

**AVISO DE TIEMPO ESTIMADO DE LA OMB:** Esta información se recopila para ayudar al Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS, por sus siglas en inglés) a mejorar la experiencia de compra de los participantes en el programa WIC. Esta es una recopilación voluntaria y el FNS utilizará la información para satisfacer las necesidades y comprender los desafíos de los participantes actuales del programa. Esta recopilación no solicita información personal identificable, conforme a la Ley de Privacidad de 1974. De acuerdo con la Ley de Reducción de Trámites de 1995, las agencias no deben realizar ni patrocinar una recopilación de información, y las personas no tienen obligación de responder a la misma, a menos que exhiba un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, por sus siglas en inglés). El número de control válido de la OMB para esta recopilación de información es el 0584-0611. Se calcula que el tiempo promedio necesario para recopilar esta información es de quince minutos por respuesta, incluido el tiempo para revisar las instrucciones, buscar fuentes de datos existentes, reunir y conservar los datos necesarios, y completar y revisar la recopilación de información. Si tiene algún comentario sobre este tiempo estimado o sobre cualquier otro aspecto de este proceso de recopilación de información, incluidas sugerencias para reducir este tiempo, envíelo a: U.S. Department of Agriculture, Food and Nutrition Service, Office of Policy Support, 1320 Braddock Place, 5th Floor, Alexandria, VA 22306 ATTN: PRA (0584-0611). No devuelva el formulario completado a esta dirección.

## Guía para el/la moderador/a sobre la entrevista detallada Participantes del programa WIC Tiempo deseado ≈ 60 minutos de conversación

---

### [INSTRUCCIONES PARA EL/LA MODERADOR/A:

Revise el diario de los/as participantes antes de la entrevista. Puntos clave a tener en cuenta y sobre los cuales indagar durante la entrevista:

- ¿El/la participante menciona alguna dificultad en algún momento del proceso de compra? ¿Cuál/es?
- ¿El/la participante usa algunas aplicaciones durante sus compras? ¿Cuál/es?
- ¿El/la participante recibe algún otro beneficio (por ejemplo, SNAP)?

El objetivo de esta entrevista es conocer mejor la experiencia de compra tanto durante las compras utilizadas para el diario como en general. Solo haga preguntas que sean adecuadas para ese/a participante. Las preguntas que siguen son simplemente una guía y el objetivo es que el moderador explore en profundidad todos los puntos débiles que puedan ayudarnos a mejorar la experiencia de compra para los/as participantes del programa WIC en el futuro].

### Sección 1: Introducción (2 minutos)

- A. Presentación del moderador
- B. Independencia del moderador (opinión honesta)
- C. Anonimato
- D. Reglas para la participación en línea (todas las opiniones son válidas, no hay respuestas incorrectas)
- E. Revisión de las entradas de los diarios
- F. Presentación - Diga su nombre, el estado en el que vive, con quién vive (personas, mascotas, plantas, etc.); [SI ES RELEVANTE:] pregunte también si la participante es madre primeriza.
- G. Pregunta para romper el hielo: Sin contar las compras para el programa WIC, ¿qué es lo que más le gusta y lo que menos le gusta de hacer compras en el supermercado?

### Sección 2: Recepción de beneficios mensuales de alimentos con el programa WIC (15 minutos)

- A. Instrucciones sobre compras en citas del programa WIC/Educación para participantes

Como ya le mencioné, hoy vamos a hablar principalmente sobre las compras del programa WIC, pero quiero retroceder un poco y que hablemos acerca de sus citas del programa WIC.

