

II. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE EL USO DE LOS INSTRUMENTOS DE PAGO EN COLOMBIA, 2014¹

A. JUSTIFICACIÓN

Las alternativas de pago ofrecidas y administradas por el sistema financiero han puesto a disposición de la población diferentes soluciones que han competido con el efectivo en los últimos años. El cheque, las tarjetas bancarias (de crédito y débito) y la transferencia electrónica de fondos hacen parte de los instrumentos de pago con los cuales las personas pueden realizar sus transacciones. Sin embargo, solo aquellos que tienen productos financieros pueden elegir con qué instrumento pagar sus compras. En esa elección intervienen varios factores, algunos relacionados con las características de las personas que intervienen en una transacción (el que efectúa y el que recibe un pago), y otros, relacionados con el momento, lugar y valor de la transacción. Entre esos factores, el valor de la transacción es un determinante fundamental porque puede tener una incidencia directa, haciendo, por ejemplo, que en compras de altas cuantías las personas prefieran instrumentos diferentes al efectivo (como el cheque), ya sea por lo engorroso e inseguro que puede resultar portar (y movilizar) altas sumas de dinero, o simplemente por la facilidad de pago que representa diferir en cuotas el pago de las compras al utilizar la tarjeta de crédito. En compras de bajas cuantías, instrumentos como las tarjetas de crédito, débito y la transferencia electrónica de fondos han venido ganando participación dentro de los pagos de las personas debido a su popularización y al progresivo aprendizaje en el uso de tecnologías de pago modernas, entre otros muchos factores.

27 Se agradece a la Subgerencia Industrial por permitir incluir un grupo de preguntas, elaboradas por el Departamento de Seguimiento a la Infraestructura Financiera, en la Encuesta nacional de provisión y estado de los billetes y monedas (Epebm), realizada por el Centro Nacional de Consultoría.

Los sistemas e instrumentos de pago al por menor desempeñan un papel fundamental en el sistema financiero y en el resto de la economía. Es parte de la función de seguimiento monitorear los procesos de pagos al por menor, pues el uso de aquellos instrumentos contribuye significativamente a la confianza de la población en la moneda y en el funcionamiento del comercio. El proceso de pagos se inicia con el uso de instrumentos, tales como el efectivo, cheques, tarjetas y transferencias. El efectivo permite la finalización inmediata de las transacciones; su uso para el intercambio de bienes y servicios constituye la función esencial de la moneda, y todo esto refleja la confianza que la población tiene en el circulante. Por su parte, el proceso de pagos con instrumentos electrónicos involucra medios de pago, dispositivos, canales de acceso, y finaliza en los sistemas que compensan y liquidan pagos de bajo valor. Los pagos realizados con efectivo no son fácilmente cuantificables debido a que no existen registros de su evolución. Por esa razón, el Departamento de Seguimiento a la Infraestructura Financiera del Banco de la República (DSIF) se ha propuesto profundizar en la evolución de las preferencias de pago de la población en Colombia y, en particular, sobre cómo las personas realizan sus pagos habituales de bajas cuantías (alimentos, bebidas, vestuario, transporte y servicios públicos). Para este propósito el DSIF diseñó una encuesta sobre el uso de los instrumentos de pago por parte de la población, la cual consiste en un módulo de preguntas que fue incluido en la Encuesta nacional de provisión y estado de los billetes y monedas (Epebm) de la Subgerencia Industrial del Banco de la República. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) realizó la Epebm al público general y a los comerciantes entre el 8 de noviembre y el 5 de diciembre de 2014, en 43 ciudades del país^{28, 29}.

B. FICHA TÉCNICA

Para el diseño muestral el CNC utilizó el método de muestreo aleatorio estratificado multietápico de elementos. El marco muestral que la firma encuestadora estableció para el público general se basó en el listado de viviendas, hogares y personas del censo nacional de población realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en 2005. De esta información censal se definió una muestra de 2.577 personas adultas, entre 18 y 80 años de edad. De igual forma, el CNC utilizó el universo de comerciantes que construyó para la Epebm realizada en noviembre de 2012, en el cual se utilizó información del DANE, la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco), el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, y Ecopetrol. Así, la muestra de comerciantes que la

28 Apartadó, Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bucaramanga, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta, El Espinal, Flandes, Florencia, Guadalajara de Buga, Ibagué, Ipiales, Leticia, Manizales, Medellín, Melgar, Mitú, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Santa Rosa de Cabal, Sogamoso, Sincelejo, Tuluá, Tunja, Valledupar, Villavicencio, Yopal, Cauca, Girardot, Honda, Riohacha, San Andrés, Quibdó, Buenaventura, Palmira y Montería.

29 Ese conjunto de preguntas se fundamenta en la percepción del entrevistado y, por consiguiente, distan mucho de otro tipo de mediciones que usan información sobre los desembolsos que las personas realizan durante un período específico.

firma encuestadora estableció para el sondeo de 2014 fue de 1.976 establecimientos comerciales³⁰.

C. RESULTADOS

Además de indagar sobre los pagos mensuales (en alimentos, bebidas, vestuario, transporte y servicios públicos), se incluyen algunas preguntas sobre aspectos demográficos, con el fin de capturar la heterogeneidad entre las unidades entrevistadas (personas y comerciantes). Esto permite descomponer los resultados del público general por edad, nivel de ingreso, educación y ocupación, y de los comerciantes por tipo de canal -como tiendas de barrio, hipermercados, restaurantes y servicios de transporte (taxis y buses)- y por estrato socioeconómico de la zona donde se ubica el establecimiento comercial.

El efectivo, las tarjetas de crédito y débito, y el cheque se consideran como instrumentos de pago tradicionales, por ser aquellos conocidos por una mayor proporción de la población. Sin embargo, existen otras alternativas, como la transferencia electrónica de fondos, que es tecnológicamente más avanzada que los instrumentos tradicionales, y que permite realizar pagos inmediatos (por internet o teléfono).

Por tratarse de preguntas específicamente diseñadas para conocer la percepción del público general y de los comerciantes, los resultados se presentan en secciones separadas. No obstante, como se esperaba, las estadísticas obtenidas de ambas secciones guardan estrecha relación y consistencia. Las cifras que se exponen a continuación corresponden a resultados poblacionales del módulo del DSIF, que fueron procesados usando los factores de expansión de la muestra provistos por el CNC³¹.

30 Los resultados de esta encuesta presentan algunas diferencias frente a la realizada en 2012 (que se encuentra publicada en el Reporte Sistema de Pagos 2013), principalmente relacionadas con las ciudades encuestadas, los productos financieros, los instrumentos de pago y los canales comerciales incluidos. En la encuesta de 2012 los resultados presentados corresponden a diez ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Villavicencio y Cúcuta. Los resultados de la encuesta de 2014 corresponden a 43 ciudades (incluyendo las 10 ciudades de la encuesta anterior). En cuanto a la disponibilidad de productos financieros, en la encuesta 2014 se adicionó “cualquier crédito (hipotecario, otros), otro producto financiero, ¿cuál?”. Con respecto al uso de los instrumentos de pago, en la encuesta de 2014 se agregó la transferencia electrónica de fondos. En lo relacionado con los canales comerciales, en la encuesta 2014 se agregaron dos nuevos canales comerciales: droguerías y papelerías. Aunque las dos mediciones (2012 y 2014) se refieren a la percepción del uso de los instrumentos de pago, se deben tener en cuenta todas estas diferencias para establecer una posible comparación entre estas.

