

PROVINCIA DE SANTA FE
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES
“FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA
BILLETERA SANTA FE”
INFORME FINAL
DICIEMBRE 2022

Autor: “Fundación para los Estudios Internacionales”

Director: Pedro Raúl Romero

Cooperador 1°: Eduardo Romero Acuña

Cooperador 2°: Alfredo Antonio Miguel Coniglio

Cooperador 3°: Cristian Leandro Mori

Asistente operativa 1°: Sofía López King

Asistente operativa 2°: María Lucía Magri

i) ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN_____	Página 3
CAPÍTULO I: Planificación de la estrategia de encuestas y confección de los formularios_____	Página 8
CAPÍTULO II: Relevamiento de la utilización de la herramienta Billetera Santa Fe entre la población en general _____	Página 23
CAPÍTULO III: Relevamiento de la utilización de la herramienta Billetera Santa Fe entre los comercios _____	Página 36
CAPÍTULO IV: Indagación sobre el uso de Billetera Santa Fe en Centros Comerciales a Cielo Abierto, Shoppings y Ferias _____	Página 48
CAPÍTULO V: Análisis final comprensivo y conclusivo del diagnóstico de funcionamiento del Sistema de Billetera Santa Fe _____	Página 62

ii) ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO I: Informes particulares de encuestas para usuarios_____Página 76

ANEXO II: Informes particulares de encuestas para comercios_____Página 111

PRÓLOGO

1.1 ¿De qué se trata Billetera Santa Fe?

El 30 de diciembre de 2020 se publicó en el boletín oficial de la Provincia de Santa Fe el decreto n° 2359 que en su artículo 1 crea el Programa de Fomento al Consumo denominado “**Billetera Santa Fe**” con el objeto de estimular la demanda de bienes en el territorio de la Provincia mediante el otorgamiento de bonificaciones y facilidades de financiamiento en los plazos, cuyo fin es incentivar el consumo de bienes y servicios en todo el territorio Provincial, incrementar la bancarización y los recursos tributarios provinciales, desarrollar la economía y facilitar las transacciones comerciales.

El mencionado programa incluye la utilización de una billetera virtual desarrollada por la sociedad Administradora San Juan S.A denominada Billetera Virtual Plus Pagos (aunque conocida comúnmente como Billetera Santa Fe) para que usuarios puedan descargar y utilizar para efectuar sus pagos.

Además la herramienta prevé un régimen de reintegros de dinero que reciben los consumidores finales por las compras realizadas en comercios adheridos al Programa Billetera Santa Fe.

La aplicación se descarga desde el Play Store en el caso de los celulares con sistema Android y desde el App Store en el caso de los pertenecientes a iOS. A cada usuario se le asigna una CVU (Clave virtual uniforme), desde la que se puede transferir dinero desde cualquier otra cuenta de banco u otra billetera virtual.

Además, existen otras maneras de cargar saldo en la Billetera como lo son abonando en cualquier Santa Fe Servicios con el DNI registrado en la App, o también adhiriendo una tarjeta de débito o crédito de cualquier emisor al sistema.

Para realizar un pago, se escanea un código QR de los locales adheridos, luego se ingresa el monto a pagar y se selecciona el modo de pago, ya sea Saldo Plus Pagos (el saldo virtual disponible en la aplicación), tarjeta de débito o crédito vinculada. Al confirmar la operación se efectúa el ticket de comprobación, el cual

también puede ser visto por el comercio en línea. Además, se le notifica a quien efectuó el pago mediante un correo electrónico con el comprobante del pago.

Aunque se comenzó a trabajar con comercios de rubros esenciales como supermercados y farmacias, la popularidad y amplitud del Programa se fue extendiendo a medida que se incrementó la cantidad de usuarios. Actualmente los rubros adheridos comprenden:

- Alimentos y bebidas
- Farmacias
- Bares y restaurantes
- Indumentaria, calzado y marroquinería
- Juguetería y librería
- Turismo
- Mueblerías y colchonerías
- Bazar y artículos de limpieza
- Perfumerías
- Electrodomésticos y electrónica

Las condiciones de reintegro y días de vigencia del programa varían según el rubro. Mientras que en el caso de alimentos, farmacias, bares o restaurantes y turismo la promoción adquiere vigencia todos los días de la semana, en los demás rubros se encuentra acotada a los días Lunes, Martes y Miércoles.

El reintegro efectuado es de un treinta por ciento (30%) en la totalidad de los rubros incluidos exceptuando el de electrodomésticos, informática y artículos del hogar, donde es de un veinte por ciento (20%).

En ambos casos, el tope de reintegro es de cinco mil pesos (\$5.000) mensual por persona. Las devoluciones se encuentran financiadas en parte por el

Gobierno de la Provincia de Santa Fe y, también, por los comercios adheridos al programa.

En el caso de los rubros cuyo reintegro es del treinta por ciento (30%), el Gobierno respalda en veinticinco coma cinco por ciento (25,5%) de la devolución y el comercio el cuatro coma cinco por ciento (4,5%) restante.

En cambio, en los casos donde el reintegro es del veinte por ciento (20%), el Gobierno provincial aporta el diecisiete por ciento (17%) y el comercio el tres por ciento (3%) restante.

El dinero reintegrado se acredita entre las veinticuatro (24) y las setenta y dos (72) horas hábiles de haber sido realizada la compra en forma del comúnmente denominado “saldo virtual” de la aplicación Billetera Santa Fe de quien haya efectuado el consumo correspondiente.

Para transacciones realizadas en días inhábiles (sábados, domingos y feriados) se considera como día de la transacción al día hábil posterior al inhábil respectivo.

Los requisitos para utilizar el sistema varían según quien efectue el consumo o la venta. En el caso de la persona que consume, los requisitos para poder acceder al programa son los siguientes:

- ◆ Tener domicilio en la Provincia de Santa Fe (Validado por el Registro Nacional de las Personas, RENAPER).
- ◆ Ser mayor de 18 años.
- ◆ Poseer un smartphone con versión de Android 5.0, iOS. 9.0 o superiores.
- ◆ Descargar la aplicación Billetera Santa Fe (lo que genera una cuenta QR sin costo alguno de apertura o mantenimiento).
- ◆ Abonar los bienes y servicios con la aplicación en un comercio adherido al programa Billetera Santa Fe con el QR del comercio.

En el caso de los comercios, los requisitos para poder inscribirse son los siguientes:

- ◆ Ser persona Humana o Jurídica cuyo comercio o sucursal tribute en la provincia de Santa Fe.
- ◆ Estar inscripto ante A.F.I.P y A.P.I.
- ◆ Tener una cuenta o realizar la apertura de una cuenta en el Banco Santa Fe que habilitará para operar con Plus Cobros QR.

1.2 Objetivos de la presente investigación

El crecimiento evidenciado del programa y su amplia aceptación por parte de la población y los comercios presenta la necesidad de determinar estadísticamente su alcance, los puntos de mejora, el cambio de conducta y el aumento tanto en la bancarización como en la facturación de los comercios, entre otras cuestiones.

Se manifiesta como necesario, también, reconocer si el grado de adhesión varía en función de las diferentes zonas geográficas y perfiles de los destinatarios y comercios.

La presente investigación surge en este contexto y busca brindar respuesta a estas inquietudes mediante un relevamiento y posterior análisis de datos obtenidos en la Provincia de Santa Fe. Se plantea concretamente, como objetivo general, elaborar un estudio de la herramienta digital Billetera Santa Fe en relación a los principales sujetos destinatarios: usuarios, comercios y centros comerciales.

En relación a los objetivos particulares, estos comprenden:

- I. Brindar un análisis de los aspectos positivos y negativos de la herramienta.
- II. Estudiar el grado de aceptación de la Billetera Santa Fe dentro de los principales públicos de interés.
- III. Identificar limitaciones, puntos de mejora y críticas.

IV. Promover las mejoras que se identifiquen para optimizar el uso de la herramienta.

Para llevar adelante el relevamiento se optó por abarcar tres ciudades importantes del norte de la provincia (Santa Fe, Reconquista y Rafaela) y tres del sur (Rosario, Venado Tuerto y Villa Gobernador Gálvez) con el objetivo de alcanzar cifras que permitan traficar fielmente la voluntad general de usuarios y comercios respecto al programa.

CAPÍTULO I: PLANIFICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ENCUESTAS Y CONFECCIÓN DE LOS FORMULARIOS.

1.1 Introducción.

Para dar comienzo a la investigación y obtener una recopilación de datos extensa, diversa y fiable se decidió optar por el método de investigación denominado encuesta.

Esta metodología consiste en solicitar información a las personas de interés a través de un cuestionario que puede distribuirse digitalmente o de manera analógica.

Previo a la realización de las encuestas se lleva adelante un proceso de elaboración de la estrategia que fundamenta la investigación como también así la metodología para llevarla adelante.

Sobre esas bases centrales, se delimitan las preguntas para diseñar los formularios y se realiza el muestreo, que es el proceso consistente en la selección de un conjunto de individuos que será representativo del grupo poblacional más amplio que se busca estudiar, en este caso las personas que habitan el territorio de la provincia de Santa Fe y utilizan el sistema de Billetera Santa Fe.

En este capítulo se analizará el proceso de planificación de la estrategia de encuesta con la determinación de los puntos muestrales idóneos para la optimización de resultados, la elección de las localidades para ser objeto del estudio según aspectos demográficos y económicos y el desarrollo del diseño de los formularios utilizados para llevar adelante las encuestas.

1.2 Planificación de la estrategia de encuestas.

En relación a la planificación de la estrategia para llevar adelante la recabación de información mediante encuestas se optó por realizarlas en determinadas ciudades de la provincia de Santa Fe que cuentan con una mayor población y, por tanto permiten una mayor representatividad.

Las ciudades elegidas para encuestar en la zona norte de la Provincia fueron:

- Santa Fe

- Rafaela
- Reconquista

En la zona sur provincial, las ciudades elegidas para encuestar fueron:

- Rosario
- Villa Gobernador Gálvez
- Venado Tuerto.

Se decidió seleccionar los lugares para realizar el trabajo de campo bajo la lógica de un muestreo coincidental no probabilístico, es decir un muestreo en el que la selección de las unidades de análisis se da de manera casual hasta llegar a una cantidad determinada de casos.

Cuadro 1

		Tamaño muestral		
		Ciudades (usuarios)	Locales comerciales	
Norte	Santa Fe	400	150	
	Rafaela	300	100	
	Reconquista	300	100	
Sur	Rosario	600	200	
	V. G Galvez	300	100	
	V Tuerto	300	100	
	Total	2200	750	2950

Fuente: elaboración propia.

1.3 Rosario

En relación a lo mencionado anteriormente, en Rosario se decidió utilizar las ubicaciones de los Centros Comerciales a Cielo Abierto (CCCA) por ser zonas usualmente concurridas por un gran número de personas.

Para contar con la mayor cantidad de opciones posibles a la hora de definir los puntos muestras se utilizaron los datos de la Federación de Centro Comerciales a Cielo Abierto (FCCCA) y de la Municipalidad de Rosario (MR).

Se delimitó un número aproximado de 600 personas y de 200 comercios para encuestar, para lo que se tomaron doce locaciones distintas asignando un tamaño de muestra de 50 individuos y 17 empresas en cada caso.

Los puntos muestra delimitados en la ciudad de Rosario fueron:

1. Centro Comercial Fisherton (FCCCA).
2. Centro Comercial Tiro Suizo (MR).
3. Paseo Echesortu (MR) y Echesortu Oeste (MR).
4. Centro Comercial Belgrano (MR) y Paseo Mendoza (FCCCA).
5. Paseo San Martín Sur (FCCCA).
6. Paseo Pellegrini (FCCCA).
7. Centro Comercial Bella Vista (FCCCA).
8. Centro Comercial Alberdi (MR).
9. Paseo de las Carretas (MR).
10. Centro Comercial Santa Fe (MR).
11. Peatonal Córdoba (FCCCA).
12. Peatonal San Martín (FCCCA).

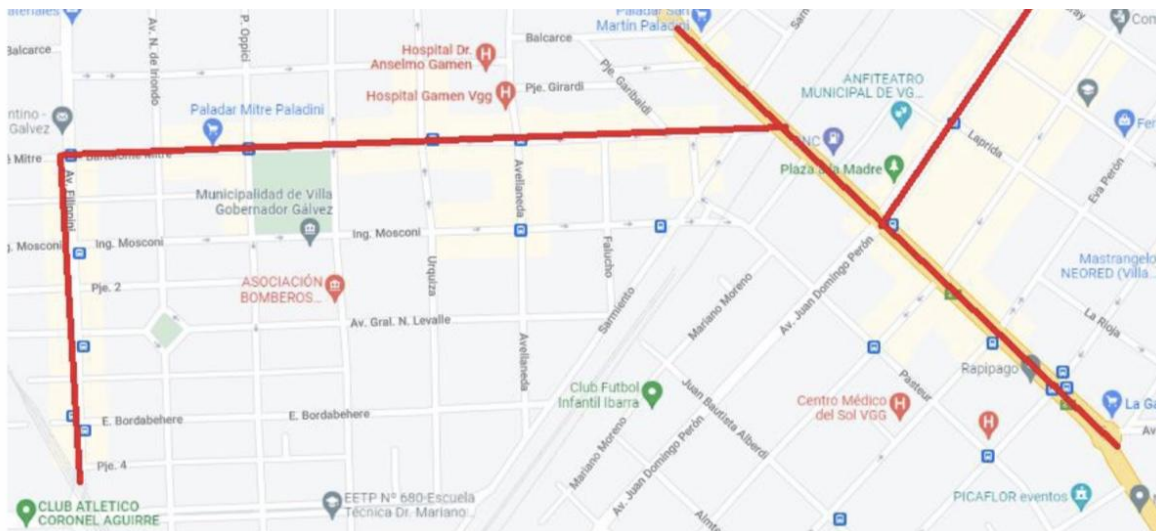
Para el resto de las localidades se buscaron los lugares de mayor concentración de comercios mediante consulta con referentes de la zona y constatación con el sistema de Google Maps además de otras herramientas digitales.

1.4 Villa Gobernador Gálvez

En el caso de la ciudad de Villa Gobernador Gálvez se utilizaron los datos de la Municipalidad de Villa Gobernador Gálvez para definir el área a recorrer.

Se definió encuestar aproximadamente a 300 personas y 100 comercios en el área comprendida entre Av. Juan Domingo Perón desde Garay hasta Av. San Martín; Av. San Martín desde Alem hasta Balcarce; Mitre desde Av. San Martín hasta Filippini y Mosconi desde Filippini hasta Sarmiento (tal como se ilustra en el mapa adjunto a continuación).

Cuadro 2



Fuente: Google Maps.

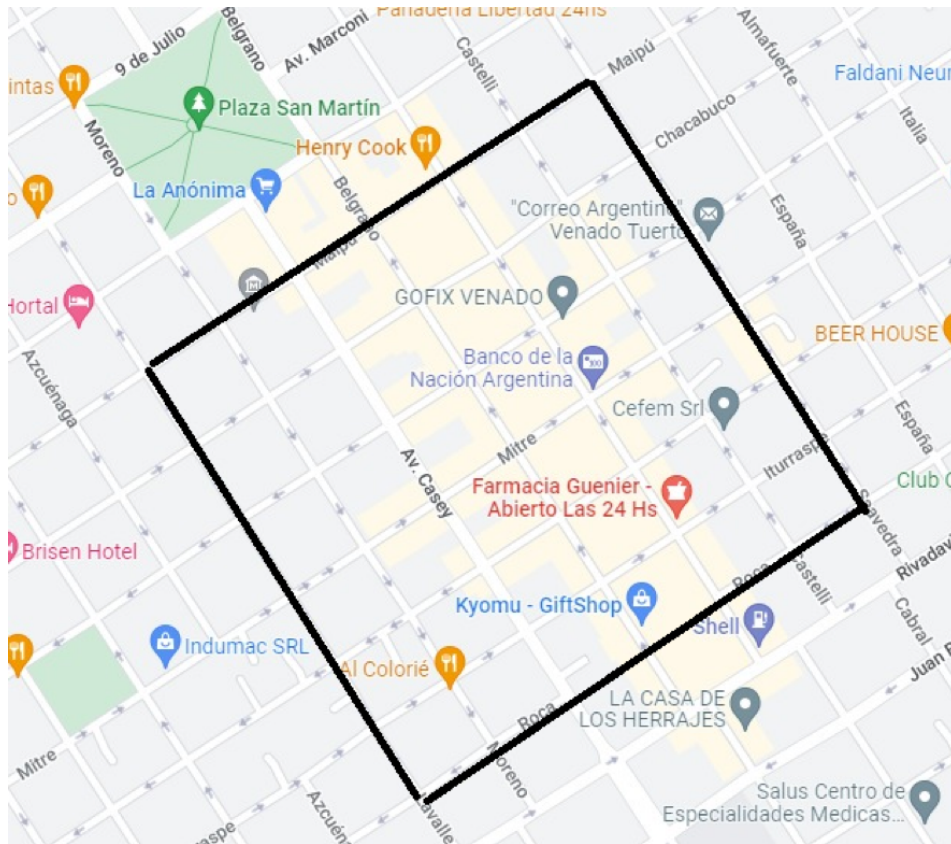
Al igual que en la ciudad de Rosario, se determinó que el recorrido se lleve adelante en forma de peine, transitando no sólo por las calles principales sino también tomando las transversales que presentan densidad de negocios.

1.5 Venado Tuerto

En la ciudad de Venado Tuerto se definió llevar adelante el proceso de encuestas en el microcentro.

El cambio de estrategia se debió a que la ciudad no presenta Centros Comerciales a Cielo Abierto. Se definió encuestar a 300 personas y 100 locales comerciales en el área comprendida entre las calles Lavalle al oeste, Roca al sur, Maipú al norte y Saavedra al este. (ver mapa adjunto a continuación).

Cuadro 3



Fuente: Google Maps.

1.6 Santa Fe

En el caso de la ciudad de Santa Fe se delimitaron ocho zonas para llevar adelante el proceso de encuestas. El tamaño muestral se definió en 400 usuarios y 150 locales comerciales.

Las Zonas 1 y 2 comprenden: Paseo y peatonal San Martín San Martín desde la altura 1600 al 3000 entre Suipacha y Av. Gral López. Se optó por dividir en dos zonas por la amplitud y la densidad de comercios, tomando la calle Primera Junta como la divisoria.

“Funcionamiento del programa Billetera Santa Fe”
Fundación para los Estudios Internacionales
Gorriti 182 - Rosario, Santa Fe - C.P. 2000

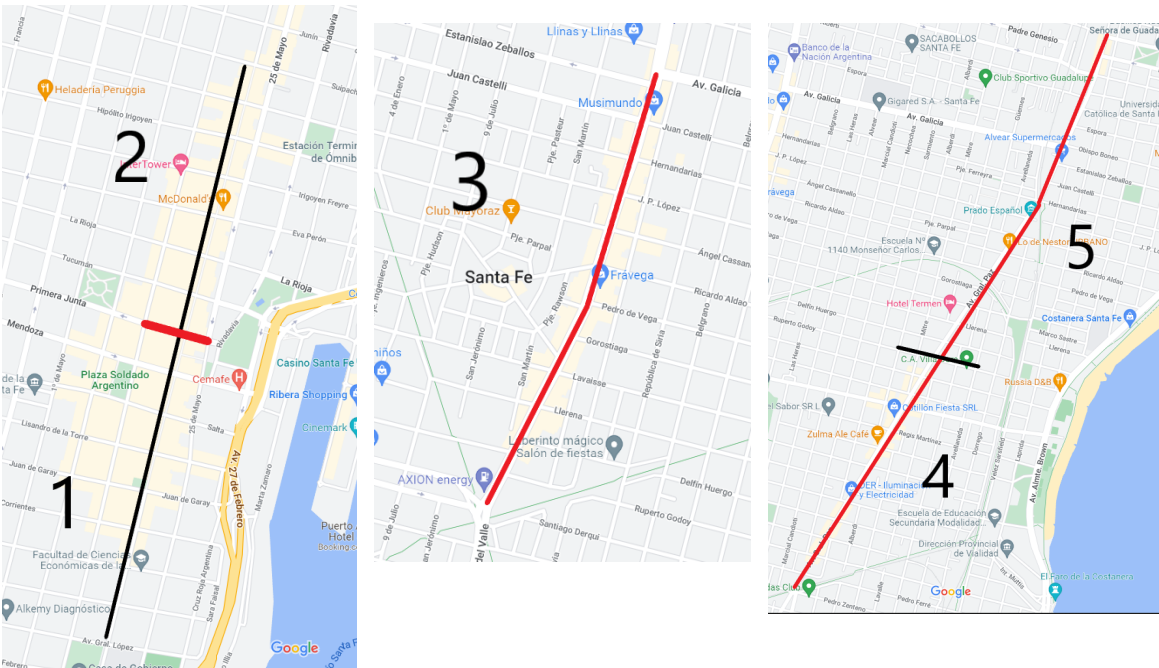
La Zona 3 comprende la calle Aristóbulo del Valle del 5600 al 6800, entre calles Santiago Dergui y Av. Galicia.

Las Zonas 4 y 5 comprenden la calle General Paz del 4200 al 7400, entre calles Pedro Zenteno y Javier de la Rosa. Se optó por dividir en dos zonas por la amplitud y la densidad de comercios, tomando la calle Ruperto Godoy como la divisoria.

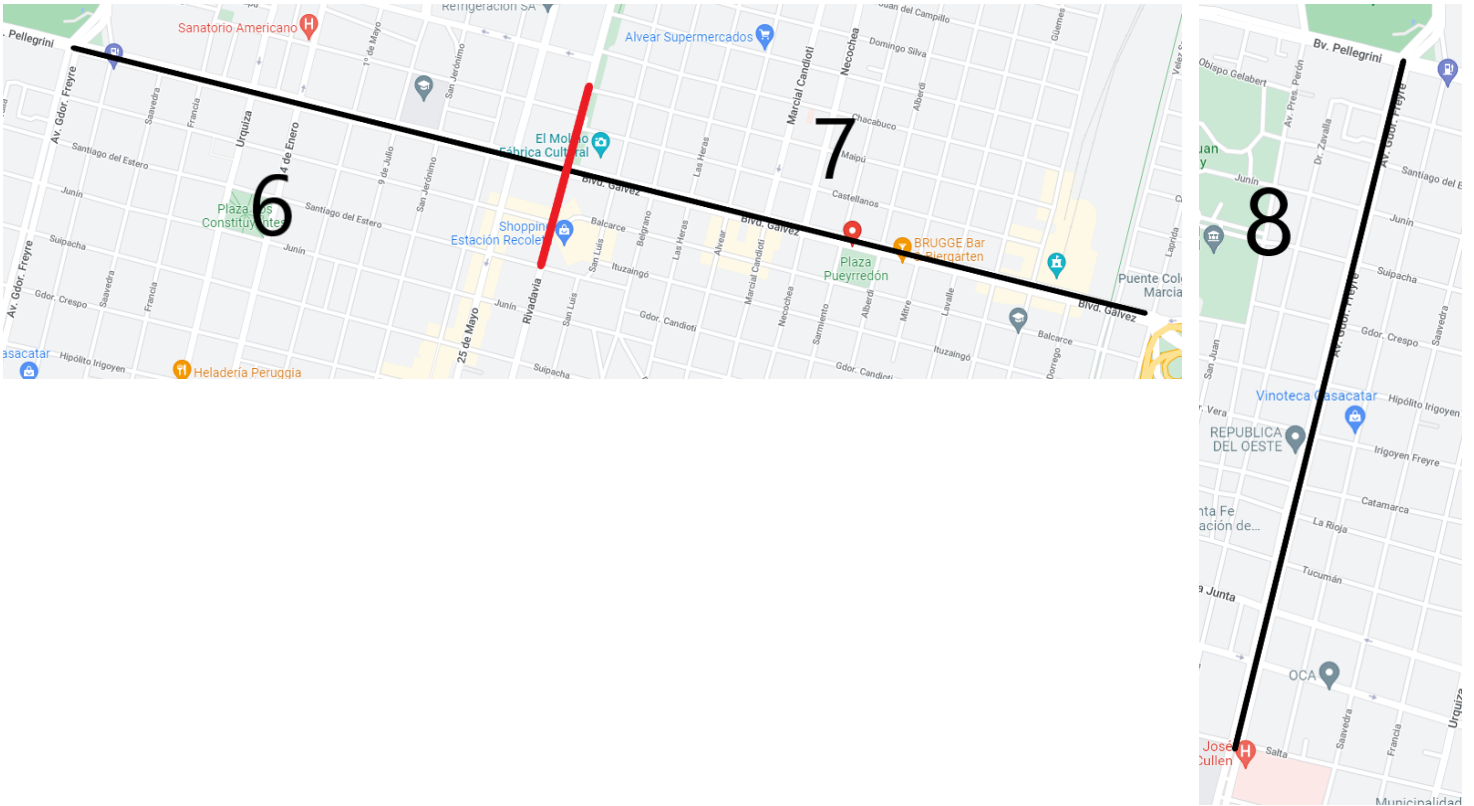
Las Zonas 6 y 7 comprenden las calles Blvd Pellegrini y Blvd Galvez, del 3400 al 900, entre calles Av. Gdor Freyre y Laprida. Se optó por dividir en dos zonas por la amplitud y la densidad de comercios, tomando la calle Rivadavia como la divisoria.

La Zona 8 comprende la calle Avenida Gdor. Freyre del 2200 al 3400, entre calles Salta y Bv. Pellegrini. (Ver mapas adjuntos a continuación)

Cuadro 4



“Funcionamiento del programa Billetera Santa Fe”
Fundación para los Estudios Internacionales
Gorriti 182 - Rosario, Santa Fe - C.P. 2000



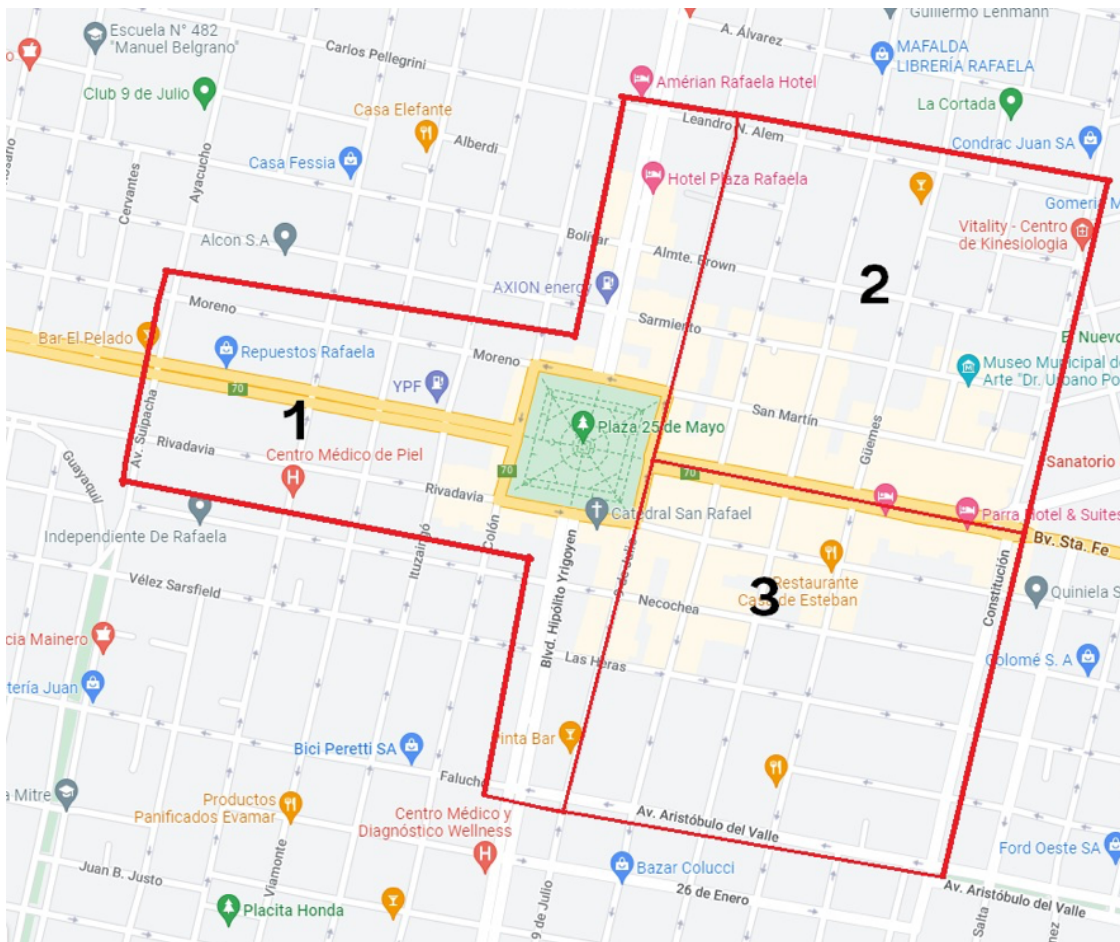
Fuente: Google Maps.

