

**Observatorio de Comercio a Distancia****Informe de Usuarios Express****Septiembre 2023*****Presentación General Programa “Comercio Express”***

El Programa Comercio Express, es una iniciativa de la Secretaría de Comercio Interior y Servicios, dependiente del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología de la Provincia de Santa Fe.

El objetivo del Programa es agrupar la estrategia de intervención en materia Comercial de la provincia de manera innovadora, uniforme, integrada y articulada, mediante el cual, la definición de toda política pública se defina a partir de una clara identificación de las necesidades del comerciante y del consumidor santafesino, y se logre la confluencia entre el interés público y privado.

La dinámica del comercio en la actualidad ha cambiado, y los empresarios locales y el sector público no pueden ni deben quedar aislados de dichos cambios. Ante todo cambio hay una oportunidad. Una oportunidad en la cual los actores preponderantes de la sociedad podrían generar un salto tecnológico, invocando un pensamiento-acción de transformación que forje un quiebre en la historia de las pymes y emprendedores de esta región, fortaleciendo las capacidades de los diversos sectores, a fines de proyectar una economía más competitiva.

Potenciando la formación de sus ciudadanos y fortaleciendo espacios que estimulen a los comercios con menos oportunidades, en el afán de pensar y preparar proyectos realizables, donde el epicentro sea su transformación digital.

La actual coyuntura, donde las ventas de productos con valor agregado por medio de los canales tradicionales de comercialización, tanto para el comercio interno como para el externo, no son las más favorables; el

comercio electrónico se presenta como una necesidad para no quedar atrás y como una oportunidad para innovar, crecer y ser competitivos. La necesidad de acompañar con políticas públicas e incentivos a los sectores que más potencial tienen para brindar empleo y trabajo (fortaleciendo su competitividad), es insoslayable. Sobre todo, cuando entre otras cosas, manifiestan estar en desventaja en lo que fuera la apropiación del saber digital y la aplicación del canal de comercio electrónico en su modelo de negocio.

De esta manera se visualiza una oportunidad para aportar herramientas tecnológicas a los comercios, e institucionalizar nuevos dispositivos como políticas públicas provinciales, que nos brinden información y datos sobre las necesidades de los comercios en cuanto a sus procesos propios de transformación digital. Así surge el Programa Comercio Express: como plataforma interactiva entre el sector público y el sector privado; como portal de gestión integrador de todas las políticas públicas comerciales activas en la provincia; y como medio de comunicación dinámico e innovador que plantee necesidades y defina propuestas de solución.

Para dar respuesta al ciudadano es necesario mantener un diálogo fluido que permita diagnosticar, evaluar y priorizar las necesidades que hacen al desempeño del sector comercial provincial. La información y el conocimiento son claves para entender lo que pasa y generar los mecanismos de atención y respuesta ante las demandas de la sociedad.

Por ello, en esta etapa, lanzamos en el marco del Programa de Comercio Express y acompañando las principales políticas comerciales provinciales vigentes como son “Billetera Santa Fe” y “Precios Santafesinos”; el “Observatorio Provincial de Comercio Digital” y el “Ciclo de Capacitaciones en Comercialización Digital”.

### **¿Qué es el Observatorio Provincial de Comercio Digital?**

En el marco del Programa Comercio Express se constituye el Observatorio Provincial de Comercio Digital con el objetivo de contar con una herramienta actualizada que permita visualizar y sistematizar información de referencia sobre el desempeño del sector comercial. De esta realidad y a partir de los indicadores y variables analizadas, desde la Secretaría de Comercio Interior

y Servicios se podrán tomar decisiones en tiempo y forma y diseñar e implementar políticas públicas acordes a las necesidades vigentes. Por ejemplo, se podrán articular con acciones de formación en temáticas particulares, diseñar herramientas de gestión comercial, implementar mecanismos de incentivos y financiamiento con orientación claramente definida, y generar instancias de asistencia, acompañamiento y asesoría según necesidades puntuales.

Para ello, la información obtenida por distintas fuentes, pero principalmente por la dispuesta a través de la interacción con los comercios locales, es clave para dinamizar la herramienta. Con un Observatorio que refleje la realidad del sector comercial provincial, será más fácil el diseño de nuevas herramientas de política públicas para potenciar a los sectores del comercio que se encuentren aptos a transitar el camino de la transformación digital, con el fin de aumentarles la visibilidad de sus bienes y servicios al alcance de cualquier consumidor del mundo.

