

Appendix J. SNAP Retailer Survey: Data Collection Instrument (Spanish)



OMB BURDEN STATEMENT: De conformidad con la Ley de reducción del papeleo de 1995 (Paperwork Reduction Act), ninguna persona está obligada a responder a una recopilación de datos a menos que muestre un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB en inglés). El número de control válido para esta recopilación de datos es 0584-XXXX. Se calcula que el tiempo necesario para leer la invitación y revisar las instrucciones es un promedio de 3 minutos. Se calcula que el tiempo necesario para completar esta encuesta es un promedio de 15 minutos, incluyendo el tiempo requerido para revisar las instrucciones, buscar fuentes de datos existentes, y completar y revisar la recopilación de datos.

U.S. DEPARTMENT OF AGRICULTURE
FOOD AND NUTRITION SERVICE

**Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)
Third-Party Processor Services, Fees, and Business Practices**

SNAP RETAILER SURVEY (en español)

DATES:

Survey Commencement Date: XXX (9:00 a.m. Eastern Time)

Survey Completion Date: XXX (5:00 p.m. Eastern Time)

OMB BURDEN STATEMENT: De conformidad con la Ley de reducción del papeleo de 1995 (Paperwork Reduction Act), ninguna persona está obligada a responder a una recopilación de datos a menos que muestre un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB en inglés). El número de control válido para esta recopilación de datos es 0584-XXXX. Se calcula que el tiempo necesario para leer la invitación y revisar las instrucciones es un promedio de 3 minutos. Se calcula que el tiempo necesario para completar esta encuesta es un promedio de 15 minutos, incluyendo el tiempo requerido para revisar las instrucciones, buscar fuentes de datos existentes, y completar y revisar la recopilación de datos.

Encuesta de Comerciantes SNAP

El Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS por sus siglas en inglés), una agencia del Departamento de Agricultura de los EEUU, ha comisionado a Manhattan Strategy Group, una empresa de investigación independiente, para llevar a cabo una encuesta para determinar el nivel de satisfacción de comercios. Esta encuesta examina el equipo para la Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT por sus siglas en inglés) y los servicios de procesamiento de pagos que usan los comerciantes que participan en el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP). Le invitamos a completar esta encuesta breve que ayudará al FNS entender como los comercios SNAP adquieren productos y servicios para procesar las transacciones SNAP en las tiendas. Se usará esta información para desarrollar una serie de mejores prácticas que puedan informar a los comerciantes que buscan adquirir estos productos y/o servicios EBT.

Las preguntas de esta encuesta se refieren a las adquisiciones de su empresa y el uso de (1) el equipo lector de tarjetas EBT y (2) los servicios de procesamiento de pagos EBT. Esta encuesta puede completarla en aproximadamente 15 minutos. Para facilitar la realización de la encuesta, le sugerimos que tenga a la mano una copia de sus condiciones del acuerdo y el extracto/recibo de su equipo lector de tarjetas EBT y servicios de procesamiento de pagos.

Sus respuestas en esta encuesta no se publicarán de manera en que se le pueda identificar y todo lo que responde se mantendrá separado de sus datos de contacto. Cualquier información que pueda identificar a comerciantes individuales no se reportará. Al completarse esta encuesta, FNS publicará un informe de los hallazgos que será disponible en su sitio web: <https://www.fns.usda.gov/report-finder>.

Todas las preguntas de esta encuesta se refieren a las operaciones del comerciante ubicado en esta dirección:

Nombre del Comerciante SNAP
Dirección (Calle)
Ciudad, Estado, Código Postal

En esta encuesta, se utiliza las siguientes definiciones claves:

Equipo de lectura de tarjetas: Este es el equipo usado para las tarjetas EBT y/o de débito o crédito. Puede o no estar integrado con otro equipo de punto de venta.

Procesador de pagos: Un proveedor de servicios que procesa pagos electrónicos para la transferencia electrónica de beneficios (o EBT), las transacciones de tarjeta de crédito o débito, y las verificaciones de pagos a su cuenta comercial.

