

## II. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE EL USO DE LOS INSTRUMENTOS DE PAGO EN COLOMBIA, 2017

### INTRODUCCIÓN

Los instrumentos de pago utilizados por la población en sus compras y transacciones están representados por el efectivo, la tarjeta débito, la tarjeta de crédito, el cheque y la transferencia electrónica de fondos<sup>30</sup>. La decisión individual entre uno y otro instrumento depende, entre otros aspectos, del lugar en el que se realiza la transacción, del valor que se va a pagar, del tiempo que se dispone para efectuar el pago y de los incentivos que existen por usar algún instrumento en particular. En el caso de las tarjetas de pago (débito y crédito), estos incentivos se observan en los programas de fidelización que los bancos ofrecen a sus clientes (puntos y millas), mientras que en el caso del efectivo se relacionan con los descuentos que los comerciantes pueden ofrecer sobre el valor de las compras. Las preferencias individuales, en este contexto, se ven afectadas por todos esos aspectos, pero también por la heterogeneidad de la población que los utiliza. Esa heterogeneidad puede responder a factores cuantificables como la edad, el nivel educativo y de ingresos, así como a factores no cuantificables (o latentes) como los aspectos culturales. De ahí que el estudio de las preferencias de pago de la población sea una tarea compleja, pero necesaria para todos los bancos centrales ya que son los encargados de suministrar el efectivo.

---

30 Los fondos que permiten utilizar esos instrumentos de pago se conocen como medios de pago, y están representados por las cuentas de ahorro y las cuentas corrientes. Las cuentas de ahorro son el medio de pago que permite a sus cuentahabientes realizar pagos utilizando la tarjeta débito, la transferencia electrónica de fondos y los cheques de gerencia. Las cuentas corrientes cumplen con ese mismo propósito para los que usan tarjeta débito, transferencia electrónica de fondos y chequera. El efectivo es el único que, al mismo tiempo, es un medio y un instrumento de pago, por ser reserva de valor y unidad de cuenta.

El Banco de la República ha adelantado acciones específicas para medir las preferencias de pago de la población que reside en el país, mediante encuestas realizadas en varias ciudades. El presente informe corresponde a la tercera medición que ha realizado el Departamento de Seguimiento de la Infraestructura Financiera (DSIF) del BR, sobre el uso de los instrumentos de pago en Colombia.

## A. FICHA TÉCNICA

La *Encuesta de provisión y estado de los billetes y monedas* (Epebm) es de corte transversal, liderada por la Subgerencia Industrial del Banco de la República, y que tiene como propósito conocer la opinión del público y de los comerciantes sobre diversos aspectos relacionados con el circulante. La ejecución de las tres versiones de la Epebm ha estado a cargo del Centro Nacional de Consultoría (CNC), quien, siguiendo los cuestionarios diseñados por el Banco de la República, ha recolectado la información mediante entrevistas presenciales realizadas al público general y los comerciantes.

La versión más reciente se realizó entre el 27 de enero y el 24 de febrero de 2017, e incluyó 47 municipios colombianos<sup>31</sup>. Versiones anteriores de esta encuesta se realizaron en 2012 y 2014, en un número de municipios inferior al de la encuesta actual (35 en la primera y 43 en la segunda). En sus tres versiones se ha seguido una metodología estándar, tanto en el diseño de los cuestionarios como en la recolección de los datos. Las personas entrevistadas (público general y comerciantes) han participado de manera voluntaria y sin recibir ningún tipo de compensación, dando cuenta, en todo momento, sobre su percepción de los temas indagados.

Los cuestionarios utilizados en la Epebm de 2017 están compuestos por tres módulos. El primero trata sobre la provisión y el estado actual de los billetes y las monedas; el segundo indaga sobre el grado de conocimiento de los nuevos billetes puestos en circulación por el banco central; y el tercer módulo sobre el uso y la aceptación de los instrumentos de pago.

En esta versión de la Epebm el CNC entrevistó a 2.577 personas y 1.989 propietarios o administradores de negocios. Los resultados que se presentan en este informe corresponden a los que se obtienen de aplicar los factores de expansión (suministrados por el CNC) sobre las respuestas registradas por los encuestados. De tal forma que, las respuestas del público entrevistado representan a una población que asciende a los 17.780.563 habitantes, y las de los comerciantes representan a 860.037 establecimientos comerciales.

---

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

## B. RESULTADOS

El DSIF incluyó en la Epebm un módulo de preguntas para conocer los instrumentos de pago que la población utiliza en sus gastos mensuales de subsistencia, específicamente relacionados con alimentos, bebidas, vestuario, transporte, vivienda y servicios públicos. Este módulo sugiere al entrevistado enmarcar sus respuestas en este tipo de gastos con el fin de aislar los posibles efectos que podría generar la compra de bienes durables y bienes suntuarios en los resultados, ya que estos son, en su mayoría, adquiridos mediante crédito y a plazos.

### 1. Resultados de las encuestas al público general

#### a. Aspectos demográficos de la población encuestada

Las encuestas realizadas al público general se realizaron a personas entre los 18 y 80 años de edad residentes en las áreas urbanas de 47 municipios del país. La población de esta medición está representada en un 15,2% por personas entre 18 y 24 años de edad, 52,3% entre 25 y 54 años, y el 32,5% son mayores de 55 años. La población está representada en un 49,9% por hombres y en un 50,1% por mujeres. Por su nivel de ocupación, el 32,9% son trabajadores independientes, el 23,0% se dedica a labores del hogar, un 23,3% son empleados (tiempo completo y tiempo parcial), el 6,2% está buscando empleo, y el 8,8% son jubilados. Por nivel de ingresos, el 37,0% devenga menos de un salario mínimo legal vigente (SMLV), 34,4% entre uno y dos SMLV, 10,0% tiene ingresos entre dos y tres SMLV, 5,6% devenga entre tres y cinco SMLV, y cerca de 2% revela percibir ingresos superiores a los cinco SMLV. El porcentaje restante (11,1%) corresponde a personas que no revelaron información sobre sus ingresos. El 50% de las personas realiza aportes a la seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales).

