

Informe de evaluación del **Programa Billetera** **Santa Fe** en la ciudad de Rafaela



INTRODUCCIÓN

Este informe se elabora desde el Programa Rafaela Evalúa, dependiente de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia de la Municipalidad de Rafaela. Desde el año 2016, dicho programa realiza evaluaciones y monitoreos de políticas públicas con el objetivo de generar mayores conocimientos de las mismas; facilitar la toma de decisiones de funcionarios y funcionarias; y aumentar la transparencia de la función pública.

En este trabajo se evalúa específicamente el **Programa Billetera Santa Fe** a cargo del Gobierno de la Provincia de Santa Fe pero que se implementa y tiene consecuencias directas en el territorio local.

Para poder avanzar con la recolección y análisis de datos, fue fundamental el trabajo conjunto y la articulación con la Secretaría de Producción, Empleo e Innovación de la Municipalidad y con el Instituto de Capacitación y Estudios para el Desarrollo Local (ICEDEL).

El informe se estructura en un primer título donde se reconstruye el programa; en segundo lugar se presentan los objetivos y metodologías de la evaluación; y por último se expone el análisis de los datos sobre los comercios adheridos; la implementación del programa; los beneficios del programa; y los/as usuarios/as del mismo. Se concluye con un apartado de reflexiones y propuestas de mejoras.

Programa Billetera Santa Fe

Es un programa del Gobierno de la Provincia de Santa Fe que tiene como objetivo incentivar la demanda de bienes y servicios mediante el otorgamiento de reintegros de dinero a todas las personas que realicen compras en comercios radicados en el territorio provincial.

Esta herramienta permite sumar poder de compra otorgando reintegros de un 30 % en la adquisición de alimentos, indumentaria, calzados, juguetería, librería, bares, restaurantes, farmacias, gastronomía y turismo, y un 20 % en electrodomésticos. El mismo, es solventado por el Gobierno de Santa Fe en un 85 %, y el 15 % restante está a cargo del comercio. El dinero se acredita entre las 24 y 48 horas hábiles de realizada la compra en el "Saldo Virtual de la Billetera", con un tope de reintegro de 5.000 pesos por mes por billetera. Las promociones están vigentes todos los días en el caso de los alimentos y farmacias; en tanto que los lunes, martes y miércoles se habilitan para los demás rubros.

Si bien tanto el diseño como la implementación de este programa no es competencia de los municipios o comunas, la decisión del Gobierno Municipal es asumir un rol activo de acompañamiento y cercanía con las personas destinatarias o beneficiarias y también con agentes provinciales.

Desde la Secretaría de Producción, Empleo e Innovación, se están realizando visitas a comercios adheridos al Programa y se actualiza constantemente el listado de los mismos en la página municipal. También se está realizando un apoyo importante desde los Centro Tecnológicos Barriales y desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor – OMIC -, dependiente de la Secretaría de Gobierno y Participación, para asesorar a cada vecino y vecina ante dudas o dificultades.

Otra de las acciones implementadas a nivel local es la vinculada a la comunicación y difusión de información a través de distintos canales.

Objetivos de la evaluación

Objetivo general

Conocer el impacto del Programa Billetera Santa Fe en la ciudad de Rafaela en los primeros meses de su ejecución.

Objetivos específicos

- Determinar la valoración del Programa por parte de las y los comerciantes.
- Relevar el alcance territorial del Programa.
- Relevar los rubros afectados al Programa.

Metodología de la evaluación

Para la evaluación se realiza una triangulación de información secundaria y primaria. Es decir, por un lado, se toman los datos cuantitativos y cualitativos que ya existen sobre el Programa que fueron brindados por agentes provinciales del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología. Por otro lado, se releva información específica creada a efectos de este trabajo a través de encuestas a comerciantes de la ciudad. El formulario online, formado por 15 preguntas cerradas y abiertas, fue enviado a los comercios por Whatsapp y se reforzó el vínculo a través de llamados telefónicos.

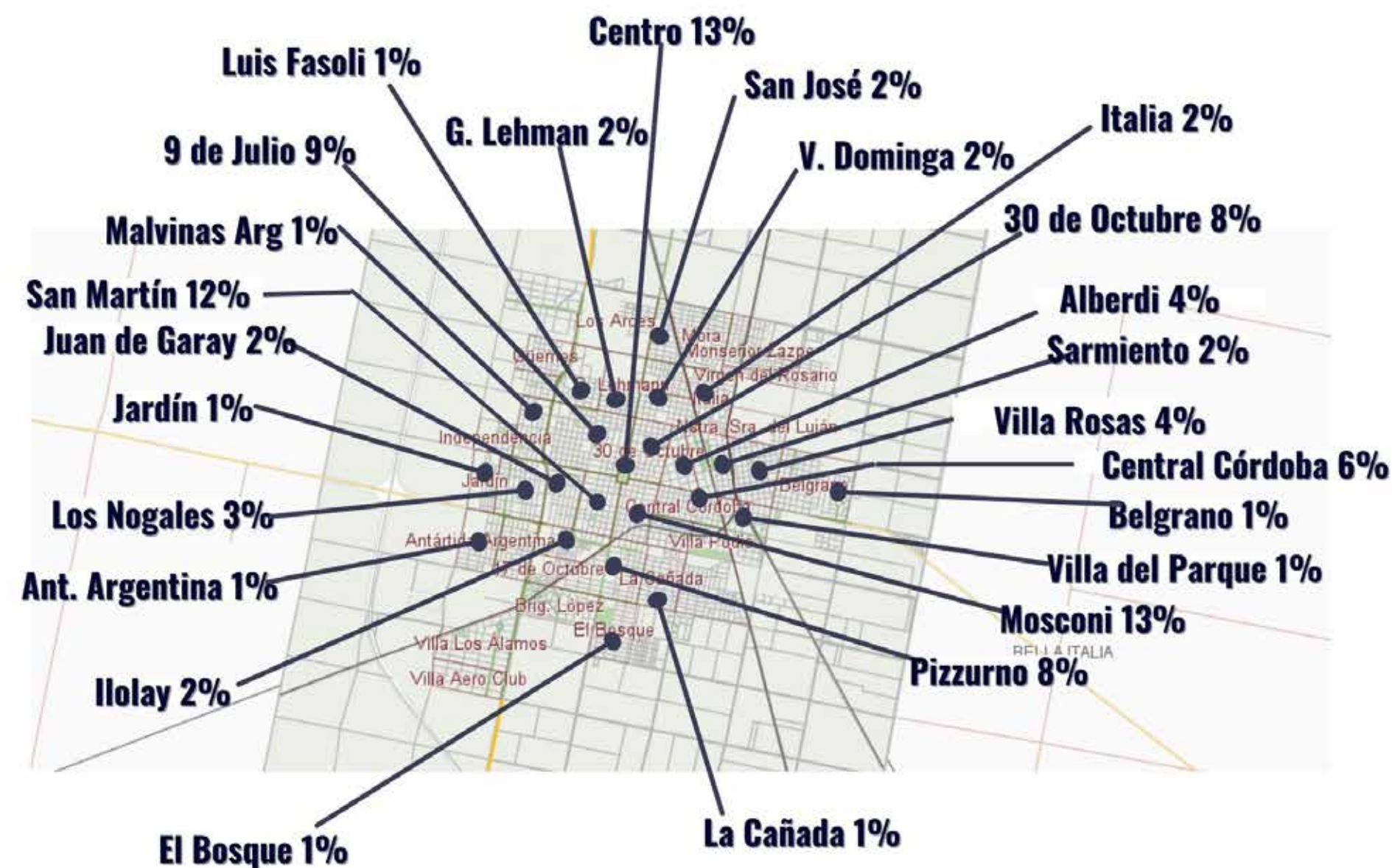
Análisis de datos

A continuación, se presentan los datos obtenidos de las encuestas enviadas a comerciantes de la ciudad. En seis días hábiles, se recibieron 126 respuestas de un total de 390 comercios adheridos. Ese tamaño de muestra tiene un 90% de nivel de confianza y un 6% de margen de error. Dichos porcentajes reflejan en qué medida se puede esperar que los resultados de las encuestas muestren la opinión del total de comercios adheridos. Entre más pequeño es el margen de error, más cerca se está de tener la respuesta correcta con un determinado nivel de confianza.

