

E

Encuestas como

INSTRUMENTO

de gestión del

circulante

JOSÉ LUIS PEREYRA*
JORGE NEGRÓN Y JUAN MEDINA**

La percepción del cliente sobre los billetes y monedas en circulación es fundamental en la toma de decisiones de un Banco Central.

* Jefe del Departamento de Programación del Circulante.

** Especialistas en Programación del Circulante.

¿Cómo saber si los principales productos que se ofrecen al público, billetes y monedas, está siendo recibidos en cantidad, calidad y denominaciones adecuadas? ¿qué acción se debe tomar al respecto? Estas son algunas de las interrogantes que giran en el día a día de los responsables de la gestión del circulante de los bancos centrales.

A lo largo de los años, el Banco Central de Reserva (BCRP) ha atendido la demanda por circulante de manera adecuada; sin embargo, el aumento de la actividad económica, el incremento de los instrumentos de pago alternativos al efectivo, la creciente complejidad en la distribución del numerario, hace necesario conocer directamente la percepción del público sobre la calidad y el abastecimiento de numerario.

Las encuestas se convierten en una herramienta estadística adicional importante al conjunto de normas sobre efectivo, el monitoreo diario y la programación de la circulación del mismo. A lo largo de los últimos años, las encuestas han sido de gran utilidad en la toma de decisiones sea para dirigir acciones, confirmar hipótesis o innovar disposiciones a fin de mejorar los servicios de numerario.

Gracias a ello, se puede conocer cómo utiliza el público el numerario, qué problemas tiene en sus transacciones diarias, tales como la escasez del cambio, la falta de alguna denominación o el poco uso de otras y la percepción sobre la falsificación de billetes y monedas.

ENCUESTAS Y GESTIÓN DE CIRCULANTE

Desde 2005, el BCRP viene realizando encuestas a

nivel nacional con la finalidad de conocer y profundizar la percepción del público acerca del uso y calidad del efectivo, así como de la falsificación y difusión de las características de seguridad del numerario¹.

En ese año, se realizó una encuesta a nivel nacional² sobre falsificación de billetes y monedas y la aparente falta de sencillo. Los resultados mostraron que la mayoría de los encuestados (75 por ciento) creía que la falsificación era un problema grave, siendo los taxis y micros los lugares más frecuentes donde el público fue sorprendido con una falsificación. Más del 58 por ciento de los encuestados consideró que las medidas de seguridad eran adecuadas y más de las dos terceras partes opinaron que el abastecimiento de numerario era apropiado y que el estado de conservación de los billetes era regular.

Las acciones tomadas se dirigieron a intensificar las campañas de difusión, promover mayores penas a los falsificadores, mantener una aceptable calidad de numerario en circulación y evaluar el cambio de los diseños de la familia de billetes y monedas.

En 2006, se realizó un *focus group* sobre la "Actitud de las personas ante la moneda nacional y extranjera y las posibilidades de solarización"³. Los resultados mostraron que el público tiene una mayor preferencia por monedas y billetes de bajo valor y que existe en el mercado una adecuada cantidad de billetes y monedas. Asimismo, el público indicó que reconocen al menos tres medidas de seguridad en los billetes y que la calidad en circulación es buena.

ENCUESTAS.
Instrumento de gestión del circulante.



¹ El Banco de México utiliza las encuestas como herramienta de gestión para abordar temas como la calidad del billete, el cambio de efectivo y la falsificación, utilizando para ello encuestas telefónicas, cuantitativas, cualitativas (focus group); así como estudios anuales. Igualmente, el Banco de España realiza una encuesta anual sobre el efectivo con la finalidad de conocer la opinión de los ciudadanos sobre los billetes y monedas en circulación.

² La encuesta abarcó 13 departamentos. La muestra para personas naturales fue de 2 362, y para pequeños comercios fue de 1 404 entrevistados, pertenecientes a los niveles socioeconómicos A, B, C y D. El nivel de confianza fue de 95,5 por ciento.

