar en que se basa nuestra encuesta.

Evidentemente al inicio de la encuesta se explicará en modo introducción que se trata de una encuesta con fin académico y para conseguir satisfacer nuestras necesidades y conseguir nuestros objetivos dividiremos en 5 apartados nuestra encuesta. Se dividirán en un conocimiento del perfil del consumidor, evaluación de todos los medios de pago (excepto criptomonedas), y un apartado solo para las criptomonedas.

Por un lado, preguntaremos acerca de la persona que ha realizado la encuesta para poder ver el perfil de la persona que ha realizado la encuesta y poder interpretar los datos obtenidos en la encuesta.

Uno de los apartados que ya entra en el objeto de investigación será conocer las preferencias de uso de todos los medios de pago que conocemos en la actualidad y también conocer el uso que se tienen los consumidores entre todos los medios de pagos que existen.

También queremos saber cómo evolucionar los medios de pago, por lo que analizaremos si cada los consumidores utilizarán más o menos cada uno de los medios de pago y así estimar como puede evolucionar cada uno de ellos y ver su tendencia ascendente o descendente.

Otro de los apartados que veremos es el gusto de los consumidores por cada medio de pago, por lo que preguntaremos por cada uno de los medios de pago lo que les gusta a los consumidores en el caso de que lo haya utilizado ya que así podremos ver la satisfacción de los consumidores por cada uno de los medios de pago.

Y un apartado final donde hablaremos del medio de pago más nuevo y con mayor incertidumbre que tenemos actualmente en el mercado, el de la criptomoneda, un medio de pago que los consumidores no tienen la confianza plena por el uso de este medio de pago o incluso desconocen que existen por lo que conoceremos el conocimiento de los consumidores de este medio de pago y saber si lo utilizarían.

A continuación, mostraré cómo será la encuesta para realizar:

Hola, mi nombre es Daniel, soy alumno del Grado en Comercio y estoy realizando mi TFG sobre los medios de pago, su evolución y seguridad tanto en España como en el resto del mundo. Las respuestas de este cuestionario tienen un carácter anónimo y con un fin académico. Sería de gran ayuda que cuando la termines la compartas. Muchas gracias.

Apartado 1. Preferencias y uso de los medios de pago.

1) De todos los medios de pago actualmente conocidos, enuméralos según la preferencia de uso. (1 menor preferencia, 6 mayor preferencia)

- Efectivo
- Tarjetas bancarias
- Transferencias bancarías
- Cheque bancario
- Plataformas de pago en línea (PayPal, Skrill, etc.)
- Pago por móvil

2) De todos los medios de pago mencionados anteriormente, ¿Cuánto usas los siguientes medios de pago? (Nunca – Siempre)

- Efectivo

- Tarjetas bancarias
- Transferencias bancarias
- Cheque bancario
- Plataformas de pago en línea (PayPal, Skrill)
- Pago por móvil

Apartado 2. Evolución de los consumidores de los distintos medios de pago

3) De todos los medios de pago que no usa, seleccione cuales tienen pensado en utilizar más en un futuro. (Seleccione solo 2 opciones)

- Efectivo
- Tarjetas bancarias
- Transferencias bancarias
- Cheque bancario
- Plataformas de pago en línea (PayPal, Skrill, etc.)
- Pago por móvil

4) Y, al contrario, ¿Cuáles crees que usarás menos en un futuro? (Seleccione solo 2)

- Efectivo
- Tarjetas bancarias
- Transferencias bancarias
- Cheque bancario
- Plataformas de pago en línea (PayPal, Skrill, etc.)
- Pago por móvil

Apartado 3. La satisfacción de los consumidores con cada medio de pago.

5) ¿Cumple el efectivo con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

- Sí
- No

5.1) Dependiendo de su respuesta, diga con 3 palabras porque satisface o no su necesidad.

6) ¿Cumplen las tarjetas bancarias con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

- Sí
- No

6.1) Dependiendo de su respuesta, diga con 3 palabras porque satisface o no su necesidad.

7) ¿Cumplen las transferencias bancarias con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

- Sí
- No

7.1) Dependiendo de su respuesta, diga con 3 palabras porque satisface o no su necesidad.

8) ¿Cumple el cheque bancario con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

- Sí
- No

8.1) Dependiendo de su respuesta, diga con 3 palabras porque satisface o no su necesidad.

9) ¿Cumplen las plataformas de pago en línea con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

- Sí
- No

9.1) Dependiendo de su respuesta, diga con 3 palabras porque satisface o no su necesidad.

10) ¿Cumple el pago por móvil con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

- Sí
- No

10.1) Dependiendo de su respuesta, diga con 3 palabras porque satisface o no su necesidad.

Apartado 4. El futuro de la criptomoneda desde el punto de vista del consumidor.