1.7 Rafaela

En el caso de la ciudad de Rafaela se definió un tamaño muestral de 300 usuarios y 100 locales comerciales.

El área de trabajo de campo para llevar adelante el proceso de encuestas se delimitó en base a consultas realizadas con referentes del área y a información periodística pertinente y consistió en tres zonas determinadas alrededor de la Plaza 25 de mayo, tal como se detalla en el mapa adjunto debajo.

Cuadro 5



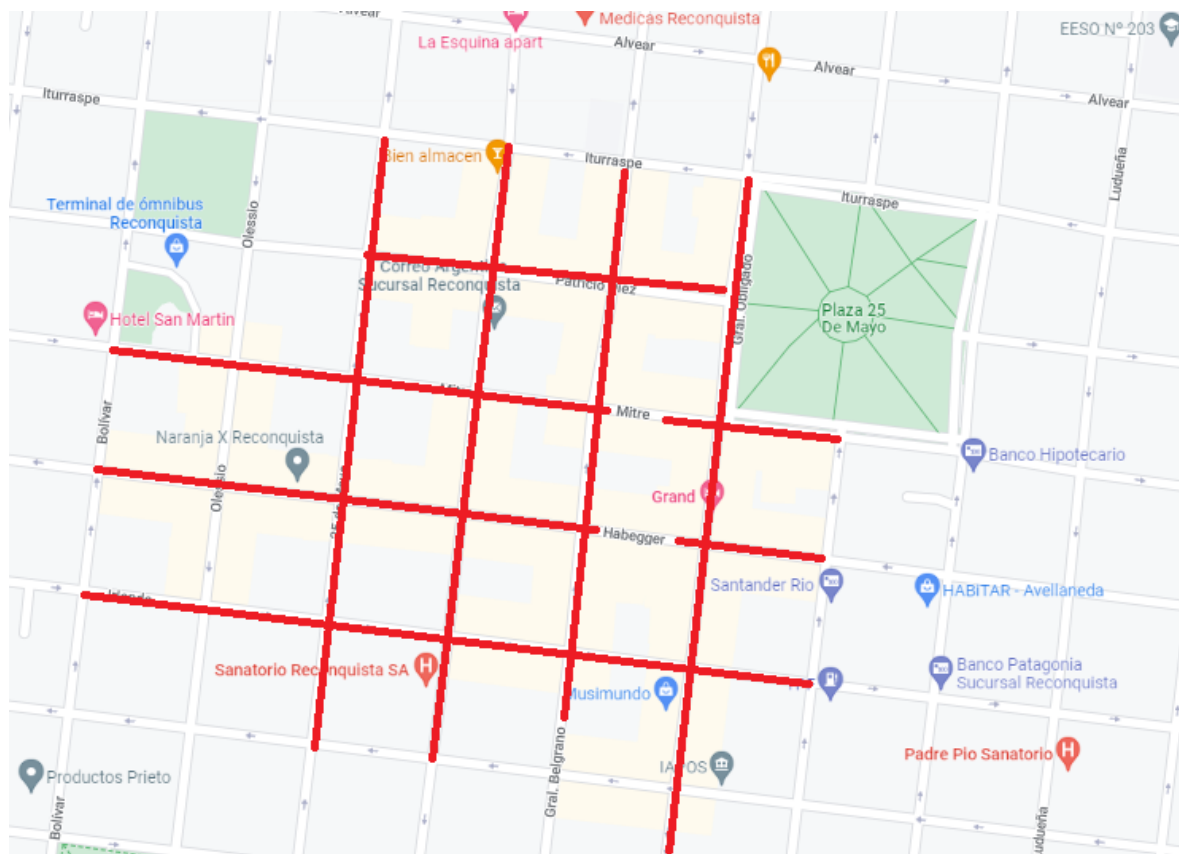
Fuente: Google Maps.

1.8 Reconquista

En el caso de Reconquista se utilizaron datos periódicos vinculados a la demarcación del territorio junto con las entrevistas a referentes para delimitar el área de trabajo.

Se definió encuestar a una cantidad de 300 personas y 100 comercios en las calles que se muestran en el mapa adjunto a continuación, que abarca tanto el microcentro como zonas aledañas que están consolidándose bajo la lógica de CCCA.

Cuadro 6



Fuente: Google Maps.

1.9 Cronograma

Una vez establecidas las pautas de encuestas en miras a la obtención de información fiel a la realidad que permita obtener datos concretos sobre la utilización y aceptación de la herramienta Billetera Santa Fe, se procedió a la traza de una hoja de ruta en miras a maximizar la eficiencia de los recursos y eliminar los márgenes de error.

De esta manera para la realización del trabajo de campo se decidió comenzar por la ciudad de Rosario debido a que es la que presenta una mayor extensión, para luego seguir por Reconquista, la ciudad de mayor lejanía y culminar en Villa Gobernador Gálvez, la ciudad que presenta mayor complejidad por sus características físicas y su actualidad socio cultural.

1.10 Modelos de formularios para llevar adelante las encuestas

Para llevar adelante el proceso de encuestas se elaboraron dos formularios base distintos.

El primero específico para personas usuarias del Sistema Billetera Santa Fe y otro para comercios adheridos o no al programa.

Para el diseño de los formularios se tuvieron en cuenta diversas variables como la accesibilidad, la agilidad y la perspectiva de género.

La elaboración de los mismos se erigió en experiencias previas de trabajos de relevamiento de información con la misma modalidad de entrevista presencial en territorio, donde quien realiza las encuestas se ubica en un punto geográfico urbano concurrido y, siguiendo el modelo de encuesta coincidental, aplica el cuestionario a quienes estén dispuestos a responder.

Este mismo modelo de encuestas ha sido utilizado en encuestas de victimización, percepción política, índices de precios y estudios de mercado entre otros escenarios, siempre con alto grado de certeza y una tasa de error casi nula.

El formulario para comercios y el destinado a personas usuarias se componen de nueve y once preguntas respectivamente.

Ambos ocupan no más de una carilla de longitud. Esta estrategia es utilizada para que la encuesta no exceda la duración de cinco minutos y se disminuya de esta manera el error de la falta de respuesta o respuesta inexacta.

Otra razón que fundamenta esta longitud radica en que la presencia de la persona encuestadora con una gran cantidad de hojas puede predisponer de mala manera a quienes realizarán la encuesta ya que conduce a pensar que la encuesta será larga y deberá disponer de gran cantidad de tiempo para poder realizarla.

En cuanto al contenido de las preguntas se optó por transmutar los principales interrogantes de la investigación a preguntas cerradas y abiertas.

Inicialmente se ubican las preguntas cerradas, es decir con opciones fijas que el encuestador provee. Sobre el final del cuestionario se hacen las preguntas

abiertas, es decir que el entrevistado puede expresar la respuesta sin limitaciones ni opciones.

Se dispuso de esta manera para establecer un buen rapport inicial con las personas encuestadas y, luego de las respuestas cortas y concretas a las preguntas cerradas, apostar a una mayor confianza sobre el final para responder las preguntas abiertas que demandan un mayor nivel de apertura y despliegue de la subjetividad propia de la persona.

Asimismo, se evitó la utilización de selecciones pares en las preguntas, es decir de establecer puntos intermedios en preguntas que buscan expresar valoración positiva o negativa.

Esto sería por ejemplo, en una pregunta que presenta las opciones de bueno, muy bueno, bueno, malo y muy malo, añadir un punto intermedio sería añadir una opción con “regular”. Se decidió evitar selecciones pares para garantizar posiciones claras en la posterior codificación respecto a la aceptación o no aceptación del sistema de Billetera Santa Fe.

En el caso de las personas usuarias, se decidió comenzar el proceso de encuesta con preguntas introductorias para verificar si la persona reside o no en la zona y si utiliza o no el sistema de Billetera Santa Fe.

En el caso de que una o ambas respuestas fueran negativas, se optó por consultar edad y sexo y registrar las respuestas. En el caso de que ambas fueran positivas, se inicia el proceso de encuesta de once preguntas que comprenden:

- Sexo.
- Edad.
- Nivel de estudios cursados.
- Selección de 3 rubros de comercios donde más utiliza el sistema de Billetera.
- Cantidad de veces mensuales de utilización del sistema.
- Modo de carga de dinero en el sistema.
- Selección de rubros en los que no se ha podido utilizar el sistema.

"Funcionamiento del programa Billetera Santa Fe"
Fundación para los Estudios Internacionales
Gorriti 182 - Rosario, Santa Fe - C.P. 2000

- Selección de opinión valorativa sobre el sistema (muy bueno/bueno/malo/muy malo).
- Preguntas abiertas sobre aspectos positivos/negativos del sistema.
- Consulta sobre compras compartidas o no con integrantes del hogar.

Cuadro 7

CONSULTA USUARIOS DE BILLETERA SANTA FE

Ciu	Zona	Orden

Preguntar: Vive en la zona? Usa Billetera Santa Fe?

Si ambas preguntas son positivas, iniciar la consulta

Si ambas o una de las preguntas son negativas consultar edad y sexo y registrar en Anexo

Nº	Preguntas	Respuestas	No llenar
1	Registrar Sexo	1 - Masculino <input type="checkbox"/> 2 - Femenino <input type="checkbox"/> 3 - Otro <input type="checkbox"/>	
2	¿Me podría decir su edad? Años	
3	¿Me podría decir que estudios tiene cursados?	1 - Sin Instrucción <input type="checkbox"/> 5 - Sec. Completo <input type="checkbox"/> 2 - Prim. Incompleto <input type="checkbox"/> 6 - Ter/Univ. Incompleto <input type="checkbox"/> 3 - Prim. Completo <input type="checkbox"/> 7 - Ter/Univ. Completo <input type="checkbox"/> 4 - Sec. Incompleto <input type="checkbox"/>	
4	En que Comercios usa Billetera S. Fe ? Respuesta múltiple las 3 principales	1 - Supermercado <input type="checkbox"/> 5 - Carnicería/Verdulería <input type="checkbox"/> 2 - Almacén/Granja <input type="checkbox"/> 6 - Ferretería <input type="checkbox"/> 3 - Tienda Ropa <input type="checkbox"/> 7 - Otros(especificar) <input type="checkbox"/> 4 - Bar/Restaurant <input type="checkbox"/>	
5	Cuántas veces por mes usa B S Fe ?	Veces:	
6	Cómo carga Dinero en Billetera S. Fe?	1 - Con la Tarjeta de Débito <input type="checkbox"/> 2 - Con Efectivo <input type="checkbox"/>	
7	Hay Comercios en que no ha podido usar Billetera Santa Fe ? Respuesta múltiple	1 - No <input type="checkbox"/> 2 - Si <input type="checkbox"/> En que Rubro ? 1 - Supermercado <input type="checkbox"/> 5 - Carnicería/Verdulería <input type="checkbox"/> 2 - Almacén/Granja <input type="checkbox"/> 6 - Ferretería <input type="checkbox"/> 3 - Tienda Ropa <input type="checkbox"/> 7 - Otros(especificar) <input type="checkbox"/> 4 - Bar/Restaurant <input type="checkbox"/>	
8	Qué opina sobre el Sistema BILLETERA SANTA FE ?	1 - Muy Bueno <input type="checkbox"/> 3 - Malo <input type="checkbox"/> 2 - Bueno <input type="checkbox"/> 4 - Muy Malo <input type="checkbox"/>	
9	Puede decir algo positivo de Billetera Santa Fe ?	
10	Puede decir algo negativo de Billetera Santa Fe ?	
11	Las compras que realiza con B.S.Fe, las comparte con otros integrantes de su hogar?	1 - Vivo solo <input type="checkbox"/> 2 - Con otras personas <input type="checkbox"/> Cuántas ?	

Fuente: Elaboración propia.

En el caso del formulario destinado a comercios, se compone de nueve preguntas.

Se establecen dos recorridos distintos por el formulario, dependiendo si el comercio está o no adherido al sistema de Billetera Santa Fe.

Después de esta pregunta inicial, en el caso de que el comercio no estuviera adherido, se pasa a la pregunta 2 que se centra en la causa de esta elección.

Luego se registra el tipo de comercio en relación a su rubro. En el caso de que el comercio presentare adhesión, se pasa a la pregunta 3, que se centra en la periodicidad de la adhesión y se continúa con las restantes seis que se centran en:

- Selección de opinión valorativa sobre el sistema (muy bueno/bueno/malo/muy malo)
- Preguntas abiertas sobre aspectos positivos/negativos del sistema
- Rubro del comercio
- Cantidad de personas empleadas
- Dirección del comercio.

Para poner a prueba los formularios y garantizar su practicidad y efectividad se realizaron pruebas piloto durante dos días, jueves 28 de julio y viernes 29 de julio.

Ambos días se realizaron encuestas con los formularios previstos para luego evaluar su funcionamiento.

"Funcionamiento del programa Billetera Santa Fe"
 Fundación para los Estudios Internacionales
 Gorriti 182 - Rosario, Santa Fe - C.P. 2000

Cuadro 8

CONSULTA A COMERCIOS - BILLETERA
SANTA FE Ingresar al Comerio y consultar

--	--	--	--	--	--	--

C iu	Zona	Orde n
---------	------	-----------

Nº	Preguntas	Respuestas	No llenar
1	Se puede comprar con B. Santa Fe ?	1 - Si Si 1 pasar a pregunta 3 2 - No Si 2 pasar a pregunta 2	
2	Cuál es la causa? Pasar a Preg.7	
3	Se puede pagar con BSFe todos los días ?	1 - Si 2 - Solo 21 - Lunes 25 - Viernes 22 - Martes 26 - Sábado 23 - Miérc. 27 - Domingo 24 - Jueves	
4	Qué opina sobre el Sistema BILLETERA SANTA FE ?	1 - Muy Bueno 3 - Malo 2 - Bueno 4 - Muy Malo	
5	Puede decir algo positivo de Billetera Santa Fe ?	
6	Puede decir algo negativo de Billetera Santa Fe ?	
7	Tipo de Comercio	1 - Supermercado 5 - Carnicería/Verdulería 2 - Almacén/Granja 6 - Ferreteria 3 - Tienda Ropa 7 - Otros(especificar) 4 - Bar/Restaurant	
8	Anotar cantidad de empleados	empleados:.....	
9	Anotar dirección	Calle:..... N°	
Nombre del encuestador			

Fuente: Elaboración propia.

1.11 Conclusión

En conclusión, para dar comienzo a la primera parte de la investigación sobre el programa Billetera Santa Fe se optó por el método de encuesta para la recopilación de información y posterior análisis.

Se eligieron seis ciudades de la provincia de Santa Fe debido a que son las que cuentan con una mayor población, y por tanto con mayor representatividad.

Las elegidas del norte de la Provincia fueron Santa Fe, Rafaela y Reconquista. Las del sur, Rosario, Villa Gobernador Gálvez y Venado Tuerto.

En cada una de ellas se delimitaron las zonas geográficas para llevar adelante el trabajo de campo bajo la lógica de un muestreo coincidental no probabilístico.

Posteriormente se elaboraron dos formularios para realizar el proceso de encuestas: uno orientado a personas usuarias y otro, a comercios.

De este modo, y a partir de una prueba piloto de dos días donde se evaluó su funcionamiento, se concluyó la etapa de planificación de estrategia y se procedió a llevar adelante el trabajo de campo pertinente.

CAPÍTULO II: RELEVAMIENTO DE LA UTILIZACIÓN DE LA HERRAMIENTA BILLETERA SANTA FE ENTRE LA POBLACIÓN EN GENERAL.

2.1 Introducción

A partir de la elaboración de la estrategia de investigación, la confección de los formularios correspondientes y el proceso de muestreo se establecieron las bases para llevar adelante el trabajo de encuestas en territorio.

Para dar cuenta de la provincia de Santa Fe en su conjunto, se eligieron seis ciudades para avanzar con el proceso de encuestas en base a su alta densidad poblacional y el consiguiente poder de representatividad que habilitan. Santa Fe, Rafaela y Reconquista fueron las elegidas dentro de la zona norte del territorio provincial, mientras que se seleccionó a Rosario, Villa Gobernador Gálvez y Venado Tuerto en la zona sur.

El presente capítulo detallará los resultados obtenidos del proceso de encuestas relativo al sistema de Billetera Santa Fe realizado a la población general en cada una de las localidades.

Se encuestó siguiendo un muestreo coincidental no probabilístico, por el que las personas encuestadas fueron seleccionadas de manera casual hasta llegar al número total de casos planificado.

En este apartado se incluirán las bases de datos obtenidas junto a su posterior tabulación y análisis, tanto en relación a la especificidad de cada ciudad como en el informe final comprensivo.

2.2 Rosario

En el caso de la ciudad de Rosario, el proceso de encuestas se llevó adelante sobre un total de 601 personas encuestadas dentro del relevamiento de la población general.

En este sentido, se definieron doce locaciones diferentes como puntos muestra — detallados en el capítulo 2— con un tamaño muestral de 50 personas en cada uno.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre este total encuestado, se puede observar que **un 69% del total (416 personas) utiliza el sistema de Billetera Santa Fe, mientras que un 31% (185 personas) no hace uso del mismo.**

En relación a las opiniones esbozadas acerca del sistema de Billetera entre quienes hacen uso de la misma, se puede observar, en general, una visión positiva de la herramienta.

Entre las opciones de *“Muy buena, buena, mala, muy mala y no sabe/no contesta”* se evidencia que las opciones más elegidas son *“buena”*, con **236 respuestas** y *“muy buena”*, con **171 respuestas**.

Estos resultados evidencian una **imagen positiva de un 98% por parte de las personas usuarias hacia el programa de Billetera Santa Fe.**

Por otro lado, en relación a los **aspectos positivos** puntuales a seleccionar, un 64,9% de las personas usuarias se inclinó por la elección de *“Reintegros”* (270 personas), mientras que un 19,5% seleccionó la opción de *“Ayuda económica al grupo familiar”* (81 personas) y un 11% la de *“Practicidad”* (47 personas).

Las opiniones acerca de los **aspectos negativos** de la herramienta se centraron en el **bajo tope de reintegros en un 52,16%** (217 personas seleccionaron esta opción) mientras que un 22,11% se inclinó por la opción de *“Problemas con la app y el soporte”* (92 personas).

Casi un 10% de personas usuarias seleccionó otros motivos en relación a los aspectos negativos del sistema como por ejemplo el aumento de los comercios a los productos que se pueden abonar con Billetera Santa Fe o el hecho de que la bonificación no se encontrara disponible todos los días de la semana.

En cuanto a los comercios más elegidos por las personas usuarias para hacer uso del sistema son en primer lugar los **Supermercados, seleccionados por un 90%** (374 personas), seguidos por la opción de Almacén/Granja,

seleccionada por un 56,5% (235 personas) y la Carnicería/Verdulería por un 40% (168 personas).

Con menor porcentaje se encuentran las opciones restantes como Tienda de ropa, Bar/Restaurant, Farmacia/Perfumería, Bazar/Polirrubro, Kiosco/Minimarket, Ferretería y Otro.

Al ser consultado por la **frecuencia de uso semanal**, un **25,25% del total encuestado (105 personas) manifiesta utilizar la Billetera Santa Fe una vez a la semana**, mientras un **24,52% lo hace dos veces (102 personas)** y un **21,15% tres veces (88 personas)**.

En relación a la consulta sobre la **imposibilidad de utilizar el sistema en algún comercio**, la mayoría de las personas encuestadas coincidió en **no haber tenido problemas en ninguno (un 64,78%)** mientras que, entre quienes sí presentaron dificultades, los comercios más elegidos fueron Tienda de Ropa (en un 8,04%), Almacén/Granja (5,87%) y Supermercado (4,57%).

Una amplia mayoría coincidió también en relación a la forma elegida para cargar dinero en la Billetera, con un **72%** inclinándose por la opción “Otros medios digitales”, mientras que un 15,5% manifestó hacerlo en efectivo y un 11% a través de ambas opciones.

La pregunta final de la encuesta a personas usuarias apuntaba al **destino de las compras** con Billetera Santa Fe, concretamente, al hecho de si las adquisiciones realizadas con el sistema estaban destinadas al uso familiar en caso de que la persona encuestada conviviera con otros miembros de su familia. En este sentido, las respuestas más elegidas fueron **“Para uso del hogar” en un 43% (179 personas)** y **tanto para uso del hogar como para uso personal con la opción “Ambas” elegida en un 43% (84 personas)**. Solo un 12% de las personas encuestadas respondió que vivía en su propia compañía.

2.3 Santa Fe

En el caso de la ciudad de Santa Fe, de la totalidad de las personas encuestadas, 302 reporta utilizar el sistema de Billetera Santa Fe como medio de

pago y 99 no utilizarlo, lo que implica que un **75% hace uso de la herramienta y un 25% no.**

Al ser consultadas las personas usuarias sobre su opinión acerca del sistema, se puede observar una **respuesta positiva generalizada**, siendo las opciones más elegidas “**Buena**” con **127 respuestas** y “**Muy buena**” con **80 respuestas**. Esto implica un 68% de imagen positiva hacia Billetera Santa Fe por parte de las personas que la utilizan. En relación a las respuestas que adjudican una opinión distinta, un 28% reportó que “*No sabe/No contesta*” (84 personas) mientras que un 4% calificó a la aplicación como “*Mala*” (11 personas).

En relación a los **aspectos positivos** del sistema, las personas usuarias eligieron en primer lugar, con un **41% de adhesión, la opción de “Reintegros”**, seguida por la de “*Ayuda económica al grupo familiar*” con un 16,5% y la “*Practicidad*” con un 9,5% de respuestas.

Los **aspectos negativos** más elegidos fueron el “**Bajo tope de reintegros**” (opción seleccionada por el **33% de las personas usuarias**), los “*Problemas con la aplicación y el soporte*” (opción seleccionada por un 20,5%) y los “*Problemas con los reintegros y pagos*” (seleccionada por el 9,5%).

Con respecto a la indagación sobre los **lugares de uso**, las personas encuestadas debían seleccionar tres rubros en relación a la frecuencia de compra. En este sentido, los lugares más elegidos fueron los **supermercados (90% de las personas usuarias)**, las tiendas de ropa (38% de las personas usuarias) y las carnicerías/verdulerías (32% de personas usuarias).

En relación a cuántas veces utilizan el sistema semanalmente, **la mayoría respondió que lo hace 2 veces por semana (21% aproximado con 64 respuestas) o 3 veces por semana (21% aproximado, con 61 respuestas) mientras que un 13% (39 personas) manifestó utilizarlo una vez a la semana.**

A la pregunta sobre si en algún **rubro de comercio no se pudo utilizar la Billetera Santa Fe la mayoría de las personas encuestadas manifestó no haber tenido problema con ninguno (27%)** mientras que, entre quienes sí tuvieron dificultades, los comercios más elegidos fueron Carnicería/Verdulería (10% de las respuestas), Tienda de Ropa (8% de las respuestas) y Bar/Restaurante (7% de las respuestas).

La manera de cargar dinero en el sistema constituía otra de las preguntas. A esto, la respuesta más elegida fue “Otros medios digitales” con un 52% de respuestas (156 personas) mientras que un 27% optó por “No sabe/No contesta” (83 personas), un 12% por la opción “Ambas” que integraba efectivo y otros medios digitales (26 personas) y un 9% se inclinó por la opción “Efectivo” (26 personas).

Por último, en relación a la consulta de **si las compras realizadas con el sistema de Billetera Santa Fe estaban destinadas al uso familiar en caso de que la persona encuestadas conviviera con otros miembros de su familia la respuesta más elegida fue “Ambas”**, que comprendía tanto el uso del hogar como el personal. Las opciones solo “*Para uso personal*” y “*Para uso del hogar*” fueron elegidas cada una por el 18% de las personas usuarias. Solo el 12% respondió que vivía en su propia compañía.

2.4 Rafaela

Los resultados en la ciudad de Rafaela arrojaron que, de entre la totalidad de las 306 personas encuestadas, **unas 209 son usuarias del sistema Billetera Santa Fe (un 68%) y son 97 las que manifiestan no utilizarlo (un 32%).**

Tomando en cuenta a quienes hacen uso del mismo se puede observar que la **opinión acerca de la Billetera es positiva en su totalidad**, siendo las opciones más elegidas “*Muy buena*” con 124 respuestas y “*Buena*” con 85 respuestas. Las opciones restantes, “*Mala*”, “*Muy mala*” y “*No sabe/No contesta*” no fueron elegidas por ninguna de las personas encuestadas. **Esto implica un 100% de imagen positiva hacia Billetera Santa Fe de parte de quienes la utilizan.**

En relación a los **aspectos positivos** a destacar sobre la aplicación, las personas que la utilizan se inclinaron en su mayoría por los **reintegros (opción elegida por el 51,6% de quienes fueron encuestados)**, la practicidad (opción elegida por el 31% de las respuestas) y la ayuda económica al grupo familiar (13% de las respuestas).

Por otra parte, entre los **aspectos negativos** referentes al sistema, la mayoría se inclinó por el **bajo tope de reintegros (opción elegida por el 48% de las personas encuestadas)**.

Las personas restantes dividieron su opinión entre las opciones de “*Problemas con la aplicación y el soporte*” (22,5% de las respuestas), **la ausencia de una opinión negativa con la opción “Nada” (20% de las respuestas)**, la “*Demora o problemas en reintegros y pagos*” (8% de las respuestas) y la opción “*Otro*”, elegida por un 1,5% de las personas encuestadas.

Los **lugares de uso** que predominaron cuando se requirió elegir tres rubros entre varias opciones fueron, **en primer lugar, los supermercados (opción elegida por un 85% de las personas usuarias)**, luego el almacén o granja (opción elegida por un 49% de las personas usuarias) y, en tercer lugar, la carnicería o verdulería (opción elegida por un 46%).

Con respecto a la **frecuencia de utilización** de la aplicación, la mayoría manifestó usarla **2 veces por semana (un 44% de las respuestas)** mientras que un 29,5% manifestó hacerlo tres veces a la semana y un 23%, una vez.

A las personas encuestadas se les consultó, también, si tuvieron **dificultades** para utilizar la Billetera Santa Fe en algún rubro comercial. En este sentido, **la mayoría manifestó no haber tenido problemas en ninguno** (un 67,1%). Entre quienes tuvieron problemas, los comercios más elegidos fueron las “*Ferreterías*” (un 4,6% de las respuestas), las “*Tiendas de ropa*” (3,5% de las respuestas) y “*Carnicería/Verdulería*” (3,2%).

En relación a las diversas **maneras de cargar saldo en el sistema**, **no hubo diferencias sustanciales ya que las respuestas para las tres opciones tuvieron casi la misma cantidad de elecciones cada una** (un 37% se inclinó por la opción “*Ambas*”, que englobaba el efectivo junto a otro medios digitales, un 33% lo hizo por el “*Efectivo*” y un 30% por “*Otros medios digitales*”).

Por último, con respecto a la consulta por el **destino de las compras** realizadas con Billetera Santa Fe, si es que se destinaban al uso familiar en caso de convivir con otras personas, **las respuestas más elegidas fueron “Para uso del hogar” con un 40,5% (85 respuestas)**, tanto uso del hogar como personal

con la opción “*Ambas*” (25% con 52 respuestas) y para uso personal (23%). Solo un 11% respondió que vivía en compañía propia.

2.5 Reconquista

En la ciudad de Reconquista, entre la totalidad de las 302 personas encuestadas, unas 226 manifestaron utilizar el sistema de Billetera Santa Fe como medio de pago mientras que unas 76 manifestaron no utilizarlo.

En este sentido, se puede afirmar que un **75% utiliza el sistema y un 25% no**.

En relación a la opinión acerca del mismo, **la mayoría de las personas usuarias, con 170 respuestas, calificó a la aplicación como “Muy buena” (un 75% del total) y “Buena” con 53 respuestas (un 23% del total)**. La opción “Mala” fue elegida por una sola persona y “No sabe/No contesta” por dos. **Esto implica un 99% de imagen positiva hacia Billetera Santa Fe por parte de las personas usuarias que la utilizan.**

Con respecto a los **aspectos positivos** del sistema, la mayoría de las personas que lo utilizan consideraron primordial la opción de “**Reintegros**” (elegida en un **68% con 154 respuestas**) seguida por la “**Ayuda económica al grupo familiar**” (elegida en un 15,5% con 35 respuestas) y la “**Practicidad**” (elegida en un 13% con 29 respuestas).

Los **aspectos negativos** se centraron en el “**Bajo tope de reintegros**” (opción elegida en un **52% con 117 respuestas**), “*Problemas con la aplicación y el soporte*” (opción elegida en un 18% con 40 respuestas) y la opción “*Nada*” manifestando la ausencia de opinión negativa hacia el sistema junto con “*Problemas en reintegros y pagos*” (elegidas en un 11% con 25 respuestas cada una).

Los tres **lugares de uso más elegidos** por las personas usuarias encuestadas fueron los “**Supermercados**” (opción seleccionada en un **96%** con 217 respuestas), “*Farmacia/Perfumería*” (opción seleccionada en un 22,6% con 51 respuestas) y “*Carnicería/Verdulería*” (opción seleccionada en un 21,7% con 49 respuestas).