³ El público objetivo estuvo compuesto por hombres y mujeres entre 20 y 60 años, que integraron cinco grupos de ocho personas cada uno y pertenecientes a los niveles socioeconómicos A, B, C y D.

Por otro lado, el público opinó que los medios de comunicación son los que advierten la presencia de numerario falsificado y no el BCRP ni los bancos, y el lugar en donde recibieron billetes falsos con mayor frecuencia fue en el transporte público.

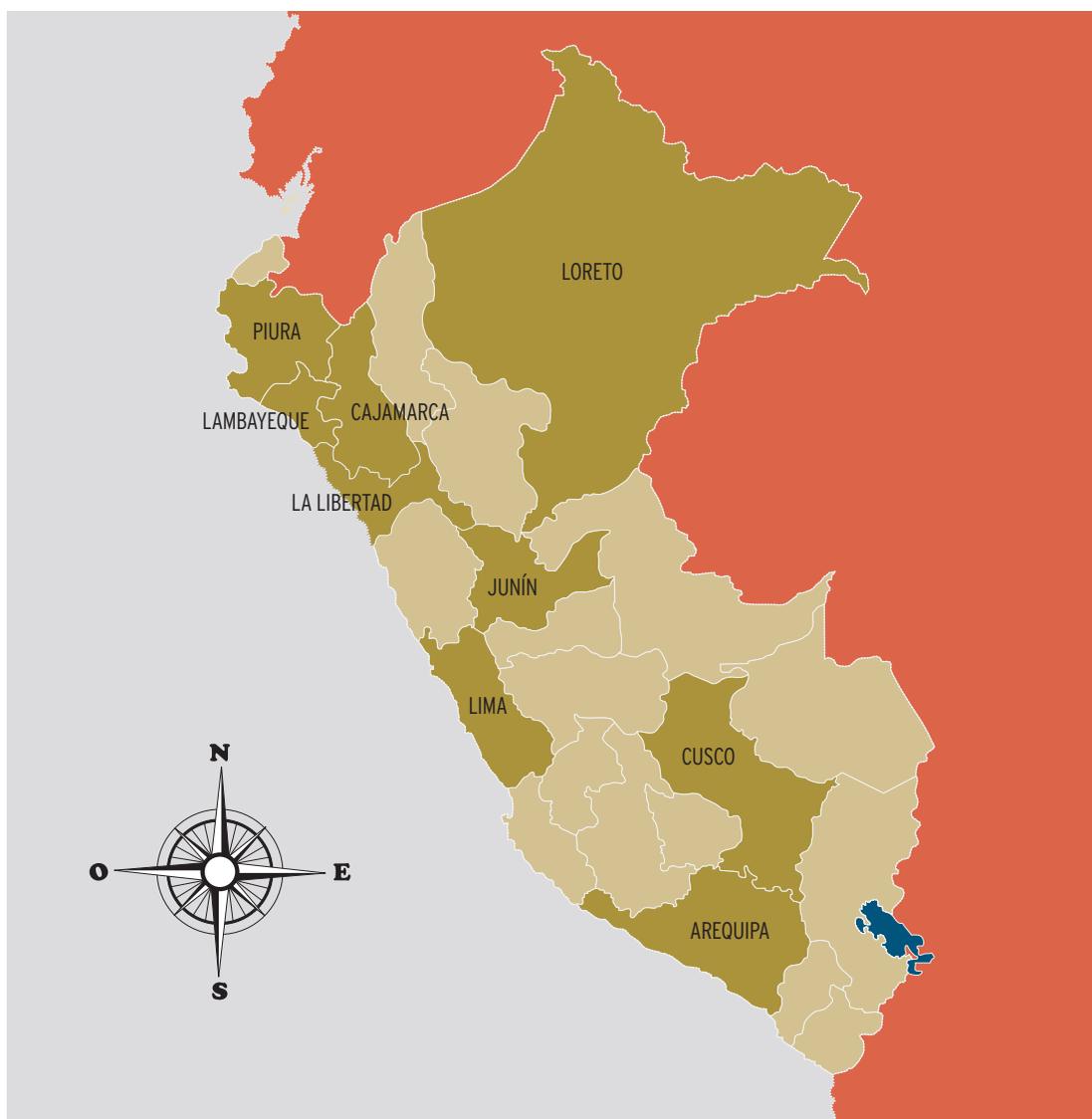
Las acciones que se tomaron fueron brindar más información al público sobre las medidas de seguridad de billetes y monedas en aquellos lugares de mayor incidencia de falsificación y evaluar la posibilidad de una campaña radial en los programas de mayor sintonía.