Los comercios

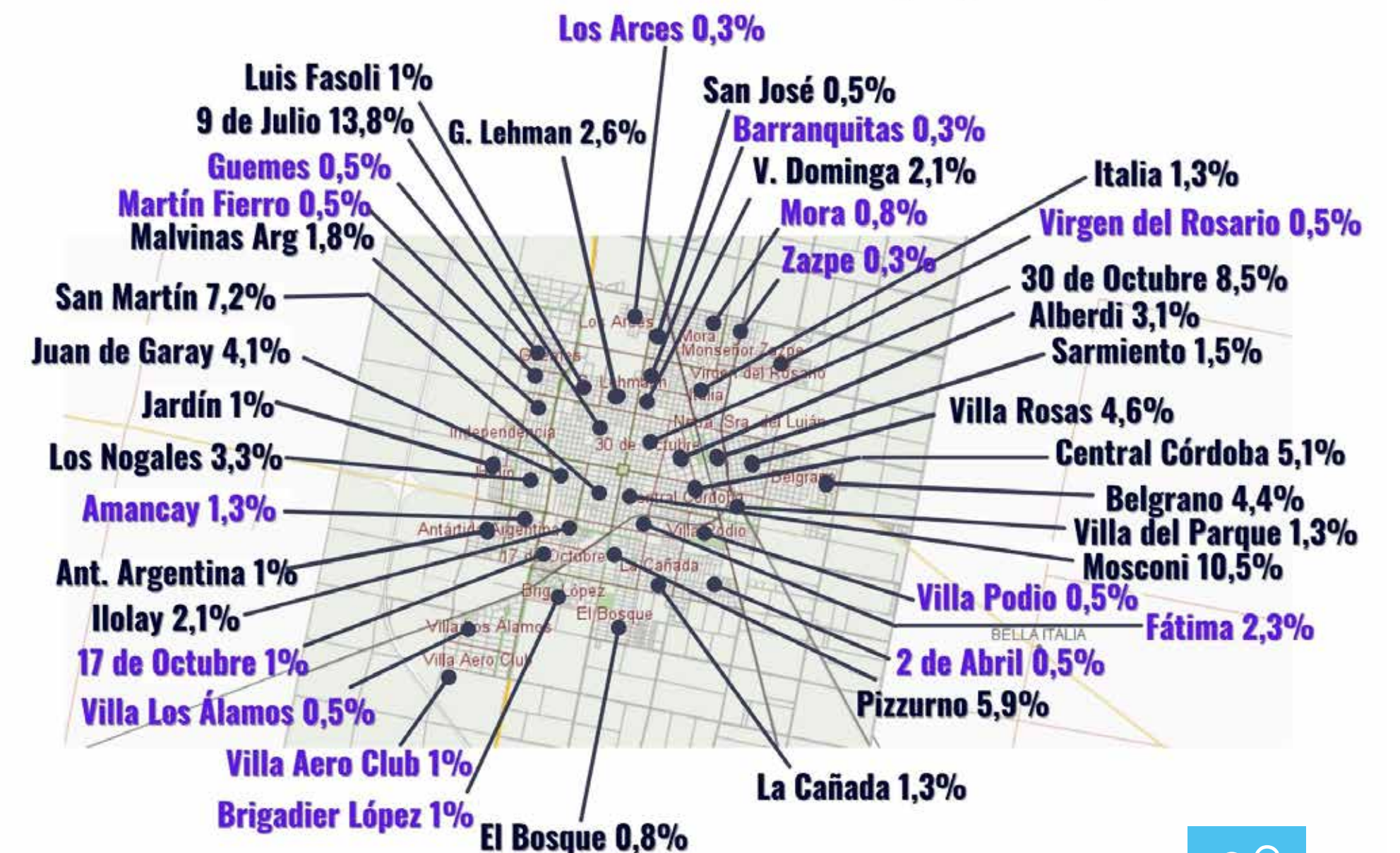
El análisis de la ubicación de los 126 comercios que respondieron la encuesta, permite observar que se encuentran distribuidos entre el 61% de los barrios de la ciudad (25 barrios del total de 41). Además, el 55% de los negocios encuestados, se encuentran en zona céntrica (Barrios: Mosconi, Centro, San Martín, 9 de Julio y 30 de Octubre).

- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA SEGÚN PORCENTAJE DE COMERCIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA (mayo 2021)**



Si se analiza el total de comercios adheridos (390), se observa un aumento en la distribución territorial, 95,1% de los barrios de la ciudad cuentan con al menos un comercio adherido a Billetera Santa Fe (39 barrios del total de 41). Al mismo tiempo, la concentración en zona céntrica disminuye al 36%, por lo que se observa un mayor distribución geográfica que la representada en la muestra de las encuestas.

- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA SEGÚN TOTAL DE COMERCIOS ADHERIDOS A BILLETERA SANTA FE EN LA CIUDAD DE RAFAELA (mayo 2021)**