1. Para participar en este estudio, favor de seleccionar la opción “acepto” abajo.

- Acepto
 - Rehuso [\[exit the survey\]](#)
2. ¿Acepta su empresa la transferencia electrónica de beneficios (“EBTs” en inglés)?
- Sí
 - No [\[exit the survey\]](#)
3. ¿Cuántas tiendas tiene esta empresa bajo la misma gerencia corporativa?
- 1
 - 2 a 9
 - 10 a 49
 - 50 a 100
 - Más de 100
4. Además de la transferencia electrónica de beneficios ¿acepta su empresa los pagos de tarjeta de crédito y/o de débito?
- Sí
 - No [\[If no, go to 6\]](#)
5. Dentro de su empresa — ¿se usa el mismo equipo para los pagos de débito y crédito y la transferencia electrónica de beneficios? o se usa un lector de tarjetas autónomo para la transferencia electrónica de beneficios?
- Usamos el mismo equipo para todos los pagos de tarjeta [\[go to 7\]](#)
 - Usamos un lector de tarjetas autónomo para la transferencia electrónica de beneficios, separado del equipo de tarjetas de crédito y débito
 - Otro (favor de especificar) _____

[\[Based on the answer to question 5, the term “EBT card-reading equipment” will be used for stores with standalone EBT equipment so that they do not confuse the answers with the ones for credit and debit card equipment. Stores with integrated credit/debit/EBT equipment will see “card-reading equipment” or “payment processor” only. In this instrument, questions will show “\(EBT\) card-reading equipment” to show this distinction\]](#)

[\[If standalone EBT card-reading equipment is selected in question 5\]](#)

6. ¿Obtuvo este equipo durante o antes de septiembre 2015?
- Sí
 - No

7. ¿Emplea su empresa un sistema para la gestión del inventario? Este es un sistema que sigue automáticamente la cantidad de su inventario después de cada venta.

- Sí
- No
- Actualmente no, pero sí en un futuro próximo

8. ¿Cuántas cajas, incluyendo las de autoservicio, tiene su empresa en este local?

- 1 [\[go to 10\]](#)
- 2 - 5
- más de 5

9. ¿Cuántas de estas cajas aceptan las transacciones para los pagos de SNAP EBT?

- Todos
- La mayoría pero no todos
- Algunos pero no todos
- Sólo 1

10. ¿Qué porcentaje de los ingresos de su empresa se atribuye a los pagos del Programa Suplementario de Asistencia Nutricional (o SNAP, por sus siglas en inglés). Diría que es:

- hasta el 10 por ciento
- entre el 10 y 15 por ciento
- entre del 15 y 20 por ciento
- entre el 20 y 25 por ciento
- más del 25 por ciento

11. Favor indicar su puesto o título en la empresa.

[\[Dropdown\]](#)

Gerente de la tienda

Dueño y Gerente de la tienda

Dueño

Puesto en la jerarquía corporativa

Otra _____

LAS DECISIONES ACERCA DEL EQUIPO DE LA TIENDA Y LOS SERVICIOS PARA PROCESAR LOS PAGOS

12. ¿Cómo se toman las decisiones en cuanto al equipo de lector de tarjetas y procesadores de pagos? ¿A nivel local o por la oficina corporativa? (Las pequeñas cadenas pueden considerarse locales).

- A nivel local
- Oficina corporativa [\[go to 50\]](#)
- Otra (favor de especificar) _____

13. ¿Adquirió el equipo de lector de tarjetas EBT y los servicios de procesar pagos del mismo vendedor o de diferentes vendedores?

- Mismo vendedor [\[go to 42\]](#)
- Diferentes vendedores [\[go to 14\]](#)

SU EQUIPO DE LECTOR DE TARJETAS (EBT)

14. ¿De qué tipo de entidad adquirió su empresa el equipo para leer las tarjetas EBT?