La frecuencia semanal de uso se dividió entre **tres veces (opción seleccionada en un 28% por 63 personas)**, cinco veces (opción seleccionada en un 17% por 38 personas) y cuatro veces (opción seleccionada en un 16% por 37 personas).

A la consulta por **rubros específicos de comercio que hubieran presentado problemas al utilizar la Billetera Santa Fe la mayoría de las personas encuestadas manifestó no haber tenido problema con ninguno (en un 82% con 313 respuestas)**. Entre quienes sí tuvieron dificultades los comercios más elegidos fueron “*Kiosco*” (un 1,8% de las respuestas), “*Carnicería/Verdulería*” (1,4% de las respuestas) y tanto “*Tiendas de ropa*” como “*Ferretería*” con un 0,8% de las respuestas cada una.

En relación a las **formas de cargar de dinero en la aplicación, la respuesta más elegida por las personas usuarias encuestadas fue “Otros medios digitales”, con 135 respuestas, lo que implica un 60% de la totalidad**. Luego sigue la opción “*Ambas*”, que implica tanto al efectivo como a otros medios digitales con 57 respuestas, lo que implica un 25% y el “*Efectivo*” con 31 respuestas, lo que implica un 14% del total.

Por último, al ser consultadas sobre **el destino de las compras** realizadas con Billetera Santa Fe, las respuestas más elegidas fueron “***Tanto para uso del hogar como personal***” en un **24%** con 54 respuestas, “***Para uso del hogar***” en un **31%** con 71 respuestas y “***Para uso personal***” en un **24%** con 54 respuestas. Un 9% respondió que vivía en compañía propia.

2.6 Venado Tuerto

En la ciudad de Venado Tuerto se encuestó a una totalidad de 301 personas, de entre quienes 179 manifestaron utilizar el sistema de Billetera Santa Fe y 122 no utilizarlo.

En este sentido, se implica que **un 59% de las personas encuestadas utilizan el sistema y un 41% no lo hace**.

Entre quienes se reconocen usuarios activos las opiniones acerca de la Billetera varían. En relación a esta pregunta, **la mayoría se inclinó por la opción**

“Muy buena” con 104 respuestas (un 58%) y “Buena” con 65 respuestas (un 36%). Ocho personas eligieron la opción **“Mala”**, una **“Muy mala”** y una **“No sabe/No contesta”**. Esto implicaría un **94% de imagen positiva hacia el sistema por parte de las personas que la utilizan**, un 5% de imagen negativa y un 1% que no sabe o no contesta.

En relación a los **aspectos positivos** de la Billetera Santa Fe y tomando a las personas usuarias del sistema se recabaron los resultados expuestos a continuación. Una amplia mayoría se inclinó por los **“Reintegros”** como el mayor aspecto positivo con 107 respuestas **(un 60% de la totalidad)**, unas 36 personas por la **“Ayuda económica al grupo familiar”** (un 20% de la totalidad) y 32 personas por la **“Practicidad”** (un 18% de la totalidad).

En cuanto a **aspectos negativos**, las opciones más elegidas fueron **“Bajo tope de reintegros” por 82 personas (un 46% de la totalidad)**, **“Problemas con la aplicación y el soporte”** por 48 personas (un 27% de la totalidad) y **“Problemas en reintegros y pagos”** por 30 personas (un 17% del total).

Al proponer elegir tres rubros de **mayor uso** de la Billetera Santa Fe los lugares con más selecciones fueron los **“Supermercados”** (un **72%** de las personas usuarias), **“Carnicería/Verdulería”** y **“Almacén/Granja”** (un 45% de las personas usuarias) y **“Tienda de ropa”** (un 35% de las personas usuarias).

En relación a la **frecuencia de uso semanal**, un **32% manifestó utilizar el sistema dos veces a la semana**, un **30% tres veces a la semana** y un **20% una vez**.

A la consulta por **rubros específicos de comercio que hubieran presentado problemas al utilizar la Billetera Santa Fe** la mayoría de las **personas encuestadas manifestó no haber tenido problema con ninguno** (en un 26% con 73 respuestas). Entre quienes sí tuvieron dificultades, los comercios más elegidos fueron **“Supermercado”** (en un 15% con 44 respuestas), **“Tienda de ropa”** (en un 13% con 36 respuestas) y **“Almacén/Granja”** (en un 11% con 31 respuestas).

En relación a las **formas de cargar dinero** en la aplicación la respuesta más elegida por el **60% de las personas usuarias fue “Otros medios digitales”**.

Luego sigue la opción “*Ambas*”, que implica tanto al efectivo como a otros medios digitales con un 21% de elecciones y el “*Efectivo*” con un 19%.

Por último, a la consulta sobre el **destino de las compras** realizadas con Billetera Santa Fe la mayoría de las personas respondió con la opción “***Para uso del hogar***” (en un **33% con 59 respuestas**), “***Para uso personal***” (en un **28% con 50 respuestas**) y “***Ambas***” (en un **23% con 41 respuestas**). Un **16%** reportó vivir en compañía propia.

2.7 Villa Gobernador Gálvez

En la ciudad de Villa Gobernador Gálvez se entrevistó a un total de 300 personas. Contrariamente a lo ocurrido en las demás localidades, de la totalidad de entrevistados, **125 manifestaron utilizar el sistema de Billetera Santa Fe como medio de pago mientras que 175 manifestaron no hacerlo. Esto implicaría que hay un 42% de las personas que utilizan dicho sistema y un 58% que no lo hace.**

A las personas que manifestaron utilizarlo, se les consultó su **opinión** acerca del mismo. En este sentido la amplia mayoría se inclinó por la opción “***Muy buena***” (en un **65% con 81 respuestas**) y “*Buena*” (en un 32% con 40 respuestas). Solo una persona optó por la opción “*Mala*” y tres por “*No sabe/No contesta*”.

En este sentido se puede observar un **97% de imagen positiva hacia Billetera Santa Fe por parte de las personas que utilizan el sistema**, un 1% de imagen negativa y un 2% que no sabe o no contesta.

En relación a los **aspectos positivos** del sistema, las personas usuarias eligieron en su mayoría a los “***Reintegros***” (en un **80%**, con 100 respuestas), la “*Practicidad*” y la “*Ayuda económica al grupo familiar*” (en un 8,5%, con 11 respuestas cada una).

En cuanto a los **aspectos negativos**, la mayoría se inclinó por el “***Bajo tope de reintegros***” (en un **46% con 57 respuestas**) y tanto “*Problemas con la aplicación y el soporte*” como “*Problemas con los reintegros y pagos*” en un 17%, con 21 respuestas cada una.

A la consulta sobre los **lugares más elegidos** por las personas usuarias para utilizar la Billetera Santa Fe, los resultados fueron bastante parejos.

La mayoría se inclinó por la opción “**Supermercados**” (un **32% de la totalidad**), aunque seguido por “**Carnicería/Verdulería**” (un **17% de la totalidad**), “**Almacén/Granja**” (un **13% de la totalidad**) y “**Tienda de ropa**” (un **9% de la totalidad**).

En relación a la **frecuencia** de uso semanal, un **36% de las personas manifestó utilizar el sistema una vez a la semana** mientras que un **31% manifestó utilizarlo dos veces semanales** y un **24%**, tres veces.

Al ser consultadas sobre alguna **imposibilidad de uso** en rubros determinados, **la mayoría de las personas coincidió en no haber tenido problemas en ninguno (en un 76,5% con 171 respuestas)**. Entre quienes sí manifestaron haber tenido problemas los comercios más elegidos fueron “**Tienda de ropa**” (en un 7%, con 15 respuestas), “**Supermercado**” (en un 5,5%, con 12 respuestas) y “**Almacén/Granja**” (en un 3%, con 6 respuestas).

En relación a la **forma de cargar dinero** en la billetera virtual la respuesta más elegida en un **49%, con 61 respuestas fue “Otros medios digitales”**, mientras que la opción “**Ambas**”, que comprendía el efectivo junto a otros medios digitales fue elegida en un **37% por 46 personas**. Un **14% (18 personas)** eligió la opción “**Efectivo**”.

Por último, la opción más elegida con respecto al **destino** de las compras realizadas con Billetera Santa Fe fue “**Para uso del hogar**”, en un **60%** con 75 respuestas. La opción “**Para uso personal**” fue elegida en un **28%** con 35 respuestas. Con respecto a la alternativa “**Vive solo**”, esta fue elegida en un **8%** por 10 personas.

2.8 Conclusión y análisis

Al observar la totalidad de datos recolectados es posible esbozar ciertas conclusiones generalizadas que comprenden a las prácticas de uso del sistema Billetera Santa Fe en la totalidad del territorio santafesino.

En primer lugar, en relación a la totalidad de las 2211 personas encuestadas, se observa que 1457 manifiestan utilizar la billetera virtual mientras que 754 manifiestan no hacerlo. **En este sentido, se implica que un 66% de las personas encuestadas son usuarias del sistema y un 34% no lo es.**

Dentro del espectro de opiniones acerca de la Billetera entre quienes la utilizan, se puede observar que **las opciones más elegidas son “Muy buena” en un 50% con 730 respuestas y “Buena” en un 42% con 606 respuestas.** 28 personas calificaron a la iniciativa como “Mala”, 2 como “Muy mala” y 91 seleccionaron la opción “No sabe/No contesta”. Esto implica **un 92% de imagen positiva hacia Billetera Santa Fe por parte de las personas usuarias**, un 2% de imagen negativa y un 6% que no sabe o no contesta.

Dentro de los **aspectos positivos** de la misma los más destacados fueron los “**Reintegros**” (opción elegida por el **59%** de las personas usuarias), la “*Practicidad*” (opción elegida por el 16% de las personas usuarias) y la “*Ayuda económica al grupo familiar*” (opción elegida por el 15% de las personas usuarias).

Por otra parte, con respecto a los **aspectos negativos**, las opciones más elegidas fueron el “**Bajo tope de reintegros**” (seleccionada por el **46,26%** de las personas usuarias), “*Problemas con la aplicación y el soporte*” (seleccionada por el 21,28% de las personas usuarias) y “*Problemas con los reintegros y pagos*” (seleccionada por casi un 9% de las personas usuarias).

En cuanto a los **lugares de uso** de la billetera virtual, se propuso al público encuestado elegir tres comercios en donde utilizaran el sistema cotidianamente. En este sentido, los lugares más elegidos por las personas usuarias fueron los **Supermercados (en un 88%)**, la Carnicería y Verdulería como también el Almacén o Granja (en un 38% cada uno) y las Tiendas de ropa (en un 33%). Las opciones restantes, como Bar/Restaurant, Farmacia/Perfumería, Bazar/Polirubro, Ferretería, Kiosco/Minimarket, Otro y No sabe/No contesta resultaron elegidas en menor medida.

En relación a la frecuencia de utilización semanal del sistema no se observan diferencias sustanciales entre las tres opciones mayormente seleccionadas. Las respuestas más elegidas fueron dos veces de uso a la

semana (en un 26%), tres veces de uso a la semana (en un 25%) y una vez de uso semanal (en un 21%).

Otra de las preguntas, focalizada en observar si ciertos **rubros presentaban dificultades en el uso de la Billetera Santa Fe obtuvo en su mayoría la respuesta de no haber tenido problemas** (en un 75%, con 1096 respuestas). Entre quienes sí manifestaron haber tenido dificultades, los comercios más elegidos fueron: Tienda de ropa (20% de las respuestas), Supermercado (15% de las respuestas) y Carnicería/Verdulería (14% de las respuestas).

Para cargar dinero en la billetera virtual, la mayoría de las personas encuestadas manifestó utilizar “Otros medios digitales” (en un 56%, con 823 respuestas). Un 21% (299 personas) optó por la opción “*Ambas*”, que engloba el efectivo junto con otros medios digitales. En cuanto a la opción “*Efectivo*”, un 17% se inclinó por esta (243 personas) mientras que un 6% por “*No sabe/No contesta*” (92 personas).

Por último, en relación a la pregunta por el **destino de las compras** realizadas con el sistema Billetera Santa Fe se observa que **mayoritariamente se utiliza para uso del hogar** (en un 36%, con 524 respuestas). La opción “*Para uso personal*” se eligió en un 24%, con 345 respuestas mientras que un 23% (338 personas) optó por “*Ambas*”, que engloba el uso personal y el hogareño. Mientras que un 11% (167 personas) reportó vivir en compañía propia, un 6% (83 personas) se decidió por la opción “*No sabe/No contesta*”.

Capítulo III: RELEVAMIENTO DE LA UTILIZACIÓN DE LA HERRAMIENTA BILLETERA SANTA FE ENTRE LOS COMERCIOS

3.1 Introducción

Para llevar adelante el relevamiento sobre el uso de la herramienta Billetera Santa Fe entre comercios del territorio provincial se elaboró un formulario compuesto por nueve preguntas con dos recorridos preestablecidos diferentes, según el comercio estuviera o no adherido al sistema.

Así, se elaboró un perfil de los negocios encuestados para luego consultarles acerca de su utilización de la billetera virtual, de la percepción positiva o negativa acerca de la misma, la causa de adhesión y frecuencia de disponibilidad.

Las encuestas se realizaron siguiendo un muestreo coincidental no probabilístico, por el cual los comercios a encuestar fueron elegidos de manera casual hasta llegar al total previsto.

En cada localidad las encuestas se llevaron adelante en puntos muestrales determinados (ver capítulo 2) a un aproximado de 1500 titulares y empleados de comercio priorizando la selección de perfiles heterogéneos provenientes de negocios de distintos rubros y tamaños para procurar un reflejo fiel de la sociedad.

El presente capítulo detallará los resultados obtenidos del proceso de encuestas anteriormente mencionado. Se incluirán las bases de datos obtenidas junto a su posterior tabulación y análisis, tanto en relación a las particularidades de cada una de las seis localidades seleccionadas como también relativas a la generalización que incluye los resultados totalizados a nivel provincial.

3.2 Rosario

En el caso de la ciudad de Rosario el proceso de encuestas a comercios se llevó a cabo sobre un total de 200 comercios, para lo que se tomaron 12 locaciones distintas (detalladas en el capítulo 1) con un tamaño muestral de 17 empresas en cada caso.

De la totalidad de comercios encuestados **unos 148 (un 74%) manifiesta aceptar el sistema de Billetera Santa Fe como medio de pago mientras que 52 (un 26%) manifiesta no hacerlo.**

Al indagar **las causas por las que estos últimos no aceptan al sistema** como medio de pago se observa que las respuestas más elegidas fueron, en primer lugar, **haberlo utilizado en el pasado y haber tenido una mala experiencia (seleccionada en un 40% con 21 respuestas), luego el desconocimiento de la misma (en un 33% con 17 respuestas), la opción “No sabe/no contesta” (en un 21% con 11 respuestas),** el utilizar otro método de financiación (en un 4% con 2 respuestas y el hecho de constituir un local nuevo (en un 2% con 1 respuesta).

Al ser consultados sobre **los días en que se aplica el reintegro la mayoría de los comercios que utiliza la billetera virtual manifestó que sólo lo aplica algunos días (un 57% con 85 respuestas)** entre quienes los días elegidos para hacerlo fueron Lunes, Martes y Miércoles. Un 41% (con 60 respuestas) optó por la opción *“Todos los días”* mientras que un 2% (3 respuestas) por la opción *“No sabe/no contesta”*.

Las **opiniones acerca del sistema** se dividieron entre **“Bueno”** (en un **60%**, con 89 respuestas), *“Muy bueno”* (en un 35%, con 51 respuestas), *“Malo”* (en un 3% con 5 respuestas) y *“Muy malo”*, en un 2%, con 3 respuestas.

Esto implicaría un **95% de imagen positiva de la plataforma entre los comercios usuarios** y un 5% de imagen negativa.

Entre los **aspectos positivos** se destacan **el aumento de ventas (63% de los comercios encuestados)** seguido por el beneficio al cliente con el reintegro (16% de los comercios).

Por otra parte, entre los **aspectos negativos** las respuestas más elegidas refieren a las **fallas en la aplicación (en un 43%)** y a que los reintegros al comercio son poco claros (en un 20%).

En relación a los **rubros** de los comercios que manifestaron utilizar la billetera, se anotaron mediante observación. En este sentido es posible evidenciar que los rubros comerciales que más hacen uso de Billetera Santa Fe son las **“Tiendas de ropa”** (en un **29%**, con 43 respuestas) seguidas por la opción

“*Almacén/Granja*” (en un 9% con 13 respuestas). En la opción “*Otros*” (seleccionada en un 42%, con 63 respuestas) se encuentran rubros variados como Kioscos, Farmacias y Fiambrerías entre otros.

Por último, se relevó la **cantidad de personas empleadas por los comercios usuarios del sistema de billetera virtual**. En relación a esta pregunta, se puede observar que los comercios con **una persona empleada constituyen el 44% del total, aquellos con dos personas empleadas el 36% y los que cuentan con 3 personas empleadas el 7%**.

3.3 Santa Fe

El proceso de encuestas en la ciudad de Santa Fe se llevó adelante sobre un total de 154 comercios en ocho zonas delimitadas para tal fin (ver capítulo 1).

De la totalidad encuestada, 115 comercios manifiestan aceptar el sistema de Billetera Santa Fe como medio de pago y 39 manifiestan no hacerlo. **Así, se implica que un 75% de los comercios relevados aceptan la plataforma y un 25% no.**

Al indagar sobre las **causas que subyacen a la elección de no utilizarlo** se observa que las respuestas **más elegidas con el desconocimiento de la aplicación (seleccionada en un 49% con 19 respuestas)** y el haberla utilizado anteriormente y haber tenido una mala experiencia (en un 28% con 11 respuestas). Un 10% (4 comercios) se manifestó por la opción “*No sabe/no contesta*”, un 10% por “*Utiliza otro método de financiación*” (4 comercios) y un 3% (1 comercio) por la razón de ser un local nuevo.

Entre los comercios que aceptan el sistema Billetera Santa Fe como medio de pago **la mayoría manifestó aplicar el reintegro solo algunos días (un 60% del total)**. Entre ellos, los días elegidos para hacerlo fueron Lunes, Martes y Miércoles (en un 45%) y solo Lunes por 1 comercio. Un 40% de la totalidad encuestada manifestó aceptar la billetera virtual todos los días.

En cuanto a la **opinión** que quienes lo utilizan tienen sobre el sistema, un **51%** (59 respuestas) se inclinó por la calificación “**Bueno**” mientras que un **43%** (49 respuestas) lo hizo por “*Muy bueno*”. Un 4% seleccionó la opción “*No sabe/no*”

contesta” (5 respuestas) mientras que un 2%, la opción “*Malo*” (2 respuestas). Así, se puede observar a partir de las opiniones recabadas, **un 94% de imagen positiva de la plataforma**, un 2% de imagen negativa y un 4% de la totalidad que no emitió opinión al respecto.

Los **aspectos positivos** en los que la mayoría de los comercios encuestados coincidieron tienen que ver con **el aumento de ventas** (en un **49%** con 56 respuestas) y la posibilidad de un beneficio al cliente con el reintegro (en un 25% con 29 respuestas). Las opiniones restantes se dividieron entre “*Es práctico, fácil y cómodo*” (en un 10%), “*Buen funcionamiento como billetera virtual*” (en un 8% con 9 respuestas) y “*Sirve para compras elevadas*” junto a “*No sabe/no contesta*”, ambas opciones con un 4% de adhesión.

Con respecto a los **puntos negativos**, las respuestas mayormente enunciadas fueron las **fallas en la aplicación** (en un **28%** con 32 respuestas) y el hecho de que **no se puedan extender los montos de reintegro** (en un **27%** con 31 respuestas). Un **23%** (27 respuestas) se inclinó por manifestar una **ausencia de aspectos negativos** mientras que un 16% (18 respuestas) expuso que los reintegros al comercio estaban poco claros. El 6% restante (7 respuestas) manifestó que el reintegro debería estar habilitado para ser utilizado más días a la semana.

En cuanto a los datos recabados sobre los **comercios que manifestaron utilizar** el sistema de Billetera Santa Fe, se puede observar que en su mayoría son “**Tiendas de ropa**” (en un **33%**) y comercios calificados dentro de la opción “*Otros*”, donde se encontraban rubros variados como Kioscos, Farmacias y Fiambrerías entre otros.

Por último, en relación a la cantidad de **personas empleadas** en los comercios adheridos — relevadas mediante observación — se puede evidenciar que el **50% cuenta con una persona empleada**, el 25% con dos y el 16% con tres.

3.4 Rafaela

En la localidad de Rafaela se definió un tamaño muestral de 100 locales comerciales para llevar adelante las encuestas dentro de un área delimitada en

tres zonas seleccionadas a partir de la consulta a referentes vecinales (ver capítulo 1). De los 105 comercios relevados 53 manifiestan aceptar Billetera Santa Fe como medio de pago y 52 manifiestan no hacerlo. Así, estos resultados implican que **un 50,5% aceptan el sistema y un 49,5% no**.

Al indagar por las **razones** por las que estos últimos no aceptan la billetera virtual como medio de pago se encuentran principalmente el **desconocimiento de la aplicación** (en un **40%** con 21 respuestas) y el hecho de haberla utilizado anteriormente y haber tenido una mala experiencia (en un **23%** con 12 respuestas). Un **31%** (16 respuestas) optó por “*No sabe/no contesta*” mientras que un **6%** (3 respuestas) manifestó utilizar otro método de financiación.

Tomando las respuestas de los comercios que manifestaron utilizar el sistema Billetera Santa Fe se les consultó sobre los **días** en los que se aplica el reintegro. La mayoría respondió aplicarlo **sólo algunos días a las semana (un 72%)** y los días elegidos fueron Lunes, Martes y Miércoles. El **28%** restante manifestó aplicar los reintegros todos los días de la semana.

En relación a sus **opiniones** sobre la billetera virtual tomando a los comercios que la aceptan se puede observar que la mayoría calificó al sistema como “**Muy bueno**” (un **62%** de las respuestas) y “*Bueno*” (un **36%** de las respuestas). Solo un **2%** optó por la opción “*Muy malo*”. Estos resultados implican un **98% de imagen positiva** de la plataforma y un **2%** de imagen negativa.

Entre los **aspectos positivos**, los más destacados fueron el **aumento de ventas** (por un **77%** de los comercios encuestados) seguido por el beneficio al cliente con el reintegro (por un **11%** de los comercios encuestados). El resto de las respuestas se dirimieron entre el buen funcionamiento como billetera virtual (**2%**), el hecho de ser un sistema práctico, fácil y cómodo (**2%**), el hecho de servir para compras elevadas (**4%**) y la opción “*No sabe/ no contesta*”.

En cuanto a los **aspectos negativos**, la mayoría se inclinó por el hecho que **no se puedan extender los montos de reintegro** (un **38%** de los comercios encuestados) y por las **fallas que presenta la aplicación** (un **34%** de los comercios encuestados). Un **11%** se inclinó por los pocos días de uso del reintegro, otro **11%** por no encontrar ningún aspecto negativo y el **6%** restante, por el hecho de que los reintegros al comercio se encuentran poco claros.

En cuanto al **tipo de comercio**, se puede observar que los que manifestaron aceptar la billetera virtual son en su mayoría **tiendas de ropa (un 34%)** y rubros que se agrupan en la categoría “*otros*” (un 43%) donde se encuentran, por ejemplo, Kioscos, Farmacias y Fiambrerías.

En la mayoría de los comercios usuarios se observó que cuentan con una persona empleada (un 40%) mientras que un 30% cuenta con dos personas empleadas y un 9%, tres.

3.5 Reconquista

En la localidad de Reconquista se definió encuestar a 102 comercios en las zonas que se detallan en el mapa adjunto en el capítulo 1.

De la totalidad encuestada 76 manifestaron aceptar la Billetera Santa Fe como medio de pago mientras que 26 declararon no hacerlo. Así, se observa que **un 76% utiliza el sistema mientras que un 25% no lo hace**.

En cuanto a las **razones** por las que los últimos no aceptan la billetera virtual, las respuestas más elegidas fueron el **desconocimiento de la misma (un 42%)** y el haberla utilizado y tenido una mala experiencia (un 23%). Un 31% se inclinó por la opción “*No sabe/no contesta*” mientras que el 4% restante manifestó utilizar otro método de financiación.

En cuanto a los **días** en los que aplican el reintegro, los comercios que aceptan Billetera Santa Fe manifestaron en su mayoría hacerlo **solo algunos días (67%)**, entre quienes los más elegidos fueron los lunes, los martes y los miércoles. Un 32% reportó aceptar la billetera virtual todos los días de la semana mientras que un 1% se inclinó por la opción “*No sabe/no contesta*”.

Al ser consultados sobre su **opinión** sobre el sistema, quienes lo utilizan lo calificaron en su mayoría como “**Bueno**” (un 50% de la totalidad) y “**Muy bueno**” (un 46% de la totalidad). El 4% restante se inclinó por la opción “*No sabe/no contesta*”. Así, se evidencia un **96% de imagen positiva** de la billetera virtual y un 4% de personas encuestadas que no emitió opinión acerca de la misma.

En relación a los **aspectos positivos** del sistema, la mayoría encuestada recalcó el **beneficio del reintegro al cliente** (un 39% de los comercios usuarios) y

el **aumento de las ventas** (un **32%** de los comercios usuarios). Un 12% resaltó el buen funcionamiento de la billetera virtual y un 11% el hecho de que sea práctica, fácil y cómoda. Un 5% optó por no emitir opinión acerca de la misma y un 1% postuló como positivo el hecho de que sirve para compras elevadas.

Los **aspectos negativos** mayormente resultados tuvieron que ver con **fallas en la aplicación** (un **33%** de las respuestas) y el hecho de que **no se puedan extender los montos de reintegro** (un **30%**). Un 19% opinó que no hay aspectos negativos a considerar sobre el sistema y un 9% se inclinó, por un lado, por los pocos días de uso del reintegro y por el hecho de que los reintegros al comercio estén poco claros.

Mediante observación se pudo advertir que **la mayoría de los comercios** usuarios encuestados corresponden al rubro “**Tienda de ropa**” (un **48%** de la totalidad). Un 35% se encuentra dentro de la categoría “**Otros**”, que comprende comercios como kioscos, farmacias y fiambrerías. Entre las categorías restantes se encuentran bazar/polirrubro (un 8%), almacén/granja y bar/restaurant (ambas con 4% de respuestas) y supermercado (un 1% de las respuestas).

Por último, en relación a la **cantidad de personas empleadas** por los comercios adheridos, se observa que **la mayoría cuenta con dos personas empleadas (un 42%)**. Un 36% cuenta con una persona empleada y un 9%, con tres.

3.6 Venado Tuerto

La cantidad de comercios a encuestar en la localidad de Venado Tuerto se definió en 105, dentro del área comprendida entre la calle Lavalle desde Roca hasta Maipú; Maipú desde Lavalle hasta Saavedra y Roca desde Saavedra hasta Lavalle (ver mapa adjunto en el capítulo 1).

De esta totalidad, 62 manifestaron aceptar el sistema de Billetera Santa Fe y 43 no hacerlo. Esto implicaría que **un 59% de los comercios encuestados aceptan dicho sistema y un 41% no lo hace**.

Al ser indagados sobre las **causas** de la negativa a utilizarlo, estos últimos se inclinaron en su mayoría por el **desconocimiento de la aplicación (en un**

46%) y el haberla utilizado y tenido una mala experiencia (en un 19%). Un 28% optó por no responder la pregunta mientras que un 5% manifestó ser un local nuevo y un 2% utilizar otro método de financiación.

Entre los comercios que sí aceptan la Billetera Santa Fe como medio de pago, **la mayoría manifestó aplicar el reintegro solo algunos días** (un **74%** con 46 respuestas) entre quienes los días elegidos fueron lunes, martes y miércoles (por 44 comercios), lunes martes y jueves (por 1 comercio) y lunes martes y viernes por el comercio restante. Un 26% (16 comercios) manifestó aplicar el reintegro todos los días de la semana.

En cuanto a las **opiniones** acerca del sistema entre quienes lo utilizan, la mayoría lo calificó como “**Muy bueno**” (un **53%**) y “**Bueno**” (un 39%). Un 6% optó por no responder mientras que un 2% se inclinó por la opción “**Malo**”. Estos resultados implican un **92% de imagen positiva** de la plataforma, un 2% de imagen negativa y un 6% de comercios que no emitió opinión acerca de la misma.

Los **aspectos positivos** mayormente mencionados incluyen el **aumento de las ventas** (un **53%** de las respuestas) y el beneficio al cliente con el reintegro (22% de las respuestas). Un 10% optó por no responder a la pregunta mientras que un 8% resaltó el buen funcionamiento de la billetera virtual. Un 5% destacó el hecho de que sea práctica, fácil y cómoda y un 2% que sirva para compras elevadas.