- a. ¿Con qué frecuencia asiste a las citas del programa WIC?
- b. ¿Asiste de manera presencial, en línea o de ambas formas?
- c. ¿Recuerda si recibió instrucciones u orientación para hacer sus compras en su visita inicial?  
Me gustaría saber sobre eso.
  - i. ¿De qué manera recibió esas instrucciones? Por video, en persona, etc.
  - ii. ¿Qué tan útiles fueron esas instrucciones?
  - iii. ¿Hay algo que podría haberlas hecho más útiles? ¿Qué?
- d. Durante las citas del programa WIC, ¿habla sobre sus beneficios de alimentos y los productos/alimentos que puede y no puede comprar?
  - i. Si la respuesta es sí, me gustaría saber sobre eso. [INDAGUE PARA OBTENER MÁS DETALLES]
    1. ¿Qué tan útil le parece esto? (Si le parece útil).
    2. ¿Hay algo que podría haberlas hecho más útiles? ¿Qué?
  - ii. Si la respuesta es no, ¿esa conversación le parecería útil? ¿Por qué sí o por qué no? [INDAGUE PARA OBTENER MÁS DETALLES]
- e. ¿Ha recibido otras instrucciones o ayuda relacionada con las compras del programa WIC durante sus citas?
  - i. Si la respuesta es sí, me gustaría saber sobre eso. [INDAGUE PARA OBTENER MÁS DETALLES]
    1. ¿De qué manera recibió esas instrucciones? (Por video, en persona, etc.)
    2. ¿Qué tan útiles fueron esas instrucciones?
    3. ¿Hay algo que podría haberlas hecho más útiles? ¿Qué?
  - ii. Si la respuesta es no, ¿alguna vez lo pidió? [INDAGUE PARA OBTENER MÁS DETALLES]
- f. Si estuviera a cargo de capacitar a un/a nuevo/a participante del programa WIC sobre las compras con este programa, ¿podría nombrar una o dos de las cosas más importantes que los/as participantes deberían saber?

## B. WIC Shopper/Instrucciones de la aplicación del Programa WIC

[MODERADOR/A: CONSULTE ANTES SI EL/LA PARTICIPANTE UTILIZA UNA APLICACIÓN EN EL DIARIO]

- a. [SI USA UNA APLICACIÓN DE WIC PARA HACER SUS COMPRAS] ¿Vi en su diario utiliza una aplicación móvil como ayuda para hacer sus compras con el programa WIC.
  - i. ¿Qué aplicación usa? [SI LA PERSONA NO ESTÁ SEGURA, PÍDALE QUE CONSULTE LA PANTALLA PRINCIPAL DE SU TELÉFONO]
  - ii. ¿Cómo conoció la aplicación?
  - iii. ¿Le dieron algún tipo de instrucción para el uso de la aplicación? ¿Cuál?
  - iv. ¿Usa la aplicación para controlar sus beneficios de alimentos o el saldo del programa WIC?
    1. SI LA RESPUESTA ES SÍ: ¿De qué manera modifica esto su experiencia de compra?
    2. SI LA RESPUESTA ES NO: ¿Por qué no?
  - v. ¿Usa la aplicación para escanear los códigos de barras/UPC de los artículos mientras está haciendo sus compras para verificar si son elegibles para el programa WIC?
    1. SI LA RESPUESTA ES SÍ: ¿De qué manera modifica esto su experiencia de compra?
    2. SI LA RESPUESTA ES NO: ¿Por qué no?