Las criptomonedas se tratan de unas monedas virtuales cuya función es la misma que el dinero tradicional, pero con cierta incertidumbre que se están dando a conocer más en la actualidad. Con estas preguntas, me gustaría saber el conocimiento que tienes de las criptomonedas y si lo usarías en el futuro como medio de pago.

11) ¿Alguna vez has escuchado hablar de las criptomonedas como medio de pago?

- Si
- No

11.1) Si su respuesta ha sido sí, ¿cuáles de las siguientes criptomonedas conoce?

- BitCoin
- Ethereum
- Tether
- USD Coin
- Otros

11.2) Si ha marcado la selección de otros, mencione alguna criptomoneda que no aparezca en la lista

12) ¿Usted utilizaría la criptomoneda como medio de pago?

- Sí
- No

12.1) Si su respuesta ha sido no, mencione los motivos por los que no utilizaría la criptomoneda como medio de pago

Apartado 5. Perfil del entrevistado

13) Género:

- Hombre
- Mujer

- Otro

14) Edad:

- 16-25 años
- 26-35 años
- 36-50 años
- Más de 50 años

15) Situación laboral actual:

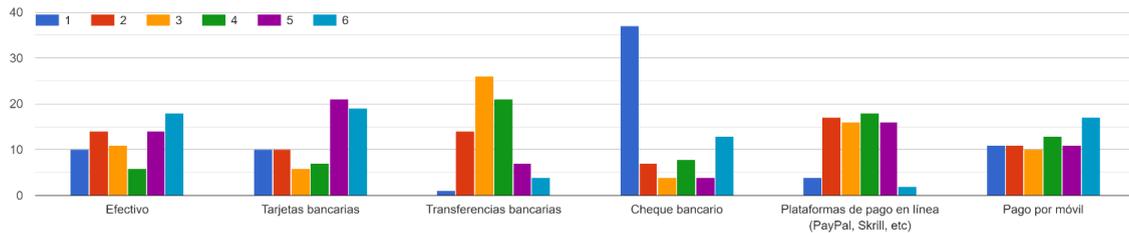
- Estudiante
- Trabajando
- Estudiante y trabajando
- Desempleado en busca de trabajo de forma activa
- Desempleado sin buscar trabajo de forma activa

4.4 Interpretación de los resultados

1) De todos los medios de pago actualmente conocidos, enuméralos según la preferencia de uso. (1 menor preferencia, 6 mayor preferencia)

Ilustración 11: Gráfica respuesta pregunta 1 encuesta

De todos los medios de pago actualmente conocidos, enuméralos según la preferencia de uso (1 menor preferencia, 6 mayor preferencia)



Fuente: Elaboración propia

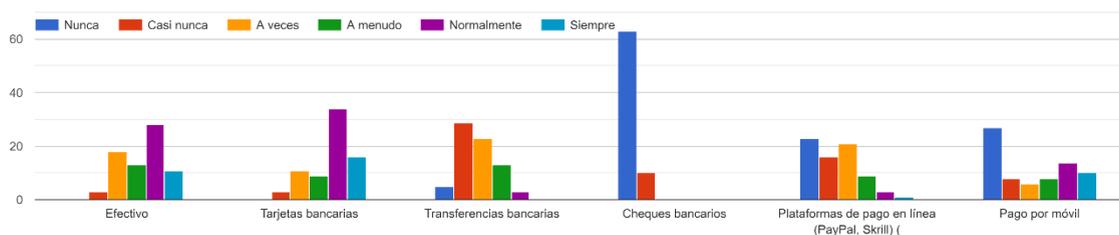
En esta primera pregunta de la encuesta, quería averiguar hasta qué punto preferían los distintos encuestados los diferentes medios de pago para dar a conocer cuáles eran las preferencias de cada uno de ellos.

Como se puede observar, de todos los participantes de la encuesta, por el que tienen una menor preferencia de uso es el cheque bancario ya que sus diversas características no son las más adecuadas y preferidas por los encuestados. En cambio, hay más diversidad a la hora de elegir la mayor preferencia encontrándose las tarjetas bancarias y los pagos móviles con una mayor preferencia gracias a que son medios de pago efectivo para el comercio online y que los consumidores prefieren y luego también se encuentra el efectivo, que a pesar de que se use menos, al ser un medio de pago más tradicional y al que se encuentran más acostumbrados.

2) De todos los medios de pago mencionados anteriormente, ¿Cuánto usas los siguientes medios de pago? (Nunca – Siempre).

