

GRADO EN SOCIOLOGÍA  
TRABAJO DE FIN DE GRADO  
CURSO ACADÉMICO: 2021/2022  
CONVOCATORIA: SEPTIEMBRE

**Actitudes hacia los nuevos y antiguos medios de pago y formas de  
almacenamiento de valor**

Actitudes hacia los nuevos y antiguos medios de pago y formas de  
almacenamiento de valor

Attitude towards new and old means of payment and value storage

ALUMNO: Ricardo Souto García  
TUTORA: Matilde Massó Lago

## **Resumen**

Este trabajo pretende realizar un análisis sobre las actitudes hacia las nuevas y antiguas formas de pago en la población de A Coruña, prestando especial atención a la confianza en el sistema financiero y la frecuencia de uso de las aplicaciones estudiadas como base para la medición de estas actitudes. Por otra parte, la metodología utilizada para la investigación es de carácter mixto, haciendo uso de la técnica de la entrevista semi-estructurada en relación a la parte cualitativa, y de la encuesta en cuanto a la parte cuantitativa del estudio.

**Palabras Clave:** Actitud, dinero, confianza, innovación financiera, institución social, aplicaciones, medios de pago.

## **Resumo**

Este traballo pretende realizar unha análise das atitudes cara as novas e antigas formas de pagamento na poboación da Coruña, prestando especial atención á confianza no sistema financeiro e a frecuencia de uso das aplicacións estudadas como base para a medición destas atitudes. Por outra parte, a metodoloxía utilizada para a investigación é de carácter mixto, utilizando a técnica da entrevista semi-estruturada na parte cualitativa, e da enquisa na parte cuantitativa do estudo.

**Palabras Clave:** Atitud, diñeiro, confianza, innovación financeira, institución social, aplicacións, medios de pagamento.

## **Abstract**

This work aims to carry out an analysis about attitude towards new and old means of payment in A Coruña, paying special attention to the financial system confidence and the usage frequency of the studied applications as an attitude measurement basis. Furthermore, the investigation methodology applied is a mixed method which include a half-structured interview within the qualitative side, and a survey within the quantitative side of the investigation.

**Keywords:** Attitude, money, confidence, financial innovation, social institution, application, means of payment.

# ÍNDICE

BLOQUE I. INTRODUCCIÓN.....	1
<i>Capítulo 1. Presentación del objeto de estudio</i> .....	1
1. Presentación del objeto de estudio.....	1
2. Objetivos teóricos y metodológicos.....	2
3. Estructura del trabajo.....	2
BLOQUE II: MARCO TEÓRICO.....	3
<i>Capítulo 2. El dinero como institución social</i> .....	3
1. La naturaleza del dinero.....	3
2. Características y funciones del dinero.....	5
3. Ontología social del dinero.....	7
4. El dinero como institución social.....	8
<i>Capítulo 3. Transformaciones del dinero y procesos de innovación financiera</i> .....	11
1. Introducción.....	11
2. Definición.....	
3. El proceso de la innovación.....	11
3.1 Innovación financiera.....	12
3.1.1 Ejemplos de productos de la innovación financiera.....	13
4. Tipos de dinero.....	14
BLOQUE III. METODOLOGÍA Y RESULTADOS.....	17
<i>Capítulo 4. Modelo de análisis</i> .....	17
1. Introducción.....	17
2. Definición de la problemática específica.....	17
3. Formulación de hipótesis.....	17
4. Definición y operativización de conceptos.....	18
<i>Capítulo 5. Diseño metodológico</i> .....	19
1. La estrategia metodológica.....	19
2. Técnicas de recogida de información.....	19
<i>Capítulo 6. Análisis de resultados</i> .....	22
1. Análisis cualitativo.....	22
1.1. Introducción.....	22
1.2. Percepción del dinero.....	23
1.3. Confianza.....	23
1.4. Conocimiento.....	24
1.5. Utilidad.....	25
2. Análisis cuantitativo.....	26

2.1.Grado de confianza con respecto a la renta individual.....	27
2.2.Frecuencia de uso con respecto a la edad.....	33
BLOQUE IV. CONCLUSIONES.....	40
<i>Capítulo 7. Conclusiones</i> .....	40
1. Conclusiones teóricas.....	40
2. Conclusiones metodológicas.....	42
3. Balance del trabajo realizado y futuras líneas de investigación.....	43
BLOQUE V. BIBLIOGRAFÍA.....	44
BLOQUE V. ANEXOS.....	45

## BLOQUE I. INTRODUCCION

### Capítulo 1. Presentación del objeto de estudio.

#### 1. Presentación del objeto de estudio

El objeto de estudio de esta investigación es conocer las actitudes de la gente de A Coruña hacia las aplicaciones y nuevas formas de pago en el marco de la innovación financiera. Concretamente, interesa analizar la influencia de estas actitudes con respecto a la confianza de los usuarios, el aporte de comodidad a la vida cotidiana y el acercamiento a la sencillez en el transcurso de las relaciones interpersonales.

El auge de las aplicaciones y nuevas formas de pago está directamente relacionado con el aumento de la digitalización del mundo en que vivimos, el cual se nutre de las nuevas tecnologías para hacer más sencillas e inmediatas las comunicaciones entre personas y empresas, las relaciones interpersonales y las gestiones individuales y colectivas de la vida cotidiana.

Las aplicaciones estudiadas en este trabajo requieren de una serie de aspectos básicos que permitan que el dinero sea utilizado a través de dispositivos electrónicos. De esta manera los dispositivos electrónicos se convierten en el elemento conductor que favorece las transacciones de bienes y servicios mediante el dinero, pero sin desfavorecer ni perjudicar las características que otorgan al elemento de intercambio la cualidad de ser dinero, es decir, su naturaleza.

En este sentido, la naturaleza del dinero es esencialmente social, puesto que “requiere de una sociedad y una intencionalidad colectiva entre sus miembros” (Searle, 2017, pp. 1456). De esta manera, siempre y cuando se cumplan las condiciones necesarias (medio de pago, almacén de valor, unidad de medida del valor), cualquier elemento con unidades de medida que merezca la confianza de una sociedad podrá ser utilizado como dinero (Searle, 2017).

Por este motivo, las aplicaciones no suponen la creación de nuevos tipos de dinero, sino una transformación del medio por el cual se transmite el mismo, concediendo los beneficios ya mencionados relativos a la sencillez e inmediatez. De la misma manera, estas nuevas tecnologías no suponen la desaparición del dinero ni su invalidación en su conocida forma tradicional, puesto que la vigencia de las monedas y los billetes sigue estando presente pese al avance y el desarrollo de nuevas tecnologías en el ámbito de la innovación financiera, entendida como “una recombinação de conocimientos preexistentes en algo que resulta novedoso y que tiene consecuencias prácticas” (Fernández-Esquinas, 2020, pp. 7).

## 2. Objetivos teóricos y metodológicos

### 2.1 Objetivo principal y específico de tipo teórico

El principal objetivo de esta investigación es analizar la influencia de la confianza y la frecuencia de uso en el desarrollo de las actitudes con respecto a las aplicaciones y nuevas formas de pago, además de conocer los diferentes significados del dinero que puedan ser susceptibles de influir en la actitud de los individuos con respecto a estas aplicaciones.

Como objetivos específicos se plantean los siguientes:

- Explorar el conocimiento acerca del sistema financiero y de las diferentes aplicaciones analizadas.
- Conocer la valoración de los individuos a través de la reputación de las aplicaciones

### 2.2 Objetivos de tipo metodológico

- Establecer un diseño tanto cualitativo como cuantitativo que permita abordar la problemática del estudio.
- Operativizar los siguientes conceptos: Actitud, confianza, conocimiento, utilidad.

## 3. Estructura del trabajo

La estructura del trabajo se compone de siete capítulos organizados en cuatro bloques. El primer bloque está compuesto por un capítulo dedicado a la explicación del objeto de estudio y los objetivos a cumplir durante la investigación.

El segundo bloque se compone de dos capítulos, el segundo y el tercero, que tratan sobre el dinero como institución social y las transformaciones del dinero y los procesos de innovación financiera respectivamente. Respecto al segundo capítulo, su contenido engloba la naturaleza del dinero y sus características y funciones, por un lado, y por otro, la ontología social del dinero y su función como institución social. En cuanto al tercer capítulo, trata sobre el proceso de innovación, la innovación financiera, ejemplos de productos de la innovación financiera y tipos de dinero.

El tercer bloque consta de tres capítulos, el tercero, el cuarto y el quinto. En el capítulo tres se explica el modelo de análisis, dedicado a la problemática específica, la formulación de las hipótesis y la operativización de conceptos. En el capítulo cuatro se explica el diseño metodológico, que consiste en la elaboración de una metodología mixta basada, por un lado, en las entrevistas en profundidad y, por otro lado, en las encuestas. Por su parte, el capítulo cinco, trata sobre análisis de los resultados obtenidos mediante la metodología mixta.

Finalmente, el cuarto y último bloque se compone del sexto capítulo, relativo a las conclusiones de la investigación seguidas de las fortalezas y debilidades de la misma, así como futuras líneas de investigación.

## BLOQUE II. MARCO TEORICO

### Capítulo 2. El dinero como institución social

En el presente capítulo se desarrolla el concepto de dinero como institución social, esto es, como un complejo sistema de relaciones sociales sustentado por la creencia y la confianza colectiva en el valor del mismo. Para ello se abordan sus principales características y las implicaciones que conlleva su definición como un hecho institucional. Se revisan también brevemente los antecedentes históricos del dinero, en lo que respecta al discurso predominante de su aparición espontánea para superar los costes de transacción asociados al trueque. Por último, se presentan las principales funciones que lo caracterizan, y se establece la base sobre la que se asienta la caracterización del dinero como una institución social.

El capítulo se estructura en cuatro apartados: en primer lugar, la naturaleza del dinero, en segundo lugar, funciones y características, en tercer lugar, ontología social del dinero, y, por último, el dinero como institución social.

#### *1- La naturaleza del dinero*

El dinero es una herramienta muy importante en nuestras vidas. Tanto, que muchas de nuestras relaciones sociales, nuestros proyectos de vida, el día a día de cada persona en torno al dinero, a la cantidad que tenemos o la que vamos a tener. Para numerosos autores el origen del dinero no puede explicarse sino es por la imposición del Estado de una unidad de cuenta en la que listar los precios, las deudas y los impuestos. En todo caso, el dinero es uno de los pilares fundamentales en las relaciones sociales entre ciudadanos y políticas entre Estados, entre estados y ciudadanos, entre aquellos y empresas, bancos, etc.

El desarrollo de la economía de mercado, de base monetaria ha acentuado aún más dicha importancia del dinero en nuestras relaciones, incluso en ámbitos no regulados por el mercado. No en vano se ha afirmado alguna vez que el Homo Sapiens ha quedado atrás y ha dado paso al Homo Economicus.

De esta manera, todo dinero tiene la capacidad de facilitar el comercio y servir como medio de intercambio a través de la compleja red de relaciones sociales. Es importante comprender que para que el dinero fluya como medio de intercambio y facilite el comercio debe tener una serie de características que permitan, por una parte, su fácil manejo y transporte, de forma que sea posible llevarlo siempre encima para poder utilizarlo en cualquier momento.

Por otra parte, debe ser duradero en el tiempo para que su uso como medio de intercambio no lo deteriore, y además debe tener un valor estable, lo que supone un aumento de la

confianza por parte de los usuarios. Al mismo tiempo, el dinero debe ser divisible de tal forma que se puedan hacer pagos por más dinero del que se pide y así poder dar el cambio que corresponda.

El dinero tiene unas características y funciones que le otorgan la capacidad de actuar como dinero, que explicaré más adelante. De momento, es importante tener claro de donde procede.

Existe una creencia popular basada en un conjunto de aproximaciones dominantes en la literatura económica que explican el origen del dinero como un elemento para satisfacer la necesidad de una alternativa viable que diese la posibilidad de mejorar las prestaciones que antiguamente ofrecía el trueque.

Según esta explicación, el trueque consistía en el simple intercambio de un objeto por otro, ambos de un valor equiparable, y que solo podía darse en el caso de que dos personas necesitasen mutuamente un objeto que la otra persona tenía. De esta manera, el dinero aparece como elemento de intercambio que puede ser usado tanto como forma de pago como “para comprar otras cosas y acumular riqueza de cara al futuro” (Felix Martín, 2016, p.18).

Por otra parte, las aproximaciones teóricas al origen del dinero desarrollaron un discurso acerca de las diferentes etapas que influyeron en su evolución, extendiéndose y convirtiéndose en una visión global que tienen las personas sobre los inicios del dinero. De esta manera, a través de este discurso se popularizó la teoría que en un primer momento se utilizaban el oro y la plata, es decir minerales difíciles de transportar como elementos de intercambio (commodity money).

La alternativa ante la dificultad de transporte de este tipo de materiales llegó mediante la creación de una institución financiera, los bancos cuyo propósito se resumía en almacenar las mercancías valiosas como el oro y la plata e intercambiarlos por “documentos que constituyen promesas de pagar al portador en el oro y la plata que dejó en el banco” (Searle, 2017, p. 1455). Estos documentos son contratos que suponen un paso adelante en cuanto al propósito de mantener a salvo el dinero, así “siempre y cuando el banquero respete los contratos, estos son tan buenos como el dinero” (Searle, 2017, p. 1455) (contract money).

Posteriormente, estos contratos se convierten en el nuevo objeto de intercambio, es decir, en el dinero en sí por orden de una autoridad (fiat money), que constituye el rasgo distintivo del dinero contemporáneo en una economía de crédito.

Sin embargo, como dice Felix Martín (2016) “por simple e intuitiva que pueda parecer, la teoría convencional del dinero tiene una pequeña pega: es falsa de principio a fin” (p.21). Pese a ello, no quiere decir que los tipos de dinero descritos no existan, sino que el relato de su origen es un reduccionismo.



El dinero es, desde su origen, una institución social compuesta como una compleja red de relaciones, derechos y deberes. El dinero, por tanto, no puede reducirse al medio de pago utilizado en el intercambio, puesto que su naturaleza no es física (el billete, la moneda, la tarjeta) sino social.

