vinetur

El 80% de los comercios españoles reclama pagos instantáneos para mejorar la experiencia de compra de sus consumidores

‘Radiografía del estado de los pagos en los comercios españoles’ elaborada por Dojo

miércoles 18 de marzo de 2026

ESCRITO POR ALFONSO GARRIDO



Cada vez son más los negocios que consideran que tener un sistema de pago ágil, cómodo y seguro es un elemento estratégico en la mejora de la experiencia de consumo. En este sentido, el 83% de los comercios españoles considera 'importante' o 'muy importante' que las transacciones se completen en dos segundos.

Así lo recoge la 'Radiografía del estado de los pagos en los comercios españoles' elaborada por la fintech Dojo, que ha analizado la percepción de las empresas nacionales sobre su sistema de pagos, incluyendo tanto funcionalidades tecnológicas, el diseño de estas soluciones, así como otros aspectos asociados al servicio que ofrecen los proveedores de estas herramientas. La conclusión es clara: la rapidez e inmediatez en los procesos es uno de los beneficios más demandados.

"El pago es uno de los procesos más críticos en la actividad de cualquier comercio. Es la última etapa del 'customer journey' y una oportunidad clave de fidelización. Por eso, en los últimos tiempos estamos registrando un aumento en la demanda de soluciones ágiles y fiables, que permitan hacer de los pagos un proceso 'invisible', fluido y sin fricciones" apunta Jesús Molina, Head of Partners and Resellers de Dojo en España.

La estabilidad tecnológica aparece también como un elemento clave. Cerca de nueve de cada diez negocios valoran positivamente que los terminales dispongan de conectividad 4G o WiFi fiable, así como una aplicación que permita consultar todas las transacciones en tiempo real.

En lo referente al servicio, el apartado más valorado es la disponibilidad 24/7 del equipo de atención al cliente del proveedor de pagos: para 1 de cada 2 encuestados es un tema 'muy importante', mientras que el 38% lo considera 'importante'.

En la otra cara de la moneda, 1 de cada 4 comercios valora negativamente las pantallas de propinas y 1 de cada 5 prefiere no contar con avisos sonoros cuando el dispositivo de pago rechaza una tarjeta. "En líneas generales, los comercios optan por no incluir ningún tipo de funcionalidad que incomode al usuario en el momento de pagar", comenta Jesús Molina.

Cumplir con la normativa VeriFactu, otra preocupación

Con miras a la implementación de la normativa VeriFactu, que obligará a partir del 1 de enero de 2027 a digitalizar la facturación de todos los comercios españoles, un 88% de los negocios considera 'muy importante' o 'importante' que el sistema de pago aporte claridad sobre el estado de la facturación y de los cargos.

Del mismo modo, otras dos funcionalidades valoradas muy positivamente son la rapidez en la liquidación del pago, con transferencias a primera hora del siguiente día hábil, y la posibilidad de agrupar todas las transacciones en una única transferencia: ambas con un 82% de los encuestados situándolas como un aspecto 'muy importante' o 'importante'.