UN EJEMPLO CONCRETO: ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL CIRCULANTE 2008

Realizada en abril de 2008, esta encuesta estuvo dirigida a obtener información de las personas natura-

les y pequeños comercios sobre la preferencia de la moneda nacional frente a la moneda extranjera, el uso de billetes y monedas versus medios de pago alternativos⁴ y el reconocimiento de los elementos de seguridad del numerario y las falsificaciones.

El cuestionario de la encuesta fue elaborado considerando anteriores encuestas realizadas por el Banco y por otros bancos centrales⁵. Se utilizaron 52 preguntas, la mayoría de ellas abiertas. Se realizó un total de 3 766 entrevistas tanto en el ámbito urbano como rural, encuestando a 2 362 personas con edades entre los 18 y 70 años, de los niveles socio económicos A, B, C y D, residentes en los departamentos de Arequipa, Cajamarca, Cusco, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Junín, Piura, Lima y Callao. De igual modo, se entrevistó a 1 404 propietarios de pequeños comercios (bodegas, farmacias, restaurantes, mercados, entre otros).



ÁMBITO. Urbano y rural de los departamentos nombrados. Más de 3 700 entrevistados.

⁴ En el 2000, el BCRP emprendió una reforma integral del sistema de pagos, que incluyó los pagos de alto valor y los pagos de bajo valor. Esto último consistió en el desarrollo de la Cámara de Compensación Electrónica por parte de las entidades bancarias, que involucra los pagos con cheques y las transferencias de crédito, entre otros.

⁵ Encuesta Periódica sobre Billetes y Monedas. Banco Central de la República Dominicana.

Encuesta Telefónica sobre Falsificación 2002-2006. Banco Central de México, 2006

The Eurozone, Five Years after the Introduction of Euro Coins and Banknotes. EUROBAROMETER. Analytical Report.

The Role of Central Bank Money in Payment Systems. The Bank for International Settlements, BIS. Publicación No. 55.08-2003.

CUADRO 1 ■ **Personas naturales**

TOTAL	NSE			SEXO		EDAD			ÁMBITO	
	A-B	C	D	MASC.	FEM	18-35	36-60	61-70	URBANO	RURAL
2 362	333	745	1 284	1 181	1 181	1 167	977	218	1 967	395

■ **Pequeños negocios**

TOTAL	ÁMBITO	
	URBANO	RURAL
1 404	1 084	320

FUENTE: PROPIA.

RESULTADOS

La Encuesta abarcó cuatro áreas importantes para la gestión del circulante: el conocimiento de los servicios de efectivo, el uso de billetes y monedas frente a medios de pago alternativos, la percepción de la calidad del numerario y la falsificación.

Conocimiento de los servicios de efectivo. Las personas naturales y los pequeños comercios no tienen dificultad para cambiar sus monedas y billetes. Aproximadamente las dos terceras partes de los encuestados saben que el Banco Central y los bancos realizan el cambio de billetes y monedas. Sin embargo, sólo la mitad de ellos conocen que los bancos están obligados a cambiar billetes deteriorados sin costo alguno.

La mayoría de las personas acostumbra cambiar sus monedas y billetes principalmente en bodegas y bancos.