Ilustración 12: Gráfica respuesta pregunta 2 encuesta

De todos los medios de pago mencionados anteriormente, ¿Cuánto usas los siguientes medios de pago? (Solo puedes elegir una vez cada columna)



Fuente: Elaboración propia

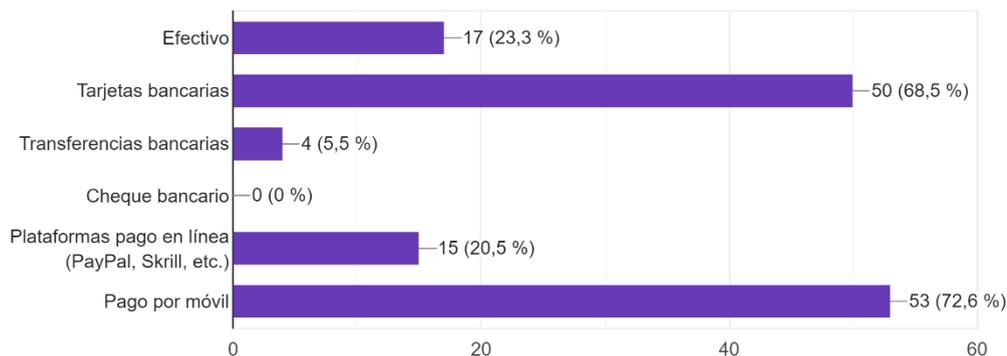
En esta pregunta queremos ver la frecuencia de uso de los distintos medios de pago por parte de los encuestados. Como podemos ver, la preferencia del uso está relacionado con la frecuencia de uso ya que el cheque bancario es uno de los medios de pago que nunca o casi nunca se usan pero en cambio el efectivo o tarjetas bancarias son medios de pago que se usan con mucha más frecuencia ya que se pueden usar para realizar pagos más relacionados con la vida cotidiana e incluso el pago por móvil a pesar de ayer un porcentaje de que no usa ese medio de pago cada vez hay un mayor uso de este medio de pago gracias a sus diversas ventajas.

3) De todos los medios de pago que no usa, seleccione cuales tienen pensado en utilizar más en un futuro. (Seleccione solo 2 opciones)

Ilustración 13: Gráfica respuesta pregunta 3 encuesta

De todos los medios de pago, ¿Cuáles crees que usarás más en un futuro? (Seleccione solo 2)

73 respuestas



Fuente: Elaboración propia

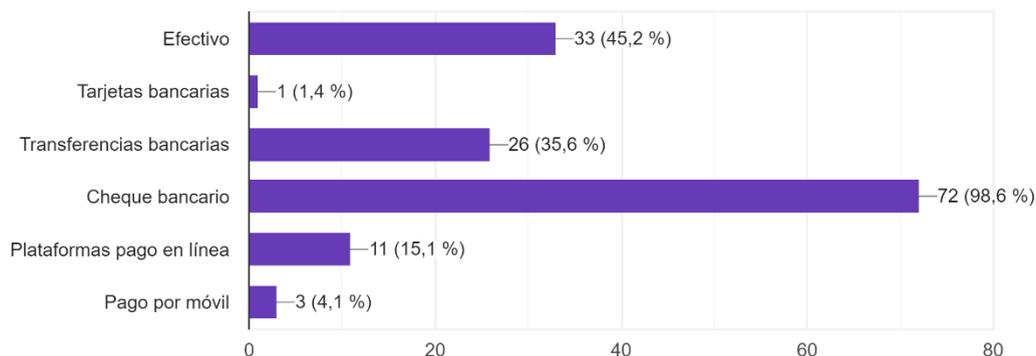
En esta pregunta quiero analizar cómo puede responder los consumidores a los distintos medios de pago en un futuro para ver cuáles son sus preferencias para usar a lo largo de los años gracias a las diversas alternativas que existen y las distintas ventajas que ofrece cada uno de los medios de pago. Tras analizar las respuestas se muestra que las tarjetas bancarias y los pagos por móvil son los medios de pago elegidos por los consumidores que más van a usar en un futuro y es que las facilidades que dan tanto estos medios de pago como los diversos comercios para usar estos medios de pago hacen que sean las opciones preferidas por los consumidores y dejando cada vez más atrás medios de pago más tradicionales y anticuados.