A mayores, podemos afirmar que no existe una naturaleza invariante del dinero, sino que es preciso estudiar cómo dicho complejo de relaciones sociales que lo constituyen ha ido evolucionando en el tiempo. Como afirma Searle, “algo evolucionará gradualmente como dinero a través de la aceptación general” (Searle, 2017, p. 1455).

Atendiendo a las deducciones realizadas por el discurso dominante resulta sorprendente comprobar lo que las evidencias empíricas muestran acerca del nacimiento y la evolución del dinero. En este sentido David Graeber afirma respecto al uso del trueque, que “no hay prueba alguna de que eso sucediera nunca, pero sí una enorme cantidad de indicios de que no pasó” Felix Martín (2016).

Por tanto, se puede decir por un lado que las personas vivían en sociedad siguiendo costumbres y normas sociales, que difícilmente reproducían el patrón de comportamiento del homo economicus, y por otro, que el dinero no surge como una evolución de los elementos de intercambio a lo largo del tiempo, sino que nace como una tecnología social diseñada por una autoridad competente para facilitar la contabilidad y el comercio al mismo tiempo que se acepta como una nueva unidad de medida que podría simplificar y estandarizar la medición del valor.

## 2- Características y funciones del dinero

El objetivo de este apartado es mostrar la complejidad que existe para que algo funcione como dinero, en el sentido de que son necesarias una serie de capacidades que deben actuar simultáneamente. Para alcanzar este objetivo se proponen dos subapartados: las características del dinero y las funciones del dinero.

Como he dicho anteriormente, el dinero posee unas características principales y específicas que permiten identificar la serie de cualidades que debe tener aquello que merezca la confianza de una comunidad para ser utilizado como moneda. Sin embargo, Searle apunta una serie de características adicionales que ayudan a entender en profundidad la importancia que tiene el dinero en la sociedad.

1. En primer lugar, el dinero es eminentemente social, ya que “solo puede funcionar entre personas o instituciones. (...) El dinero requiere una sociedad y una intencionalidad colectiva entre sus miembros” (Searle, 2017, p. 1456).
2. En segundo lugar, el dinero no solo debe ser contable, sino también debe ser intercambiable o transferible. Sin embargo, “la transferencia no necesita

implicar la circulación de un objeto móvil, pero sí debe implicar una transferencia de derechos reconocible” (Searle, 2017, p. 1456).

No hay que confundir las características del dinero, relativas a su naturaleza u ontología social, con las funciones que debe ser capaz de representar. Estas funciones implican los requisitos determinados que debe cumplir para poder ser utilizado como dinero con plenas garantías. Las funciones comúnmente aceptadas son las siguientes:

- Para que algo sea dinero primero debe servir como unidad de cuenta. En este sentido, el dinero es la expresión del valor en términos monetarios, lo que sirve para determinar una cantidad concreta de dinero como unidad de valor monetario, de igual forma que “el metro se elige como una de las unidades en que podemos medir y expresar la distancia, o el kilogramo como unidad de medida para medir y expresar el peso” (Ramos, 2010, p. 40-41). A esto se refiere Félix Martín cuando habla de que el dinero sirve como unidad universal y estándar de medida para el valor.

La unidad de cuenta se refiere por tanto a las unidades en que listan los precios y las deudas, por ejemplo, el euro, dólar, el peso, etc. Según Keynes, la unidad de cuenta es la función primordial del dinero, ya que requiere un acuerdo social sobre dicha unidad.

- Otra de las funciones que debe representar el dinero es la de depósito o almacén de valor. El dinero es el valor de las cosas sin las cosas mismas (Simmel), esto es, acumula valor abstracto que puede proyectarse hacia el futuro.

A través de esta función se permite diferenciar entre el gasto y la renta al mismo tiempo que permite acumular riqueza para ser utilizada en el futuro “y, por tanto, acumular la potencialidad de servir como medio de pago” ((Ramos, 2010, p. 41)

- Como medio de intercambio el dinero está capacitado para ser entregado a cambio de cualquier mercancía, bien o servicio. Esta es, junto con la siguiente, la función primordial del dinero para la economía ortodoxa, cuyos representantes suelen reducir el dinero precisamente al medio de intercambio y medio de pago, entendiendo que la naturaleza del mismo puede describirse según las características del objeto utilizado en el intercambio económico.
- Por último, así como la función de medio de intercambio es la que hace que el dinero sea reconocible, la función de medio de pago es la que define al dinero. Esta función da al dinero la capacidad de cancelar deudas con la total confianza de que el vendedor lo va a aceptar a cambio.

A propósito de estas funciones es muy interesante comprobar lo acertada que resulta la afirmación de que el dinero es una tecnología social, teniendo en cuenta la importancia

que tiene el perfecto funcionamiento de cada una de ellas para que algo pueda funcionar como dinero.

Cada una de las funciones del dinero es condición sine qua non. Es decir, es una condición indispensable que las funciones se complementen entre ellas, de tal forma que, el dinero, dada su condición de eminentemente social, debe servir como unidad de cuenta previamente aprobada por acuerdo social. Sin esta condición, nada que aspire a ser utilizado como dinero podrá servir como medio de pago, para lo cual también se necesita acuerdo social para que sea aceptado, y al mismo tiempo requiere de confianza para saber que será aceptado en el futuro. De la misma manera, para que el dinero sirva como medio de pago, antes debe ser aceptado como medio de intercambio previamente aprobado por acuerdo social.

Y, por otra parte, el dinero, en tanto que depósito de valor, es indispensable para que ejerza la función de medio de pago, puesto que sin la posibilidad de conservar valor para el futuro nada que aspire a ser considerado dinero tendrá la confianza para ser utilizado como medio de pago.

### *3- Ontología social del dinero*

En este apartado se presenta, a través del enfoque de John Searle, una perspectiva institucionalista desde la que analizar el papel del dinero y su influencia en un entorno social y posteriormente mostrar la importancia que el dinero tiene en la medida que sirve como elemento de organización social.

La ontología social se refiere al estudio de los modos de existencia de los hechos sociales. El punto de partida es la diferencia entre el sentido epistémico y el sentido ontológico que conduce a la diferencia entre la relación objetividad-subjetividad.

El sentido epistémico se refiere la existencia de hechos (hechos sociales) que hacen referencia a la epistemología objetiva y las opiniones, que hacen referencia, a su vez, a la epistemología subjetiva. Al mismo tiempo, de forma latente, los “dolores, cosquillas y picores, creencias, esperanzas y deseos, cuya existencia depende de ser experimentados por un sujeto” (Searle, 2017, p. 1457), hacen referencia a la ontología subjetiva, “mientras que montañas y placas tectónicas, tormentas eléctricas y avalanchas (hechos naturales) existen sin importar lo que nadie piense” (Searle, 2017, p. 1457) y hacen referencia a la ontología objetiva.

A propósito de lo anterior Searle realiza otra distinción entre aquellos aspectos de la realidad que son hechos relativos y los que son hechos independientes. “La existencia de los primeros depende de si son observados, pensados, atendidos o considerados de algún modo, mientras que los segundos son independientes de las actitudes u observaciones de nadie” (Searle, 2017, p. 1457).

La importancia de estas distinciones reside en la apreciación de que hay fenómenos que existen como hechos relativos y por tanto son ontológicamente subjetivos y que al mismo tiempo admiten caracterizaciones epistémicamente objetivas. Estos fenómenos son las instituciones sociales, y para el caso que nos ocupa, el dinero.

Como dice Searle (2017), los humanos, a diferencia de cualquier otro animal, tenemos la capacidad de asignar funciones a las personas independientemente de sus características físicas. Esas funciones se llevan a cabo partiendo de la asignación de un estatus determinado y, por medio de la aceptación colectiva de dicho estatus, precisamente se pueden realizar dichas funciones. “Las funciones de estatus son la clave para entender la civilización humana porque dan motivos para llevar a cabo acciones que son independientes de las inclinaciones o deseos” (Searle, 2017, p. 1457).

#### 4- El dinero como institución social

Para comprender de donde proceden las funciones de estatus y su relación con el dinero, primero debemos comprender qué es una institución social y lo que significa. Como norma general, las instituciones sociales constituyen una serie de reglas, de normas o de pautas de comportamiento que son más beneficiosas para el conjunto de la comunidad que las ponga en práctica.

En el caso del dinero, los economistas han tendido siempre a analizarlo desde una perspectiva económica, obviando su carácter social. Esta perspectiva, tan desconocida como relevante que aporta la sociología permite entender la diferencia entre el dinero como parte fundamental de la economía, y el dinero como componente básico de la organización y control social.

Atendiendo al carácter social del dinero, como dice Alejandro Portes (2014, p. 87):

“la sociología moderna ha desarrollado una diferenciación fundamental entre cultura y estructura social. La cultura encarna los elementos simbólicos claves para la interacción humana, el entendimiento mutuo y el orden. La estructura social está compuesta por personas reales representando roles, los cuales están organizados de acuerdo a un Estatus jerárquico de algún tipo.”

Además, la cultura y la estructura social son características organizadas jerárquicamente, y que al mismo tiempo estarán formadas por los factores profundos, que ocuparían los aspectos más triviales de la vida cotidiana como el lenguaje y los valores, y los factores superficiales, que tratarían los aspectos más cambiantes y perceptibles (Alejandro Portes, 2014).

En este sentido, los valores, entendidos como los principios morales que hacen posible la convivencia en sociedad, llevan a cabo su influencia en la sociedad a través de normas

que influyen en “aspectos del comportamiento contrarios al egoísmo sin restricciones” (Alejandro Portes, 2014, p. 87).

Por otra parte, las normas, en tanto que reglas de conducta, pueden ser impuestas de manera formal como en constituciones y leyes, o de manera informal. Al mismo tiempo, la existencia de las normas implica la ocupación de roles, los cuales “se definen generalmente como el conjunto de conductas asignadas a aquellos que ocupan posiciones sociales concretas”, es decir, a cada uno de los integrantes de la sociedad.

En paralelo a los elementos que conforman la cultura, la estructura social se construye a partir de jerarquías basadas en el poder, esto es, “la capacidad de un actor de imponer su voluntad, a pesar de la resistencia que se pueda encontrar” (Alejandro Portes, 2014, p. 89). De esta forma, las diferencias de poder posibilitan un diferente acceso a recursos y oportunidades por parte de aquellos que ostentan más poder, dando lugar a diferentes estratos en la sociedad, agrupados en clases sociales.

La consideración del poder como legítimo, y, por tanto, como figura autoritaria, “produce a su vez jerarquías de estatus, que es como la mayoría de los actores perciben realmente la estructura de poder subyacente, y cómo se clasifican a sí mismos” (Alejandro Portes, 2014, p. 90).

La agrupación de las personas en sociedades conlleva la formación de organizaciones establecidas en base a jerarquías de poder. En este sentido, “las instituciones son el modelo simbólico de las organizaciones. Comprenden el conjunto de reglas, escritas o informales, que gobiernan las relaciones entre los que ocupan los roles en organizaciones como la familia, la escuela, la economía o la religión” (Alejandro Portes, 2014, p. 91).

De esta forma podemos afirmar que las instituciones están formadas por una parte inmaterial relativa al conjunto de normas y valores asociados a roles y funciones específicas y, por otro lado, que toda institución social tiene una organización, una estructura de relaciones determinada, que constituye la parte “material” de la misma.

Una vez comprendido que las instituciones sociales implican una serie de responsabilidades y obligaciones, así como diferentes formas de actuar en virtud del estatus asignado para cada institución, y que estas derivan del común acuerdo de los individuos para la regulación del comportamiento social, es posible determinar que “todo dinero, para funcionar como dinero, requiere de la aceptación colectiva o el reconocimiento de su estatus de dinero, y por esa razón, todo dinero es una institución social” (Searle, 2017, p. 1460).

Teniendo esto en cuenta, el dinero, en tanto que institución social, por un lado, implica un conjunto de normas y de derechos relativos a cómo se desarrolla el intercambio y las relaciones económicas en nuestra sociedad. La economía monetaria comporta el

desarrollo de una subjetividad específica relativa a la capacidad de monetizar el valor a través del dinero y utilizarlo en nuestro día a día.

Y, por otro lado, también conlleva una compleja organización que posibilita su creación y aceptación colectiva y en la que intervienen, en un sistema de gobernanza compleja, diversos actores como el gobierno, bancos, bancos centrales, empresas y ciudadanos.

### **Capítulo 3. Transformaciones del dinero y procesos de innovación financiera.**

#### *1. Introducción*

La intención de este apartado consiste en contextualizar la innovación financiera como un proceso clave en la evolución del dinero. En ese sentido, dado que la innovación puede darse en cualquier ámbito, la innovación financiera pretende reunir tanto la conceptualización general que tiene la literatura económica sobre el dinero como una tecnología social que permite medir el valor de cualquier objeto, como la repercusión real que tiene el dinero en la estructura social, es decir, su papel como institución social, para, de esta manera, proporcionar un marco de referencia que contextualice las nuevas formas de dinero así como las nuevas formas de pago inherentes a la evolución del mismo.

#### *2. Definición*

Como se ha mencionado antes, la innovación no se da únicamente en el ámbito financiero, sino que puede darse en cualquier ámbito. Se podría definir la innovación como “un cambio novedoso basado en el conocimiento, que es adoptado por usuarios, y que es susceptible de generar valor en un contexto concreto” (Fernández-Esquinas,2020, p. 8).

A diferencia de lo que se suele pensar con respecto a la innovación, esta no es un producto con el que se pueda comerciar, sino que es un proceso que mediante una serie de fases ordenadas en diferentes secuencias y que tras la intervención de diferentes actores proporciona como resultado un producto capaz de mejorar las condiciones materiales de los usuarios que lo adoptan, así como generar valor como producto dentro del mercado.

#### *3. El proceso de la innovación*

Las fases que conforman el proceso de la innovación van desde el descubrimiento a la difusión pasando por la invención, la aplicación, la distribución y la adopción. Al mismo tiempo, las diferentes fases se agrupan en secuencias que permiten distinguir a qué etapa del proceso pertenece cada fase y qué actores intervienen en cada una.

De esta manera, por una parte, se podrían agrupar en una primera secuencia las fases del descubrimiento, la invención, y la aplicación, y por otra parte una segunda secuencia que estaría formada por las fases de la distribución, la adopción y la difusión.