31 Las estadísticas descriptivas que se presentan en este informe fueron calculadas utilizando factores de expansión (o ponderación) muestral simples, en frecuencias, definidos sobre valores enteros. Estos factores de expansión hacen que las respuestas de las 2.577 personas encuestadas representen a una población cercana a 16 millones de habitantes, y que las respuestas de los 1.976 de comercios representen a 860.960 establecimientos comerciales.

1. Análisis de los resultados de las encuestas al público general

Las preguntas al público general están relacionadas con los aspectos demográficos de la población encuestada, la disponibilidad de medios e instrumentos de pago, el uso de instrumentos, y las razones por las cuales el efectivo es el más utilizado.

a. Aspectos demográficos de la población encuestada:

El CNC entrevistó a un grupo de personas con edades que oscilan entre 18 y 80 años; entre los cuales un 14,3% tiene entre 18 y 24 años de edad, el 52,7% entre 25 y 54 años, y el 32,9% son mayores de 55 años. De esta población, un 49,8% son hombres y el 50,2% mujeres. Por su nivel de ocupación, el 29,7% corresponde a trabajadores independientes, el 25,9% se dedica a labores del hogar, un 24,3% son empleados (tiempo completo y tiempo parcial), el 5,1% está buscando empleo, y el 9,1% son jubilados. Por nivel de ingresos, el 26,2% de las personas devengan mensualmente menos de un salario mínimo legal vigente (SMLV), un 19,2% recibe exactamente ese ingreso, y el 41,2% recibe ingresos superiores.

Por nivel educativo la muestra está compuesta en un 19,6% por personas que tienen estudios de primaria completos, el 42,9% tiene secundaria, un 15,0% terminó estudios técnicos o tecnológicos, el 17,6% tiene estudios universitarios y el 0,5% alcanzó algún nivel de postgrado. Por nivel socioeconómico, el 50,2% se concentra en los estratos 1 y 2, mientras que el 42,1% reside en zonas de estratos 3 y 4. El porcentaje restante (7,7%) corresponde a personas de los estratos 5 y 6.

b. Disponibilidad de medios e instrumentos de pago

El único instrumento de pago de carácter no excluyente es el efectivo, porque todas las personas pueden acceder a este, independientemente de su nivel de ingresos, ocupación y educación. Su tenencia irrestricta concuerda con la intuición, puesto que no existen costos directos asociados con su uso, como sí sucede con la tarjeta débito y el cheque³².

Las fuentes de recursos financieros que soportan estos últimos instrumentos están atadas a medios de pago, tales como las cuentas de depósito (corrientes y de ahorro)³³. Así, tanto los medios como los instrumentos de pago diferentes del efectivo implican costos administrativos, costos de uso y obligaciones por concepto del impuesto a las transacciones financieras (“cuatro por Mil”), los cuales, de manera conjunta, podrían estar impidiendo que toda la población pueda acceder

32 Tener efectivo representa otro tipo de costo, entendido como el ingreso que ese dinero produciría si estuviera depositado en una cuenta de ahorros (costo de oportunidad de tener saldos reales).

33 En el caso del efectivo, que al mismo tiempo es medio e instrumento de pago, la encuesta permite contar con una medida confiable de su uso como instrumento de pago.

a estos servicios financieros. La carga que esos costos generan sobre las personas depende de los ingresos que cada cual recibe. Así, para personas con rangos de ingresos medios y altos los costos financieros pueden ser considerados moderados, mientras que para las demás personas tales costos pueden convertirse en una barrera de acceso, por ser considerados onerosos para su nivel de ingresos. Existen otros requisitos asociados con la apertura de cuentas de depósito y aprobación de crédito que impiden el acceso de toda la población a los servicios financieros, lo cual afecta particularmente a la población de ingresos bajos.

Dada la conexión que existe entre los medios e instrumentos de pago, es de interés para el DSIF preguntar por la tenencia de productos financieros³⁴. Los resultados señalan una considerable disponibilidad de cuentas de ahorro (37,4%), la cual contrasta con las cuentas corrientes (6,6%). La mayor tenencia de cuentas de ahorro en la población podría atribuirse a diferencias en los costos y en los servicios que cada una de estas cuentas ofrece a sus clientes, pero también, a que estas son exigidas a gran parte de asalariados (y jubilados) para recibir sus ingresos laborales. La tenencia de tarjeta débito es del 29,9%, seguida, con una menor participación porcentual, por la chequera (2,1%) (Gráfico 31).

Como se observa en el Gráfico 32, la proporción de personas con al menos una tarjeta de crédito es del 15,2%. Un resultado que es inferior al registrado para la tarjeta débito, pero que supera considerablemente a aquel observado para la chequera.

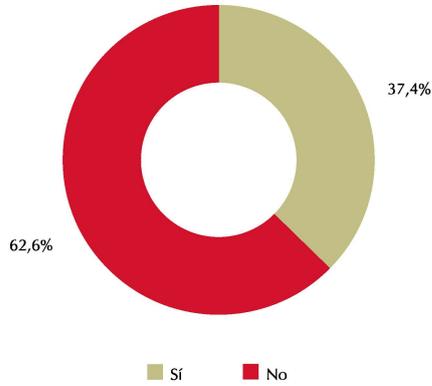
Por grupos de edad se observa una mayor tenencia de tarjetas bancarias (débito y crédito) en personas con edades que oscilan entre 25 y 44 años, y una tenencia baja en personas mayores de 75 años (Gráfico 33). La mayor tenencia de tarjeta débito se observa en el rango poblacional de 25 a 34 años (39,1%), mientras que la de tarjeta de crédito entre los 35 a 44 años (18,1%). La mayor tenencia de chequera se encuentra en la población entre 65 y 74 años (4,7%) y 55 y 64 años (4,2%).

Las estadísticas por estrato son aún más reveladoras, ya que los resultados evidencian una clara correspondencia: a mayor estrato mayor disponibilidad de instrumentos de pago diferentes al efectivo (Gráfico 34). La mayor tenencia de tarjetas se concentra en los estratos socioeconómicos altos, pero las proporciones observadas difieren entre los dos tipos de tarjeta. En lo concerniente a la tarjeta débito, la mayor tenencia se encuentra en los estratos cinco (57,3%) y seis (78,0%), pero en el agregado estos dos grupos representan apenas 5,0% de la población total con acceso a esta clase de tarjetas. En estratos bajos la población que tiene tarjeta débito es mucho menor: en el estrato dos la tiene menos de una cuarta parte de ese segmento poblacional (22,6%), mientras que en el estrato uno la tiene 16,8% de las personas.