- Procesador EBT del Estado (FIS, JP Morgan/Chase, Solutran, o Xerox)
- Vendedor especializado en la venta de lector de tarjetas [Favor de incluir el nombre del vendedor]: _____
- Su banco / institución financiera [Favor de incluir el nombre de la institución]: _____
- Vendedor en línea (por ejemplo, Amazon, Walmart, Staples, etc.) [Favor de incluir el nombre del vendedor]: _____

15. ¿Cuál es la marca y el modelo de su equipo lector de tarjetas (EBT)?

16. ¿Ha arrendado o ha comprado el equipo?

- Arrendado
- Arrendado con la opción de comprar
- Comprado [\[go to 19\]](#)

17. ¿Qué tenor tiene el acuerdo de arrendamiento más reciente?

- De mes a mes
- 12 meses
- 24 meses

- 36 meses
- Más de 36 meses

18. ¿Hay cargo para la cancelación prematura del acuerdo de arrendamiento?

- Sí
- No

19. ¿Cuánto tiempo ha tenido su empresa el equipo lector de tarjetas (de EBT)?

- Menos de 1 año
- De 1 a 3 años
- De 4 a 6 años
- Más de 6 años

20. En cuanto al equipo lector de tarjetas (EBT), indique si los siguientes servicios fueron adquiridos junto con el equipo — o si su tienda adquirió algunos de estos servicios por medio de otro vendedor.

	Adquirido con el equipo	Adquirido de otro vendedor	No adquirido
Instalación del equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalación del software	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolución de problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reemplazo del equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalación / habilitación de enlace entre el equipo EBT y el sistema POS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro (favor de especificar) _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. En cuanto al equipo lector de tarjetas (EBT), indique si los servicios adquiridos con el equipo incurrieron una cuota adicional o si fueron incluidos en la tarifa normal.

	Tarifa normal	Cuota adicional
Instalación del equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalación del software	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolución de problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reemplazo del equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalación / habilitación de enlace entre el equipo EBT y el sistema POS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro (favor de especificar) _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SU SELECCIÓN DE EQUIPO DE LECTOR DE TARJETAS (EBT)

[for stores that use the same equipment for all card payments in Q5]

22. ¿Qué tan importante fue EBT en la decisión de su empresa para seleccionar el equipo de lector de tarjetas?

- Muy importante
- Importante
- Algo importante
- No importante

23. Indique el nivel de importancia que tuvo cada uno de los siguientes factores en la selección del equipo de lector de tarjetas (EBT) de su empresa.

	Muy Importante	Importante	Algo Importante	No Importante	No Se Aplica
El mismo equipo de lector de tarjetas para los pagos de débito, crédito y pagos de tarjeta EBT	<input type="radio"/>				
Integración con el software de seguimiento del inventario	<input type="radio"/>				
Costo del equipo	<input type="radio"/>				
Hardware actualizado	<input type="radio"/>				
Software actualizado	<input type="radio"/>				
Fiabilidad (tiempo de funcionamiento)	<input type="radio"/>				
Tamaño de equipo / espacio de mostrador	<input type="radio"/>				
Fácil de operar en la caja	<input type="radio"/>				
Requisitos de conexión de internet	<input type="radio"/>				
Mantenimiento y resolución de problemas	<input type="radio"/>				
Reemplazo de equipo	<input type="radio"/>				
La garantía	<input type="radio"/>				
Otro (favor de especificar) _____	<input type="radio"/>				

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL EQUIPO LECTOR DE TARJETAS (EBT)

24. Indique el nivel de satisfacción de su empresa con cada uno de los _____

siguientes aspectos pertinentes a su equipo de lector de tarjetas EBT.