“La innovación no depende solo de las características de los resultados, sino sobre todo de los destinatarios, de que sea adoptada por actores específicos. La perspectiva de la difusión implica tener en consideración el punto de vista de los actores sociales y las condiciones que afectan al uso de tecnologías, productos o modos de hacer las cosas” (Fernández-Esquinas,2020, p. 8).

Respecto a los actores que entrarían a formar parte del proceso, por un lado, estaría la “comunidad científica, las universidades, los centros de investigación, las organizaciones de interfaz, los gobiernos y las empresas” (Fernández-Esquinas,2020, p. 9) como integrantes de la primera secuencia, y por otro lado estarían el sistema educativo, las organizaciones de la sociedad civil, los productores, los usuarios y los consumidores que intervendrían en la segunda secuencia el proceso, haciendo posible “que los resultados sean conocidos, aceptados y legitimados” (Fernández-Esquinas,2020, p. 9).

### 3.1 Innovación financiera

Así, la innovación financiera podría entenderse como “un proceso llevado a cabo por cualquier institución, que incluya la creación, promoción y adopción de nuevos productos, plataformas, procesos o favorezca tecnologías que introduzcan nuevas formas o cambios en el modo en que se lleva a cabo la actividad financiera” (Naa & Arthur, 2017; Khraisha & Arthur, 2018).

Por otra parte, además de tener características compartidas con las innovaciones no financieras, la innovación financiera presenta características exclusivas que son de gran importancia para el desarrollo del proceso.

#### ○ Legalmente no patentable

Normalmente no se considera necesario proteger las innovaciones financieras de ser patentadas, puesto que no es fácil conseguir una patente, además de ser un terreno muy disputado. En ese sentido, dado que las innovaciones financieras no son patentables se “introducen productos complejos que son difíciles de copiar para los rivales, lo cual tiene potencial para incrementar la opacidad de las innovaciones financieras” (Khraisha & Arthur, 2018, pp. 6).

#### ○ Corta duración

La duración de las innovaciones varía en función de si pertenecen o no al ámbito financiero. En este sentido, las innovaciones no financieras tienden a durar años o incluso décadas. En cambio, las innovaciones financieras acostumbran a tener una duración de días “debido al rápido ritmo del sector financiero y a la velocidad con la que la mayoría de las innovaciones financieras pueden ser copiadas” (Khraisha & Arthur, 2018, pp. 6).

#### ○ Fragmentabilidad y adaptabilidad

Debido a la naturaleza combinatoria de los instrumentos financieros, se da la posibilidad de que los consumidores de innovaciones financieras elijan entre las características que desean que tenga el instrumento, lo que permite realizar grandes cambios con simples combinaciones. De esta manera “las innovaciones financieras tienden a adaptarse a las necesidades del mercado” (Khraisha & Arthur, 2018, pp. 6).



○ Múltiples interesados/limitados clientes implicados

La implicación en la innovación financiera involucra a diferentes participantes. De esta manera, la participación de socios permite a la innovación financiera operar tanto dentro como fuera de las instituciones financieras. Sin embargo, “el uso limitado del concepto de innovación abierta en el sector financiero y en las pocas instancias en las que ha sido utilizado, la intervención del cliente en la co-creación es limitada” (Khraisha & Arthur, 2018, pp. 7).

○ Creación complejas interdependencias

Las innovaciones financieras se crean y se desarrollan en torno a redes con gran correlación e interdependencia. Esta característica permite establecer conexiones entre diferentes instituciones financieras, “lo que implica que un fallo en una o más instituciones podría provocar el colapso de todo el sistema financiero” (Khraisha & Arthur, 2018, pp. 7).

3.1.1 Ejemplos de productos de la innovación financiera

• Aplicaciones medio de pago

Se trata de aplicaciones para móviles diseñadas con el objetivo de una forma más rápida y eficiente a los consumidores a la hora de realizar cualquier tipo de compra o pago. Esta tecnología móvil cuenta con la colaboración de numerosas entidades bancarias, permitiendo gestionar las propias cuentas bancarias y las facturas, así como los gastos y los ingresos entre otras capacidades, con mucha facilidad y sin tener que desplazarse a ninguna sucursal, ya que se puede acceder cómodamente desde el móvil particular. Algunas de estas aplicaciones son: Bizum, Twyp, Paypal, Skrill, Verse, etc.

• Aplicaciones monedero

Consisten en aplicaciones para móviles cuyo empleo para realizar compras o pagos en tiendas habilitadas, permiten la acumulación de dinero virtual derivado de ofertas, descuentos, puntos u otros tipos de bonificaciones con el objetivo de captar y fidelizar clientes y consumidores, así como facilitar las compras y las gestiones de los diferentes pagos mediante el uso de estas aplicaciones. Varios ejemplos de estas aplicaciones son: Waylet, Bnext, Apple pay, Android pay, Google pay, etc.

• Aplicaciones de trading/inversión

Este tipo de aplicaciones permiten la compra y venta de activos económicos como bienes especulativos. Esta característica permite a los usuarios tanto invertir en estos activos como comprarlos y venderlos con el objetivo de ganar dinero por medio de estas transacciones, sin dejar de tener en cuenta las posibilidades existentes de perder dinero también. Unos ejemplos serían Etoro, Xtb, De giro, Admiral markets, Plus500, Ninety nine, etc.

#### 4. Tipos de dinero

En este apartado se mostrarán diferentes tipos de dinero que proporcionan una perspectiva más amplia en cuanto a las posibilidades presentes y futuras que el dinero puede aportar. En este sentido se mencionarán como ejemplos las criptomonedas y las monedas sociales como dos vertientes en la evolución del dinero, pero con objetivos y razones de ser radicalmente opuestas.

El dinero ha evolucionado de tal manera que no es necesaria su vinculación con el oro u otro tipo de mercancías (commodity money), desde que en EE.UU en el año 1944, a través de los acuerdos de Bretton Woods se fijasen las reglas comerciales a cumplir entre los países industrializados. Mediante estas reglas, “se establece una paridad de las distintas monedas y el oro, siendo el dólar la moneda de referencia para el resto de divisas, y se fija el valor de una onza de oro en 35\$”, entre otras medidas. (Jiménez, D., 2016).

Posteriormente en la década de 1970, a consecuencia de dichos acuerdos la abundancia de dólares desencadena una creciente pérdida de confianza en la moneda, que lleva a la prohibición de convertir el dólar en oro y, por tanto, al fin del patrón oro que había sido la referencia hasta el momento. De esta manera, la cantidad de oro que tuviese cada estado ya no determinaría la cantidad de dinero que pudiesen emitir.

Tras la desvinculación del oro como el límite máximo para la emisión de dinero, en una economía de dinero-crédito podemos identificar dos maneras fundamentales de creación de base monetaria: por un lado, el dinero estatal y por otro el dinero bancario.

Con respecto al dinero estatal, se trata del dinero que crean los estados y se puede encontrar tanto en forma física o en efectivo como en forma virtual, es decir, las tarjetas que utilizamos, lo cual no varía en ningún caso respecto a sus características o sus funciones, que siguen siendo las mismas anteriormente mencionadas.

En cuanto al dinero bancario, es dinero creado por los bancos y consiste en un compromiso de pagar dinero estatal, una deuda, y por eso está nominado en la misma unidad de cuenta, además es completamente virtual. Sin embargo, como dice Eduardo Garzón, a diferencia de la creencia popular, los bancos no simplemente actúan de intermediarios entre las personas que ingresan dinero en el banco y las que piden préstamos, sino que tienen la capacidad de conceder créditos, lo cual implica un compromiso de pagar en el futuro la cantidad concedida en el crédito.

Además del dinero convencional, tal y como lo conocemos, es decir, del que hemos hablado hasta ahora, existen activos o herramientas que tienen la capacidad de operar junto al dinero o bien de forma independiente a éste. En este sentido podemos observar diferentes tipos de divisa aplicables en diferentes ámbitos de actuación y con propósitos muy distintos.

En primer lugar, podríamos hablar de las monedas digitales, como las criptomonedas, que, a diferencia del dinero bancario, no operan con la moneda oficial de cada país, sino que funcionan completamente aisladas de la regulación estatal.

Tomando como referencia el Bitcoin, que es la criptomoneda más extendida, es posible entender que tipo de divisas son las criptomonedas. En ese sentido, “las criptomonedas se definen como monedas digitales desarrolladas con algoritmos matemáticos, que están basados en criptografía y utilizan una red descentralizada que garantiza su seguridad” (Caro, 2019, pp. 12).

La descentralización supone la no intervención de ningún estado ni ninguna autoridad sobre las criptomonedas, a excepción del mercado, es decir, su influencia depende de la demanda que exista entre los usuarios. A mayor demanda, mayor influencia.

Es importante mencionar que las criptomonedas no son emitidas por ninguna autoridad, sino que son creadas mediante la tecnología Blockchain “que se puede definir como un libro global de registros numéricos de forma digital, que no pueden ser cambiados a no ser que todos los miembros lo consientan” (Caro, 2019, pp. 13).

Esta tecnología permite que se realicen transacciones entre usuarios sin la necesidad de un tercero como intermediario. Además, la encriptación de las transacciones permite tanto la protección como el anonimato de los datos y de los usuarios.

Sin embargo, pese a la avanzada tecnología, su uso como alternativa al dinero todavía deja mucho que desear. En este sentido, teniendo en cuenta las funciones que debe representar algo que pretenda ser utilizado como dinero (unidad de cuenta, depósito de valor y medio de pago) es posible comprobar las carencias que presentan las criptomonedas en general y el Bitcoin en particular.

Por una parte, si algo va a ser utilizado como dinero primero debe servir como unidad de cuenta, lo que implica que la divisa en cuestión tenga un valor estable que permita a los usuarios conocer el valor de los productos en el mercado en función del valor de la divisa. En este caso, el Bitcoin, como las criptomonedas, tienen un valor muy inestable lo que impide realizar esta función.

Por otra parte, es importante que sirva como depósito de valor, pero, dada la inestabilidad que presenta el valor de las criptomonedas por estar sometidas a las leyes del mercado, estas no cumplen con esta función.

Es cierto que las criptomonedas son aceptadas en algunos casos, sin embargo, su aceptación es muy escasa debido a la desconfianza que genera su volatilidad. No obstante, esta misma volatilidad es la que se aprovecha para la especulación en el mercado, que a su vez genera una gran desconfianza respecto a posibles usuarios.

En segundo lugar, las monedas sociales funcionan como monedas complementarias a las monedas oficiales de cada estado, es decir funciona al mismo tiempo que el dinero convencional, pero focalizando su zona de actuación en aquellas zonas a las que este último no llega. Existen dos tipos de monedas complementarias que varían según el área de actuación en el que se vayan a emplear, es decir, comerciales o comunitarias.

Las comerciales se proponen “poner en contacto recursos no utilizados con necesidades que el dinero convencional no ha podido satisfacer” (Lietaer, Martínez y Rogers, 2015). Al estar basadas en valores diferentes tienden a cubrir los espacios que la moneda nacional deja sin ocupar.

Las comunitarias tienen como objetivo facilitar el intercambio entre personas de una misma comunidad forjando redes comunitarias e interviniendo en iniciativas sociales y ambientales, de forma que se cree en la comunidad un espacio seguro y agradable en el que intercambiar bienes y servicios.

Las monedas regionales tienen diseños y características diferentes en función de la zona o región en la que van a actuar debido a que cada región es diferente tanto en sus necesidades como en sus virtudes y defectos. De esta manera, las monedas regionales actúan de forma diferente en áreas ricas y en áreas pobres, entendiendo estos términos en el sentido económico, ya que uno puede ser pobre en dinero, pero rico en otros aspectos y viceversa.

## BLOQUE III. METODOLOGIA Y RESULTADOS

### **Capítulo 4. Modelo de análisis**

#### 1. Introducción

Este capítulo describe las fases que forman el modelo de análisis. En primer lugar, se define la problemática específica mediante la descripción del objeto de estudio, en segundo lugar, se formularán las hipótesis, para posteriormente realizar la definición y operativización de conceptos.

#### 2. Definición de la problemática específica

En este apartado se presentan las cuestiones principales en las que se centra la investigación que se ha llevado a cabo. En primer lugar, se presenta el objeto de estudio después de realizar una primera aproximación a través del marco teórico. En segundo lugar, se proponen los conceptos necesarios para la comprensión de la investigación en general y del objeto de estudio en particular.

El objeto de esta investigación es conocer las actitudes de la población de referencia acerca de las aplicaciones y nuevas formas de pago en el marco de la innovación financiera. Por tanto, se propone como objetivo, por un lado, el análisis las opiniones y experiencias de los individuos y, por otro lado, el análisis del uso con respecto a estas aplicaciones y nuevas formas de pago a través de un enfoque mixto de investigación basado en el análisis cualitativo y cuantitativo de los datos recogidos.

Así mismo, dada la condición mixta de la investigación, se definen dos objetivos diferentes. Respecto a la parte cuantitativa, el objetivo consiste en conocer la frecuencia de uso sobre las aplicaciones y nuevas formas de pago, así como el grado de confianza con respecto al sistema financiero en general y los bancos y el euro en particular.

De la misma manera, el objetivo de la parte cualitativa trata de observar si se aprecian diferentes significados del dinero en función de la edad de los individuos que componen la muestra, al mismo tiempo que se pretende analizar la confianza en estas nuevas tecnologías a través de las opiniones y experiencias de los individuos.

#### 3. Formulación de hipótesis

H1: La confianza en el sistema financiero, los bancos y la estabilidad del valor del euro varía en función de la renta o el género.

H2: La frecuencia de uso de las diferentes aplicaciones y nuevas formas de pago varía en función de la edad.

H3: La edad determina la existencia de diferentes significados del dinero.

#### 4. Definición y operativización de conceptos

A raíz de la presentación de las hipótesis se puede observar el concepto en torno al que giran. En este caso se trata de las actitudes, que tras su descomposición en las variables necesarias para su medición permitirán desarrollar el conveniente diseño metodológico.