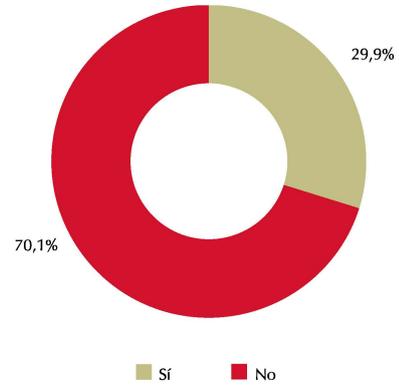
34 La pregunta realizada fue “¿Dispone usted de cuenta de ahorros, cuenta corriente, tarjeta débito, tarjeta crédito, chequera, cualquier crédito (hipotecario, otros)?, otro producto financiero, ¿cuál?”

Gráfico 31
Disponibilidad de medios e instrumentos de pago

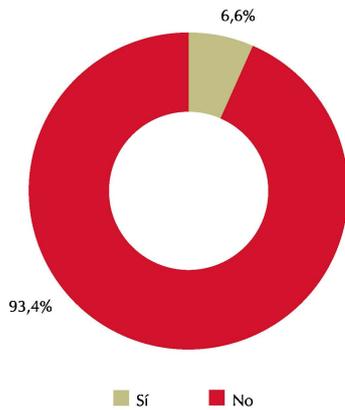
A. Cuenta de ahorros



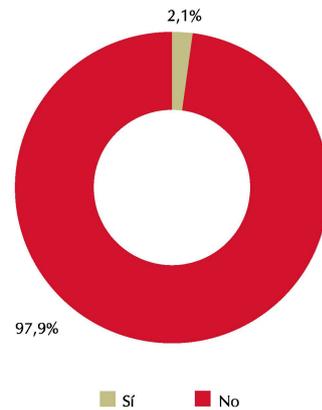
B. Tarjeta débito



C. Cuenta corriente

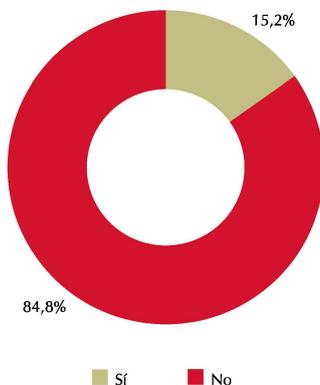


D. Chequera



Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

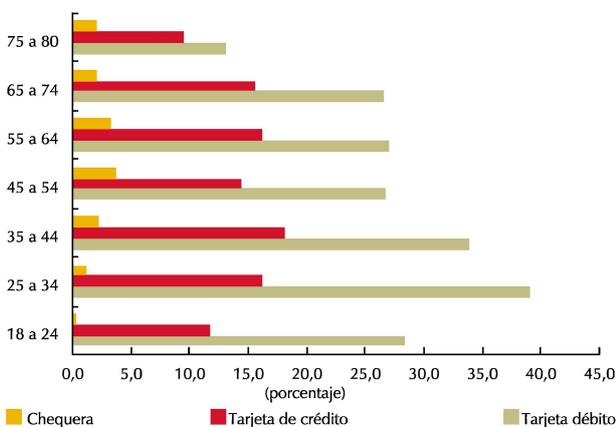
Gráfico 32
Disponibilidad de tarjeta de crédito



Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

Los resultados para la tarjeta de crédito señalan, también, una mayor tenencia a medida que se incrementa el estrato socioeconómico. La proporción de personas que manifestó tener al menos una tarjeta de crédito en el estrato tres fue de 14,6%, en tanto que en el estrato cuatro esto correspondió a 23,0%. Al clasificar la tenencia de tarjetas de acuerdo con los ingresos mensuales, se observan resultados muy similares. Para el rango de ingresos igual a un salario mínimo legal vigente (SMLV), por ejemplo, la tenencia de tarjetas de crédito (9,3%) y débito (20,7%) es inferior a lo que se registra para las personas que devengan entre dos y seis SMLV (33,0% y 62,1%, respectivamente). Esto, en otras palabras, sugiere la existencia de una relación positiva entre tenencia de tarjetas bancarias e ingresos.

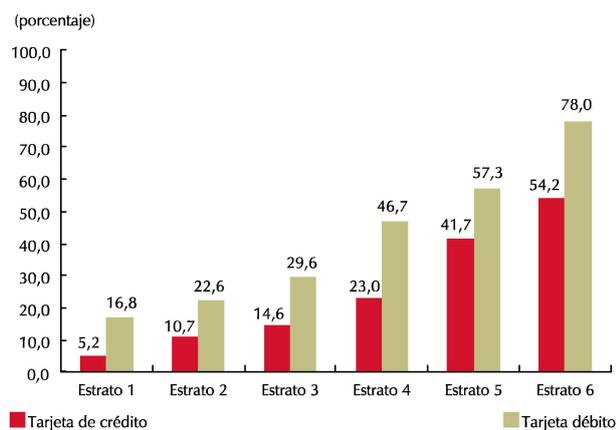
Gráfico 33
Disponibilidad de instrumentos de pago por edad



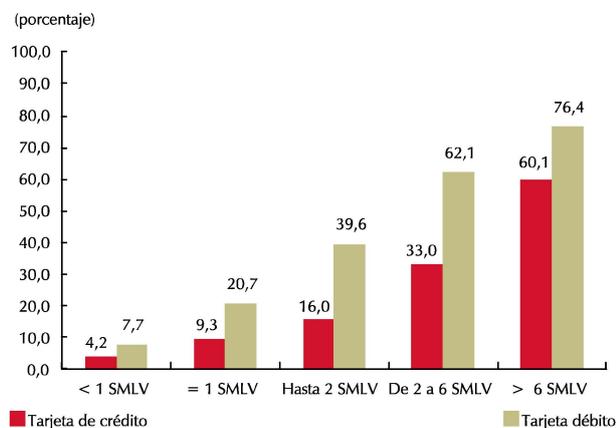
Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

Gráfico 34
Disponibilidad de instrumentos de pago

A. Por estrato



B. Por ingresos



SMLV: salarios mínimos legales vigentes.
Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

c. Población con productos financieros

Los resultados de la encuesta para el agregado nacional (que corresponde a las 43 ciudades mencionadas) señalan que el 44,7% del público general sí dispone de al menos de uno de los productos financieros propuestos en las opciones de respuesta (cuenta de depósito, tarjetas bancarias, chequera, cualquier crédito con el sistema financiero, u otro producto financiero), lo que, en otras palabras, sugiere que el 55,3% restante de la población no tiene alguno de los productos mencionados (Gráfico 35).

Por ciudades, la población con al menos uno de estos productos es mayor en Bogotá (54,3%) y Cali (50,1%), en contraste con lo que se observa para Barranquilla (42,7%) y Medellín (42,2%), siendo estas últimas dos ciudades aquellas que presentan una disponibilidad inferior a la observada para el total nacional (44,7%).

d. Uso de instrumentos de pago

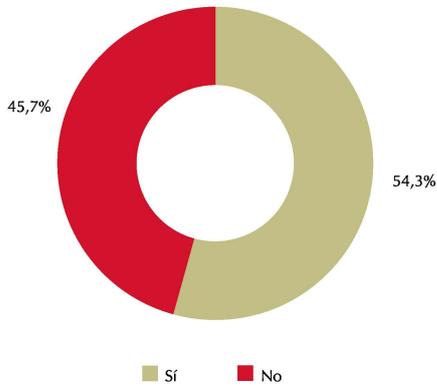
Como es usual en este tipo de reportes, se presentan mediciones separadas sobre el número y el valor de pagos que la población mensualmente realiza, con el fin de poder establecer sus preferencias por los instrumentos de pago desde ambos puntos de vista (número y valor de las transacciones).