Por nivel educativo, la población está compuesta en un 18,6% por personas que tienen estudios de primaria, 43,5% cuenta con secundaria, 17,2% terminó estudios técnicos o tecnológicos, 15,8% tiene estudios universitarios, y 3,4% tiene estudios de postgrado. Por nivel socioeconómico, el 51,5% corresponde a estratos 1 y 2, el 40,9% a los estratos 3 y 4, y el 7,6% restante corresponde a personas de los estratos 5 y 6.

#### b. Disponibilidad de medios e instrumentos de pago

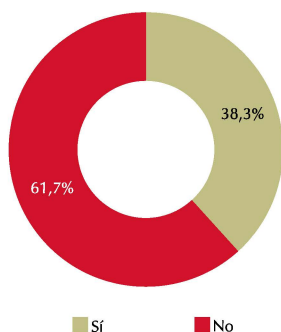
Los resultados de la encuesta señalan que 38,3% de la población tiene cuentas de ahorro, 29,0% tiene tarjeta débito, 16,0% tiene tarjeta de crédito, 7,9% cuenta corriente, y 1,8% tiene chequera (Gráfico 35)<sup>32</sup>. De igual forma, cerca de 8% de

---

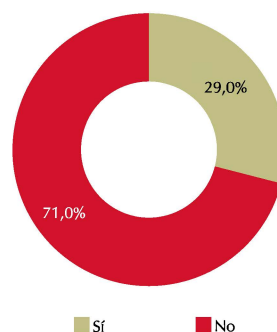
<sup>32</sup> De estos resultados no es posible establecer si las personas tienen una sola tarjeta de crédito (*single-homing*) o más de una (*multi-homing*), ya que la pregunta solo permite uno de dos tipos de respuesta (sí o no).

Gráfico 35  
Disponibilidad de medios e instrumentos de pago

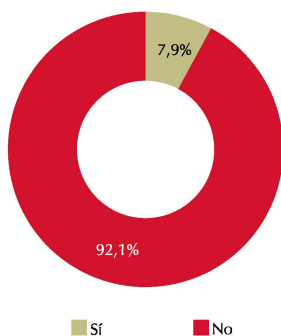
A. Cuenta de ahorros



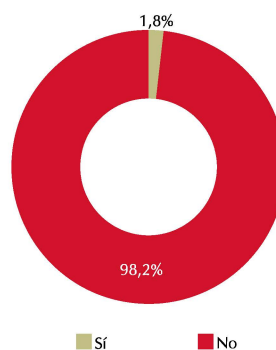
B. Tarjeta débito



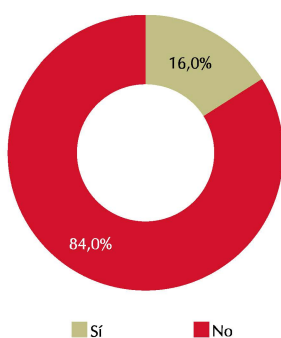
C. Cuenta corriente



D. Chequera



E. Tarjeta de crédito



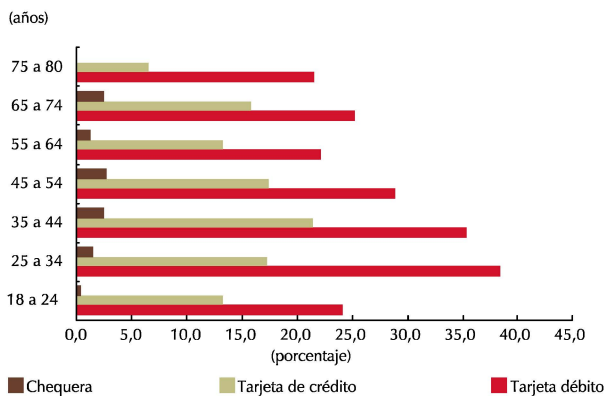
las personas tienen algún tipo de crédito. Aquellos que revelaron no tener ningún tipo de producto financiero (cuentas de depósitos, tarjetas de pago o crédito) corresponden a 55,2% de la población.

Por grupos de edad se observa una mayor disponibilidad de tarjetas (débito y crédito) en personas con edades entre 25 y 54 años, y una baja tenencia en personas mayores de 75 años (Gráfico 36). La mayor posesión de tarjeta débito (38,4%) se observa en personas con edades entre 25 a 34 años, mientras que la tarjeta de crédito entre los 35 a 44 años (21,5%). En el caso de la chequera, el grupo poblacional con mayor posesión de este instrumento se encuentra entre los 45 y 54 años de edad (2,8%).

Los resultados por estrato socioeconómico indican que en los estratos más altos se observa una mayor

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

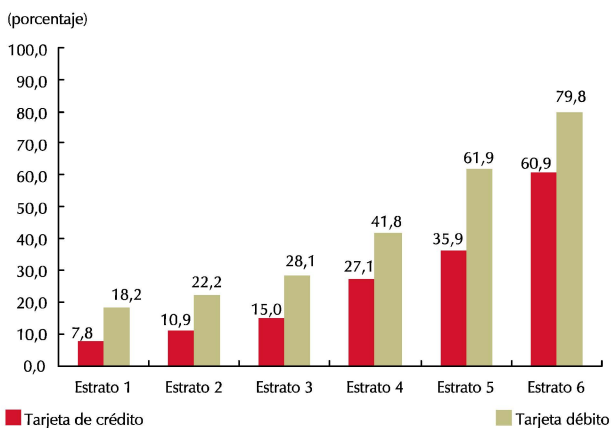
**Gráfico 36**  
Disponibilidad de instrumentos de pago, por edad



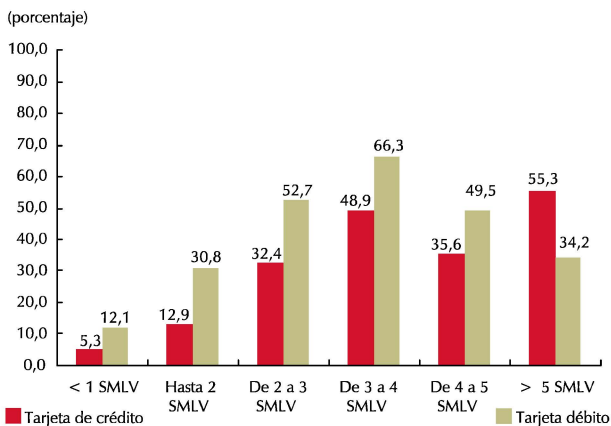
Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

**Gráfico 37**  
Disponibilidad de tarjetas de pago

**A. Por estrato**



**B. Por ingresos**



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

proporción de personas con tarjetas (Gráfico 37). La población que reside en el estrato 6 registra la mayor participación de tarjeta débito (79,8%) y crédito (60,9%), mientras que la población que habita en zonas de estrato 1 tiene estos instrumentos en una menor proporción (tarjeta débito: 18,2% y tarjeta de crédito: 7,8%).