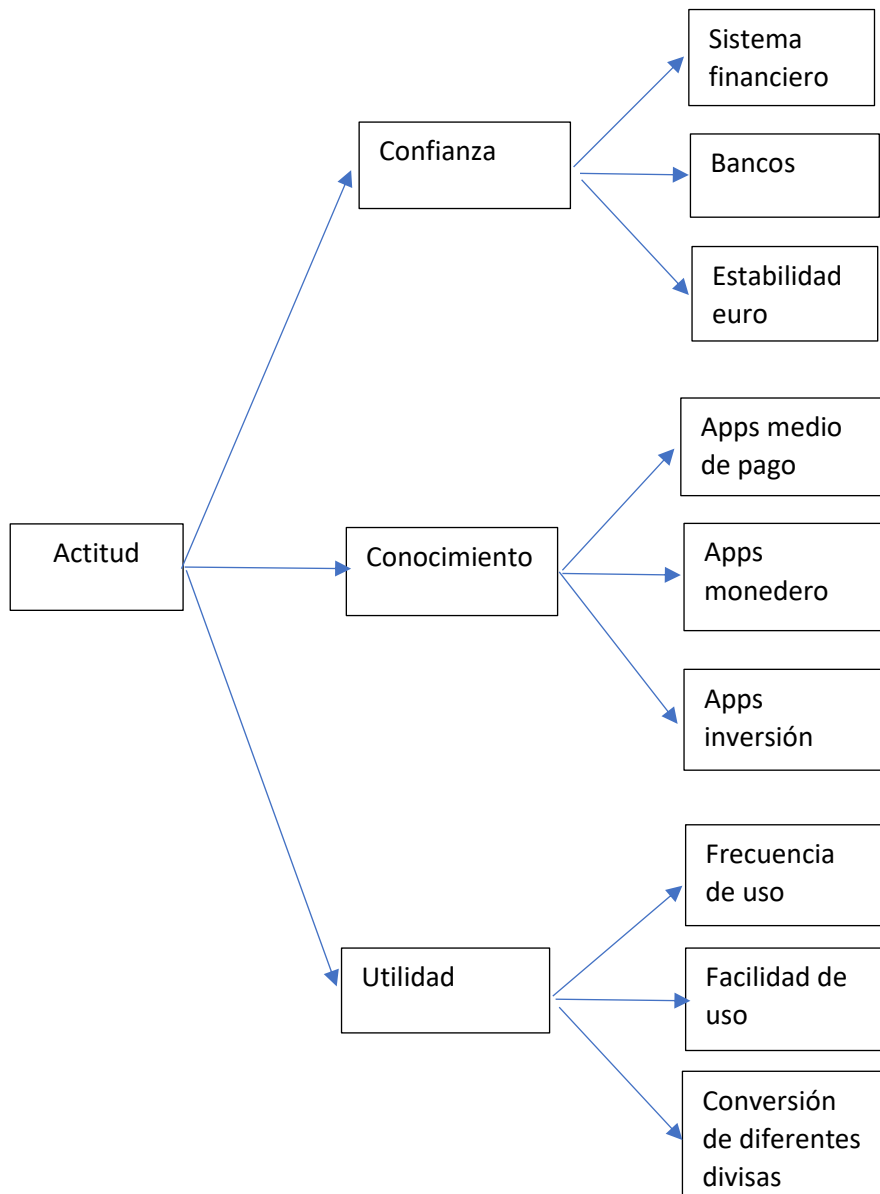
Para ello, hay que tener claro que las actitudes se refieren a la visión personal de un aspecto concreto que lleva a la realización de diferentes actos o acciones. Teniendo en cuenta la revisión de la literatura realizada, la actitud está directamente relacionada con la aceptación o el común acuerdo del dinero tanto de su condición de institución social, como de su importancia como medio de pago, puesto que de las actitudes dependen ambas características.

Las actitudes que se tienen en cuenta en esta investigación hacen referencia tanto a los nuevos y viejos medios de pago como a las diferentes formas de almacenamiento de valor. Por tanto, las dimensiones propuestas para descomponer dichas actitudes son: el grado de confianza, el grado de conocimiento, el grado de utilidad y el grado de valoración.

El grado de confianza se refiere a aquellos aspectos fundamentales que permiten que tanto los medios de pago como los almacenes de valor sean aceptados por una comunidad y utilizados en el transcurso de las relaciones económicas o de intercambio.

Así mismo el grado de conocimiento trata de descubrir en qué medida se sabe de la existencia de estos productos de la innovación financiera.

El grado de utilidad consiste en saber si resultan útiles tanto los medios de pago como los almacenes de valor. Es decir, el grado de utilidad se refiere a un uso práctico determinado.



## Capítulo 5. Diseño metodológico

### 1. La estrategia metodológica

Debido a la dualidad existente en la institución social estudiada, es decir, el dinero, constituido por una dimensión objetiva y otra subjetiva, se decide optar por una metodología multi-estratégica que combine un enfoque cuantitativo con un enfoque cualitativo para el análisis de casos extremos, lo que permite conocerlos en detalle y poder profundizar en mayor medida en sus diferencias.

### 2. Técnicas de recogida de información

#### a. Entrevistas en profundidad

Se escoge la entrevista en profundidad semi-estructurada como método de análisis cualitativo, lo que permite conocer en detalle la opinión, así como lo que significa el

dinero para las personas en el día a día en función de sus condiciones sociales particulares. De esta manera se hace posible medir la subjetividad de este apartado de forma detallada.

i. Diseño muestral de la entrevista

Dentro de la metodología mixta, la parte cualitativa utiliza en este caso un muestreo no probabilístico debido a que no se pretende realizar un análisis estadístico de los datos obtenidos, sino que se busca un enfoque que permita adentrarse en la subjetividad individual de cada persona y su percepción de la realidad estudiada.

DISEÑO IDEAL

En una situación ideal se trataría de recoger los datos mediante entrevistas hasta encontrar que la información recogida deja de añadir datos nuevos. De esta manera, se conseguiría la información necesaria y suficiente para llevar a cabo el análisis de los datos (diseño de saturación Glaser y Strauss).

DISEÑO REAL

Teniendo en cuenta las limitaciones de tiempo y recursos del investigador, se opta por un diseño muestral acorde a dichas condiciones. En este sentido, el diseño muestral se basa en la recogida de datos a través de 6 entrevistas realizadas 2 hombres y 2 mujeres de 25-34 años, una mujer de 34-44 años y una mujer de 45-54 años. De las 6 entrevistas 2 fueron realizadas por teléfono, 2 fueron realizadas en persona y 2 fueron realizadas por videoconferencia. Además, la muestra de entrevistados fue seleccionada mediante contactos del entrevistador. De esta forma, la muestra se conforma de la siguiente manera:

CASILLERO TIPOLOGICO

Nº de entrevista	Edad	Género
Entrevista 1	25-34	Hombre
Entrevista 2	25-34	Hombre
Entrevista 3	25-34	Mujer
Entrevista 4	25-34	Mujer
Entrevista 5	35-44	Mujer
Entrevista 6	45-54	Mujer

b. Encuesta

Respecto a la parte cuantitativa de la investigación se propone como método de recogida de información la encuesta. La encuesta consiste en recoger información de una muestra de individuos perteneciente a una población determinada de la que se quiere averiguar dicha información. De esta manera, la encuesta permite cuantificar la información recogida y tratarla estadísticamente.



En esta investigación la encuesta realizada es de tipo online, puesto que dadas las circunstancias del investigador se consideró el método más adecuado en detrimento de las encuestas cara a cara.

Además, el carácter online de las encuestas permite una recogida y registro de la información mucho más rápido, sin embargo, la no presencia del investigador durante la realización del cuestionario impide la aclaración de dudas que puedan surgir, favoreciendo respuestas no fiables o incluso no respuestas, lo que impediría el correcto análisis de la información recogida.

#### i. Diseño muestral de la encuesta

Para el diseño de la muestra de la parte cuantitativa de la investigación mixta, se utiliza el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, que se basa en la aleatorización de las unidades del marco muestral.

#### DISEÑO IDEAL

En un diseño ideal, la muestra estaría conformada por el número de individuos determinados por la fórmula que calcula el tamaño muestral:  $n = \frac{Z^2 * \sigma^2}{E^2}$ . Además, mediante el acceso a las listas de correos se completaría la selección de la muestra determinando así el número necesario de individuos a encuestar para que el tamaño muestral fuese representativo.

#### DISEÑO REAL

Sin embargo, dadas las condiciones del trabajo y del investigador, la muestra se obtiene a través del método bola de nieve, que consiste en la transmisión del cuestionario a algunos contactos del investigador y estos, a su vez a sus contactos: un total de 51 personas encuestadas. De esta manera, se crea la base de datos que conforma la muestra con el objetivo de realizar un pretest que permita establecer una visión global de los datos obtenidos para así comprobar las hipótesis planteadas y la validez del cuestionario.

#### ii. Cuestionario

Dimensiones de “Actitud hacia los nuevos sistemas de pago”	Preguntas del cuestionario
Grado de confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado de confianza en el sistema financiero</li> <li>- Grado de confianza en los bancos</li> <li>- Grado de confianza en la estabilidad el valor del euro</li> <li>- Grado de confianza en el tratamiento de sus datos por parte de las aplicaciones y nuevas formas de pago</li> <li>- Grado de confianza en las aplicaciones de trading/inversión</li> </ul>

Grado de conocimiento	-De las aplicaciones medio de pago que se muestran a continuación ¿Cuáles conoce? -De las aplicaciones monedero que se muestran a continuación ¿Cuáles conoce? -De las aplicaciones de trading/inversión que se muestran a continuación ¿de cuáles ha oído hablar?
Grado de utilidad	-De las aplicaciones medio de pago que se muestran a continuación ¿Cuáles suele utilizar? ¿Con qué frecuencia? -De las aplicaciones monedero que se muestran a continuación ¿Cuáles suele utilizar? ¿Con qué frecuencia? -De las aplicaciones de trading/inversión que se muestran a continuación ¿Cuáles suele utilizar? ¿Con qué frecuencia?

## Capítulo 6. Análisis de resultados

### Análisis cualitativo

#### 1. Introducción

Este apartado pretende analizar los resultados obtenidos a través de la entrevista semi-estructurada en profundidad. El propósito del método cualitativo consiste en profundizar en la percepción subjetiva de los entrevistados en relación al objeto de estudio, para llevar a cabo la exploración de la problemática de estudio mediante el análisis de las actitudes relativas a la muestra escogida.

Como se ha dicho anteriormente, la muestra se compone de 6 personas de entre 25 y 44 años, lo que permite que el abanico de datos recogido recorra un amplio espectro de edad. Así mismo, de esas 6 personas, 2 son hombres y 4 son mujeres. Por otra parte, en un diseño ideal, el análisis cualitativo constaría de un análisis del discurso de cada entrevistado, pero dadas las condiciones del trabajo de investigación y sumado a la falta de tiempo, se propone un análisis comparativo de los argumentos expuestos por cada entrevistado, de esta manera, se facilita la exploración de los datos conforme al objetivo de la investigación.

El análisis de resultados se establece en torno a 5 bloques temáticos organizados de la siguiente manera: Bloque 1: percepción del dinero, bloque 2: confianza, bloque 3: conocimiento, bloque 4: utilidad.

## 2. Percepción del dinero

En este apartado destaca la visión común y global que tienen los entrevistados respecto al dinero, puesto que todos coinciden en su carácter de medio de pago, así como su importancia para el desempeño de la vida cotidiana como medio de intercambio. Ninguno de ellos repara en el carácter social del dinero y su valor como institución social, ni en los derechos y deberes que ello conlleva.

Por otra parte, entendiendo las diferentes circunstancias cotidianas de cada entrevistado, en general, el dinero no supone un motivo de agobio, salvo para una entrevistada perteneciente al grupo de 25-34 años, que comenta que “me agobio porque... pues no tengo un salario muy alto, y entonces pues no soy del todo independiente económicamente”.

Es interesante también destacar que dos entrevistadas coinciden en que el dinero no es un motivo de agobio, pero sí de preocupación, por la diferencia de motivos. Una de ellas pertenece al grupo de edad de 25-34 años y la otra al de 45-54. La primera entrevistada comenta que el dinero “no es motivo de agobio porque ahora mismo vivo con mis padres, no tengo ese problema y si me hace falta dinero ellos me dan dinero (...) pero si es motivo, no de preocupación, pero sí quiero conseguir más para poder independizarme”. Mientras que la otra entrevistada comenta que “sabemos lo que ingresamos y tenemos más o menos controlado lo que gastamos. Pero, aun así, hay imprevistos, es decir, que la factura de la luz se haya duplicado o triplicado pues...claro, nos deja un poco sin margen, entonces sí es motivo de preocupación.”

## 3. Confianza

El objetivo de este apartado consiste en la comparación de los puntos de vista de los entrevistados con respecto a la confianza que tienen en el sistema financiero, en la estabilidad del valor del euro y las aplicaciones y nuevas formas de pago.

Atendiendo a la confianza en el sistema financiero es interesante resaltar que 4 de las 6 personas entrevistadas coinciden en su desconfianza hacia el sistema financiero diferenciando que no ven motivos para desconfiar sobre si su dinero se encuentra en un lugar seguro o no, haciendo referencia a los bancos como establecimiento o almacén de dinero, pero sí ven motivos para desconfiar de los bancos como empresa y sus tácticas de marketing. Como dice una de las entrevistadas: “pues no sé, la confianza que puedo tener en grandes marcas. Ellos... a ver yo por ejemplo soy del Santander y me hace gracia la publicidad que es: porque ti, porque te, porque no sé qué, es como... no lo haces pensando en mí, lo haces pensando en tu dinero, tú quieres mi dinero para invertir y ganar pasta. Pero no me das mucha confianza”.

Por otra parte, en la mayoría de los casos las personas entrevistadas se muestran confiadas sobre la estabilidad del valor del euro y en dos entrevistas se destaca la importancia de la

Unión Europea junto a otras instituciones como uno de los pilares para que se dé esa confianza. Sin embargo, una de las entrevistadas menciona que “no soy yo muy optimista en ese sentido, pero por otra parte creo que es la mejor opción posible”.