Con respecto al número de transacciones, las percepciones del público general en el total nacional revelan que el efectivo (88,8%) es el instrumento preferido, seguido por la tarjeta débito (8,5%), la tarjeta de crédito (2,0%) y el cheque (0,2%)³⁵. En ciudades como Barranquilla, Cali y Medellín se observan participaciones similares a las obtenidas para el total nacional, en tanto que en Bogotá, aun cuando el ordenamiento

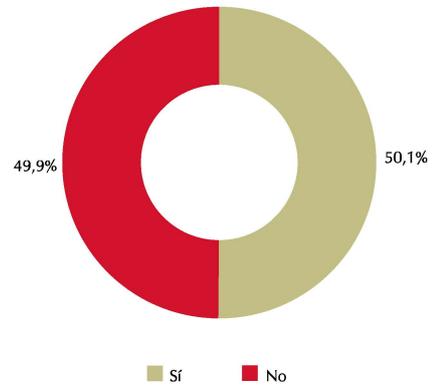
35 La pregunta realizada fue: Piense en el número de pagos que usted realiza mensualmente (alimentos, bebidas, vestuario, transporte, vivienda, servicios públicos, entre otros). De los siguientes instrumentos de pago (tarjeta débito, tarjeta de crédito, efectivo, cheque, transferencia electrónica, otro, ¿cuál?) ordene los tres que utiliza más veces, donde 1 es el más utilizado y 3 el menos utilizado. Se presentan los resultados correspondientes a la respuesta calificada como 1 (el más utilizado).

Gráfico 35
Población con productos financieros

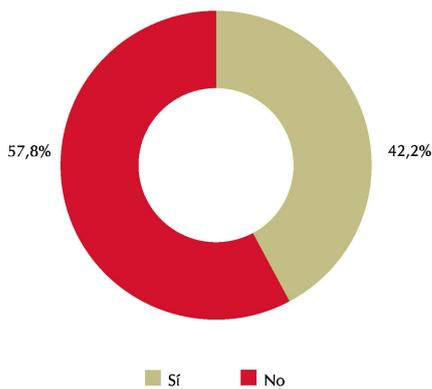
A. Bogotá



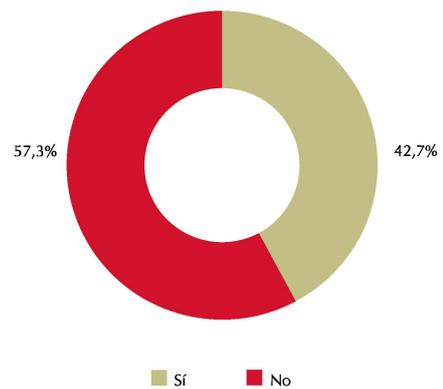
B. Cali



C. Medellín



D. Barranquilla



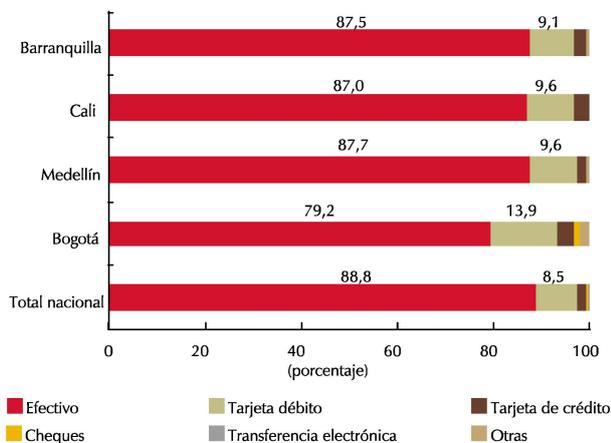
Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

de preferencias por instrumentos de pago se mantiene, se registra un uso de efectivo menor (79,2%) y un uso de tarjeta débito mayor (13,9%) al observado a nivel agregado (Gráfico 36).

Un instrumento de pago que beneficia de manera exclusiva a la población con cuentas de depósito es la transferencia electrónica de fondos. Sin embargo, su popularidad entre los consumidores en Colombia no alcanza aún una proporción relevante, ya que, de acuerdo con la encuesta, solo el 0,1% de las personas la eligió como la más preferida para realizar sus pagos.

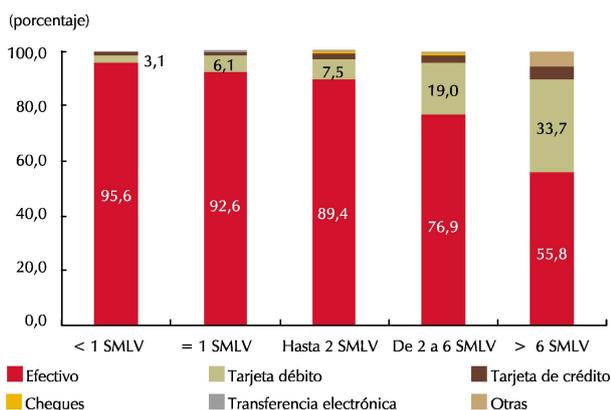
Como se observa en el Gráfico 37, la mayor preferencia por efectivo prevalece al clasificar los resultados de acuerdo con sus rangos salariales, pero esto es mucho más acentuado en personas con ingresos bajos (iguales o inferiores a un SMLV) que en personas con ingresos medios (89,4% entre uno y dos SMLV, y 76,9% entre dos y seis SMLV) y altos (55,8%).

Gráfico 36
Instrumento de pago preferido: número



Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

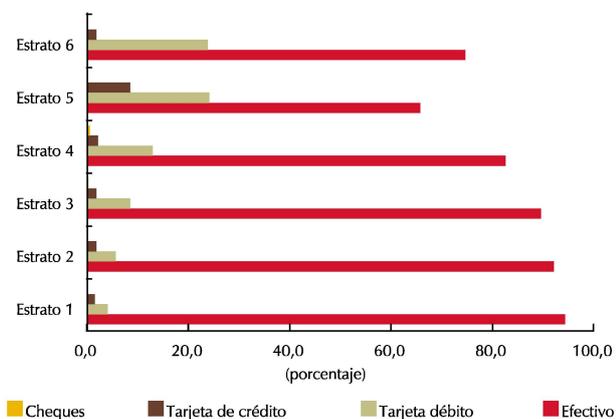
Gráfico 37
Instrumento de pago preferido: número de transacciones por rango de ingresos



SMLV: salarios mínimos legales vigentes.

Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

Gráfico 38
Instrumento de pago preferido: número de transacciones por estrato



Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

Así, a medida que aumentan los ingresos de las personas, la participación del efectivo entre sus preferencias disminuye, al mismo tiempo que la de tarjeta débito aumenta. En el grupo de ingresos superior a seis SMLV, por ejemplo, el efectivo es preferido por un 55,8%, mientras que la tarjeta débito por un 33,7%. En este mismo segmento poblacional se registra una modesta participación de otras formas de pago (5,4%), entre las cuales los encuestados mencionaron los bonos y vales.

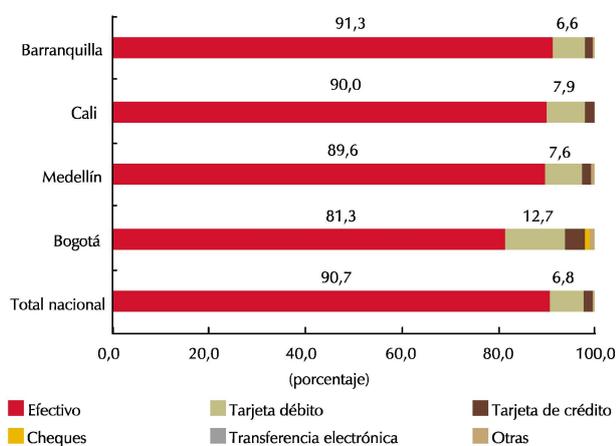
Por estratos socioeconómicos, las preferencias de la población (medidas como el número de pagos mensuales por instrumento) guardan estrecha relación con los resultados sobre disponibilidad. Como se observa en el Gráfico 38, en los estratos 5 y 6 predomina el uso del efectivo, aunque también se registra un uso considerable de la tarjeta débito (23,8% en promedio). En los estratos 1, 2 y 3 la participación del efectivo en los pagos es mucho más acentuada (superior al 80%), en tanto que la de tarjeta débito es considerablemente baja (6,0%, en promedio).

La percepción del público relacionada con el monto mensual de sus compras (valor; Gráfico 39)³⁶ señala que estas en su mayoría las pagan con efectivo (90,7%) y en menor proporción con tarjeta débito (6,8%), tarjeta de crédito (1,9%), cheque (0,11%) y transferencia electrónica de fondos (0,1%). Por ciudades se observa una fuerte coincidencia en Barranquilla, Medellín y Cali, donde menos del 8,0% de esos pagos se realizan con tarjeta débito y alrededor del 90% con efectivo. En Bogotá persiste el mismo ordenamiento de preferencias, pero las proporciones son algo diferentes: efectivo (81,3%) y tarjeta débito (12,7%).

La participación del cheque en este tipo de pagos es especialmente baja. Según los encuestados, este instrumento se utiliza para el pago de obligaciones ban-

36 La pregunta realizada fue: "Piense en el monto total de sus gastos mensuales (alimentos, bebidas, vestuario, transporte, vivienda, servicios públicos, entre otros). De los siguientes instrumentos de pago (tarjeta débito, tarjeta de crédito, efectivo, cheque, transferencia electrónica, otro, ¿cuál?) ordene los tres con los cuales realiza los pagos, siendo 1 el más utilizado y 3 el menos utilizado".

Gráfico 39
Instrumento de pago preferido: valor de las transacciones



Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

carias (8,6%), pagos a proveedores (5,4%), vestuario (2,2%) y servicios públicos (1,1%).

e. Razones por las cuales el público prefiere pagar con efectivo

El efectivo, además de ser el único instrumento al que tiene acceso toda la población, tiene múltiples ventajas, entre las cuales se encuentran: su amplia aceptabilidad entre los participantes de una transacción, el bajo riesgo de liquidación que representa y la no trazabilidad de sus usuarios (Chakravorti y Lubasi, 2006). No obstante, en la práctica existen más explicaciones asociadas con esta preferencia, por lo cual, para profundizar en este tema se incluyó una pregunta con diez opciones de respuesta, no excluyentes entre sí. Los resultados

del Cuadro 23 corresponden al ordenamiento que surge de la primera respuesta seleccionada dentro del conjunto de alternativas propuesto al entrevistado.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, la facilidad de usar y la rapidez de pagar con efectivo es la principal razón por la cual este instrumento es el más preferido por las personas (75,4%), seguido por no tener cuenta de ahorros, cuenta corriente o tarjeta de crédito (9,7%), para reutilizar el cambio recibido de manera inmediata (3,0%), realizar compras de bajo monto (2,6%), y acceder a descuentos (1,4%).

La facilidad de usar y rapidez de pagar con efectivo son los principales atributos de este instrumento de pago, puesto que el usuario solo necesita conocer las denominaciones (billetes y monedas) y estar en capacidad de calcular el excedente al

Cuadro 23
Principales razones para usar efectivo (porcentaje)

	Es más fácil y rápido pagar en efectivo	No tiene cuenta de ahorros-corriente-tarjeta de crédito	Puede reutilizar el cambio recibido de manera inmediata	Miedo a que clonen su tarjeta débito y/o crédito	Es menos riesgoso usar efectivo	Sus compras son de bajo monto	Es más barato comprar en efectivo-accede a descuentos	Para pagar las compras que hace en la calle	Para no registrar datos personales	Para estar seguro que el pago fue recibido	Otra	n. r.
Bogotá	86,8	8,0	0,8	0,0	0,4	1,3	0,8	0,9	0,5	0,0	0,5	0,0
Barranquilla	75,9	16,0	0,7	0,0	0,0	1,4	1,6	0,0	0,7	0,0	3,8	0,0
Cali	57,0	18,4	9,5	0,0	2,1	1,5	2,8	1,5	0,6	0,0	5,1	1,5
Medellín	67,2	9,8	0,4	0,4	1,6	5,0	1,8	1,2	1,2	0,0	10,9	0,4
Total	75,4	9,7	3,0	0,5	1,0	2,6	1,4	1,2	0,5	0,6	4,0	0,2

Nota: La pregunta realizada fue: "¿Por qué razones usa efectivo en sus pagos mensuales en alimentos, bebidas, vestuario, transporte, vivienda y servicios públicos?".

n. r.: no responde.

Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

que tiene derecho cuando el monto que entrega supera el valor de la compra. En cambio, para usar tarjetas bancarias (de crédito y débito), cheques y transferencia electrónica de fondos el usuario debe tener relación con el sistema financiero, entender cómo funciona el instrumento y reconocer los canales por los cuales se realizan los pagos, entre otros muchos aspectos.

En cuanto a la rapidez en las transacciones (entregar y recibir pagos), el efectivo continúa superando a los demás instrumentos. En Colombia pagar con tarjetas de crédito y débito en los puntos de venta tarda más tiempo que hacerlo con efectivo debido, principalmente, a la forma como se autorizan los pagos (sumado a la verificación de la identidad del usuario mediante la presentación del documento nacional de identidad en el caso de pagos con tarjeta de crédito). Mientras que en otros países, como los Estados Unidos, las personas autorizan sus pagos con tarjeta débito usando el PIN (ingresando la clave) o firmando el comprobante de compra, en Colombia ambas acciones son requeridas en la mayoría de tarjetas, lo cual puede hacer que los clientes que pueden escoger entre instrumentos de pago y que tienen restricciones de tiempo prefieran pagar con efectivo³⁷.