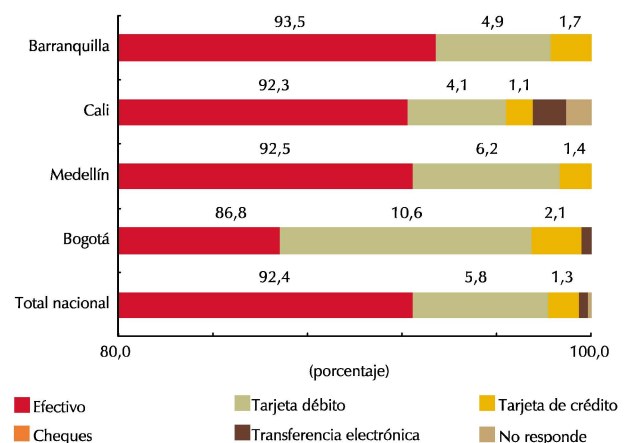
De igual forma, los resultados señalan que la proporción de tarjetas de pago es creciente entre las personas que devengan entre uno y cuatro SMLV.

**c. Uso de instrumentos de pago**

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a mediciones separadas sobre el número y el valor de pagos que la población realiza cada mes, con el fin de establecer de forma diferenciada las preferencias por los instrumentos de pago usando cada uno de estos criterios. Con respecto al número de transacciones, la percepción del público para el total nacional revela que el efectivo es el instrumento más utilizado (92,4%), seguido por la tarjeta débito (5,8%), la tarjeta de crédito (1,3%) y la transferencia electrónica de fondos (0,4%) (Gráfico 38).

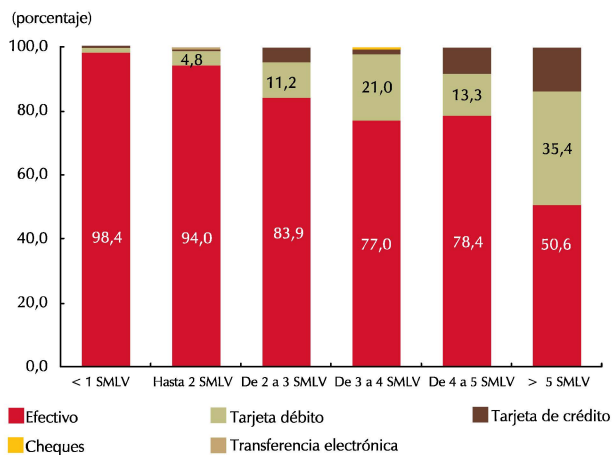
En ciudades como Barranquilla, Cali y Medellín se observan participaciones similares a las obtenidas para el total nacional. En contraste con lo observado en las de-

**Gráfico 38**  
Instrumento de pago preferido (número de transacciones)



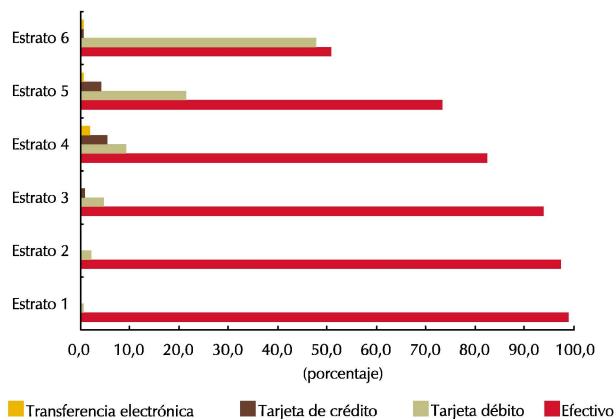
Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

**Gráfico 39**  
Instrumento de pago preferido  
(número de transacciones, por rango de ingresos)



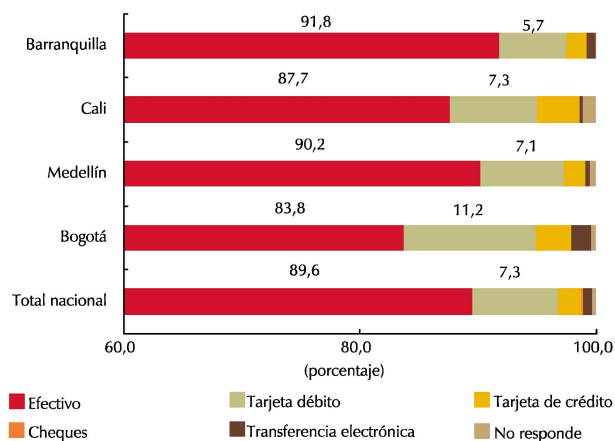
Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

**Gráfico 40**  
Instrumento de pago preferido  
(número de transacciones, por estratos)



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

**Gráfico 41**  
Forma de pago preferida  
(valor)



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

más ciudades, Bogotá registra un menor uso de efectivo (86,8%) y un mayor uso de tarjeta débito (10,6%).

Por rango de ingresos la preferencia por efectivo es mayor en personas con ingresos bajos (98,4%). Como se observa en el Gráfico 39, a medida que el nivel de ingresos aumenta el uso de efectivo va disminuyendo, al tiempo que se incrementa el de los otros instrumentos de pago. La población con ingresos superiores a cinco salarios mínimos prefiere pagar más de la mitad de sus transacciones mensuales con efectivo (50,6%), y usan en menores proporciones la tarjeta débito (35,4%), y la de crédito (14,1%).