**4) Y, al contrario, ¿Cuáles crees que usarás menos en un futuro?
(Seleccione solo 2)**

Ilustración 14: Gráfica respuesta pregunta 4 encuesta

Y al contrario, ¿Cuáles crees que usarás menos en un futuro? (Seleccione solo 2)

73 respuestas



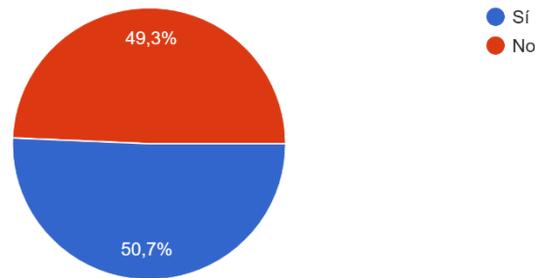
Fuente: Elaboración propia

En este caso quiero ver la misma relación que la anterior pregunta, pero cual será menos usado en el futuro. Viendo y analizando las respuestas de esta pregunta, el cheque bancario es elegido por un 98% de los encuestados ya que poco a poco está desapareciendo ya que existen mejores alternativas a este medio de pago. Y el efectivo, a pesar de ser un medio de pago que se sigue conservando y que muchos de los consumidores seguirán usando, con la aparición del pago por móvil y que los distintos comercios ofrecen la alternativa que ofrece el efectivo, pero a través del pago por móvil, los consumidores cambian la alternativa del efectivo por la del pago móvil. El resto de los medios de pago se encuentran con unas respuestas muy parecidas para ambas opciones por parte de los encuestados.

5) ¿Cumple el efectivo con todas las necesidades que espera usted como medio de pago? Dependiendo de su respuesta, escribe con 3 palabras si satisface su necesidad o no.

Ilustración 15: Gráfica respuesta pregunta 5 encuesta

¿Cumple el efectivo con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?
73 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Nos encontramos en que el efectivo se trata un medio de pago que satisface las necesidades a los consumidores, pero también que no las satisface al completo ya que en la encuesta como se puede ver, las respuestas son muy similares quedando empatada la situación.

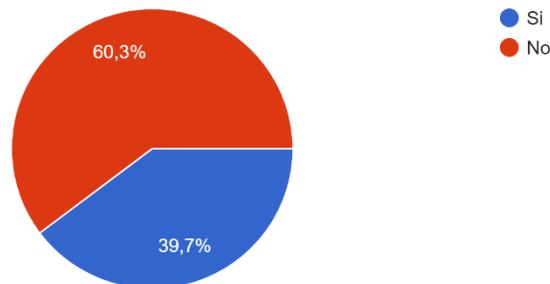
Para ver esta pregunta cuales son las razones que satisface o no sus necesidades, los encuestados han respondido con 3 palabras, y en el caso de que sí que satisfacen su necesidad, la características que más ha aparecido es su comodidad y facilidad de uso al igual que su tangibilidad ya que se puede controlar lo que se gasta o no, en cambio, en el caso de no satisfacer sus necesidades la características más predominante es que no ofrecen seguridad y al igual que a algunos de los consumidores les resulta cómodo, también predomina la característica de la incomodidad por parte de los encuestados al haber diversos medios de pagos que les resulta más cómodo respecto al efectivo.

6) ¿Cumplen las transferencias bancarias con todas las necesidades que espera usted como medio de pago? Dependiendo de su respuesta, escribe con 3 palabras si satisface su necesidad o no.

Ilustración 16: Gráfica respuesta pregunta 6 encuesta

¿Cumplen las transferencias bancarias con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

73 respuestas



Fuente: Elaboración propia

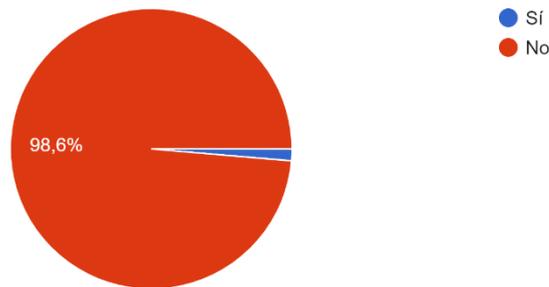
Nos encontramos ahora con las transferencias bancarias y es que predomina más que no satisface las necesidades respecto a que si las satisface. Las características que hacen que predomine la negación a la satisfacción de la necesidad es que es muy incómodo para los usuarios, que es un medio de pago obsoleto respecto a otros y el más predominante es que no es al instante y para que sea instante, se aplican comisiones.

Estas características han hecho que predomine la no satisfacción de las transferencias bancarias

7) ¿Cumple el cheque bancario con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

Ilustración 17: Gráfica respuesta pregunta 7 encuesta

¿Cumple el cheque bancario con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?
73 respuestas



Fuente: Elaboración propia

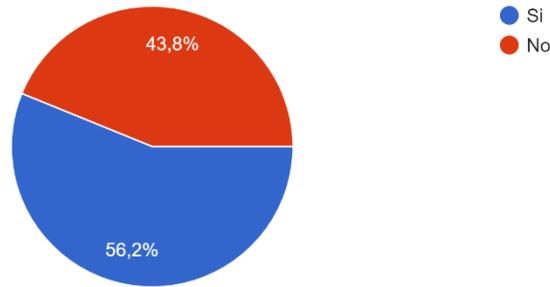
Nos encontramos en que es el medio de pago donde los encuestados más de acuerdo se han puesto consiguiendo casi la unanimidad en que no satisfacen sus necesidades a la hora de utilizarlo. Las razones más comunes es que no son usados por ellos debido a que se encuentran obsoletos y la dificultad para cobrarlos hace que no sean de la preferencia de los encuestados.