Con respecto a las aplicaciones y nuevas formas de pago en la mayoría de casos las personas entrevistadas se muestran confiadas tanto por su fiabilidad como por su facilidad de uso, así como la facilidad para resolver diferentes gestiones. Sin embargo, en dos casos se pone en evidencia cierta desconfianza, puesto que, como dice una de las entrevistadas: “las aplicaciones no me... no me suele gustar mucho, la verdad. Me fío mucho más del efectivo, pero no lo utilizo porque me da mucha pereza y creo que va a desaparecer”, lo que en parte habla del carácter positivo de las características que presentan las nuevas aplicaciones y nuevas formas de pago.

#### 4. Conocimiento

En este apartado se pone de manifiesto el conocimiento que tienen las personas entrevistadas sobre las aplicaciones medio de pago, las aplicaciones monedero y las aplicaciones de inversión, así como su apreciación de las mismas.

Respecto a las aplicaciones medio de pago, todas las personas entrevistadas coinciden en la comodidad que proporcionan este tipo de aplicaciones, siendo valoradas muy positivamente en cada una de las entrevistas. Como dice una de las entrevistadas, “es un avance necesario. (...) Me parece muy buena idea y una forma de avanzar muy cómoda”.

Las aplicaciones monedero son menos conocidas por las personas entrevistadas, tan solo una de ellas sabe de su existencia lo suficiente como para haber oído hablar de ellas y utilizar alguna, la cual le parece muy cómoda. Sin embargo, el resto de entrevistados no tienen una opinión definida acerca de estas aplicaciones. Una de las entrevistadas argumenta:

“Me parece bien. Hombre, no sé cómo funcionan, no te puedo decir si te compensa o si no te compensa porque... pero bueno, me parece bien. Yo es que no entiendo muy bien estas cosas... ahí tiene que haber truco, porque no entiendo cómo ganan dinero. Porque está claro que ellos tienen que ganar dinero, y si te hacen descuento y aun encima el descuento te lo acumulan... de dónde sacan... ves, ahí tengo yo... te están cobrando más de lo que vale el producto.”

Las aplicaciones de inversión son las aplicaciones menos conocidas por las personas entrevistadas. Tan solo dos personas conocen lo suficiente como para tener una opinión definida, y de estas dos personas una de ellas invierte y la otra no. El entrevistado que invierte, por su parte considera que es necesario tener unos conocimientos mínimos sobre inversión para poder utilizar estas aplicaciones y, de hecho, comenta:

“Utilizo Degiro porque a nivel de comisiones es la que mejor funciona. (...). Sí, yo miro mucho, leo mucho... yo lo que hago es: leo mucha prensa financiera, bien sea el Economista o el Cinco Días a nivel prensa española, y luego prensa internacional tipo Bloomberg. (...) Luego, de vez en cuando, miro prensa tipo New York Times o así para estar también un poco atento a lo que pasa en Estados Unidos... he leído algún libro sobre inversión financiera que, la verdad no me ha servido de mucho (...). Y luego sigo canales de Youtube de actualidad financiera (...) para saber qué está pasando en el mundo y un poco entender cómo funciona todo”.

Además, comenta que Degiro, la aplicación que utiliza, exige a los nuevos usuarios la superación de una prueba previa que, si no es superada no permite el acceso y posterior uso de la aplicación.

Por su parte, la otra entrevistada pese a no invertir, coincide con él en la necesidad de tener unos conocimientos básicos, dado que considera que existe mucha estafa en torno a la inversión. Comenta sobre la aparición de academias de trading que:

“me parece que es quitarles el dinero a chavales jóvenes de 18, 19, 20 años, que te venden una cosa de que ganas dinero rápido y así, pero al final tienes que meterte sabiendo mucho y estudiando mucho”. Por ello considera que debería “haber mucha más información sobre estas aplicaciones y algún tipo de... no sé, algún tipo de normativa para acceder a esas aplicaciones”

## 5. Utilidad

Este apartado recoge las opiniones de las personas entrevistadas en relación a la utilidad de las nuevas aplicaciones y nuevas formas de pago, así como su valoración respecto al uso que realizan de ellas en su día a día.

En el caso de la utilidad de las aplicaciones y nuevas formas de pago existe acuerdo unánime entre las personas entrevistadas, puesto que todas ellas coinciden en los aspectos característicos de estas aplicaciones tanto si son usuarios habituales como si no.

Según su criterio, estas aplicaciones se caracterizan por una comodidad, una facilidad de uso y una inmediatez nunca antes vista. Además, están equipadas con un diseño visual muy intuitivo que facilita su uso y manejo, permiten establecer un control de gastos por parte del usuario y muchas de ellas son de descarga gratuita.

Uno de los entrevistados comenta sobre las aplicaciones de inversión:

“O sea, es una inmediatez que... es que es muy fácil, o sea, no tienes que llamar, es pulsar 3 botones es: ir a Amazon, comprar, acción, una, precio mínimo de compra, lo pones al precio mínimo y ya está. Lo dejas hasta que llegue al precio mínimo y en

cuanto llega a ese precio ya te lo han comprado. Es que es una inmediatez, una facilidad que... que tienes 0 problemas”.

Por su parte, una de las entrevistadas argumenta que:

“Creo que un punto en común de todas estas aplicaciones es la facilidad que hay de usarlas (...) están al servicio de todos y por eso son tan utilizadas. Y después un poco la inmediatez de... hago algo y lo tengo ya. (...) Ey, te debo 10 euros, toma, pumba. (...) El diseño es bastante cómodo...”

Y con respecto a las aplicaciones de inversión comenta:

“Hoy la moneda ADSL está en no sé cuánto, invierte, cosas así, que también te aparece... y luego también que es como dinero muy fácil, o te lo venden así. Entonces cuando tienes una cosa tan fácil en tu mano dices: ostia ¿sabes?”

En conclusión, podemos decir, basándonos en los discursos de las personas entrevistadas, que, pese a las diferencias existentes tanto en la percepción del dinero como en la confianza, así como en el conocimiento y la percepción de la utilidad, las opiniones generales sobre las aplicaciones y nuevas formas de pago son muy similares.

### Análisis cuantitativo

En este apartado se pretende analizar los datos obtenidos mediante la encuesta online. El propósito del método cuantitativo consiste en ahondar en las experiencias, opiniones y vivencias de las personas encuestadas relativas al objeto de estudio a través del análisis objetivo de los datos obtenidos de cada encuesta.

Como se ha comentado anteriormente, encuesta se realizó a 51 personas, tanto hombres como mujeres de edades comprendidas entre los 18 y los 54 años y cuyo nivel de ingresos oscila entre los 0 euros y los salarios superiores a 6.000 euros mensuales. De tal forma que entre personas encuestadas se encuentran tanto estudiantes y trabajadores como parados y estudiantes que trabajan, así como personas que se encuentran en otra situación alternativa.

Es importante señalar que tras la realización de los cuestionarios y el posterior análisis de tablas cruzadas realizado, se encontraron preguntas sin suficientes respuestas que impidieron un correcto análisis de todos los componentes de la encuesta. De esta manera el análisis de los resultados se centra tanto en el grado de confianza con respecto a la renta individual como en la frecuencia de uso en función de la edad, permitiendo así el análisis de los datos necesarios para comprobar la validez de las hipótesis.

Grado de confianza con respecto a la renta individual

**TABLA I:** Grado de confianza en el sistema financiero según renta individual

		Renta individual											Total	
		No tiene ingresos de ningún tipo	De 0 a 600 €	Menos o igual a 300 €	De 301 a 600 €	De 601 a 900 €	De 901 a 1200 €	De 1201 a 1800 €	De 1801 a 2400 €	De 2401 a 3000 €	De 3001 a 4500 €	De más de 4500 €		
Grado de confianza en el sistema financiero.	Ninguna	Recuento	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	4
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	8,3%
	Casi ninguna	Recuento	0	1	0	0	0	0	1	2	3	1	0	8
		% del total	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	4,2%	6,3%	2,1%	0,0%	16,7%
	Poca	Recuento	0	2	1	2	0	0	2	0	0	0	1	8
		% del total	0,0%	4,2%	2,1%	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	16,7%
	Ni muchísima ni ninguna	Recuento	0	2	0	2	1	1	2	4	0	0	0	12
		% del total	0,0%	4,2%	0,0%	4,2%	2,1%	2,1%	4,2%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	Bastante	Recuento	1	0	0	0	0	0	1	2	2	1	0	7
		% del total	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	4,2%	4,2%	2,1%	0,0%	14,6%
	Mucha	Recuento	0	0	0	0	0	1	4	3	1	0	0	9
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	8,3%	6,3%	2,1%	0,0%	0,0%	18,8%
	<b>Total</b>	Recuento	1	5	1	4	1	5	10	11	7	2	1	48
		% del total	2,1%	10,4%	2,1%	8,3%	2,1%	10,4%	20,8%	22,9%	14,6%	4,2%	2,1%	100,0%

Como se puede observar en la tabla 1, del total de encuestados la mayoría, el 25%, tiene una confianza intermedia (ni muchísima ni ninguna) en el sistema financiero, de los cuales, el 8,3% tiene una renta de 1201-1800 euros. Sin embargo, tanto los que no tienen ingresos de ningún tipo, como los que perciben una renta menor o igual a 300 euros, así como los que tienen una renta de 901-1200 euros corresponden al 4,2% respectivamente.

Por su parte, del total de personas encuestadas, tanto los que consideran confiar poco en el sistema financiero como los que no tienen casi ninguna confianza representan un 16,7%. En el caso de los encuestados que tienen poca confianza, coinciden los porcentajes con respecto al 25% analizado anteriormente, es decir, de nuevo, tanto los que no tienen ingresos de ningún tipo, como los que perciben una renta menor o igual a 300 euros, así como los que tienen una renta de 901-1200 euros corresponden al 4,2% respectivamente.

Es importante destacar la diferencia existente entre los encuestados que no tienen ninguna confianza en el sistema financiero y los que afirman no tener casi ninguna confianza, puesto que los primeros representan un 8,3% del total de encuestados, mientras que los segundos representan a al doble, un 16,7%.

**TABLA II:** Grado de confianza en el sistema financiero según género

		Genero		Total	
		Masculino	Femenino		
Grado de confianza en el sistema financiero.	Ninguna	Recuento	2	3	5
		% del total	3,9%	5,9%	9,8%
	Casi ninguna	Recuento	6	3	9
		% del total	11,8%	5,9%	17,6%
	Poca	Recuento	4	4	8
		% del total	7,8%	7,8%	15,7%
	Ni muchísima ni ninguna	Recuento	3	10	13
		% del total	5,9%	19,6%	25,5%
	Bastante	Recuento	2	5	7
		% del total	3,9%	9,8%	13,7%
	Mucha	Recuento	4	5	9
		% del total	7,8%	9,8%	17,6%
	Total	Recuento	21	30	51
		% del total	41,2%	58,8%	100,0%



Esta tabla muestra el grado de confianza en el sistema financiero. En ella se puede observar que, pese a la abultada diferencia entre hombres (41,2%) y mujeres (58,8%) respecto al total, la mayoría de encuestados aseguran tener una confianza intermedia (25,5%), mientras que el 17,6% afirman tener casi ninguna y mucha confianza respectivamente. En el caso de los encuestados que dicen no tener casi ninguna confianza en el sistema financiero, el 11,8% son hombres y el 5,9% son mujeres. Sin embargo, del porcentaje de encuestados que tiene mucha confianza, el 7,8% son hombres, mientras que el 9,8% son mujeres. En este caso, los datos muestran que las mujeres confían más que los hombres en el sistema financiero.

**TABLA III:** Grado de confianza en los bancos según renta individual

			De 4501 a 6000 €	De 601 a 900 €	De 901 a 1200 €	De 1201 a 1800 €	De 1801 a 2400 €	De 2401 a 3000 €	De 3001 a 4500 €	Total	
Grado de confianza en los bancos.	Ninguna	Recuento	0	0	2	0	1	4	1	1	9
		% del total	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	2,1%	8,5%	2,1%	2,1%	19,1%
	Casi ninguna	Recuento	0	1	0	1	3	1	1	1	8
		% del total	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%	6,4%	2,1%	2,1%	2,1%	17,0%
	Poca	Recuento	0	2	0	1	5	4	1	3	16
		% del total	0,0%	4,3%	0,0%	2,1%	10,6%	8,5%	2,1%	6,4%	34,0%
	Ni muchísima ni ninguna	Recuento	0	0	1	0	1	1	1	1	5
		% del total	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%	2,1%	2,1%	2,1%	10,6%
	Bastante	Recuento	0	0	0	0	1	2	1	1	5
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	4,3%	2,1%	2,1%	10,6%
	Mucha	Recuento	1	0	0	0	0	1	0	1	3

	% del total	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%	6,4%
	Muchísima	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%
Total	Recuento	1	3	3	2	11	14	5	8	47
	% del total	2,1%	6,4%	6,4%	4,3%	23,4%	29,8%	10,6%	17,0%	100,0%

La tabla 3 presenta la información correspondiente a los datos sobre el grado de confianza en los bancos. A este respecto cabe destacar la negatividad que se percibe respecto a la confianza que desprenden los bancos, puesto que el 34% afirma tener poca confianza, el 17% casi ninguna y el 19,1% no tiene ninguna confianza.

Llama la atención que de los encuestados que tienen poca confianza tanto el 10,6% como el 8,5% perciben rentas intermedias de entre 1201-1800 euros y 1801-2400 euros respectivamente. Así mismo, el 6,4% y el 4,3% tienen una renta de 3001-4500 euros y 4501-6000 euros respectivamente, mientras que el 8,5% y el 4,3% de los encuestados que dicen no tener ninguna confianza en los bancos perciben una renta de 1801-2400 euros y de 601-900 euros respectivamente, lo cual indica que, en líneas generales, los encuestados tienen escasa confianza en los bancos. Sin embargo, no se aprecian grandes diferencias en cuanto al nivel de confianza respecto a la renta.