Los resultados por estratos socioeconómicos coinciden con los registrados por rangos de ingresos, siendo el efectivo el más utilizado en los estratos 1 (99,0%), 2 (97,4%) y 3 (93,8%). De igual forma, las personas que residen en el estrato 4 prefieren el efectivo (82,5%), pero también realizan pagos con tarjetas débito (9,5%), crédito (5,7%) y transferencia electrónica de fondos (2,1%). La participación de instrumentos diferentes al efectivo aumenta al pasar del estrato 5 al 6. Es precisamente este último estrato el que exhibe el mayor uso de tarjeta débito (47,8%) (Gráfico 40).

El valor total de pagos mensuales en alimentos, bebidas, vestuario, transporte, vivienda y servicios públicos no supera un salario mínimo para el 42,6% de la población. Para el 38,5% de las personas estos pagos se encuentran entre uno y dos SMLV, mientras que para un 7,9% estos gastos se ubican entre dos y tres SMLV. Como se observa en el gráfico 41, estos, en su mayoría, se realizan con efectivo (89,6%), y en una menor proporción con tarjeta débito (7,3%), tarjeta de crédito (2,0%), transferencia electrónica de fondos (0,9%) y cheques (0,03%). En Medellín se observan resultados muy similares a los registrados para el total nacional, mientras que en Cali, Barranquilla y Bogotá las respuestas presentan algunas diferencias. Aun cuando todas las ciudades registran un alto uso de efectivo, en Barranquilla ese resultado es mayor (91,8%), mientras que en Bogotá es el más bajo (83,8%). La tarjeta débito aparece como la segunda opción más preferida en las cuatro ciudades, siendo Bogotá la que exhibe la mayor participación (11,2%).

Para el total nacional y por ciudades, el efectivo es el instrumento de pago preferido por la población. La tarjeta débito ocupa el segundo lugar de importancia tanto en número (5,8%), como en el valor de las transacciones (7,3%). La preferencia por la tarjeta débito es propia de personas entre los 25 y 34 años de edad (10,0%) y con un nivel de ingreso superior a los cinco SMLV (35,4%). Estos resultados señalan que aspectos demográficos como el ingreso y la edad son relevantes para entender las decisiones de pago de la población. Pero también coinciden con lo que señala Rysman (2010) en cuanto a los efectos que la edad tiene en la adopción de la tecnología, y en cómo este aspecto puede convertirse en un predictor de las preferencias al momento de pagar. Como lo cita Rysman, estudios empíricos particulares, como el de Schuh y Stavins (2010) para los Estados Unidos señalan que las personas mayores de 65 años son menos propensas a utilizar tarjetas débito, que aquellas que se encuentran entre los 35 y 44 años de edad, lo cual indica que la edad es un determinante fundamental del instrumento de pago que elige la población. De acuerdo con la teoría que estudia las motivaciones que afectan las decisiones del consumidor, Rysman (2010) señala que aquellos mecanismos de pago que requieren alguna forma de tecnología son mucho más utilizados por la población joven, adinerada y educada. Los resultados de la Epebm de 2017 apuntan en esa misma dirección.

*d. Razones por las cuales el público prefiere pagar con efectivo*

Establecer comparaciones entre la más reciente versión de la Epebm y las mediciones de 2012 y 2014 supone ciertas limitaciones, principalmente relacionadas con el momento en el cual se realizó el trabajo de campo (recolección de información), la cobertura de municipios y la unidad entrevistada. En la encuesta de 2012 la recolección de información se realizó entre el 2 de noviembre y el 6 de diciembre; en la encuesta de 2014 esta ocurrió entre el 8 de noviembre y el 5 de diciembre, mientras que la más reciente versión tuvo lugar entre el 27 de enero y el 24 de febrero de 2017. En la encuesta de 2012 se incluyeron 35 municipios, la de 2014 incrementó ese número a 43, y la de 2017 completó 47 municipios<sup>33</sup>. En cuanto a la unidad entrevistada, las respuestas registradas provienen de personas que son totalmente diferentes entre una y otra versión de la encuesta, lo cual impide evaluar posibles cambios en los patrones de pago particulares a una misma unidad (persona). Teniendo en cuenta las limitaciones mencionadas y sin entrar en los resultados particulares de cada versión de la Epebm, se observa, en términos agregados, que los resultados de todas las versiones señalan que el efectivo sigue siendo el instrumento más utilizado por la población. El DSIF, anticipando este resultado, puso a disposición del encuestado algunas alternativas que podrían explicar este hecho estilizado, permitiéndole escoger aquellas que mejor se ajustan a su caso. Las opciones de respuesta no son excluyentes y, por tanto, dan al entrevistado la posibilidad de escoger varias y establecer un ordenamiento de sus

---

33 Los municipios incluidos en las encuestas anteriores se pueden consultar en el *Reporte de Sistemas de Pago* (Banco de la República, 2013 y 2015).

respuestas. Los resultados que se reportan a continuación corresponden a aquellas que fueron elegidas en el primer lugar.

Para el total nacional la mayor preferencia por efectivo se atribuye a la carencia de cuentas de depósito (ahorros y/o corriente) o de tarjeta de crédito (29,7%), a la costumbre de usarlo (20,3%), a la facilidad y rapidez de pagar con efectivo (16,8%), y a poder reutilizarlo de manera inmediata (10,1%). En un porcentaje menor se encuentran, entre otras razones, que las compras son de bajo monto (7,2%), que el efectivo se considera menos riesgoso (5,4%), se utiliza para el pago de compras callejeras (2,3%), permite acceder a descuentos (2,9%), y permite estar seguro de que el pago fue recibido (2,4%) (Cuadro 24 y Gráfico 42).

Por ciudades se observan resultados similares a los registrados para el total nacional, siendo la carencia de cuentas de ahorro, corriente y tarjetas débito la principal razón para usar efectivo —Barranquilla (32,8%), Bogotá (28,6%), Cali (26,7%) y Medellín (23,5%)—. Este resultado era previsible porque coincide con el moderado grado de penetración de los bancos en la actividad económica (25,9%; véase Martínez, 2013), lo cual sugiere que buena parte de los que manifestaron preferir el efectivo simplemente no tienen acceso a los otros instrumentos de pago porque no cuentan con alguna relación con el sistema financiero. De acuerdo con esta encuesta, más de la mitad de la población (55,2%) no tiene ningún tipo de producto financiero.