- vi. ¿Podría hacerse algo para mejorar la aplicación y facilitar su experiencia de compra con el programa WIC? ¿Qué?
- b. [SI NO USA UNA APLICACIÓN WIC PARA HACER SUS COMPRAS] Muchos estados tienen aplicaciones del programa WIC que puede usar para consultar su saldo de beneficios alimentarios del programa WIC o escanear artículos mientras compra y así ver si están aprobados por programa WIC. ¿Conoce alguna aplicación relacionada con el programa WIC que pueda ayudarle a hacer sus compras?
- i. SI LA RESPUESTA ES SÍ/Familiarizado:
    1. ¿Qué aplicación/es conoce?
    2. ¿Cómo conoció la/s aplicación/es?
    3. ¿Le dieron algún tipo de instrucción para el uso de la aplicación? ¿Cuál?
    4. ¿Qué tipo de cosas puede hacer con la/s aplicación/es?
    5. ¿Alguna vez usó una aplicación para consultar sus beneficios de alimentos o el saldo del programa WIC?
      - a. SI LA RESPUESTA ES SÍ: ¿Esto modificó su experiencia de compra? ¿De qué manera?
      - b. SI LA RESPUESTA ES NO: ¿Por qué no?
    6. ¿Alguna vez usó una aplicación para escanear los códigos de barras/UPC de los artículos mientras estaba haciendo sus compras para ver si son elegibles para el programa WIC?
      - a. SI LA RESPUESTA ES SÍ: ¿Esto modificó su experiencia de compra? ¿De qué manera?
      - b. SI LA RESPUESTA ES NO: ¿Por qué no?
    7. ¿Por qué no usa actualmente una aplicación móvil para facilitar sus compras con el programa WIC?
    8. ¿Qué mejoras podrían hacerse en esta/s aplicación/es para facilitar sus compras con el programa WIC?
  - i. Si la respuesta es NO/No está familiarizado: ¿Consideraría usar una aplicación móvil para ayudarle en sus compras con el programa WIC?
    1. SI LA RESPUESTA ES NO: ¿Por qué no?
    2. ¿Qué podría ofrecer una aplicación móvil para ayudarle con sus compras con el programa WIC? DEJE QUE LA PERSONA RESPONDA Y DESPUÉS INDAGUE: ¿Recetas? ¿Su lista de alimentos del programa WIC? ¿Escáner de UPC/código de barras para identificar los artículos aprobados por WIC en la tienda? ¿Sus beneficios de alimentos actuales del programa WIC y su saldo?
    3. Si pudiera controlar sus beneficios de alimentos del programa WIC y su saldo con una aplicación móvil, ¿esto modificaría su experiencia de compra? ¿de qué manera?
    4. Si pudiera usar una aplicación móvil para escanear códigos de barras mientras compra para identificar artículos elegibles dentro del programa WIC, ¿esto modificaría su experiencia de compra? ¿de qué manera?

### C. Otra información/fuentes de apoyo

- a. ¿Alguna vez usó otros recursos (además del programa WIC) para conocer mejor sus beneficios de alimentos del programa WIC o consejos sobre cómo compra artículos de WIC? Indague sobre:

- i. ¿Otros participantes del programa WIC?
- ii. ¿Sitios web?
- iii. ¿Redes sociales?
- iv. ¿Amigos/familiares?
- v. [INDAGACIÓN DE GRAN PRIORIDAD] Lista de alimentos/folleto de la agencia local DE WIC

#### D. Recepción de beneficios

Bien. Volvamos a hablar sobre cómo recibe sus beneficios de alimentos de WIC.

- a. ¿En qué fecha recibe sus beneficios de alimentos cada mes?
  - i. ¿Cómo se siente cuando se le acreditan sus beneficios de alimentos de WIC cada mes?
  - ii. ¿Existe algo que pudiera facilitar la recepción de sus beneficios de alimentos de WIC?
- b. [SI CORRESPONDE] Usted dijo en su video que espera XX días/semanas para utilizar sus beneficios de alimentos de WIC. ¿Por qué?

#### E. [SECCIÓN DE MENOR PRIORIDAD SI TIENE POCO TIEMPO] Problemas inesperados

- a. ¿Alguna vez no recibió sus beneficios de alimentos de WIC cuando los esperaba? ¿Por qué cree que sucedió eso?
  - i. ¿Qué impacto tuvo en usted y en su familia?
  - ii. ¿Cómo resolvió el problema?
  - iii. ¿Qué podría haber evitado que esto sucediera?

#### F. Contenidos del paquete de beneficios y necesidades alimenticias especiales

- a. ¿Cuánto coinciden los beneficios de alimentos de WIC con lo que come generalmente? ¿Preferencias culturales? ¿Necesidades alimenticias?
- b. ¿Ha intentado hacer algún cambio en sus beneficios de alimentos de WIC?
  - i. [SI LA RESPUESTA ES SÍ] ¿Por qué? ¿Qué tan fácil o difícil fue ese proceso? ¿Qué podría haberlo facilitado?
  - ii. [SI LA RESPUESTA ES NO] Si tuviera que hacer cambios en sus beneficios de alimentos por una cuestión de salud (por ejemplo, a su bebé no le sienta bien la leche de fórmula o es intolerante a la lactosa), ¿cómo se las arreglaría para hacerlos?