8) ¿Cumplen las plataformas de pago en línea con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

Ilustración 18: Gráfica respuesta pregunta 8 encuesta

¿Cumplen las plataformas de pago en línea con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

73 respuestas



Fuente: Elaboración propia

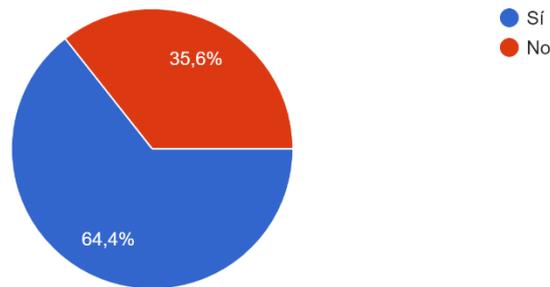
Nos encontramos ante un medio de pago donde los encuestados se han puesto de acuerdo tanto a la hora de que satisfacen sus necesidades como que no. Predomina en que sí que satisface sus necesidades con un 56% de los encuestados donde las razones que más destacan son principalmente la seguridad que ofrecen las plataformas para realizar los pagos o envíos de dinero, y otra de las razones que más predomina es que se puede usar de manera internacional con bajos costes lo que hace que sea bastante llamativa para los encuestados las plataformas de pago en línea. En el caso de que no satisfacen sus necesidades hay gran cantidad de los encuestados que dan la misma razón y es su dificultad de uso para ellos ya que no todos ellos están familiarizados con este tipo de medios de pago lo que hace que sea complicado para ellos y no lo usen en gran medida optando por medios de pago más sencillos para ellos.

9) ¿Cumple el pago por móvil con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

Ilustración 19: Gráfica respuesta pregunta 9 encuesta

¿Cumple el pago por móvil con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

73 respuestas



Fuente: Elaboración propia

La innovación de este medio de pago ha entrado en la sociedad de muy buen grado, y es que sus diversas características y las ventajas que ofrece hace que en muy poco tiempo se haya hecho indispensable y se muestra en que casi el 65% sí que le satisface sus necesidades a la hora de utilizarlo.

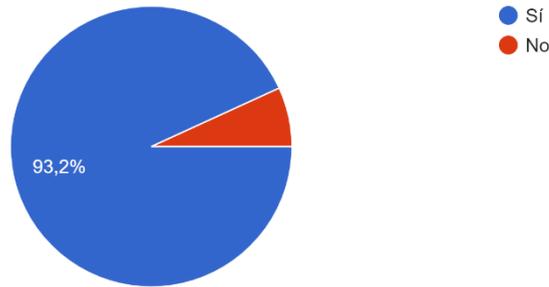
Las características que han mencionado los encuestados y son tres las características que predominan por parte de la gran mayoría de los encuestados, y son, la rapidez, comodidad y seguridad. El caso de no satisfacer sus necesidades se debe a que no tienen los diferentes medios disponibles para poder realizar pagos por móvil.

10) ¿Cumplen las tarjetas bancarias con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

Ilustración 20: Gráfica respuesta pregunta 10 encuesta

¿Cumplen las tarjetas bancarias con todas las necesidades que espera usted como medio de pago?

73 respuestas



Fuente: Elaboración propia

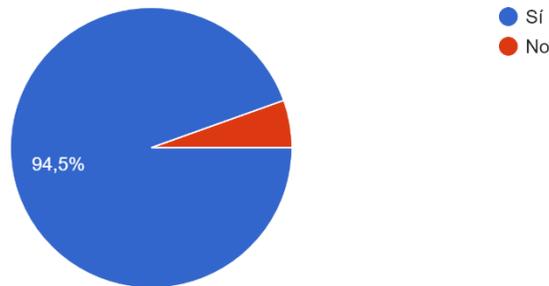
Las tarjetas bancarias son las más completas por lo que satisfacen a los consumidores ya que sus diversas ventajas y sus características consiguen la satisfacción por parte de los usuarios, mostrándose en esta encuesta donde un 93% afirman que si son satisfactorias.

Las diversas razones por las que son preferidas por los usuarios es la rapidez al realizar las transiciones, la comodidad y facilidad de uso, y las diversas alternativas de pago que se pueden realizar con este medio hace que sean de las preferidas y sí que satisfagan sus necesidades a la hora de realizar sus transacciones.

11) ¿Alguna vez has escuchado hablar de las criptomonedas como medio de pago? Si su respuesta ha sido sí, ¿Cuáles de las siguientes criptomonedas conoce?