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No Se Aplica
El mismo equipo de lector de tarjetas para los pagos de débito, crédito y pagos de tarjeta EBT	<input type="radio"/>				
Integración con el software de seguimiento del inventario	<input type="radio"/>				
Costo del equipo	<input type="radio"/>				
Hardware actualizado	<input type="radio"/>				
Software actualizado	<input type="radio"/>				
Fiabilidad (tiempo de funcionamiento)	<input type="radio"/>				
Tamaño de equipo / espacio de mostrador	<input type="radio"/>				
Fácil de operar en la caja	<input type="radio"/>				
Requisitos de conexión de internet	<input type="radio"/>				
Mantenimiento y resolución de problemas	<input type="radio"/>				
Reemplazo de equipo	<input type="radio"/>				
La garantía	<input type="radio"/>				
Otro (favor de especificar) _____	<input type="radio"/>				

EL USO FUTURO DEL EQUIPO DE LECTOR DE TARJETAS (EBT)

25. ¿Usaría el mismo equipo de lector de tarjetas EBT en el futuro?

- Sí [go to 26]
- No [go to 27]

[if yes to 25]

26. ¿Por qué? (seleccione todos los que aplican)

- Estamos satisfecho con el procesador actual.
- Sería muy costoso cambiar.
- Otros equipos ofrecen capacidades similares.
- La investigación necesaria para evaluar nuevo equipo requiere mucho tiempo.
- Otro [favor de especificar]: _____

[go to 28]

[if no to 25]

27. ¿Por qué no? (seleccione todos los que aplican)

- Son muy altos los costos de procesamiento.
- No estamos satisfechos con el equipo.
- Otro [favor de especificar] _____

28. ¿Cuáles son los factores **MÁS** importantes que afectaría su selección para arrendar o comprar un equipo de lector de tarjetas (EBT) en el futuro? (Seleccione hasta tres factores)?

[drop down selection of items in 23]

El mismo equipo de lector de tarjetas para los pagos de débito, crédito y pagos de tarjeta EBT

Integración con el software de seguimiento del inventario

Costo del equipo

Hardware actualizado

Software actualizado

Fiabilidad (tiempo de funcionamiento)

Tamaño de equipo / espacio de mostrador

Fácil de operar en la caja

Requisitos de conexión de internet

Mantenimiento y resolución de problemas

Reemplazo de equipo

La garantía

otro (favor de especificar) _____

29. ¿Cuál es el factor de **MENOS** importancia que afectaría su selección para arrendar o comprar un equipo de lector de tarjetas (EBT) en el futuro?

[Drop down selection of items in 23]

El mismo equipo de lector de tarjetas para los pagos de débito, crédito y pagos de tarjeta EBT

Integración con el software de seguimiento del inventario

Costo del equipo

Hardware actualizado

Software actualizado

Fiabilidad (tiempo de funcionamiento)

Tamaño de equipo / espacio de mostrador

Fácil de operar en la caja

Requisitos de conexión de internet

Mantenimiento y resolución de problemas

Reemplazo de equipo

La garantía

LOS SERVICIOS PARA PROCESAR LOS PAGOS (EBT)

Esta sección enfoca en su relación con su procesador de pagos (EBT). Para las empresas que usan el mismo equipo lector de tarjetas para débito / crédito y EBT, su procesador de pagos (EBT) es el mismo que su procesador de pagos de crédito / débito

30. ¿Qué compañía usa su empresa para procesar los pagos EBT

- Contratamos los servicios con nuestro banco. (Favor de notar el nombre): _____
- Contratamos los servicios con otro procesado (Favor de notar el nombre): _____

31. ¿Qué tenor tiene el contrato de servicios para procesar los pagos EBT?

- de mes-a-mes [\[go to 33\]](#)
- 12 meses
- 24 meses
- 36 meses
- Más de 36 meses

32. ¿Hay un cargo por cancelación prematura?

- Sí
- No

33. ¿Hace cuánto tiempo contrató con este vendedor para los servicios de pago por medio de la transferencia electrónica de beneficios?

- Menos de 1 año
- 1 a 3 años
- 4 to 6 años
- Más de 6 años

34. ¿Qué tipo de cuotas paga su empresa a su procesador de pagos (EBT)? (Note: Algunas de estas cuotas pueden formar parte de su contrato.)