Los **aspectos negativos** mayormente enunciados tuvieron que ver con **fallas en la aplicación** (un **36%** de las respuestas) y el hecho de que los montos de reintegro no se puedan extender (un 19% de las respuestas). Un 27% opinó que no había aspectos negativos de la Billetera Santa Fe mientras que un 11% se inclinó por el hecho de que los reintegros a los comercios no estuvieran claros. Un 7% resaltó el hecho de que los reintegros no tuvieran más días de uso.

En relación a los **rubros** de los comercios usuarios del sistema, se observó que en su mayoría pertenecen a “**Tiendas de ropa**” (en un **35,5%**). Otro **35,5%** se clasifica dentro de la opción “**Otro**” que comprende kioscos, farmacias y fiambrerías entre otros. El resto se dirimió entre almacén/granja y bazar/polirrubro (ambos en un 10%); carnicería/verdulería, supermercado y “**No sabe/no contesta**” (cada uno en un 3%).

Por último se relevó la **cantidad de personas empleadas** en cada uno de los comercios usuarios. Se pudo observar que los comercios que cuentan con **una persona empleada constituyen el 39%** de la totalidad encuestada, los que cuentan con dos personas empleadas el 24% y los que cuentan con 3, el 14%.

3.7 Villa Gobernador Gálvez

En el caso de la localidad de Villa Gobernador Gálvez se definió encuestar a 105 comercios en el área comprendida entre Av. Juan Domingo Perón desde Garay hasta Av. San Martín; Av. San Martín desde Alem hasta Balcarce; Mitre desde Av. San Martín hasta Filippini y Mosconi desde Filippini hasta Sarmiento (ver mapa adjunto en el capítulo 1).

De la totalidad encuestada, 62 comercios manifestaron aceptar Billetera Santa Fe mientras que 43 manifestaron no hacerlo. **Esto implica que un 59% de los comercios acepta dicho sistema y un 41% no lo hace.**

Entre estos últimos, la razón detrás de dicha decisión varía. **La mayoría reportó no contar con la billetera virtual por desconocimiento de ella (un 51%)** mientras que otras razones se centraron en el haberla utilizado y tenido una mala experiencia y ser un local nuevo (ambas con un 18,5% de respuestas). Un 12% optó por la opción “*No sabe/no contesta*”.

Entre los comercios adheridos al sistema, **la mayoría respondió que aplica el reintegro solo algunos días (un 71%)**. En este caso, los días elegidos fueron lunes, martes y miércoles en un 43% y lunes y miércoles en un 1%. El 29% restante manifestó aplicar el reintegro todos los días de la semana.

En cuanto a la **opinión** sobre Billetera Santa Fe, la mayoría de los comercios usuarios lo calificó como “**Bueno**” (un 52%) y “**Muy bueno**” (un 43%). Un 2% optó por la opción “*Malo*” y un 3% por “*No sabe/no contesta*”. Acorde a estos datos se podría observar que hay un **95% de imagen positiva** de la plataforma, un 2% de imagen negativa y un 3% de comercios que no emitieron opinión sobre el mismo.

Los **aspectos positivos** más destacados entre quienes utilizan el sistema fueron el **aumento de las ventas** (un 58% de las respuestas) y la practicidad y

comodidad de la aplicación (19% de las respuestas). Un 13% resaltó el beneficio que el reintegro aporta al cliente mientras que un 5% recalcó el buen funcionamiento de la billetera virtual. Un 5% optó por no responder la pregunta.

En cuanto a los **aspectos negativos** los más elegidos fueron las **fallas en la aplicación** (un **42%** de las respuestas) y la poca claridad en los reintegros a los comercios (16% de las respuestas). Un 21% reportó no encontrar ningún aspecto negativo en el sistema mientras que un 11% se inclinó por los pocos días de uso del reintegro y un 10% por los montos bajos de reintegro.

De los **comercios usuarios** del sistema de la billetera virtual se puede observar que, en su mayoría, se trata de **tiendas de ropa** (en un **40,5%**) y de rubros englobados en la opción “**Otro**” (en un 40,5%), donde se encuentran comercios variados como, por ejemplo, kioscos, farmacias y fiambrerías. De los restantes, un 8% entra en la categoría de “*Bazar/polirrubro*”, un 3% en “*Carnicería/verdulería*”, otro 3% en “*Supermercados*” y otro 3%, en “*Ferretería*”. El 2% restante se encuentra dentro del rubro “*Bar/restaurant*”.

Por último, al relevar la cantidad de personas empleadas por los comercios adheridos se observa que los locales con dos personas empleadas constituyen el 36% de la totalidad, los que tienen una persona empleada el 32% y los que cuentan con tres personas empleadas, el 19%.

3.8 Conclusión y análisis

Al observar la totalidad de datos recolectados de las encuestas a comercios en la totalidad del territorio santafesino es posible esbozar ciertas conclusiones generalizadas sobre las prácticas de uso del sistema Billetera Santa Fe que estos llevan adelante.

En primer lugar se puede observar que de la totalidad de los 771 comercios encuestados 516 manifiestan aceptar el sistema de la billetera virtual como medio de pago mientras que 255 manifiestan no hacerlo. **Esto implica que un 67% de los comercios encuestados pertenecientes a la provincia de Santa Fe aceptan dicho sistema y un 33% no lo hace.**

Al indagar por las **causas** de estos últimos que los llevan a no ser usuarios del sistema, la mayoría argumenta un **desconocimiento de la aplicación (en un 43%)** y el haberla utilizado anteriormente y haber tenido una mala experiencia (en un 26%). Un 5% dice ser un local nuevo mientras que un 4% dice utilizar otro método de financiación. El 22% restante optó por la opción “*No sabe/no contesta*”.

En relación a los **días** en que aplican el reintegro, los comercios adheridos al sistema reportaron en su **mayoría aplicarlo solo algunos días (en un 68%)** siendo los más elegidos lunes martes y miércoles (en un 97%). Un 31% manifestó aplicar el reintegro todos los días de la semana mientras que el 1% se inclinó por la opción “*No sabe/no contesta*”.

Las **opiniones** sobre la billetera virtual a lo largo del territorio provincial fueron mayoritariamente positivas. **Un 50% de los comercios encuestados (261) calificó al sistema como “Bueno” y un 44% como “Muy bueno”**. Fueron 9 los que eligieron la opción “*Malo*” para calificarlo y 4 quienes hicieron lo propio con “*Muy malo*”. Estos datos nos permiten inferir que hay **un 94% de imagen positiva de la plataforma entre los comercios que sí usan la aplicación**, un 3% de opinión negativa y un 3% restante de comercios usuarios que optó por no emitir opinión al respecto.

En cuanto a los **aspectos positivos** del sistema, **un 55% de los comercios recalzó el aumento de las ventas**, un 21% el beneficio al cliente con el reintegro y un 10%, su practicada y comodidad. Entre las opiniones restantes, estas se dirimieron entre el buen funcionamiento como billetera virtual (un 6% de las respuestas), el hecho de que sirva para compras elevadas (un 2%) y la opción “*No sabe/no contesta*” (el 6% restante).

Los **aspectos negativos** más resaltados fueron **las fallas en la aplicación (un 36% de las respuestas)** y el hecho que no se puedan extender los montos de reintegro (un 22% de las respuestas). Un 14% se inclinó por la falta de claridad en los reintegros al comercio, un 8% por los pocos días de uso del reintegro y el 20% restante manifestó no encontrar ningún aspecto negativo de la Billetera Santa Fe.

En cuanto a los rubros de los comercios encuestados, **un 35%** (182 comercios) entra en la categoría de “**Tiendas de ropa**” y **un 41%** (213) en la categoría “**Otro**”, que engloba rubros variados como kioscos, farmacias y fiambrerías. En las categorías restantes se puede observar el bazar/polirrubro (en

un 7%), el almacén/granja (en un 6%), la carnicería/verdulería (en un 4%), el bar/restaurant (en un 3%), el supermercado y la ferretería (ambos en 1%). El 2% restante se inclinó por la opción “*No sabe/no contesta*”,

Por último, al relevar la **cantidad de personas empleadas** en los comercios usuarios de la billetera virtual se puede observar que aquellos con **1 persona empleada constituyen el 44% del total**, los que cuentan con 2 personas empleadas el 32% y aquellos con 3, el 12%.

Capítulo IV: INDAGACIÓN SOBRE EL USO DE BILLETERA SANTA FE EN CENTROS COMERCIALES A CIELO ABIERTO (CCCA), SHOPPINGS Y FERIAS.

4.1 Introducción

Para poder finalizar un diagnóstico apropiado sobre el funcionamiento de la herramienta Billetera Santa Fe, era necesario agotar los sujetos de interés que utilizan el beneficio. Para lo cual se incluyó en la presente investigación a los Centros Comerciales a Cielo Abierto (CCCA), Shoppings y Ferias.

Para llevar a cabo la indagación de los referidos públicos de interés, se eligió como punto de análisis a la ciudad de Rosario por ser un punto estratégico dentro de la provincia santafesina en relación a la presencia de ferias, mercados y centros comerciales.

Esta elección además fue motivada por el hecho de que Centros Comerciales a Cielo Abierto (CCCA), Shoppings y Ferias son realidades que no se dan todas, sino únicamente en grandes ciudades.

Si a esa circunstancia, se le adiciona la precisión con la que se deben obtener los datos para que permitan ilustrar una realidad generalizada, entonces resulta casi evidente y obligatoria la metodología elegida de obtener la información de Rosario.

Para recabar la información se priorizaron métodos de indagación predominantemente cualitativos, destacando a las entrevistas en profundidad semiestructuradas y no estructuradas a referentes de los centros comerciales y ferias como también la realización de encuestas a los distintos públicos objetivos a analizar previa y minuciosamente identificados.

El presente capítulo detalla los resultados obtenidos a partir de este proceso de investigación con referentes varios anteriormente mencionados.

Se incluirán fragmentos de las entrevistas realizadas, prototipos de las encuestas utilizadas y los resultados obtenidos junto a un posterior análisis.

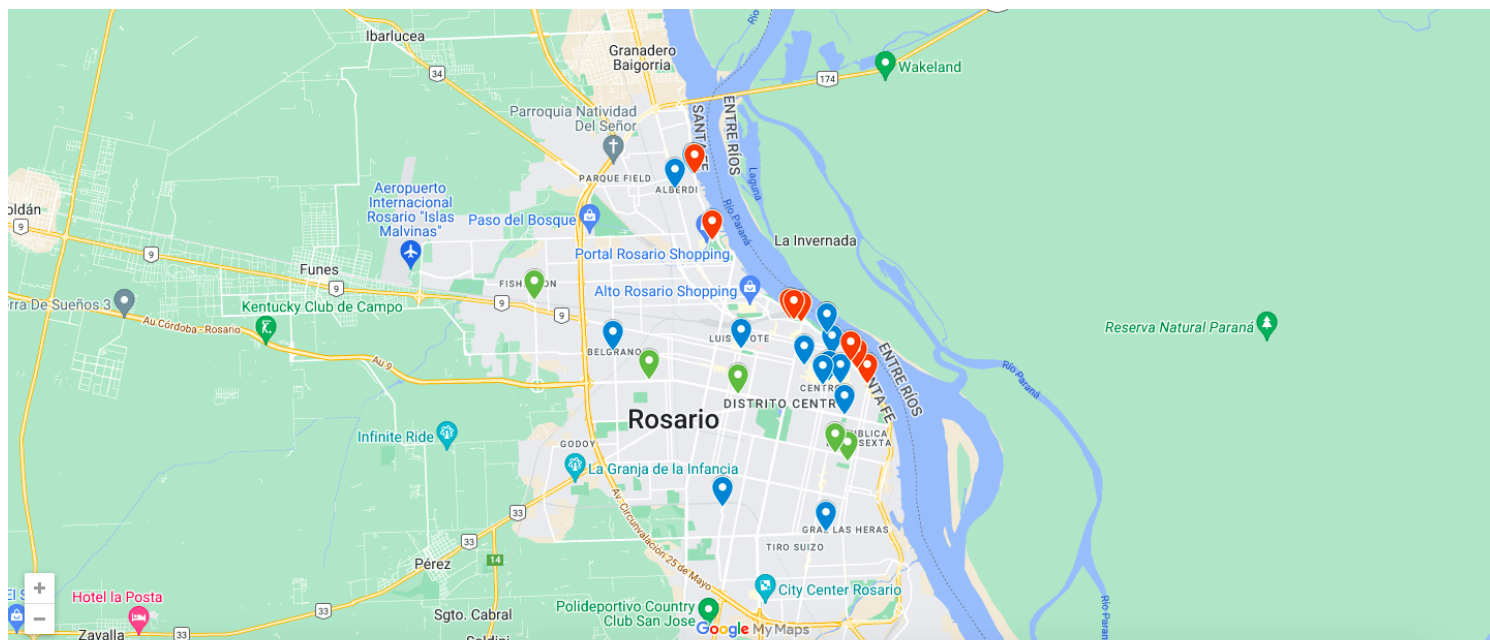
4.2 Ferias y mercados

Para comenzar el relevamiento sobre los usos del sistema Billetera Santa Fe en las ferias y mercados de la ciudad de Rosario se procedió, en primera instancia, a llevar adelante un estudio de campo a partir del cual se obtuvo el número total de sujetos presente en la ciudad.

Dentro de la totalidad que se puede observar en gran medida en el mapa virtual denominado “*Ferias y mercados*” y compaginado por la Municipalidad de Rosario (como se vislumbra en Cuadro 8), se encuentra una gran diversidad dentro de los puestos feriales.

Algunos de ellos, se encuentran bajo la órbita de la Subsecretaría de Economía Social, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Humano y Hábitat de la Municipalidad (marcados en azul), otros bajo la esfera de la Secretaría de Cultura Municipal (marcados en rojo) y otros se organizan de manera autogestiva (marcados en verde).

Cuadro 9



Fuente: Municipalidad de Rosario

Como segundo paso, luego del trabajo de campo, se procedió a coordinar una serie de entrevistas con referentes locales que ocupen roles relevantes en la organización de ferias y mercados del espacio territorial relevado.

En tal sentido se realizó una entrevista en profundidad semiestructurada al Subsecretario de Economía Social de la Municipalidad de Rosario, **Pablo Nasi Murúa** para ahondar en las particularidades del sistema ferial y sus modos de comercialización.

El funcionario sostuvo que “La mayoría de las ferias de Rosario las arma el municipio y quien conduce el proceso ferial es un personal de la Subsecretaría de Economía Social. Por otro lado están las ferias cooperativas, que tienen comisiones internas y donde hay un trabajador municipal que enlaza con cada una de ellas. También están los mercados armados por el municipio, que tienen el mismo formato de las ferias, con personal municipal a cargo del proceso. Estos se denominan Mercados Arriba Rosario, donde la idea es que se pueda realizar la compra semanal familiar. Estos se caracterizan por comercializar verduras sin agroquímicos, provenientes del Cinturón Verde, fruta del Mercado de Productores, panificación, nueces y carne entre otros alimentos. Por otra parte, los mercados con formato cooperativo, donde los mismos productores son quienes se hacen cargo”.

Por otra parte, resaltó el lugar de los comercios pertenecientes al área de Economía Social y de otro tipo de comercialización que recibe el nombre de “Punto verde”: *“Dentro de los comercios pertenecientes al área tenemos el Biomercado del Mercado del Patio, el Mercado de Palace Garden y las Tres Ecologías. Después están los Puntos verdes, a partir de los cuales el público puede ir a comprar a un parque huerta producción de verduras agroecológicas”.*

Asimismo, Nasi Murúa indicó que se suman a la diversidad del sistema ferial vigente ferias dependientes de la Secretaría de Cultura dentro de las cuales se encuentran “El Roperito”, donde se comercializan prendas de segunda mano, la “Feria de Artesanos del Bulevar”, con foco en artesanías y la “Feria Retro”, centrada en objetos de antigüedad.

Geraldina Platero, Directora de Ferias y Mercados dentro de la Subsecretaría de Economía Social, fue otra de las referentes entrevistadas con una entrevista en profundidad no estructurada.

En relación a la organización del sistema ferial, suma que *“dentro de las ferias Arriba Rosario tenemos las que llamamos Ferias fijas, que son de martes a domingos. Tenemos tres cooperativas de armadores, tres camiones y cada feria tiene una coordinación. Entonces estamos, por ejemplo, los martes en San Martín y Ayolas, los miércoles y viernes en Plaza San Martín, los jueves en Plaza López y Plaza Sarmiento, sábados y domingos por la tarde en las Cuatro plazas de Barrio Belgrano entre otras. A las ferias autogestivas, que actualmente son trece, se les otorga el espacio público determinados días durante un año al firmar un convenio que regula la utilización del territorio y, en relación a los mercados Arriba Rosario, creados en Febrero del 2022 estos se encuentran en funcionamiento de lunes a viernes en diferentes puntos de la ciudad”*.

En cuanto a los métodos de comercialización, tanto Platero como Nasi Murúa coinciden en la urgente necesidad del sistema ferial de adherirse a modos de pago electrónico, acción que no siempre resulta factible al tratarse de sistemas muchas veces alejados de la formalización.

“En el sistema ferial la transacción siempre fue a partir del efectivo. Luego, a partir de la pandemia y la inseguridad en la ciudad de rosario se generó un esquema donde comenzaron a entrar modos de pago virtuales como Mercado Pago. ¿Por qué esta elección? Porque no se necesita ninguna relación contractual con una cuenta como en un banco, con las restricciones de ser titular de una cuenta y lo que representa el monotributo para muchos de los feriantes. Mercado Pago no te pide nada, simplemente es tener la habilitación para el celular”, detalla Nasi Murúa, y agrega que, desde el estado municipal se realizaron acuerdos con entidades bancarias como el Banco Municipal que habilita a feriantes una cuenta gratuita con el sistema de pago MuniPos, aunque cada emprendedor puede hacer acuerdos individualmente con la compañía que elija.

“Es un camino ya de ida y que tiende a la formalización. Es la única forma, si no vamos a seguir siendo una economía residual y, si no te aggiornás, perdés venta”.

En cuanto al uso del sistema de Billetera Santa Fe por parte de emprendedores y feriantes, tanto Nasi Murúa como Platero manifestaron desconocer si se emplea este método de comercialización en las ferias y mercados de Rosario.

Para avanzar en la indagación se procedió a llevar adelante una encuesta virtual entre referentes municipales a cargo de las ferias dependientes de la Subsecretaría de Economía Social con el objetivo de relevar el uso en relación a su periodicidad y a cuestiones cualitativas como opiniones positivas y negativas de la misma.

"Funcionamiento del programa Billetera Santa Fe"
Fundación para los Estudios Internacionales
Gorriti 182 - Rosario, Santa Fe - C.P. 2000

Cuadro 10

Consulta a referente válidos- Billetera Santa Fe

*Obligatorio

1. Nombre de Feria *

2. Ubicación de la feria *

3. ¿Qué tipos de puestos hay en la feria? *

4. ¿Qué cantidad de puestos hay en la feria? *

5. ¿Cuántos de estos puestos poseen Billetera Santa Fe? *

6. ¿Se puede utilizar Billetera todos los días? *

7. ¿Cuál es su opinión sobre el sistema de Billetera Santa Fe? *

Marca solo un óvalo.

- Muy buena
 Buena
 Mala
 Muy mala

8. ¿Tiene alguna sugerencia de mejora? *

9. Marque lo que considere positivo de Billetera Santa Fe *

Marca solo un óvalo.

- El reintegro
 Aumento de ventas
 Buen funcionamiento como billetera virtual
 Es práctico, fácil y cómodo
 Sirve para compra elevadas
 Otros: _____

10. Marque lo que considere negativo de Billetera Santa Fe *

Marca solo un óvalo.

- Extender monto de reintegro
 Fallas de aplicación
 Más días de uso (reintegro)
 Poco claro los reintegros al comercio
 Otros: _____

Google no creó ni aprobó este contenido.

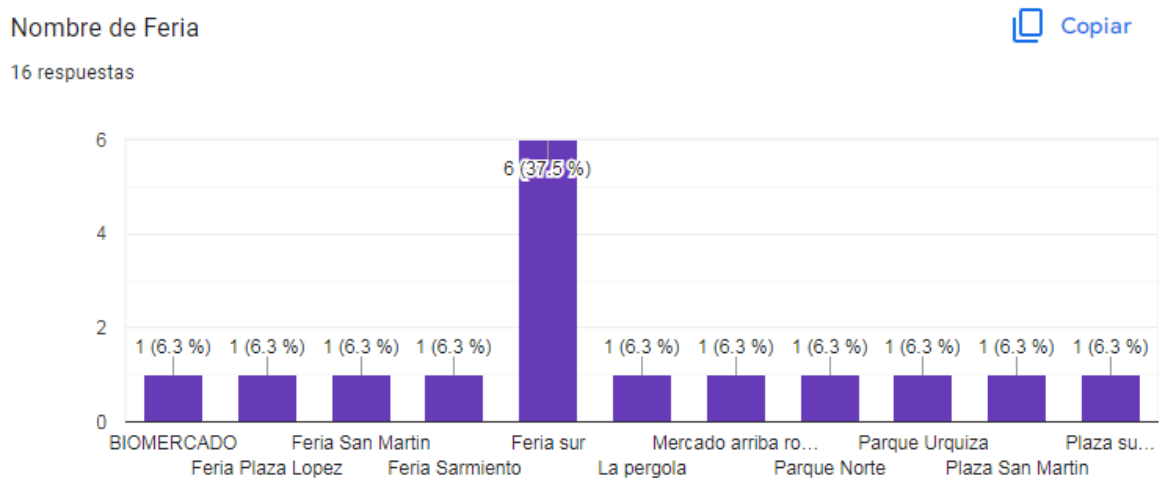
Google Formularios

Fuente: Elaboración propia

De esta manera se arribaron a resultados que arrojan, en general, un uso escaso del sistema entre feriantes.

El primero de los datos de relevancia que se advierte de las encuestas realizadas, es que la cantidad de puestos feriales que utiliza Billetera Santa Fe es escasa en relación a la cantidad total puestos de la feria, siendo que sólo afirma utilizar la herramienta cerca del 20% de los puestos por feria.

Cuadro 11



Fuente: Elaboración propia

Los rubros incluidos fueron alimentos, diseño, decoración, plantas, ropa, accesorios, juegos y juguetes y mobiliarios.

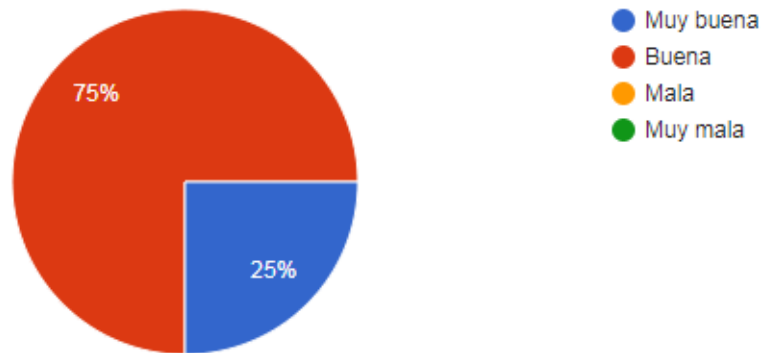
En cuanto a los días de utilización del sistema en aquellos puestos que sí lo utilizan los resultados fueron muy heterogéneos, variando según el tipo de rubro del puesto.

Con respecto a las opiniones respecto a la aplicación se dividen en su mayoría entre “Buena” y “Muy buena”.

Cuadro 12

¿Cuál es su opinión sobre el sistema de Billetera Santa Fe?

16 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

Al preguntar por sugerencias de mejora, las opciones más elegidas fueron la extensión del monto de reintegro, que se faciliten los aspectos burocráticos para poder solicitar el sistema y la adición de rubros como pinturería y ferretería.

Los aspectos positivos más destacados se dividen entre el reintegro en primer lugar y, en segundo lugar, el hecho de ser un sistema cómodo, fácil y práctico.

Cuadro 13

Marque lo que considere positivo de Billetera Santa Fe

16 respuestas



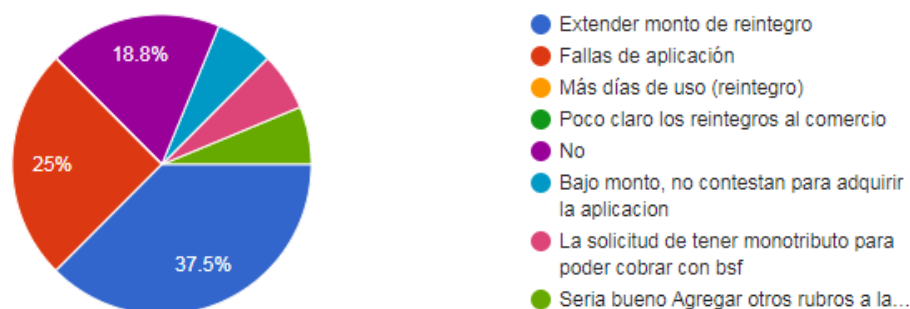
Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los aspectos negativos, se enumeran en primer lugar fallas en la aplicación, la falta de inclusión de variedad de rubros y el pedido de inscripción al monotributo para poder solicitarla.

Cuadro 14

Marque lo que considere negativo de Billetera Santa Fe

16 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

4.3 Centros Comerciales a Cielo Abierto (CCCA) y Shoppings

De la misma manera en que se hizo con las ferias, en relación al relevamiento sobre el uso de Billetera Santa Fe en Centros Comerciales a Cielo Abierto (CCCA) y Shoppings, se realizó primeramente un estudio de campo que demostró que la ciudad de Rosario, cuenta con 27 Centros Comerciales y 6 Shoppings.

Es una ciudad que se presenta como un epicentro provincial en relación a la cantidad de opciones disponibles respecto de este tipo de negocios.

Entre los CCCAs relevados se encuentran Paseo Pellegrini, Paseo Cafferata, Peatonal Córdoba, Paseo de las Carretas (Paseo del Siglo), Asociación Amigos Calle Corrientes, Centro Comercial Maipú (joyeros), Paseo Echesortu, Echesortu Oeste, Mercado Pichincha, Centro Comercial Salta, Centro Comercial San Luis, Peatonal San Martín, Centro Comercial Santa Fe, Centro Comercial Fisherton, Centro Comercial Empalme Graneros, Paseo Calle Mendoza, Centro Comercial Belgrano, Centro Comercial Paseo Alberdi, Sabores de la Costa, Centro

Comercial Florida/Rondeau, Paseo Industrial, Paseo Puerto Norte, Centro Comercial Arijón, Centro Comercial Bella Vista, Centro Comercial San Martín Sur, Centro Comercial Tiro Suizo y Asociación Centro Comercial Ayacucho.

Entre los shoppings relevados, Fisherton Plaza, Alto Rosario Shopping, Portal Rosario Shopping, Shopping del Siglo, Paso del Bosque y el Centro Comercial Palace Garden.

Así como se procedió con las ferias, de la misma manera se hizo con los CCCA, y esto es porque son una realidad que se presenta casi exclusivamente en Rosario como ciudad. Además para lograr datos que relevan fidedignamente la realidad de la opinión respecto un determinado tema, se requiere un número mínimo de agentes, y ello ocurre únicamente en la ciudad mencionada.

Por esta razón se optó por relevar los usos y opiniones sobre el sistema dentro de la ciudad de Rosario, utilizando métodos de indagación cualitativos como entrevistas en profundidad no estructuradas y encuestas.

En este sentido, se llevaron adelante entrevistas con **María Eugenia Giovanonni**, Subsecretaria de Producción de la Municipalidad de Rosario, con **Cristian Bergmann**, asesor de la Secretaría de Desarrollo Económico y Empleo de la Municipalidad de Rosario y con **Laura Ekdesman**, Directora de Coordinación y Gestión de Políticas Públicas en la Coordinación General de Gabinete de la Municipalidad de Rosario.

Posteriormente se realizó una encuesta virtual a referentes de diversos Centros Comerciales a Cielo Abierto y shoppings de la ciudad que arrojó los siguientes datos.

Se relevó que entre los Centros Comerciales la gran mayoría de los comercios integrantes utilizan el sistema de Billetera Santa Fe (aproximadamente en un 80%).

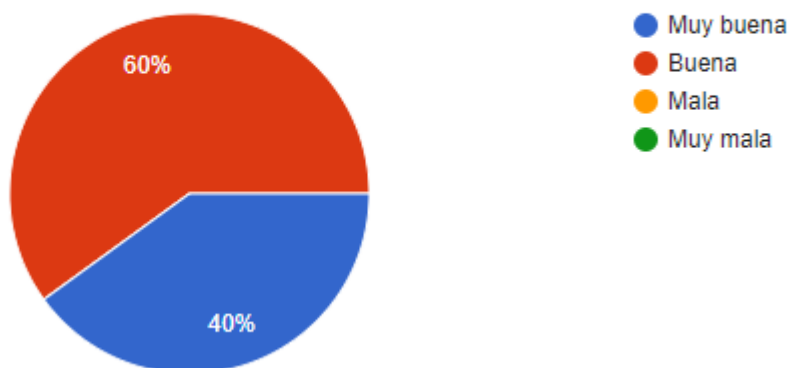
En relación a los días de uso, al igual que ocurre con las ferias se constató que estos varían dependiendo según el rubro del comercio. Siendo que algunos sólo pueden operar los días lunes, martes y miércoles, y otros todos los días.