**TABLA IV:** Grado de confianza en los bancos según género

Grado de confianza en los bancos.		Genero		Total
		Masculino	Femenino	
Ninguna	Recuento	5	6	11
	% del total	9,8%	11,8%	21,6%
Casi ninguna	Recuento	6	2	8
	% del total	11,8%	3,9%	15,7%
Poca	Recuento	5	12	17
	% del total	9,8%	23,5%	33,3%
Ni ninguna ni muchísima	Recuento	3	3	6
	% del total	5,9%	5,9%	11,8%
Bastante	Recuento	0	5	5
	% del total	0,0%	9,8%	9,8%
Mucha	Recuento	1	2	3
	% del total	2,0%	3,9%	5,9%
Muchísima	Recuento	1	0	1
	% del total	2,0%	0,0%	2,0%

Total	Recuento	21	30	51
	% del total	41,2%	58,8%	100,0%

En la tabla 4 se presentan los datos en relación con la confianza en los bancos en función del género. Según se puede comprobar, en general, la mayoría de encuestados tienen entre poca (33,3%) y ninguna confianza (21,6%). Respecto a los que afirman tener poca confianza, el 9,8% son hombres y el 23,5% son mujeres, mientras que de los que dicen no tener ninguna confianza, el 9,8% son hombres y el 11,8% son mujeres. Por su parte, el 15,7% de encuestados tiene casi ninguna confianza, de los cuales el 11,8% son hombres y el 3,9% son mujeres. En este caso, se puede observar que, en general, pese a que tanto hombres como mujeres confían poco en los bancos, sí se aprecia en la zona media-alta de la tabla que tienen más confianza en los bancos un mayor porcentaje de mujeres.

**TABLA V:** Grado de confianza en la estabilidad del valor del euro según renta individual

Grado de confianza en la estabilidad del valor del euro.	Renta individual	Recuento	Renta individual										Total	
			No tiene ingresos de ningún tipo	De 01 a 600 €	De 601 a 900 €	De 901 a 1200 €	De 1201 a 1800 €	De 1801 a 2400 €	De 2401 a 3000 €	De 3001 a 4500 €	De 4501 a 6000 €	De 6001 a 9000 €		
Ninguna	Recuento	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%
Casi ninguna	Recuento	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	5
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%	2,1%	2,1%	2,1%	2,1%	0,0%	0,0%	10,4%
Poca	Recuento	0	1	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	6
	% del total	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	6,3%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
Ni mucha ni ninguna	Recuento	0	1	0	1	0	1	5	3	2	1	1	1	15
	% del total	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%	10,4%	6,3%	4,2%	2,1%	2,1%	2,1%	31,3%
Bastante	Recuento	0	2	1	1	0	2	2	2	2	2	0	0	12
	% del total	0,0%	4,2%	2,1%	2,1%	0,0%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	0,0%	0,0%	25,3%

	% del total	0,0%	4,2%	2,1%	2,1%	0,0%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	0,0%	0,0%	25,0%
Mucha	Recuento	1	1	0	0	1	0	0	2	1	1	0	7
	% del total	2,1%	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	4,2%	2,1%	2,1%	0,0%	14,6%
Muchísima	Recuento	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%
Total	Recuento	1	5	1	4	1	5	10	11	7	2	1	48
	% del total	2,1%	10,4%	2,1%	8,3%	2,1%	10,4%	20,8%	22,9%	14,6%	4,2%	2,1%	100,0%

La tabla 5 hace referencia a la confianza de los encuestados con respecto a la estabilidad del valor del euro. En este caso, la mayoría (31,3%) consideran tener un grado de confianza intermedio (ni muchísima ni ninguna) oscilando el grueso de las respuestas en torno a esta categoría y las correspondientes a las categorías de respuesta positivas de la tabla, considerando un 25% tener bastante confianza y un 14,6% mucha confianza. Sin embargo, si bien no comprenden porcentajes muy elevados, sí se dan casos de encuestados que afirman tener poca, 12,5% y casi ninguna confianza, 10,4%.

Con respecto al 31% de encuestados que afirman tener una confianza intermedia en la estabilidad del valor del euro, se puede observar que existe gran similitud entre ellos, puesto que, tanto los que no tienen ingresos de ningún tipo, como los que perciben una renta menor o igual a 300 euros y los que cobran de 600 a 900 euros, así como los que tiene una renta de 2401-3000 euros y 3001-4500 euros representan a un 2,1% respectivamente. Se puede deducir, por tanto, que el nivel de ingresos no influye en la confianza con respecto a la estabilidad del valor del euro.

**TABLA VI:** Grado de confianza en la estabilidad del valor del euro según género

		Genero		Total	
		Masculino	Femenino		
Grado de confianza en la estabilidad del valor del euro.	Ninguna	Recuento	1	1	2
		% del total	2,0%	2,0%	3,9%
	Casi ninguna	Recuento	3	2	5
		% del total	5,9%	3,9%	9,8%
	Poca	Recuento	2	4	6
		% del total	3,9%	7,8%	11,8%
	Recuento	7	9	16	

	Ni ninguna	Recuento	13,7%	17,6%	31,4%
	Bastante	Recuento	5	8	13
		% del total	9,8%	15,7%	25,5%
	Mucha	Recuento	3	4	7
		% del total	5,9%	7,8%	13,7%
	Muchísima	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	3,9%	3,9%
Total		Recuento	21	30	51
		% del total	41,2%	58,8%	100,0%

La tabla 6 hace referencia al grado de confianza en la estabilidad del valor del euro según el género. Como se puede observar, los datos muestran que la gran mayoría (31,4%) tienen una confianza intermedia, de los cuales el 13,7% son hombres y el 17,6% son mujeres. Así mismo, también se aprecia una tendencia positiva, pues el 25,5% de los encuestados afirma tener bastante confianza, de los cuales el 9,8% son hombres y el 15,7% son mujeres. En este sentido, se puede ver que las mujeres presentan una confianza sensiblemente mayor que los hombres en la estabilidad del valor del euro.

#### Frecuencia de uso con respecto a la edad

**Tabla VII:** Frecuencia de uso: Bizum

		Edad					Total
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54		
Frecuencia de uso: Bizum	A diario	Recuento	1	7	0	0	9
		% del total	2,0%	13,7%	0,0%	0,0%	17,6%
	Mucho	Recuento	5	4	0	0	9
		% del total	9,8%	7,8%	0,0%	0,0%	17,6%
	Bastante	Recuento	1	9	1	0	11
		% del total	2,0%	17,6%	2,0%	0,0%	21,6%
	Ni a diario ni nunca	Recuento	0	6	1	0	7
		% del total	0,0%	11,8%	2,0%	0,0%	13,7%
	Poco	Recuento	1	1	2	2	6
		% del total	2,0%	2,0%	3,9%	3,9%	11,8%
	Casi nunca	Recuento	0	1	1	1	3

	% del total	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%	2,0%	5,9%
Nunca	Recuento	0	3	1	1	1	6
	% del total	0,0%	5,9%	2,0%	2,0%	2,0%	11,8%
Total	Recuento	1	11	29	6	4	51
	% del total	2,0%	21,6%	56,9%	11,8%	7,8%	100,0%

Como se puede ver en la tabla 7, un mayor número de encuestados consideran tener una frecuencia de uso en general más elevada, puesto que, del total de personas encuestadas, un 21,6% afirma utilizar Bizum con bastante frecuencia y tanto los que lo utilizan a diario como los que lo utilizan mucho corresponden a un 17,6% respectivamente. Se puede observar que de los encuestados que utilizan Bizum a diario, mucho y bastante, en los tres casos están comprendidos en edades jóvenes de entre 18 y 34 años.

Por su parte, destaca que los encuestados que tienen edades más avanzadas, comprendidas entre los 34-44 y los 45-54 años suelen utilizar la aplicación con poca frecuencia, un 3,9% respectivamente, y un 2% también respectivamente en cuanto a la categoría casi nunca y a la categoría nunca.

De esta manera, es posible decir que la frecuencia de uso de Bizum, siendo la aplicación más utilizada de las analizadas, varía de tal forma que las personas de 18 a 35 años suelen utilizarlo con mucha más frecuencia que las personas de 35 a 54 años.

**Tabla VIII:** Frecuencia de uso: Paypal

		Edad						Total
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54			
Frecuencia de uso: Paypal	A diario	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%
	Mucho	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%
	Bastante	Recuento	0	1	1	0	0	2
		% del total	0,0%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	4,1%
	Ni a diario ni nunca	Recuento	0	0	2	1	1	4
		% del total	0,0%	0,0%	4,1%	2,0%	2,0%	8,2%

Poco	Recuento	0	0	7	0	1	8
	% del total	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	2,0%	16,3%
Casi nunca	Recuento	0	4	6	0	1	11
	% del total	0,0%	8,2%	12,2%	0,0%	2,0%	22,4%
Nunca	Recuento	1	5	12	3	1	22
	% del total	2,0%	10,2%	24,5%	6,1%	2,0%	44,9%
Total	Recuento	1	10	28	6	4	49
	% del total	2,0%	20,4%	57,1%	12,2%	8,2%	100,0%

De las cinco aplicaciones analizadas (Bizum, Twyp, Paypal, Skrill y Verse) y como se ha dicho en la tabla anterior, Bizum es la más utilizada, seguida de Paypal. En este caso, como muestra la tabla 8, destaca el escaso uso de esta aplicación en contraste con Bizum, puesto que el 44,9% de los encuestados afirman no utilizar Paypal nunca y casi nunca un 22,4%. De la misma manera, es notable el bajo porcentaje de encuestados que utilizan Paypal, ya que el 2% la utilizan a diario, 2% mucho y el 4,1% la utilizan bastante, mientras que el 8,2% la utilizan en un término medio (ni a diario ni nunca).

Con respecto a los encuestados que no utilizan Paypal nunca (44,9%), el 24,5% tienen entre 25 y 34 años, el 20% de 18-24 años y tan solo un 6,1% y un 2% tienen entre 34-44 y 45-54 años respectivamente. Sin embargo, el porcentaje de encuestados que utilizan Paypal a diario y mucho corresponden al 2% respectivamente, y se encuentran en edades comprendidas entre 35 y 44 años.

Por otra parte, de los encuestados que afirman utilizar Paypal con frecuencia intermedia (8,2%), el 4,1% tiene entre 25 y 34 años, mientras que el 2% tiene de 35-44 y de 45-54 años respectivamente. Por tanto, teniendo en cuenta que el 44,9% de encuestados no la utilizan nunca, se puede observar que esta aplicación es utilizada con mayor frecuencia por personas de entre 35 y 44 años y con una frecuencia intermedia por personas de entre 25 a 34 años.

a. Aplicaciones monedero

**Tabla IX:** Frecuencia de uso: Waylet

			Edad				Total	
			De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54		
Frecuencia de uso: Waylet	Ninguna	Recuento	0	6	18	4	4	32
		% del total	0,0%	13,6%	40,9%	9,1%	9,1%	72,7%
	Casi ninguna	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	2,3%
	Poca	Recuento	0	0	1	1	0	2
		% del total	0,0%	0,0%	2,3%	2,3%	0,0%	4,5%
	Ni muchísima ni ninguna	Recuento	0	0	2	1	0	3
		% del total	0,0%	0,0%	4,5%	2,3%	0,0%	6,8%
	Bastante	Recuento	1	0	1	0	0	2
		% del total	2,3%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	4,5%
	Mucha	Recuento	0	1	1	0	0	2
		% del total	0,0%	2,3%	2,3%	0,0%	0,0%	4,5%
	Muchísima	Recuento	0	1	1	0	0	2
		% del total	0,0%	2,3%	2,3%	0,0%	0,0%	4,5%
Total		Recuento	1	8	25	6	4	44
		% del total	2,3%	18,2%	56,8%	13,6%	9,1%	100,0%

En el caso de las aplicaciones monedero, de las aplicaciones analizadas (Waylet, Bnext, Apple pay, Android pay, y Google pay), Waylet y Apple pay son las más utilizadas. Con respecto a Waylet, la mayoría de encuestados afirman no utilizarla (72.7%), sin embargo, tanto los que la utilizan con alta frecuencia como los que no hacen uso de ella frecuentemente, se encuentran en porcentajes muy parejos, siendo el porcentaje más elevado el de aquellos encuestados que la utilizan con una frecuencia intermedia (ni muchísima ni ninguna) con un 6,8%, mientras que, tanto los que la utilizan muchísimo como los que la utilizan mucho, así como los que la utilizan poco representan un 4,5% respectivamente. Atendiendo a los datos es posible comprobar que en todos los casos el



porcentaje más alto, tanto los que utilizan Waylet con elevada frecuencia como los que la utilizan con escasa frecuencia corresponde a personas de edades comprendidas entre los 25 y los 34 años.

Por otra parte, se puede observar una notable diferencia atendiendo a los datos que ofrece la tabla 7, puesto que, en este caso, pese a ser un porcentaje semejante de encuestados los que afirman no utilizar Apple pay con ninguna frecuencia (67,4%), es muy diferente el porcentaje de encuestados que aseguran utilizarla frecuentemente, ya que el 17,4% dice hacer uso de esta aplicación con muchísima frecuencia, lo cual es una diferencia muy pronunciada en comparación con el 4,5% del total de encuestados que utilizan Waylet con muchísima frecuencia.

Al mismo tiempo, el total de encuestados que se encuentran en edades comprendidas entre los 35 y los 54 años utilizan Apple pay con ninguna o casi ninguna frecuencia, mientras que, del total de encuestados, el 58,7% tienen entre 25 y 34 años de los cuales el 34,8% no utilizan nunca esta aplicación y el 10,9% la utilizan con muchísima frecuencia.

**Tabla X:** Frecuencia de uso: Apple pay

			Edad				Total	
			De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54		
Frecuencia de uso: Apple pay	Ninguna	Recuento	0	6	16	5	4	31
		% del total	0,0%	13,0%	34,8%	10,9%	8,7%	67,4%
	Casi nunguna	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,2%
	Poca	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	2,2%
	NI muchísima ni ninguna	Recuento	0	0	2	0	0	2
		% del total	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	4,3%
	Mucha	Recuento	0	0	3	0	0	3
		% del total	0,0%	0,0%	6,5%	0,0%	0,0%	6,5%
	Muchísima	Recuento	1	2	5	0	0	8
		% del total	2,2%	4,3%	10,9%	0,0%	0,0%	17,4%
<b>Total</b>		Recuento	1	8	27	6	4	46

% del total	2,2%	17,4%	58,7%	13,0%	8,7%	100,0%
-------------	------	-------	-------	-------	------	--------

b. Aplicaciones de trading/inversión

Las aplicaciones de inversión son las más recientes en el campo de las aplicaciones y nuevas formas de pago pertenecientes al ámbito de la innovación financiera. Prueba de ello son los datos que se muestran a continuación, puesto que, de las aplicaciones analizadas (Etoro, XTB, Admiral markets, Plus500, Degiro, Ninety nine) todas ellas presentan una frecuencia de uso similar.