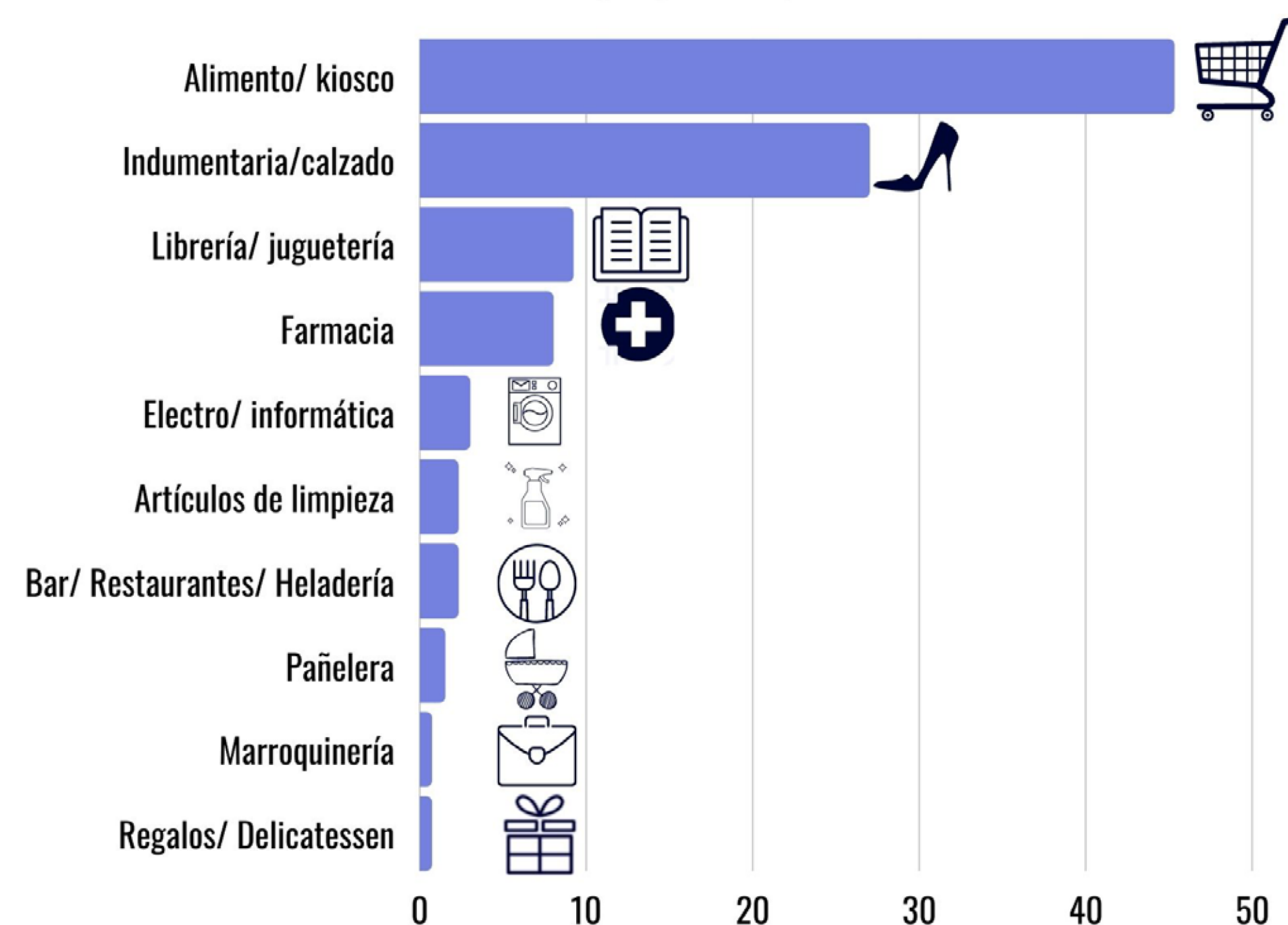


Las respuestas evidencian la diversidad de rubros que son parte del Programa. Entre ellos predominan los vinculados a Alimentos (45,3%) y a Indumentaria/Calzados (27%). Vale aclarar que algunos comercios trabajan con más de un rubro. A su vez, otro dato significativo es la presencia del rubro farmacéutico (8%) tan esencial en este contexto de crisis sanitaria.

Cuando se observa la distribución de rubros en el total de comercios adheridos en la ciudad, se observan tendencias similares aunque con algunos puntos de diferenciación. Se mantiene la misma tendencia en lo que respecta al rubro de Alimentos (34,7%) e Indumentaria/Calzados (36,7%), que siguen ocupando los dos primeros puestos representando el 71,4% del total de comercios. Un dato destacable es la presencia de rubros que no estaban representados en la muestra: Artículos para el hogar (2,8%), Empresas de Servicios (1,54%), Consumo NF (1,03%), Turismo (0,51%), Veterinarias (0,26%) y Abogacía (0,26%).

Vale aclarar que los rubros no se encuentran catalogados de la misma manera en la lista de comercios y en la encuesta, por lo que no es posible establecer mayores comparaciones con rigurosidad metodológica.

• **DISTRIBUCIÓN DE RUBROS SEGÚN PORCENTAJE DE COMERCIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA (mayo 2021)**

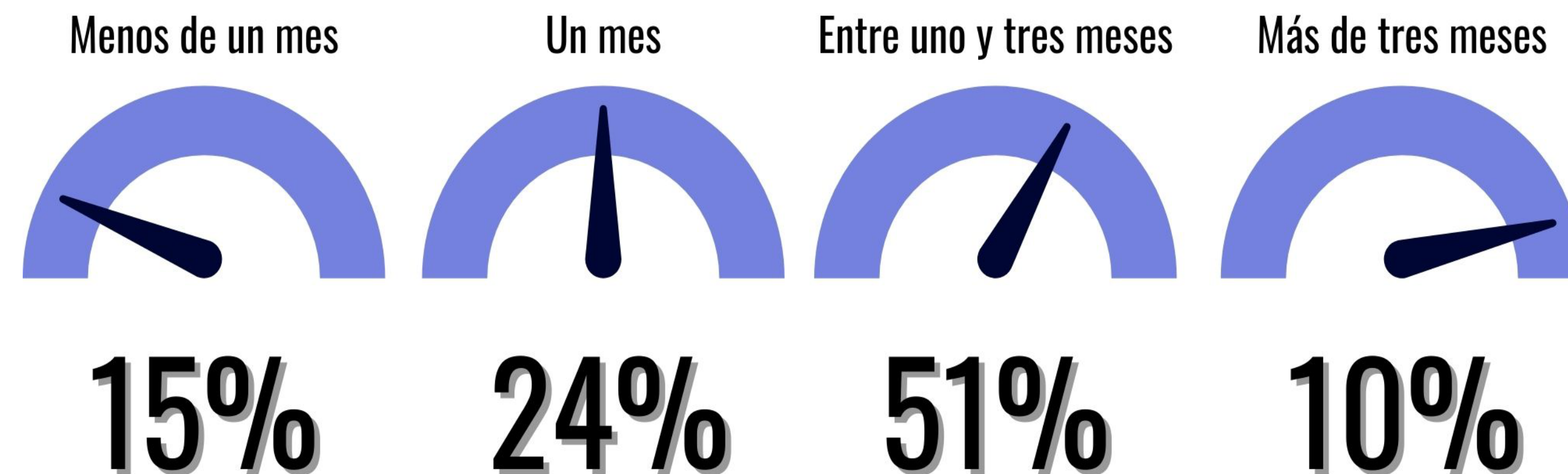


Implementación del programa

Tiempo de implementación

El 10% de dichos comercios cuenta con Billetera desde hace más de 3 meses mientras que un 51% hace entre 1 y 3 meses. Esto guarda relación con las acciones de difusión llevadas adelante por el municipio a través de sus redes sociales, con visitas a comercios buscando mayor cantidad de adhesiones, participación en reuniones de comisiones vecinales informando los alcances de la propuesta, respuesta a consultas telefónicas de usuarios a través de la OMIC local. La difusión masiva a través de diferentes canales de comunicación pudo activar la demanda, y a partir de allí traccionar la oferta (mayor cantidad de comercios adheridos)

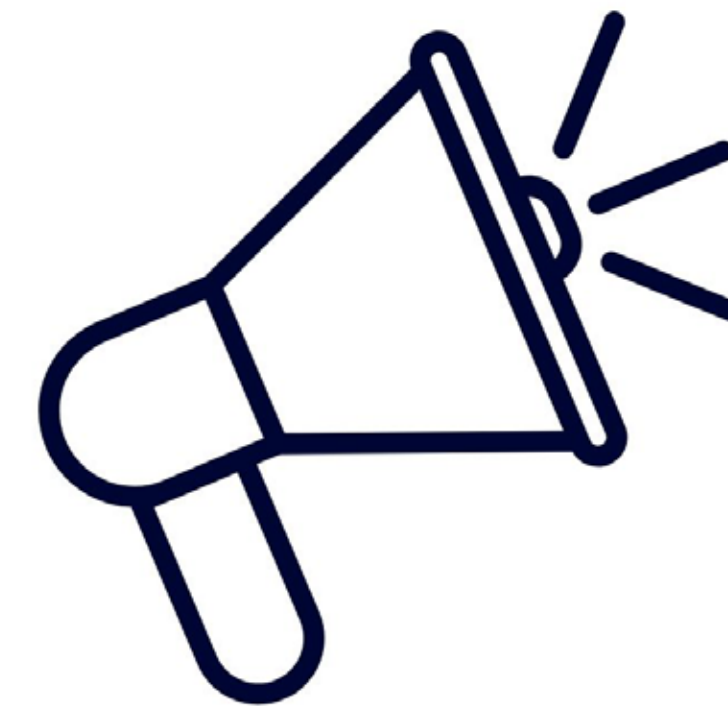
- **TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN DE BILLETERA SANTA FE (mayo 2021)**



Medio por el que se enteraron del programa

El 47% de los comercios que respondieron conoció el Programa por otro comercio o por alguna persona conocida, entre ellas clientes o agentes de la gestión provincial. En segundo lugar, las y los comerciantes conocieron el Programa por comunicación de la municipalidad o de la provincia (23%), y en tercer lugar por comunicación del banco (16%).

