

## A.3.1 Protocolo para Entrevista a Minorista: Certificado

**PROPÓSITO:** Evaluar la experiencia del minorista con la certificación, recertificación, y proceso de transacciones de EBT, redención de las porciones en dinero en efectivo y no en dinero de la Tarjeta de la Familia<sup>1</sup>, uso por parte de los participantes de la porción en dinero en efectivo, y efectos potenciales de eliminar la porción en dinero en efectivo del beneficio.

### SECCIÓN I. Introducción

*Como usted lo revisó en el formulario de consentimiento, estamos haciendo un estudio de investigación para entender mejor cómo gastan sus beneficios los tenedores de Tarjeta de la Familia en tiendas de alimentos, y cómo ven los minoristas los beneficios y las barreras para aceptar la Tarjeta de la Familia en sus tiendas. Para este estudio, hablaremos con minoristas como usted –tanto certificados como no certificados- en todo Puerto Rico. Si necesita detenerse en cualquier momento para atender a sus clientes o por otros asuntos de la tienda, por favor no dude en hacerlo. Yo puedo esperar a que atienda su negocio y luego podemos seguir con la entrevista.*

*Dado que estamos hablando con muchos minoristas en todo Puerto Rico, las grabaciones de audio nos ayudan a recordar quién dijo qué, de manera que yo no tenga que preocuparme por tomar notas y pueda escuchar lo que usted dice. Solamente las personas que trabajan en este estudio tendrán acceso a las grabaciones. ¿Estaría bien si yo grabo nuestra conversación?*

*Comencemos primero con algunos antecedentes sobre su tienda.*

### SECCIÓN II. Antecedentes

1. ¿Hace cuánto está tienda aquí?
  - a. ¿Su tienda es parte de una cadena / franquicia?
  
2. ¿Qué papel juega usted en la tienda? **Sondear:** ¿Propietario/a? ¿Gerente? ¿Otro?
  - a. ¿Hace cuánto gerencia / opera usted esta tienda?

<sup>1</sup> Nota para revisión de la OMB: la Tarjeta de la Familia es la tarjeta de EBT denominada en Puerto Rico como Tarjeta de la Familia.

De conformidad con la Ley de Reducción de Papeleos de 1995, una agencia no puede realizar o patrocinar, y a una persona no le es requerido responder a, una recolección de información a no ser que esta muestre un número de control de la OMB válido. El número de control de la OMB válido para esta recolección de información es **[Insertar número de control de la OMB]**. El tiempo requerido para completar esta recolección de información se estima en un promedio de 40 minutos por respuesta, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, buscar en fuentes de datos existentes, recopilar y mantener los datos necesarios, y completar y revisar la recolección de información.

3. ¿Qué tan lejos tienen que desplazarse la mayoría de los clientes para llegar a su tienda?
 

**Sondear:** ¿La mayoría son locales / del barrio?

  - a. ¿Cómo llegan habitualmente sus clientes a su tienda? **Sondear:** ¿caminando, en carro, en transporte público, otro?
  - b. Aproximadamente, ¿qué cantidad de sus clientes usan beneficios del PAN? ¿Diría usted que todos, la mayoría, algunos, o ninguno? **Sondear:** por favor cuénteme más sobre eso.
  - c. Aproximadamente, ¿qué cantidad de sus ventas se hacen usando beneficios del PAN? ¿Diría usted que todas, la mayoría, algunas, o ninguna? **Sondear:** por favor cuénteme más sobre eso.
  - d. Aproximadamente, ¿qué cantidad de sus clientes son ancianos/as? ¿Diría usted que todos, la mayoría, algunos, o ninguno? **Sondear:** por favor cuénteme más sobre eso.
  - e. ¿Más o menos qué cantidad de sus clientes tienen discapacidades? ¿Diría usted que todos, la mayoría, algunos, o ninguno? **Sondear:** por favor cuénteme más sobre eso.
  - f. ¿Qué tan fácil o difícil cree usted que es para sus clientes llegar a su tienda?
  
4. Aproximadamente, ¿qué tanto de su inventario es de alimentos versus artículos no alimenticios?
 

**Sondear:** ¿porcentaje de alimentos versus no alimentos? ¿Todos son alimentos, algunos son alimentos, pocos son alimentos, ninguno es alimento?
  
5. **Confirme que el minorista ES certificado:** ¿Su tienda está certificada para redimir Tarjetas de la Familia? [MUÉSTRELE la Tarjeta de la Familia si es necesario].
  
6. ¿Por cuánto tiempo ha sido usted en minorista del PAN certificado para EBT?
  - a. ¿Qué tan fácil o difícil fue el proceso de certificación? **Sondear:** ¿costoso, demandó mucho tiempo, rápido, asequible (económico)?
  