Tomando como referencia XTB podemos comprobar que el 97,6% de los encuestados no utilizan esta aplicación con ninguna frecuencia, siendo únicamente utilizada por un 2,4% con muchísima frecuencia. Es de destacar el elevado contraste puesto que, ese 2,4% pertenece al intervalo de edad de 18-24 años, es decir el grupo de encuestados más joven.

De esta manera es posible decir que las aplicaciones de inversión no tienen mucha influencia en el conjunto de encuestados, puesto que no son utilizadas en general con excepción de los más jóvenes, ya que si son utilizadas es en su mayoría por ellos.

**Tabla XI:** Frecuencia de uso: XTB

		Edad				Total	
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54		
Frecuencia de uso: XTB	Ninguna	Recuento	6	24	6	4	40
		% del total	14,6%	58,5%	14,6%	9,8%	97,6%
	Muchísima	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
Total	Recuento	7	24	6	4	41	
	% del total	17,1%	58,5%	14,6%	9,8%	100,0%	

En conclusión, teniendo en cuenta los datos analizados se puede decir, con respecto a la confianza en el sistema financiero, los bancos y la estabilidad del valor del euro, que la renta no es un condicionante de la actitud resultante de cada individuo, puesto que se dan actitudes de desconfianza similares con independencia de la renta.

Respecto a las aplicaciones medio de pago, se puede decir que Bizum es la aplicación más conocida y utilizada por la población de referencia y en especial por la gente joven. Por otro lado, las aplicaciones monedero no son muy conocidas ni utilizadas en general,

pero quien suele utilizarlas son los jóvenes. Por último, las aplicaciones de trading o inversión son las más desconocidas y las menos utilizadas por la población de referencia y los pocos encuestados que hacen uso de ellas se encuentran en los rangos de edad más jóvenes.

## BLOQUE IV. CONCLUSIONES

### **Capítulo 7. Conclusiones**

#### 1. Conclusiones teóricas

El objeto de estudio que se ha tratado de explorar mediante la metodología mixta ha sido las actitudes hacia las nuevas y antiguas formas de pago. Dada la naturaleza del dinero representada como institución social, permite su análisis mediante el enfoque cuantitativo respecto a su epistemología objetiva, al mismo tiempo que es posible y necesario prestar atención al enfoque cualitativo en cuanto a su ontología subjetiva.

Durante la realización del análisis cualitativo se empleó una muestra similar en cuanto a la edad y el género, lo cual impidió la obtención de datos representativos para el estudio. Por este motivo, en el análisis de resultados se han descubierto grandes similitudes en los discursos con respecto al grado de confianza tanto en el sistema financiero en general como en los bancos y en la estabilidad del euro en particular, así como en el grado de confianza y la valoración personal con respecto a las nuevas formas de pago.

Desde el punto de vista teórico nos permite concluir que la naturaleza del dinero tiene una dimensión social, es decir, la confianza es un requisito fundamental para la existencia y funcionamiento adecuado del dinero. Sin embargo, en general, se desconoce la naturaleza social del dinero en la medida en que se da por sentado el respaldo basado en la confianza por parte de la sociedad y se presupone la idea de que existe únicamente como elemento básico para el intercambio de bienes y servicios. Además, existe una elevada desconfianza en el sistema financiero con respecto a los bancos, su función y sus intenciones, mientras que existe mayoritariamente una confianza elevada con respecto a la seguridad que aportan los bancos para guardar el dinero.

En este sentido, se observa una diferencia fundamental en relación a la confianza, pues se confía en el dinero como institución social en la medida en que el sistema financiero funciona, pero al mismo tiempo se desconfía de las instancias que operan dentro de esta institución, es decir, los bancos en tanto que son empresas privadas que buscan beneficios y utilizan estrategias de marketing que, en la práctica, dejan mucho que desear en el trato con el usuario.

Por otra parte, las aplicaciones y las nuevas formas de pago suscitan la confianza de la gente, puesto que se ponen en valor tanto la rapidez como la comodidad y la seguridad, así como un diseño intuitivo y sencillo, revelándose muy eficaces. Sin embargo, no ocurre lo mismo con respecto a las aplicaciones de trading o inversión, pues son generalmente catalogadas de inseguras y propensas a la estafa, lo cual favorece una visión negativa por parte la sociedad. Así, la confianza en el sistema financiero, en los bancos y en la estabilidad del valor del euro no varían en función de la renta, puesto que con independencia de la edad o de la renta los discursos son muy similares en este sentido. Lo

mismo ocurre en cuanto al género, pues independientemente del género de los entrevistados se establece un discurso común con respecto a las dimensiones analizadas. Por este motivo, se propone el rechazo de la primera hipótesis.

La frecuencia de uso de las diferentes aplicaciones y de las nuevas formas de pago varía en función de la edad, puesto que las personas jóvenes hacen un gran uso de las mismas dada su facilidad de manejo y a la destreza en el dominio del móvil con respecto a las personas de edades más avanzadas. Sin embargo, no ocurre lo mismo respecto a la variable género, pues no es determinante en cuanto a la frecuencia de uso. En este sentido, se puede decir que existe una marcada brecha generacional que muestra las dificultades de las personas de más edad a la hora de adaptarse a la introducción de las nuevas tecnologías en contraste con los jóvenes, puesto que en su caso la adaptación se realiza de una forma más natural y orgánica. De esta manera, se puede confirmar la validez de la segunda hipótesis.

Por otra parte, dada la escasez de la muestra, no ha sido posible determinar si existen o no diferentes significados del dinero en función de la edad, por tanto, no es posible confirmar ni rechazar la validez de la tercera hipótesis.

Con respecto al análisis cuantitativo, la muestra seleccionada consta de cincuenta y una encuestas, sin embargo, no ha sido posible realizar un análisis en profundidad de los aspectos requeridos conforme al objeto de estudio, con lo cual, como se ha mencionado anteriormente, el análisis se centra específicamente tanto en la confianza como en la frecuencia de uso.

En este sentido, con respecto al grado de confianza, se observa que un porcentaje elevado de los encuestados tienen mucha confianza en el sistema financiero y en la estabilidad del valor del euro, mientras que el grado de confianza es medio-bajo con relación a los bancos. Es decir, pese a que los datos muestran que la renta no influye en el desarrollo de las actitudes de cada individuo, sí se aprecia que la edad es determinante en la frecuencia de uso de las nuevas formas de pago.

La alta confianza en el sistema financiero se debe principalmente a la pertenencia a la Unión Europea, lo cual aporta una fuerte sensación de estabilidad con respecto a posibles crisis, es decir, la confianza de la gente está directamente relacionada con la regulación a la que se somete al sistema financiero. Es importante añadir que destaca la confianza que presentan las mujeres en el sistema financiero y en la estabilidad del euro frente a la desconfianza que presentan los hombres, por otra parte, es significativa la desconfianza en los bancos que, en comparación, presentan los hombres con respecto a las mujeres. Por tanto, con respecto a la primera hipótesis, la renta no es un factor determinante de la confianza en las nuevas formas de pago, en cambio se puede considerar que el género un factor importante debido a la superior confianza de las mujeres en las nuevas formas de pago.

Los datos revelan, así mismo, mayor frecuencia de uso de las aplicaciones medio de pago (Bizum) y de las aplicaciones monedero (Apple pay), además de las aplicaciones de trading o inversión, que, pese a que son escasamente utilizadas, los jóvenes son las que hacen mayor uso de ellas, por lo que, en conclusión, la edad se considera un factor determinante con relación a la frecuencia de uso de estas aplicaciones.

Por otra parte, la escasa frecuencia de uso de las aplicaciones de trading/inversión está directamente relacionada con un volumen de operaciones cuantitativamente inferior que las operaciones que se realizan con aplicaciones medio de pago. Además, el campo de la inversión a día de hoy suscita una gran desconfianza debido a la escasa regulación del mismo. En consecuencia, se puede decir que la frecuencia de uso de las diferentes aplicaciones, así como de las nuevas formas de pago varía en función de la edad, lo cual coincide con lo mencionado en el análisis cualitativo con respecto a la existencia de una brecha digital, apreciándose en el estudio una diferencia notable en el uso de estas aplicaciones, confirmándose, por lo tanto, la segunda hipótesis.

Finalmente, no ha sido posible desarrollar una conclusión con respecto a la tercera hipótesis que permita determinar si existen o no diferentes significados del dinero.

## 2. Conclusiones metodológicas

En este estudio se ha aplicado una metodología de enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, basados en las técnicas de entrevista en profundidad y encuestas respectivamente. En el caso del enfoque cualitativo, dadas las circunstancias de la investigación se ha optado por una comparación de los diferentes discursos de los entrevistados, mientras que en el enfoque cuantitativo se ha considerado realizar un pretest de los datos mediante el cruce de tablas con el objetivo de observar la relación entre las diferentes variables objeto de estudio.

Pese a las intenciones descritas, las dificultades en cuanto al proceso del trabajo de campo y posterior análisis propiciaron una serie de modificaciones inesperadas, pues en relación con el enfoque cualitativo, la selección de la muestra se ha visto comprometida debido a la dificultad de acceso a personas de diferentes perfiles, lo cual se traduce en una muestra poco heterogénea además de poco representativa debido a la escasez de la misma.

En cuanto al enfoque cuantitativo, no se han obtenido suficientes datos representativos, lo cual unido a determinadas preguntas sin contestar por parte de algunos encuestados derivó en un inesperado número de casos perdidos, lo que supuso un contratiempo añadido, puesto que el cuestionario fue diseñado para ser contestado en su totalidad.

De todos modos, sería interesante de cara al futuro desarrollar una metodología cualitativa basada en el análisis del discurso de los entrevistados mediante programas específicos como el software ATLAS.ti. De la misma manera, respecto a la metodología cuantitativa, sería conveniente la realización de un análisis más exhaustivo y preciso que profundice más allá de la exploración de los datos conforme a los objetivos de la investigación.

### 3. Balance del trabajo realizado y líneas futuras de investigación

Este trabajo consiste en una aproximación al objeto de estudio, cuya amplitud impide el análisis en profundidad que merecen las cuestiones tratadas en el mismo. Así, las dificultades de acceso a los sujetos idóneos en el caso del análisis cualitativo y de una muestra más amplia respecto al análisis cuantitativo, merman el potencial alcance de esta investigación.

La idea inicial de este trabajo surgió del interés por saber si las criptomonedas podían ser consideradas como dinero de la misma manera que lo son las monedas sociales. Sin embargo, mediante el proceso de revisión de la bibliografía, el trabajo fue oscilando hasta englobar la naturaleza del dinero y posteriormente se fue desarrollando el interés por las actitudes de la gente hacia las nuevas formas de pago, tomando forma, así, la investigación que finalmente se ha llevado a cabo.

A nivel teórico, la búsqueda de la literatura necesaria para la elaboración del marco teórico ha sido con diferencia la parte más costosa, debido en gran parte a la cantidad de tiempo invertido, condicionado en gran medida por el idioma de diferentes fuentes, unido al vocabulario novedoso relativo a la naturaleza del dinero y añadiendo la complejidad para entender y explicar determinados conceptos, se ha erigido como uno de los aspectos más complicados en el desarrollo de la investigación. Sin embargo, esta característica supone en mi opinión, la gran fortaleza de este trabajo, convirtiéndose en una enorme fuente de conocimientos y de aprendizaje.

A nivel metodológico, una muestra más amplia, así como el perfeccionamiento del cuestionario, darían mayor riqueza a este trabajo, considerando estas las principales debilidades del mismo.

Por otro lado, contextualizar el objeto de estudio respecto al ámbito de la exclusión financiera como parte importante del fenómeno de la exclusión social, unido a un mejor diseño, una muestra más amplia y en las condiciones adecuadas para dotar de profundidad a la investigación mediante un análisis específico, puede suponer un buen aliciente que dote al objeto de estudio de mayor atractivo, si cabe, para futuras investigaciones.

En definitiva, la complejidad del tema tratado, el tiempo y esfuerzo dedicados, así como el desarrollo de esta investigación en solitario, enfrentando las dificultades y hallando las soluciones para llevar a cabo la investigación, unido a las capacidades adquiridas durante la misma, sin duda, son las lecciones más importantes aprendidas en la realización de este trabajo.

## BLOQUE V. BIBLIOGRAFÍA

Ávila, Manuel., Tezanos, Sergio., (2021). Motivaciones posmaterialistas de las acciones económicas de las personas. Estudio de caso de seis monedas sociales en España. *Revista Española de Sociología (RES)*, 30 (3), [1-20]. doi: 10.22325/fes/res.2021.63

Caro, Leandra., (2019). El mercado de las criptomonedas: Análisis de rentabilidad y riesgo (Trabajo de fin de grado, Universidad de Vigo).

Fernandez-Esquinas, Manuel., (2020) Innovación: una perspectiva sociológica. *Revista Española de Sociología (RES)*, 29 (3,supl 1), [5-37]. doi: 10.22325/fes/res.2020.55

Guala, Francesco. (2016) *Understanding institutions: The Science and Philosophy of Living Together*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press

Jiménez, Daniel. (31 de mayo, 2016). *Acuerdos de Bretton Woods*. Economipedia.com. Recuperado de (<https://economipedia.com/definiciones/acuerdos-de-bretton-woods.html>).

Khraisha, T., Arthur, K. Can we have a general theory of financial innovation processes? A conceptual review. *Financ Innov* 4, 4 (2018). <https://doi.org/10.1186/s40854-018-0088-y>

Lietaer, Bernard., Kennedy, Margrit. & Rogers, John. (2015). *El dinero de la gente: Monedas locales y soberanía económica*. Barcelona: Icaria editorial

Martín, Felix. (2016). *Dinero: Qué es, de donde viene, cómo funciona*. Barcelona: RBA Libros.