• MEDIO POR EL CUAL SE ENTERARON DE BILLETERA SANTA FE (mayo 2021)



47% Por otros comercios o personas conocidas

23% Por comunicación de Municipalidad/Provincia

16% Por comunicación del Banco

14% Por otros medios

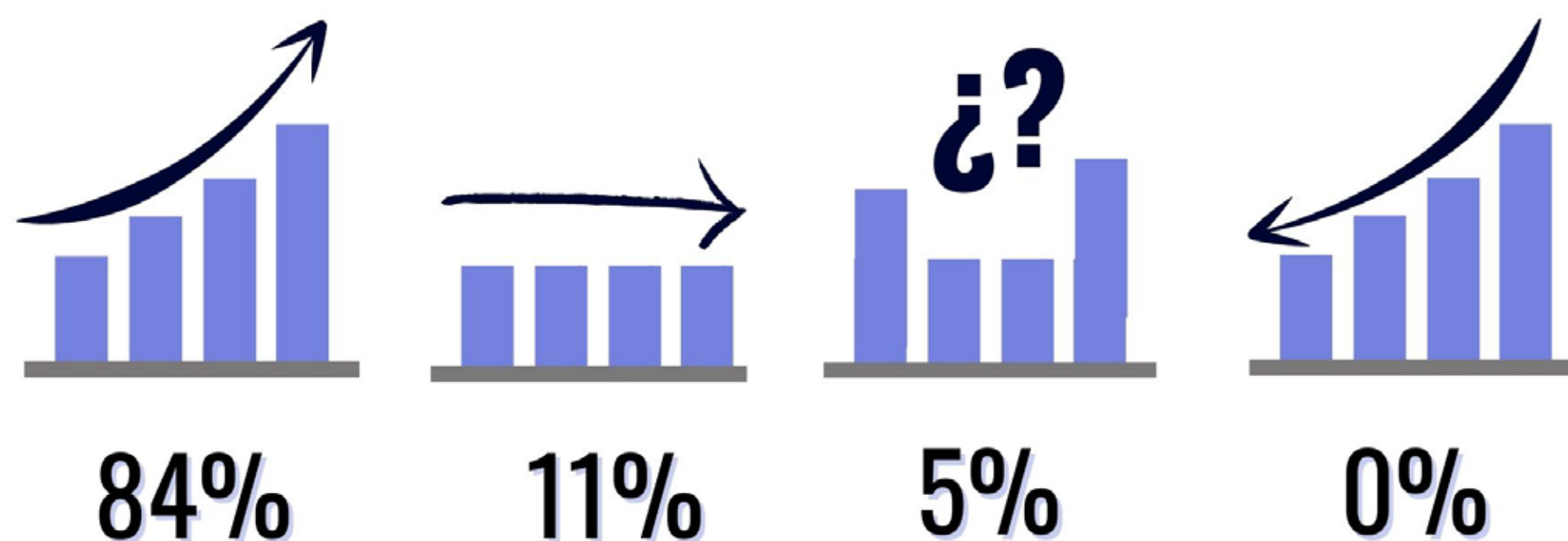
Beneficios del programa

Uno de los objetivos del Programa es incentivar la demanda de bienes y/o servicios, y por lo tanto, generar beneficios en el sector comercial. En ese sentido, entre las preguntas del cuestionario se consultó sobre la facturación por ventas, flujos de clientes y beneficio de tener Billetera en relación a negocios que no la poseen.

Impacto en el nivel de facturación

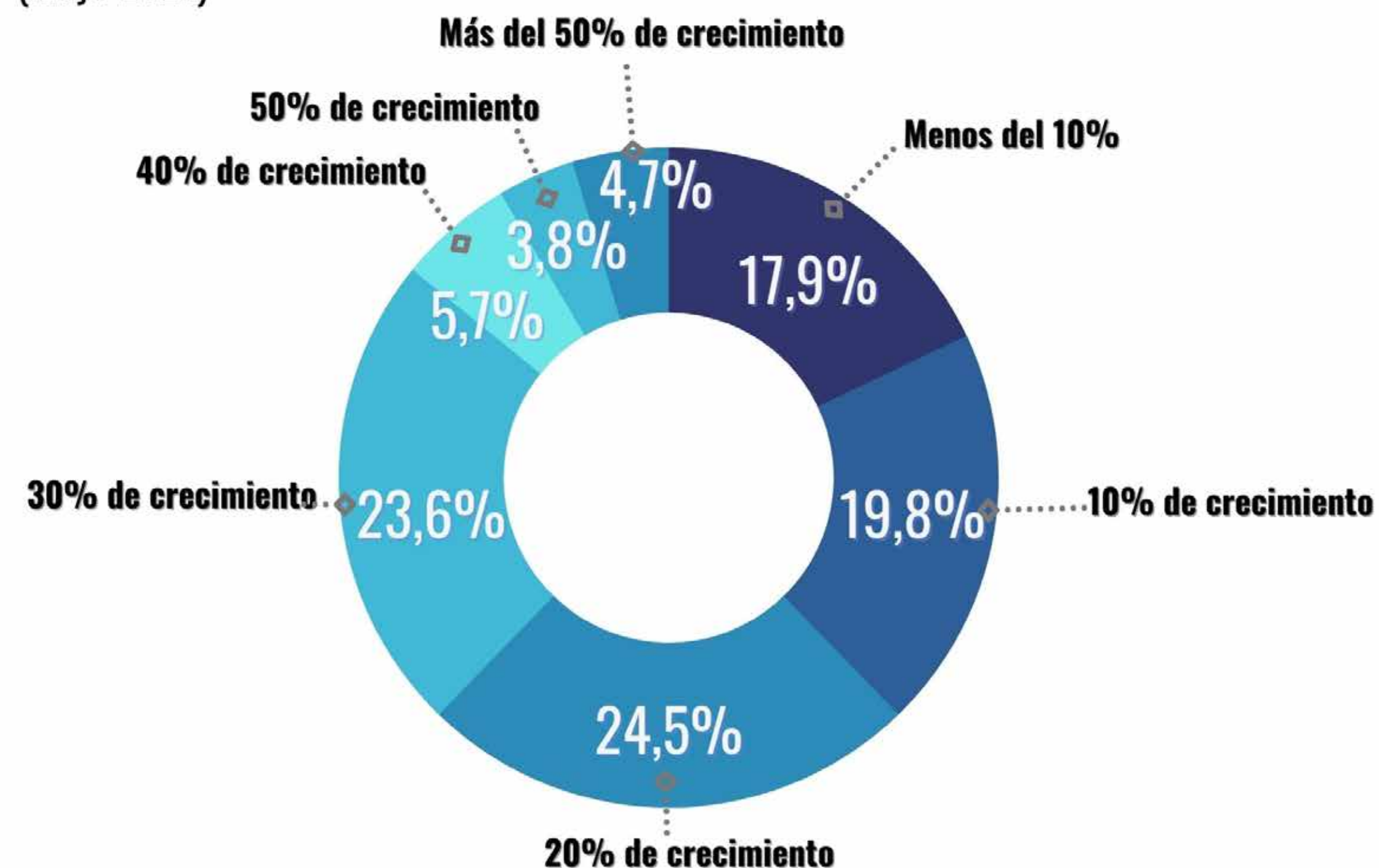
El 84% de las/los comerciantes señaló que hubo un incremento de la facturación por venta desde que incorporaron Billetera Santa Fe; mientras que para el 11% las ventas se mantuvieron en el mismo nivel. Un pequeño porcentaje (5%) manifestó no saber si habían aumentado las ventas, mientras que ninguno señaló una disminución en las ventas atribuible a la incorporación de esta herramienta de pago.