7. ¿Usted acepta actualmente tarjetas de crédito o de débito?
  - a. **SI RESPONDIÓ SÍ, acepta crédito / débito:** ¿Quién le presta sus servicios de crédito / débito?
  - b. **SI RESPONDIÓ SÍ, acepta crédito / débito:** ¿Usa usted su caja registradora o un dispositivo separado para procesar la transacción? **Sondear:** ¿puede decirme qué tipo de dispositivo es o quién es el fabricante?
  - c. **SI RESPONDIÓ SÍ, acepta débito:** ¿Cuáles son las tarifas por transacción por cada transacción de débito?
  - d. **SI RESPONDIÓ SÍ, acepta crédito:** ¿Cuáles son las tarifas por transacción por cada transacción de crédito?
  - e. **SI RESPONDIÓ SÍ, acepta crédito / débito:** ¿Qué otras formas de asistencia del gobierno acepta usted, tal como el TANF (Programa de Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF)) o el WIC?
  - f. **SI RESPONDIÓ NO, NO acepta actualmente tarjetas de crédito / débito:** ¿Cuáles son algunos de los motivos por los cuales usted no acepta tarjetas de crédito / débito? **SONDEAR: si el minorista menciona tarifas:** ¿qué cree usted que involucran las tarifas?

8. ¿Usa usted un sistema electrónico de cajas registradoras?
  - a. **SI RESPONDIÓ NO, NO USA SISTEMA ELECTRÓNICO DE CAJAS REGISTRADORAS:**  
¿Cuáles son algunos de los motivos por los cuales no lo usa?
9. ¿Usa usted un sistema electrónico de reporte para reportar su impuesto a la venta y uso de Puerto Rico o IVU? **SI RESPONDIÓ SÍ:** ¿Usa usted el mismo sistema para procesar las transacciones con Tarjeta de la Familia?
10. ¿Tiene usted un ATM en su tienda?
  - a. **SI RESPONDIÓ SÍ:** ¿Sabe usted si los participantes del PAN usan su ATM para obtener dinero en efectivo de sus Tarjetas de la Familia?
  - b. **SI RESPONDIÓ NO:** ¿Hay algún ATM cerca? **Sondear:** ¿Qué tan lejos?
11. ¿Tiene usted servicio de internet en su tienda?
  - a. **SI RESPONDIÓ SÍ:** ¿En ocasiones, experimenta usted cortes del servicio de internet?
    - i. De ser así, ¿cuánto duran habitualmente los cortes?
    - ii. ¿Con qué frecuencia ocurren?
    - iii. ¿Qué los causa?

### SECCIÓN III. Proceso y requisitos para la Certificación del PAN

*Ahora quiero hablarle sobre el proceso para convertirse en certificado para aceptar la Tarjeta de la Familia. ¿Está usted familiarizado con el proceso de certificación? [SI RESPONDIÓ NO, AGREGUE: hablemos sobre lo que usted sabe del proceso; no hay problema si usted no está familiarizado con todos los detalles]*

12. ¿Cuáles son algunos de los motivos por los cuales su tienda decidió certificarse?
13. ¿Qué tan fácil o difícil fue certificarse para aceptar la Tarjeta de la Familia? **Sondear:** ¿Cuáles son algunas de las cosas que lo hicieron fácil o difícil?
14. **SI ACEPTA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO:** ¿Usa usted el mismo sistema para procesar las transacciones con la Tarjeta de la Familia y para procesar las transacciones con tarjeta de crédito / débito?
15. ¿Cuáles fueron los costos asociados con la obtención de la certificación?
  - a. ¿Ya tenía usted un sistema de Punto de Venta (POS) funcionando? **SI RESPONDIÓ SÍ:**  
¿cuánto costaron las mejoras / actualizaciones?
  - b. ¿Cuánto costaron los equipos? **Sondear:** ¿Mucho, no mucho?
  - c. ¿Cuánto costó el software / la instalación? **Sondear:** ¿Mucho, no mucho?

- d. ¿Hay tarifas por transacción por el uso de la Tarjeta de la Familia? **Sondear:** ¿Muy altas, no muy altas?
  - e. ¿Hay tarifas regulares por los equipos? **Sondear:** ¿Muy altas, no muy altas?
  - f. ¿Cómo influyeron estos costos en su decisión sobre convertirse en certificado?
16. ¿Qué tan fácil o difícil es el proceso de recertificación? **Sondear:** ¿Cuáles son algunos de los motivos por los cuales es fácil o difícil?
17. ¿Qué tanta carga representan las responsabilidades regulares de ser un minorista certificado (por ejemplo, reportes periódicos)? **SONDEAR:** ¿Difícil / costoso / mucho trabajo? ¿Fácil / asequible (económico) / no demanda mucho trabajo?