Por otra parte, con respecto a las opiniones sobre la herramienta en general, todos los encuestados optaron por los calificativos de “Buena” y “Muy

buena”, acompañando la tendencia comprobada con los demás públicos de interés.

Cuadro 15

¿Cuál es su opinión sobre el sistema de Billetera Santa Fe?



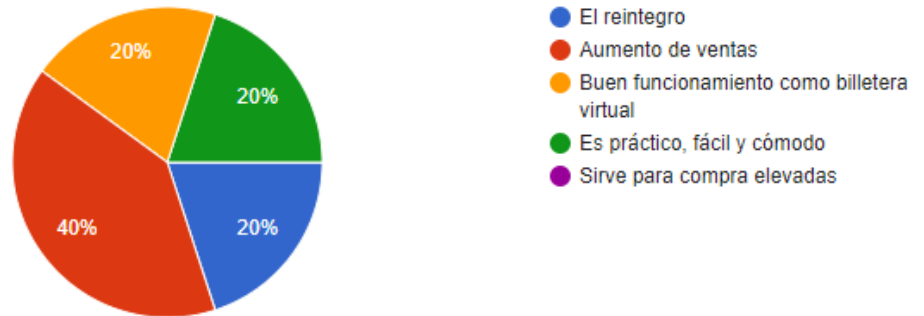
Fuente: Elaboración propia.

Con relación a las sugerencias de mejora las respuestas fueron más heterogéneas, pudiendo identificar a la extensión del monto de reintegro, la optimización del sistema operativo que se tilda por momentos y mejorar los canales de consulta por no tener rápida respuesta.

Entre los aspectos positivos, tampoco se pudo reconocer una ventaja unánime, sino que el que más destacó entre referentes fue el del un incremento en las ventas aunque también mencionaron el reintegro, la practicidad y el buen funcionamiento como billetera virtual.

Cuadro 16

Marque lo que considere positivo de Billetera Santa Fe

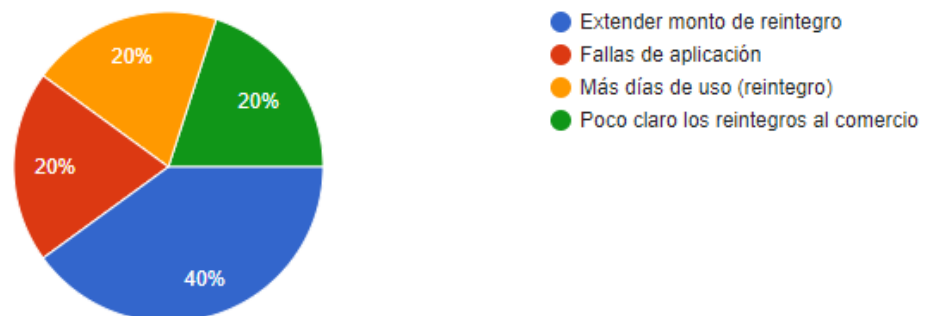


Fuente: Elaboración propia.

Entre los aspectos negativos, el que tuvo más predominancia fue el de la insuficiencia del monto de reintegro actual seguido por las fallas que presenta la aplicación, los pocos días de reintegro o la falta de claridad de las normas de reintegro para los comercios.

Cuadro 17

Marque lo que considere negativo de Billetera Santa Fe



Fuente: Elaboración propia.

4.4 Conclusión y análisis.

Al observar la totalidad de la información obtenida en el relevamiento, tanto en entrevistas en profundidad a funcionarios y funcionarias, como en encuestas a referentes válidos de Centros Comerciales a Cielo Abierto (CCCA) y Shoppings de la ciudad de Rosario, es posible esbozar ciertas conclusiones preliminares en relación a los usos y opiniones del sistema de Billetera Santa Fe dentro de los mismos.

En primer lugar se observa que en el sistema ferrial rosarino tiene una baja adhesión a métodos de pago electrónicos como billeteras virtuales.

Mercado Pago se presenta como la opción de pago más utilizada dentro de quienes eligen alternativas al efectivo.

En relación al uso específico de Billetera Santa Fe se observa un uso escaso dentro de los puestos de feriantes que a grandes rasgos no llega al 20% en relación a la cantidad de puestos relevados.

Sin embargo, las opiniones entre quienes sí utilizan la aplicación se dividen predominantemente entre “Buena” y “Muy buena”.

Se resaltan como sugerencias de mejora la extensión del monto de reintegro, facilitar aspectos burocráticos para adherirse al sistema y la adición de más rubros como el de pinturería y ferretería.

Entre los aspectos positivos más destacados están el reintegro y la comodidad, facilidad y practicidad del sistema.

Por otra parte, en relación a los aspectos negativos, estos se dividen entre las fallas que presenta la aplicación, la ausencia de variedad de rubros y la solicitud de inscripción al sistema de monotributo para poder solicitarla.

En cuanto al uso de la Billetera entre los comercios integrantes de los Centros Comerciales a Cielo Abierto y los shoppings se observa que existe una amplia adhesión al sistema, siendo aproximadamente un 80% de la totalidad de comercios que utiliza la aplicación.

En contraposición a los aspectos positivos destacados por feriantes, en este caso predomina la incidencia del sistema en el aumento de las ventas

mientras que, en cuanto a aspectos negativos, resaltan la insuficiencia del monto de reintegro actual y las fallas que presenta la aplicación.

Asimismo, en consonancia con lo relevado en el sistema ferial, la mayoría de opiniones califican al sistema en su mayoría como “Bueno” y “Muy bueno”.

CAPÍTULO V: ANÁLISIS FINAL COMPRENSIVO Y CONCLUSIVO DEL DIAGNÓSTICO DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA BILLETERA SANTA FE.

5.1 Introducción

En el presente capítulo se llevará adelante un análisis final comprensivo y conclusivo acerca de los usos y percepciones del Sistema de Billetera Santa Fe en la totalidad del territorio provincial santafesino.

Se tomarán en cuenta los datos obtenidos tanto en relación a los comercios usuarios y a las personas usuarias, y se cruzarán variables de análisis para determinar puntos de conclusión en base a cuestiones como causas de no utilización de sistema, percepciones positivas y negativas acerca del mismo, la utilización en base a la edad, el género y el nivel de estudios alcanzado entre otras.

Por otra parte, se elaborará un análisis FODA integrador (herramienta de estudio que permite identificar Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) en consonancia con las conclusiones investigativas obtenidas en cada una de las etapas del trabajo.

A partir de estos estudios se evaluarán los aspectos del sistema que se podrían mejorar, fortalecer, eliminar o modificar para maximizar su utilización tanto para comercios como para personas usuarias, mejorar las ventas, facilitar el régimen de devoluciones y ampliar el acceso de datos al gobierno provincial.

5.2 Cruces de variables

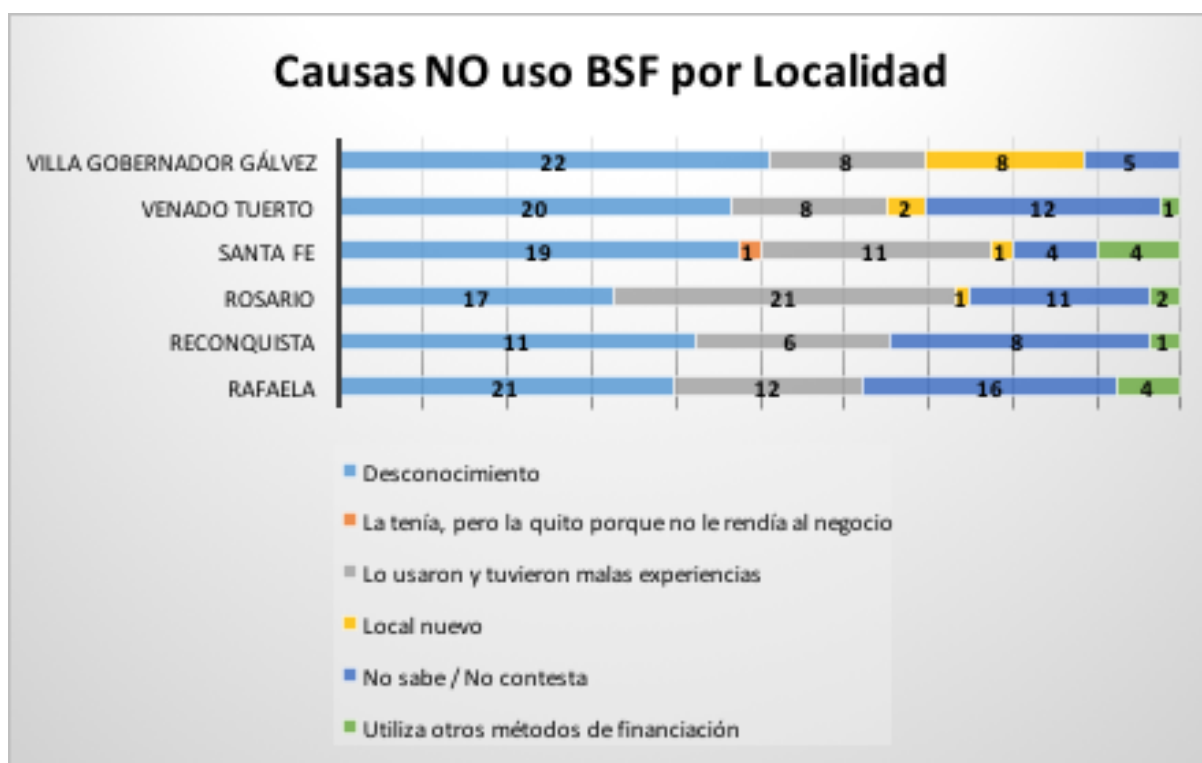
A partir de la totalidad de datos relevados es posible establecer ciertas conclusiones preliminares mediante el cruce de variables como localidad de comercios o personas usuarias encuestadas, edad, género, nivel de estudios alcanzados, frecuencia de uso semanal del sistema, métodos de carga de dinero en la aplicación y aspectos negativos y positivos entre otras.

En el caso de las encuestas realizadas a comercios a lo largo del territorio santafesino se puede observar que 255 locales comerciales de la totalidad

relevada no poseen el sistema de Billetera Santa Fe y que la causa, en su mayoría, es la del desconocimiento de la misma.

En el *Cuadro 18* expuesto a continuación se observa la cantidad de respuestas, relativas a la causa del no uso de la Billetera Santa Fe por parte de los comercios, en relación a las diferentes localidades.

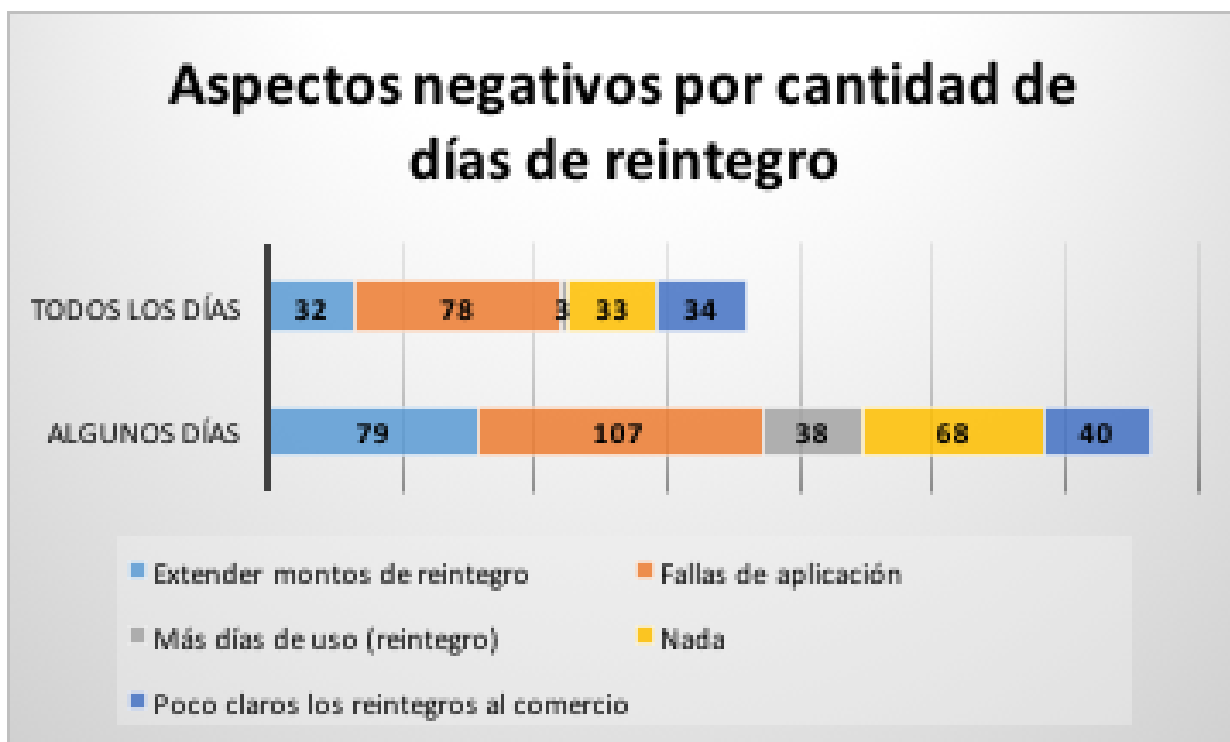
Cuadro 18



Fuente: Elaboración propia

Cada barra se divide por porcentajes en cada localidad de acuerdo a las respuestas elegidas. Así, es posible visualizar que en todas las localidades la respuesta más elegida fue el "*Desconocimiento de la aplicación*", con excepción de Rosario, que priorizó la respuesta de haberla utilizado y tenido una mala experiencia (la segunda más elegida en las demás localidades).

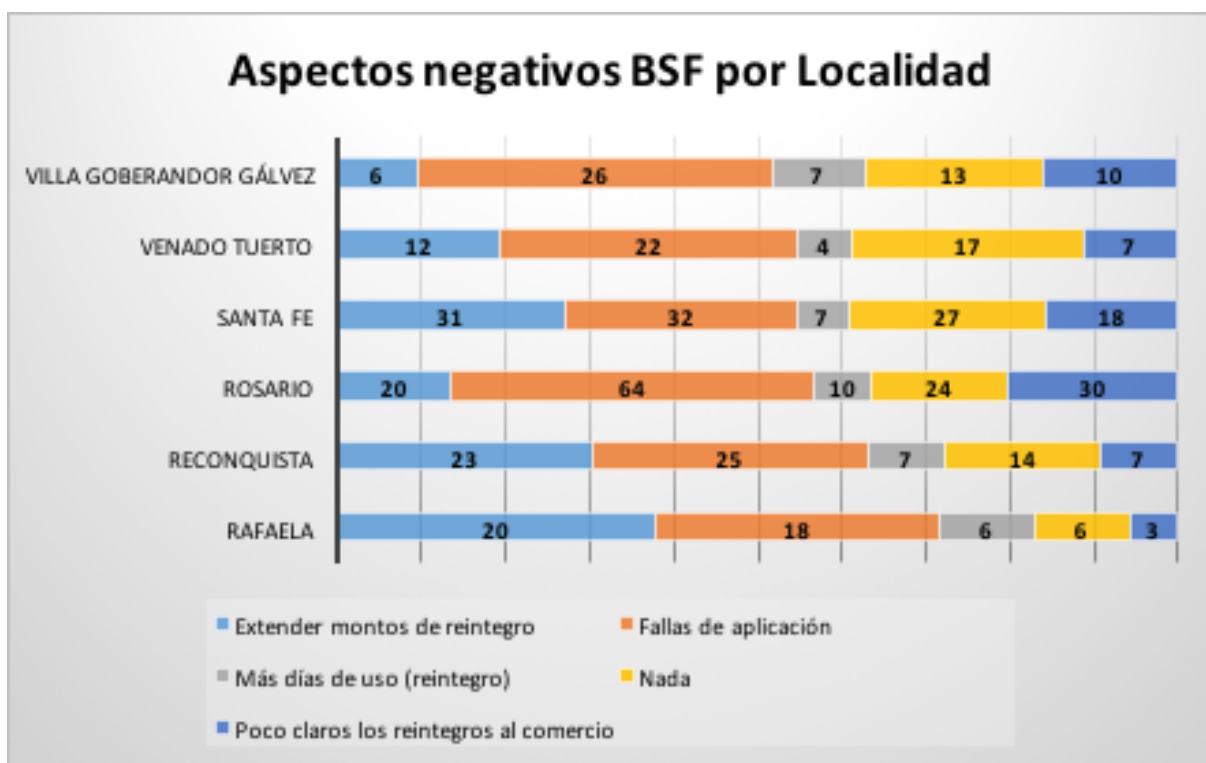
Cuadro 19



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, en relación a los locales que evidencian una mayor aplicación de reintegros por semana, tanto algunos días como todos los días, se puede observar que consideran como aspectos negativos de la aplicación primeramente las fallas que presenta la aplicación y, en segundo lugar, la insuficiencia del monto actual de reintegro, que está fijado en cinco mil pesos.

Cuadro 20



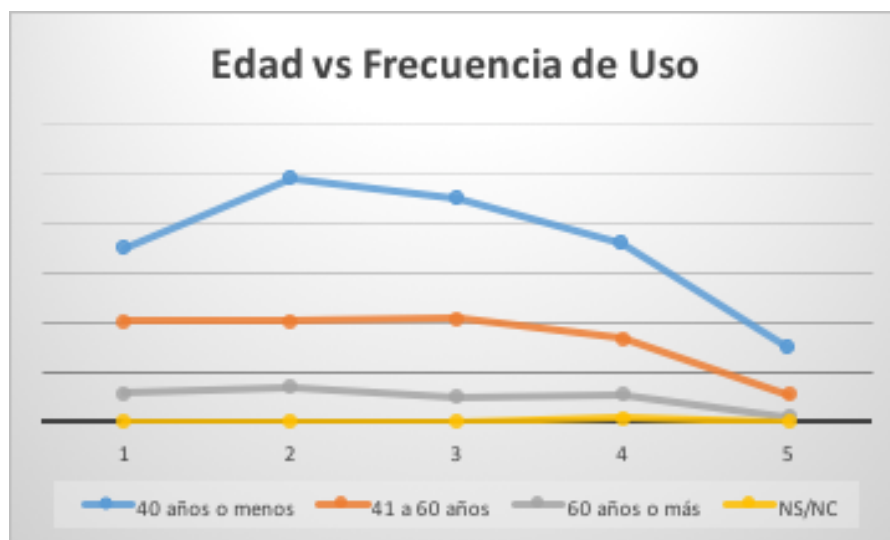
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la relación entre los aspectos negativos mencionados y las diversas localidades relevadas es posible evidenciar que la totalidad coincide en que los dos aspectos negativos más marcados son la insuficiencia del reintegro actual y las fallas de la aplicación.

Entre el total, las localidades de Santa Fe y Reconquista se destacan como las que más nombraron la necesidad de extender el monto de reintegro. En relación al otro aspecto mencionado, el de las fallas que presenta la aplicación, las localidades de Rosario y de Villa Gobernador Gálvez fueron las que más lo destacaron.

En relación a las personas usuarias, se observan diversas conclusiones a partir del cruce de datos.

Cuadro 21



Fuente: Elaboración propia

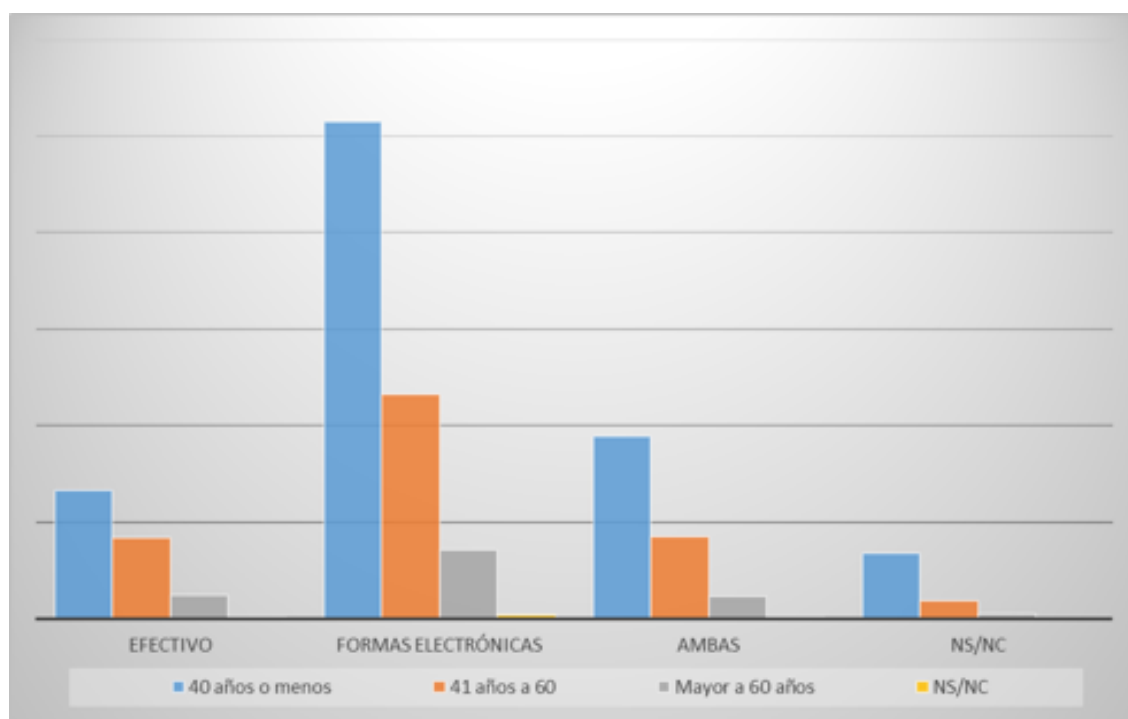
En cuanto a la edad se evidencia una predominancia del uso de la Billetera Santa Fe en las personas que cuentan con 40 años o menos seguida por aquellas que se encuentran en el rango de los 41 a los 60 años.

A su vez, se observa que el rango de 40 años o menos suele utilizar la Billetera entre dos o tres veces por semana mientras que el de 41 a 60 lo suele hacer de una a cuatro veces por semana (ver Cuadro 21).

En relación a los aspectos positivos registrados, se evidencia que en todos los rangos etarios relevados la mayoría se inclina por los reintegros, dejando en segundo lugar a la ayuda económica al grupo familiar (en el rango de 40 años a menos) y a la practicidad en el caso del de 41 a 60 años y a mayores de 60.

Por último, en cuanto al método de carga elegido para ingresar dinero a la aplicación podemos observar que el más utilizado por las diferentes edades es el de formas electrónicas, seguido por el efectivo en el grupo de mayores de 60 años y por la opción que engloba ambas alternativas (tanto efectivo como medios electrónicos) en los grupos restantes (ver *Cuadro 22*).

Cuadro 22



Fuente: Elaboración propia

Otra de las variables a considerar es el nivel de estudios alcanzado en relación al uso del sistema de Billetera Santa Fe.

En este caso se puede observar que las personas usuarias que más utilizan la aplicación tienen el secundario o más como nivel de estudios alcanzado (ver *Cuadro 23*).

En cuanto a la frecuencia semanal de uso, las personas usuarias con nivel secundario incompleto o menos utilizan el sistema, en su mayoría, una o dos

veces por semana mientras que quienes manifiestan haber alcanzado el nivel secundario o más la utilizan en general dos o tres veces a la semana (ver Cuadro 24).

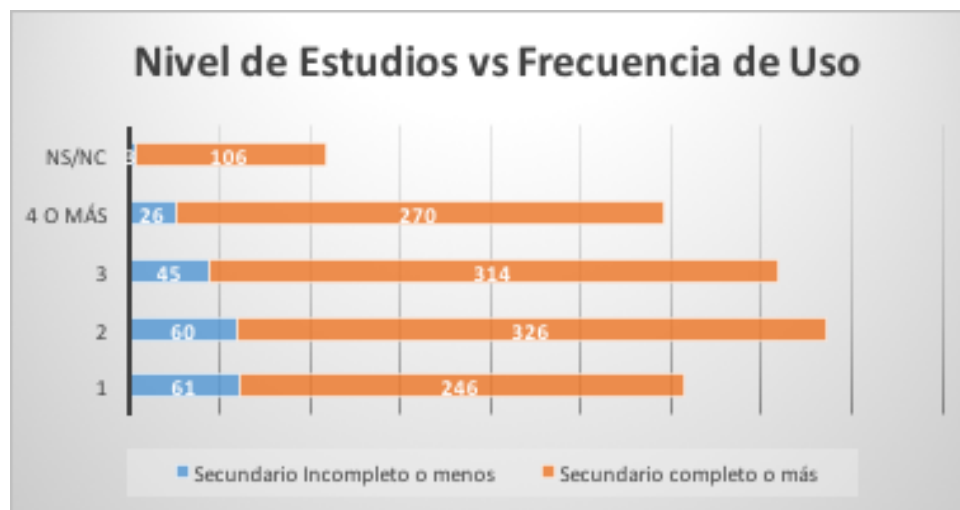
Por último, en cuanto a los aspectos positivos resaltados entre todos los niveles educativos relevados se encuentran en primer lugar los reintegros y, en segundo, la practicidad.

Cuadro 23



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 24



Fuente: Elaboración propia

Para finalizar, teniendo en cuenta el género, se concluye a partir de los datos relevados que es el género femenino quien hace más uso del sistema y, en cuanto a la no adhesión, los porcentajes se asemejan entre géneros femenino, masculino y otro.

5.3 Análisis FODA integrador

Para realizar un análisis final comprensivo se optó por utilizar la herramienta FODA, también conocida como SWOT en el idioma inglés.

Como lo enuncia la sigla que lo nombra, el análisis se centra en reconocer Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, en este caso, la herramienta digital Billetera Santa Fe al estudiar tanto características internas al sistema como externas.

De esta manera, con una perspectiva sólida del diagnóstico actual de la herramienta, se vuelve posible desarrollar un plan estratégico con vistas a futuro para evaluar posibles mejoras del sistema, identificar aspectos cruciales a eliminar o disminuir para obtener una maximización de utilidades para comercios usuarios, facilitar el régimen de devoluciones y ampliar la posibilidad de acceso a datos fiables y exhaustivos al gobierno provincial.

En primer lugar se procedió a analizar las variables internas, dependientes del propio sistema como son las Fortalezas y las Debilidades.

5.3.1 Fortalezas

En el caso de las Fortalezas, a partir de la totalidad de datos relevados a lo largo de la investigación se evidencia primeramente una gran recepción por parte de la población.

A ello además hay que agregarle que quienes la usan tienen una visión muy positiva del sistema. **Es decir, es muy utilizada y quienes la eligen además tienen buena opinión sobre ella.**

Otra de las fortalezas que merece la pena mencionar es que el régimen de reintegros beneficia a la comunidad, en el caso de los usuarios porque importa un

ahorro, en el caso de los comercios vinculados porque importa un incentivo en sus ventas.

Por otra parte, a partir de la incorporación de la Billetera se evidencia una correlación específica con la bancarización de los comercios adheridos ya que este es uno de los requisitos para utilizarla, lo que traduce la política adoptada por el gobierno provincial en un comprobado fomento de medios formales de comercialización para las personas usuarias.

5.3.2 Debilidades

En cuanto a las debilidades, estas comprenden aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que el sistema tiene y que pueden constituir obstáculos al desarrollo pleno y fructífero de los objetivos propuestos.

En este caso se identifican algunos puntos a analizar. En primer lugar es interesante resaltar que uno de los objetivos planteados, el de incentivar las ventas de comercios menores.

Sin embargo, a la luz de los datos obtenidos en toda la provincia, la mayoría de las personas manifiesta utilizar la herramienta en supermercados.

De esta manera, se amplía la brecha entre grandes y pequeños comercios, y no sólo se estaría incumpliendo como uno de los objetivos enunciados por el programa, sino que incluso se estaría trabajando en contraposición a él.

Por otra parte se encuentra la cuestión impositiva. Más allá de que sea condición obligatoria para la utilización de la herramienta el contar con una cuenta bancaria, el sistema de Billetera Santa Fe no prevé el cumplimiento de las cargas impositivas respecto de los clientes y los comercios. Esto sin duda presenta una debilidad en el sistema.

Si bien es cierto que ninguna billetera virtual lo hace, también es cierto que las otras no son implementadas por el gobierno, y que la oportunidad de tener una herramienta de estas características con gran aceptación por parte de la comunidad, implica la pérdida de la oportunidad de que se cumpla con el régimen fiscal.

Asimismo la herramienta tampoco evalúa la emisión o falta de emisión de comprobantes.

Otra de las cuestiones a analizar se relaciona con las fallas que presenta la aplicación. El servidor donde se aloja la herramienta no es infalible, y cada cierto tiempo evidencia problemas de estabilidad al denegar acceso a personas usuarias que intentan utilizarlo.