#### G. [PRIORICE ESTA SECCIÓN SI TIENE POCO TIEMPO] Consejos útiles para hacer compras

- a. Ahora que ya ha hecho compras con sus beneficios de alimentos del programa WIC, ¿qué información o instrucción adicional deberían recibir los nuevos participantes del programa WIC sobre el proceso de compra?
- b. Si pudiera volver el tiempo atrás, ¿qué consejo útil se daría?
  - i. ¿Cómo aprendió a hacer eso (solo/a, de otros participantes de WIC, del personal del programa WIC, otra opción)?

### Sección 3: Precompras (15 minutos)

Me gustaría hablar un poco sobre qué hace antes de realizar sus compras del programa WIC.

#### A. Disponibilidad de tiendas

- a. Primero hablemos sobre las tiendas cercanas que aceptan WIC. ¿Me podría decir cuántas tiendas cercanas a usted aceptan sus beneficios WIC?

- b. Voy a leerle algunas afirmaciones sobre la tienda (o tiendas) que aceptan WIC. Dígame si está de acuerdo o no.  
La/s tienda/s que aceptan mis beneficios WIC...
- i. Están cerca.
  - ii. Son de fácil acceso.
  - iii. Tienen todos los productos aprobados por WIC que necesito.
  - iv. Facilitan encontrar los productos aprobados por WIC.
  - v. [SI TIENE UN DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS] Ofrecen asistencia en mi idioma.
  - vi. [PREGUNTE SOLO SI RECIBE AMBOS] Aceptan tanto WIC como SNAP.
- c. [INDAGUE SI EL RESULTADO ES DE 3 O MENOS]
- i. ¿Cómo afecta esto su modo de hacer compras con sus beneficios WIC?
  - ii. ¿Podría mejorar algo? ¿Qué?

## B. Decidir dónde hacer compras

[SI HAY UNA SOLA TIENDA CERCANA QUE ACEPTA WIC, PASE A LA SECCIÓN C]

- a. ¿Ha intentado usar sus beneficios WIC en distintas tiendas? Me gustaría saber sobre eso.
- i. ¿Qué tipos de tiendas? [INDAGUE PARA OBTENER NOMBRES SI ES POSIBLE]
  - ii. ¿Sigue comprando en todas esas tiendas? ¿Por qué sí o por qué no?
  - iii. [INDAGUE SOBRE LAS TIENDAS EXCLUSIVAS DE WIC – CA, TX, FL, OK, IL] ¿Alguna vez visitó una tienda que solo vendiera artículos de WIC? ¿Qué le pareció la tienda?
    1. ¿De qué manera se diferencian de las tiendas que venden una amplia variedad de productos, incluidos artículos que no pertenecen al programa WIC?
    2. ¿Sigue comprando allí? ¿Por qué sí o por qué no?
- b. Me gustaría saber cómo decide en qué tienda hace sus compras de los artículos aprobados por WIC. Dígame cómo toma [o tomó] esa decisión. [INDAGUE SOBRE QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE PARA ESTA PERSONA]
- i. ¿La experiencia de compra varía según la tienda?
  - ii. ¿Existen tiendas donde es más fácil encontrar artículos de WIC? ¿De qué manera?
  - iii. ¿Los artículos que no pertenecen al programa WIC que incluye en su lista de compras impactan su decisión?
  - iv. ¿Necesita comprar en distintas tiendas para usar todos sus beneficios WIC?

## C. Actividades precompras

Veamos qué otras cosas hace antes de salir a comprar con sus beneficios WIC.