	Sí	No
Cuotas iniciales de una sola vez		
Tramitación de las solicitudes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Configuración inicial o activación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuotas recurrentes		
Mantenimiento de equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Depósito directo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Extracto mensual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio al cliente o apoyo técnico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acceso a transacciones en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuotas de procesamiento		
Pasarela de pagos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liquidaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De lotes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verificación de direcciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuotas de transacción (costo por paso de tarjeta + porcentaje de venta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro (favor de especifica)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Indique el nivel de importancia de cada uno de los siguientes factores cuando su empresa contrajo los servicios de procesamiento de pagos (EBT).

	Muy Importante	Importante	Algo Importante	No Importante	No Se Aplica
Cuotas de transacción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuotas mensuales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plazo de tramitación para registren los fondos en la cuenta bancaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herramientas de análisis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ciclo de pago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confiabledad de red (plazo de procesamiento)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenor de contrato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoyo técnico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Protección contra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

fraudes					
Otro (favor de especificar) _____	<input type="radio"/>				

36. Indique el nivel de satisfacción de su empresa con cada uno de los siguientes factores referentes a su servicio de procesamiento de pagos (EBT)

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No Se Aplica
Cuotas de transacción	<input type="radio"/>				
Cuotas mensuales	<input type="radio"/>				
Plazo de tramitación para registren los fondos en la cuenta de la tienda	<input type="radio"/>				
Herramientas de análisis	<input type="radio"/>				
Ciclo de pago	<input type="radio"/>				
Confiabilidad de red (plazo de procesamiento)	<input type="radio"/>				
Tenor de contrato	<input type="radio"/>				
Apoyo técnico	<input type="radio"/>				
Protección contra fraudes	<input type="radio"/>				
Otro (favor de especificar)	<input type="radio"/>				

HISTORIA CON EL PROCESADOR DE PAGOS

37. ¿Piensa usar el mismo procesador de pagos EBT en el futuro?

- Sí [\[go to 38\]](#)
- No [\[go to 39\]](#)

[\[if Yes to 37\]](#)

38. ¿Por qué? (Seleccione todos los que aplican)

- Estamos satisfecho con el procesador actual.
- Sería muy costoso cambiar.
- Otros equipos ofrecen capacidades similares.
- Toma demasiado tiempo investigar otra opción.
- Otro [favor de especificar]:

[\[go to 40\]](#)
[\[if No to 37\]](#)

39. ¿Por qué no? (seleccione todos los que aplican)

- Son muy altos los costos de procesamiento.
- No estamos satisfechos con los servicios recibidos.
- Otro [favor de especificar]: _____

40. ¿Cuál es el factor de **MÁS** importancia que afectaría su selección de servicios para procesar pagos (EBT) en el futuro?

[\[drop down selection of items in 35\]](#)

Cuotas de transacción
Cuotas mensuales
Plazo de tramitación para registrar los fondos en la cuenta de la tienda
Herramientas de análisis
Ciclo de pago
Confiabilidad de red (plazo de procesamiento)
Tenor de contrato
Apoyo técnico
Protección contra fraudes
Otro (favor de especificar) _____

41. ¿Cuál es el factor de **MENOS** importancia que afectaría su selección de servicios para procesar pagos (EBT) en el futuro?

[\[drop down selection of items in 35\]](#)

Cuotas de transacción
Cuotas mensuales
Plazo de tramitación para registrar los fondos en la cuenta de la tienda
Herramientas de análisis
Ciclo de pago
Confiabilidad de red (plazo de procesamiento)
Tenor de contrato
Apoyo técnico
Protección contra fraudes
Otro (favor de especificar) _____

[\[for retailers using different vendors\]](#)

Fin de la encuesta. ¡Gracias por su participación!

EL MISMO VENDEDOR PARA EL EQUIPO Y LOS SERVICIOS PARA PROCESAR PAGOS

42. ¿De cuál compañía adquirió el equipo de lector de tarjetas (EBT) y servicios de procesamiento de pagos? _____

43. ¿Qué tenor tiene el contrato firmado para estos productos y servicios?