Resulta pertinente mencionar, también, que recientemente, algunas personas manifiestan haber experimentado demoras en el reintegro de los montos correspondientes.

Lo cierto es que si bien hoy los usuarios no cuestionan demasiado la solvencia técnica, las otras billeteras virtuales funcionan casi a la perfección, y esto se torna en una cuenta pendiente que deberá solucionar el gobierno provincial.

Por último, es destacable mencionar que la difusión del programa se centraliza principalmente en las ciudad más grandes como Rosario y Santa Fe. A medida que nos adentramos en el territorio de la provincia alejándonos de las grandes ciudades, la popularidad de la herramienta va en decaimiento.

Se puede observar las cifras comparativas entre ciudades grandes y chicas, lo que podría inferir en un mayor contraste incluso con pueblos o localidades más pequeñas y alejadas de las grandes urbes.

En este sentido, el gobierno deberá sumar esfuerzos para la difusión pareja de la herramienta en todo su territorio.

5.3.3 Oportunidades

En lo relativo a las oportunidades estas se refieren a aquellos factores positivos que surgen del entorno y presentan factibilidad de ser aprovechados y convertidos en fortalezas.

Así, se identifica una cuestión de interés: el hecho de que el estado provincial, mediante investigaciones como la presente, podría individualizar

geográfica y socialmente en qué aspectos establecer mayores incentivos para cumplir de modo más eficiente los objetivos del programa.

Sumado a ello, basta con observar las amenazas para traducir de cada una de ellas por contraste, una oportunidad de mejora de la herramienta Billetera Santa Fe.

5.3.4 Amenazas

En el caso de las amenazas, aquellos problemas o situaciones externas desfavorables, se identifica una diversidad de cuestiones.

La poca claridad y nula información respecto a la manera en que la Administradora San Juan S.A., la empresa que administra la herramienta, maneja los fondos que retiene para el reintegro durante los días previos a la devolución al cliente propicia una falta de transparencia que podría generar posibles conflictos.

Es decir, si un usuario utiliza la herramienta y efectúa un pago, Administradora San Juan S.A. retiene un monto en concepto de descuento. Ese monto es reintegrado al usuario en el plazo de 48 a 72 hs. Sin embargo, durante el lapso en que los fondos no están a disposición del usuario, no hay información respecto de qué ocurre o qué hace con el dinero la empresa, lo cual puede traducirse en inversiones, depósitos fijos, pagos, etc, cada una de esas operaciones con mayor o menor riesgo con fondos que no son de su propiedad.

Por otra parte, en relación al monto de reintegro actual de cinco mil pesos, se observa que, con una inflación mensual en el país de aproximadamente entre un 6% y 7%, es altamente probable que quede virtualmente inutilizable en el corto plazo.

Se vuelve necesario que para no afectar la eficiencia del programa, se prevea algún tipo de actualización automática a los montos de reintegro.

Para finalizar, teniendo en cuenta las ventajas que trajo para el conjunto de la sociedad santafesina y, al ser un programa temporal, se presenta como una cuestión relevante a resaltar el hecho de que, al momento de finalizar la iniciativa,

las personas usuarias perderían grandes fuentes de ahorro para sus economías personales y familiares.

5.4 Conclusión final

A modo de conclusión final del proceso investigativo en la totalidad del territorio santafesino se puede observar, en general, una gran recepción positiva de la herramienta Billetera Santa Fe tanto entre comercios adheridos como en personas usuarias del sistema.

En cuanto al índice de los comercios que no se encuentran adheridos, en general pertenecientes a localidades como Rafaela, Reconquista, Santa Fe, Venado Tuerto y Villa Gobernador Gálvez la razón se debe mayoritariamente al desconocimiento, por lo que este podría constituir un punto importante a tener en cuenta para futuras propuestas de difusión estratégica del sistema.

En cuanto a los patrones de utilización que pueden evidenciarse a partir de lo relevado se observa que la mayoría de las personas usuarias se encuentran en el rango etario de 40 años o menos y poseen como nivel de estudios alcanzado el secundario completo o un nivel superior.

También se evidencia una mayor frecuencia de uso entre quienes poseen secundario completo o nivel superior de educación frente a quienes poseen un nivel de secundario incompleto o menor.

En lo relativo al método de carga de dinero predominante, se observa que el más utilizado es el de formas electrónicas de carga, seguido por el efectivo en el grupo de mayores de 60 años y por la opción que engloba ambas alternativas en los grupos restantes.

El uso en cuanto a la variable género muestra una mayor adhesión al sistema del género femenino y, en cuanto a la no adhesión, los porcentajes se asemejan entre géneros femenino, masculino y otro.

En cuanto a los puntos positivos y negativos más resaltados del sistema se evidencia que la mayoría de los grupos erarios destaca a los reintegros dejando

en segundo lugar a la ayuda económica al grupo familiar (en el rango de 40 años a menos) y la practicidad de la app en el caso de 41 a 60 años y a mayores de 60.

Además, los comercios vinculados evidencian un amplio porcentaje de inventivo en las ventas.

Por otra parte, la incorporación de la Billetera evidencia un incremento en la bancarización ya que uno de los requisitos para utilizarla es ingresar al sistema bancario, al igual que muestra un fomento de medios formales de comercialización para las personas usuarias.

En cuanto a los aspectos negativos mayormente mencionados se destacan la insuficiencia del reintegro actual y las fallas que presenta la aplicación. En este sentido, la aplicación donde se aloja la herramienta suele evidenciar problemas de estabilidad al denegar acceso a quienes intentan utilizarla en ocasiones y en demorar en reintegrar los montos correspondientes a ciertas personas usuarias.

Otro punto a tener en cuenta es que el hecho de que la mayoría de las personas manifiesta utilizar la herramienta en supermercados denota que uno de los objetivos planteados por la iniciativa, el de incentivar las ventas de comercios menores, se encuentra incumplido al ampliarse la brecha entre grandes y pequeños comercios.

Por último, más allá de que contar con una cuenta bancaria sea una condición de utilización de la herramienta, el sistema de Billetera no prevé el cumplimiento de las cargas impositivas respecto de los clientes y comercios mientras que tampoco evalúa la emisión o falta de emisión de comprobantes.

Para finalizar, y en miras a un futuro próximo de sostenimiento de esta política pública se identifica una posibilidad de que el estado provincial, mediante investigaciones como la presente, pudiera individualizar geográfica y socialmente en qué aspectos establecer mayores incentivos para cumplir de modo más eficiente los objetivos del programa.

En cuanto a posibles amenazas, se encuentra el hecho de que exista poca claridad e información nula respecto al modo en que la Administradora San Juan SA, la empresa que administra la herramienta, maneja los fondos que retiene para

el reintegro durante los días previos a la devolución, lo que podría generar futuros conflictos.

Por otra parte, es relevante poner en perspectiva las ventajas que el programa otorgó para el conjunto de la sociedad santafesina y resaltar que, al ser un programa temporal, se prevé que las personas usuarias podrían perder una gran fuente de ahorro para sus economías al momento de finalizar la iniciativa.

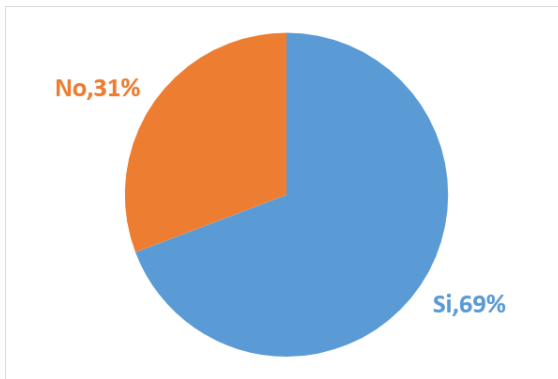
“Funcionamiento del programa Billetera Santa Fe”
Fundación para los Estudios Internacionales
Gorriti 182 - Rosario, Santa Fe - C.P. 2000

Anexo I: Informes particulares de encuestas para usuarios

Rosario - Usuarios

Uso BSF

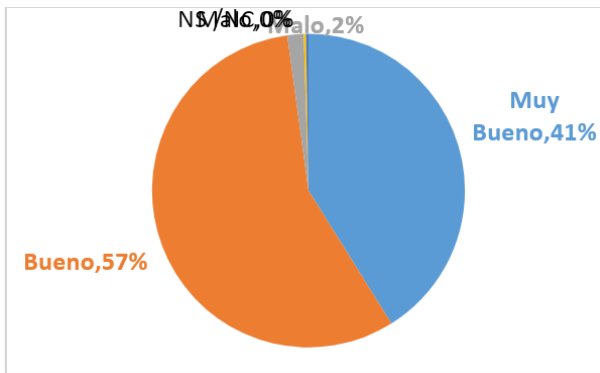
Uso de billetera santa fe	
Si	416
No	185
Total	601



De acuerdo a la siguiente tabla, de los usuarios encuestados: 416 utilizan la Billetera Santa Fe como medio de pago y 185 no. Esto implica un 69% de los usuarios que utilizan dicho sistema y un 31% que no.

Opinión BSF

Imagen Billetera	
Muy Buena	171
Buena	236
Mala	7
Muy Mala	1
NS/NC	1



Tomando los usuarios que utilizan la Billetera Santa Fe, se puede observar que las opciones más elegidas “Buena” con 236 respuestas y “Muy Buena” con 171 respuestas. Esto implica un 98% de imagen positiva hacia BSF por parte de los usuarios que la utilizan.

Aspectos Positivos de BSF

Aspectos positivos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Reintegros	270	64,91
Practicidad	47	11,3
Ayuda económica al grupo familiar	81	19,47
Billetera virtual. No usa efectivo	8	1,92
Otro	8	1,92
Nada	1	0,24
NS / NC	1	0,24

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos positivos son: El reintegro (elegida por el 64,9% de los usuarios), Ayuda económica al grupo familiar (19,5% de las respuestas) y la practicidad (el 11% de las respuestas).

Aspectos Negativos de BSF

Aspectos Negativos de BSF	Cantidad	Cantidad %
Bajo tope de Reintegros	217	52,16
Problemas con la App y soporte	92	22,11
Problemas en reintegros y pagos	8	1,92
Otro	41	9,86
Nada	14	3,37

NS/NC	44	10,58
-------	----	--------------

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos negativos son Bajo Tope de Reintegros (elegida por el 52% de los usuarios), Problemas con la Aplicación y el Soporte (22% de los usuarios) y Otros motivos (como por ejemplo el aumento de los comercios a los productos que se pueden abonar con BSF o que no sea todos los días el descuento) por casi el 10% de los usuarios.

Lugares de Uso

Lugares de uso	Cantidad	Respuestas Personas %
Supermercado	374	90
Carnicería / Verdulería	168	40
Almacén / Granja	235	56,5
Tienda de Ropa	111	26,6
Bar / Restaurant	26	6
Farmacia / Perfumería	51	12
Otro	36	8,6
Bazar / Polirubro	6	1,5
Ferretería	2	0,5
Kiosco / Minimarket	14	3

Nota: Debido a que las respuestas eran múltiples, siendo 3 lugares a elegir entre los encuestados, el porcentaje sumado será mayor a 100%.

Los lugares más elegidos para los usuarios en el uso de Billetera Santa Fe fueron Supermercados (90% de los usuarios), Almacén / Granja (56,5% de los usuarios) y Carnicería / Verdulería (40% de los usuarios).

Veces de Uso

Veces Uso	Cantidad	Cantidad %
1	105	25,25
2	102	24,52
3	88	21,15
4	35	8,41
5	33	7,93

6	10	2,4
7 o más	30	7,21
NS / NC	13	3,13

Las respuestas más elegidas sobre cantidad de usos a la semana de Billetera Santa Fe son 1 vez (25,25%), 2 veces (24,52%) y 3 veces (21,15%).

Comercios que no pudo utilizar BSF

Comercios que no pudo usar BSF	Cantidad	Cantidad %
Supermercado	21	4,57
Carnicería / Verdulería	16	3,48
Almacén / Granja	27	5,87
Tienda de Ropa	37	8,04
Bar / Restaurant	12	2,61
Farmacia / Perfumería	6	1,3
Otro	22	4,78
Bazar / Polirubro	4	0,87
Ferretería	11	2,39
No tuvo problemas	298	64,78
NS / NC	6	1,31

Se les preguntó a los usuarios en qué rubro de comercio no pudo utilizar BSF, cuando deberían aceptar. La mayoría no tuvo problemas en ninguno (64,78%). De los que tuvieron dificultades, los comercios más elegidos fueron: Tienda de Ropa (8,04%), Almacén / Granja (5,87%) y Supermercado (4,57%).

Formas de carga de dinero en BSF

Forma de Carga de Dinero BSF	Cantidad	Cantidad %
Efectivo	64	15,5
Otros medios digitales	301	72
Ambas	45	11
NS / NC	6	1,5

La respuesta más elegida fueron Otros medios digitales elegida por el 72% de los usuarios.

Destino de compras BSF

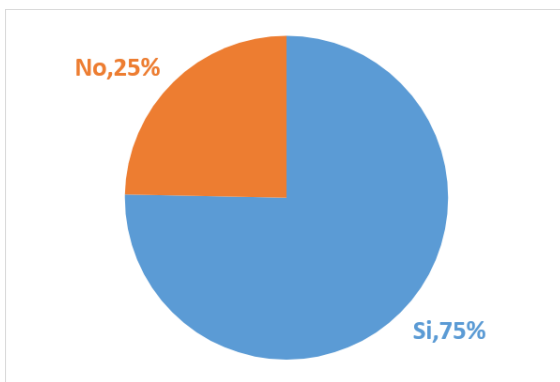
Destino de las compras con BSF	Cantidad	Cantidad %
Vive solo	49	12
Para uso personal	103	24,76
Para uso del hogar	179	43
Ambas	84	20
NS / NC	1	0,24

Se les consultó a los usuarios si las compras realizadas con BSF estaban destinadas al uso familiar en caso que conviviera con otros miembros de su familia. Las respuestas más elegidas fueron Para uso del hogar (43%), para uso personal (24,76%) y tanto para uso del hogar como para uso personal (20%). Solo 12% respondió que vivía solo.

Santa Fe

Uso BSF

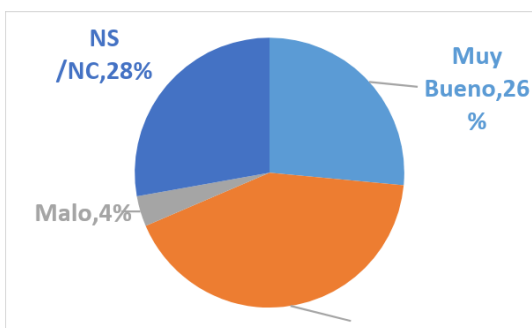
Uso de billetera santa fe	
Si	302
No	99
Total	401



De acuerdo a la siguiente tabla, de los usuarios encuestados: 302 utilizan la Billetera Santa Fe como medio de pago y 99 no. Esto implica un 75% de los usuarios que utilizan dicho sistema y un 25% que no.

Opinión BSF

Imagen Billetera	
Muy Buena	80
Buena	127
Mala	11
Muy Mala	0
NS/NC	84



Tomando los usuarios que utilizan la Billetera Santa Fe, se puede observar que las opciones más elegidas “Buena” con 127 respuestas y “Muy Buena” con 80 respuestas. Esto implica un 68% de imagen positiva hacia BSF por parte de los usuarios que la utilizan, 4% de imagen negativa y un 28% que no sabe o no contesta.

Aspectos Positivos de BSF

Aspectos positivos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Reintegros	125	41
Practicidad	29	9,5
Ayuda económica al grupo familiar	50	16,5
Billetera virtual. No usa efectivo	7	2
Otro	5	2
Nada	2	1
NS / NC	84	28

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos positivos son: El reintegro (elegida por el 41% de los usuarios), Ayuda económica al grupo familiar (16,5% de las respuestas) y la practicidad (el 9,5% de las respuestas).

Aspectos Negativos de BSF

Aspectos Negativos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Bajo tope de Reintegros	101	33
Problemas con la App y soporte	62	20,5
Problemas en reintegros y pagos	29	9,5
Otro	17	6

Nada	11	4
NS / NC	82	27

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos negativos son Bajo Tope de Reintegros (elegida por el 33% de los usuarios), Problemas con la Aplicación y el Soporte (20,5% de los usuarios) y Problemas con los reintegros y pagos (9,5% de los usuarios).

Lugares de Uso

Lugares de uso	Cantidad	Respuestas Personas %
Supermercado	271	90
Carnicería / Verdulería	96	32
Almacén / Granja	49	16
Tienda de Ropa	115	38
Bar / Restaurant	61	20
Farmacia / Perfumería	38	13
Otro	84	28
Bazar / Polirubro	14	5
Ferretería	8	3

Nota: Debido a que las respuestas eran múltiples, siendo 3 lugares a elegir entre los encuestados, el porcentaje sumado será mayor a 100%.

Los lugares más elegidos para los usuarios en el uso de Billetera Santa Fe fueron Supermercados (90% de los usuarios), Tienda de Ropa (38% de los usuarios) y Carnicería / Verdulería (32% de los usuarios).

Veces de Uso

Veces Uso	Cantidad	Cantidad %
1	39	13
2	64	21
3	62	21
4	23	8

5	13	4
6	6	2
7 o más	10	3
NS / NC	85	28

Las respuestas más elegidas sobre cantidad de usos a la semana de Billetera Santa Fe son 2 veces (64 respuestas, 21% aprox.), 3 veces (62 respuestas, 21% aprox.) y 1 vez (13%)

Comercios que no pudo utilizar BSF

Comercios que no pudo usar BSF	Cantidad	Cantidad %
Supermercado	14	4
Almacén / Granja	10	3
Carnicería / Verdulería	35	10
Tienda de Ropa	28	8
Bar / Restaurante	23	7
Bazar / Polirubro	8	2
Farmacia	8	2
Kiosco	7	2
Ferretería	6	2
No tuvo problemas	94	27
Otro	19	5
NS / NC	100	28

Se les preguntó a los usuarios en qué rubro de comercio no pudo utilizar BSF, cuando deberían aceptar. La mayoría no tuvo problemas en ninguno (27%). De los que tuvieron dificultades, los comercios más elegidos fueron: Carnicería / Verdulería (10% de las respuestas), Tienda de Ropa (8% de las respuestas) y Bar / Restaurante (7% de las respuestas).

Formas de carga de dinero en BSF

Forma de Carga de Dinero BSF	Cantidad	Cantidad %
Efectivo	26	9
Otros medios digitales	156	52

Ambas	37	12
NS / NC	83	27

La respuesta más elegida fueron Otros medios digitales elegida por el 52% de los usuarios.

Destino de compras BSF

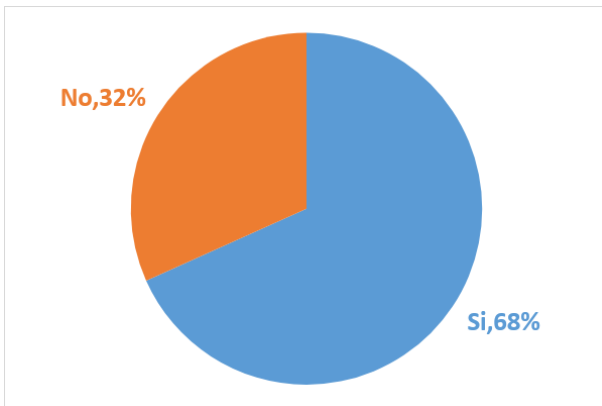
Destino de las compras con BSF	Cantidad	Cantidad %
Vive solo	36	12
Para uso personal	55	18
Para uso del hogar	55	18
Ambas	76	25
NS / NC	80	27

Se les consultó a los usuarios si las compras realizadas con BSF estaban destinadas al uso familiar en caso que conviviera con otros miembros de su familia. Las respuestas más elegidas fueron tanto para uso del hogar como para uso personal (25%) y las opciones sólo para uso personal o sólo para uso del hogar fueron elegidas cada una por el 18% de los usuarios. Solo 12% respondió que vivía solo.

Rafaela

Uso BSF

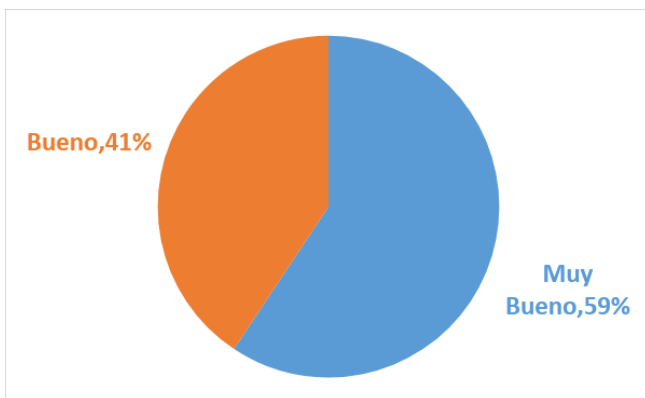
Uso de billetera santa fe	
Si	209
No	97
Total	306



De acuerdo a la siguiente tabla, de los usuarios encuestados 209 utilizan la Billetera Santa Fe como medio de pago y 97 no. Esto implica un 68% de los usuarios que utilizan dicho sistema y un 32% que no.

Opinión BSF

Imagen Billetera	
Muy Buena	124
Buena	85
Mala	0
Muy Mala	0
NS/NC	0



Tomando los usuarios que utilizan la Billetera Santa Fe, se puede observar que la opinión es positiva en su totalidad, siendo las opciones más elegidas “Muy Buena” con 124 respuestas y “Buena” con 85 respuestas. Esto implica un 100% de imagen positiva hacia BSF por parte de los usuarios que la utilizan.

Aspectos Positivos de BSF

Positivo	Cantidad	Porcentaje
Reintegros	108	51,6
Practicidad	65	31
Ayuda económica al grupo familiar	27	13
Billetera virtual. No usa efectivo	1	0,5
Nada	6	2,9
Otro	2	1

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos positivos son: El reintegro (elegida por el 51,6% de los usuarios), la practicidad (el 31% de las respuestas) y Ayuda económica al grupo familiar (13% de las respuestas).

Aspectos Negativos de BSF

Negativo	Cantidad	Porcentaje
Bajo tope de Reintegros	100	48
Problemas con la App y soporte (transacciones, soporte, lentitud, funcionamiento)	47	22,5
Demora o problemas en reintegros y pagos	17	8
Nada	42	20
Otro	3	1,5

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos negativos son Bajo Tope de Reintegros (elegida por el 48% de los usuarios), Problemas con la Aplicación y el Soporte (22,5% de los usuarios) y que no le ve nada negativo (20% de las respuestas).

Lugares de Uso

Lugares de uso	Cantidad	Porcentaje Respuestas
Supermercado	177	85
Carnicería / Verdulería	97	46
Almacén / Granja	102	49
Tienda de Ropa	69	33
Bar / Restaurant	33	16
Farmacia / Perfumería	10	5
Otro	11	5
Bazar / Polirubro	5	2
Ferretería	4	2

Nota: Debido a que las respuestas eran múltiples, siendo 3 lugares a elegir entre los encuestados, el porcentaje sumado será mayor a 100%.

Los lugares más elegidos para los usuarios en el uso de Billetera Santa Fe fueron Supermercados (85% de los usuarios), Almacén o Granja (49% de las respuestas) y Carnicería o Verdulería (46% de las respuestas).

Veces de Uso

Veces uso	Cantidad	Porcentaje
1	48	23
2	92	44
3	62	29,5
4	6	3
6	1	0,5

Las respuestas más elegidas sobre cantidad de usos a la semana de Billetera Santa Fe son 2 veces (44%), 3 veces (29,5%) y 1 vez (23%)

Comercios que no pudo utilizar BSF

Comercios que no pudo usar BSF	Cantidad	Cantidad %
Supermercado	3	1,4
Carnicería / Verdulería	7	3,2
Almacén / Granja	3	1,4
Tienda de Ropa	8	3,5
Bar / Restaurant	2	1
Farmacia / Perfumería	1	0,5
Otro	11	5
Bazar / Polirubro	5	2,3
Ferretería	10	4,6
No tuvo problemas	147	67,1
NS / NC	22	10

Se les preguntó a los usuarios en qué rubro de comercio no pudo utilizar BSF cuando deberían aceptar, la mayoría no tuvo problemas en ninguno (67,1%). De los que tuvieron dificultades, los comercios más elegidos fueron: Ferretería (4,6%), Tienda de Ropa (3,5%) y Carnicería / Verdulería (3,2%).

Formas de carga de dinero en BSF

Forma de Carga de Dinero BSF	Cantidad	Cantidad %
Efectivo	70	33
Otros medios digitales	62	30
Ambas	77	37

No hubo diferencias entre las formas que utilizan los usuarios de BSF para cargarle dinero, ya que las respuestas para las 3 opciones fueron casi la misma cantidad para cada una (30% y 37% los porcentajes de la más votada y la menos votada)

Destino de compras BSF

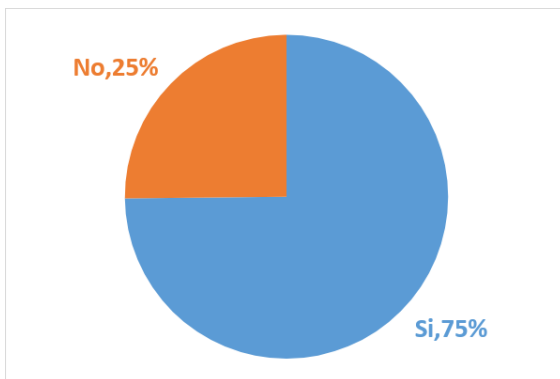
Destino de las compras con BSF	Cantidad	Cantidad %
Vive solo	23	11
Para uso personal	48	23
Para uso del hogar	85	40,5
Ambas	52	25
NS / NC	1	0,5

Se les consultó a los usuarios si las compras realizadas con BSF estaban destinadas al uso familiar en caso que conviviera con otros miembros de su familia. Las respuestas más elegidas fueron Para uso del hogar (40,5%), tanto uso del hogar como personal (25%) y para uso personal (23%). Solo 11% respondió que vivía solo.

Reconquista

Uso BSF

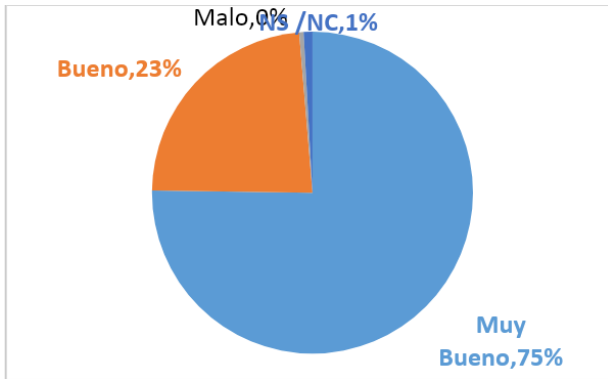
Uso de billetera santa fe	
Si	226
No	76
Total	302



De acuerdo a la siguiente tabla, de los usuarios encuestados 226 utilizan la Billetera Santa Fe como medio de pago y 76 no. Esto implica un 75% de los usuarios que utilizan dicho sistema y un 25% que no.

Opinión BSF

Imagen Billetera	
Muy Buena	170
Buena	53
Mala	1
Muy Mala	0
NS/NC	2



Tomando los usuarios que utilizan la Billetera Santa Fe, se puede observar que las opciones más elegidas “Muy Buena” con 170 respuestas y “Buena” con 53 respuestas, Mala fue elegida por 1 sola persona y NS/NC por 2. Esto implica un 99% de imagen positiva hacia BSF por parte de los usuarios que la utilizan.

Aspectos Positivos de BSF

Positivo	Cantidad	Porcentaje
Reintegros	154	68
Practicidad	29	13
Ayuda económica al grupo familiar	35	15,5
Billetera virtual. No usa efectivo	5	2
Otro	3	1,5

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos positivos son: El reintegro (elegida por el 68% de los usuarios), Ayuda económica al grupo familiar (15,5% de las respuestas) y la practicidad (el 13% de las respuestas).

Aspectos Negativos de BSF

Aspectos Negativos de BSF	Cantidad	Cantidad %
Bajo tope de Reintegros	117	52
Problemas con la App y soporte	40	18
Problemas en reintegros y pagos	25	11
Otro	14	6
Nada	25	11
NS / NC	5	2

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos negativos son Bajo Tope de Reintegros (elegida por el 52% de los usuarios), Problemas con la Aplicación y el Soporte (18% de los usuarios) y que no le ve nada negativo junto con problemas en reintegros y pagos (11% de las respuestas).

Lugares de Uso

Lugares de uso	Cantidad	Respuestas Personas %
Supermercado	217	96
Carnicería / Verdulería	49	21,7
Almacén / Granja	33	14,6
Tienda de Ropa	95	42
Bar / Restaurant	35	15,5
Farmacia / Perfumería	51	22,6
Otro	15	6,6
Bazar / Polirubro	11	5
Ferretería	18	8

Nota: Debido a que las respuestas eran múltiples, siendo 3 lugares a elegir entre los encuestados, el porcentaje sumado será mayor a 100%.