**Cuadro 24**  
Razones por las que usa efectivo en sus pagos mensuales (porcentaje)

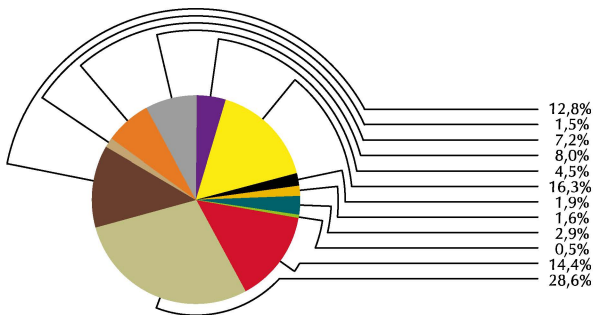
	Es más fácil y rápido pagar en efectivo	No tiene cuenta de ahorros, corriente o tarjeta de crédito	Puede reutilizar el cambio recibido de manera inmediata	Miedo a que clonen su tarjeta débito o crédito	Es menos riesgoso usar efectivo	Sus compras son de bajo monto
Bogotá	14,4	28,6	12,8	1,5	7,2	8,0
Barranquilla	14,7	32,8	12,9	2,7	3,7	9,1
Cali	7,8	26,7	15,6	3,4	9,2	5,0
Medellín	21,9	23,5	3,8	1,4	7,1	7,5
Total nacional (47 municipios)	16,8	29,7	10,1	1,6	5,4	7,2
	Es más barato comprar en efectivo: accede a descuentos	Por costumbre	Para pagar las compras que hace en la calle	Para no registrar datos personales	Para estar seguro de que el pago fue recibido	Otra
Bogotá	4,5	16,3	1,9	1,6	2,9	0,5
Barranquilla	5,7	13,8	1,8	0,9	1,9	0,0
Cali	1,0	26,4	1,6	0,4	3,0	0,0
Medellín	1,4	25,1	4,7	1,0	1,9	0,5
Total nacional (47 municipios)	2,9	20,3	2,3	0,7	2,4	0,5

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



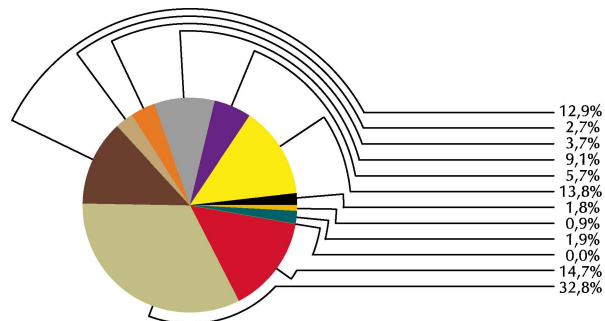
Gráfico 42  
Razones por las que usa efectivo en sus pagos mensuales

A. Bogotá



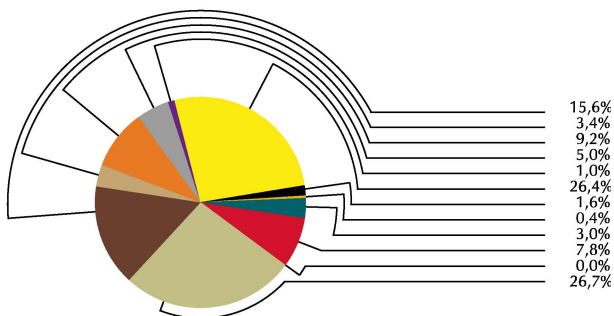
- Es más fácil y rápido pagar en efectivo
- No tiene cuenta de ahorros, corriente o tarjeta de crédito
- Puede reutilizar el cambio recibido de manera inmediata
- Miedo a que clonen su tarjeta débito o crédito
- Es menos riesgoso usar efectivo
- Sus compras son de bajo monto
- Es más barato comprar en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

B. Barranquilla



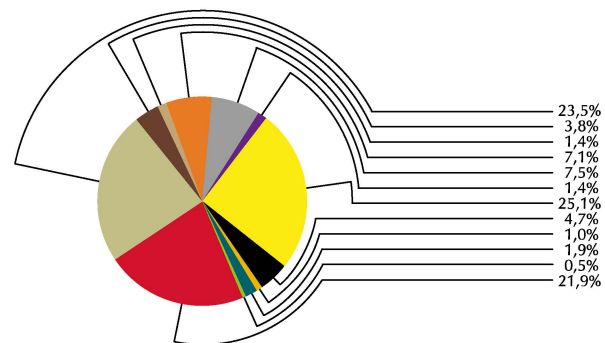
- Es más fácil y rápido pagar en efectivo
- No tiene cuenta de ahorros, corriente o tarjeta de crédito
- Puede reutilizar el cambio recibido de manera inmediata
- Miedo a que clonen su tarjeta débito o crédito
- Es menos riesgoso usar efectivo
- Sus compras son de bajo monto
- Es más barato comprar en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

C. Cali



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

D. Medellín



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

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

## 2. Resultados de las encuestas a comerciantes

La encuesta a comerciantes ofrece una perspectiva complementaria a la del público general en lo referente a la aceptación de los instrumentos de pago, al ser la unidad entrevistada (propietarios o administradores de los negocios) la contraparte de cada transacción.

a. *Estrato socioeconómico y registro mercantil del establecimiento comercial*

Los establecimientos comerciales considerados en la Epebm son representativos de todo el comercio al por menor en las principales ciudades del país. En la realización de la encuesta se incluyen los canales comerciales en los que la población realiza sus pagos por compras de subsistencia, siendo estos representados por hipermercados, minimercados y supermercados de barrio, tiendas de barrio, restaurantes, estaciones de servicio, droguerías, papelerías y misceláneas, y servicios de transporte (taxis y buses).