- **EXISTENCIA DE AUMENTO EN LAS VENTAS POR EL USO DE BILLETERA SANTA FE**
(mayo 2021)



Al analizar la muestra de 84% que manifestó un aumento de la facturación por venta, se detecta que el 86% observa un incremento de hasta el 30% por la incorporación de Billetera Santa Fe, y el 14% reconoce incrementos de más del 30% en sus ventas.

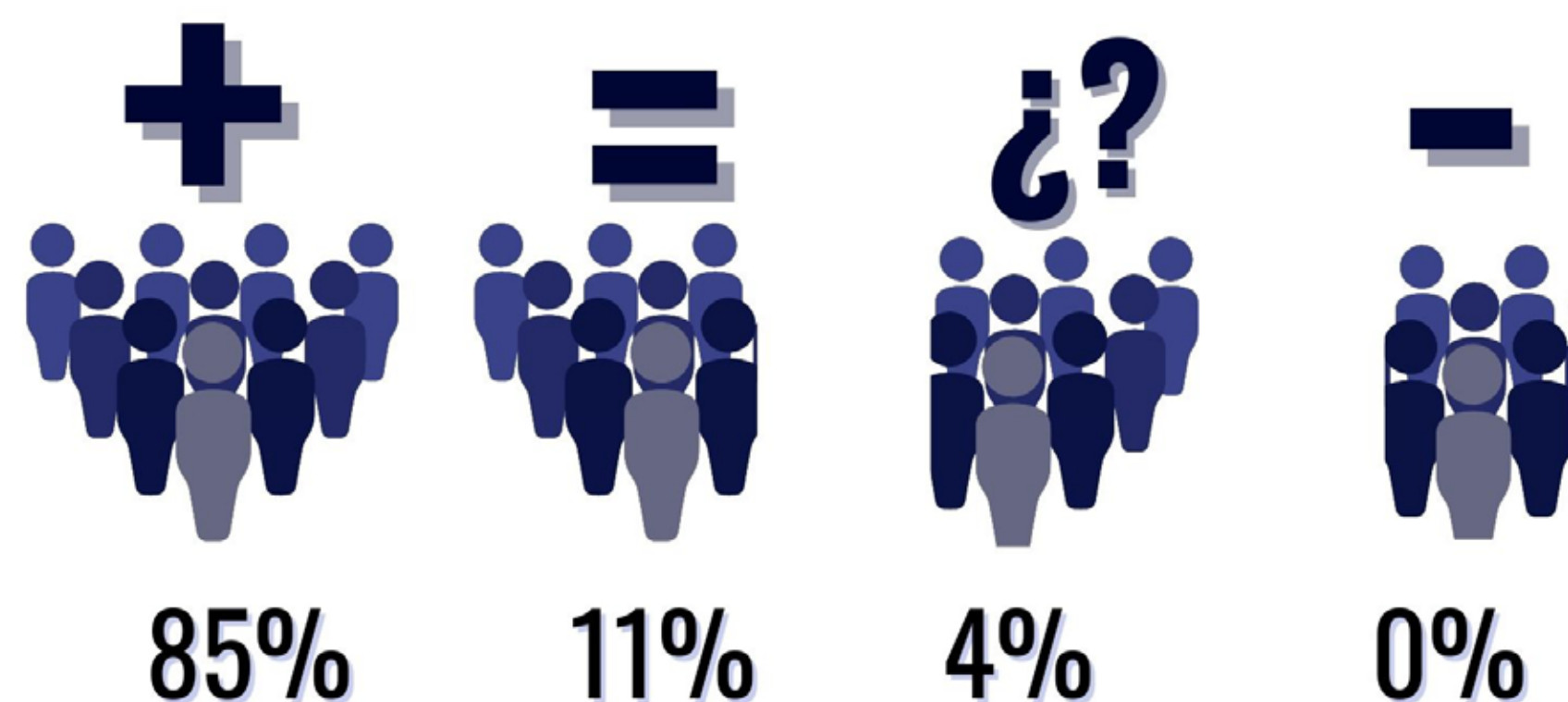
- **PORCENTAJE DE AUMENTO EN LAS VENTAS POR EL USO DE BILLETERA SANTA FE**
(mayo 2021)



Impacto en el flujo de clientes

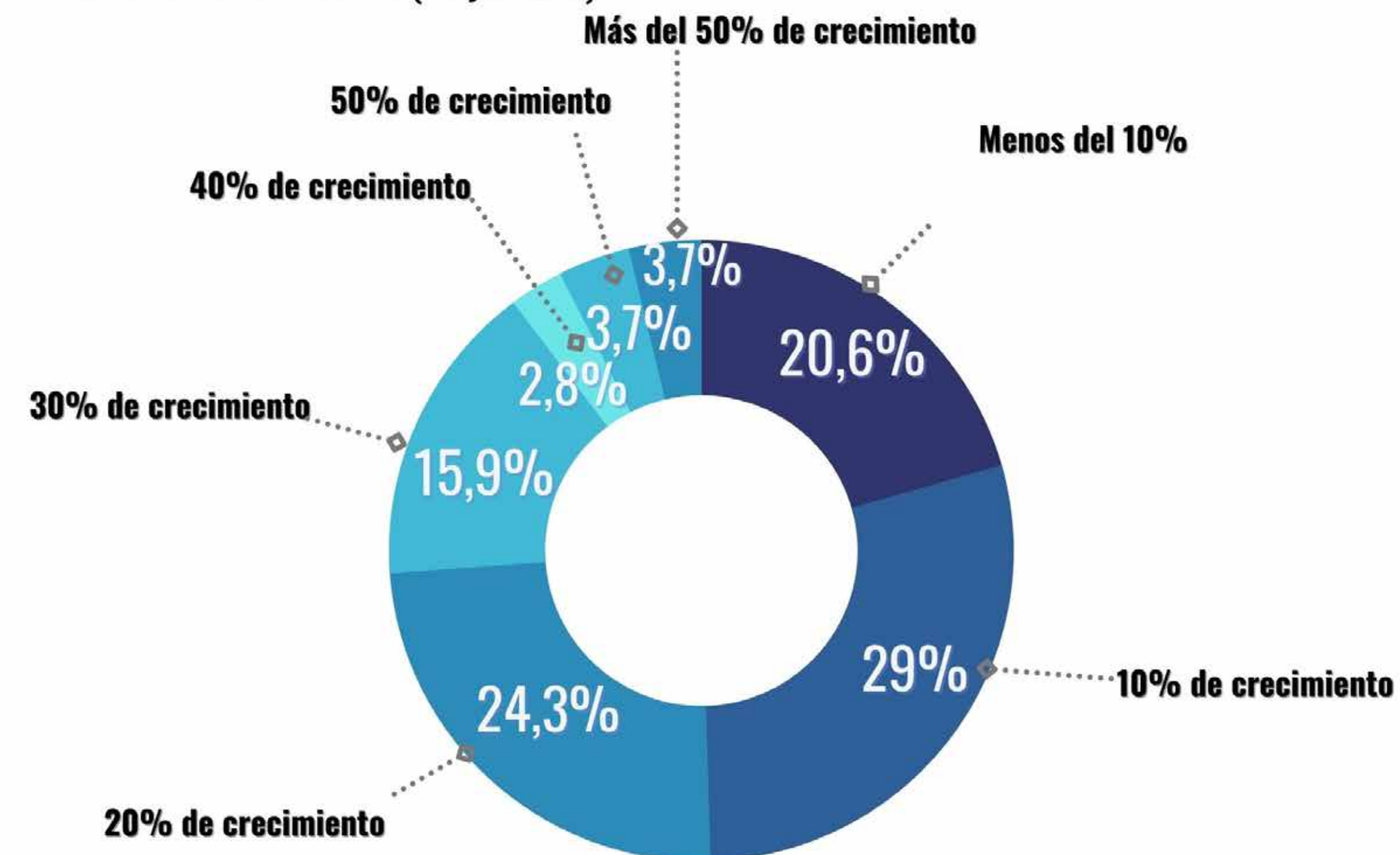
A su vez, para el 85% de los/las comerciantes la adhesión a Billetera produjo nuevos clientes, mientras que para el 11% la cantidad de clientes se mantuvo estable y lo que se modificaron fueron los métodos de pago. El 4% manifestó no poder determinar un aumento de clientes debido al uso de la Billetera, y ninguno detectó una disminución en la cantidad de clientes.