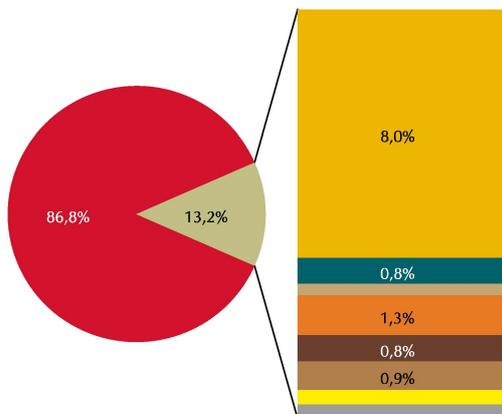
Por ciudades, la facilidad que representa pagar con efectivo y el menor tiempo que tardan estos pagos (rapidez) también predomina como la principal explicación, en tanto que carecer de vínculos con el sistema financiero (no tener cuenta de ahorros, corriente, tarjeta de crédito) ocupa un segundo lugar, incluso en Medellín, donde un alto porcentaje de respuestas parece no estar relacionadas con las alternativas sugeridas en el cuestionario (opción “otra” 10,9%). El resultado de la opción “otra” en esa ciudad, se debe a que muchos de sus habitantes solo manejan efectivo (8,6%), al gusto o costumbre (1,4%) y al costo de manejo de las tarjetas (0,9%). De tal forma que la razón relacionada con “no tener vínculos con el sistema financiero” para Medellín realmente corresponde a 18,4% —los que carecen de cuentas de depósitos y/o tarjeta de crédito (9,8%) y los que solo manejan efectivo (8,6%)—.

Para la población residente de Cali la tercera razón más importante para preferir el efectivo consiste en poder reutilizar de manera inmediata el cambio (9,5%), seguida por los descuentos que conceden los comerciantes (2,8%) y el bajo riesgo que representa su uso (2,1%). El efectivo es el único instrumento de pago que garantiza la no trazabilidad y el “anonimato” a sus usuarios. Sin embargo, de acuerdo con los resultados de la encuesta, tales características no parecen ser muy relevantes para los consumidores, como lo señala la participación de esta alternativa (que corresponde a la opción “para no registrar datos personales”) en las respuestas para el total nacional (0,5%) y por ciudades (Gráfico 40).

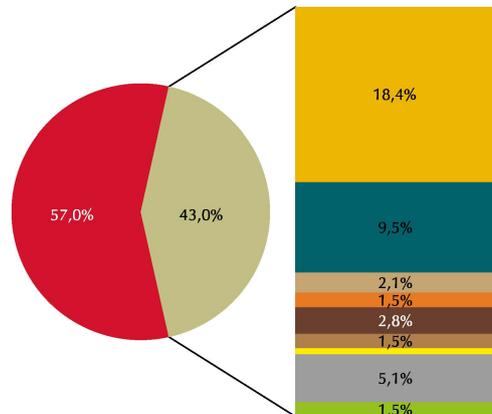
37 De acuerdo con Borzekowski, Kiser y Ahmed (2008), en los Estados Unidos las personas pueden realizar dos tipos de transacciones con sus tarjetas débito en los puntos de venta: las que el usuario autoriza solo con la clave (PIN) y las que autoriza al firmar el recibo de compra con el que se queda el comerciante. Estos tipos de pago implican costos diferentes para el comerciante, siendo el de primer tipo menos costoso y, por tanto, más preferido que el segundo.

Gráfico 40
Principales razones para el uso de efectivo

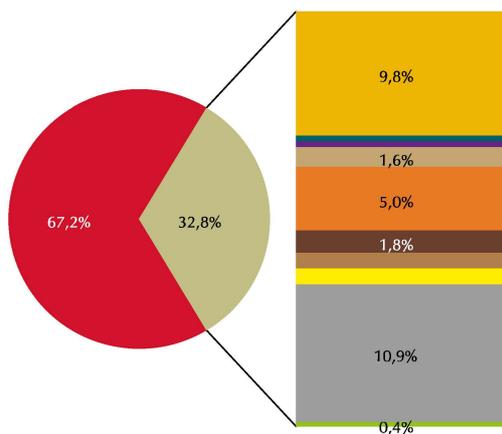
A. Bogotá



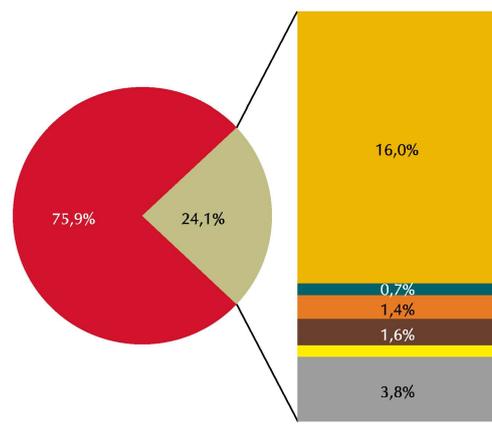
B. Cali



C. Medellín



D. Barranquilla



- Es más fácil y rápido pagar en efectivo
- Miedo a que clonen su tarjeta débito y/o crédito
- Es más barato comprar en efectivo: accede a descuentos
- Otra
- No tiene cuenta de ahorros, corriente ni tarjeta de crédito
- Es menos riesgoso usar efectivo
- Para pagar las compras que hace en la calle
- No responde
- Puede reutilizar el cambio recibido de manera inmediata
- Sus compras son de bajo monto
- Para no registrar datos personales
- Para estar seguro que el pago fue recibido

Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

En suma, la mayor preferencia por efectivo se explica por sus atributos específicos -como la facilidad de usarlo y el menor tiempo que tarda la transacción (rapidez)-, pero también por la moderada tenencia de instrumentos de pago alternativos.

2. Análisis de los resultados de las encuestas a comerciantes

La encuesta a comerciantes ofrece una perspectiva complementaria a la del público general en lo referente al uso y aceptación de instrumentos de pago; al ser la

unidad entrevistada (el propietario o administrador, tesorero, y/o jefes de recaudo de cada establecimiento comercial) la contraparte de la transacción.

a. Estrato socioeconómico donde se ubica el establecimiento comercial

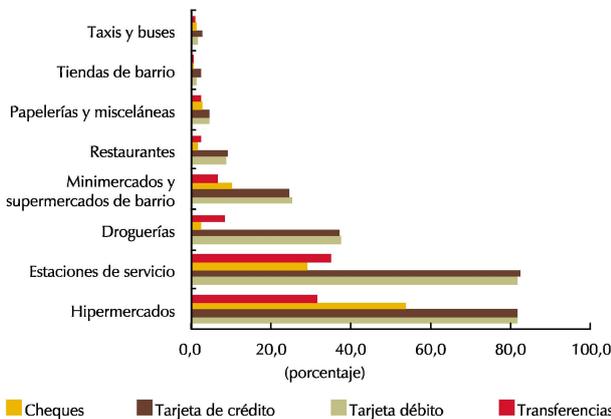
El 17,1% de los establecimientos se encuentran ubicados en el estrato 1, 39,9% en el 2, 29,9% en el 3, y 7,2% en el estrato 4. Tan solo 2,4% de estos negocios se encuentran situados en el estrato comercial.

b. Aceptabilidad de los instrumentos de pago

La elección entre instrumentos de pago depende de su tenencia por parte del consumidor, pero también de su aceptación por parte del comerciante. De esta forma, y por tratarse de una decisión que involucra a ambos participantes, aquellos consumidores que tienen un instrumento pueden usarlo solamente si el comerciante está dispuesto a aceptarlo, pero esto depende de la tecnología requerida para procesar los pagos, del valor de la venta y de las necesidades inmediatas de liquidez del comerciante, entre otros aspectos.