#### SECCIÓN IV. Facilitadores, barreras, ventajas y desventajas de convertirse en Certificado por el PAN

18. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas de estar certificado por el PAN para para aceptar Tarjetas de la Familia? **Sondear:** ¿Mayor base de clientes? ¿Mayores ingresos? ¿Servir a la comunidad? ¿Otras?
19. ¿Cuáles considera usted que son las principales desventajas, de haberlas, de estar certificado por el PAN? **Sondear:** ¿Costo? ¿Trabajo adicional? ¿Otras?
20. ¿Cree usted que ha habido un cambio en el número de minoristas certificados en su área en los últimos años? **Sondear:** ¿Más o menos tiendas certificadas? ¿Más tiendas grandes o pequeñas volviéndose certificadas?
21. ¿Presta usted algún tipo de asistencia, tal como transporte o entrega a domicilio, para ayudar a sus clientes a ir a su tienda o para que hagan sus compras?

#### SECCIÓN V. Efectos de discontinuar la porción en dinero en efectivo de los beneficios del PAN

*Los/as beneficiarios/as del PAN reciben un beneficio todos los meses. El setenta y cinco por ciento del beneficio debe gastarse en minoristas certificados usando la Tarjeta de la Familia. El veinticinco por ciento puede usarse como dinero en efectivo.*

22. ¿Esto le suena familiar? **Sondear:** De manera que, si un/a participante del PAN recibió \$100 en beneficios cada mes, a él/ella le estaría permitido acceder hasta a \$25 cada mes en dinero en efectivo.
23. Si la porción del 25% en dinero en efectivo fuese eliminada, y el 100% del beneficio tuviese que ser redimido a través de compras no hechas en dinero en efectivo usando la Tarjeta de la Familia en minoristas certificados, ¿cómo afectaría eso a su tienda? **(Aclare si es necesario:** El

monto total del beneficio seguiría siendo el mismo, pero ya no habría una porción que los clientes podrían gastar como dinero en efectivo).

- a. ¿Diría usted que el efecto sería? ...
    - i. Bueno. **Sondear:** ¿Por qué?
    - ii. Malo. **Sondear:** ¿Por qué? Como minorista certificado, ¿esperaría usted perder parte de sus ventas?
    - iii. Ningún impacto. **Sondear:** ¿Sería diferente de alguna manera?
    - iv. Otro [describir]
  - b. **Si el efecto sería malo:** ¿Qué tanto perdería de sus ventas? **Sondear:** Por ejemplo, si usted tiene ventas de 100 en un día, ¿cuántas ventas perdería?
  - c. **Si el efecto sería bueno:** ¿Cuánto ganaría en sus ventas? **Sondear:** por ejemplo, si usted tiene ventas de 100 en un día, ¿cuántas ventas más cree que ganaría?
24. Si la porción del 25% en dinero en efectivo del beneficio del PAN fuese eliminada, ¿cómo afectaría eso a sus clientes?
- a. ¿Diría usted que el efecto sería? ...
    - i. Bueno. **Sondear:** ¿Por qué?
    - ii. Malo. **Sondear:** ¿Por qué?
    - iii. Ningún impacto. **Sondear:** ¿Sería diferente de alguna manera?
    - iv. Otro [describir]

#### SECCIÓN VI. Uso por parte de los participantes de los beneficios en dinero en efectivo y no en dinero

25. Cuando clientes del PAN quieren comprar tanto alimentos como artículos no alimenticios en una misma compra con sus Tarjetas de la Familia, ¿cómo se procesa esa transacción?
- a. ¿Con qué frecuencia ocurre eso?
  - b. ¿Su sistema de procesamiento divide los artículos entre alimenticios y no alimenticios de manera tal que solo las compras elegibles sean cargadas a la Tarjeta de la Familia?

*Voy a hacerle unas preguntas sobre los principales artículos que los/as participantes del PAN compran con sus beneficios.*

26. Usando sus Tarjetas de la Familia, ¿con qué frecuencia compran los clientes alimentos perecederos (por ejemplo, frutas y vegetales frescos, productos lácteos, pan, carne, aves)? ¿Diría usted que a menudo, algunas veces, o nunca? **Sondear:** Cuénteme más sobre eso. ¿Hay tipos específicos de alimentos perecederos que los clientes del PAN compran más a menudo que otros?
27. Usando sus Tarjetas de la Familia, ¿con qué frecuencia compran los clientes alimentos no perecederos (por ejemplo, alimentos enlatados, salsa de tomate, frijoles secos)? ¿Diría usted que a menudo, algunas veces, o nunca? **Sondear:** Cuénteme más sobre eso. ¿Hay tipos

específicos de alimentos no perecederos que los clientes del PAN compran más a menudo que otros?