Los resultados de la Epebm revelan que 39,8% de los comercios entrevistados se encuentran ubicados en los estratos 1 y 2; 37,5% en los estratos 3 y 4, y 4,8% en los estratos 5 y 6. Solo el 6,3% de estos negocios se encuentran situados en el estrato comercial. De igual forma, la proporción de comerciantes registrados en la cámara de comercio asciende a 65,3%, mientras que los que no tienen ese registro mercantil alcanzan un 25,4%. El porcentaje restante (9,3%) se abstuvo de responder a esta pregunta.

b. *Aceptabilidad de los instrumentos de pago*

En la literatura de pagos se ha reconocido el papel que desempeña la aceptación de los instrumentos de pago por parte de los comerciantes en las decisiones de la población de adoptar y usar estos instrumentos (Rysman, 2010). En la mayoría de ejercicios que se han realizado para cuantificar el efecto que la aceptación de los comerciantes tiene en las decisiones de pago de sus clientes, se ha reconocido la dificultad que presenta este tipo de mediciones. La Epebm pretende proveer, para el caso colombiano, información sobre este tema, sin desconocer las limitaciones que estas mediciones pueden presentar<sup>34</sup>.

En lo que se refiere al tema de aceptación, la Epebm señala al efectivo como el único instrumento aceptado en todos los establecimientos comerciales. Le siguen, en menor cuantía, la tarjeta débito (4,0%), la tarjeta de crédito (3,8%), la transferencia electrónica de fondos (1,9%) y los cheques (0,7%) (Gráfico 43).

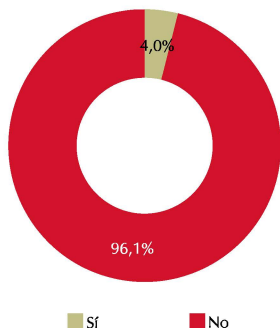
El grado de aceptación de instrumentos diferentes al efectivo presenta considerables diferencias entre canales comerciales (Gráfico 44). En hipermercados, por ejemplo, la aceptación de tarjetas de pago (débito y de crédito) alcanza, al igual que el efectivo, un 100%, lo cual coincide con el alto monto de las ventas por cliente que se registran en estos establecimientos, y la amplia gama de alternativas

---

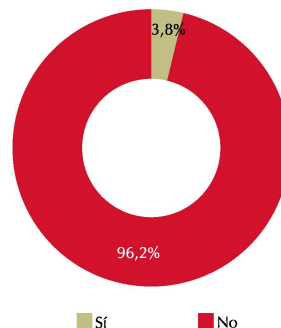
34 Los resultados que se reportan para el comercio agregado carecen de unas ponderaciones que reflejen el tamaño relativo de cada canal comercial dentro del comercio total y, por tanto, no pueden tomarse como concluyentes para todo el sector de comercio. Por esta razón, los resultados de este informe se explican de manera separada para cada canal. Otra limitación de la Epebm está en los servicios de transporte (taxis y buses), ya que no se dispone de marcos de muestreo para la selección de conductores de vehículos de transporte público de pasajeros; por tal razón las encuestas para ese canal se realizaron en los paraderos y lugares donde se agrupan los transportadores.

Gráfico 43  
Aceptabilidad de los instrumentos de pago

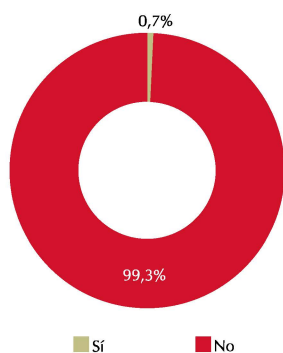
A. Tarjeta débito



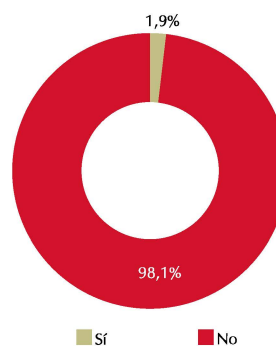
B. Tarjeta de crédito



C. Cheques

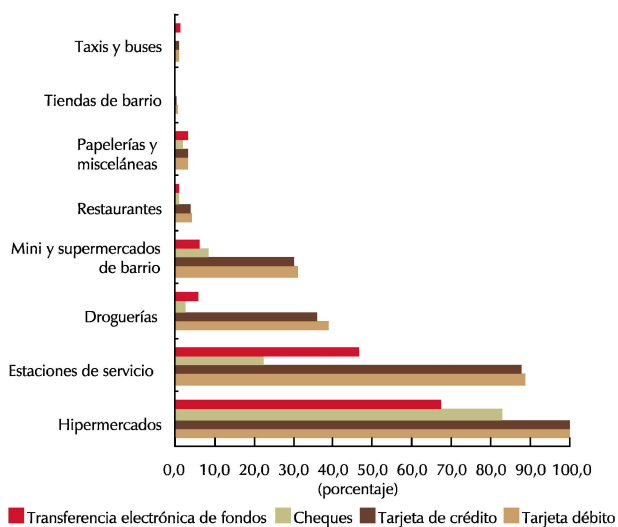


D. Transferencia electrónica de fondos



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

Gráfico 44  
Aceptación de instrumentos de pago  
(por canales comerciales)



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

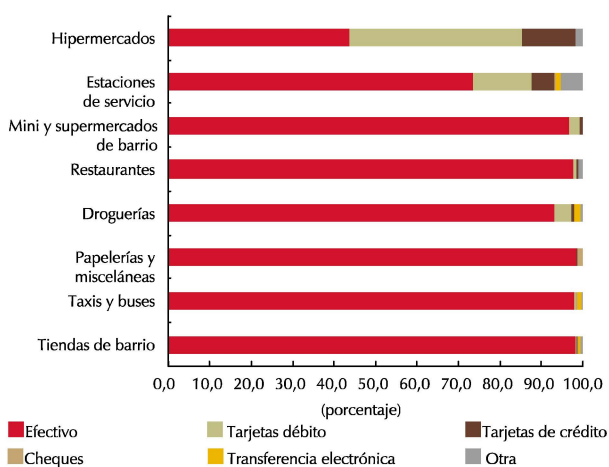
de pago que los comerciantes les ofrecen. En las estaciones de servicio también se registra un considerable porcentaje de aceptación de tarjetas de pago (88,6% para débito y 87,7% para la de crédito), y de cheques (22,4%).

Las droguerías y los minimercados y supermercados de barrio tienen una aceptación de tarjetas superior a 30,0%, mientras que en restaurantes, papelerías, tiendas de barrio y servicios de transporte (taxis y buses) el grado de aceptación es mucho menor (inferior a 4,2%).