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a cada canal comercial, debido a que no se dispone de unas ponderaciones (como el volumen de ventas) que permitan agregar, apropiadamente, los resultados para el comercio total.

Gráfico 41
Aceptabilidad de los instrumentos de pago



Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

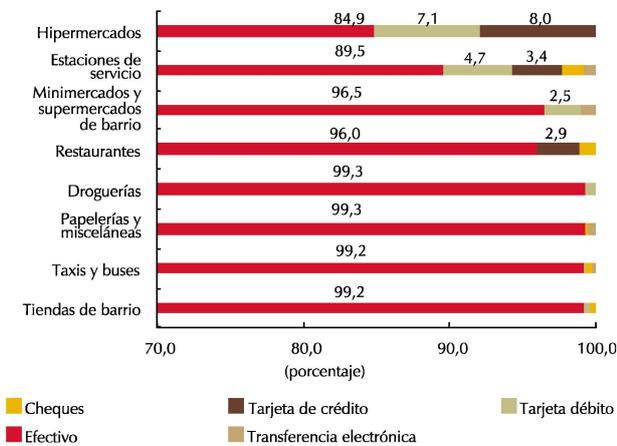
El efectivo es aceptado en la totalidad de establecimientos comerciales encuestados, en tanto que para los demás instrumentos los resultados en este aspecto difieren considerablemente entre canales comerciales (Gráfico 41).

En hipermercados, estaciones de servicio, droguerías, y minimercados y supermercados de barrio se acepta todo tipo de instrumento, mientras que en servicios de transporte (taxis y buses), y en tiendas de barrio los porcentajes de aceptación de instrumentos diferentes al efectivo son prácticamente nulos.

c. Uso de los instrumentos de pago por parte de los consumidores

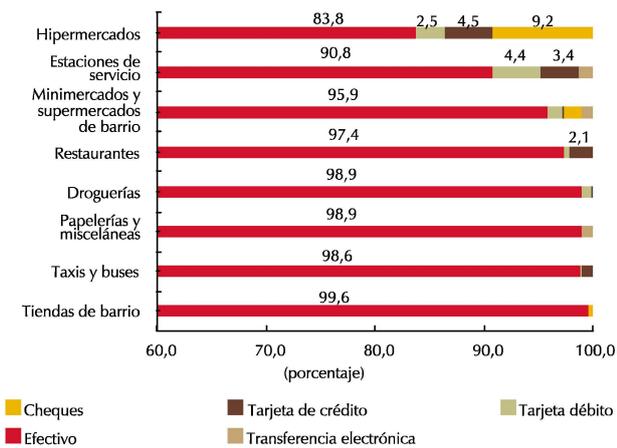
Al considerar el número de compras, los comerciantes identificaron al efectivo como el más preferido por sus clientes, y este resultado prevalece en todos los canales de comercio consultados. En segundo lugar se registra la tarjeta débito, con una participación de 7,1% en hipermercados, 4,7% en estaciones de servicio (de gasolina), y 2,5% en minimercados y supermercados de barrio (Gráfico 42).

Gráfico 42
Instrumentos de pago que más usan los consumidores:
número de transacciones



Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

Gráfico 43
Instrumentos de pago que más usan los consumidores:
valor de transacciones



Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

De lo anterior se podría afirmar que en establecimientos comerciales, tales como las grandes superficies (hipermercados) y estaciones de servicio, los sustitutos más cercanos al efectivo son las tarjetas de crédito y débito. En establecimientos más pequeños, como las tiendas de barrio, y papelerías y misceláneas, no ocurre lo mismo; por el contrario, se registra un bajo uso de estos instrumentos de pago modernos.

Resultados similares se registran al indagar a los comerciantes por las preferencias de sus compradores en cuanto al valor de las transacciones, puesto que los resultados señalan, nuevamente, un mayor uso de efectivo, seguido por las tarjetas de crédito y débito (Gráfico 43). No obstante, en hipermercados se registra una proporción apreciable de respuestas relacionadas con el uso de cheques (9,2%).

d. Razones por las cuales recibe pagos en efectivo

Al igual que en el caso del público general, a los comerciantes se les preguntó por qué reciben más pagos con efectivo, y se les propuso una serie de alternativas de elección (no excluyentes entre sí). Los comerciantes señalaron que la explicación más relevante es la mayor facilidad de usar y la rapidez de recibir efectivo, seguida por no tener datáfonos (terminales punto de venta) en el negocio, el bajo monto de las ventas y la reutilización del efectivo de manera inmediata (Cuadro 24 y Gráfico 44).

En lo que se refiere a la segunda razón, atribuible a la mayor preferencia por efectivo, se evidencia (en todos los canales comerciales) una participación porcentual mucho menor frente a la primera razón (facilidad y rapidez de usar efectivo). Al considerar este resultado junto con el incremento que ha presentado el número de tarjetas débito y de datáfonos en Colombia, se podría inferir que existen externalidades entre el uso de las tarjetas por parte de los consumidores y su aceptación por parte de los comerciantes³⁸. En otras palabras, se presume que entre más personas tengan tarjetas débito, más comerciantes estarán dispuestos a aceptar pagos con ese instrumento.

38 De acuerdo con los informes de tarjetas de crédito y débito, y de operaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, entre noviembre de 2013 y noviembre de 2014 el número de tarjetas débito (vigentes a fin de mes) se incrementó en 10,2% y las de crédito en 8,6%, mientras que entre el segundo semestre de 2013 y el segundo semestre de 2014 el número de datáfonos aumentó en 10,0%.