- **EXISTENCIA DE AUMENTO EN LA CANTIDAD DE CLIENTES POR EL USO DE BILLETERA SANTA FE (mayo 2021)**



Si se analiza con mayor detalle el 85% de la muestra que notó algún tipo de aumento en el flujo de clientes, puede observarse que el 89,8% manifestó un incremento de hasta el 30%, mientras que el 10,2% observó un aumento de más del 30% en la cantidad de clientes.

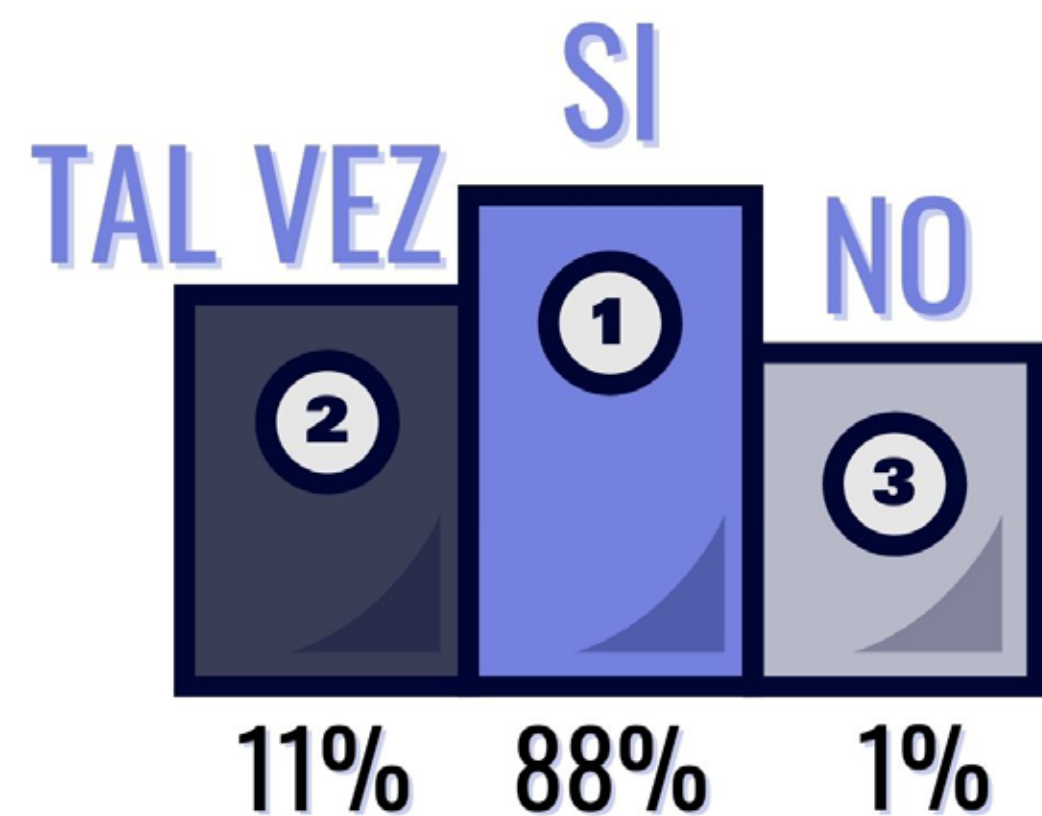
- **PORCENTAJE DE AUMENTO EN LA CANTIDAD DE CLIENTES POR EL USO DE BILLETERA SANTA FE (mayo 2021)**



Impacto en la diferenciación respecto a otros comercios

Para el 88% de quienes respondieron la encuesta, tener Billetera Santa Fe en su local incentiva a los/las clientes a comprar allí en lugar de otro comercio que no tiene, mientras que el 11% manifestó que tal vez ofrecer esta herramienta podría diferenciarlos, pero no estaban seguros. Se evidencia que funciona como elemento de diferenciación en el mercado, una ventaja competitiva para aumentar el flujo de clientes. Tan solo el 1% dijo no considerar que sea una ventaja por sobre otros comercios.

- **EXISTENCIA DE PREFERENCIA EN LOS CLIENTES POR COMERCIOS QUE UTILIZAN BILLETERA SANTA FE RESPECTO A COMERCIOS QUE NO LA UTILIZAN** (mayo 2021)



Para representar la percepción de quienes consideran que Billetera Santa Fe funciona como una herramienta para elegir ese comercio por sobre otros, se escogió la siguiente cita textual:

- **OPINIÓN SELECCIONADA COMO REPRESENTATIVA DE LA MUESTRA** (mayo 2021)

.....

“ Siempre **los descuentos atraen al consumo**. Esta herramienta al ofrecer el 30% de reintegro permitió incrementar las ventas sin dudas, **la gente (no importa la edad) busca comprar en locales que tengan este medio de pago. Si no lo tienen, buscan otro similar que lo tenga**. Los abuelos aprendieron a usarla y así beneficiarse también en lo económico. Pero **la clave de su uso es el reintegro**. Hubo y hay muchas aplicaciones y medios de pago por código QR y no se usan porque no tienen beneficios.”

.....