[MODERADOR/A: PROFUNDICE SOBRE CUALQUIER COSA QUE SE MENCIONE EN LOS DIARIOS Y HAGA UNA VERIFICACIÓN RÁPIDA PARA VER SI CORRESPONDE ALGUNA OTRA SECCIÓN. LA CHARLA ANTERIOR SOBRE APLICACIONES LE DARÁ INFORMACIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO/USO DE APLICACIONES QUE TIENE LA PERSONA ENCUESTADA]

### a. SI USA las aplicaciones WIC Shopper/WIC Program

- i. Ya hemos hablado rápidamente sobre cómo usa una aplicación para hacer sus compras del programa WIC. Específicamente, ¿usa esta aplicación antes de comprar? ¿Cómo?
- ii. ¿Podría lograr lo mismo sin usar la aplicación? ¿Por qué sí o por qué no?
- iii. ¿Ha tenido alguna dificultad con la aplicación en lo que respecta a la planificación de sus compras? Si la respuesta es sí, explique.
- iv. ¿Existe algo más con lo que la aplicación podría contar para ayudarle en la preparación de sus compras del programa WIC?

**b. [PREGUNTE A TODOS] Otras aplicaciones**

- i. Además de las aplicaciones WIC Shopper o WIC Program, ¿usa alguna otra aplicación para planificar antes de hacer sus compras?
- ii. ¿Cómo las usa?
- iii. ¿Por qué usa la aplicación para esta actividad?
- iv. ¿Podría lograr lo mismo sin usar la aplicación? ¿Por qué sí o por qué no?
- v. ¿Ha tenido alguna dificultad con estas otras aplicaciones en lo que respecta a la planificación de las compras con sus beneficios del programa WIC? Si la respuesta es sí, explique.
- vi. ¿Existe algo más que desearía que la aplicación haga para ayudarle en la preparación de sus compras del programa WIC?

**c. Listas impresas de alimentos y compras del programa WIC**

- i. Por lo general, ¿usa otros recursos como ayuda para planificar/decidir qué alimentos del programa WIC comprará? [INDAGUE SOBRE LOS SIGUIENTES ARTÍCULOS SI NO SE MENCIONAN]
  1. Folleto o lista impresa de sus beneficios de alimentos del programa WIC, entregado por su agencia de WIC local
  2. Lista de alimentos/beneficios del sitio web de la agencia de WIC
  3. Recibo de sus compras previas del programa WIC donde se muestran los beneficios de alimentos que le quedan
  4. Lista impresa de sus beneficios de alimentos específicos de la tienda de comestibles
    - a. ¿Cómo solicitó esta lista? (Cajero/a, servicio de atención al cliente)
    - b. ¿Tuvo alguna dificultad? ¿Hay tiendas más flexibles que otras?
- ii. ¿Qué tan útiles son estos recursos?
- iii. ¿Cuál es el beneficio de usar una copia/folleto en papel en comparación con el uso de una lista/recibo impreso con sus beneficios específicos y con la aplicación WIC Shopper al momento de planificar sus compras?
- iv. ¿Usa también estas listas impresas en la tienda mientras hace sus compras?
- v. SI NO USA NINGUNO DE ESTOS RECURSOS: ¿Alguna de estas opciones le parecerían útiles? ¿Por qué piensa eso?

**d. Otras consideraciones**

- i. ¿Cómo decide cuándo irá a hacer sus compras? Indague sobre:
  1. Horarios laborales
  2. Cuidado de niños
  3. Demasiada gente en las tiendas
  4. Momento de reposición de artículos
- ii. ¿Realiza alguna planificación semanal antes de comprar? Indague sobre:
  1. ¿Planifica sus comidas?
  2. ¿Busca ingredientes para recetas?
- iii. ¿Hace algún tipo de lista? ¿De qué manera? ¿De qué?
- iv. ¿Tiene en cuenta rebajas, ofertas o cupones? Indague sobre:
  1. Rebajas semanales
  2. Cupones
  3. Pague uno, lleve dos

- v. [SI RECIBE BENEFICIOS SNAP] ¿Generalmente planifica para hacer sus compras de WIC y SNAP al mismo tiempo? ¿Por qué sí o por qué no?

**e. Mejoras**

- i. ¿Existe algo que pudiera facilitar la planificación de sus compras del programa WIC?

## Sección 4: Compra de alimentos (15 minutos)

Venimos muy bien. Ahora hablemos un poco sobre la compra de alimentos. Quiero hablar sobre el proceso de compra que compartió con nosotros en su diario, pero también me gustaría saber qué dificultades ha tenido al hacer las compras de sus artículos WIC en otros momentos.