Ilustración 21: Gráfica respuesta pregunta 11 encuesta I

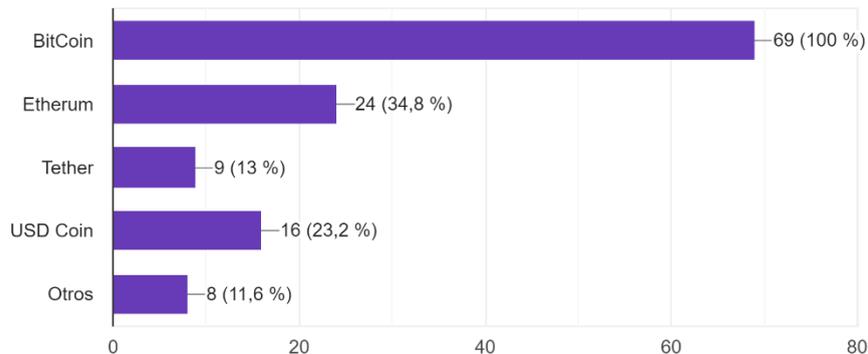
¿Alguna vez has escuchado hablar de las criptomonedas como medio de pago?
73 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 22: Gráfica respuesta pregunta 11 encuesta II

Si su respuesta ha sido sí, ¿Cuáles de las siguientes criptomonedas conoce?
69 respuestas



Fuente: Elaboración propia

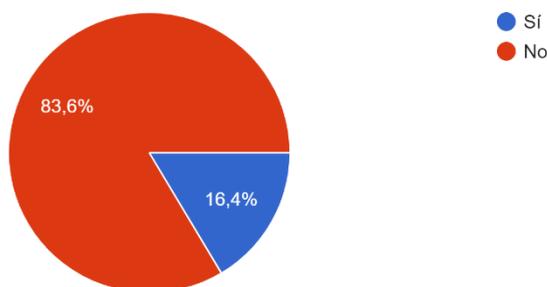
Sabemos que las criptomonedas son un medio de pago que ha aparecido actualmente en la sociedad y que la gran mayoría conoce predominando básicamente en que todos relacionan la criptomoneda con el BitCoin, y que el resto de las criptomonedas son menos conocidas por los encuestados.

12) ¿Usted utilizaría la criptomoneda como medio de pago? Si su respuesta ha sido no, mencione 3 motivos por los que no utilizaría la criptomoneda como medio de pago

Ilustración 23: Gráfica respuesta pregunta 12 encuesta

¿Usted utilizaría la criptomoneda como medio de pago?

73 respuestas



Fuente: Elaboración propia

En el caso de las criptomonedas, hay una respuesta predominante por parte de los encuestados y es que la gran mayoría, más concretamente un 83% no la usaría y las razones más contestadas por los encuestados son básicamente, su gran volatilidad ya que se trata de un medio de pago muy cambiante y la desinformación que se tiene de ellas no ofrecen la seguridad suficiente a los consumidores como para utilizarlas como medio de pago.

5 Conclusiones

Tras haber realizado el trabajo teórico sobre los medios de pago y haber realizado también una encuesta procedo a realizar las conclusiones que he sacado al realizar el trabajo.

En un primer lugar, tras haber analizado cada una de las características de los medios de pago, el consumidor tiene diferentes alternativas a elegir y que algunas de ellas son más ventajosas para ciertos momentos que otras, por lo que deberá de analizar cada una de las características y ventajas y desventajas que ofrece cada medio de pago para saber cuál es el que más se adecua a su forma de comprar, ya que en la sociedad española, como se muestra en el trabajo, hay gran variedad de medios de pago con características muy diferentes, desde el pago con cheque bancario hasta el pago con móvil o criptomonedas.

Una segunda conclusión que he sacado es que no todos los medios de pago han evolucionado del mismo modo en España. Los medios más tradicionales se han visto más limitados a la hora de crecer el uso en nuestro país e incluso algunos hasta el punto de llegar casi a desaparecer o no ser usados prácticamente por los consumidores españoles como el cheque bancario. Y gracias a la mejora de la tecnología, he visto que los medios de pago que ofrecen un servicio online son los que más están creciendo ya que el Ecommerce está evolucionando de manera abismal y los medios que mejor se han adaptado a esta nueva forma de comprar, son los que mejor evolución y trato están teniendo por parte de los consumidores españoles.