Cuadro 24
Principales razones por las que prefiere recibir efectivo de sus clientes
(porcentaje)

	Es más fácil y rápido recibir efectivo	No tiene datáfonos en el negocio	Para reutilizar el efectivo de manera inmediata	Puede entregar el cambio en sus transacciones	Es menos riesgoso como forma de pago	El monto de las ventas por cliente es bajo	Es más barato (almacenamiento, costos financieros, impuestos)	Los ingresos por ventas se demorarían en estar disponibles	Para no dar a conocer las ventas	Otra
Hipermercados	70,5	4,6	0,0	12,1	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	10,9
Minimercados y supermercados de barrio	78,4	6,1	2,9	2,5	1,4	2,2	0,0	1,1	0,4	5,0
Tiendas de barrio	80,4	6,9	2,9	0,3	2,2	4,9	0,3	0,1	0,4	1,6
Restaurantes	82,6	5,3	1,9	4,2	0,2	4,1	0,8	0,0	0,0	1,0
Taxis y buses	85,0	2,4	1,8	1,9	0,3	1,4	0,0	3,0	0,3	3,8
Estaciones de servicio	68,9	4,0	6,3	5,1	2,3	2,7	0,5	2,4	0,0	7,9
Droguerías	82,6	4,6	3,1	0,9	1,0	1,8	2,2	0,0	0,7	3,2
Papelerías y misceláneas	74,5	11,5	0,6	0,5	0,5	6,7	1,7	0,0	0,0	4,0

Nota: La pregunta realizada fue: "¿Por qué razones recibe efectivo?". El resultado que se presenta corresponde solo a la alternativa escogida como la primera.
Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF)

Los resultados de otras razones diferentes a las sugeridas al entrevistado (opción "otra") son especialmente altos para hipermercados (10,9%) y estaciones de servicio (7,9%), siendo esta respuesta sustentada por la mayoría en que simplemente el efectivo es el instrumento que más utiliza el cliente.

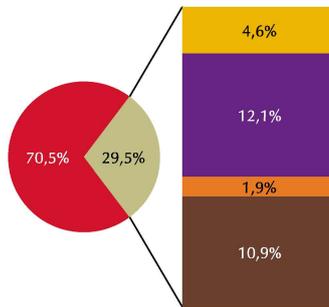
e. Conclusión

La mayor disponibilidad para pagar con efectivo se atribuye fundamentalmente a la mayor rapidez y facilidad de su uso, pero también a que es el único al que tiene acceso toda la población, y el único que reciben todos los comerciantes. Esa mayor preferencia por efectivo por parte de los consumidores presenta una fuerte correspondencia con la proporción de personas (55,3%) que no tiene ningún producto financiero (cuenta de ahorros, cuenta corriente, tarjeta débito, tarjeta de crédito, chequera, cualquier crédito, u otro producto financiero), lo que en otras palabras, sugiere que existe un considerable número de personas sin acceso a los servicios financieros.

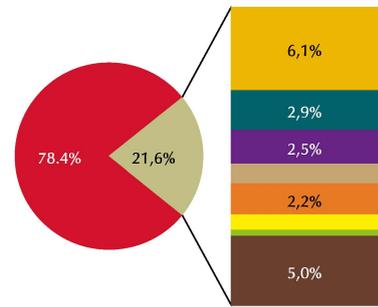
Desde el punto de vista del comerciante, su mayor preferencia por efectivo se explica por la facilidad y rapidez de recibir pagos con este instrumento, y por no disponer de datáfonos (terminales punto de venta) en el negocio. Cerca de 30% de las personas tiene tarjeta débito, en tanto que su aceptación depende del tipo de establecimiento comercial. En tiendas de barrio, servicios de transporte (taxis y

Gráfico 44
Principales razones por las que recibe efectivo de sus clientes

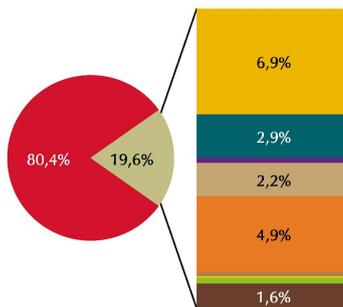
A. Hipermercados



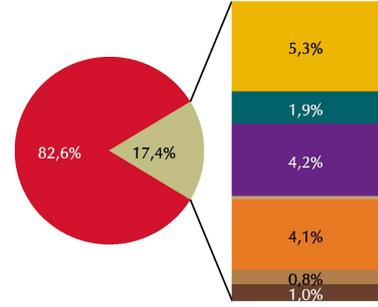
B. Minimercados y supermercados de barrio



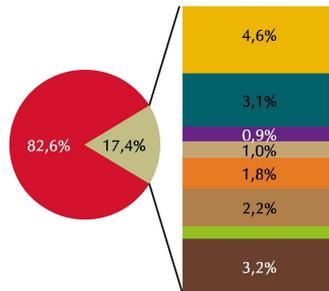
C. Tiendas de barrio



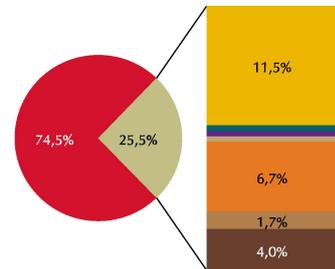
D. Restaurantes



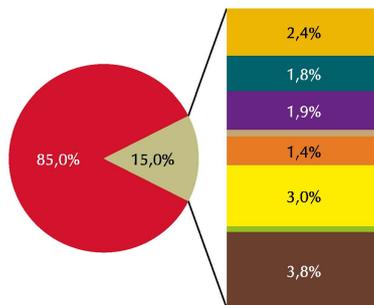
E. Droguerías



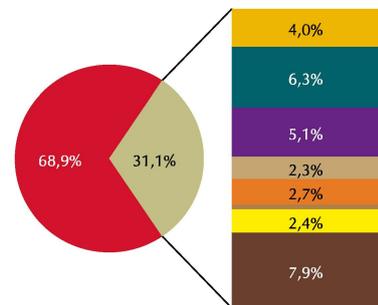
F. Papelerías y misceláneas



G. Taxis y buses



H. Estaciones de servicio



- Es más fácil y rápido recibir efectivo
- Para reutilizar el efectivo de manera inmediata
- Es menos riesgoso como forma de pago
- Es más barato (almacenamiento, costos financieros, impuestos)
- Para no dar a conocer las ventas
- No tiene datáfonos en el negocio
- Puede entregar el cambio en sus transacciones
- El monto de las ventas por cliente es bajo
- Los ingresos por ventas se demorarían en estar disponibles
- Otra

Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

buses) y, papelerías y misceláneas, su aceptación es particularmente baja, lo cual coincide con el uso intensivo del efectivo que se registra por parte de los consumidores (superior a 98% en número y en valor de transacciones). En otros canales, como estaciones de servicio e hipermercados, el uso de tarjetas registra una considerable participación en los pagos, así como sucede en otros establecimientos que tienen datáfonos. En todos estos comercios, la tarjeta débito le sigue en importancia al efectivo, debido a la participación que ha alcanzado en los pagos de las personas. Sin embargo, el efectivo continúa siendo, por una amplia diferencia, el instrumento más preferido por los consumidores. Después de todo, el efectivo permite realizar compras de montos muy bajos, no requiere que su usuario tenga acceso a servicios financieros, ni de dispositivos tecnológicos para procesar los pagos, además de ser el único que garantiza la protección de la identidad de las personas que lo utilizan en sus transacciones.

Referencias

- Borzekowski, R; Kiser, E; Ahmed, S. (2008). "Consumers' Use of Debit Cards: Patterns, Preferences, and Price Response", *Journal of Money, Credit and Banking*, vol. 40, núm. 1, pp. 149-172.
- Chakravorti, S; Lubasi, V. (2006). "Payments Instrument Choice: The Case of Pre-paid Cards", *Economic Perspectives*, segundo trimestre, Federal Reserve Bank of Chicago.