## ***¿Análisis del Usuario***

### Metodología

La metodología utilizada para el relevamiento de información para el Observatorio de Comercio Digital se nutre de una fuente principal de información:

- 1) Una encuesta anónima semiestructurada destinada a usuarios

El análisis de Usuarios se compone de:

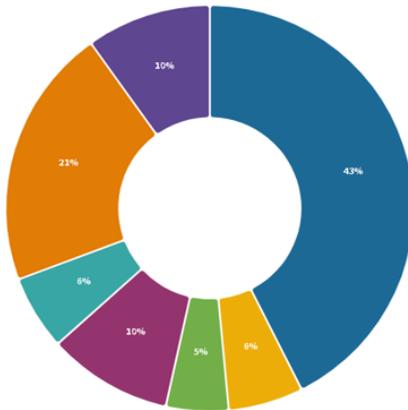
- i. Análisis de Desempeño: Define las características sobre el comportamiento actual del usuario.

## Resultados Obtenidos

### A) Análisis de Desempeño

#### Tecnología utilizada para compras on line

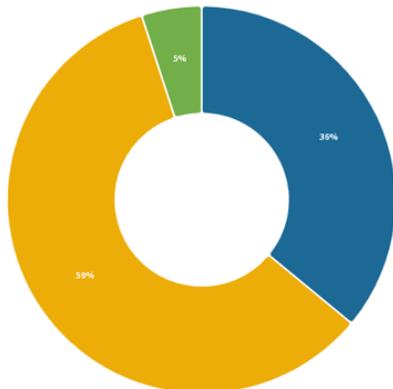
■ Mercado Libre ■ Tienda Nube ■ Market Place Facebook ■ Instagram ■ Whats App ■ Otros ■ Ninguno



A partir del relevamiento realizado, podemos ver que la plataforma más utilizada es Mercado Libre (43%), le sigue Otras plataformas (21%), y sólo un 10% respondió que no utiliza ninguna.

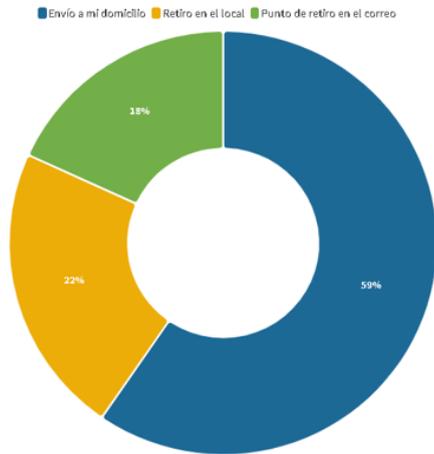
#### Calificación de experiencia en compras on line

■ Muy satisfactoria ■ Satisfactoria ■ No satisfactoria



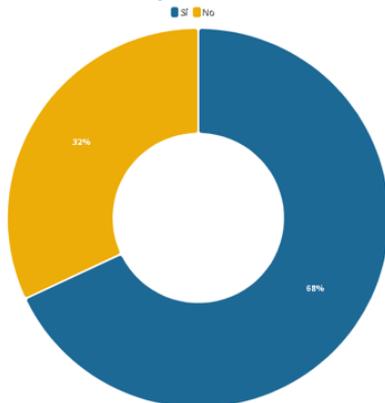
De la muestra realizada, el 59% de los usuarios tuvo una experiencia satisfactoria, el 36% respondió muy satisfactoria y únicamente el 5% contestó no satisfactoria.

### Método de entrega de productos



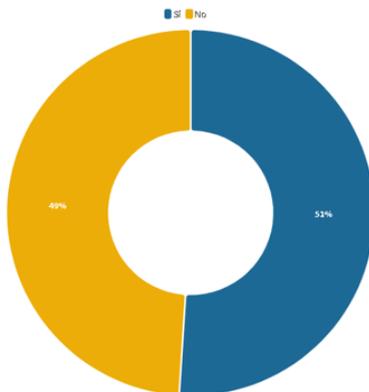
Con respecto a los métodos de entrega, el más utilizado es el envío a domicilio (59%), le sigue el retiro en el local (22%) y, por último, un punto de entrega en el correo (18%).

### Conocimiento de normas de seguridad de la plataforma



En base a los datos relevados, podemos ver que la mayoría (68%) revisa las normas de seguridad de la plataforma, mientras que el 32% no lo hace.

### Conocimiento de derechos e información para prevenir estafas



De acuerdo con las encuestas realizadas, podemos observar que el 51% conoce sus derechos e información útil para prevenir estafas, en tanto que el 49% no lo hace.



Santa Fe  
Provincia

Ministerio de Producción,  
Ciencia y Tecnología

Santa Fe  
Provincia



Portal del Programa Comercio Express:  
[www.santafe.gob.ar/ms/comercioexpress/](http://www.santafe.gob.ar/ms/comercioexpress/)



Ministerio de Economía  
Argentina

Ministerio de Producción,  
Ciencia y Tecnología  
Secretaría de Comercio Interior  
y Servicios

Santa Fe  
Provincia