Y una conclusión, es que al realizar la encuesta, a pesar de escoger una pequeña muestra para poder realizar este cuestionario, en aspectos tantos positivos como negativos, para que un medio de pago satisficiera sus necesidades había dos características claves que lo definía, tanto la rapidez con la que se podía efectuar un pago y la comodidad, refiriéndose a realizar el número menor de acciones para realizar un pago. En cambio, todo lo contrario, a los medios que menos satisfacían sus necesidades donde la característica más llamativa y que más repetían todos los encuestados es la incomodidad a la hora de realizar transacciones ya que los medios de pago que para realizar un pago requería mucho más tiempo, eran los que más consecuencias negativas tenían dentro de los usuarios que realizaron el cuestionario.

6 Bibliografía

- Alfonso, A. (2020, julio 15). *Historia del dinero y datos curiosos sobre su evolución*. Mafius. <https://bit.ly/3SjOZrJ>
- Alita. (2018, marzo 16). Dinero en efectivo -3 Principales ventajas de usarlo. *Raitit finanzas*. <https://bit.ly/3qPWQ4N>
- Banco de España. (s. f.-a). *Encuesta nacional sobre el uso del efectivo*. Recuperado 20 de julio de 2022, de <https://bit.ly/3RPzfh1>
- Banco de España. (s. f.-b). *Encuesta nacional sobre el uso del efectivo*. Recuperado 20 de julio de 2022, de <https://bit.ly/3RPzfh1>
- Banco de España. (s. f.-c). *Principales estadísticas sobre los Sistemas de pago. Tarjetas bancarias de pago*. Recuperado 20 de julio de 2022, de <https://bit.ly/3aTMufW>
- Banco de España. (s. f.-d). *Principales estadísticas sobre los Sistemas de pago. Tarjetas bancarias de pago*. Recuperado 20 de julio de 2022, de <https://bit.ly/3aTMufW>
- Banco Pichincha. (s. f.). *¿Qué es el phishing? Tipos de phishing y cómo evitarlo*. Recuperado 22 de agosto de 2022, de <https://bit.ly/3BUBEkC>
- Banco Popular Dominicano. (2014, marzo 20). Ventajas y desventajas de pagar y cobrar con cheques. *Impulsa Popular | Banco Popular Dominicano*. <https://bit.ly/3xAHll6>
- Bautista, Y. (2021, septiembre 1). *Diferencias entre tarjetas de crédito y débito*. HelpMyCash.com. <https://bit.ly/3RMbPJ8>
- BBVA. (2015, marzo 27). La evolución de los pagos móviles en España | BBVA. *BBVA NOTICIAS*. <https://bbva.info/3BQtkIE>
- BBVA. (2022, septiembre 19). *BBVA ESPAÑA*. <https://bit.ly/3dtDIqe>
- Benito, I. (2015, junio 2). *¿Cuáles son las tarifas y comisiones de Payoneer?* Agentremanos.com. <https://bit.ly/3f3etvm>
- Bermejo, I. (2022, abril 26). *Las criptomonedas movieron 60.000 millones en España en 2021, un 4,8% del PIB*. La Razón. <https://bit.ly/3LqtHqa>
- Del Real Martin, J. (2020, febrero 22). Ventajas e inconvenientes del medio de pago online PayPal. *Consumoteca*. <https://bit.ly/3qOBMvp>
- E-Commerce Nation. (2018, abril 15). *Paypal vs Stripe. ¿Cuál es la mejor pasarela de pago?* ECN | E-Commerce Nation • 1ª Comunidad Global sobre E-commerce. <https://bit.ly/3RPG95n>

- Economía Digital. (2018, mayo 20). *El cheque bancario desaparece*.
<https://bit.ly/3S5E2Ld>
- EmprendePyme. (2018, febrero 1). Características de PayPal | Funcionalidades de PayPal en el e-commerce. *Sell Emprendepyme*. <https://bit.ly/3QZTCGq>
- Empresa Legal. (2021, septiembre 13). Cheque bancario: Qué es, para qué sirve, tipos y cómo cobrarlo. *Espacio Pymes*. <https://bit.ly/3BTFM4a>
- Fazil. (2021, enero 4). ¿Qué es el pago sin contacto? ¿Y cuáles son sus ventajas? .
Fazil. <https://bit.ly/3LsVEOj>
- Fortuño, M. (2021, marzo 10). *Las criptomonedas como medio de pago: Su triunfo depende de unos pocos pero importantes factores*. El Blog Salmón.
<https://bit.ly/3dp2QP0>
- Gigonway. (2022, abril 27). *Estos son los 4 tipos diferentes de sistemas de pago móvil que existen | Gigonway*. <https://bit.ly/3DzWFIN>
- HelpMyCash. (s. f.). *¿Tipos de transferencia bancaria? - ¿Cuánto tardan?*
HelpMyCash.com. Recuperado 22 de agosto de 2022, de <https://bit.ly/3BAbfaq>
- Hogarmania. (2012, mayo 16). *Qué es PayPal y cómo funciona*. Hogarmania.
<https://bit.ly/3S2bUlv>
- Juan Del Real Martín, V. (2017, junio 4). *Qué son las tarjetas bancarias*. #Finlit.es.
<https://bit.ly/3DzXvir>
- Kryptonsolid. (2022, febrero 13). *Definición de pago móvil (Actualizado 2022)—Krypton Solid*. <https://bit.ly/3f3ovN5>
- Llamaya, B. (2021, agosto 30). *Pagar con el móvil: Requisitos necesarios y las mejores apps*. Blog LlamaYa. <https://bit.ly/3Sixto4>
- N26. (s. f.). *Ventajas y desventajas de las criptomonedas*. Recuperado 22 de agosto de 2022, de <https://bit.ly/3qRWZVu>
- Naranjo, M. (2019, septiembre 17). *9 alternativas a PayPal*. El Grupo Informático.
<https://bit.ly/3doIGEA>
- Niteothemes. (2015, agosto 12). *Las desventajas de utilizar dinero en efectivo -*
<https://bit.ly/3BrSTbm>
- Ochoa, A. (2020, marzo 21). *Qué es Skrill, cómo funciona y qué se puede hacer en la plataforma: Reseña 2020*. DiarioBitcoin. <https://bit.ly/3BRX8OQ>