- De mes-a-mas [\[go to 45\]](#)
- 12 meses
- 24 meses
- 36 meses
- Más de 36 meses

44. ¿Hay un descargo para la cancelación prematura?

- Sí
- No

45. ¿Hace cuánto tiempo contrató con el vendedor de transferencias electrónicas de beneficios (EBT)?

- Hace menos de 1 año
- 1 a 3 años
- 4 to 6 años
- Más de 6 años

46. En cuanto al equipo lector de tarjetas (EBT), indique si los siguientes servicios fueron adquiridos con el equipo o si la tienda adquirió algunos de los servicios por medio de otro vendedor.

	Adquirido con el equipo	Adquirido de un vendedor distinto	No adquirido
Instalación del equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalación del software	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolución de problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reemplazo del equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalación / habilitación de enlace entre el equipo EBT y el sistema POS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro (favor de especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

47. En cuanto al equipo lector de tarjetas (EBT), indique si los servicios adquiridos con el equipo incurrieron un costo adicional o si fueron incluidos en la tarifa normal.

	Tarifa normal	Costo adicional
Instalación del equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalación del software	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolución de problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Reemplazo del equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalación / habilitación de enlace entre el equipo EBT y el sistema POS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro (favor de especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

48. Para los servicios de procesamiento de pagos, que tipo de cuotas paga su empresa (Note: Algunas de estas cuotas pueden formar parte de su contrato)

	Sí	No
Cuotas iniciales de una sola vez		
Tramitación de las solicitudes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Configuración inicial o activación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuotas recurrentes		
Mantenimiento de equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Depósito directo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Extracto mensual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio al cliente o apoyo técnico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acceso a transacciones en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuotas de procesamiento		
Pasarela de pagos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liquidaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De lotes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verificación de direcciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuotas de transacción (costo por paso de tarjeta + porcentaje de venta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro (favor de especifica)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

49. Indique el nivel de importancia de cada uno de los siguientes factores cuando su empresa contrajo los servicios del vendedor de lector de tarjetas y procesamiento de pagos.

Equipo de lector de tarjetas (EBT)	Muy Importante	Importante	Algo Importante	No Importante	No Se Aplica
el mismo equipo lector de tarjetas para los pagos de débito, crédito y pagos de tarjeta EBT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
integración con el software de seguimiento del inventario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
costo del equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hardware actualizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
software actualizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
fiabilidad (tiempo de funcionamiento)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tamaño de equipo / espacio de mostrador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
fácil de operar en la caja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
requisitos de conexión de internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mantenimiento y resolución de problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
reemplazo de equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
la garantía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
otro (favor de especificar) _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Procesador de Pagos	Muy Importante	Importante	Algo Importante	No Importante	No Se Aplica
Cuotas de transacción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuotas mensuales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plazo de tramitación para registren los fondos en la cuenta de la tienda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herramientas de análisis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ciclo de pago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confiabilidad de red (plazo de procesamiento)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tenor de contrato	<input type="radio"/>				
Apoyo técnico	<input type="radio"/>				
Protección contra fraudes	<input type="radio"/>				
Otro (favor de especificar) _____	<input type="radio"/>				

50. Indique su nivel de satisfacción con cada uno de los siguientes productos y servicios relacionados a EBT.

Equipo de lector de tarjetas (EBT)	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No Se Aplica
El mismo equipo lector de tarjetas para los pagos de débito, crédito y pagos de tarjeta EBT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Integración con el software de seguimiento del inventario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Costo del equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hardware actualizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Software actualizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiabilidad (tiempo de funcionamiento)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tamaño de equipo / espacio de mostrador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fácil de operar en la caja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Requisitos de conexión de internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantenimiento y resolución de problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reemplazo de equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La garantía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro (favor de especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Procesador de Pagos	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No Se Aplica
Cuotas de transacción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuotas mensuales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Plazo de tramitación para registren los fondos en la cuenta bancaria	<input type="radio"/>				
Herramientas de análisis	<input type="radio"/>				
Ciclo de pago	<input type="radio"/>				
Confiabilidad de red (plazo de procesamiento)	<input type="radio"/>				
Tenor de contrato	<input type="radio"/>				
Apoyo técnico	<input type="radio"/>				
Protección contra fraudes	<input type="radio"/>				
Otro (favor de especificar) _____	<input type="radio"/>				

[end of survey of retailers with central corporate office decision]
Fin de la encuesta. ¡Gracias por su participación!