28. ¿Qué me dice con respecto a alimentos preparados, (por ejemplo, sándwiches, barra de ensaladas)? ¿Con qué frecuencia compran los clientes esos artículos usando sus Tarjetas de la Familia? ¿Diría usted que a menudo, algunas veces, o nunca? **Sondear:** Cuénteme más sobre eso. ¿Hay tipos específicos de alimentos preparados que los clientes del PAN compran más a menudo que otros?
29. ¿Sabe usted si sus clientes usan la porción del 25% en dinero en efectivo de su beneficio de la Tarjeta de la Familia en su tienda?
- a. **SI RESPONDIÓ SÍ:** ¿Cómo acceden ellos al dinero en efectivo?
    - i. ¿ATM?
    - ii. ¿Cash back?
    - iii. ¿Combinado con una compra con la Tarjeta de la Familia?
  - b. **SI RESPONDIÓ NO / NO SABE: PASE A LA P43**
30. Usando el dinero en efectivo obtenido de sus Tarjetas de la Familia, ¿con qué frecuencia compran los clientes del PAN alimentos perecederos (por ejemplo, frutas o vegetales frescos, productos lácteos, pan, carne, aves)? ¿Diría usted que a menudo, algunas veces, o nunca? **Sondear:** Cuénteme más sobre eso.
31. Usando el dinero en efectivo obtenido de sus Tarjetas de la Familia, ¿con qué frecuencia compran los clientes del PAN alimentos no perecederos (por ejemplo, alimentos enlatados, salsa de tomate, frijoles secos)? ¿Diría usted que a menudo, algunas veces, o nunca? **Sondear:** Cuénteme más sobre eso.
32. Usando el dinero en efectivo obtenido de sus Tarjetas de la Familia, ¿con qué frecuencia compran los clientes del PAN alimentos preparados, (por ejemplo, sándwiches, barra de ensaladas)? ¿Diría usted que a menudo, algunas veces, o nunca? **Sondear:** Cuénteme más sobre eso.
33. ¿Qué tan poco frecuente o qué tan común es que los participantes compren artículos no alimenticios con sus beneficios del PAN?
34. ¿Con qué frecuencia usan los/as participantes del PAN la porción en dinero en efectivo de su beneficio para comprar medicinas? ¿Diría usted que a menudo, algunas veces, o nunca?
35. ¿Con qué frecuencia usan los/as participantes del PAN la porción en dinero en efectivo de su beneficio para comprar pañales? ¿Diría usted que a menudo, algunas veces, o nunca?

36. ¿Con qué frecuencia usan los/as participantes del PAN la porción en dinero en efectivo de su beneficio para comprar ropa? ¿Diría usted que a menudo, algunas veces, o nunca?
37. ¿Con qué frecuencia usan los/as participantes del PAN la porción en dinero en efectivo de su beneficio para comprar alcohol o cigarrillos? ¿Diría usted que a menudo, algunas veces, o nunca?
38. ¿Con qué frecuencia usan los/as participantes del PAN la porción en dinero en efectivo de su beneficio para comprar artículos de limpieza (por ejemplo, detergentes)? ¿Diría usted que a menudo, algunas veces, o nunca?
39. ¿Con qué frecuencia usan los/as participantes del PAN la porción en dinero en efectivo de su beneficio para comprar artículos de higiene personal (por ejemplo, champú o desodorante)? ¿Diría usted que a menudo, algunas veces, o nunca?
40. ¿Los/as participantes del PAN usan la porción en dinero en efectivo de su beneficio para comprar cualquier otro artículo no alimenticio? ¿Diría usted que a menudo, algunas veces, o nunca? **Sondear:** ¿Qué tipos de artículos? ¿Con qué frecuencia (a menudo, algunas veces)?
41. Como lo comentábamos antes, si el la porción del 25% en dinero en efectivo del beneficio fuese removido, ¿cree usted que esto impactaría la manera en que sus clientes del PAN compran artículos no alimenticios? **SI RESPONDIÓ SÍ:** ¿Cómo?
42. ¿Usted o alguien de su personal ha tenido que decirle alguna vez a un cliente del PAN que no puede comprar un artículo en particular con su Tarjeta de la Familia?
- a. ¿Capacita usted a sus trabajadores sobre las compras elegibles con la Tarjeta de la Familia? **SI RESPONDIÓ SÍ:** ¿Qué tan a menudo?

## SECCIÓN VII. Conclusión y cierre

43. En conclusión, ¿cuáles son algunos de los motivos por los cuales piensa usted que la porción en dinero en efectivo del beneficio del PAN debe o no debe ser removida?
44. ¿Hay alguna otra cosa que usted quisiera decirnos?

Esas son todas las preguntas que tenemos para usted hoy. Muchas gracias por su tiempo; agradecemos enormemente su asistencia.