Los lugares más elegidos para los usuarios en el uso de Billetera Santa Fe fueron Supermercados (96% de los usuarios), Farmacia / Perfumería (22,6% de las respuestas) y Carnicería o Verdulería (21,7% de las respuestas).

Veces de Uso

Veces Uso	Cantidad	Cantidad %
1	34	15
2	32	14
3	63	28
4	37	16
5	38	17

6	4	2
7 o más	8	4
NS / NC	10	4

Las respuestas más elegidas sobre cantidad de usos a la semana de Billetera Santa Fe son 3 veces (28%), 5 veces (17%) y 4 veces (16%).

Comercios que no pudo utilizar BSF

Comercios que no pudo usar BSF	Cantidad	Cantidad %
Supermercado	1	0,4
Carnicería / Verdulería	5	1,4
Tienda de Ropa	3	0,8
Bar / Restaurant	1	0,3
Otro	12	3
Kiosco	7	1,8
Ferretería	3	0,8
No tuvo problemas	313	82
NS / NC	36	9,5

Se les preguntó a los usuarios en qué rubro de comercio no pudo utilizar BSF cuando deberían aceptar, la mayoría no tuvo problemas en ninguno (82%). De los que tuvieron dificultades, los comercios más elegidos fueron: Kiosco (1,8%), Carnicería / Verdulería (1,4%) y Tienda de Ropa como Ferretería (0,8%).

Formas de carga de dinero en BSF

Forma de Carga de Dinero BSF	Cantidad	Cantidad %
Efectivo	31	14
Otros medios digitales	135	60
Ambas	57	25
NS / NC	3	1

La respuesta más elegida fueron Otros medios digitales elegida por el 60% de los usuarios.

Destino de compras BSF

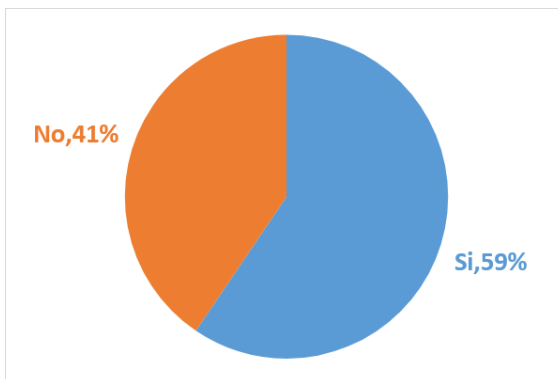
Destino de las compras con BSF	Cantidad	Cantidad %
Vive solo	20	9
Para uso personal	54	24
Para uso del hogar	71	31
Ambas	81	36

Se les consultó a los usuarios si las compras realizadas con BSF estaban destinadas al uso familiar en caso que conviviera con otros miembros de su familia. Las respuestas más elegidas fueron Tanto para uso del hogar como personal (36%), solo uso del hogar (31%) y para uso personal (24%). Solo 9% respondió que vivía solo.

Venado Tuerto

Uso BSF

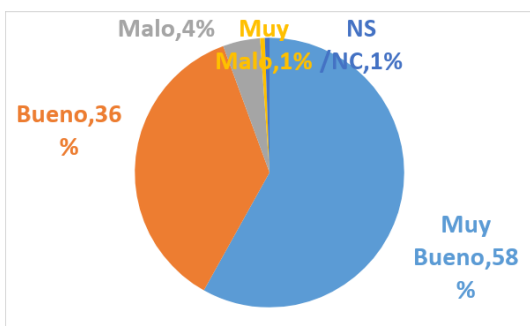
Uso de billetera santa fe	
Si	179
No	122
Total	301



De acuerdo a la siguiente tabla, de los usuarios encuestados: 179 utilizan la Billetera Santa Fe como medio de pago y 122 no. Esto implica un 59% de los usuarios que utilizan dicho sistema y un 41% que no.

Opinión BSF

Imagen Billetera	
Muy Buena	104
Buena	65
Mala	8
Muy Mala	1
NS/NC	1



Tomando los usuarios que utilizan la Billetera Santa Fe, se puede observar que las opciones más elegidas “Muy Buena” con 104 respuestas y “Buena” con 65 respuestas. Esto implica un 94% de imagen positiva hacia BSF por parte de los usuarios que la utilizan, 5% de imagen negativa y un 1% que no sabe o no contesta.

Aspectos Positivos de BSF

Aspectos positivos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Reintegros	107	60
Practicidad	32	18
Ayuda económica al grupo familiar	36	20
Billetera virtual. No usa efectivo	1	0,5
Otro	1	0,5
Nada	1	0,5
NS / NC	1	0,5

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos positivos son: El reintegro (elegida por el 60% de los usuarios), Ayuda económica al grupo familiar (20% de las respuestas) y la practicidad (el 18% de las respuestas).

Aspectos Negativos de BSF

Aspectos Negativos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Bajo tope de Reintegros	82	46
Problemas con la App y soporte	48	27
Problemas en reintegros y pagos	30	17
Otro	8	4
Nada	10	5,5

NS / NC	1	0,5
---------	---	------------

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos negativos son Bajo Tope de Reintegros (elegida por el 46% de los usuarios), Problemas con la Aplicación y el Soporte (27% de los usuarios) y Problemas con los reintegros y pagos (17% de los usuarios).

Lugares de Uso

Lugares de uso	Cantidad	Respuestas Personas %
Supermercado	128	72
Carnicería / Verdulería	81	45
Almacén / Granja	80	45
Tienda de Ropa	63	35
Bar / Restaurant	40	22
Farmacia / Perfumería	7	4
Otro	22	12
Bazar / Polirubro	16	9
Ferretería	12	7

Nota: Debido a que las respuestas eran múltiples, siendo 3 lugares a elegir entre los encuestados, el porcentaje sumado será mayor a 100%.

Los lugares más elegidos para los usuarios en el uso de Billetera Santa Fe fueron Supermercados (72% de los usuarios), Carnicería / Verdulería y también Almacén / Granja (45% de los usuarios) y Tienda de Ropa (35% de los usuarios)

Veces de Uso

Veces Uso	Cantidad	Cantidad %
1	36	20
2	57	32
3	54	30
4	22	12
5	8	5
7 o más	1	0,5
NS / NC	1	0,5

Las respuestas más elegidas sobre cantidad de usos a la semana de Billetera Santa Fe son 2 veces (32% de las respuestas), 3 veces (30% de las respuestas) y 1 vez (20% de las respuestas).

Comercios que no pudo utilizar BSF

Comercios que no pudo usar BSF	Cantidad	Cantidad %
Supermercado	44	15
Almacén / Granja	31	11
Carnicería / Verdulería	24	8
Tienda de Ropa	36	13
Bar / Restaurant	27	9
Bazar / Polirubro	15	5
Farmacia	6	2
Kiosco	3	1
Ferretería	13	5
No tuvo problemas	73	26
Otro	14	5

Se les preguntó a los usuarios en qué rubro de comercio no pudo utilizar BSF, cuando deberían aceptar. La mayoría no tuvo problemas en ninguno (26%). De los que tuvieron dificultades, los comercios más elegidos fueron: Supermercado (15% de las respuestas), Tienda de Ropa (13% de las respuestas) y Almacén / Granja (11% de las respuestas).

Formas de carga de dinero en BSF

Forma de Carga de Dinero BSF	Cantidad	Cantidad %
Efectivo	34	19
Otros medios digitales	108	60
Ambas	37	21

La respuesta más elegida fueron Otros medios digitales elegida por el 60% de los usuarios.

Destino de compras BSF

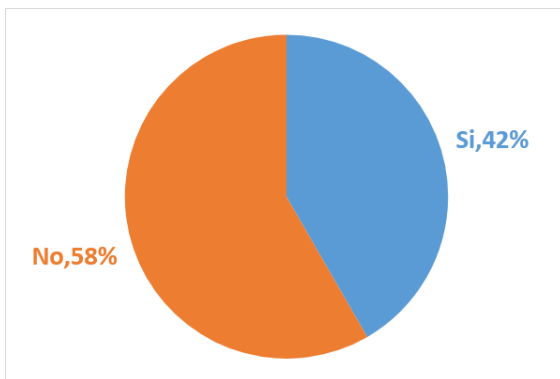
Destino de las compras con BSF	Cantidad	Cantidad %
Vive solo	29	16
Para uso personal	50	28
Para uso del hogar	59	33
Ambas	41	23

Se les consultó a los usuarios si las compras realizadas con BSF estaban destinadas al uso familiar en caso que conviviera con otros miembros de su familia. Las respuestas más elegidas fueron para uso del hogar (33% de las respuestas). Solo 16% respondió que vivía solo.

Villa Gobernador Gálvez

Uso BSF

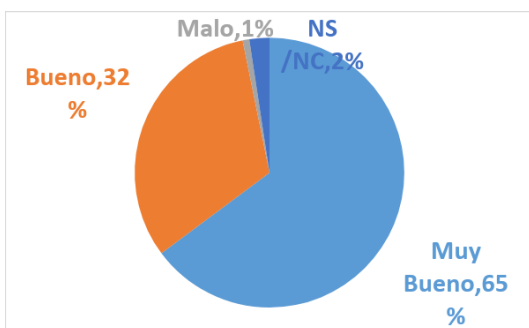
Uso de billetera santa fe	
Si	125
No	175
Total	300



De acuerdo a la siguiente tabla, de los usuarios encuestados: 125 utilizan la Billetera Santa Fe como medio de pago y 175 no. Esto implica un 42% de los usuarios que utilizan dicho sistema y un 58% que no.

Opinión BSF

Imagen Billetera	
Muy Buena	81
Buena	40
Mala	1
Muy Mala	0
NS/NC	3



Tomando los usuarios que utilizan la Billetera Santa Fe, se puede observar que las opciones más elegidas “Muy Buena” con 81 respuestas y “Buena” con 40 respuestas. Esto implica un 97% de imagen positiva hacia BSF por parte de los usuarios que la utilizan, 1% de imagen negativa y un 2% que no sabe o no contesta.

Aspectos Positivos de BSF

Aspectos positivos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Reintegros	100	80
Practicidad	11	8,5
Ayuda económica al grupo familiar	11	8,5
Billetera virtual. No usa efectivo	2	2
NS / NC	1	1

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos positivos son: El reintegro (elegida por el 80% de los usuarios), Ayuda económica al grupo familiar y la practicidad (el 8,5% de las respuestas).

Aspectos Negativos de BSF

Aspectos Negativos de BSF	Cantidad	Cantidad %
Bajo tope de Reintegros	57	46
Problemas con la App y soporte	21	17
Problemas en reintegros y pagos	21	17
Otro	12	10
Nada	2	2
NS / NC	12	10

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos negativos son Bajo Tope de Reintegros (elegida por el 46% de los usuarios) y tanto Problemas con la Aplicación y el Soporte como Problemas con los reintegros y pagos (17% de los usuarios).

Lugares de Uso

Lugares de uso	Cantidad	Respuestas Personas %
Supermercado	112	32
Carnicería / Verdulería	62	17
Almacén / Granja	47	13
Tienda de Ropa	31	9
Bar / Restaurant	8	2,4
Farmacia / Perfumería	3	1
Otro	6	1,5
Bazar / Polirubro	5	1,5
Ferretería	4	1,5

Nota: Debido a que las respuestas eran múltiples, siendo 3 lugares a elegir entre los encuestados, el porcentaje sumado será mayor a 100%.

Los lugares más elegidos para los usuarios en el uso de Billetera Santa Fe fueron Supermercados (32% de los usuarios), Carnicería / Verdulería y también Almacén / Granja (17% de los usuarios) y Tienda de Ropa (9% de los usuarios)

Veces de Uso

Veces Uso	Cantidad	Cantidad %
1	45	36
2	39	31
3	30	24
4	6	5
5	1	1
7 o más	4	3

Las respuestas más elegidas sobre cantidad de usos a la semana de Billetera Santa Fe son 1 vez (36% de las respuestas), 2 veces (31% de las respuestas) y 3 veces (24% de las respuestas).

Comercios que no pudo utilizar BSF

Comercios que no pudo usar BSF	Cantidad	Cantidad %
Supermercado	12	5,5
Almacén / Granja	6	3
Carnicería / Verdulería	2	1
Tienda de Ropa	15	7
Bar / Restaurant	3	1
Bazar / Polirubro	3	1
Ferretería	5	2
No tuvo problemas	171	76,5
Otro	7	3

Se les preguntó a los usuarios en qué rubro de comercio no pudo utilizar BSF, cuando deberían aceptar. La mayoría no tuvo problemas en ninguno (76,5%). De los que tuvieron dificultades, los comercios más elegidos fueron: Tienda de Ropa (7% de las respuestas), Supermercado (5,5% de las respuestas) y Almacén / Granja (3% de las respuestas).

Formas de carga de dinero en BSF

Forma de Carga de Dinero BSF	Cantidad	Cantidad %
Efectivo	18	14
Otros medios digitales	61	49
Ambas	46	37

La respuesta más elegida fueron Otros medios digitales elegida por el 61% de los usuarios.

Destino de compras BSF

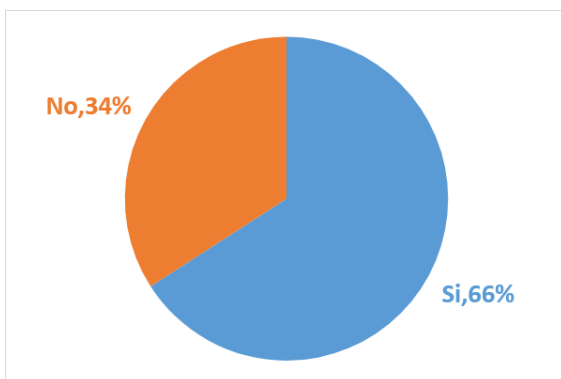
Destino de las compras con BSF	Cantidad	Cantidad %
Vive solo	10	8
Para uso personal	35	28
Para uso del hogar	75	60
Ambas	4	3,2
NS / NC	1	0,8

Se les consultó a los usuarios si las compras realizadas con BSF estaban destinadas al uso familiar en caso que conviviera con otros miembros de su familia. Las respuestas más elegidas fueron para uso del hogar (60% de las respuestas) y para uso personal (28% de los usuarios). Solo 8% respondió que vivía solo.

Provincia de Santa Fe

Uso BSF

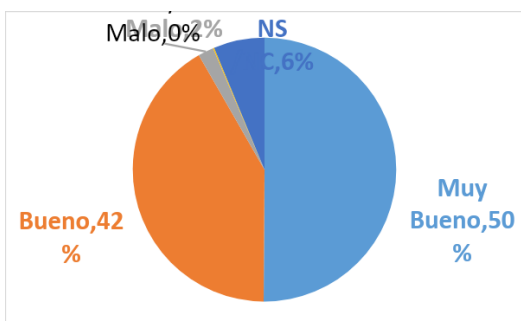
Uso de billetera santa fe	
Si	1457
No	754
Total	2211



De acuerdo a la siguiente tabla, de los usuarios encuestados: 1457 utilizan la Billetera Santa Fe como medio de pago y 754 no. Esto implica un 66% de los usuarios que utilizan dicho sistema y un 34% que no.

Opinión BSF

Imagen Billetera	
Muy Buena	730
Buena	606
Mala	28
Muy Mala	2
NS/NC	91



Tomando los usuarios que utilizan la Billetera Santa Fe, se puede observar que las opciones más elegidas “Muy Buena” con 50% de las respuestas y “Buena” con 42% de respuestas. Esto implica un 92% de imagen positiva hacia BSF por parte de los usuarios que la utilizan, 2% de imagen negativa y un 6% que no sabe o no contesta.

Aspectos Positivos de BSF

Aspectos positivos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Reintegros	864	59
Practicidad	240	16
Ayuda económica al grupo familiar	213	15
Billetera virtual. No usa efectivo	24	2
Otro	19	1
Nada	10	1
NS/NC	87	6

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos positivos son: El reintegro (elegida por el 59% de los usuarios), la Practicidad (el 16% de las respuestas) y Ayuda económica al grupo familiar (15% de las respuestas).

Aspectos Negativos de BSF

Aspectos Negativos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Bajo tope de Reintegros	674	46,26
Problemas con la App y soporte (transacciones, soporte, lentitud, funcionamiento)	310	21,28
Demora o problemas en reintegros y pagos	130	8,92
Otro	95	6,52
Nada	104	7,14

NS/NC	144	9,88
-------	-----	-------------

Tomando los usuarios que **SÍ** utilizan BSF las opciones más elegidas como aspectos negativos son Bajo Tope de Reintegros (elegida por el 46,26% de los usuarios), Problemas con la Aplicación y el Soporte (21,28% de los usuarios) y Problemas con los reintegros y pagos (casi 9% de los usuarios).

Lugares de Uso

Lugares de uso	Cantidad	Respuestas Personas %
Supermercado	1279	88
Carnicería / Verdulería	553	38
Almacén / Granja	547	38
Tienda de Ropa	484	33
Bar / Restaurant	203	14
Farmacia / Perfumería	161	11
Otro	91	6
NS/NC	67	5
Bazar / Polirubro	57	4
Ferretería	48	3
Kiosco / Minimarket	31	2

Nota: Debido a que las respuestas eran múltiples, siendo 3 lugares a elegir entre los encuestados, el porcentaje sumado será mayor a 100%.

Los lugares más elegidos para los usuarios en el uso de Billetera Santa Fe fueron Supermercados (88% de los usuarios), Carnicería / Verdulería como también Almacén / Granja (38% de los usuarios) y Tienda de Ropa (33% de los usuarios)

Veces de Uso

Veces Uso	Cantidad	Cantidad %
1	307	21
2	386	26
3	359	25
4	129	9

5	93	6
6	21	1
7 o más	53	4
NS/NC	109	7

Las respuestas más elegidas sobre cantidad de usos a la semana de Billetera Santa Fe son 2 veces (26% de las respuestas), 3 veces (25% de las respuestas) y 1 vez (21% de las respuestas).

Comercios que no pudo utilizar BSF

Comercios que no pudo usar BSF	Cantidad	Porcentaje
Supermercado	95	12
Carnicería / Verdulería	89	11
Almacén / Granja	77	9
Tienda de Ropa	127	15
Bar / Restaurant	68	8
Farmacia / Perfumería	21	3
Bazar / Polirubro	35	4
Ferretería	48	6
Kiosco / Minimarket	17	2
Otro	85	10
NS/NC	164	20
Total	826	100
No presento problemas	1096	

Se les preguntó a los usuarios en qué rubro de comercio no pudo utilizar BSF, cuando deberían aceptar. De los 1457 encuestados que utilizan BSF, 1096 no presentó problemas (75% de los usuarios). Quienes tuvieron dificultades (el 25% de los usuarios) los comercios que más eligieron fueron: Tienda de Ropa (15% de las respuestas), Supermercado (12% de las respuestas) y Carnicería / Verdulería (11% de las respuestas). 164 Personas. No emitieron respuesta o no recordaban el comercio, y quienes eligieron comercios podían elegir más de uno.

Formas de carga de dinero en BSF

Forma de Carga de Dinero BSF	Cantidad	Cantidad %
Efectivo	243	17
Otros medios digitales	823	56
Ambas	299	21
NS / NC	92	6

La respuesta más elegida fueron Otros medios digitales elegida por el 56% de los usuarios.

Destino de compras BSF

Destino de las compras con BSF	Cantidad	Cantidad %
Vive solo	167	11
Para uso personal	345	24
Para uso del hogar	524	36
Ambas	338	23
NS / NC	83	6

Se les consultó a los usuarios si las compras realizadas con BSF estaban destinadas al uso familiar en caso que conviviera con otros miembros de su familia. Las respuestas más elegidas fueron para uso del hogar (36% de las respuestas) y para uso personal (24% de los usuarios). Solo 11% respondió que vivía solo.

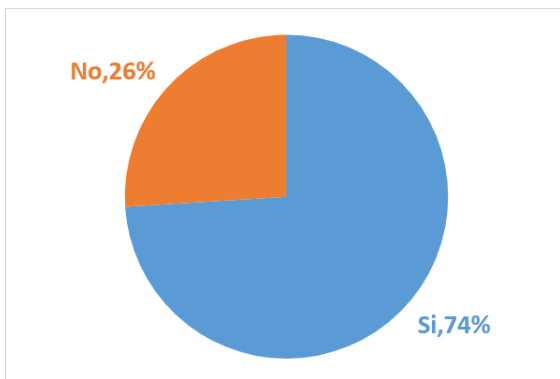
“Funcionamiento del programa Billetera Santa Fe”
Fundación para los Estudios Internacionales
Gorriti 182 - Rosario, Santa Fe - C.P. 2000

Anexo II: Informes particulares de encuestas para comercios

Rosario

Uso BSF

Uso de billetera santa fe	
Si	148
No	52
Total	200



De acuerdo a la siguiente tabla, de los comercios encuestados: 148 aceptan Billetera Santa Fe como medio de pago y 52 no. Esto implica un 74% de los comercios que aceptan dicho sistema y un 26% que no.

Causa de no aceptar BSF

Causa de NO uso de BSF	Cantidad	Cantidad %
Desconocimiento	17	33
Lo usaron y tuvieron mala experiencia	21	40
Utiliza otro método de Financiación	2	4
Local nuevo	1	2
NS / NC	11	21

Tomando los comercios que no aceptan BSF como medio de pago, se observa que las respuestas más elegidas de la razón son: que la utilizaron anteriormente y tuvieron una mala experiencia (por el 40%) y desconocimiento de la aplicación elegida por el 33%.

Días que aplica el descuento

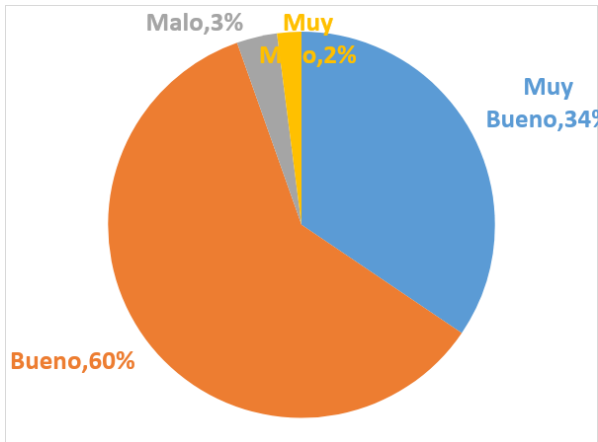
Días que aplica BSF	Cantidad	Cantidad %
Algunos días	85	57
Todos los días	60	41
NS / NC	3	2

Días que aplica BSF	Cantidad
Lunes, Martes y Miércoles	85

Tomando las respuestas de los comercios que **SÍ** aceptan BSF como medio de pago, se les consultó acerca de qué días son los que aplica el reintegro. La mayoría lo aplica sólo algunos días (57%), de los cuáles los días elegidos (por quienes no aplican el reintegro todos los días) fueron Lunes, Martes y Miércoles.

Opinión BSF

Opinión de BSF	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	51	35
Bueno	89	60
Malo	5	3
Muy Malo	3	2



Tomando los comercios que aceptan Billetera Santa Fe, se puede observar que las opciones más elegidas sobre su opinión de la plataforma fueron Bueno con el 60% de los encuestados, seguida por Muy Bueno con el 35% de las respuestas. Esto nos da un 95% de imagen positiva de la plataforma y un 5% de imagen negativa.

Aspectos Positivos de BSF

Aspectos Positivos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Al cliente le beneficia el reintegro	23	16
Aumento de ventas	93	63
Buen funcionamiento como billetera virtual	2	1
Es práctico, fácil y cómodo	17	11
NS / NC	13	9

Tomando los comercios que **SÍ** utilizan BSF, las opciones más elegidas como aspectos positivos son: Aumento de ventas (63% de los encuestados) seguido por Beneficio al cliente con el reintegro (16% de los comercios).

Aspectos Negativos de BSF

Aspectos Negativos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Extender montos de reintegro	20	14
Fallas de aplicación	64	43
Mas días de uso (reintegro)	10	7

Poco claros los reintegros al comercio	30	20
Nada	24	16

De los comercios que aceptan BSF, las respuestas más elegidas como aspectos negativos fueron: Fallas en la aplicación (43% de las respuestas) y Pocos claros los reintegros al comercio (20% de los comercios encuestados).

Tipo de Comercio

Tipo de Comercio	Cantidad	Porcentaje
Almacen/Granja	13	9
Bar/Restaurant	2	1
Bazar/polirrubro	12	8
Carnicería/Verdulería	10	7
Tienda de ropa	43	29
Ferretería	1	1
Otro	63	42
Supermercado	1	1
NS / NC	3	2

De los lugares que aceptan BSF, se anotó el rubro mediante observación. Se puede observar que los rubros de las encuestas que más tenían BSF es: Tiendas de ropa (29%) seguido por Almacén / Granja (9% de los encuestados). En otros (42% de los lugares) se encontraban rubros variados como Kioscos, Farmacias, Fiambrerías, por ejemplo.

Cantidad de empleados

Cantidad de empleados	Cantidad	Porcentaje
1	65	44
2	53	36
3	11	7

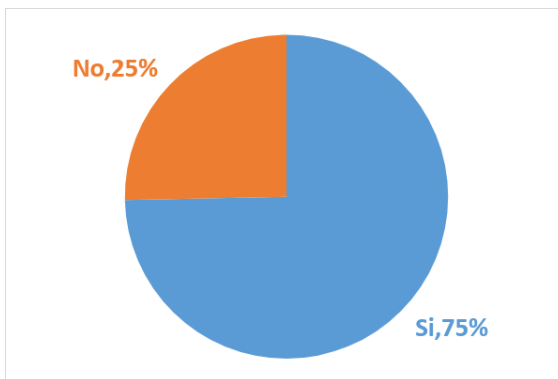
4	8	5
5	4	3
NS / NC	7	5

De los comercios que aceptan BSF se relevó la cantidad de empleados dedicados a la atención mediante observación. Se puede observar que los comercios con 1 empleado son el 44%, de 2 empleados 36% y de 3 empleados el 7%.

Santa Fe

Uso BSF

Uso de billetera santa fe	
Si	115
No	39
Total	154



De acuerdo a la siguiente tabla, de los comercios encuestados: 115 aceptan Billetera Santa Fe como medio de pago y 39 no. Esto implica un 75% de los comercios que aceptan dicho sistema y un 25% que no.

Causa de no aceptar BSF

Causa de NO uso de BSF	Cantidad	Cantidad %
Desconocimiento	19	49
Lo usaron y tuvieron mala experiencia	11	28
Utiliza otro método de Financiación	4	10
Local nuevo	1	3
NS / NC	4	10

Tomando los comercios que no aceptan BSF como medio de pago, se observa que las respuestas más elegidas de la razón son: desconocimiento de la aplicación (elegida por el 49%) y que la utilizaron anteriormente y tuvieron una mala experiencia (por el 28%).

Días que aplica el descuento

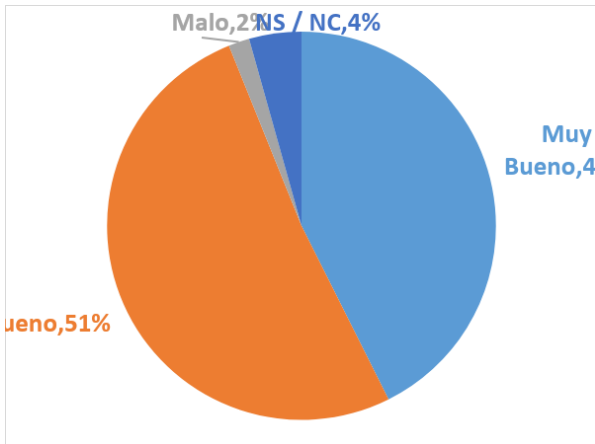
Días que aplica BSF	Cantidad	Cantidad %
Algunos días	69	60
Todos los días	46	40

Días que aplica BSF	Cantidad
Lunes	1
Lunes, Martes y Miércoles	45

Tomando las respuestas de los comercios que **SÍ** aceptan BSF como medio de pago, se les consultó acerca de qué días son los que aplica el reintegro. La mayoría lo aplica sólo algunos días (60%), de los cuáles los días elegidos (por quienes no aplican el reintegro todos los días) fueron Lunes, Martes y Miércoles por 45 de estos comercios y sólo lunes por 1 comercio.

Opinión BSF

Opinión de BSF	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	49	43
Bueno	59	51
Malo	2	2
Muy Malo	0	0
NS / NC	5	4



Tomando los comercios que aceptan Billetera Santa Fe, se puede observar que las opciones más elegidas sobre su opinión de la plataforma fueron Bueno con el 51% de los encuestados, seguida por Muy Bueno con el 43% de las respuestas. Esto nos da un 94% de imagen positiva de la plataforma, un 2% de imagen negativa y un 4% de los encuestados que no emitió opinión.