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

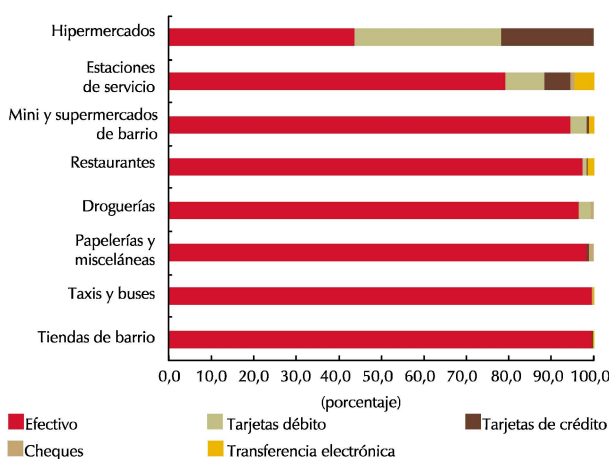
De acuerdo con el número de ventas mensuales, los comerciantes identificaron al efectivo como el instrumento más utilizado por sus clientes (Gráfico 45).

**Gráfico 45**  
Formas de pago más utilizadas por sus clientes (número)



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

**Gráfico 46**  
Formas de pago más utilizadas por sus clientes (valor)



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

Le sigue, en orden de importancia, la tarjeta débito, cuya participación en los pagos mensuales es especialmente notable en hipermercados (41,4%) y estaciones de servicio (14,2%); y la tarjeta de crédito, con una participación considerablemente menor (12,9% en hipermercados y 5,3% en estaciones de servicio). Otras formas de pago, identificadas en los resultados con la opción “otra”, corresponde a pagos realizados con bonos y vales, los cuales se registran en hipermercados, estaciones de servicio, restaurantes y droguerías.

Resultados similares se observan al indagar por el valor mensual de las ventas. Según los comerciantes, sus clientes pagan la mayor parte de sus compras con efectivo, y usan las tarjetas de pago (débito y de crédito) en una proporción mucho menor. Esto es particularmente cierto en droguerías, restaurantes, y minimercados y supermercados de barrio, en donde los pagos recibidos en efectivo superan el 90% del valor de las ventas (Gráfico 46). Los hipermercados y las estaciones de servicios exhiben, nuevamente, la mayor participación de pagos con instrumentos diferentes del efectivo. Las tarjetas débito representan cerca de 34% de las ventas en hipermercados, y más del 20% de las registradas en estaciones de servicio. De igual forma, los pagos con tarjetas de crédito dan cuenta de 21,3% y 6,0% de las ventas mensuales de estos mismos canales, respectivamente.

La transferencia electrónica de fondos presenta una participación baja pero perceptible en estaciones de servicio (4,5%), restaurantes (1,4%), y minimercados y supermercados de barrio (1,1%).

#### d. Razones por las cuales recibe pagos en efectivo

De las respuestas de los comerciantes que identificaron al efectivo como el instrumento preferido por sus clientes (en la pregunta relativa al número de pagos), se investigaron las razones por las cuales ellos consideran que se presenta ese resultado, sugiriéndoles un conjunto de alternativas no excluyentes entre sí. Los resultados que se reportan a continuación corresponden a la primera alternativa elegida.

En términos generales, no tener datáfonos en el negocio fue identificada como la principal razón por la cual se reciben más pagos en efectivo, resultado que es muy acentuado en papelerías y misceláneas (39,1%), restaurantes (33,6%), tiendas de

barrio (31,8%), minimercados y supermercados de barrio (28,5%), y droguerías (27,1%) (Cuadro 25 y Gráfico 47). La ausencia de datáfonos en estos canales comerciales indica, de manera indirecta, el grado de aceptación de pagos con tarjetas (débito y crédito), el cual afecta las decisiones de toda la población. Aquellos que tienen tarjetas y están dispuestos a realizar pagos con ellas no las pueden usar, simplemente porque estas no son aceptadas. De igual forma, los que no tienen tarjetas también pueden ver afectadas sus decisiones de pago en la medida en que su decisión de adopción de tarjetas (tenerla vs no tenerla) puede depender de la aceptación en los negocios en los que regularmente realiza sus compras.

Dentro de las respuestas registradas, la facilidad y rapidez de recibir pagos con efectivo presenta también una considerable participación, lo cual sugiere que tanto la facilidad como la rapidez de recibir efectivo son atributos muy apreciados en droguerías (24,6%), estaciones de servicio (24,1%), taxis y buses (22,8%), restaurantes (22,4%) y minimercados y supermercados de barrio (22,0%). En este aspecto se evidencia la relación que existe entre la velocidad de los pagos y el

**Cuadro 25**  
Principales razones por las que recibe 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
Hipermercados	8,0	0,0	8,8	22,3	3,3	4,2
Minimercados y supermercados de barrio	22,0	28,5	21,8	6,3	0,4	3,0
Tiendas de barrio	18,3	31,8	17,1	6,8	2,1	11,3
Restaurantes	22,4	33,6	13,1	6,0	2,4	6,5
Taxis y buses	22,8	17,6	11,1	14,7	1,7	5,2
Estaciones de servicio	24,1	6,6	16,3	7,5	0,9	5,8
Droguerías	24,6	27,1	11,7	5,6	4,3	6,5
Papelerías y misceláneas	18,1	39,1	10,0	4,5	1,4	14,2
Total	21,8	22,8	12,3	11,7	1,9	6,8

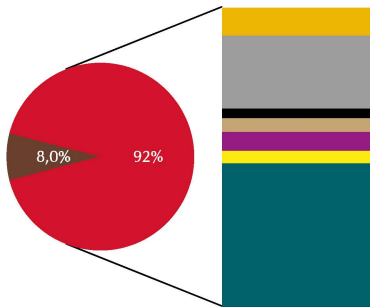
  

	Es más barato (almacenamiento, costos financieros, impuestos)	Los ingresos por ventas se demorarían en estar disponibles	Para no dar a conocer las ventas	Por costumbre	Otra	
Hipermercados	5,5	0,0	4,2	0,0	43,8	
Minimercados y supermercados de barrio	1,6	0,6	0,0	1,3	14,5	
Tiendas de barrio	1,6	0,2	0,1	0,9	9,7	
Restaurantes	1,2	1,0	0,5	1,5	11,8	
Taxis y buses	0,9	1,2	0,9	1,1	22,7	
Estaciones de servicio		0,9	0,0	2,6	30,6	
Droguerías	0,7	0,0	3,4	0,0	16,2	
Papelerías y misceláneas	1,5	0,0	0,4	0,2	10,6	
Total	1,1	0,9	0,8	1,0	18,8	

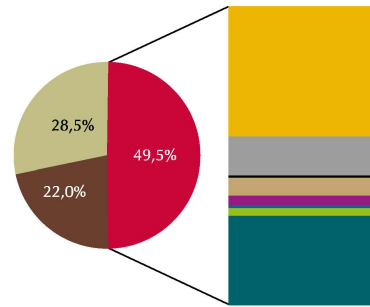
Fuente: Banco de la República (Epebm, módulo DSIF).