51. ¿Piensa usar el mismo vendedor en el futuro?

- Sí [go to 52]
- No [go to 53]

[if Yes go to 51]

52. ¿Por qué?

- Estamos satisfecho con el procesador actual.
- Sería muy costoso cambiar.
- Otros equipos ofrecen capacidades similares.
- Toma demasiado tiempo investigar otra opción.
- Otro [favor de especificar]:

[Go to 54]

[if No to 51]

53. ¿Por qué no?

- No estamos satisfechos con los servicios ofrecidos.
- No participaremos más en el programa EBT.
- Otro [favor de especificar]: _____

54. ¿Cuál es el factor de **MÁS** importancia en su futura selección de un vendedor EBT?

[drop down selection of items in 49]

El mismo equipo lector de tarjetas para los pagos de débito, crédito y pagos de tarjeta EBT
Integración con el software de seguimiento del inventario
Costo del equipo
Hardware actualizado
Software actualizado
Fiabilidad (tiempo de funcionamiento)
Tamaño de equipo / espacio de mostrador
Fácil de operar en la caja
Requisitos de conexión de internet
Mantenimiento y resolución de problemas
Reemplazo de equipo
La garantía
Cuotas de transacción
Cuotas mensuales
Plazo de tramitación para registren los fondos en la cuenta de la tienda
Herramientas de análisis
Ciclo de pago

Confiabilidad de red (plazo de procesamiento)
Tenor de contrato
Apoyo técnico
Protección contra frauds

55. ¿Cuál es el factor de **MENOS** importancia en su futura selección de un vendedor EBT?

[Drop down selection of items in 49]

El mismo equipo lector de tarjetas para los pagos de débito, crédito y pagos de tarjeta EBT
Integración con el software de seguimiento del inventario
Costo del equipo
Hardware actualizado
Software actualizado
Fiabilidad (tiempo de funcionamiento)
Tamaño de equipo / espacio de mostrador
Fácil de operar en la caja
Requisitos de conexión de internet
Mantenimiento y resolución de problemas
Reemplazo de equipo
La garantía
Cuotas de transacción
Cuotas mensuales
Plazo de tramitación para registren los fondos en la cuenta de la tienda
Herramientas de análisis
Ciclo de pago
Confiabilidad de red (plazo de procesamiento)
Tenor de contrato
Apoyo técnico
Protección contra fraudes

FIN DE LA ENCUESTA. ¡Gracias por su participación!

DECLARACIÓN DE LA LEY DE PRIVACIDAD

Autoridad: La Sección 4011 de la Ley de Agricultura de 2014 (P.L. 113-79; "2014 Farm Bill") terminó la provisión de equipos y servicios de EBT de forma gratuita a los comerciantes que participan en SNAP y autoriza la recopilación de la información en esta solicitud.

Propósito: La información se recopila principalmente para que la use el Servicio de Alimentos y Nutrición para informar las futuras políticas de FNS con respecto a los requisitos para proveedores que brindan equipos y servicios de EBT a comerciantes autorizados y para dirección relacionada con servicios TPP para comerciantes.

Uso Rutinario: La información puede divulgarse para cualquiera de los usos de rutina que figuran en el aviso publicado del Sistema de Registro <https://www.federalregister.gov/documents/2010/12/27/2010-32457/privacy-act-revision-of-privacy-act-systems-of-records#p-30>

Divulgación: Los resultados del estudio no revelará la información del encuestado individual, sino que serán analizados e informados en forma agregada. Las respuestas individuales no se compartirán fuera del equipo de investigación.