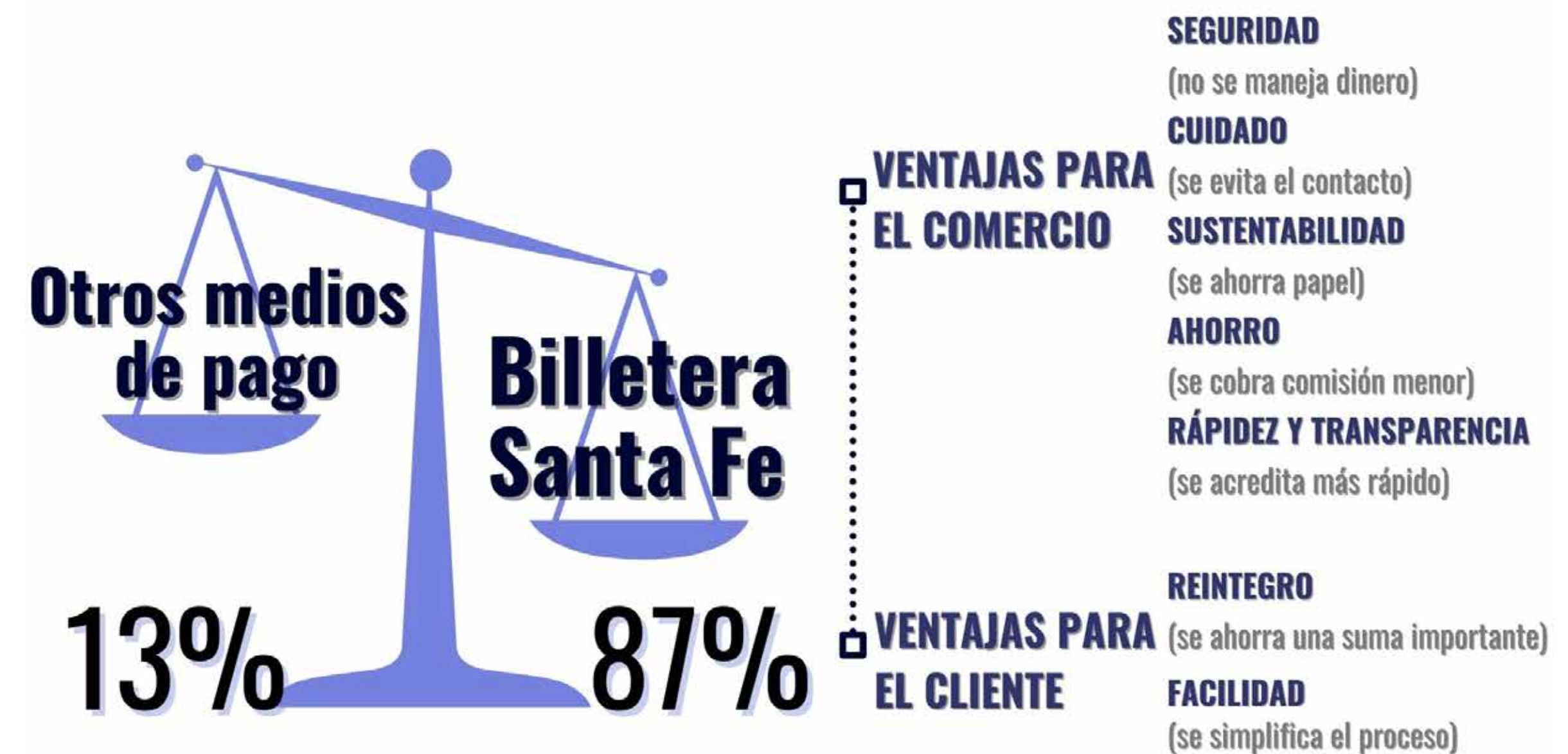
Diferencias respecto a otras herramientas de pago

El 87% de los/las comerciantes considera que Billetera Santa Fe tiene mayores beneficios que otras herramientas de pago como tarjetas de crédito o débito. Las respuestas se pueden diferenciar entre beneficios para clientes y para comerciantes. En relación a los primeros: reintegro de dinero; facilidad de pago. En relación a los beneficios para comerciantes: no manejan dinero lo cual brinda seguridad; la operación la realiza el cliente; se evita el contacto que en un contexto de pandemia por el COVID-19 es importante para el cuidado; reduce el consumo de papel; en algunos casos la comisión que se cobra es menor y la acreditación del dinero es más rápida y transparente.

Según las opiniones de los y las comerciantes, Billetera complementa a otras herramientas y esto es bueno porque permite tener más diversidad de formas de pago en el negocio.

Observan que quienes pagaban con débito, ahora utilizan la Billetera porque les ofrece el descuento. Pero quienes pagaban con crédito en cuotas, siguen prefiriendo esa modalidad aunque el costo sea mayor.

• VENTAJAS DE BILLETERA SANTA FE EN COMPARACIÓN CON OTRAS HERRAMIENTAS DE PAGO (mayo 2021)



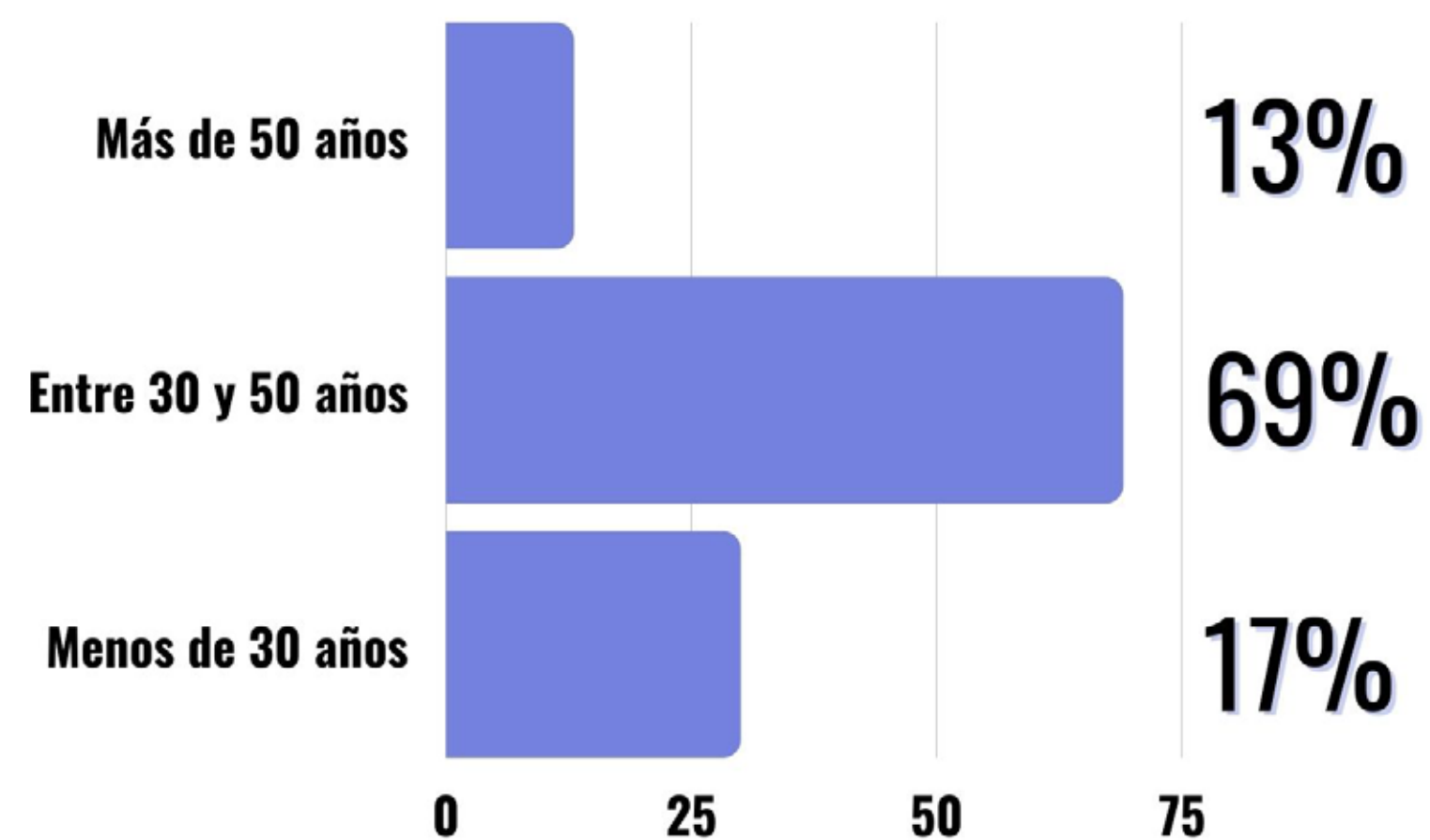
Conociendo a los usuarios

Los datos que se exponen a continuación son sobre la percepción de los y las usuarias de Billetera desde la voz de los y las comerciantes.