### A. Dificultades con las compras para nuevos participantes del Programa WIC

- a. Trate de pensar en las primeras veces en las que hizo sus compras usando sus beneficios de alimentos del programa WIC. ¿Qué sabe ahora que habría sido útil saber en ese momento?
- b. ¿Qué fue lo más difícil de aprender a hacer sus compras con sus beneficios de alimentos de WIC?
  - i. ¿Cómo aprendió a superar estas dificultades?
  - ii. ¿Qué recursos específicos usó para aprender?
- c. ¿Alguna vez le consultó a alguien de la tienda cómo resolver estos problemas? ¿Por qué sí o por qué no? SI LA RESPUESTA ES SÍ: ¿A quién le pidió ayuda específicamente? (Cajero/a, personal de la tienda/servicio de atención al cliente)
- d. ¿Alguna vez llamó a la oficina de WIC desde la tienda o pidió una cita con alguien del programa WIC para saber cómo resolver estos problemas? ¿Por qué sí o por qué no?

### B. Actitudes sobre las compras del programa WIC

- a. Ayúdeme a recordar, ¿con qué frecuencia hace sus compras con sus beneficios de alimentos del programa WIC?
- b. ¿Cómo se siente al entrar a la tienda sabiendo que utilizará sus beneficios de alimentos del programa WIC?
  - i. ¿Existe algo sobre una determinada experiencia de compra con el programa WIC que le haga sentir más optimista o pesimista acerca de cómo saldrá todo? ¿Qué?
  - ii. ¿Cuál prevé que será la parte más frustrante de la experiencia? ¿Con qué frecuencia experimenta realmente esta frustración?

### C. Carteles/cenefas del programa WIC

- a. Cuando piensa sobre la/s tienda/s en las que hace sus compras con sus beneficios de alimentos del programa WIC, ¿qué tan fácil o difícil es encontrar productos aprobados por WIC?
  - i. ¿Qué hace que esto sea más fácil o más difícil?
  - ii. ¿Cómo lo soluciona?
  - iii. ¿Hay alimentos que sean más fáciles o más difíciles de comprar?
- b. ¿Qué tienda/s ha visto que tenga/n cartelería buena/mala del programa WIC? En su opinión, ¿por qué es buena/mala?
- c. Si no hubiera carteles sobre la estantería o el producto, ¿cómo sabría si está aprobado por WIC?
- d. ¿Tuvo algún problema con productos mal etiquetados?
  - i. ¿Dónde?
  - ii. ¿Con qué frecuencia?

- iii. ¿Cuándo se dio cuenta de que el producto estaba mal etiquetado? Si fue durante el pago, ¿qué sucedió?
- iv. ¿Cómo resolvió el problema?
- v. ¿Alguna vez le mencionó este problema a alguien? Si la respuesta es sí: ¿Cómo se da generalmente esa conversación?

**D. [PREGUNTE SI USA LA APLICACIÓN WIC SHOPPER, DE LO CONTRARIO SALTEE LA PREGUNTA] Uso de la aplicación WIC Shopper/Herramienta de escaneo**

- a. Ya hemos hablado sobre este tema antes, pero ¿qué partes/herramientas de la aplicación WIC Shopper ha usado mientras hace sus compras?
- b. SI USA EL ESCÁNER DE UPC/CÓDIGO DE BARRAS:
  - i. ¿Con qué frecuencia lo usa?
  - ii. ¿En qué circunstancias/para todos los artículos o solo para algunos?
  - iii. SI NO SE HABLÓ PREVIAMENTE: ¿Cuáles son los beneficios o las desventajas de usar esa herramienta?
  - iv. ¿Qué tan precisos son los resultados al escanear?