Aspectos Positivos de BSF

Aspectos Positivos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Al cliente le beneficia el reintegro	29	25
Aumento de ventas	56	49
Buen funcionamiento como billetera virtual	9	8
Es práctico, fácil y cómodo	11	10
Sirve para compras elevadas	5	4
NS / NC	5	4

Tomando los comercios que **SÍ** utilizan BSF, las opciones más elegidas como aspectos positivos son: Aumento de ventas (49% de los encuestados) seguido por Beneficio al cliente con el reintegro (25% de los comercios).

Aspectos Negativos de BSF

Aspectos Negativos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Extender montos de reintegro	31	27
Fallas de aplicación	32	28
Mas días de uso (reintegro)	7	6

Poco claros los reintegros al comercio	18	16
Nada	27	23

De los comercios que aceptan BSF, las respuestas más elegidas como aspectos negativos fueron: Fallas en la aplicación (28% de las respuestas) y de que no se extendieron los montos de reintegrp (27% de los comercios).

Tipo de Comercio

Tipo de Comercio	Cantidad	Porcentaje
Almacen/Granja	7	6
Bar/Restaurant	7	6
Bazar/polirrubro	2	2
Carnicería/Verdulería	5	4
Tienda de ropa	38	33
Otro	54	47
Supermercado	1	1
NS / NC	1	1

De los lugares que aceptan BSF, se anotó el rubro mediante observación. Se puede observar que los rubros de las encuestas que más tenían BSF es: Tiendas de ropa (33% de los lugares). En otros (47% de los lugares) se encontraban rubros variados como Kioscos, Farmacias, Fiambrerías, por ejemplo.

Cantidad de empleados

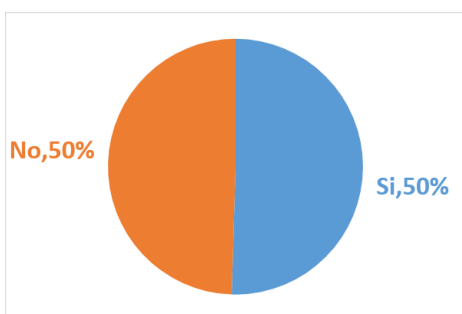
Cantidad de empleados	Cantidad	Porcentaje
1	58	50
2	29	25
3	18	16
4	3	3
5	2	2
6	1	1
NS / NC	4	3

De los comercios que aceptan BSF se relevó la cantidad de empleados dedicados a la atención mediante observación. Se puede observar que los comercios con 1 empleado son el 50%, de 2 empleados 25% y de 3 empleados el 16%.

Rafaela

Uso BSF

Uso de billetera santa fe	
Si	53
No	52
Total	105



De acuerdo a la siguiente tabla, de los comercios encuestados: 53 aceptan Billetera Santa Fe como medio de pago y 52 no. Esto implica un 50,5% de los comercios que aceptan dicho sistema y un 49,5% que no.

Causa de no aceptar BSF

Causa de NO uso de BSF	Cantidad	Cantidad %
Desconocimiento	21	40
Lo usaron y tuvieron mala experiencia	12	23
Utiliza otro método de Financiación	3	6
NS / NC	16	31

Tomando los comercios que no aceptan BSF como medio de pago, se observa que las respuestas más elegidas de la razón son: Desconocimiento de la aplicación elegida por el 40% y Utilizaron anteriormente y tuvieron una mala experiencia (por el 23%).

Días que aplica el descuento

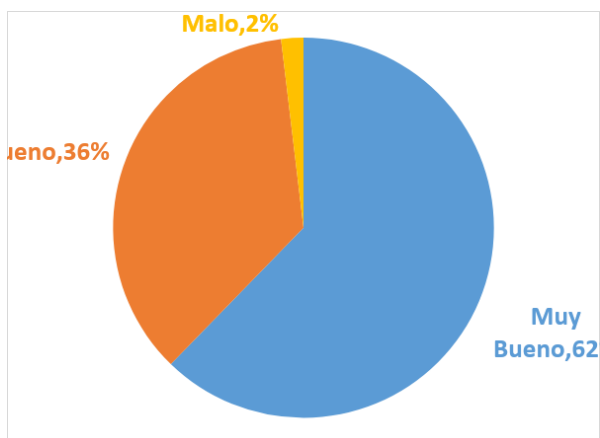
Días que aplica BSF	Cantidad	Cantidad %
Algunos días	38	72
Todos los días	15	28
Total	53	100

Días que aplica BSF	Cantidad
Lunes, Martes y Miércoles	38

Tomando las respuestas de los comercios que **SÍ** aceptan BSF como medio de pago, se les consultó acerca de qué días son los que aplica el reintegro. La mayoría lo aplica sólo algunos días (72%), de los cuáles los días elegidos (por quienes no aplican el reintegro todos los días) fueron Lunes, Martes y Miércoles.

Opinión BSF

Opinión de BSF	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	33	62
Bueno	19	36
Malo	0	0
Muy Malo	1	2



Tomando los comercios que aceptan Billetera Santa Fe, se puede observar que las opciones más elegidas sobre su opinión de la plataforma fueron Muy Bueno con el 62% de los encuestados, seguida por Bueno con el 36% de las respuestas. Esto nos da un 98% de imagen positiva de la plataforma y un 2% de imagen negativa.

Aspectos Positivos de BSF

Aspectos Positivos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Al cliente le beneficia el reintegro	6	11
Aumento de ventas	41	77
Buen funcionamiento como billetera virtual	1	2
Es práctico, fácil y cómodo	1	2
Sirve para compras elevadas	2	4
NS / NC	2	4

Tomando los comercios que **SÍ** utilizan BSF, las opciones más elegidas como aspectos positivos son: Aumento de ventas (77% de los encuestados), seguido por Beneficio al cliente con el reintegro (11% de los comercios)

Aspectos Negativos de BSF

Aspectos Negativos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Extender montos de reintegro	20	38
Fallas de aplicación	18	34

Mas días de uso (reintegro)	6	11
Poco claros los reintegros al comercio	3	6
Nada	6	11

De los comercios que aceptan BSF, las respuestas más elegidas como aspectos negativos fueron: Extender montos de reintegro (38% de los comercios encuestados) y Fallas en la aplicación (34% de las respuestas).

Tipo de Comercio

Tipo de Comercio	Cantidad	Porcentaje
Almacen/Granja	1	2
Bar/Restaurant	3	6
Bazar/polirrubro	4	7
Carnicería/Verdulería	2	4
Otro	23	43
Tienda de ropa	18	34
NS / NC	2	4

De los lugares que aceptan BSF, se anotó el rubro mediante observación. Se puede observar que los rubros de las encuestas que más tenían BSF es: Tiendas de ropa (34%), en otros (43% de los lugares) se encontraban rubros variados como Kioscos, Farmacias, Fiambrerías como por ejemplo.

Cantidad de empleados

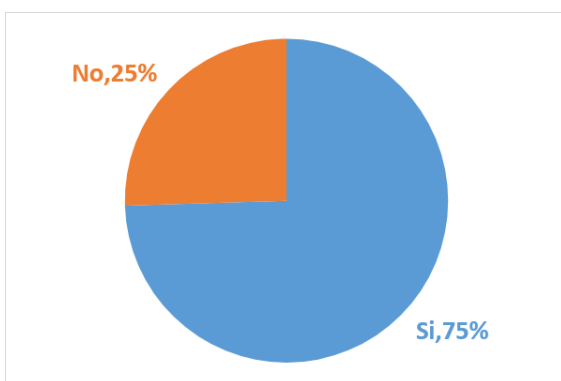
Cantidad de empleados	Cantidad	Porcentaje
1	21	40
2	16	30
3	5	9
4	2	4
5	2	4
6	4	7
NS / NC	3	6

De los comercios que aceptan BSF se relevó la cantidad de empleados dedicados a la atención mediante observación. Se puede observar que los comercios con 1 empleado son el 40%, de 2 empleados 30% y de 3 empleados el 9%.

Reconquista

Uso BSF

Uso de billetera santa fe	
Si	76
No	26
Total	102



De acuerdo a la siguiente tabla, de los comercios encuestados: 76 aceptan Billetera Santa Fe como medio de pago y 26 no. Esto implica un 75% de los comercios que aceptan dicho sistema y un 25% que no.

Causa de no aceptar BSF

Causa de NO uso de BSF	Cantidad	Cantidad %
Desconocimiento	11	42
Lo usaron y tuvieron mala experiencia	6	23
Utiliza otro método de Financiación	1	4
NS / NC	8	31

Tomando los comercios que no aceptan BSF como medio de pago, se observa que las respuestas más elegidas de la razón son: Desconocimiento de la aplicación elegida por el 42% y que la Utilizaron anteriormente y tuvieron una mala experiencia (por el 23%).

Días que aplica el descuento

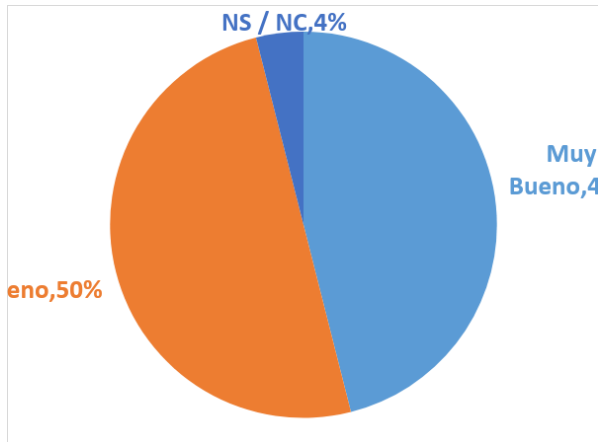
Días que aplica BSF	Cantidad	Cantidad %
Algunos días	51	67
Todos los días	24	32
NS / NC	1	1
Total	76	100

Días que aplica BSF	Cantidad
Lunes, Martes y Miércoles	57

Tomando las respuestas de los comercios que **SÍ** aceptan BSF como medio de pago, se les consultó acerca de qué días son los que aplica el reintegro. La mayoría lo aplica sólo algunos días (67%), de los cuáles los días elegidos (por quienes no aplican el reintegro todos los días) fueron Lunes, Martes y Miércoles.

Opinión BSF

Opinión de BSF	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	35	46
Bueno	38	50
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
NS / NC	3	4



Tomando los comercios que aceptan Billetera Santa Fe, se puede observar que las opciones más elegidas sobre su opinión de la plataforma fueron Bueno con el 50% de los encuestados, seguida por Muy Bueno con el 46% de las respuestas. Esto nos da un 96% de imagen positiva de la plataforma y un 4% de los encuestados que no emitió opinión.

Aspectos Positivos de BSF

Aspectos Positivos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Al cliente le beneficia el reintegro	30	39
Aumento de ventas	24	32
Buen funcionamiento como billetera virtual	9	12
Es práctico, fácil y cómodo	8	11
Sirve para compras elevadas	1	1
NS / NC	4	5

Tomando los comercios que **SÍ** utilizan BSF, las opciones más elegidas como aspectos positivos son: Beneficio al cliente con el reintegro (39% de los comercios) seguido por Aumento de ventas (32% de los encuestados).

Aspectos Negativos de BSF

Aspectos Negativos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Extender montos de reintegro	23	30

Fallas de aplicación	25	33
Mas días de uso (reintegro)	7	9
Poco claros los reintegros al comercio	7	9
Nada	14	19

De los comercios que aceptan BSF, las respuestas más elegidas como aspectos negativos fueron: Fallas en la aplicación (33% de las respuestas) y Extender montos de reintegro (30% de los comercios encuestados).

Tipo de Comercio

Tipo de Comercio	Cantidad	Porcentaje
Almacen/Granja	3	4
Bar/Restaurant	3	4
Bazar/polirrubro	6	8
Tienda de ropa	37	48
Otro	26	35
Supermercado	1	1

De los lugares que aceptan BSF, se anotó el rubro mediante observación. Se puede observar que los rubros de las encuestas que más tenían BSF es: Tiendas de ropa (48%), en otros (35% de los lugares) se encontraban rubros variados como Kioscos, Farmacias, Fiambrerías, por ejemplo.

Cantidad de empleados

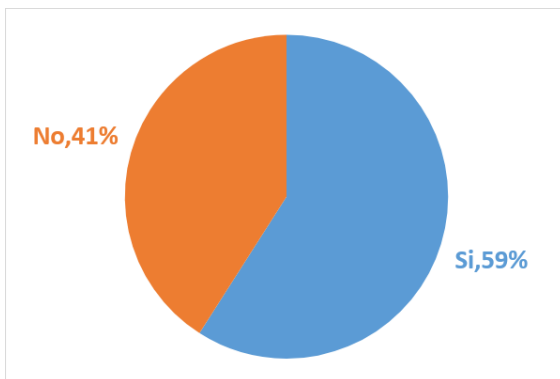
Cantidad de empleados	Cantidad	Porcentaje
1	27	36
2	32	42
3	7	9
4	3	4
5	3	4
6	2	3
7 o más	1	1
NS / NC	1	1

De los comercios que aceptan BSF se relevó la cantidad de empleados dedicados a la atención mediante observación. Se puede observar que los comercios con 2 empleados son el 42%, de 1 empleado 36% y de 3 empleados el 9%.

Venado Tuerto

Uso BSF

Uso de billetera santa fe	
Si	62
No	43
Total	105



De acuerdo a la siguiente tabla, de los comercios encuestados: 62 aceptan Billetera Santa Fe como medio de pago y 43 no. Esto implica un 59% de los comercios que aceptan dicho sistema y un 41% que no.

Causa de no aceptar BSF

Causa de NO uso de BSF	Cantidad	Cantidad %
Desconocimiento	20	46
Lo usaron y tuvieron mala experiencia	8	19
Utiliza otro método de Financiación	1	2
Local nuevo	2	5
NS / NC	12	28

Tomando los comercios que no aceptan BSF como medio de pago, se observa que las respuestas más elegidas de la razón son: desconocimiento de la aplicación (elegida por el 46%) y que la utilizaron anteriormente y tuvieron una mala experiencia (por el 19 %).

Días que aplica el descuento

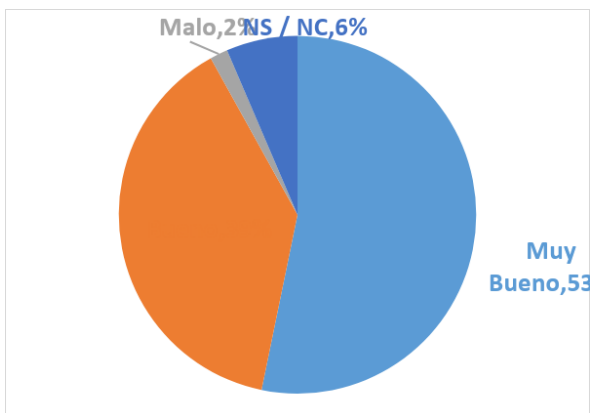
Días que aplica BSF	Cantidad	Cantidad %
Algunos días	46	74
Todos los días	16	26

Días que aplica BSF	Cantidad
Lunes, Martes y Miércoles	44
Lunes, Martes y Jueves	1
Lunes, Martes y Viernes	1

Tomando las respuestas de los comercios que **SÍ** aceptan BSF como medio de pago, se les consultó acerca de qué días son los que aplica el reintegro. La mayoría lo aplica sólo algunos días (74%), de los cuáles los días elegidos (por quienes no aplican el reintegro todos los días) fueron Lunes, Martes y Miércoles por 44 de estos comercios; Lunes, Martes y Jueves por 1 comercio; y Lunes, Martes y Viernes también por 1 comercio.

Opinión BSF

Opinión de BSF	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	33	53
Bueno	24	39
Malo	1	2
Muy Malo	0	0
NS / NC	4	6



Tomando los comercios que aceptan Billetera Santa Fe, se puede observar que las opciones más elegidas sobre su opinión de la plataforma fueron Muy Bueno con el 53% de los encuestados, seguida por Bueno con el 39% de las respuestas. Esto nos da un 92% de imagen positiva de la plataforma, un 2% de imagen negativa y un 6% de los encuestados que no emitió opinión.

Aspectos Positivos de BSF

Aspectos Positivos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Al cliente le beneficia el reintegro	14	22
Aumento de ventas	33	53
Buen funcionamiento como billetera virtual	5	8
Es práctico, fácil y cómodo	3	5
Sirve para compras elevadas	1	2
NS / NC	6	10

Tomando los comercios que **SÍ** utilizan BSF, las opciones más elegidas como aspectos positivos son: Aumento de ventas (53% de los encuestados) seguido por Beneficio al cliente con el reintegro (22% de los comercios).

Aspectos Negativos de BSF

Aspectos Negativos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Extender montos de reintegro	12	19
Fallas de aplicación	22	36
Mas días de uso (reintegro)	4	7
Poco claros los reintegros al comercio	7	11

Nada	17	27
------	----	-----------

De los comercios que aceptan BSF, las respuestas más elegidas como aspectos negativos fueron: Fallas en la aplicación (36% de las respuestas) y de que no se extendieron los montos de reintegro (19% de los comercios).

Tipo de Comercio

Tipo de Comercio	Cantidad	Porcentaje
Almacen/Granja	6	10
Bazar/polirrubro	6	10
Carnicería/Verdulería	2	3
Tienda de ropa	22	35,5
Otro	22	35,5
Supermercado	2	3
NS / NC	2	3

De los lugares que aceptan BSF, se anotó el rubro mediante observación. Se puede observar que los rubros de las encuestas que más tenían BSF es: Tiendas de ropa (35,5% de los lugares). En otros (35,5% de los lugares) se encontraban rubros variados como Kioscos, Farmacias, Fiambrerías, por ejemplo.

Cantidad de empleados

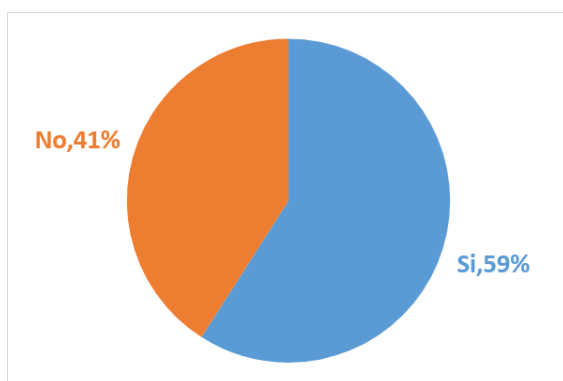
Cantidad de empleados	Cantidad	Porcentaje
1	24	39
2	15	24
3	9	14
4	2	3
5	1	2
7 o más	3	5
NS / NC	8	13

De los comercios que aceptan BSF se relevó la cantidad de empleados dedicados a la atención mediante observación. Se puede observar que los comercios con 1 empleado son el 39%, de 2 empleados 24% y de 3 empleados el 14%.

Villa Gobernador Gálvez

Uso BSF

Uso de billetera santa fe	
Si	62
No	43
Total	105



De acuerdo a la siguiente tabla, de los comercios encuestados: 62 aceptan Billetera Santa Fe como medio de pago y 43 no. Esto implica un 59% de los comercios que aceptan dicho sistema y un 41% que no.

Causa de no aceptar BSF

Causa de NO uso de BSF	Cantidad	Cantidad %
Desconocimiento	22	51
Lo usaron y tuvieron mala experiencia	8	18,5
Local nuevo	8	18,5
NS / NC	5	12

Tomando los comercios que no aceptan BSF como medio de pago, se observa que las respuestas más elegidas de la razón son: desconocimiento de la aplicación (elegida por el 51%) y que la utilizaron anteriormente y tuvieron una mala experiencia tanto como que el local es nuevo (ambas con 18,5% de los encuestados).

Días que aplica el descuento

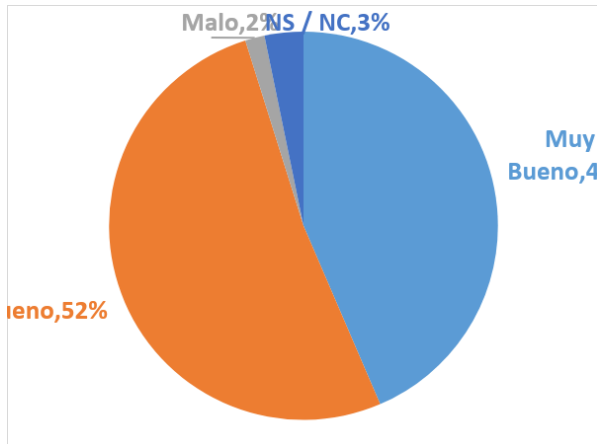
Días que aplica BSF	Cantidad	Cantidad %
Algunos días	44	71
Todos los días	18	29

Días que aplica BSF	Cantidad
Lunes, Martes y Miércoles	43
Lunes y Miércoles	1

Tomando las respuestas de los comercios que **SÍ** aceptan BSF como medio de pago, se les consultó acerca de qué días son los que aplica el reintegro. La mayoría lo aplica sólo algunos días (71%), de los cuáles los días elegidos (por quienes no aplican el reintegro todos los días) fueron Lunes, Martes y Miércoles por 43 de estos comercios; y Lunes y Miércoles por 1 comercio.

Opinión BSF

Opinión de BSF	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	27	43
Bueno	32	52
Malo	1	2
Muy Malo	0	0
NS / NC	2	3



Tomando los comercios que aceptan Billetera Santa Fe, se puede observar que las opciones más elegidas sobre su opinión de la plataforma fueron Bueno con el 52% de los encuestados, seguida por Muy Bueno con el 43% de las respuestas. Esto nos da un 95% de imagen positiva de la plataforma, un 2% de imagen negativa y un 3% de los encuestados que no emitió opinión.

Aspectos Positivos de BSF

Aspectos Positivos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Al cliente le beneficia el reintegro	8	13
Aumento de ventas	36	58
Buen funcionamiento como billetera virtual	3	5
Es práctico, fácil y cómodo	12	19
NS / NC	3	5

Tomando los comercios que **SÍ** utilizan BSF, las opciones más elegidas como aspectos positivos son: Aumento de ventas (58% de los encuestados) seguido por la practicidad y comodidad de la aplicación (19% de los comercios).

Aspectos Negativos de BSF

Aspectos Negativos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Extender montos de reintegro	6	10

Fallas de aplicación	26	42
Mas días de uso (reintegro)	7	11
Poco claros los reintegros al comercio	10	16
Nada	13	21

De los comercios que aceptan BSF, las respuestas más elegidas como aspectos negativos fueron: Fallas en la aplicación (42% de las respuestas) y la poca claridad en los reintegros a los comercios (16% de los encuestados). Un 21% de los encuestados manifestó que no le veía aspectos negativos a la aplicación.

Tipo de Comercio

Tipo de Comercio	Cantidad	Porcentaje
Bar / Restaurant	1	2
Bazar/polirrubro	5	8
Carnicería/Verdulería	2	3
Tienda de ropa	25	40,5
Otro	25	40,5
Supermercado	2	3
Ferretería	2	3

De los lugares que aceptan BSF, se anotó el rubro mediante observación. Se puede observar que los rubros de las encuestas que más tenían BSF es: Tiendas de ropa (40,5% de los lugares). En otros (40,5% de los lugares) se encontraban rubros variados como Kioscos, Farmacias, Fiambrerías, por ejemplo.

Cantidad de empleados

Cantidad de empleados	Cantidad	Porcentaje
1	20	32
2	22	36
3	12	19
4	4	6

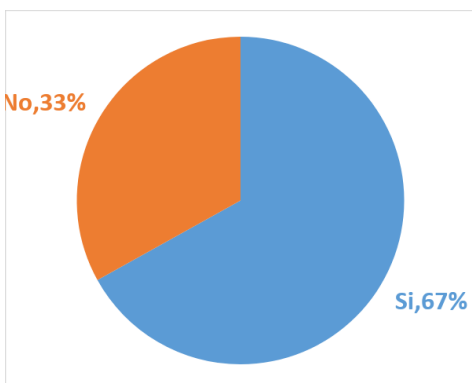
5	2	3
6	1	2
NS / NC	1	2

De los comercios que aceptan BSF se relevó la cantidad de empleados dedicados a la atención mediante observación. Se puede observar que los comercios con 2 empleados son el 36%, de 1 empleado 32% y de 3 empleados el 19%.

Provincia de Santa Fe

Uso BSF

Uso de billetera santa fe	
Si	516
No	255
Total	771



De acuerdo a la siguiente tabla, de los comercios encuestados: 516 aceptan Billetera Santa Fe como medio de pago y 255 no. Esto implica un 67% de los comercios que aceptan dicho sistema y un 33% que no.

Causa de no aceptar BSF

Causa de NO uso de BSF	Cantidad	Cantidad %
Desconocimiento	110	43
Lo usaron y tuvieron mala experiencia	67	26
Local nuevo	12	5
Utiliza otro método de financiación	11	4
NS / NC	55	22
Total	255	100

Tomando los comercios que no aceptan BSF como medio de pago, se observa que las respuestas más elegidas de la razón son: Desconocimiento de la aplicación elegida por el 43% y Utilizaron anteriormente y tuvieron una mala experiencia (por el 26%)

Días que aplica el descuento

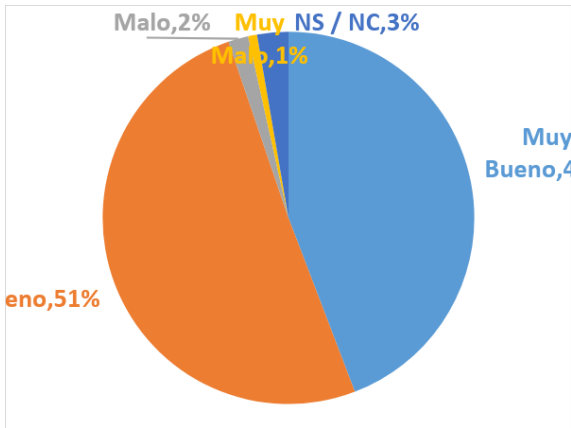
Días que aplica BSF	Cantidad	Cantidad %
Algunos días	350	68
Todos los días	162	31
NS / NC	4	1
Total	516	100

Días que aplica BSF	Cantidad	Cantidad %
Lunes, Martes y Miércoles	340	97
Otros días	10	3

Tomando las respuestas de los comercios que **SÍ** aceptan BSF como medio de pago, se les consultó acerca de qué días son los que aplica el reintegro. La mayoría lo aplica sólo algunos días (68%), de los cuáles los días más elegidos (por quienes no aplican el reintegro todos los días) fueron Lunes, Martes y Miércoles (97%) mientras que otros días solamente lo aplican el 3% de los encuestados.

Opinión BSF

Opinión de BSF	Cantidad	Cantidad %
Muy Bueno	228	44
Bueno	261	50
Malo	9	2
Muy Malo	4	1
NS / NC	14	3



Tomando los comercios que aceptan Billetera Santa Fe, se puede observar que las opciones más elegidas sobre su opinión de la plataforma fueron Bueno con el 50% de los encuestados, seguida por Muy Bueno con el 44% de las respuestas. Esto nos da un 94% de imagen positiva de la plataforma, un 3% de imagen negativa y un 3% de los usuarios que no emitió opinión.

Aspectos Positivos de BSF

Aspectos Positivos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Al cliente le beneficia el reintegro	110	21
Aumento de ventas	283	55
Buen funcionamiento como billetera virtual	29	6
Es práctico, fácil y cómodo	52	10
Sirve para compras elevadas	9	2
NS / NC	33	6

Tomando los comercios que **SÍ** utilizan BSF, las opciones más elegidas como aspectos positivos son: Aumento de ventas (55% de los encuestados), Beneficio al cliente con el reintegro (21% de los comercios) y su practicidad y comodidad (10% de los encuestados).

Aspectos Negativos de BSF

Aspectos Negativos de BSF	Cantidad	Porcentaje
Extender montos de reintegro	112	22
Fallas de aplicación	187	36
Mas días de uso (reintegro)	41	8

Poco claros los reintegros al comercio	75	14
Nada	101	20

De los comercios que aceptan BSF, las respuestas más elegidas como aspectos negativos fueron: Fallas en la aplicación (36% de las respuestas) y Extender montos de reintegro (22% de los comercios encuestados).

Tipo de Comercio

Tipo de Comercio	Cantidad	Porcentaje
Bar / Restaurant	16	3
Almacén / Granja	30	6
Bazar/polirrubro	35	7
Carnicería/Verdulería	21	4
Tienda de ropa	182	35
Otro	213	41
Supermercado	7	1
Ferretería	4	1
NS / NC	8	2

De los lugares que aceptan BSF, se anotó el rubro mediante observación. Se puede observar que los rubros de las encuestas que más tenían BSF es: Tiendas de ropa (35%), en otros (41% de los lugares) se encontraban rubros variados como Kioscos, Farmacias, Fiambrerías como por ejemplo.

Cantidad de empleados

Cantidad de empleados	Cantidad	Porcentaje
1	225	44
2	167	32
3	62	12
4	22	4
5	14	3
6 o más	12	2
NS / NC	14	3

De los comercios que aceptan BSF se relevó la cantidad de empleados dedicados a la atención mediante observación. Se puede observar que los comercios con 1 empleado son el 44%, de 2 empleados 32% y de 3 empleados el 12%.