Edades de los usuarios y las usuarias

Desde la mirada de quienes están al frente de los comercios, hay un mayor uso de la App en personas entre 30 y 50 años (69%), mientras que un uso menor en personas menores de 30 años (17%) y personas mayores de 50 (13%).

• EDAD DE LOS USUARIOS DE BILLETERA SANTA FE SEGÚN PERCEPCIÓN DE COMERCIANTES (mayo 2021)



Percepciones de los usuarios

En cuanto a las opiniones que los usuarios brindan a los comerciantes, son mayormente positivas. Se destaca sobretodo el beneficio económico del reintegro; en segundo lugar, la gran cantidad de locales adheridos, y en tercer lugar, la facilidad en el uso de la aplicación móvil. Dentro de las opiniones negativas, se mencionan algunas fallas en la aplicación y, en segundo lugar, la falta de conocimiento en el uso de la misma.

• OPINIONES DE LOS USUARIOS DE BILLETERA SANTA FE SEGÚN COMERCIANTES (mayo 2021)

- ✓ "Es importante el descuento y también es una herramienta útil ya que es muy práctico y ágil"
- ✓ "Al comparar precios conviene rotundamente ya que te devuelven el 30%. Que significa mucho económicamente"
- ✗ "Lo que notamos es que, en los momentos en los que la aplicación colapsa o no funciona correctamente, los clientes, no encuentran respuesta por parte de la aplicación"



Reflexiones y propuestas de mejora

El Programa Billetera Santa Fe es parte de una política pública del Gobierno de la Provincia que surge en un contexto socioeconómico complejo, acrecentado por la pandemia por COVID-19. El objetivo, como se señaló anteriormente, es incentivar la demanda de bienes y servicios, y a su vez, movilizar el sector del comercio. En palabras del gobernador, Omar Perotti: “es cuidar el bolsillo de las familias santafesinas y potenciar la actividad de nuestros comercios”

Si bien la fase de diseño y de implementación de la política la realiza el Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, junto al Ministerio de Economía; desde el Programa Rafaela Evalúa de la Municipalidad de Rafaela se decide evaluar el impacto en el territorio entendiendo que las características y particularidades del mismo, influyen en el desarrollo de la política.

A su vez, el gobierno local decide involucrarse en este Programa a través de acciones de acompañamiento y asesoramiento tanto a comerciantes como a usuarios/as. Allí es importante el rol de la Secretaría de Producción, Empleo e Innovación y la Secretaría de Gobierno y Participación a través de la Oficina de Información al Consumidor y de los Centros Tecnológicos Barriales. También se realizan acciones de difusión y comunicación desde la Subsecretaría de Comunicación y Relaciones Institucionales.

El programa fue lanzado en enero del año 2021 pero los datos analizados evidencian que pocos locales comenzaron a implementarlo desde ese momento en la ciudad. La mayor adhesión ocurrió en los últimos tres meses. Esto se vincula con la mayor visibilidad a través de redes sociales tanto del Gobierno Provincial como del Gobierno Municipal, y a la confianza que se fue

generando entre la población ante una herramienta nueva. De las voces de los y las comerciantes queda claro que la incorporación de Billetera en los locales ayuda a potenciar el consumo y a aumentar los niveles de facturación por ventas. En un contexto económico complejo, los ciudadanos y las ciudadanas están buscando beneficios, por lo cual tener Billetera incentiva a que los mismos compren en dicho local en lugar de otro que no posee. En ese sentido, en muchos comercios aparecen nuevos clientes. Es una gran oportunidad para que consumidores y usuarios/as puedan adquirir bienes y servicios en comercios adheridos, contando con la posibilidad de obtener reintegros, lo que significa un beneficio en el acceso al consumo. El pedido para que la herramienta continúe por varios meses da cuenta de ello.

El programa, es un reactivador del sector comercial para fomentar el desarrollo local, promoviendo las transacciones formales ya que todas las operaciones quedan registradas. A su vez, es un programa de inclusión financiera ya que sólo se

debe contar con un teléfono smart para poder bajar la aplicación gratuita. La carga de crédito es diversa y accesible, puede ser por transferencia, vinculando tarjeta de débito o crédito, o directamente a través de un Santa Fe Servicios.

El Estado, en sus distintos niveles, tiene la obligación de respetar, garantizar, proteger y promover los derechos. En ese sentido, el trabajo articulado entre el Ministerio de Producción y la Dirección de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor de la Provincia con la Secretaría de Producción y la Oficina de Información al Consumidor de la Municipalidad es esencial para que el uso de la herramienta sea de forma responsable y en el marco de derechos.

Vinculado a ello, se reconoce que Billetera Santa Fe, es un programa universal ya que su beneficio alcanza a cualquier ciudadano y ciudadana que resida en la provincia y que sea mayor de 18 años.

Como se explicó anteriormente, si bien el programa es implementado por el gobierno provincial, el gobierno local decidió asumir un rol de acompañamiento y cercanía con las y los comerciantes. En ese sentido, las propuestas de mejoras pueden diferenciarse entre aquellas para la provincia y otras que podrían llevar a cabo el municipio.

De los datos recolectados, el funcionamiento de la aplicación móvil aparece como un punto a mejorar: colapso de la app algunos días y horarios, sobretudo los fines de semana en comercios del rubro alimentario, por la tarde. A su vez, surge la necesidad en los y las comerciantes de que se detallen las ventas en el momento de la acreditación, para que puedan llevar un mejor control. También se señala que, en algunas ocasiones, los pagos se retrasan, duplican o se acreditan con demoras.

Surgen otras sugerencias vinculadas a la comunicación y difusión del Programa. Se podría sumar cartelera o calcomanías para que los locales puedan colocar como así

también hacer una mayor difusión a través de medios de comunicación tanto de la Billetera como de los comercios que poseen. Esto permitiría aumentar el número de locales adheridos y el número de usuarios. Vinculado a ese tema, también se sugiere revisar las direcciones de la lista de difusión de los comercios, ya que en algunos casos figuran los domicilios legales o particulares y no el real donde se ubica el local. Podría implementarse un mapa georeferenciado con el nombre y rubro de los comercios adheridos.

Estas acciones ayudarían a diversificar el alcance territorial ya que existe actualmente una mayor concentración en los barrios más céntricos de la ciudad; y también a visibilizar otros rubros que tienen el servicio. Para fortalecer el nexo entre la ciudadanía y los responsables de implementar el Programa, sería importante que se fortalezca la comunicación sobre el trabajo de acompañamiento de la Secretaría de

Producción, Empleo e Innovación y de la Oficina Municipal de Información al Consumidor- OMIC- tanto a comerciantes como a usuarios/as.

De los datos expuestos también se evidencia que la aplicación móvil es mayormente usada en personas entre 30 y 50 años.

Para fomentar el uso en rangos etarios menores de 30 y mayores de 50 años, podrían pensarse distintas acciones como por ejemplo: incorporación de rubros, difusión puerta a puerta, comunicación de beneficios segmentada, videos o instructivos sobre el uso de la aplicación.

Desde el Programa Rafaela Evalúa de la Municipalidad de Rafaela reconocemos la importancia del monitoreo y la evaluación de las políticas públicas para la mejora de las mismas y para la toma de decisiones. En ese sentido, con este trabajo se pretende contribuir con el Gobierno Provincial en la implementación del Programa Billetera Santa Fe en el territorio para continuar beneficiando a los ciudadanos y ciudadanas.

¡Gracias!

Equipo de trabajo

Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia

Secretaria Cecilia Gallardo
Josefina Parra
Lucía Rojo

Secretaría de Producción, Empleo e Innovación

Secretario Diego Peiretti
Diego Corrado

Instituto de Capacitación y Estudios para el Desarrollo Local

Analía Iribas