Uso de monedas, billetes y otros medios de pago. Más del 90 por ciento de las personas naturales y pequeños comercios reciben sus pagos y realizan sus gastos en efectivo y en moneda nacional⁶. Además, más de la mitad de los entrevistados ahorran preferentemente en efectivo. Las monedas más usadas en las transacciones son las denominaciones de S/. 1,00, S/. 0,50, S/. 0,10 y S/. 5,00. Mientras que las monedas de S/. 0,01 y S/. 0,05 no son utilizadas con frecuencia debido a su poca demanda. Alrededor de las dos terceras partes de las personas naturales y pequeños comercios manifiesta que en su ciudad existe cantidad suficiente de monedas y que las denominaciones de S/. 1,00 y S/. 0,50 son las que deberían ser producidas en mayor cantidad.

Calidad de los billetes y monedas. La percepción sobre el estado de conservación de las monedas y billetes es regular, fundamentalmente fuera de Lima y en las áreas rurales. Aproximadamente, las dos terceras partes de las monedas solicitadas a los entrevistados han sido emitidas en el periodo 2000-2008 y la tercera parte restante fue acuñada en la década anterior. De manera similar, el 75 por ciento de los billetes solicitados pertenecieron a emisiones posteriores a 2005.

Falsificación y difusión. Las falsificaciones más frecuentes se presentan en las monedas de S/. 1,00 y S/. 5,00 y en los billetes de S/. 10,00 y S/. 20,00.

Las medidas de seguridad de los billetes más revisadas por los encuestados son la tinta que cambia de color, textura, hilo de seguridad y marca de agua. Para el caso de monedas, son los bordes, detalles del escudo nacional, diseño de las letras y calidad de acuñación⁷.

ACCIONES TOMADAS

A fin de determinar los niveles de deterioro de los billetes en circulación se realizó muestreos en Lima y en las áreas de influencia de las sucursales del Banco. Se encontró que alrededor del 30 por ciento no tenía la calidad adecuada para circular. En respuesta a estos resultados, el Banco dispuso la implementación de medidas para mejorar el canje de billetes deteriorados, lograr una mejor identificación del billete apto de referencia (patrón de calidad⁸), y ampliar la capacitación al personal que atiende en las ventanillas del sistema bancario, entre otras.

Se está mejorando la gestión del circulante promoviendo una mayor rotación de las monedas que están almacenadas en las bóvedas propias de los bancos, en particular, de las denominaciones de mayor preferencia S/. 0,50 y S/. 1,00. Su producción, en la Casa Nacional de Moneda, se ha aumentado con respecto a lo acuñado en 2008.

Se está enfatizando, en charlas de difusión dirigidas al público, las características de más fácil reconocimiento con la finalidad de reducir el nivel de sorpresa en la recepción de billetes. En el caso de las monedas, se está mejorando la calidad de acuñación con la finalidad de reducir el nivel de falsificación. Además, se encuentra en marcha un plan para brindar capacitación y certificación a funcionarios de los bancos para que transmitan el reconocimiento de las medidas de seguridad de los billetes y monedas al resto de su personal que atiende en ventanillas.

Finalmente, se está poniendo especial énfasis en el cuidado que debe brindar el público a los billetes y monedas, pues ello constituye un elemento importante en la lucha contra la falsificación. Mejorando la calidad de circulación del numerario se reduce la posibilidad de ser sorprendidos por los falsificadores. ■

⁶ Esto refleja el bajo grado de bancarización de nuestra economía. Asimismo, se debe recalcar que los pagos por medios alternativos al efectivo, en moneda nacional, representan más del 60 por ciento del total.

⁷ Es probable que algunas personas hayan asistido a las charlas que se dictan en el BCRP a nivel nacional. En 2008 se intensificaron las charlas de capacitación, habiéndose impartido 705 charlas a 41 351 asistentes (un promedio mensual de 3 446 personas) y en el periodo enero-abril de 2009 se dictaron 257 charlas a 21 565 personas (un promedio mensual de 5 391 capacitados). Además, el BCRP continuamente realiza campañas de difusión a través de entrevistas radiales a nivel nacional y se visitan las regiones que presentan mayores problemas de falsificación para capacitar directamente al sistema financiero y comercial, todo ello con el apoyo de la OCN.

⁸ Es la calidad mínima que debe reunir un billete para continuar en circulación, tomando en cuenta su textura.