**E. Uso de otras aplicaciones en la tienda**

- a. ¿Usa otra/s aplicación/es mientras hace sus compras? ¿Cuál/es?
  - i. ¿Por qué sí o por qué no?
  - ii. ¿Con qué frecuencia la/s usa?
  - iii. ¿En qué circunstancias?
  - iv. ¿Cuáles son los beneficios o las desventajas de usar esa aplicación?
  - v. ¿Qué hace esta aplicación que la aplicación WIC Shopper no?
  - vi. ¿Considera que esta función debería ser incorporada a la aplicación de WIC?

**F. Compra de productos específicos**

- a. Leche de fórmula [HAGA LA PREGUNTA SOLO A LAS PERSONAS QUE RECIBEN BENEFICIOS DE LECHE DE FÓRMULA]
  - i. ¿Hasta qué punto el hecho de poder comprar leche de fórmula a través de WIC afecta a su opinión sobre el programa?
    - 1. ¿Qué impacto tiene esta parte del beneficio en usted y su familia?
  - ii. Con el tiempo, a medida que su hijo/a crezca, ya no necesitará leche de fórmula. ¿Obtiene algún otro beneficio de WIC además de la leche de fórmula? ¿Cuál?
    - 1. ¿Planea quedarse en el programa WIC cuando su bebé ya no necesite más leche de fórmula? ¿Por qué o por qué no? [MODERADOR/A - TRATE DE DISCERNIR HASTA QUÉ PUNTO LA EXPERIENCIA DE COMPRA AFECTA SU DECISIÓN]
- b. Frutas y verduras
  - i. ¿Qué artículos específicos compra a través de su beneficio de valor en efectivo para frutas y verduras?
    - 1. ¿Compra frutas y verduras frescas, enlatadas, congeladas y/o disecadas? ¿Por qué?
    - 2. ¿La lista de alimentos es clara acerca de qué tipos de frutas y verduras puede y no puede comprar con WIC? ¿Por qué sí o por qué no?
    - 3. ¿Hasta qué punto el hecho de poder comprar estos artículos afecta a su opinión sobre el programa WIC?
    - 4. ¿Qué impacto tiene esto en usted y su familia?

- ii. ¿Con qué frecuencia se sorprende al descubrir que una fruta o una verdura está o no está aprobada?
- iii. ¿Alguna vez tuvo problemas al comprar o pagar frutas y verduras aprobadas por WIC?
- iv. ¿Hasta qué punto este beneficio afecta su decisión de continuar con sus beneficios de WIC en el futuro?

#### G. Otras consideraciones

- a. ¿Generalmente compra artículos que no pertenecen al programa WIC al mismo momento que compra los artículos aprobados por WIC?
  - i. ¿Cuál es su estrategia para comprar todo junto?
  - ii. ¿Generalmente separa sus artículos del programa WIC de los otros en su carrito de compras? ¿Por qué sí o por qué no?
- b. ¿Alguna vez se fue de una tienda y dejó sus artículos en la caja porque tuvo un problema con WIC? Explique.
- c. ¿Alguna vez intentó contactarse con el personal de WIC fuera de sus reuniones programadas si surge un problema durante la compra/el pago? Si la respuesta es sí, brinde detalles acerca de cuándo, cómo y qué problemas tuvo.

### Sección 5: En la caja (5 minutos)

Hablemos un poco sobre lo que sucede cuando va a pagar usando sus beneficios de alimentos del programa WIC, teniendo en cuenta la tienda en la cual hizo sus compras pero también otras tiendas en las que hace sus compras WIC.

#### A. Opciones de cajas de pago

- a. ¿Existen restricciones en lo que respecta a qué caja puede usar? ¿Puede usar las cajas de autoservicio? ¿Cajas rápidas?
- b. ¿Esta situación cambió a lo largo del tiempo? ¿Es más o menos restrictivo que antes?
- c. ¿Impacta el tipo de caja/s que puede usar sobre la tienda que elige para hacer sus compras?

#### B. Experiencia de pago

- a. ¿Cómo se siente cuando va a pagar y debe usar sus beneficios de alimentos del programa WIC?
  - i. ¿Alguna vez vio o escuchó que otros clientes reaccionaron cuando utilizó sus beneficios de alimentos del programa WIC? Si la respuesta es sí, explique cuándo y cuál fue su reacción.
- b. Generalmente, ¿cómo es el proceso al pagar en la caja?