- Pecunpay. (2022, abril 5). *II Estudio de tendencias de pago móvil en España*. *Blog Pecunpay*. <https://bit.ly/3R1k02B>
- Penalva, J. (2011, enero 25). *NFC: Qué es y para qué sirve en este 2022*. Xataka. <https://bit.ly/3qRWydO>
- Rabanal, L. (2018, julio 23). *Pros y contras de llevar dinero en efectivo*. *Ahorromanía*. <https://bit.ly/3DEGkMM>
- Real Martin, J. (2018, enero 21). *La transferencia bancaria online en la compra por Internet*. *Consumoteca*. <https://bit.ly/3RVulyp>
- Redacción Cripto47. (s. f.). *El uso de criptomonedas en España aumentó un 50% en el último año*. Cripto247. Recuperado 19 de septiembre de 2022, de <https://bit.ly/3xyfi5S>
- Rentables, M. N. (2021, diciembre 20). *Pago por transferencia: Ventajas e inconvenientes*. *MNR*. <https://bit.ly/3xF3EGb>
- Roams. (s. f.). *¿Qué tipos de tarjeta bancaria hay y cuál es el mejor?* Roams. Recuperado 22 de agosto de 2022, de <https://bit.ly/3eZPjxC>
- Rodríguez Merino, C. (2015, agosto 12). *¿Qué es E-commerce o comercio electrónico?* *Marketing Digital*. <https://bit.ly/2HaLijr>
- Romero Real, F. (2017). *La historia y evolución de la moneda*. unprofesor.com. <https://bit.ly/2VYHFoa>
- Sin Comisiones. (2021, julio 2). *Todo Sobre Wise (TransferWise)- ¿Tiene muchas comisiones?* <https://bit.ly/3f7i2Rm>
- Skrill. (s. f.). *Tarifas*. Skril. Recuperado 22 de agosto de 2022, de <https://bit.ly/3BrJFvF>
- Statista.com. (s. f.-a). *PayPal: Facturación anual en España 2011-2020*. Statista. Recuperado 23 de agosto de 2022, de <https://bit.ly/3QVQZp6>
- Statista.com. (s. f.-b). *Transferencias bancarias: Número total España 2010-2018*. Statista. Recuperado 20 de julio de 2022, de <https://bit.ly/3Ok9zGb>
- Statista.com. (2020, septiembre). *Pagos con cheque: Número de transacciones España 2010-2019*. Statista. <https://bit.ly/3ISsYwH>
- Torres, A. (2017, agosto 28). *Los 7 tipos de muestreo y su uso en las Ciencias*. <https://bit.ly/3yXy7iN>

- Unir.net. (s. f.). *Principales tipos de muestreo y sus características*. UNIR revista. Recuperado 20 de julio de 2022, de <https://bit.ly/3Bks22L>
- Uriarte, J. M. (2019, junio 4). *10 Características del Dinero*. Características. <https://bit.ly/3QQswSh>
- Veronica. (2015, junio 8). *Cómo rellenar un cheque* | Asesoramiento.org. *Asesoramiento.org*. <https://bit.ly/3BQI0CA>
- Villavisencio, A. (2021, abril 2). *Criptomonedas, que son, como funcionan, características. (Guía completa) 2021. Financiero Millennial*. <https://bit.ly/3SdUvwa>
- Yabiku, P. por O. (s. f.). *Las Mejores Pasarelas de Pago Online en España*. Vex Soluciones – Desarrollo de Software a Medida. Recuperado 22 de agosto de 2022, de <https://bit.ly/3dywzoq>