Massó, M., Shevchenko A. Abalde Bastero, N. (2022). Technological and socio-institutional dimensions of cryptocurrencies. An incremental or disruptive innovation?, *International Review of Sociology*, DOI: 10.1080/03906701.2021.2015981

Naa, Karen., Arthur, Abeka. (2017). The emergence of financial innovation and its governance – a historical literatura review, 5,4, [48-73].

Portes, Alejandro., (2010). *Economic sociology: a systematic inquiry*. Princeton: Princeton University Press

Ramos, J.M. (2010). *¿Qué es el dinero?* Navarra: Ediciones Universidad de Navarra.

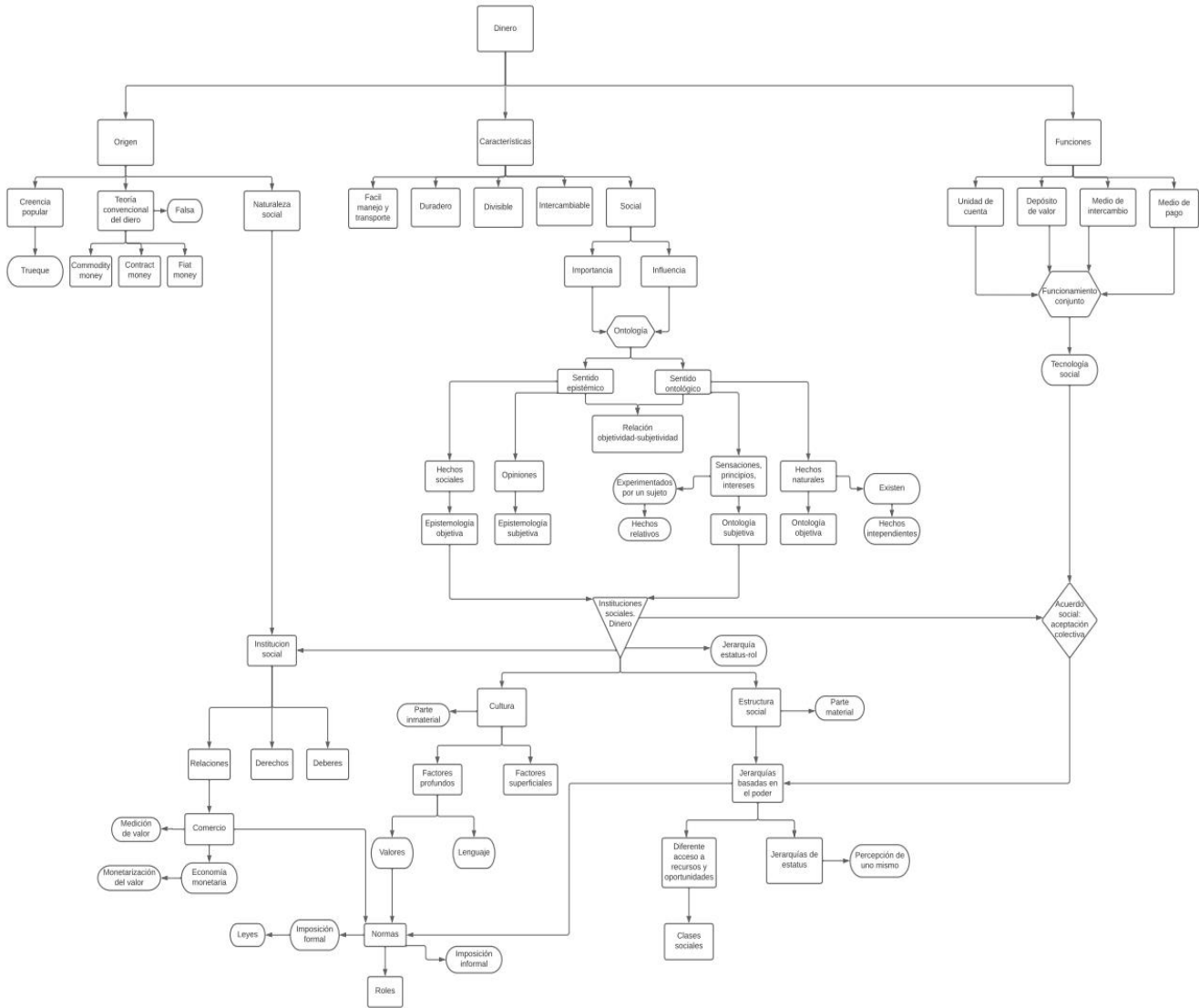
Searle, John. (2004). *La construcción de la realidad social*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

Searle, John. (2017). Money: Ontology and Deception. *Cambridge Journal Economics*, 41, [1453-1470]. doi: 10.1093/cje/bex034

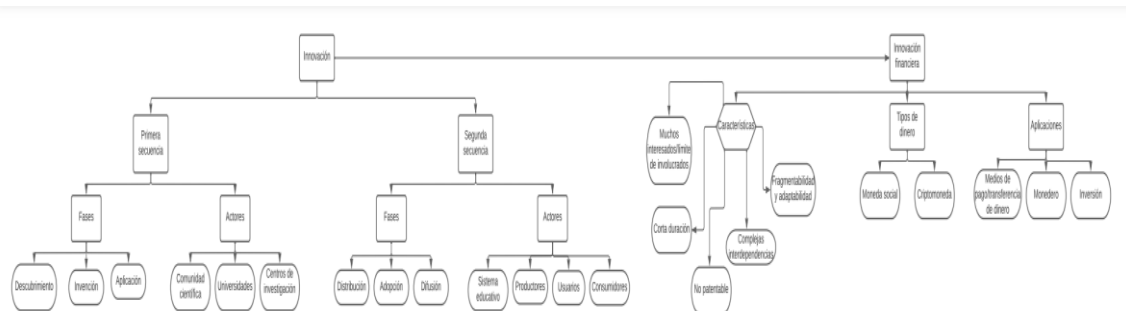


## BLOQUE VI. ANEXOS

**Figura 1: Mapa conceptual: el dinero como institución social**



**Figura 2: Mapa conceptual: Innovación financiera**



## Guion entrevista

1. ¿Qué es para ti el dinero?
2. ¿Importancia del dinero en tu día a día? ¿Es un motivo de agobio o discusión?

### **Bloque 1: Confianza**

3. ¿Qué confianza tienes en el sistema financiero (economía de mercado)?
4. ¿Cuánta confianza tienes en el euro? ¿En la estabilidad de su valor como moneda?
5. ¿Qué te da más confianza, el pago en efectivo o a través de tarjetas o aplicaciones?
6. ¿Qué confianza tienes en los bancos?

### **Bloque 2: Conocimiento**

7. ¿Cómo valoras la existencia de las aplicaciones y nuevas formas de pago?
8. ¿Cómo valoras la existencia de las aplicaciones monedero?
9. ¿Cómo valoras la existencia de las aplicaciones de trading o inversión?
10. ¿Conoces las aplicaciones Bizum, Twyp, Paypal, Skrill o Verse? Sirven para pagar
11. ¿Conoces las aplicaciones Waylet, Bnext, Apple pay, Android pay o Google pay? Aplicaciones monedero
12. ¿Conoces las aplicaciones Etoro, XTB, De giro, Admiral markets, Plus 500 o Ninety nine? Aplicaciones de inversión

### **Bloque 3: Utilidad**

13. ¿Qué consideras que tienen las aplicaciones para ser tan utilizadas?
14. ¿Te parece importante que las aplicaciones permitan intercambios entre diferentes divisas?
15. ¿Te sirven estas apps para gestionar tus gastos?

### **Bloque 4: Valoración**

16. ¿Cómo valoras la existencia de las aplicaciones y nuevas formas de pago?
17. ¿Qué opinas sobre las aplicaciones medio de pago?
18. ¿Qué te parecen las aplicaciones monedero?
19. ¿Qué valoración haces sobre las aplicaciones de inversión?

## Cuestionario

Buenos días/tardes, mi nombre es Ricardo y soy estudiante de sociología en la UDC. Estoy haciendo el Trabajo de Fin de Grado sobre las nuevas y antiguas formas de pago y me gustaría que respondiera a las siguientes preguntas. La encuesta dura aproximadamente 5-10 minutos, es totalmente anónima y las respuestas serán utilizadas únicamente para este trabajo.

**1. Me gustaría hacerle unas preguntas sobre instituciones tradicionales y nuevas formas de pago del sistema financiero. Indique su grado de confianza siendo 0 ninguna y 7 mucha.**

a. Grado de confianza en el sistema financiero

1	2	3	4	5	6	7

b. Grado de confianza en los bancos

1	2	3	4	5	6	7

c. Grado de confianza en la estabilidad del valor del euro

1	2	3	4	5	6	7

d. Confianza en el tratamiento de sus datos por parte de las aplicaciones y nuevas formas de pago

1	2	3	4	5	6	7

e. Grado de confianza en las aplicaciones de trading/inversión

1	2	3	4	5	6	7

**Ahora me gustaría preguntarle por las aplicaciones y nuevas formas de pago.**

**2. De las aplicaciones medio de pago que se muestran a continuación ¿Cuáles conoce?**

- a) Bizum
- b) Twyp
- c) Paypal
- d) Skrill
- e) Verse
- f) Ninguna

**Indique, si es el caso, cuales suele utilizar y con qué frecuencia**

**3. ¿Cuáles suele utilizar?**

- a) Bizum
- b) Twyp
- c) Paypal
- d) Skrill
- e) Verse
- f) Ninguna

**Frecuencia de uso: 1 = a diario, 7= nunca**

a) Bizum

1	2	3	4	5	6	7	

b) Twyp

1	2	3	4	5	6	7	

c) Paypal

1	2	3	4	5	6	7	

d) Skrill

1	2	3	4	5	6	7	

e) Verse

1	2	3	4	5	6	7	

**4. De las aplicaciones monedero que se muestran a continuación. ¿Cuáles conoce?**

- a. Waylet
- b. Bnext
- c. Apple pay
- d. Android pay
- e. Google pay
- f. Ninguna

**Indique, si es el caso, cuáles suele utilizar y con qué frecuencia, siendo 1 ninguna y 7 mucha.**

**5. ¿Cuáles suele utilizar?**

- g) Bizum
- h) Twyp
- i) Paypal
- j) Skrill
- k) Verse
- l) Ninguna

**Frecuencia de uso: 1 = ninguna, 7= mucha**

a) Waylet

1	2	3	4	5	6	7	

b) Bnext

1	2	3	4	5	6	7	

c) Apple pay

1	2	3	4	5	6	7	

d) Android pay

1	2	3	4	5	6	7	

e) Google pay

1	2	3	4	5	6	7	

**6. Respecto a las aplicaciones de trading/inversión que se muestran a continuación ¿de cuáles ha oído hablar?**

- a. Etoro
- b. XTB
- c. De giro
- d. Admiral markets
- e. Plus 500
- f. Ninety nine
- g. Ninguna

**Indique, si es el caso, cuáles suele utilizar y con que frecuencia, siendo 1 ninguna y 7 mucha.**

**7. ¿Cuáles suele utilizar?**

- a. Etoro
- b. XTB
- c. De giro
- d. Admiral markets
- e. Plus 500
- f. Ninety nine
- g. Ninguna

**Frecuencia de uso: 1 = a diario, 7= nunca**

a) Etoro

1	2	3	4	5	6	7

b) XTB

1	2	3	4	5	6	7

c) Degiro

1	2	3	4	5	6	7

d) Admiral markets

1	2	3	4	5	6	7

e) Plus500

1	2	3	4	5	6	7

f) Ninety nine

2	2	3	4	5	6	7

**8. En general, respecto a las mencionadas aplicaciones medio de pago, ¿Por qué motivo suele utilizarlas?**

- a. Porque son cómodas
- b. Porque son fáciles de usar
- c. Porque al ir en el móvil son muy accesibles
- d. Por la rapidez al realizar las gestiones
- e. Porque son gratis
- f. No las utilizo, pago en efectivo

**9. En el caso de las aplicaciones monedero, ¿qué razones le llevan a utilizarlas?**

- a. Porque permiten ahorrar dinero (acumulación de puntos/descuentos)
- b. Por las ofertas
- c. Por la variedad de establecimientos donde utilizarlas
- d. No las utilizo

**10. A continuación, me gustaría saber por qué motivos suele hacer uso de las aplicaciones de trading/inversión.**

- a. Porque son una forma de ganar dinero extra fácilmente
- b. Porque no están sujetas a la regulación bancaria y los impuestos del Estado
- c. Porque tradear/invertir es un hobby
- d. No las utilizo

**11. ¿En cuál de los siguientes rangos de edad se encuentra?**

- a. De 18 a 24
- b. De 25 a 34
- c. De 35 a 44
- d. De 45 a 54

**12. ¿Con qué género se identifica?**

- a. Masculino
- b. Femenino
- c. No binario
- d. Prefiere no decirlo

**13. ¿En cuáles de las siguientes situaciones se encuentra?**

- a. Estudiante
- b. Trabaja
- c. Estudia y trabaja
- d. Pardo/a y busca su primer empleo
- e. Parado/a y ha trabajado antes
- f. Trabajo doméstico no remunerado
- g. Otra situación

**14. Actualmente, entre todos los miembros del hogar, ¿De cuantos ingresos disponen en término medio en su hogar al mes?**

- a. No tiene/n ingresos de ningún tipo
- b. Menos o igual a 300 €
- c. De 301 a 600 €
- d. De 601 a 900 €
- e. De 901 a 1.200 €
- f. De 1.201 a 1.800 €
- g. De 1.801 a 2.400 €
- h. De 2.401 a 3.000 €
- i. De 3.001 a 4.500 €
- j. De 4.501 a 6.000 €
- k. Más de 6.000 €
- l. N.S.
- m. N.C.

**15. ¿Y de esa misma escala, en qué tramo se encuentran sus ingresos personales?**

- a. No tiene/n ingresos de ningún tipo
- b. Menos o igual a 300 €
- c. De 301 a 600 €

- d. De 601 a 900 €
- e. De 901 a 1.200 €
- f. De 1.201 a 1.800 €
- g. De 1.801 a 2.400 €
- h. De 2.401 a 3.000 €
- i. De 3.001 a 4.500 €
- j. De 4.501 a 6.000 €
- k. Más de 6.000 €
- l. N.S.
- m. N.C.