#### C. Problemas en la caja

- a. ¿Alguna vez tuvo problemas al usar sus beneficios de alimentos del programa WIC para pagar en una tienda? Si es así, explique detalladamente.
  - i. ¿Qué sucedió?
  - ii. ¿Qué pudo haber evitado que esto sucediera?
  - iii. ¿Qué podría haber hecho la tienda de forma diferente? ¿Y el personal del programa WIC? ¿Y usted?
  - iv. ¿Sigue comprando en esa tienda? ¿Por qué sí o por qué no?
- b. ¿El personal de las cajas parece estar familiarizado sobre qué se puede y qué no se puede comprar con WIC?

- c. ¿Alguna vez olvidó su PIN? ¿Cuál es el proceso para obtener un PIN nuevo? ¿Por teléfono o tiene que esperar una tarjeta nueva?
- d. ¿Alguna vez compró algo que pensó que estaba aprobado por WIC pero no fue marcado en la caja como aprobado por WIC? ¿Qué hace en estas situaciones? ¿Cómo maneja esta situación el personal de la caja?

#### D. Otros problemas con WIC y mejoras posibles

- a. Antes de terminar la charla sobre las compras, me gustaría pedirle que me hable sobre otros problemas que ha tenido al usar sus beneficios de alimentos del programa WIC dentro de la tienda.
  - i. ¿Qué sucedió?
  - ii. ¿Qué pudo haber evitado que esto sucediera?
  - iii. ¿Qué podría haber hecho la tienda de forma diferente? ¿Y el personal del programa WIC? ¿Y usted?

### Sección 6: Evaluación poscompra (5 minutos)

Hablemos un poco sobre lo que sucede cuando termina de hacer sus compras del programa WIC.

#### A. Conclusión sobre la compra

- a. ¿Qué sucede luego de que paga?
- b. ¿Con qué frecuencia debe ir a otra tienda a finalizar sus compras del programa WIC?
  - i. ¿Por qué debe ir a varias tiendas?
  - ii. ¿Cuántas veces debe ir a hacer sus compras para usar todos sus beneficios de alimentos del programa WIC durante un mes?
  - iii. ¿Qué sucede si no usa todos sus beneficios de alimentos del programa WIC en un mes? ¿Cómo se siente al respecto?

#### B. Compras exitosas

- a. ¿Cómo decide si una experiencia de compra fue exitosa?
- b. ¿Con qué frecuencia considera que una compra con el programa WIC fue exitosa?
- c. ¿Las compras con el programa WIC alguna vez son un fracaso? ¿Cuándo? ¿Con qué frecuencia?

#### C. Uso de los artículos del programa WIC comprados

- a. ¿Hasta qué punto ha modificado su lista de compra debido al programa WIC? Si ha cambiado, ¿de qué manera?
- b. ¿Hace alguna receta con los productos del programa WIC? ¿Cuál? ¿Cómo descubrió esa receta?

### Sección 7: Cierre (5 minutos)

Ahora, algunas preguntas para cerrar la entrevista.

#### A. Otras fuentes de información del programa WIC

- a. ¿Hay otras fuente de información (por ejemplo, amigos, familiares, personal de WIC, redes sociales) que le han ayudado con sus compras del programa WIC y de las que no hemos hablado?

**B. WIC otra vez**

- a. Teniendo en cuenta todo lo que ya conoce sobre el programa WIC, si tuviera que volver a solicitar los beneficios, ¿lo haría? ¿Por qué sí o por qué no?

**C. Cambios en WIC**

- a. Ahora voy a darle una varita mágica de WIC. Piense en todo lo que hablamos hoy y en todo lo que ha experimentado al hacer sus compras de artículos del programa WIC, ¿cuáles son las tres cosas que cambiaría para facilitar el proceso, para usted y otros participantes de WIC en el futuro?

Esas son todas las preguntas que tengo para usted hoy. Para agradecerle por su tiempo, recibirá una tarjeta de regalo por un valor de \$75. ¡Que tenga un buen día!