Gráfico 47  
Principales razones por las que recibe efectivo de sus clientes

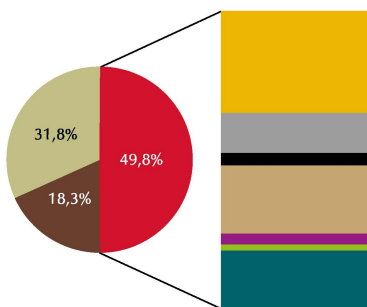
A. Hipermercados



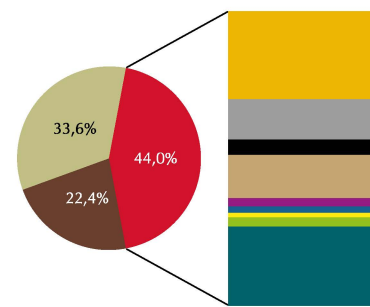
B. Minimercados y supermercados de barrio



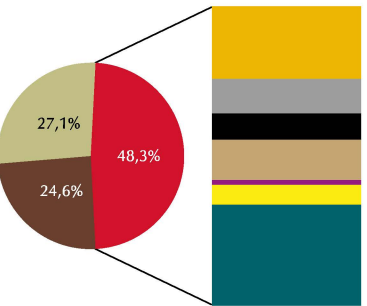
C. Tiendas de barrio



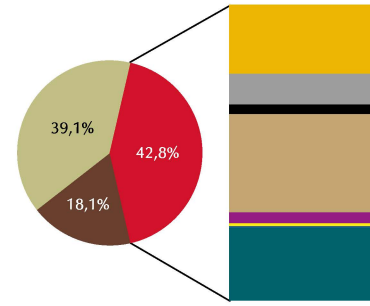
D. Restaurantes



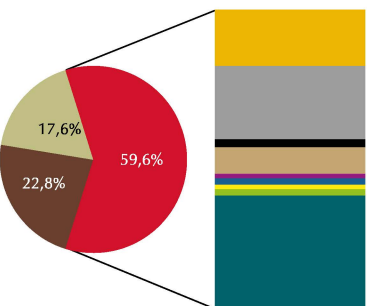
E. Droguerías



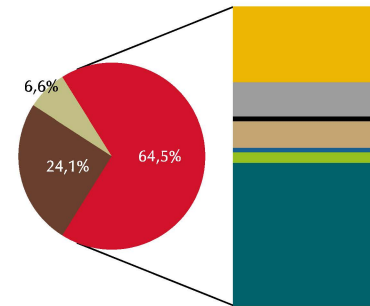
F. Papelerías y misceláneas



G. Taxis y buses



H. Estaciones de servicio



- Es más fácil y rápido recibir efectivo
- 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
- Por costumbre
- Otra

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

valor de la transacción. Como lo señala Rysman (2010), las personas consideran que el efectivo es el instrumento de pago más rápido para realizar compras de bajas cuantías, pero es el más lento en compras de altos valores. Siendo el marco de la Epebm definido por compras de cuantías bajas y medias, relacionadas con compras habituales de subsistencia (alimentos, bebidas, vestuario, vivienda y transporte), la preeminencia del efectivo sobre los demás instrumentos de pago era un resultado previsible.

Otras explicaciones, como la posibilidad de reutilizar el efectivo de manera inmediata y entregar cambio en las transacciones, también presentan resultados relevantes dentro de las respuestas de los comerciantes, en especial en aquellas recibidas del gremio de transporte (taxis y buses).

### **3. Conclusiones**

El efectivo continúa siendo el instrumento más utilizado por la población en sus pagos mensuales, independientemente de los aspectos demográficos del entrevistado (edad, educación e ingresos). Este resultado era previsible debido a la baja penetración de los servicios financieros en la actividad económica, según la cual, buena parte de la población que manifestó preferir el efectivo simplemente no tiene acceso a otros instrumentos de pago (Martínez, 2013). De igual forma, las respuestas que se registran en el módulo DSIF de la Epebm corresponden a preguntas relacionadas con los gastos mensuales de subsistencia, que por ser de cuantías bajas y medias, favorecen el uso de efectivo. El grado de aceptación de los comerciantes por instrumentos de pago diferentes al efectivo, también desempeña, un papel esencial en las preferencias de pago de la población ya que, como los resultados señalan, la aceptación de instrumentos alternativos al efectivo es particularmente baja en papelerías, restaurantes, tiendas de barrio, minimercados y supermercados de barrio, y droguerías.

### **4. Referencias**

- Banco de la República, 2013 y 2015. Reporte de Sistemas de Pago.
- Martínez C. (2013). “El Uso de Efectivo y Tarjetas débito como instrumentos de pago en Colombia”, Borradores de Economía núm. 749, Banco de la República.
- Rysman M. (2010). “Consumer Payment Choice: Measurement Topics” In The Changing Retail Payments Landscape: What Role for Central Banks? An International Payment Policy Conference, Federal Reserve Bank of Kansas City, pp. 61–81.
- Schuh, S.; Stavins, J. (2010). “Why are (some) consumers (finally) writing fewer checks? The role of payment characteristics”, *Journal of Banking and Finance*, Vol 33, núm. 8, pp. 1745–1758.
- Von Kalckreuth, U.; Schmidt, T; Stix, H. (2011) “Using Cash to Monitor Liquidity – Implications for Payments, Currency Demand and Withdrawal Behavior”, Working Paper núm 1385, European Central Bank, octubre.